

I. Glavina Jelaš, I. Dević, R. Karlović\*

# SOCIJALNA PODRŠKA, STRES, IZGARANJE I ZDRAVLJE KOD POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

UDK 351.74:159.944]:613.62

PRIMLJENO: 19.11.2019.

PRIHVAĆENO: 29.6.2020.

Ovo djelo je dano na korištenje pod Creative Commons Attribution 4.0 International License



**SAŽETAK:** Cilj rada bio je ispitati izvore socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) kod policijskih službenika te njihovu ulogu s obzirom na izgaranje, zdravlje, policijski i opći stres. Korišteni su sljedeći upitnici: Skala socijalne podrške (Social Support Scale), Upitnik izgaranja na poslu - MBI (Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)), Upitnici organizacijskih i operativnih izvora stresa (Organizational Police Stress Questionnaire, Operational Police Stress Questionnaire, PSQ-Org, PSQ-Op), dok su životni stres i 4 vrste zdravlja (opće, tjelesno, psihičko, zdravlje od ulaska u MUP) ispitani pomoću tvrdnji koje su autori konstruirali u svrhu istraživanja. Pokazalo se da policajci procjenjuju da imaju značajno najveću podršku kolega, potom obitelji, a najmanje podršku nadređenih. Pronađene su značajne razlike među policajcima koji procjenjuju da imaju manju i onih koji procjenjuju da imaju veću podršku s obzirom na izgaranje, zdravlje, policijski i opći stres. Pronađen je i značajan moderatorski utjecaj podrške obitelji na odnos operativnog stresa i tjelesnog zdravlja. Pokazalo se da policajci značajno stresnijim procjenjuju organizacijski u usporedbi s operativnim stresom.

**Ključne riječi:** policijski stres, socijalna podrška, zdravlje, izgaranje

## UVOD

Policijski posao ubraja se u jedno od najstresnijih zanimanja (Gershon et al., 2002., Collins i Gibbs, 2003., Toch, 2002., Anshel, 2000., Dick, 2000.). Dva su osnovna izvora stresa policijskih službenika: organizacijski i operativni. Pod organizacijskim stresorima podrazumijevaju se sve tegobe povezane sa samom organizacijom posla te strukturom policijskog sustava. Stresori poput neadekvatne opreme, prekomjerne papirologije, odnosa s kolegama ulaze u tu kategoriju. Operativni stresori podrazumijevaju sve tegobe koje proizlaze iz prirode policijskog posla. Rad s različitim kao i najgorim vrstama kaznenih djela te

njihovim počiniteljima i žrtvama svakodnevica su policijskih službenika. Izloženost pogibelji, ljudskoj patnji, nasilju, žrtvama zlostavljanja ubrajaju se u operativne stresore. Istraživanja konstantno potvrđuju da policajci procjenjuju značajno težim organizacijske u usporedbi s operativnim izvorima stresa - kako strana (Collins i Gibbs, 2003., Zhao et al., 2002.) tako i istraživanja provedena na hrvatskim policajcima (Glavina Jelaš et al., 2015., Glavina et al., 2013., Tot, 2010.). Možda policijskim laicima to djeluje neočekivano i iznenađujuće, no razlozi takvih rezultata su jasni. Naime, policajci su statistički češće izloženi organizacijskim stresorima te su spremni na operativne stresore za koje podrazumijevaju da su dio zanimanja koje su odabrali, dok ne očekuju teškoće organizacijske prirode.

Definicije socijalne podrške proizlaze iz različitih područja društvenih znanosti te postoje različite definicije i operacionalizacije tog pojma (Hu-

\*Doc. dr. sc. Ivana Glavina Jelaš, (iglavina@fkz.hr), Visoka policijska škola, MUP RH, Avenija Gojka Šuška 1, 10000 Zagreb, dr. sc. Ivan Dević, (ivan.devic@pilar.hr), Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Marulićev trg 19/1, 10000 Zagreb, doc. dr. sc. Ruža Karlović, (rkarlovic@fkz.hr), Visoka policijska škola, MUP RH, Avenija Gojka Šuška 1, 10000 Zagreb.

dek-Knežević i Kardum, 2005.). Primjerice Thoits (1995.) poima socijalnu podršku kao mehanizam suočavanja i definira je kao pomoć u suočavanju sa stresom - socijalni „fond“ za kojim ljudi posežu u stresnim situacijama. Socijalna podrška jedan je od najpouzdanijih prediktora morbiditeta i smrtnosti (Uchino et al., 2018.). Cohen i Wills (1985.) navode sljedeće vrste podrške: podršku samopoštovanju, druženje, informacijsku i instrumentalnu podršku. Karačić (2012.) ističe kako postoji niz teoretskih i empirijskih perspektiva o socijalnoj podršci te navodi četiri: viđenje socijalne podrške kao stupnja socijalne integracije osobe; viđenje socijalne podrške kao subjektivnog doživljaja kvalitete odnosa pojedinca; viđenje socijalne podrške kao percipirane pomoći drugih ljudi i viđenje socijalne podrške kao stvarno primljene pomoći. Također navodi kako ta različita viđenja nisu suprotna, već su komplementarna i ukazuju na različite razine analize socijalne podrške. Dva su osnovna modela djelovanja socijalne podrške na zdravlje: model direktnog učinka (*main effect*) i model ublaživača stresa (*stress buffer*); (Cohen i Wills, 1985.). Prvi podrazumijeva da socijalna podrška, neovisno o stresnim situacijama, djeluje pozitivno na ljude, dok prema drugom socijalna podrška u stresnim situacijama može djelovati indirektno štiteći ljude od posljedica stresa.

Istraživanja dosljedno pokazuju da je socijalna podrška važan protektivni faktor u pogledu zdravlja (Reblin i Uchino, 2008., Ozbay et al., 2007.), mentalnog (Harandi et al., 2017.) i tjelesnog (Uchino et al., 2018.). Često se njezina zaštitna uloga ispituje u kontekstu stresa (Abdullah et al., 2014.) i izgaranja (Nie et al., 2015.) te se često istražuje moderatorska (Wang et al., 2014.) i medijatorska (Talwar et al., 2017.) uloga socijalne podrške u odnosu stresa i zdravlja što je ispitano u ovdje prezentiranom istraživanju. Vrlo su interesantna psihoneuroimunološka istraživanja koja pokazuju kako se dio veze socijalne podrške i zdravlja može objasniti promjenama u djelovanju imunološkog sustava (Uchino et al., 2012.). Ozbay i sur. (2007.) ističu kako je socijalna podrška povezana s otpornošću na stres putem hipotalamičko-pituitarno adrenokortikalnog sustava (HPA), noradrenergičkog sustava i centralnih oksitocinskih puteva.

Glede policijske populacije, istraživanja također ukazuju na zaštitnu ulogu socijalne podrške u

pogledu policijskog stresa (Patterson, 2003.) iako policijska subkultura dovodi do stvaranja konfliktnih stavova prema emocionalnoj ekspresiji (Davidson i Moss, 2008.). Socijalna podrška pokazala se zaštitnim faktorom i u pogledu izloženosti policajaca traumatskim stresorima. Stephens i Long (2000.) na policajcima su pokazali da je socijalna podrška nadređenih, kolega i od ljudi izvan službe bila u negativnoj korelaciji sa simptomima PTSP-a, što znači da su izraženiji simptomi pronađeni kod ispitanika koji su imali manju socijalnu podršku. Također je pronađena negativna značajna korelacija između simptoma i stavova o izražavanju emocija te razgovora o doživljenoj traumi. Davidson i Moss (2008.) ističu da su njihovi rezultati, u skladu s dosadašnjim istraživanjima, pokazali da su oni policajci koji nisu razgovarali o doživljenim traumatskim iskustvima - prijavljivali veću razinu stresa. Nadalje, Morash, Haarr i Kwak (2006.) ističu kako policijski službenici primarno koriste kolege kao izvor socijalne podrške jer osjećaju kako ih kolege najbolje mogu razumjeti. No, pokazuje se da obitelji i prijatelji, odnosno bližnji koji nisu dio policijskog svijeta itekako pridonose ublažavanju utjecaja stresa na zdravlje policajaca. Tako je Lord (1996.) pokazala da socijalna podrška koju policajci primaju od obitelji i prijatelja značajno pridonosi suočavanju sa stresom te da olakšava psihološke tegobe uzrokovane policijskim stresom. Evans, Pistrang i Billings (2013.) su, pak, pokazali da policajci češće koriste humor u interakciji s kolegama kao izvorom podrške, a intimniji razgovor o osjećajima s partnerima i članovima obitelji. Chueh, Lu i Yang (2011.) su na policajcima proučavali percipiranu socijalnu podršku te pokazali da je ona imala moderirajući učinak u odnosu psihosomatskih simptoma i policijskog stresa. Policajci koji su percipirali da imaju nisku podršku prijavljivali su teže psihosomatske simptome bez obzira koliko stresa su doživljavali na poslu. Dalje, Patterson (2003.) navodi da je obrazovanje policijskih službenika povezano sa suočavanjem usmjerenim na emocije i traženjem socijalne podrške te je pokazao da je traženje podrške djelovalo ublažavajuće na vezu između događaja na poslu i psihičkih tegoba. Nadalje, česta organizacijska posljedica policijskog stresa jesu davanje otkaza i preuranjeni odlasci u mirovinu, a Carless (2005.) je pokazala da je korištenje socijalne podrške značajan prediktor namjere da se ostane unutar te profesije.

Slično je pokazala i Lord (1996.) – da je podrška od obitelji i prijatelja izvan posla značajno utjecajna na odluku o ostajanju na radnom mjestu. Brough i Frame (2004.) pokazali su isto, ali i u slučaju potpore kolega i nadređenih kao i obitelji. Beltran, Pando-Moreno, Salazar-Estrada, Torres i Rodriguez (2009.) pokazali su da je niska ili loša socijalna podrška značajno povezana s policijskim izgaranjem na poslu, no kod određenih ispitanika efekti podrške nisu bili dovoljno jaki da nadvladaju izgaranje. Podrška nadređenih pokazuje se, također, korisnom u pogledu policijskog stresa, ublažavanju namjere da se napusti posao (Brough i Frame, 2004.) kao i glede pitanja posvećenosti poslu (Lord, 1996.).

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati percepciju koristi različitih izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) kod policijskih službenika te njihovu vezu s izgaranjem, zdravljem, policijskim i općim stresom. S obzirom na ciljeve, postavljeni su sljedeći problemi istraživanja:

1. Ispitati razliku u percepciji koristi tri različita izvora socijalne podrške
2. Ispitati razlike između policijskih službenika koji procjenjuju da imaju manju i onih koji procjenjuju da imaju veću socijalnu podršku u odnosu na izgaranje, zdravlje i dvije vrste stresa (policijski i opći)
3. Analizirati razloge nekorištenja različitih izvora socijalne podrške
4. Ispitati moderatorski i medijacijski utjecaj socijalne podrške na odnos stresa i zdravlja
5. Ispitati razliku u doživljavanju operativnog i organizacijskog stresa.

## METODOLOGIJA

### Sudionici

Glavnom istraživanju prethodilo je preliminarno istraživanje provedeno na 51 policijskom službeniku koji su ujedno i studenti Visoke policijske škole ( $M=75,7\%$ ,  $\bar{Z}=24,3\%$ ) s ciljem provjere metrijskih karakteristika instrumenata.

Uzorak ispitanika u glavnom istraživanju činilo je 183 policijska službenika koji su ujedno i studenti Visoke policijske škole ( $M=79,3\%$ ,  $\bar{Z}=19,7\%$ ),

prosječne dobi 32 godine ( $SD=5,27$ ). U uzorku su zastupljeni policijski službenici zaposleni na različitim radnim mjestima, 8 % ispitanika je iz prometne, 12 % interventne, 21 % temeljne, 22 % kriminalističke, 23 % granične policije te 14 % iz drugih odjela.

### Instrumenti

#### Skala socijalne podrške

Koristio se instrument Skala socijalne podrške (*Social Support Scale*, Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R.P., Harrison, P., Piennau, S.R., 1975.). Upitnik je s originalnog engleskog jezika preveden u svrhu istraživanja. Upitnik se sastoji od 12 čestica kojima se mjeri percepcija primljene socijalne podrške u odnosu na tri izvora: obitelj i/ili prijatelji, kolege i nadređeni. Za svaki izvor podrške ispitanici odgovaraju na 4 čestice: „Koliko Vam (ponuđeni izvor podrške) pomaže kada su u pitanju problemi vezani uz posao?“, „Je li Vam teško razgovarati o problemima vezanim za posao s (ponuđeni izvor podrške)?“, „Koliko Vam (ponuđeni izvor podrške) daju praktične savjete, informacije ili pomoć glede poslovnih problema?“, „Koliko su (ponuđeni izvor podrške) voljni slušati Vaše osobne probleme?“. Ispitanici na ponuđena pitanja odgovaraju pomoću skale od 5 stupnjeva (1 – ni malo, 5 – mnogo). Ukupan rezultat dobiva se zbrajanjem bodova svih tvrdnji. Viši rezultat ukazuje na percepciju veće podrške. Izračunata unutarnja pouzdanost svake subskale je zadovoljavajuća te za skalu potpore nadređenih iznosi Cronbach  $\alpha=0,82$ , skalu potpore kolega Cronbach  $\alpha=0,85$  te skalu potpore obitelji/prijatelja Cronbach  $\alpha=0,73$ . Upitniku je u svrhu istraživanja dodana i 5. čestica kojom su se ispitali razlozi nepovjerenja ispitanikom izvoru podrške glede poslovnih problema. Ispitanici su na tu česticu odgovarali zaokruživanjem ponuđenih odgovora (1. ne želim ih zabrinjavati teškim pričama, 2. ne želim ih opterećivati, 3. zbog njihovih reakcija, 4. nema koristi, 5. mislim da me neće razumjeti, 6. neugodno mi je pričati o svojim osjećajima, 7. to je znak slabosti, 8. mene to opterećuje) uz mogućnost navođenja i nekog drugog razloga koji nije obuhvaćen ponuđenim odgovorima.

#### Upitnik izgaranja na poslu - MBI

Koristio se Upitnik izgaranja na poslu - MBI (*Maslach Burnout Inventory - Human Services*

*Survey* (MBI-HSS), Maslach, C., Jackson, S.E., Leiter, M.P., Schaufeli, W.B., Schwab, R.L., 2012.). Upitnik se sastoji od 22 čestice i tri subskale: emocionalna iscrpljenost (7 čestica, npr. „Moj posao me emocionalno iscrpljuje“ i „Zbog svog posla se osjećam frustrirano“), depersonalizacija (7 čestica, npr. „Otkad radim ovaj posao postao sam manje osjetljiv na tuđe potrebe“ i „Osjećam da neke klijente/kolege tretiram kao objekte“) i manjak osobnog postignuća (8 čestica, npr. „Na ovom se poslu osjećam punim energije“ i „Na ovom poslu postižem puno vrijednih stvari“). Na skali osobnog postignuća čestice se obrnuto boduju. Ispitanici na ponuđena pitanja odgovaraju pomoću skale od 7 stupnjeva (0 – nikad, 6 – svaki dan). Ukupan rezultat dobiva se zbrajanjem bodova svih tvrdnji pojedine skale u rasponu od 0 do 42 (7 čestica), odnosno 48 (8 čestica). Izračunata unutarnja pouzdanost svake subskale je zadovoljavajuća te za skalu emocionalne iscrpljenosti iznosi Cronbach  $\alpha=0,89$ , skalu depersonalizacije Cronbach  $\alpha=0,81$  te skalu manjak osobnog postignuća Cronbach  $\alpha=0,83$ .

### **Upitnik organizacijskih izvora stresa (PSQ-Org)**

Upitnik organizacijskih izvora stresa (*McCreeary i Thompson, 2006.*) sastoji se od 20 čestica kojima se ispituju različiti izvori organizacijskog stresa policijskih službenika (npr. birokratska ograničenja, nedostatak kadra, suradnja s kolegama). Ispitanici na ponuđena pitanja odgovaraju pomoću skale od 7 stupnjeva (1 – nije stresno, 7 – jako stresno). Ukupan rezultat dobiva se zbrajanjem bodova svih tvrdnji. Izračunata unutarnja pouzdanost je zadovoljavajuća te iznosi Cronbach  $\alpha=0,90$ . Upitnik je korišten uz dopuštenje autora hrvatskog prijevoda (*Tot, 2010.*).

### **Upitnik operativnih izvora stresa (PSQ-Op)**

Upitnik operativnih izvora stresa (*McCreeary i Thompson, 2006.*) sastoji se od 20 čestica kojima se ispituju različiti izvori operativnog stresa policijskih službenika (npr. negativni komentari javnosti, traumatski događaji, nedovoljno vremena za obitelj i prijatelje). Ispitanici na ponuđena pitanja odgovaraju pomoću skale od 7 stupnjeva (1 – nije stresno, 7 – jako stresno). Ukupan rezultat dobiva se zbrajanjem bodova svih tvrdnji. Izračunata unutarnja pouzdanost je zadovolja-

vajuća te iznosi Cronbach  $\alpha=0,92$ . Upitnik je korišten uz dopuštenje autora hrvatskog prijevoda (*Tot, 2010.*).

### **Opći stres**

Opći stres ispitan je pomoću čestice kojom se na ljestvici od 5 stupnjeva (1 – nisam pod stresom, 5 – pod izuzetnim sam stresom) ispitanike tražilo da procijene koliko su općenito pod stresom (svakodnevni stres, nevezan s poslom).

### **Zdravlje**

Zdravlje je ispitan pomoću četiri čestice kojima se ispitanike tražilo da na ljestvici od 5 stupnjeva (1 – loše, 5 – odlično) procijene svoje opće, tjelesno, psihičko i zdravlje od ulaska u MUP.

### **Postupak**

Ispitanici su grupno ispunjavali upitnike za vrijeme nastave na Visokoj policijskoj školi. Jamčena im je tajnost podataka i mogućnost odustajanja od istraživanja bez posljedica. Nitko nije odustao ili nepotpuno ispunio upitnike.

### **Statistička analiza**

Za testiranje razlike između različitih izvora socijalne podrške korištena je ANOVA sa tri zavisne skupine. Razlike u izgaranju, zdravlju i doživljenom stresu policijskih službenika s obzirom na to procjenjuju li da primaju pojedini izvor podrške manje ili više testirane su t-testom, pri čemu su medijan split metodom sudionici podijeljeni u dvije skupine, ovisno o tome procjenjuju li da primaju pojedini izvor socijalne podrške više ili manje.

Moderatorski i medijatorski utjecaj tri izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) na odnos stresa (životni i policijski) i zdravlja (općenito, tjelesno, psihičko, zdravlje od ulaska u MUP) ispitan je koristeći PROCESS v 3.1. dodatak za SPSS (*Hayes, 2018.*).

Potencijalni medijatori određeni su postupkom koji su predložili Baron i Kenny (*1986.*). Za dobivene statistički značajne korelacije između prediktora i kriterija najprije je provjereno jesu li potencijalni medijatori u korelaciji kako s prediktorom, tako i s kriterijem. Zatim je za potencijal-

ne medijatore regresijskom analizom provjereno dolazi li do statistički značajnog smanjenja u iznosu korelacije prediktora i kriterija uz kontrolu medijatorske varijable. Značajno smanjenje iznosa korelacije upućivalo bi na medijatorsku varijablu.

Kako bi se ispitalo moderira li neki od tri različita izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) odnos stresa (životni, operativni, organizacijski) i zdravlja (opće, tjelesno, psihičko, zdravlje od zaposlenja u MUP-u) provedeno je 36 hijerarhijskih regresijskih analiza.

Hijerarhijska multipla regresijska analiza korištena je za izračun moderatorskih učinaka (*Aiken i sur., 1991.*). Prema postupku koji su predložili Baron i Kenny (*1986.*), radi lakše interpretabilnosti i mogućeg izbjegavanja multikolinearnosti, varijable su centrirane u odnosu na aritmetičku sredinu te su za provjeru interakcijskih efekata konstruirane nove varijable nastale umnoškom prediktorskih i moderatorskih varijabli. Varijable su u regresijsku analizu uvrštene kroz dva koraka. U prvom koraku uvrštena je po jedna nezavisna i jedna moderatorska varijabla te je u drugom koraku dodana interakcija kako bi se testiralo je li došlo do značajne promjene

u količini objašnjene varijance zavisne varijable (*Aiken i sur., 1991., Baron i Kenny, 1986.*).

## REZULTATI

U skladu s prvim ciljem istraživanja, testirane su razlike u mjerama percipirane podrške ispitanika od strane obitelji, nadređenih i kolega. Distribucije rezultata u percepciji obitelji, nadređenih i kolega kao izvora socijalne podrške ne odstupaju značajno od normalne distribucije. Rezultati u sve tri mjere neznatno su više raspoređeni na krajevima distribucije (platikurtična distribucija). Distribucija rezultata kod obitelji i nadređenih kao izvora podrške neznatno su pozitivno asimetrične dok su rezultati u varijabli kolege kao izvor podrške neznatno negativno asimetrični.

Provedenom ANOVA-om (Tablica 1) sa tri izvora socijalne podrške, uz rizik manji od 1 %, utvrđena je statistički značajna razlika u percipiranoj socijalnoj podršci ( $F(4, 119) = 57,36$ ,  $p < 0,01$ ), pri čemu sudionici percipiraju da znatno više primaju podršku kolega ( $M=14,46$ ) u odnosu na podršku obitelji ( $M=11,46$ ) i podršku nadređenih ( $M=10,58$ ).

**Tablica 1. Razlika u percepciji tri izvora socijalne podrške**

**Table 1. Difference in the perception of three sources of social support**

	N	Min	Max	M	Nagnutost	Spljoštenost	SD	ANOVA
Obitelj	176	4,00	19,00	11,46 <sup>a</sup>	,174 (,183)	-,248 (,438)	3,08	F=57,36
Nadređeni	120	4,00	20,00	10,58 <sup>a</sup>	,251 (,221)	-,430 (,361)	3,36	p<0,01
Kolege	179	6,00	20,00	14,46 <sup>b</sup>	-,162 (,182)	-,448 (,364)	3,10	

Napomena: Bonferroni post-hoc: prosječne vrijednosti u koloni koje nemaju isto slovo kao eksponent statistički se značajno razlikuju ( $p < 0,05$ ). U zagradama su prikazane pogreške mjerenja.

**Tablica 2. Razlika u izgaranju, zdravlju i doživljenom stresu kod policijskih službenika koji procjenjuju da primaju manju ili veću podršku od obitelji, nadređenih i kolega****Table 2. Difference in the degree of burnout, health, and stress among police officers who claim to have lesser vs. those who enjoy greater support of family, superiors and colleagues**

		Obitelj				Nadređeni				Kolege			
		N	M	SD	t-test	N	M	SD	t-test	N	M	SD	t-test
<b>Emocionalna iscrpljenost</b>	manje	84	23,3	9,3	t=,92	59	24,9	9,2	t=3,20	103	24,1	9,5	t=2,64
	više	77	22,0	8,8	p=,36	57	20,1	7,1	p=0,01	61	20,3	7,4	p=0,01
<b>Depersonalizacija</b>	manje	80	19,3	7,7	t=1,21	57	19,4	7,9	t=1,50	100	19,0	7,5	t=1,42
	više	73	17,8	7,3	p=0,23	56	17,3	6,9	p=0,14	57	17,3	6,5	p=0,16
<b>Zadovoljstvo vl. postignućem</b>	manje	79	30,8	8,1	t=1,73	54	29,9	8,7	t=-,32	93	31,3	8,2	t=2,89
	više	73	28,4	9,5	p=0,09	55	30,5	7,8	p=,75	62	27,1	9,3	p=0,01
<b>Opće zdravlje</b>	manje	91	3,2	1,1	t=-2,56	60	3,2	1,0	t=-2,41	108	3,2	1,0	t=-2,63
	više	82	3,6	0,9	p=0,01	59	3,6	0,9	p=0,02	67	3,6	1,0	p=0,01
<b>Tjelesno zdravlje</b>	manje	91	3,3	1,0	t=-3,19	60	3,4	1,0	t=-1,91	108	3,4	1,0	t=-2,38
	više	83	3,7	0,8	p=0,01	59	3,7	0,8	p=0,06	68	3,7	0,8	p=0,01
<b>Psihičko zdravlje</b>	manje	90	3,2	1,0	t=-1,83	60	3,0	1,1	t=-2,12	107	3,2	1,1	t=-2,49
	više	83	3,5	1,0	p=0,07	59	3,4	0,9	p=0,04	68	3,6	1,0	p=0,01
<b>Zdravlje – od ulaska u MUP</b>	manje	91	3,0	1,0	t=-1,82	59	3,0	1,1	t=-1,34	107	3,0	1,0	t=-2,91
	više	80	3,3	1,0	p=0,07	59	3,3	0,8	p=0,19	66	3,5	0,9	p=0,01
<b>Opći stres</b>	manje	91	3,1	0,9	t=1,79	60	3,0	0,8	t=,68	108	3,1	0,8	t=2,99
	više	82	2,8	0,8	p=0,08	59	2,9	0,8	p=,50	67	2,7	0,9	p=0,01
<b>Policijski stres-organizacijski</b>	manje	64	87,8	20,2	t=3,38	40	83,5	18,8	t=,92	78	84,2	18,1	t=1,94
	više	59	76,3	17,4	p=0,01	43	79,8	18,4	p=,36	47	77,4	20,7	p=0,05
<b>Policijski stres -operativni</b>	manje	71	77,9	22,0	t=1,86	49	76,8	22,2	t=1,24	83	77,4	22,2	t=2,05
	više	60	70,8	21,7	p=0,07	48	71,7	18,2	p=0,22	53	69,7	19,7	p=0,04

Napomena: Medijan split metodom ispitanici su podijeljeni u dvije skupine ovisno o tome primaju li podršku od pojedinih izvora više ili manje od prosjeka iskazanog medijanom.

T-testom uz rizik od 5 % testirane su razlike u zavisnim varijablama koje se odnose na izgaranje, zdravlje i doživljeni stres između skupina ispitanika koji procjenjuju da od obitelji, kolega i nadređenih primaju podršku više ili manje u odnosu na prosjek. Rezultati su prikazani uzevši u obzir sva tri različita izvora socijalne podrške (obitelj, nadređeni, kolege).

U pogledu procjene primanja podrške obitelji - tjelesno i opće zdravlje pokazali su se značajno boljima kod ispitanika koji procjenjuju da primaju veću podršku obitelji, dok se doživljeni organizacijski stres pokazao većim kod ispitanika koji procjenjuju da primaju manju podršku obitelji. Na ostalim kriterijima nisu dobivene statistički značajne razlike.

Što se tiče procjene primljene podrške nadređenih pokazalo se da je emocionalna iscrpljenost značajno veća kod ispitanika koji procjenjuju da primaju manju podršku nadređenih, dok je opće i psihičko zdravlje bolje kod ispitanika koji procjenjuju da primaju veću podršku nadređenih. Na ostalim kriterijima nisu dobivene statistički značajne razlike.

Što se tiče procjene primljene podrške kolega dobivene su značajne razlike na svim zavisnim varijablama osim kod organizacijskih stresora i depersonalizacije (izgaranje). Emocionalna iscrpljenost, životni, operativni stres i nezadovoljstvo postignućem pokazali su se značajno većima kod sudionika s procjenom manje podrške kolega, a sva četiri aspekta zdravlja boljim kod onih s procjenom veće podrške kolega.

S ciljem dobivanja dubljeg uvida u razloge nekorištenja različitih izvora socijalne podrške analizirani su odgovori ispitanika koji su u upitniku mogli navesti više razloga nekorištenja pojedinih izvora socijalne podrške.

**Tablica 3. Razlozi nekorištenja različitih izvora socijalne podrške (n=183)**

**Table 3. Reasons given for not relying on different sources of social support (n=183)**

	obitelj %	kolege %	nadređeni %
ne želim ih opterećivati	43,2	15,3	11,5
ne želim ih zabrinjavati teškim pričama	26,2	5,5	1,6
mislim da me neće razumjeti	13,7	4,4	12,0
nema koristi	13,7	10,9	36,6
neugodno mi je pričati o svojim osjećajima	3,8	3,8	4,9
zbog njihovih reakcija	15,3	6,0	12,6
to je znak slabosti	0,5	2,7	3,3
mene to opterećuje	2,7	2,7	3,3

Kada se ispitanici ne povjeravaju članovima obitelji o problemima u vezi s poslom, oni to čine prvenstveno jer ne žele opterećivati vlastitu obitelj (43,2 %) ili zato što ne žele obitelj zabrinjavati teškim pričama (26,2 %). Kada vlastite kolege ne koriste kao izvor socijalne podrške, to je iz razloga što ih ne žele opterećivati (15,3 %) ili jer misle da od njih nema koristi (10,9 %). Socijalnu podršku nadređenih najviše ih ne traži jer misle da to nema koristi (36,6 %), zbog njihovih reakcija (12,6 %), jer misle da ih

neće razumjeti (12,0 %) ili ponovno iz razloga jer ih ne žele opterećivati (11,6 %).

U skladu s ciljevima istraživanja, u radu je ispitan medijacijski i moderatorski utjecaj tri izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) na odnos stresa (opći, operativni, organizacijski) i zdravlja (općenito, tjelesno, psihičko, zdravlje od ulaska u MUP). Na temelju provedenih analiza zaključeno je da socijalna podrška nije medijator odnosa stresa i zdravlja, točnije, nije dobiven medijacijski utjecaj niti jednog od

analiziranih izvora socijalne podrške na odnos stresa i zdravlja<sup>1</sup>.

Ispitanici sve četiri ispitane vrste zdravlja procjenjuju iznadprosječnim, iznad teorijski očekivanih prosjeka na skali (1-5). Najboljim procjenjuju vlastito tjelesno zdravlje, zatim zdravlje općenito, potom psihičko zdravlje te nešto lošijim, ali i dalje iznad teorijskog prosjeka na skali, procjenjuju vlastito zdravlje od ulaska u MUP. Distribucija rezultata za sve četiri vrste zdravlja ne odstupa značajno od normalne distribucije.

**Tablica 4. Deskriptivni podaci korištenih mjera zdravlja**

**Table 4. Descriptive data regarding the used health measures**

	N	Min	Max	M	SD	Nagnutost	Spljoštenost
Zdravlje općenito	183	1	5	3,38	1,02	-,301 (,182)	-,514 (,361)
Tjelesno zdravlje	183	1	5	3,48	0,95	-,349 (181)	-,411 (,360)
Psihičko zdravlje	183	1	5	3,31	1,03	-,275 (,182)	-,263 (,361)
Zdravlje MUP	183	1	5	3,16	1,01	-,135 (183)	-,340 (,363)

Napomena: U zagradama su prikazane pogreške mjerenja.

<sup>1</sup>Rezultati provedenih regresijskih analiza, koji govore o neznačajnom utjecaju medijatorskih varijabli (različitih izvora socijalne podrške) na odnos stresa i zdravlja, zbog prostornog ograničenja, nisu prikazani u radu.



**Tablica 5. Moderatorski utjecaj različitih izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) na odnos stresa (opći, operativni, organizacijski) i zdravlja (općenito, tjelesno, psihičko, zdravlje od ulaska u MUP)****Table 5. Moderating impact of different sources of social support (family, colleagues, superiors) on stress (general, operational, organizational) and health (general, physical, mental, overall health since joining the police force)**

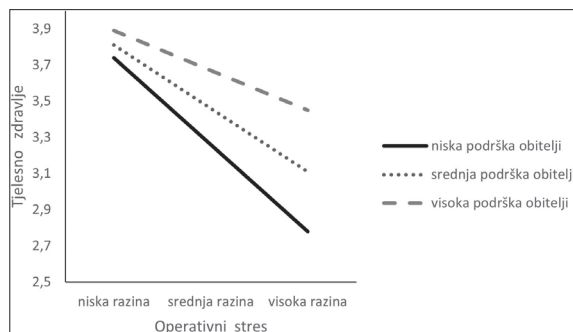
Varijable	Zdravlje općenito			Tjelesno zdravlje			Psihičko zdravlje			Zdravlje MUP		
	$\Delta R^2$	$\Delta F$	p	$\Delta R^2$	$\Delta F$	p	$\Delta R^2$	$\Delta F$	p	$\Delta R^2$	$\Delta F$	p
Opći stres												
1 ŽS, OBITEJ	0,18	11,99	0,00	0,14	12,29	0,00	0,26	19,23	0,00	0,20	14,12	0,00
2 ŽS X OBITEJ	0,00	0,00	0,98	0,00	0,04	0,84	0,00	0,13	0,72	0,01	1,85	0,18
1 ŽS, KOLEGE	0,18	12,55	0,00	0,17	12,09	0,00	0,26	20,36	0,00	0,22	16,24	0,00
2 ŽS X KOLEGE	0,00	0,09	0,76	0,00	0,29	0,59	0,00	0,06	0,80	0,00	0,08	0,78
1 ŽS, NADREĐENI	0,11	4,81	0,00	0,12	5,15	0,00	0,21	10,08	0,00	0,16	7,19	0,00
2 ŽS X NADREĐENI	0,00	0,00	0,96	0,00	0,12	0,73	0,00	0,06	0,81	0,00	0,17	0,68
Operativni stres												
1 OPERS, OBITEJ	0,17	8,60	0,00	0,21	11,20	0,00	0,11	5,24	0,00	0,10	4,92	0,00
2 OPERS X OBITEJ	0,02	2,67	0,10	0,03	3,82	0,04	0,01	1,25	0,27	0,00	0,11	0,74
1 OPERS, KOLEGE	0,15	7,45	0,00	0,16	8,18	0,00	0,14	6,79	0,00	0,14	6,87	0,00
2 OPERS X KOLEGE	0,00	0,12	0,73	0,00	0,45	0,51	0,00	0,41	0,52	0,01	0,98	0,32
1 OPERS, NADREĐENI	0,20	7,81	0,00	0,22	8,74	0,00	0,19	7,38	0,00	0,12	4,29	0,00
2 OPERS X NADREĐENI	0,00	0,47	0,49	0,00	0,20	0,66	0,00	0,19	0,66	0,01	0,82	0,37
Organizacijski stres												
1 ORGS, OBITEJ	0,16	7,23	0,00	0,18	8,58	0,00	0,16	7,73	0,00	0,13	5,69	0,00
2 ORGS X OBITEJ	0,01	1,42	0,24	0,02	2,21	0,14	0,00	0,10	0,75	0,00	0,23	0,64
1 ORGS, KOLEGE	0,15	6,88	0,00	0,16	7,63	0,00	0,16	7,49	0,00	0,14	6,54	0,00
2 ORGS X KOLEGE	0,02	2,41	0,12	0,01	1,83	0,18	0,00	0,06	0,81	0,01	0,76	0,39
1 ORGS, NADREĐENI	0,17	5,35	0,00	0,15	4,58	0,00	0,23	7,78	0,00	0,18	5,73	0,00
2 ORGS X NADREĐENI	0,01	1,01	0,32	0,00	0,08	0,78	0,01	0,65	0,42	0,01	0,51	0,48

ŽS - životni stres, OPERS – operativni stres, ORGS – organizacijski stres

Kako bi se ispitalo moderira li neki od tri različita izvora socijalne podrške (obitelj, kolege, nadređeni) odnos stresa (opći, operativni, organizacijski) i zdravlja (opće, tjelesno, psihičko, zdravlje od zaposlenja u MUP-u), provedeno je 36 hijerarhijskih regresijskih analiza. Značajnim moderatorom pokazala se socijalna podrška obitelji, i to u odnosu operativnog stresa i tjelesnog zdravlja. Pri tome operativni stres i obiteljska podrška objašnjavaju značajnu količinu varijance tjelesnog zdravlja,  $\Delta R^2=,21$ ,  $\Delta F(3,126)=11,20$ ,  $p<,05$  u prvom koraku. U drugom koraku regresijske analize interakcijski učinak operativnog stresa i podrške obitelji objašnjava statistički značajan dodatni dio varijance tjelesnog zdravlja,  $\Delta R^2=,03$ ,  $\Delta F(1,126)=3,82$ ,  $p<,05$ , što ukazuje na moderatorski učinak podrške obitelji u odnosu operativnog stresa i tjelesnog zdravlja.

Naknadnom analizom (slika 1) utvrđeno je da su količina doživljenog operativnog stresa i tjelesno zdravlje u negativnoj korelaciji. Pri niskoj razini operativnog stresa ispitanici su podjednako tjelesno zdravi bez obzira na to imaju li nisku,

srednju ili visoku podršku obitelji. Pri visokoj razini operativnog stresa najniža razina tjelesnog zdravlja zabilježena je kod ispitanika s najnižom podrškom obitelji.



Slika 1. Moderatorski utjecaj socijalne podrške obitelji na odnos operativnog stresa i tjelesnog zdravlja (prikazane su vrijednosti moderatorske varijable za 1 sd ispod te 1 sd iznad dobivene aritmetičke sredine)

Figure 1. Moderating effect of the social support of the family in relation to the operational stress and physical health (shown are the moderating variable values for 1 sd below and 1 sd above the arithmetic mean)

Tablica 6. Razlike u doživljavanju operativnog i organizacijskog stresa (T-test)

Table 6. Differences in the perception of operational and organizational stress (T-test)

	N	Min	Max	M	SD	Nagnutost	Spljoštenost	t-test
Organizacijski stres	183	1	4,85	3,00	0,89	,017 (.214)	,137 (.425)	t=5.293
Operativni stres	183	1	4,85	2,73	0,93	,107 (206)	-,356 (.410)	p<0.01

Napomena: U zagradama su prikazane pogreške mjerenja.

Cilj istraživanja bio je i ispitivanje razlika u procjeni razine doživljenog operativnog i organizacijskog stresa. Procjene organizacijskog niti operativnog stresa nisu izrazito visoke te prosječna procjena za obje vrste stresa ne prelazi prosječnu teorijsku vrijednost skale (1-7). Distribucije rezultata u obje varijable odgovaraju približno normalnoj distribuciji. T-testom sa zavisnim uzorcima dobivena je statistički značajna razlika između procjene doživljenog organizacijskog i operativnog stresa ( $t(100)=5,29, p<,01$ ), pri čemu ispitanici značajno stresnijim procjenjuju organizacijski u usporedbi s operativnim stresom.

## RASPRAVA

Istraživanje je pokazalo da policijski službenici procjenjuju kako imaju značajno najveću socijalnu podršku kolega, potom obitelji pa nadređenih glede tegoba povezanih s obavljanjem policijskog posla. Rezultati su u skladu s očekivanjima. Kao što je već navedeno, pokazuje se da policijski službenici primarno koriste kolege kao izvor podrške glede poslovnog stresa (*Morash et al., 2006.*). Policijski posao podrazumijeva rad s najtežim pojavama u društvu, a onaj tko tome nije osobno svjedočio teško može shvatiti kroz što policajci prolaze na radnom mjestu, u operativnom, ali i organizacijskom pogledu. Iako organizacijski izvori stresa djeluju kao kategorija s kojom se ljudi izvan policijskog sustava mogu lakše poistovjetiti, to ipak nije tako jednostavno. Primjerice, teško je izjednačiti neadekvatnu opremu poput nedostatka uredskog pribora u organizaciji administrativne prirode i neadekvatnu opremu poput manjka zaštitne opreme u policijskom kontekstu, u slučaju postojanja takvih stresora. Osim toga, policijski kolege po mnogočemu se razlikuju od kolega u ostalim zanimanjima. Oni ne samo da obavljaju slične zadatke, već su i osobe koje jedni drugima štite život u opasnim i za život prijetećim situacijama. Stoga se može razumjeti izraženija povezanost s kolegama u policijskom poslu.

Policijska subkultura, između ostalog, obuhvaća i elemente kohezivnosti i solidarnosti (*Paoline, 2003.*). Stoga rezultat - kako policajci procjenjuju da, u kontekstu poslovnih teškoća, veću podršku imaju od kolega u usporedbi sa članovima obitelji - ne iznenađuje. Nažalost, to nije uvijek najbolje rješenje, jer može negativno utjecati

na obiteljski život policajaca. Toch (*2002.*) među psihičkim posljedicama policijskog stresa navodi upravo emocionalno udaljavanje od obitelji kao i bračne probleme. Nažalost, emocionalno povlačenje i udaljavanje od bližnjih može dovesti do gubitka socijalne potpore istih te učiniti policajce još ranjivijima na stres. Procjena da nemaju koristi od podrške obitelji u kontekstu tegoba povezanih s obavljanjem policijskog posla može dovesti do slabog ili potpunog nekoristenja obiteljske podrške. Oni policajci koji izbjegavaju korištenje podrške obitelji često to rade zbog straha od nerazumijevanja, činjenice da ih mogu uplašiti događajima s posla itd. Manolias i Hyatt-Williams (*1993., prema Davidson i Moss, 2008.*) ističu da dodatna tegoba oko emocionalne ekspresije policajaca može biti činjenica da se oni teško nose s emocionalnim reakcijama obitelji na operativne stresore koje su proživjeli. Ovo je istraživanje potvrdilo prethodno navedeno, odnosno pokazalo je da su tri najčešća uzroka izbjegavanja korištenja članova obitelji kao izvora podrške činjenica da ih ne žele opterećivati, da ih ne žele zabrinjavati te strah od njihovih reakcija i nerazumijevanja.

Rezultati su ukazali na razlike među policajcima koji procjenjuju da imaju manju i onih koji procjenjuju da imaju veću podršku - glede tri različita izvora socijalne podrške, a s obzirom na izgaranje, zdravlje, opći te policijski stres. Glede podrške kolega pronađene su značajne razlike na gotovo svim varijablama osim kod organizacijskih stresora i depersonalizacije kao subskale izgaranja. Emocionalna iscrpljenost, opći i operativni stres te nezadovoljstvo postignućem pokazali su se značajno većim kod policajaca s procijenjenom manjom podrškom, a sva četiri aspekta zdravlja boljim kod onih s procijenjenom većom podrškom kolega. Kod podrške obitelji, tjelesno i opće zdravlje pokazali su se značajno boljima kod ispitanika s procijenjenom većom podrškom, a organizacijski stres većim kod onih s procijenjenom manje podrške. Glede podrške nadređenih pokazalo se da je emocionalna iscrpljenost značajno veća kod ispitanika koji procjenjuju da imaju manju, a opće i psihičko zdravlje bolje kod onih koji procjenjuju da imaju veću podršku. Nažalost, na ostalim kriterijima nisu pronađene razlike. Naime, podrška nadređenih itekako pridonosi dobrobiti policajaca (*Brough i Frame, 2004., Stephens i Long, 1998.*). Ovdje se pokazalo da

se policajci ne povjeravaju nadređenima najviše zbog sumnje u korist povjeravanja.

Usporedba procijenjene podrške obitelji i kolega pokazuje da je više značajnih razlika pronađeno glede podrške kolega. Zanimljivo je, ali ne iznenađuje da je opći stres značajno manji kod policajaca koji procjenjuju da imaju veću podršku kolega, ali ne i kod onih s procijenjenom manjom podrškom obitelji. Naime, zbog već spomenutih elemenata policijske subkulture kao i specifičnosti policijskog posla, za očekivati je da policajci procjenjuju kolege korisnim izvorom podrške i kod tegoba nevezanih s poslom. Nadalje, očekivali smo da će se kolege pokazati značajnom podrškom u pogledu operativnog stresa, zbog specifičnosti i težine policijskog posla te operativnih stresora koje oni koji obavljaju taj posao najbolje mogu razumjeti. To se pokazalo točnim. Najzanimljivije je da je organizacijski policijski stres značajno manji kod policajaca s većom podrškom obitelji, a to se nije pokazalo kod podrške kolega. Vjerojatno je policajcima lakše govoriti članovima obitelji o organizacijskom dijelu posla, a ne o operativnom. Bez obzira na prethodno opisanu specifičnost i policijskih organizacijskih stresora, ne mora se nužno obavljati policijski posao da bi se razumjelo kako se osjeća osoba koja ima probleme s kolegama, papirologijom i drugim organizacijskim propustima. Budući da policajci gorim procjenjuju organizacijski stres kako kod nas (*Glavina Jelaš et al., 2015., Glavina et al., 2013., Tot, 2010.*) tako i diljem svijeta (*Collins i Gibbs, 2003., Zhao et al., 2002.*), taj rezultat je uvelike važan jer upućuje na korist obiteljske podrške i u policijskom zanimanju. Rezultati su u skladu s ostalim istraživanjima. Primjerice Vigfusdottir (*2017.*) dobiva iste rezultate i pokazuje da policajci s većom podrškom kolega prijavljuju manje simptoma i stresa i izgaranja, dok je podrška obitelji povezana samo s manjom razinom stresa, ali ne i izgaranja. Ovo je također očekivano jer se izgaranje kao konstrukt povezuje s kroničnim stresom na poslu, stoga je logično da se kolege u tom pogledu pokazuju značajnijima.

Dalje, podrška obitelji pokazala se značajnim moderatorom odnosa operativnog stresa i tjelesnog zdravlja. Kod policajaca koji imaju manju podršku obitelji nađena je najveća povezanost stresa i zdravlja. Moderatorski utjecaj pronađen je jedino kod podrške obitelji što ponovo potvrđuje

njezinu važnost kao ublaživača posljedica i kod policijskog stresa. Rezultati su u skladu s očekivanjima te drugim istraživanjima. Tako Chueh, Lu i Yang (*2011.*) na policajcima nalaze moderirajući učinak percipirane socijalne podrške na odnos psihosomatskih simptoma i policijskog stresa.

Ovo istraživanje, kao i mnoga druga, ukazalo je na veliku važnost podrške kolega u policijskom poslu. No, još važniji doprinos jest dobivena značajna uloga obiteljske podrške. Također su ispitivani i razlozi nekoristenja tri analizirana izvora podrške. Osim već nabrojenih razloga manjeg korištenja obitelji kao izvora podrške u kontekstu policijskih stresora, možda je jedan od razloga i manjak znanja o koristi tog oblika podrške. Korist od povjeravanja poslovnih tegoba nije zasnovana isključivo na praktičnim savjetima od sugovornika koje nam mogu dati kolege kao oni koji su svjedočili istim ili sličnim stresorima. Korist jest i u samom činu verbalizacije problema, a istraživanja dosljedno pokazuju da izražavanje emocija značajno snižava stres (*Lepore et al., 2004.*), čak i u slučaju izražavanja samo pismenim putem (*Radcliffe et al., 2010.*). Navedeno se odnosi i na traumatska stresna iskustva (*Perez et al., 2017.*). Nerazumijevanje posla od strane obitelji, mačizam kao element policijske kulture, strah od reakcija bližnjih, vjerojatno i neznanje o zdravstvenoj koristi emocionalnog povjeravanja mogu dovesti do smanjenog policijskog povjeravanja obitelji kao izvoru podrške.

No, potrebno je razmotriti i ulogu osobe kojoj se policajac povjerava. Osobe koje se ne bave policijskim poslom mogu reagirati neadekvatno na sadržaje iz policijske prakse. Teški i tragični detalji su im često novina te o njima najčešće i ne razmišljaju, dok je spomenuto dio policijske svakodnevnice. Policijski laici teško mogu razumjeti i zamisliti pojave s kojima se policajci svakodnevno susreću. Stoga je važno procijeniti kome se mogu povjeriti, a da to za njih bude učinkovito, a ne otežavajuće. Iako je važnost i razloge sustavne brige za mentalno zdravlje policajaca uistinu nepotrebno obrazlagati, prethodno navedeno je samo jedan od mnogih. Upravo zbog nerazumijevanja odnosno nepoznavanja prirode i organizacije policijskog posla od strane javnosti, time i policijskih izvora podrške izvan sustava – nužan je tretman od strane policijskih stručnjaka

za mentalno zdravlje. Ne umanjujući važnost rada s policajcima koji su razvili određene tegobe kao rezultat obavljanja jednog od najtežih poslova, težište je potrebno staviti na preventivni rad glede mentalnog zdravlja policajaca. Rad sa zdravom populacijom u svrhu stvaranja mentalne otpornosti iznimno je važan kod zanimanja poput policijskog, a koje donosi velik rizik od izloženosti značajnim stresorima. Ovdje je potrebno spomenuti klasičnu stigmiju i neutemeljene stavove o mentalnom zdravlju policajaca, prema kojima se policajce koji pate od određenih psihičkih tegoba doživljava isključivo kroz prizmu neuspjele selekcije ili individualnih manjkavosti pojedinaca. Kao što je već navedeno, policijski posao jedan je od najzahtjevnijih i najstresnijih zanimanja koje očekivano ostavlja posljedice na mentalno i tjelesno zdravlje policajaca unatoč valjanom odabiru najpodobnijih kandidata, stoga je sustavna i preventivna briga za mentalno zdravlje policajaca iznimno važna. Važna je ne samo u pogledu pojedinca kojemu se pruža tretman, nego i glede djelotvornosti cjelokupnog sustava te kvalitete obavljanja policijskog posla, što se u konačnici odražava na sigurnost građana kao korisnika usluga policijskog sustava.

Dalje, također je važno razmotriti i ulogu zakonskih propisa koje su policajci dužni poštovati prilikom obavljanja svojih dužnosti, odnosno pitanje službene tajnosti. Policajci su dužni prema Zakonu o policiji, poslove obavljati u skladu sa zakonom, pravilima struke i odredbama Etičkog kodeksa policijske profesije. To znači kako moraju čuvati podatke i informacije koje su saznali tijekom obavljanja poslova te ih nepotrebno ne koristiti i ne otkrivati zbog zaštite tajnosti podataka. Svrha čuvanja profesionalne tajne je zaštita privatnosti i digniteta svakog pojedinca i zaštita ljudskih i građanskih prava koja su u našoj državi zaštićena ustavna kategorija. Dakle, policajci ne smiju prenositi specifičnosti situacija odnosno stresora kojima svjedoče. Točnije, samo ne smiju dijeliti specifične informacije kako slušatelj ne bi povezao detalje i na takav način otkrio identitet počinitelja, žrtve i/ili oštećene osobe te njihove osobne podatke. Čini se da policajci imaju dojam kako im zakon potpuno onemogućava spominjanje izvan službenih prostorija slučajeve koje su iskusili. Međutim, u kontekstu teme ovog rada važno je osvijestiti činjenicu kako oni, ako

sa članovima obitelji odnosno osobama izvan sustava rasprave neke događaje i situacije koje su doživjeli na poslu, ne krše zakon i etička načela struke, prepričavajući samo sadržaj događaja, bez iznošenja ikakvih osobnih podataka. Možda je, uz strah od zakonskih ograničenja, jedan od razloga slabijeg korištenja obitelji kao podrške i manjak znanja o načinima na koji se bližnjima može pristupiti u pogledu policijskih teškoća - u slučaju kada policajce u povjeravanju priječe do sada analizirani razlozi poput činjenice da ne žele zabrinjavati obitelj ili naići na nerazumijevanje. Iako je verbaliziranje iskustava koji nas čine uznemirenim i tjeskobnim vrlo učinkovito, učinkovito može biti i posezanje za izvorom podrške u smislu povjerenja svojeg emocionalnog stanja bez iznošenja specifičnih detalja situacija kojima smo svjedočili, ako nas to sprečava u povjeravanju. Sama prisutnost bližnjih u stresnoj situaciji, primjerice putem držanja ruke od strane partnera tijekom stresnog iskustva, pokazuje se značajnim u pogledu snižavanja stresa (*Graff et al., 2019.*). Dakle, povjeravanje glede službenog sudjelovanja u nekom teškom slučaju moguće je i bez iznošenja specifičnih informacija. Izvoru podrške mogu se prenijeti osjećaji i tegobe uzrokovane navedenim, bez iznošenja detalja slučaja, što je također zdravstveno vrlo učinkovito. Policajci viđaju najteže pojave u društvu i uvijek će biti dio svijeta koji najbolje razumiju oni sami. No, članovi obitelji ne moraju nužno biti dio tog svijeta da bi suosjećanjem i aktivnim slušanjem bili empatičan i učinkovit izvor podrške.

Nadalje, ovo istraživanje još jednom je potvrdilo da hrvatski policajci procjenjuju stresnijim organizacijski u usporedbi s operativnim stresom. Rezultati su u skladu s uistinu mnogobrojnim svjetskim kao i hrvatskim istraživanjima prethodno navedenim u radu.

Istraživanja zaštitne uloge socijalne potpore u pogledu stresa i zdravlja ima jako mnogo. Provede se i na policijskoj populaciji. Iako ovakva istraživanja u svijetu nisu rijetkost, prema našim saznanjima i pregledu dostupne literature ovo je prvo ovakvo istraživanje provedeno na hrvatskim policajcima. Budućim istraživanjima bilo bi zanimljivo detaljnije ispitati razinu doživljenog stresa s obzirom na pristup i način iznošenja problema koji policajci imaju prema bližnjima

(izvan sustava) kao izvorima socijalne podrške u kontekstu poslovnih tegoba.

Nedostatak istraživanja predstavlja ispitivanje samo percepcije socijalne podrške, a ne i stvarne primljene pomoći kao ni pitanja u kojoj mjeri policajci posežu odnosno pristupaju različitim i ovdje ispitivanim izvorima socijalne podrške. Stoga bi budućim istraživanjem trebalo ispitati navedeno, što jest u planu autora istraživanja. Mogući nedostatak istraživanja je i nešto manji uzorak te bi u budućim istraživanjima bilo dobro ispitati dodatne policijske službenike. Nedostatak je i način mjerenja četiri vrste zdravlja u ovom istraživanju. Svaki aspekt zdravlja prikazan u radu izmjenjen je jednom česticom konstruiranom za potrebu ovog istraživanja. Radi se o subjektivnoj procjeni ispitanika, a u budućim istraživanjima ovog tipa bilo bi dobro upotrijebiti i objektivne pokazatelje zdravlja policijskih službenika.

Što se tiče praktične implikacije i iskoristivosti rezultata ovog istraživanja, potrebno je istaknuti njihovu važnost za sustavnu edukaciju u području mentalnog zdravlja policajaca. Ne umanjujući korist kolega kao izvora podrške i dokazanog zaštitnog mehanizma, posebno težište treba biti na ulozi obitelji kao izvoru podrške u policijskom zanimanju jer se, kako u ostalim tako i u ovom istraživanju, pokazala korisnom u pogledu doživljenog policijskog stresa i zdravlja policijskih službenika. Ovi rezultati sastavni su dio edukacije koja se provodi u sklopu rada Centra za mentalno zdravlje Visoke policijske te nastave na Stručnom studiju kriminalistika na Visokoj policijskoj školi.

## ZAKLJUČAK

Ovo istraživanje provedeno na uzorku od 183 policijska službenika pokazalo je da hrvatski policajci procjenjuju da u pogledu poslovnih tegoba imaju najveću socijalnu podršku kolega, potom podršku obitelji pa nadređenih.

Svi ispitivani aspekti zdravlja su bolji kod policajaca s procijenjenom većom podrškom kolega, a emocionalna iscrpljenost te nezadovoljstvo postignućem kao sastavnice izgaranja te opći i operativni stres su veći kod onih s procijenjeno manjom podrškom kolega. Opće i tjelesno zdravlje su bolji kod policajaca s procijenjenom većom

podrškom obitelji, a organizacijski stres je veći kod onih s procijenjenom manjom podrškom obitelji. Glede podrške nadređenih, opće i mentalno zdravlje su bolji kod onih s procijenjenom većom, a emocionalna iscrpljenost je veća kod onih procijenjenom manjom podrškom nadređenih.

Pronađen je značajan moderatorski utjecaj podrške obitelji na odnos operativnog stresa i tjelesnog zdravlja. Kod policajaca s manjom podrškom obitelji veća je povezanost stresa i zdravlja. Također je još jednom potvrđeno da policajci stresnijim procjenjuju organizacijski u usporedbi s operativnim policijskim stresom.

Istraživanje ukazuje na značajnu ulogu kolega i obitelji kao izvora socijalne podrške i zaštitnog faktora u pogledu policijskog stresa i njegovih zdravstvenih posljedica.

## LITERATURA

Abdullah, S., Sipon, S., Nazli, N. N. N. N., & Puwasa, N. H.: The relationship between stress and social support among flood victims. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 192, 2015., 1, 59-64.

Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R.: *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*, Sage, 1991.

Anshel, M.: A Conceptual Model and Implications for Coping with Stressful Events in Police Work. *Criminal Justice and Behavior*, 27, 2000., 3, 375-400.

Baron, R. M., Kenny, D. A.: The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51, 1986., 6, 1173-1182

Beltran, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., & Rodríguez, M. G. A.: Social support, burnout syndrome and occupational exhaustion among Mexican traffic police agents. *The spanish journal of psychology*, 12, 2009., 2, 585-592. 10.1017/S1138741600001955.

Brough, P., & Frame, R.: Predicting police job satisfaction and turnover intentions: The role of social support and police organisational va-

riables. *New Zealand journal of psychology*, 33, 2004., 1, 8-18.

Caplan, R.D., Cobb, S., French J.R.P., Harrison, R.V., Pinneau J.S.R.: *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. U.S. Department of Health, Education and Welfare: Washington DC, 1975.

Carless, S. A.: The influence of fit perceptions, equal opportunity policies, and social support network on pre-entry police officer career commitment and intentions to remain. *Journal of Criminal Justice*, 33, 2005., 4, 341-352. 10.1016/j.jcrimjus.2005.04.004.

Chueh, K. H., Yen, C. F., Lu, L., & Yang, M. S.: Association between psychosomatic symptoms and work stress among Taiwan police officers. *The Kaohsiung journal of medical sciences*, 27, 2011., 4, 144-149. 10.1016/j.kjms.2010.12.008.

Cohen, S., & Wills, T. A.: Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98, 1985., 2, 310.

Collins, P.A., Gibbs, A.: Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational medicine*, 53, 2003., 4, 256-64.

Davidson, A. C., & Moss, S. A.: Examining the Trauma Disclosure of Police Officers to Their Partners and Officers' Subsequent Adjustment. *Journal of Language and Social Psychology*, 27, 2008., 1, 51-70. 10.1177/0261927X07309511.

Dick, P.: The social construction of the meaning of acute stressors: a qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counseling service. *Work & Stress*, 14, 2000., 3, 226-244.

*Etički kodeks policijskih službenika*, N.N., br. 62/12. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012\\_06\\_62\\_1501.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2012_06_62_1501.html), Pristupljeno: 4.11.2019.

Evans, R., Pistrang, N., & Billings, J.: Police officers' experiences of supportive and unsupportive social interactions following traumatic incidents. *European journal of psychotraumatology*, 4, 2013. doi:10.3402/ejpt.v4i0.19696

Gershon, R., Lin, S., Li, X.: Work Stress in Aging Police Officers. *Journal of occupational and environmental medicine/American College of Occupational and Environmental Medicine*, 44, 2002., 2, 160-167.

Glavina Jelaš, I., Vukosav, J., Korak, D.: Dvije vrste stresora kod policijskih službenika – koji su utjecajniji? *Zbornik radova IV. međunarodne znanstveno-stručne konferencije „Istraživački dani Visoke policijske škole u Zagrebu“*, 484-499, 2015.

Glavina, I., Kulenović, L., Vukosav, J.: Stresori i načini suočavanja kod policijskih službenika. *Suvremena psihologija*, 2, 2013., 2, 235-246.

Graff, T.C., Luke, S.G., Birmingham, W.C.: Supportive hand-holding attenuates pupillary responses to stress in adult couples. *PLoS ONE*, 14, 2019., 2, 1-20.

Harandi, T. F., Taghinasab, M. M., & Nayeri, T. D.: The correlation of social support with mental health: A meta-analysis. *Electronic physician*, 9, 2017., 9, 5212-5222. doi:10.19082/5212.

Hudek-Knežević, J., Kardum, I.: *Psihosocijalne odrednice tjelesnog zdravlja. Stres i tjelesno zdravlje*. Naklada Slap, Jastrebarsko, 2005.

Karačić, S.: Socijalna podrška kod adolescenata s tjelesnim oštećenjem. *JAHN: Europski časopis za bioetiku*, 3, 2012., 5, 219-243.

Lepore, S., Fernández-Berrocal, P., Ragan, J. & Ramos, N.: It's not that bad: Social challenges to emotional disclosure enhance adjustment to stress. *Anxiety Stress & Coping*. 17, 2004., 4, 341-261. 10.1080/10615800412331318625.

Lord, V.B.: An impact of community policing: Reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24, 1996., 6, 503-522.

Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M.: *The Maslach Burnout Inventory Manual – 3rd Edition*. Palo Alto, Calif. Consulting Psychologists Press, 1997.

McCreary, D.R., Thompson, M.M.: Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The Operational and Orga-

nizational Police Stress Questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13, 2006., 4, 494-518.

Morash, M. A., Haarr, R., & Kwak, D. H.: Multilevel influences on police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22, 2006., 1, 26-43.

Nie, Z., Jin, Y., He, L., Chen, Y., Ren, X., Yu, J., & Yao, Y.: Correlation of burnout with social support in hospital nurses. *International journal of clinical and experimental medicine*, 8, 2015., 10, 19144-19149.

Ozbay, F., Johnson, D. C., Dimoulas, E., Morgan, C. A., Charney, D., & Southwick, S.: Social support and resilience to stress: from neurobiology to clinical practice. *Psychiatry (Edgmont)*, 4, 2007., 5, 35-40.

Paoline, E. A.: Takong stock: Toward a richer understanding of police culture. *Journal of Criminal Justice*, 31, 2003., 3, 199-214.

Patterson, G.: Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 2003., 215-226. 10.1016/S0047-2352(03)00003-5.

Pérez, S., Peñate, W., Bethencourt-Pérez, J., Fu-mero, A.: Verbal Emotional Disclosure of Traumatic Experiences in Adolescents: The Role of Social Risk Factors. *Frontiers in Psychology*, 8, 2017., 372. 10.3389/fpsyg.2017.00372.

Radcliffe, A. M., Lumley, M. A., Kendall, J., Stevenson, J. K., & Beltran, J.: Written Emotional Disclosure: Testing Whether Social Disclosure Matters. *Journal of social and clinical psychology*, 26, 2010., 3, 362-384. 10.1521/jscp.2007.26.3.362.

Reblin, M., Uchino, B. N.: Social and emotional support and its implication for health. *Current opinion in psychiatry*, 21, 2008., 2, 201-205. 10.1097/YCO.0b013e3282f3ad89

Stephens, C., Long, N.: Communication with police supervisors and peers as a buffer of work-related traumatic stress. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 2000., 4, 407-424.

Stephens, C., Long, N.: Posttraumatic stress disorder in the new zealand police: The mode-

rating role of social support following traumatic stress. *Anxiety, Stress & Coping*, 12, 1998., 3, 247 - 264.

Talwar, P., Kamal, M., Ghan, A., Wah, T., Aman, S.: The Role of Social Support in Mediating Stress and Depression. *Online Journal of Health and Allied Sciences*. 16, 2017., 1, 1-5.

Thoits, P.A.: Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 1995., 1, 53-79.

Toch, H.: *Stress in policing*. D.C.: American Psychological Association, Washington, 2002.

Tot, B.: Evaluacija upitnika organizacijskih i operativnih izvora stresa na radu kod policijskih službenika. *Kriminologija i socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 18, 2010., 1, 39-51.

Uchino B.N., Bowen K., Kent de Grey R., Mikel J., Fisher E.B.: Social Support and Physical Health: Models, Mechanisms, and Opportunities. In: Fisher E. et al. (eds) *Principles and Concepts of Behavioral Medicine*. Springer, New York, NY, 2018.

Uchino, B. N., Vaughn, A. A., Carlisle, M., Birmingham, W.: Social support and immunity. In: S. C. Segerstrom (Ed.), *Oxford library of psychology. The Oxford handbook of psychoneuroimmunology (214-233)*. New York, NY, US: Oxford University Press, 2012.

Vigfusdottir, R.: *Social support, stress, and burnout among Icelandic police officers* (Doctoral dissertation). Reykjavik University. Reykjavik, 2017.

Wang, X., Cai, L., Qian, J., Peng, J.: Social support moderates stress effects on depression. *International journal of mental health systems*, 8, 2014., 1, 41. doi:10.1186/1752-4458-8-41

*Zakon o policiji*, N.N., br. 66/19. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019\\_07\\_66\\_1296.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2019_07_66_1296.html), Pristupljeno: 4.11.2019.

Zhao, J., S., He, N., Lovrich, N.: Predicting five dimensions of police officer stress. Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, 5, 2002., 43-62.



## **SOCIAL SUPPORT, STRESS, BURNOUT AND HEALTH AMONG POLICE OFFICERS**

*SUMMARY: The paper aims to examine the sources of social support to police officers (family, colleagues, superiors) and the role of social support in relation to burnout, health, police work and general stress. The following questionnaires were used: Social Support Scale, Maslach Burnout Inventory - MBI-HSS, Organizational and Operational Police Stress Questionnaires (PSQ-Org, PSQ-Op), while life stress and 4 aspects of health (general, physical, mental, and health since joining the police) were examined using questions constructed for this research. Results showed that police officers report having the greatest support from colleagues, followed by family, while the least support is received from their superiors. Significant differences were found between police officers who estimated that they had less support and those who estimated that they had greater support with regard to burnout, health, police work, and general stress. A significant moderating influence of family support on the relationship between operational stress and physical health was also found. Police officers estimate organizational stressors to be more stressful in comparison to operational ones.*

**Key words:** *police stress, social support, health, burnout*

*Original scientific paper  
Received: 2019-11-19  
Accepted: 2020-06-29*