

Ewelina Smoktunowicz

Roman Cieślak

Katarzyna Żukowska

Wydział Psychologii, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej

ROLA WSPARCIA SPOŁECZNEGO W KONTEKŚCIE STRESU ORGANIZACYJNEGO ORAZ ZAANGAŻOWANIA W PRACĘ*

Celem badań była weryfikacja trzech hipotez dotyczących pośredniej roli wsparcia społecznego: 1) wsparcie jest moderatorem związku pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę, 2) wsparcie mediuje efekt stresu organizacyjnego na zaangażowanie w pracę, 3) mediowany przez wsparcie społeczne efekt stresu organizacyjnego na zaangażowanie w pracę występuje tylko przy niskim poziomie tego stresu. W badaniu uczestniczyło 173 pracowników zawodowo zajmujących się pomaganiem ludziom, którzy doświadczyli traumatycznych lub ekstremalnych zdarzeń. Hipotezy zweryfikowano w badaniu podłużnym testując efekt moderacyjny, mediacyjny i moderowanej mediacji przy pomocy analizy regresji z bootstrappingiem. Spostrzegane wsparcie społeczne okazało się moderatorem, ale nie mediatorem związku pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę. Weryfikacja hipotezy trzeciej pokazała jednak, że wsparcie może być mediatorem związku pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę, ale tylko, gdy stres ten jest niski. Przy wysokim poziomie stresu, wsparcie społeczne działa jak bufor. Podsumowując, wyniki wskazują, że wsparcie społeczne przyjmuje jedną z dwóch ról: moderatora lub mediatora w zależności od poziomu stresu organizacyjnego.

Słowa kluczowe: wsparcie społeczne, zaangażowanie w pracę, stres organizacyjny, moderowana mediacja

Wsparcie społeczne jest ważnym zasobem, który ułatwia radzenie sobie ze stresem w różnych dziedzinach życia, takich jak praca (Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001), dbałość o zdrowie (Knoll, Burkert, Luszczynska, Roigas i Gralla, 2011), a także w sytuacji doświadczania ekstremalnych zdarzeń (Kaniasty, 2012). Najczęściej badane jest wsparcie otrzymywane i spostrzegane (Norris i Kaniasty, 1996). Wsparcie spostrzegane odnosi się do aktualnych przekonań dotyczących dostępności różnych form pomocy (np. wsparcia emocjonalnego, informacyjnego oraz instrumentalnego; Schwarzer i Knoll,

2007). Wsparcie otrzymywane dotyczy różnych form pomocy, które miały miejsce w przeszłości. Wsparcie spostrzegane, w porównaniu ze wsparciem otrzymywanym, jest lepszym predyktorem zdrowia, dobrostanu i efektywnego radzenia sobie ze stresem (Łuszczynska i Cieślak, 2005). Wśród powodów, dla których wsparcie otrzymywane nie zawsze pełni pozytywną funkcję, wymienia się nieadekwatność formy wsparcia w stosunku do potrzeb, niewłaściwe źródło pomocy, a także zagrożenie dla poczucia własnej wartości (Norris i in., 1996). Z tych względów, przedstawione w niniejszym artykule badania koncentrują się na wsparciu spostrzegającym.

* Artykuł powstał w ramach realizacji projektu badawczego N N106 139537 przyznanego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego a administrowanego obecnie przez Narodowe Centrum Nauki (nr umowy 1395/B/H03/2009/37).



W przypadku środowiska pracy i związanego z nim stresu organizacyjnego, spostrzegane wsparcie społeczne może oddziaływać na dobrostan jednostki na różnych etapach stresu. Klasyczny model wskazuje na trzy sposoby oddziaływania wsparcia (House, 1981). Po pierwsze, przekonanie o dostępności wsparcia może sprawić, że podmiot spostrzega środowisko jako mniej stresogenne. Dobroczynne oddziaływanie wsparcia ma zatem miejsce jeszcze zanim stresor zadziała. Po drugie, wsparcie może wzmacniająco wpływać na dobrostan i zdrowie podmiotu. Te dwa sposoby oddziaływania wsparcia społecznego znane są jako efekt główny wsparcia. Trzecia możliwość przewiduje, że wsparcie korzystnie wpływa na dobrostan podmiotu już po tym, gdy stresor wystąpił (House, 1981; Frese, 1999). Ta funkcja, zwana buforową, wzbudza największe zainteresowanie badaczy.

WSPARCIE JAKO BUFOR (MODERATOR)

Zgodnie z hipotezą buforową, spostrzegane wsparcie społeczne zmniejsza lub eliminuje negatywny efekt stresu organizacyjnego na zdrowie lub dobrostan podmiotu (LaRocco, House i French, 1980). Występując w roli bufora, wsparcie nie oddziałuje bezpośrednio ani na czynnik stresowy, ani na dobrostan podmiotu w pracy. Modyfikuje (moderuje) natomiast związek pomiędzy tymi zmiennymi (House, 1981), co oznacza, że związek pomiędzy stresem a zdrowiem zależy od poziomu wsparcia społecznego.

Buforowa rola wsparcia społecznego jest uwzględniona w różnych modelach odnoszących się do stresu w pracy. Według modelu wymagania-kontrola- wsparcie (*DCS, Demands Control Support*; Karasek i Theorell, 1990), wsparcie społeczne oraz kontrola pełnią rolę bufora wobec wysokich wymagań i sprzyjają lepszemu funkcjonowaniu w pracy. Buforowa rola wsparcia jest uwzględniona

również w modelu wymagania-zasoby w pracy (*JD-R, Job Demands-Resources*, Demerouti i in., 2001). 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.

Wyniki badań nad rolą wsparcia społecznego jako bufora nie są jednoznaczne. Van der Doef i Maes (1999) w swojej metaanalizie wykazali, że wsparcie społeczne pełniło rolę buforową wobec wymagań w dwóch z pięciu badań, w których zmienną zależną był ogólny dobrostan, w dwóch z sześciu, w których zmienną zależną była satysfakcja z pracy oraz w jednym, w którym zmienną zależną był dobrostan w pracy. W odniesieniu do wypalenia zawodowego metaanaliza nie wykazała buforującej roli wsparcia społecznego, ale odnaleziono jedynie dwa badania na ten temat.

WSPARCIE JAKO MEDIATOR

Moderowanie to nie jedyna pośrednia rola, jaką może pełnić wsparcie społeczne. Kaniasty i Norris (1993) 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 powiązane. Model House'a (1981) pokazuje, że wsparcie społeczne może oddziaływać bezpośrednio na stres, ale nie mówi nic o odwrotnym kierunku tej zależności. Kaniasty i Norris (1993) argumentują, że ten odwrotny kierunek może mieć miejsce ponieważ stresujące wydarzenia życiowe przyczyniają się do zmian we wsparciu społecznym. W obliczu ekstremalnej sytuacji stresowej, następuje mobilizacja wsparcia społecznego. Jeśli jednak działanie stresora przedłuża się, to zasoby pomocowe maleją. Na przykład, osoby będące zazwyczaj źródłem wsparcia same mogą być w potrzebie, a uzyskana pomoc może okazać się nieadekwatna do potrzeb (Norris i Kaniasty, 1996).



Badania pokazują, że wsparcie otrzymywane kształtuje wsparcie spostrzegane (Norris i in., 1996): w wyniku negatywnych doświadczeń z otrzymywanym wsparciem, z czasem maleje przekonanie o dostępności wsparcia (wsparcie spostrzegane). Następuje deterioracja wsparcia społecznego. Wsparcie społeczne, które uległo deterioracji nie może już pełnić roli bufora w procesie radzenia sobie z ekstremalną sytuacją. Opisany powyżej proces negatywnych zmian we wsparciu społecznym pod wpływem stresu uwzględniony jest w modelu deterioracji wsparcia społecznego (*Social Support Deterioration Model*, Kaniasty i Norris, 1993).

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. Celem niniejszego badania jest sprawdzenie, czy modele wsparcia społecznego jako mediatora oraz jako moderatora mogą współwystępować w kontekście związku między stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę. Wydaje się, że model deterioracji wsparcia społecznego może być aplikowany również w kontekście stresu organizacyjnego. Stres ten jest mniej intensywny niż stres traumatyczny, ale utrzymuje się w czasie i może prowadzić do obniżenia spostrzeganego wsparcia społecznego.

STRES ORGANIZACYJNY

Pojęcie stresu organizacyjnego odnosi się do wielu aspektów pracy, takich jak: ilościowe obciążenie pracą, konflikty interpersonalne, ograniczenia organizacyjne (Spector i Jex, 1998) oraz niejednoznaczność pełnionej roli zawodowej (Gilboa, Shirom, Fried i Cooper, 2008).

Wśród konsekwencji stresu w pracy możemy wyróżnić skutki odnoszące się do organizacji jako całości oraz do pracowników. W pierwszym przypadku jest to nieobecność spowodowana

chorobą (Dollard, La Montagne, Caulfield, Blewett i Shaw, 2007), chęć opuszczenia organizacji (Villaneuva i Djurkovic, 2009) oraz obniżony poziom wykonania zadań (Gilboa i in., 2008). W drugim przypadku wymienia się zmienne związane z dobrostanem: brak satysfakcji z pracy (Dollard i in., 2007) oraz wypalenie zawodowe (Hakanen, Schaufeli i Ahola, 2008). Miarą dobrostanu w pracy, którą wykorzystujemy w obecnym badaniu jest zaangażowanie w pracę.

ZAANGAŻOWANIE W PRACĘ

Zaangażowanie w pracę było początkowo operacjonalizowane jako przeciwieństwo wypalenia zawodowego (Bakker, Schaufeli, Leiter i Taris, 2008). Badania pokazały jednak, że zaangażowanie w pracę jest niezależnym konstruktem, który koreluje negatywnie z wypaleniem zawodowym, ale nie jest jego przeciwieństwem (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma i Bakker, 2002; Bakker i in., 2008). Zidentyfikowano trzy komponenty zaangażowania: wigor (rozumiany i mierzony jako poziom energii i psychicznej odporności w pracy), oddanie pracy (duma ze swojej pracy i gotowość identyfikowania się z nią) oraz pochłonięcie pracą (skupienie na pracy i trudność z oderwaniem się od niej).

Zaangażowanie w pracę niesie istotne konsekwencje zarówno dla organizacji, jak i jednostki. Dobrze zbadany jest związek pomiędzy zaangażowaniem w pracę a poziomem wykonania (Gorgievski, Bakker i Schaufeli, 2010). Zaangażowani pracownicy są bardziej innowacyjni (Gorgievski i in., 2010) i przyczyniają się do wyższych wyników finansowych organizacji (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti i Schaufeli, 2009). Zaangażowanie w pracę jest również „zaraźliwe”, rozprzestrzenia się pomiędzy pracownikami (Bakker i Xanthopoulou, 2009).



CELE

Celem niniejszego badania było określenie mediującej oraz moderującej roli wsparcia społecznego w kontekście stresu organizacyjnego oraz zaangażowania w pracę. Stawiamy następujące hipotezy:

1. Hipoteza buforowa (H1, por. Ryc. 1).

Spostrzegane wsparcie społeczne moderuje związek pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę: negatywny efekt stresu organizacyjnego na zaangażowanie w pracę jest słabszy przy wysokim poziomie wsparcia społecznego. Spodziewamy się zatem istotnego efektu interakcji wsparcie społeczne \times stres organizacyjny na zaangażowanie w pracę.

2. Hipoteza mediacyjna (H2, por. Ryc. 1).

Związek pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę jest mediowany przez spostrzegane wsparcie społeczne. Wysoki poziom stresu w pracy jest związany z niskim poziomem wsparcia społecznego, a niskie wsparcie społeczne z kolei jest predyktorem niskiego zaangażowania w pracę.

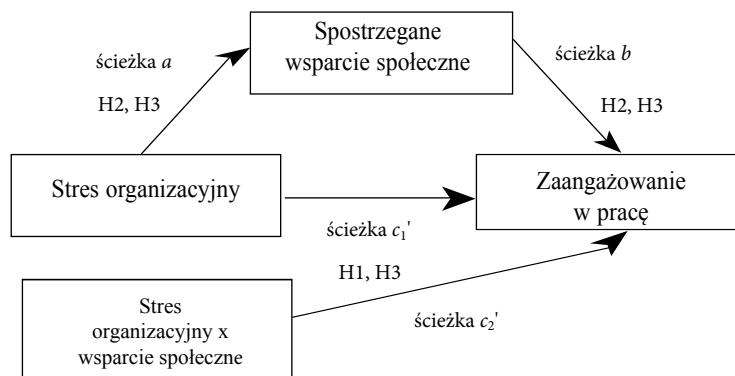
Kolejna hipoteza dotyczy współwystępowania moderacyjnej (H 1) i mediacyjnej (H 2) funkcji wsparcia społecznego, czyli efektu moderowanej mediacji (Preacher, Rucker i Hayes, 2007). Efekt ten określa *jak* (mediacja) i w *jakich warunkach* (moderacja) dane zjawisko zachodzi. Stosując model moderowanej mediacji

sprawdzamy, czy efekt mediacyjny występuje w zależności od poziomu moderatora (zazwyczaj jest to średnia oraz +/- jedno odchylenie standardowe). W związku z tym postawiono następującą hipotezę:

3. Hipoteza moderowanej mediacji.

Mediacyjna funkcja wsparcia społecznego odnosząca się do związku pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę zależy od poziomu stresu organizacyjnego. Wysoki poziom wsparcia społecznego (mediatora) będzie związany z wysokim zaangażowaniem w pracę, jeśli poziom stresu organizacyjnego jest wysoki.

Wsparcie społeczne nie jest korzystne w każdych warunkach. Hipoteza optymalnego dopasowania (Cutrona, 1990) mówi o tym, że wsparcie społeczne jest najbardziej korzystne, gdy jest dopasowane do potrzeb jednostki. Wsparcie może okazać się szkodliwe, jeśli pojawia się, gdy nie ma na nie zapotrzebowania, czyli na przykład gdy stres organizacyjny jest niski. Zaangażowanie w pracę malałoby zatem wraz ze wzrostem wsparcia społecznego ale w warunkach niskiego poziomu stresu organizacyjnego. Odwrotnie, gdy stres organizacyjny jest wysoki, zwiększa się zapotrzebowanie na wsparcie społeczne. Wówczas, wraz ze wzrostem wsparcia społecznego zwiększałby się poziom zaangażowania w pracę.



Ryc. 1. Weryfikacja hipotez postawionych w badaniu: H1: testowanie hipotezy o wsparciu społecznym jako moderatorze, H2: testowanie hipotezy o wsparciu społecznym jako mediatorze, H3: testowanie hipotezy o związku pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę mediowanym przez wsparcie społeczne w zależności od poziomu moderatora (stresu organizacyjnego)

METODA

Osoby badane i procedura

Uczestnikami badania były osoby z grup zawodowych narażonych na pośrednią ekspozycję na traumę (między innymi lekarze, pielęgniarki, pracownicy socjalni). W pierwszej turze badania (T1) wzięło udział 270 osób, a spośród nich 206 osób w części drugiej (T2), która miała miejsce około 6 miesięcy później. Z dalszej analizy wyłączyliśmy osoby, które zadeklarowały, że nie pracują z ofiarami traumy oraz nie wypełniły kluczowych dla badań kwestionariuszy. Uzyskaliśmy w ten sposób próbę 173 osób, z czego 141 stanowiły kobiety (81%). Wiek badanych mieścił się w przedziale od 21 do 56 lat ($M = 35,09$, $SD = 8,12$). Czternaście osób nie podało swojego wieku. Sześćdziesiąt dwa procent osób zadeklarowało wykształcenie wyższe drugiego stopnia, 19% pierwszego stopnia, 18% osób miało wykształcenie średnie, a jedna osoba posiadała stopień doktora. Staż pracy zawierał się w przedziale od 1 roku do 36 lat ($M = 12,75$, $SD = 9,10$). Uczestnicy badania byli rekrutowani poprzez fora internetowe skupiające przedstawicieli badanych zawodów.

Pomiar zmiennych

Stres organizacyjny. Do pomiaru zmiennej wykorzystano *Skalę Ograniczeń Organizacyjnych* (Spector i Jex, 1988). Skala składa się z 11 pozycji mierzących ograniczenia w pracy dotyczące różnych sfer: np. niewłaściwych procedur, braku dostępu do informacji. Osoby badane prośone są o oszacowanie, jak często jest im trudno wykonywać swoją pracę z powodu każdego z wymienionych ograniczeń na 5-stopniowej skali, gdzie 1 oznacza „mniej niż raz w miesiącu lub nigdy”, a 5 oznacza „kilka razy w ciągu dnia”. Rzetelność skali w tym badaniu okazała się satysfakcjonująca, $\alpha = 0,87$. Polska wersja skali została wykorzystana w badaniach Baki i Cieślaka (2010).

Spostrzegane wsparcie społeczne. Zmienną zmierzaliśmy za pomocą *Wielowymiarowej Skali*

Spostrzeganego Wsparcia Społecznego (MSPSS, Zimet, Dahlem, Zimet i Farley, 1988). Skala składa się z 12 pozycji dotyczących dostępności różnych form pomocy od przyjaciół, rodziny i innych znaczących osób, np. „mogę liczyć na moich przyjaciół, kiedy sprawy źle się układają”. Odpowiedzi udzielane są na 6-stopniowej skali od 1 (*całkowicie się nie zgadzam*) do 7 (*całkowicie się zgadzam*). Rzetelność skali w tym badaniu okazała się satysfakcjonująca z $\alpha = 0,96$.

Zaangażowanie w pracę. Zostało oszacowane skróconą wersją *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES; Seppälä i in., 2009). Skala ta składa się z 9 pozycji, które mierzą trzy aspekty zaangażowania w pracę: wigor (3 pozycje, np. „W pracy czuję, że rozpiera mnie energia”), oddanie pracy (3 pozycje, np. „Jestem dumny(a) z pracy, którą wykonuję”) oraz zaabsorbowanie pracą (3 pozycje, np. „Zapominam się kiedy pracuję”). Pozycje są oszacowywane na 6-stopniowej skali, od 0 (*nigdy*) do 6 (*zawsze/każdego dnia*). Rzetelność skali w tym badaniu okazała się satysfakcjonująca z $\alpha = 0,89$ w pomiarze 1 (T1) oraz $\alpha = 0,89$ w pomiarze 2 (T2).

Zmienne demograficzne i kontrolowane. Badania odpowiadali także na pytania, które pozwalały na ocenę pośredniej ekspozycji na bodźce traumatyczne (np. liczba ofiar traumy z którymi pracują) oraz na pytania dotyczące charakterystyki pracy (np. zawód, staż pracy) i zmiennych socjodemograficznych (np. wiek i płeć).

Metoda analizy statystycznej

Hipotezy zostały przetestowane za pomocą modeli regresji z wykorzystaniem procedury PROCESS (Hayes, 2013) dla IBM SPSS Statistics, wersja 19.00. Procedura to oferuje możliwość testowania ponad 70 modeli moderacji, mediacji lub moderowanej mediacji. W celu sprawdzenia prawdziwości hipotezy 1 (buforowej) zastosowano tak zwany Model 1, w którym testowano efekt interakcji między stresem organizacyjnym a wsparciem społecznym w odniesieniu do zmiennej wyjaśnianej: zaangażowania w pracę. Hipoteza 2 (mediacyjna) została prze-



testowana za pomocą Modelu 4, w którym testowano efekt stresu organizacyjnego na wsparcie społeczne (ścieżka *a* w analizie mediacji oraz wsparcia społecznego na zaangażowanie w pracę (ścieżka *b*).

W wypadku weryfikacji hipotezy 3 (odnoszącej się do moderowanej mediacji) wykorzystano Model 74. Moderowana mediacja pozwala na sprawdzenie, czy wstępowanie mediacji zależy od poziomu moderatora. W prezentowanym badaniu mamy do czynienia ze specyficznym przypadkiem moderowanej mediacji, gdzie zmienna niezależna jest jednocześnie moderatorem. Sprawdzamy zatem, czy istnieje zależność między stresem organizacyjnym a wsparciem społecznym (ścieżka *a*) oraz czy efekt wsparcia społecznego na zaangażowanie w pracę jest moderowany przez ten stres organizacyjny (ścieżka *b*). Oznacza to, że spodziewamy się, że spostrzegane wsparcie społeczne będzie mediatorem relacji pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę nie w każdych warunkach, ale tylko dla pewnego poziomu tego stresu. Zaletą procedury PROCESS jest możliwość stosowania modeli regresyjnych z użyciem techniki *bootstrappingu*, która nie wymaga spełnienia założeń dotyczących normalności rozkładu zmiennych (Hayes, 2013). Wszystkie dane zostały wystandaryzowane.

WYNIKI

Statystyki opisowe

Średnie, odchylenia standardowe zmiennych oraz korelacje przedstawione są w Tabeli 1.

Płeć i staż pracy korelują ze sobą negatywnie, ale nie korelują ze stresem organizacyjnym, wsparciem społecznym oraz

oraz zaangażowaniem w pracę (zarówno w czasie T1 jak i T2). Wyjściowy poziom zaangażowania w pracę (T1) koreluje negatywnie ze stresem organizacyjnym (T1) oraz pozytywnie ze wsparciem społecznym (T1) i zaangażowaniem w pracę (T2). Stres organizacyjny (T1) koreluje negatywnie ze wsparciem społecznym (T1) oraz z zaangażowaniem w pracę (T2), natomiast nie występuje korelacja pomiędzy wsparciem społecznym (T1) a zaangażowaniem w pracę (T2).

Weryfikacja hipotez

Weryfikacja hipotezy buforowej. Tabela 2 prezentuje wyniki analizy regresji odnoszącej się do hipotezy pierwszej, czyli do roli wsparcia społecznego (T1) jako moderatora związku pomiędzy stresem organizacyjnym (T1) a zaangażowaniem w pracę (T2). W analizach kontrolowano efekt płci, stażu pracy oraz wyjściowego poziomu zaangażowania w pracę (T1).

Stres organizacyjny (T1) oraz wsparcie społeczne (T1) nie okazały się istotnymi predyktorami zaangażowania w pracę (T2), natomiast interakcja stresu organizacyjnego (T1) i wsparcia społecznego (T1) była istotnym predyktorem zaangażowania w pracę (T2; $\beta = 0,14$, $p < 0,01$). Zaangażowanie w pracę malało wraz ze wzrostem stresu organizacyjnego, ale tylko w grupie z niskim wsparciem społecznym, co zostało potwierdzone przez analizę istotności nachylenia linii regresji (*simple slope analysis*): $t = -2,28$ ($p = 0,02$; por. Ryc. 2).

Tabela 1. Średnie, odchylenia standardowe oraz korelacje dla badanych zmiennych

Zmienna	<i>M</i>	<i>SD</i>	1	2	3	4	5
1. Płeć	–	–	–				
2. Staż pracy	12,75	9,07	–,18*	–			
3. Zaangażowanie w pracę T1	3,70	0,91	,02	–,03	–		
4. Stres organizacyjny T1	2,00	0,68	,02	,01	–,31**	–	
5. Wsparcie społeczne T1	4,94	1,59	,00	,01	,22**	–,26**	–
6. Zaangażowanie w pracę T2	3,65	0,93	–,10	,02	,74**	–,27**	,10

Uwagi: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$; T1 – Pomiar pierwszy; T2 – pomiar drugi.



Dodatkowo, płeć oraz wyjściowy poziom zaangażowania w pracę (T1) okazały się istotnymi predyktorami zaangażowania w pracę w drugim pomiarze (por. Tabela 2). Kobiety osiągały wyższe wyniki na skali zaangażowania w pracę.

Tabela 2. Wyniki analizy regresji odnoszącej się do hipotezy pierwszej. Zmienna zależna: zaangażowanie w pracę T2

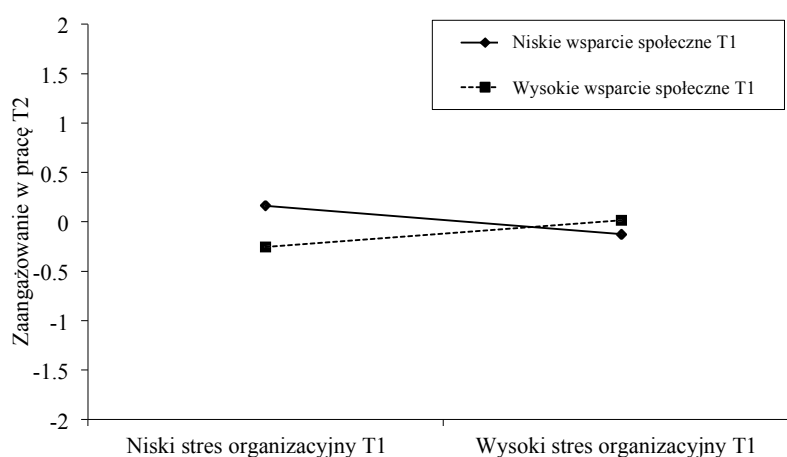
Zmienna	β	SE
Stała	-,05	0,05
Zmienne kontrolne:		
Płeć	-,12*	0,06
Staż pracy	,01	0,06
Zaangażowanie w pracę T1	,74***	0,05
Predyktor: Stres organizacyjny T1	-,00	0,06
Moderator: Wsparcie społeczne T1	-,07	0,05
Interakcja: Stres organizacyjny T1x Wsparcie społeczne T1	,14**	0,05

Uwagi: $F(6,166) = 38,87$; $p = 0,001$; $R^2 = 0,58$. Wzrost R^2 po wprowadzeniu interakcji: $F(1,66) = 7,37$; $p = 0,01$; $\Delta R^2 = 0,02$; T1 – Pomiar pierwszy, T2 – pomiar drugi; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.

Weryfikacja hipotezy mediacyjnej. Analiza ścieżki *a* pokazuje, że stres organizacyjny (T1) był istotnym predyktorem wsparcia społecznego (T1, $\beta = -0,23$, $SE = 0,08$, $p < 0,01$)

Im wyższy stres organizacyjny, tym niższe spostrzegane wsparcie społeczne. Dodatkowo, wyjściowy poziom zaangażowania w pracę (T1) był pozytywnie związany ze wsparciem społecznym (T1). Analiza ścieżki *b* wskazuje, że wsparcie społeczne (mediator, T1) nie był istotnym predyktorem zaangażowania w pracę (T2, $\beta = -0,08$, $SE = 0,05$, $p > 0,05$). Związek pomiędzy stresem organizacyjnym (T1), zarówno bezpośredni (ścieżka *c*, $\beta = -0,04$, $SE = 0,05$, $p > 0,05$) jak i przy kontroli efektu wsparcia społecznego (T1, ścieżka *c'*, $\beta = -0,06$, $SE = 0,06$, $p > 0,05$), również nie okazał się istotny statystycznie. Brak mediacji został potwierdzony zarówno testem *Sobela* ($z = 1,43$, $p > 0,05$) jak i metodą *bootstrappingu*, gdzie 95% przedział ufności zawierał zero (-0,00, 0,06). Istotnymi predyktorami okazały się być tylko płeć oraz wyjściowy poziom zaangażowania w pracę (T1).

Weryfikacja hipotezy odnoszącej się do moderowanej mediacji. Tabela 3 prezentuje wyniki analizy regresji odnoszącej się do hipotezy trzeciej: niski poziom stresu organizacyjnego (T1) moderuje mediowany przez spostrzegane wsparcie społeczne (T1) związek pomiędzy stresem organizacyjnym (T1) a zaangażowaniem w pracę (T2).



Ryc. 2. Wsparcie społeczne moderuje związek pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę

(weryfikacja hipotezy pierwszej – buforowej)



Tabela 3. Wyniki analizy regresji odnoszącej się do hipotezy trzeciej (moderowana mediacja)

Zmienna	Testowanie ścieżki <i>a</i> : zmienna zależna – wsparcie społeczne T1		Testowanie ścieżki <i>b</i> : zmienna zależna – zaangażowanie w pracę T2	
	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>SE</i>
Stała	–,03	0,08	–,05	0,05
Zmienne kontrolne:				
Płeć	,01	0,09	–,12*	0,06
Staż pracy	,02	0,08	,01	0,06
Zaangażowanie w pracę T1	,16*	0,08	,74***	0,05
Predyktor i moderator:				
Stres organizacyjny T1	–,23**	0,08	–,00	0,06
Mediator:				
Wsparcie społeczne T1	–	–	–,07	0,05
Interakcja:				
Stres organizacyjny T1 x Wsparcie społeczne T1	–	–	,14**	0,05

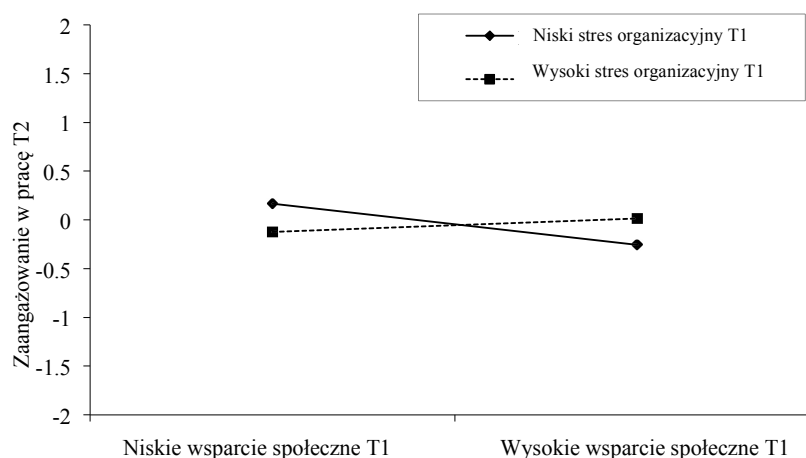
Uwagi: Dla zmiennej zależnej – wsparcie społeczne T1: $F(4,168) = 4,17; p = 0,003; R^2 = 0,09$. Dla zmiennej zależnej – zaangażowanie w pracę T2: $F(6, 166) = 38,87; p = 0,001; R^2 = 0,58$; T1 – Pomiar pierwszy, T2 – pomiar drugi; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$.

Analiza ścieżki *a* jest powtórzeniem analizy zastosowanej w celu weryfikacji hipotezy mediacyjnej. Stres organizacyjny był istotnie i negatywnie związany ze wsparciem społecznym. Analiza ścieżki *b* wskazuje, że ani stres organizacyjny (T1), ani wsparcie społeczne (T1) nie były istotnymi predyktorami zaangażowania w pracę (T2), ale interakcja tych zmiennych była predyktorem zaangażowania w pracę (T2). Zaangażowanie w pracę spada wraz ze wzrostem wsparcia stresu organizacyjnego, co zostało potwierdzone analizą istotności nachylenia linii regresji: $t = -3,15 (p = 0,002; \text{Ryc. 3})$. Wyniki dotyczące ścieżki *b* pokrywają się z wynikami analizy weryfikującej hipotezę moderacyjną (H1). Analizowana jest ta sama interakcja, choć jest ona odmiennie interpretowana: w przypadku hipotezy 1 moderatorem jest wsparcie

społeczne, a w przypadku hipotezy 3 - stres organizacyjny.

W celu dalszej analizy efektu moderowanej mediacji obliczono warunkowy efekt pośredni (*conditional indirect effect*; Hayes, 2013). Pozwala on przeanalizować mediowany przez wsparcie społeczne efekt stresu organizacyjnego na zaangażowanie w pracę w zależności od różnych poziomów moderatora: średnia (*M*), jedno odchylenie standardowe powyżej średniej (+1 *SD*) oraz jedno poniżej średniej (-1 *SD*). Spostrzegane wsparcie społeczne mediuje związek pomiędzy stresem organizacyjnym a zaangażowaniem w pracę w warunkach niskiego poziomu stresu organizacyjnego (95% CI [0,01, 0,12]), ale nie w warunkach średniego oraz wysokiego poziomu tej zmiennej, (95% CI [-0,00, 0,05] oraz [-0,06, 0,01]).





Ryc. 3. Stres organizacyjny moderuje związek pomiędzy wsparciem społecznym a zaangażowaniem w pracę (weryfikacja hipotezy trzeciej – odnoszącej się do moderowanej mediacji).

DYSKUSJA

Zgodnie z hipotezą pierwszą, wsparcie społeczne okazało się moderatorem związku pomiędzy stresem organizacyjnym oraz zaangażowaniem w pracę. Efekt ten był istotny, gdy kontrolowano efekt płci, stażu pracy oraz wyjściowy poziom zaangażowania w pracę. Jeśli spostrzegane wsparcie społeczne było wysokie, to zaangażowanie w pracę nie malało nawet gdy stres organizacyjny wzrastał (por. Ryc. 2).

Innymi słowy, wsparcie społeczne pełniło rolę bufora. Rezultaty te były zatem zgodne z wynikami badań Karaska i Theorella (1990). Ponadto okazało się, że efekt główny wsparcia społecznego nie był istotny. Oznacza to, że wsparcie społeczne tylko w interakcji ze stresem organizacyjnym było predyktorem zaangażowania w pracę. Hipoteza druga, odnosząca się do roli wsparcia jako mediatora nie znalazła potwierdzenia w wynikach badania.

Hipoteza ta, wywodząca się z modelu deterioracji wsparcia społecznego (Kaniasty i Norris, 1993) i pierwotnie odnosząca się do kontekstu stresu traumatycznego nie została potwierdzona w kontekście stresu organizacyjnego. Jak powiedziano we wstępie, stres w pracy choć mniej intensywny niż stres traumatyczny może prowadzić do obniżenia spostrzeganego wsparcia. Analiza ścieżki *a* w modelu mediacyjnym pokazuje, że stres prowadzi do obniżenia spostrzeganego wsparcia społecznego. Jednak ta deterioracja wsparcia społecznego nie wiąże się ze spadkiem zaangażowania w pracę (ścieżka *b*). Dopiero wyniki weryfikacji hipotezy trzeciej pozwalają na dokładniejszą analizę omawianego efektu mediacji. Zgodnie z hipotezą trzecią, odnoszącą się do modelu moderowanej mediacji, mediowany przez wsparcie społeczne efekt stresu organizacyjnego na zaangażowanie w pracę zależał od poziomu tego stresu. Wraz ze wzrostem stresu organizacyjnego malał poziom spostrzeganego wsparcia społecznego (zachodziła zatem deterioracja wsparcia).



Jednak gdy malejącemu wsparciu społecznemu towarzyszył niski stres organizacyjny to poziom zaangażowania w pracę wzrastał (por. Ryc. 3). Gdy stres organizacyjny był średni lub wysoki, efekt mediacji nie występował. Innymi słowy, model deterioracji wsparcia społecznego znajduje zastosowanie w kontekście stresu organizacyjnego, ale tylko wtedy, gdy stres ten jest niski. Wynik ten sugeruje, że deterioracja wsparcia społecznego pod wpływem oddziaływania stresu organizacyjnego nie przekłada się na zmniejszone zaangażowanie w pracę, gdy zapotrzebowanie na to wsparcie jest niewielkie ze względu na niski poziom stresu organizacyjnego. Wynik ten jest zgodny z hipotezą dopasowania (Cutrona, 1990). Gdy nie ma zapotrzebowania na wsparcie społeczne, jego obecność może mieć negatywny efekt na funkcjonowanie i zdrowie (Beehr, Bowling, Nathan i Bennett, 2010).

Podsumowując, wyniki układają się w spójny obraz dotyczący roli wsparcia społecznego w kontekście stresu organizacyjnego i zaangażowania w pracę. Mediacyjna rola wsparcia społecznego odnosząca się do jego deterioracji pod wpływem stresu organizacyjnego występuje, gdy poziom stresu organizacyjnego jest niski (hipoteza 3). Natomiast, moderacyjny efekt wsparcia społecznego ujawnia się w sytuacji wysokiego stresu organizacyjnego, czyli wtedy, gdy występuje większe zapotrzebowanie na wsparcie społeczne (hipoteza 1). Wynika z tego, że mediacyjna oraz moderacyjna funkcja wsparcia społecznego nie muszą się wykluczać. Wynik ten jest ważnym uzupełnieniem istniejących głównych teorii dotyczących roli wsparcia społecznego, które koncentrują się albo na moderacyjnej (House, 1981), albo na mediacyjnej (Kaniasty i Norris, 1993) funkcji tej zmiennej.

Wyniki prezentowanych badań pokazują, że mediacyjna funkcja pełniona przez wsparcie społeczne zależy od poziomu stresu organizacyjnego. Istotne dla zrozumienia mechanizmu tej zależności jest bardziej bezpośrednio zdefiniowanie roli zapotrzebowania na wsparcie społeczne. Stres organizacyjny jest jedynie pośrednim wskaźnikiem tego zapotrzebowania: na podstawie dotychczasowych badań zakładamy, że w sytuacji wysokiego stresu zapotrzebowanie na wsparcie rośnie (Norris i Kaniasty, 1996; Knoll i in., 2011). Przyszłe badania mogłyby uwzględniać bezpośredni pomiar zapotrzebowania na wsparcie społeczne lub nawet eksperymentalną manipulację tą zmienną. Pomimo, że przedstawione analizy wyników mają charakter podłużny, jedynie badanie eksperymentalne i jego replikacja pozwoliłoby na pełniejszą weryfikację roli wsparcia społecznego. Niniejsze badanie zostało przeprowadzone w grupie niereprezentatywnej dla populacji ogólnej, wśród osób, które pracują z ofiarami traumy. Grupa ta była jednorodna pod względem płci (81% stanowiły kobiety), co dodatkowo ogranicza możliwość generalizacji wyników. Przyszłe badania powinny uwzględnić grupy o bardziej zróżnicowanym profilu demograficznym i zawodowym.

Wyniki badania niosą istotne implikacje praktyczne dla środowiska pracy. Pokazują, w jaki sposób i w jakich okolicznościach wsparcie społeczne może sprzyjać większemu zaangażowaniu w pracę i minimalizować negatywne skutki stresu organizacyjnego. Potwierdzają, że może następować deterioracja wsparcia społecznego pod wpływem wysokiego stresu organizacyjnego oraz, że wysokie wsparcie społeczne może zabezpieczać przed spadkiem zaangażowania w pracę w sytuacji wysokiego stresu (hipoteza buforowa).



Pamiętać jednak należy, że omawiane wyniki dotyczą spostrzeganego wsparcia społecznego, a więc ewentualne działania interwencyjne powinny doprowadzić do zmian w spostrzeganym dostępnym wsparciu wśród pracowników. Dostarczanie wsparcia, na które nie ma zapotrzebowania może doprowadzić do negatywnych efektów.

Podstawowym wnioskiem płynącym z prezentowanych badań jest, że wsparcie społeczne może jednocześnie pełnić rolę mediacyjną i moderacyjną. W przyszłych badaniach należy uwzględnić różne rodzaje wsparcia społecznego, a także inne zmienne określające dobrostan w pracy. W niniejszym badaniu uwzględniono tylko zaangażowanie w pracę, podczas gdy ważne mogą okazać się także zmienne jak wypalenie zawodowe i satysfakcja z pracy.

LITERATURA CYTOWANA

- Baka, Ł. i Cieślak, R. (2010). Zależności między stresorami w pracy a wypaleniem zawodowym i zaangażowaniem w pracę w grupie nauczycieli: Pośrednicząca rola przekonań o własnej skuteczności i wsparcia społecznego. *Studia Psychologiczne*, 48 (3), 5–18.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. i Taris, T. W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. doi: 10.1080/02678370802393649
- Bakker, A. B. i Xanthopoulou, D. (2009). The crossover of daily work engagement: test of an actor-partner interdependence model. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1562–1571. doi: 10.1037/a0017525
- Beehr, T. A., Bowling, N. A. i Bennett, M. M. (2010). Occupational Stress and Failures of Social Support: When Helping Hurts. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 45–59. doi: 10.1037/a0018234
- Cutrona, C. E. (1990). Stress and social support: In search of optimal matching. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9, 3–14. doi: 10.1521/jscp.1990.9.1.3
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R. H. i van Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work: When help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88, 324–331. doi: 10.1037/0021-9010.88.2.324
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. i Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499
- Dollard, M. F., LaMontagne, A. D., Caulfield, N., Blewett, V. i Shaw, A. (2007). Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. *International Journal of Stress Management*, 14(4), 417–445. doi: 10.1037/1072-5245.14.4.417
- Frese, M. (1999). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: a longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(3), 179–192. doi: 10.1037//1076-8998.4.3.179
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. i Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61(2), 227–271. doi: 10.1111/j.1744-6570.2008.00113
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B. i Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: comparing the self-employed and salaried employees. *The Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83–96. doi: 10.1080/17439760903509606
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. i Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: a three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224–241. doi: 10.1080/02678370802379432
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. Guilford Press
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kaniasty, K. (2012). Predicting social psychological



- well-being following trauma: The role of postdisaster social support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 4, 22–33. doi: 10.1037/a0021412
- Kaniasty, K. i Norris, F. H. (1993). A test of the social support deterioration model in the context of natural disaster. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 395–408. doi: 10.1037/0022-3514.64.3.395
- Karasek, R. A. i Theorell, T. (1990). *Healthy work*. New York: Basic Books.
- Knoll, N., Burkert, S., Luszczynska, A., Roigas, J. i Gralla, O. (2011). Predictors of support provision: A study with couples adapting to incontinence following radical prostatectomy. *British Journal of Health Psychology*, 16, 472–487. doi: 10.1348/135910710X522860
- LaRocco, J. M., House, J. S. i French, J. R. (1980). Social Support, Occupational Stress, and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202–218.
- Luszczynska, A. i Cieślak, R. (2005). Protective, promotive, and buffering effects of perceived social support in managerial stress: the moderating role of personality. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 18(3), 227–244. doi: 10.1080/10615800500125587
- Norris, F. H. i Kaniasty, K. (1996). Received and perceived social support in times of stress: A test of the social support deterioration deterrence model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(3), 498–511. doi: 10.1037/0022-3514.71.3.498
- Preacher, K. J., Rucker, D. D. i Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185–227. doi: 10.1080/00273170701341316
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. i Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. doi: 10.1023/A:1015630930326
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. i Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893–917. doi: 10.1002/job.595
- Schwarzer, R. i Knoll, N. (2007). Functional roles of social support within the stress and coping process: A theoretical and empirical overview. *International Journal of Psychology*, 42, 243–252. doi: 10.1080/00207590701396641
- Seppälä, P., Mauno, S., Feldt, T., Hakanen, J., Kinnunen, U., Tolvanen, A. i Schaufeli, W. (2009). The construct validity of the Utrecht Work Engagement Scale: multisample and longitudinal evidence. *Journal of Happiness Studies*, 10(4), 459–481. doi: 10.1007/s10902-008-9100-y
- Spector, P. E. i Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356
- Van der Doef, M. i Maes, S. (1999). The Job Demand-Control(-Support) Model and psychological well-being : a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13, 87–114. doi: 10.1080/026783799296084
- Villanueva, D. i Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16, 2, 124–137. doi: 10.1037/a0015710
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. i Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183–200. doi:10.1348/096317908X285633
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G. i Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–4. doi: 10.1207/s15327752jpa5201_2



Ewelina Smoktunowicz

Roman Cieślak

Katarzyna Żukowska

Wydział Psychologii, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej

ROLE OF PERCEIVED SOCIAL SUPPORT IN THE CONTEXT OF
OCCUPATIONAL STRESS AND WORK ENGAGEMENT

ABSTRACT

Moderating and mediating roles of perceived social support were tested in three hypotheses: (1) Social support moderates the relationship between occupational stress and work engagement; (2) social support mediates the effect of occupational stress on work engagement, (3) social support mediates effect of occupational stress on work engagement only when the level of this stress is low. Participants were 173 professionals working with trauma survivors. Hypotheses were verified in a longitudinal study using regression analysis procedure for testing mediating and moderating effects with bootstrapping (Hayes, 2013). Social support turned out to be the moderator but not the mediator of the relationship between occupational stress and work engagement. Testing third hypothesis indicated that social support can be a mediator of the relationship between occupational stress and work engagement but only when this stress is low. When the stress is high social support acts as a buffer. Therefore, depending on the occupational stress level social support can function either as moderator or mediator.

Keywords: social support, work engagement, occupational stress, moderated mediation

