

INSTYTUCJE USŁUG PUBLICZNYCH A POCZUCIE OSOBISTEGO BEZPIECZEŃSTWA

Tekst zawiera: 1) fragment stanowiska klasyków Fromma i Masłowa, 2) wyniki szeregu sondaży, które ilutrują źródła i przedmioty poczucia bezpieczeństwa, zagrożeń, obaw, 3) badania nad oceną instytucji, uczciwością i rzetelnością zawodową oraz 4) własne badania rozpoznawcze nad toksycznością funkcjonariuszy w odbiorze klientów usług publicznych.

WPROWADZENIE

Poczucie bezpieczeństwa jest kategorią psychologiczną, związaną z *potrzebą bezpieczeństwa*, dotyczącą każdą jednostkę, z różną siłą i z rozmaitych powodów, które jawią się na danym etapie jej rozwoju i w powstałej sytuacji. **Nie tylko obecność i odczuwanie tej potrzeby motywuje do zachowań ją zaspokajających, ale także samo p r z e w i d y w a n i e takiej potrzeby.** Tak więc – jak stwierdzają psychologowie – **nie rzeczywisty stan niedoboru czy zagrożenia, ale właśnie ta „potrzeba” skłania do podejmowania działań z a b e z p i e c z a j ą c y c h przed zagrożeniem, strachem, lękiem**, i kształtuje określone poglądy i postawy polityczne, ekonomiczne, społeczne. Decyduje o sposobie społecznego funkcjonowania i poczuciu osobistego *dobrostanu*.

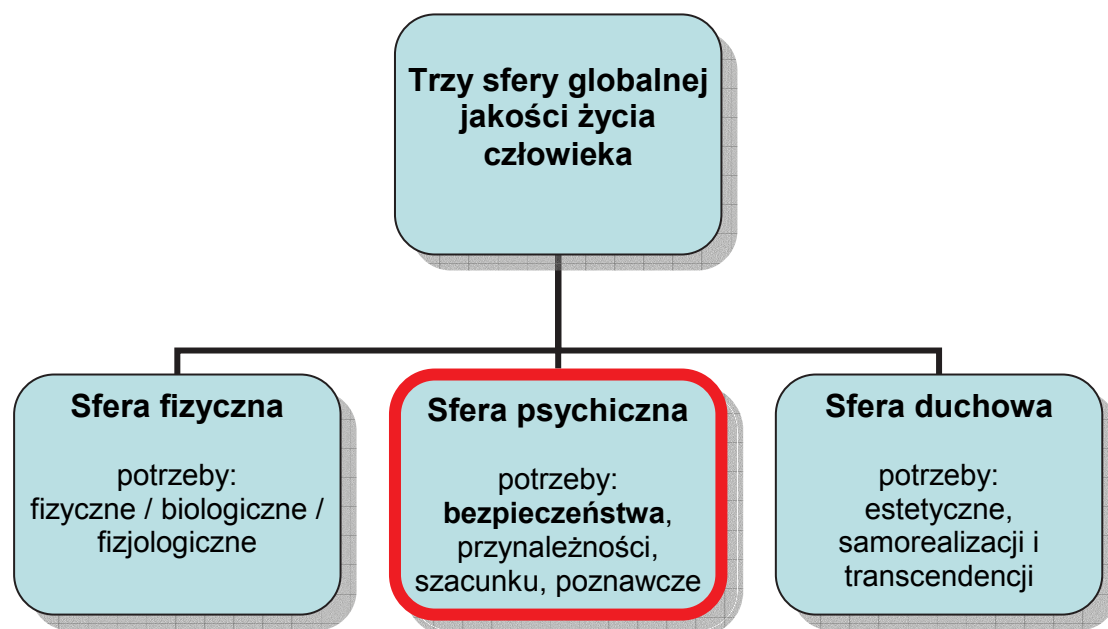
Psychologowie zwrócili uwagę na znaczenie tej potrzeby w społeczeństwie i wpływie na jego organizację. Fromm „*sądzi, że człowiek obecnie może być wolny. Nie stał się on wolnym i produktywnym, ponieważ obawia się zerwać więzy zapewniające poczucie bezpieczeństwa i stać się indywidualnością. Ponadto ... społeczeństwo zagradza drogę do swoby i indywidualności, stawiając fałszywe cele i domagając się konformizmu. Uporanie się z lękiem i utrata poczucia bezpieczeństwa staje się problemem każdej jednostki i jest niezmiernie trudne*”.²² Charles N. Cofer i Mortimer H. Appley, rozważając teoretyczne podstawy potrzeby bezpieczeństwa i motywacji ludzkich. przywołują m.in. stanowisko Masłowa²³, który uważa, że „*różne sposoby zabezpieczania się, stosowane przez dorosłych, takie jak etatowe posady, oszczędności, oraz wszelkie rodzaje ubezpieczeń, to środki zapewniające ochronę przed tym, co zakłóciłoby poczucie bezpieczeństwa. Normalnie, w należycie uporządkowanym społeczeństwie potrzeby bezpieczeństwa u dorosłych nie są dominujące (podkr.moje) i działanie ich można zaobserwować głównie „w sytuacjach krytycznych, np. podczas wojny, klęsk żywiołowych, w okresach wzmożonego nasilenia przestępczości...*”²⁴

²² E.Fromm, *Escape from freedom*. New York. 1941. (wydanie polskie: *Ucieczka od wolności*)

²³ Ch.N.Cofer, M.H.Appley, *Motywacja: teoria i badania*. PWN. Warszawa 1972., s. 569.

²⁴ A.H.Maslow *Motivation and personality*. New York, 1954. Harper, s. 88.

Właśnie w części świata odczuwane są skutki kryzysu systemu finansowego / ekonomicznego. W wymiarze ludzkim znajduje to wyraz w obniżeniu nastroju i wahań poczucia bezpieczeństwa w jakimś zakresie, także objawia się w poczuciu bezsilności, w życiowych ograniczeniach itp.²⁵ Mimo cytowanego stanowiska Abrahama Masłowa co do okoliczności aktywizacji potrzeby bezpieczeństwa, jest on klasykiem w przedmiocie hierarchizacji potrzeb ludzkich. Na najniższym poziomie są *potrzeby biologiczne*, dopiero po ich zaspokojeniu rolę motywacyjną odgrywa potrzeba z następnego poziomu – *potrzeba bezpieczeństwa*, i tak kolejno zaspokojona potrzeba niższego rzędu kieruje motywację na sferę związaną z potrzebą wyższego rzędu, aż do *potrzeby samorealizacji* i potem *transcendencji*. Potrzeby według Masłowa, zblokowane w trzy sfery „globalnej jakości życia człowieka”, wykorzystane zostały w opracowaniu w ramach Programu Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju (UNDP) w Polsce.²⁶



W poszukiwaniu przedmiotów obaw

Na wstępie wypada zaznaczyć, że podejmując problem *poczucia bezpieczeństwa* nie udaje się uniknąć użycia takich wyrazistych terminów jak: *zagrożenie, obawa, strach, niepokój czy lęk*, a także innych, nawiązujących, jak np. stan braku, utraty.

²⁵ K.Zuchowicz, Kryzys zmienia ich życie. ‘Rzeczpospolita’ 25-26 października 2008 r. M.Gadziński, Milionerzy na kozetce u psychologa (rozmowa z dr Jamesem Grubmanem, psychologiem z Bostonu). „Gazeta Wyborcza” 30 października 2008.

²⁶ UNDP, Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe (red. T.Borys, P.Rogała). Warszawa 2008. s. 13.

Utrata czy zachwianie poczucia bezpieczeństwa jednostki w społeczeństwie i społeczeństwa jako całości, jest problemem na tyle ważnym, że jest stałym przedmiotem sondaży, prowadzonych przez różne ośrodki badania opinii społecznej. Wyniki tych sondaży, charakteryzując stan, stają się wskazaniem kierunku koniecznych przedsięwzięć administracyjno-politycznych, czasami przestrożą i „alarmem”. Tematykę sondaży w tej sferze najczęściej odnoszono do poczucia zagrożenia przestępczością²⁷, problemu do dziś aktualnego, rozbudowanego o terroryzm i przestępstwa korupcyjne.

Ale *poczucie bezpieczeństwa* jest pojęciem pojemnym, wiążącym się z obszernym garniturem potrzeb ludzkich, stąd diagnozowane jest m.in. przez takie kwestie, jak np. „*równomierne rozłożenie wszystkich kosztów wychodzenia z kryzysu*”, „*zadbanie, by policja była silna i sprawna,*”, „*zadbanie, by armia była silna i dobrze uzbrojona*”²⁸, albo stałe analizowane *nastroje i niezadowolenie społeczne*, też ocena „*kierunku, w którym podąża kraj*”, sprawdzane niekiedy corocznie i miesiąc po miesiącu, np. m.in. na podstawie takiego wskaźnika, jak „*ocena sytuacji gospodarczej w Polsce*”, czy „*jak w danym momencie żyje się rodzinie respondenta*” (dobrze, ani dobrze, ani źle, źle, trudno powiedzieć)²⁹, albo „*ocena roku*” w wymiarze spraw osobistych, rodzinnych, zawodowych, kraju i świata, sprawdzane przez CBOS w latach 1986, 1987, 1988, 1989, 1990 i 1991.³⁰ Komunikat z roku 1991, w którym dokonano porównania ocen z latami poprzednimi, zaczyna się od tekstu, który dobrze ilustruje powiązania przyczyn społecznych z osobistymi skutkami.: „*Kończy się niełatwy rok 1991. Rok, który przyniósł dalsze zmiany w życiu politycznym i gospodarce, ale także spadek stopy życiowej, wzrastające bezrobocie i pogłębiającą się recesję. Wzmogły się frustracje, niezadowolenie i zniechęcenie*”. Z tej to przyczyny odwołanie się do szeregu badań, by pokazać zakres problematyki.

Eksplozja wiedzy na ten temat wiąże się ze zmianami ustrojowymi po 1989 roku, i lawinowo powstającymi ośrodkami badań opinii społecznej. Nie sposób wymienić większość kwestii, które kojarzą się wprost lub są efektem stanu *poczucia bezpieczeństwa*, percepcji zagrożenia czy zjawiających się *obaw*.

Ponieważ *poczucie bezpieczeństwa / zagrożenia* jest doświadczanym stanem i ma charakter procesu zależnego od sytuacji, jest przedmiotem stałej analizy, wyznaczania trendów i prób budowania strategii zabezpieczających.

²⁷ Przykłady sondaży CBOS: Poczucie zagrożenia przestępczością w społeczeństwie polskim. Warszawa, marzec '94; Poczucie zagrożenia przestępczością w kraju i w miejscu zamieszkania, Warszawa, maj '96; Poczucie zagrożenia przestępczością. Stosunek do przestępczości nieletnich, Warszawa, kwiecień '98; Opinie o sposobach walki z przestępczością i uprawnieniach policji. Warszawa, kwiecień '98; Poczucie bezpieczeństwa na co dzień. Warszawa, marzec 2008; Kontakty z prawem, ocena instytucji prawnych i poczucie bezpieczeństwa Polaków. Warszawa, marzec 2008.

²⁸ CBOS, Młodzież o pożądanym ustroju społecznym. Komunikat z badań, Warszawa, czerwiec 1992 r.

²⁹ CBOS, Co determinuje nastroje społeczne. Analiza źródeł niezadowolenia. Komunikat z badań, Warszawa, październik '94. CBOS, Nastroje społeczne w czerwcu '95. Komunikat z badań, Warszawa, czerwiec '95.

³⁰ Kondycja psychiczna Polaków '91. Komunikat z badań. Warszawa, grudzień 1991 r.

**Tabela 1. Nastroje tegorocznych absolwentów szkół ponadpodstawowych.
Komunikat z badań. CBOS. Warszawa, czerwiec 1991 r., s.10**

Jaki problem uznał(a)byś za najważniejszy obecnie dla Polski ?	V' 90	IV' 91
Zagrożenie bezrobociem	35% (1)	37%
Poprawa sytuacji gospodarczej	30% (2)	20%
Splata zadłużenia kraju	9% (4)	14%
Problemy rolnictwa	3% (11)	9%
System płac, niskie zarobki	2% (12)	4%
Kontrowersje wokół ustawy antyaborcyjnej	-	3%
Ochrona środowiska	6% (6)	2%
Stabilizacja cen	5% (7)	2%
Poprawa warunków życia społeczeństwa	3% (8)	2%
Problemy budownictwa mieszkaniowego	3% (8)	2%
Zahamowanie inflacji	8% (5)	1%
Zjednoczenie Niemiec	12% (3)	-

Co od dawna wywoływało *poczucie zagrożenia* w wymiarze ogólnospołecznym i osobistym, ilustrują jedne z pierwszych sondaży po zmianach ustrojowych, w których respondentami byli aktualni wówczas absolwenci szkół ponadpodstawowych w roku 1990 i 1991.

Tabela 1 zawiera czynniki, które wpływać mogą na tworzenie się atmosfery ogólnego poczucia zagrożenia. Tabela 2 dotyczy osobistego stanu respondenta. Każdy z tych czynników jest problemem zakłócającym *poczucie bezpieczeństwa*

W tabeli 3 tylko trzy źródła życiowych obaw czy lęków odnoszą się do interakcji międzyludzkich, są hipotetycznym wskazaniem potencjalnych sprawców „napadów, chuliganów, złodziei”, „utruty szacunku, poniżenia” (przez sprawcę) i „konfliktów w rodzinie”.

Przytoczone źródła utraty *poczucia bezpieczeństwa*, przeżywanych *obaw i lęku* przedstawiane są jako problemy społeczne, jako sfery życia lub efekty działań instytucji, skutki organizacji i struktur państwa, czy funkcje istniejących mechanizmów. Nie ma w nich mowy o utracie *poczucia bezpieczeństwa, obawie czy lęku*, których doświadczamy osobiście, w interakcjach z przedstawicielami tych dziedzin, instytucji, organizacji i struktur. Tymczasem od czynnika ludzkiego zależy standard funkcjonowania instytucji, ocena obsługi klienta, i w końcu *doświadczany dobrostan*. ZASPOKOJENIE POTRZEBY.

**Tabela 2. Nastroje tegorocznych absolwentów szkół ponadpodstawowych.
Komunikat z badań. CBOS. Warszawa, czerwiec 1991 r., s. 11.**

A jaki problem uznał(a)byś za najważniejszy obecnie dla Ciebie osobiście ?	V' 90	IV' 91
Zdobycie wykształcenia	10% (4)	32%
Bezrobocie, trudności ze znalezieniem pracy	17% (2)	26%
Zdobycie dobrej, satysfakcjonującej pracy	7% (6)	16%
Brak pieniędzy, niskie dochody	30% (1)	6%
Groźba utraty pracy przez rodziców	11% (3)	5%
Kłopoty mieszkaniowe	9% (5)	4%
Służba wojskowa	1% (11)	4%
Wybór dalszej drogi życiowej	1% (14)	3%
Trudne warunki startu młodego pokolenia	-	2%
Wysokie ceny, drożyzna	6% (8)	1%
Poprawa warunków życia	3% (9)	1%
Utrzymanie dotychczasowego poziomu życia	6% (7)	-
Nie mam problemów	3% (10)	1%

Tabela 3. Najważniejsze problemy kraju i obawy Polaków. CBOS. Warszawa, marzec 1993 r.

Czego osobiście obawia się Pan(i) obecnie najbardziej ?	%
Obniżenie obecnego poziomu życia	86
Brak pieniędzy na leczenie w przypadku choroby	86
Napady, chuligani i złodzieje	80
Bieda, brak pieniędzy na życie	80
Pogorszenie stanu zdrowia Pana(i) lub kogoś z rodziny	80
Brak perspektyw dla dzieci	73
Utrata pracy przez Pana (ią) lub kogoś z Pana(i) rodziny	66
Nasilająca się nietolerancja	51
Utrata szacunku, poniżenie	45
Upadek Pana(i) firmy (gospodarstwa rolnego)	36
Konflikty w rodzinie	31

Ponieważ osobiste poczucie bezpieczeństwa / zagrożenia czy dyskomfortu w związku z kontaktem z instytucją będzie przedmiotem prezentowanej próbki empirycznej, nadal szukamy w prowadzonych sondażach p r z e d m i o t ó w o b a w . Przegląd obiektów obaw w sprawach Polski i osobistych dla respondentów, na przestrzeni lat od 1999 r. do stycznia 2008, dostarczają komunikaty z badań CBOS, których wyniki zawierają tabele 4 i 5. Badani w styczniu 2008 roku Polacy w sprawach kraju obawiali się w największym stopniu: wzrostu cen i inflacji, destabilizacji kraju i kłótni politycznych, patologii władzy i niekompetencji.

Tabela 4. Czego w rozpoczętym roku najbardziej Pan(i) obawia się w sprawach kraju, Polski ?
(CBOS. Nadzieje i obawy związane z rokiem 2008. Warszawa, styczeń 2008)

Czego w rozpoczętym roku najbardziej się Pan(i) obawia w sprawach kraju, Polski ? Odsetki respondentów wymieniających sprawy z danego zakresu (według terminów badań)

ZAKRES SPRAW, KTÓRYCH DOTYCZĄ WYPOWIEDZI	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
Złe rządy, patologia władzy, niekompetencja rządzących	-	-	-	-	5	4	6	15	16	12
w tym:										
- upadek obecnego rządu	-	-	-	-	-	-	-	5	5	3
- negatywne skutki działalności obecnego rządu, koalicji	-	-	-	-	-	-	-	2	6	5
Destabilizacja polityczna, kłótnie polityczne, brak porozumienia	-	-	-	-	1	2	9	8	15	13
Pogorszenie sytuacji gospodarczej, także ogólnie „będzie gorzej”	13	11	14	31	18	17	15	11	10	10
Wojna, walka z terroryzmem, ataki terrorystyczne*	10	15	10	16	12	5	7	12	9	10
Pogorszenie stosunków z zagranicą	-	-	-	-	3	4	3	12	7	6
Podwyżki cen i opłat, wzrost inflacji	-	-	-	-	2	9	4	5	7	14
Niepokoje społeczne, strajki, konflikty	29	22	18	17	14	11	5	3	6	9
Wzrost korupcji, afery, źle przeprowadzona lustracja	-	-	-	-	1	3	10	3	5	1
Wzrost bezrobocia	8	10	18	18	27	12	11	7	4	4
Emigracja Polaków	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
Pogorszenie sytuacji materialnej społeczeństwa, wzrost biedy	10	10	7	7	10	9	5	5	2	4
Stagnacja, beznadzieja	-	-	-	-	-	-	-	2	2	2
Kataklizmy, klęski żywiołowe	-	-	-	-	-	1	3	1	2	2
Problemy z opieką zdrowotną, pogorszenie sytuacji w służbie zdrowia	-	-	-	-	-	3	1	1	2	5
Negatywne konsekwencje wstąpienia Polski do Unii Europejskiej	4	4	4	2	5	12	0	1	1	1
Wzrost przestępczości, patologie społeczne	5	8	6	2	4	3	1	1	1	1
Wyprzedaż kraju obcym, interwencja obcych państw w polską gospodarkę lub politykę	-	-	5	3	3	1	2	1	0	1
Brak obaw	4	4	4	2	2	4	5	4	5	7
Inne	-	-	-	-	4	4	4	4	3	4
Trudno powiedzieć	12	12	15	11	14	13	17	18	19	14

Odsetki nie sumują się do 100, ponieważ część badanych wymieniała sprawy z kilku dziedzin

*W latach 2003-2005 ataki terrorystyczne wydzielono jako osobną kategorię. Obawiało się ich: w 2003 roku - 2% respondentów, w 2004 - 13%, a w 2005 - 9%

Drugie z takich ważnych porównań dotyczy obaw w życiu osobistym i które także były mierzone na przestrzeni lat 1999 – 2008. Tabela 5 zawiera procent wskazywanych przedmiotów tych obaw.

W sprawach osobistych niepokój w największym stopniu dotyczył: zdrowia, pogorszenia warunków życia, utraty pracy, ale osobisty niepokój wywoływała też sytuacja w kraju.

Tabela 5. Czego w rozpoczętym roku Pan(i) najbardziej się obawia (CBOS j.w.)

Czego w rozpoczętym roku najbardziej się Pan(i) obawia w życiu osobistym i sprawach swoich najbliższych ?

Odsetki respondentów wymieniających sprawy danego zakresu (według terminów badań)

ZAKRES SPRAW, KTÓRYCH DOTYCZĄ WYPOWIEDZI	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08
Zdrowie – własne lu/i bliższych	42	33	35	36	32	30	27	33	38	38
Pogorszenie materialnych warunków życia	31	31	34	27	30	34	31	21	24	25
Praca	28	31	32	32	42	30	31	30	20	17
w tym:										
- obawa przed utratą pracy własnej lub osób bliskich	21	19	21	22	33	25	24	27	17	14
- obawa przed bezowocnym poszukiwaniem pracy	3	9	8	7	5	3	5	2	3	3
- obawy dotyczące upadku lub pogorszenia sytuacji zakładu pracy, gospodarstwa rolnego lub innej firmy	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
Pogorszenie (ogólnie), „że będzie gorzej”	-	-	-	-	-	-	-	3	3	4
Obawy związane ze studiami lub szkołą	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1
Obawy o przyszłość dzieci, wnuków	-	-	-	-	-	4	2	2	2	1
Niepowodzenia w życiu osobistym, w rodzinie	9	6	6	5	3	3	2	2	2	1
Obawy związane z sytuacją kraju	2	2	2	3	5	3	5	2	2	8
Obawy przed wojną, terroryzmem	-	-	-	-	4	1	1	2	1	1
Obawy przed klęskami żywiołowymi, kataklizmami, zmianami klimatycznymi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Obawy dotyczące bezpieczeństwa osobistego	2	5	3	1	1	2	0	1	1	1
Niczego się nie obawiam	6	6	5	6	5	9	11	10	11	14
Inne sprawy	4	4	2	1	1	4	5	3	3	3
Trudno powiedzieć	3	3	5	5	4	4	5	7	8	6

Odsetki nie sumują się do 100, ponieważ część badanych wymieniała sprawy z kilku dziedzin

W badaniach, których przedmiotem jest ocena instytucji, można dopatrzeć się źródła utraty *poczucia bezpieczeństwa*. Wskazywać na to będzie **poziom zadowolenia** z kontaktów z funkcjonariuszem instytucji, także **poziom zaufania** do jego czynności itp.

W roku 1994 CBOS przeprowadził ogólnopolski sondaż (n=1650) na temat oceny funkcjonowania najważniejszych instytucji użyteczności publicznej.³¹

Ponieważ zakres tych badań koresponduje w pewnym stopniu z tematyką przeprowadzonego pilotażu, przytoczono pytania zadane respondentom, bowiem **spostreżenie lub przypisywanie osobom funkcyjnym niekompetencji oraz niedbałości w wykonaniu świadczonej nam usługi buduje sytuację dyskomfortu i zagrożenia dla powodzenia sprawy, jest przeciw naszym interesom.**

PYTANIAMI TYMI BYŁY: *Czy nauczyciele naprawdę znają się na tym, co robią, czy są fachowcami ? Czy lekarze w przychodni naprawdę znają się na tym, co robią, czy są fachowcami ? Czy policjanci naprawdę znają się na tym, co robią, czy są fachowcami ? Czy urzędnicy w gminie naprawdę znają się na tym, co robią, czy są fachowcami ?*

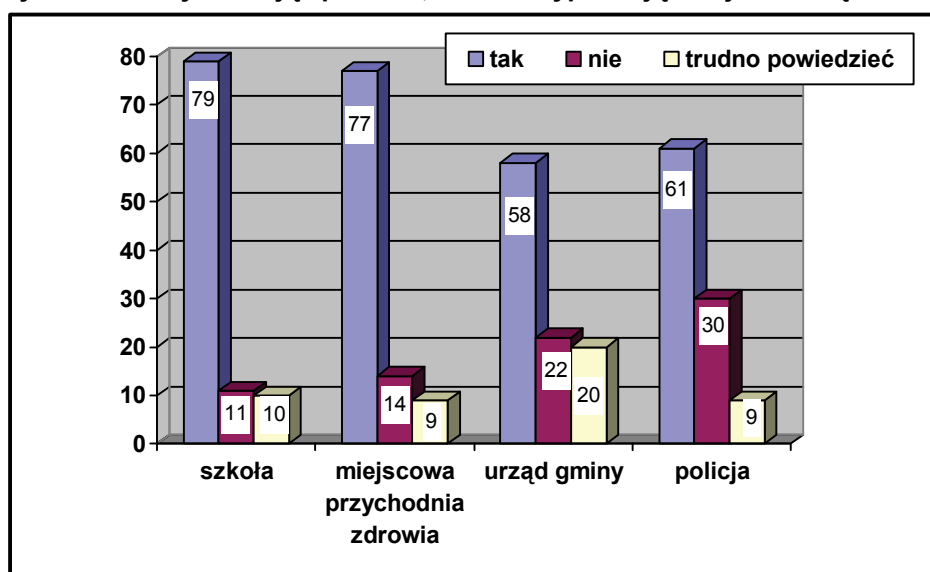
³¹ Szkoły, urzędy i służby publiczne w ocenie obywateli. CBOS. Komunikat z badań. Warszawa, kwiecień '94.

Oprócz tego, w stosunku do każdego z zawodów, zadawano drugie pytanie, a mianowicie: czy zdaniem respondenta przedstawicielom każdego z zawodów zależy na tym, żeby jak najlepiej wypełniać swoje zadanie.

Wyniki tych badań zostały skonkludowane następującym stwierdzeniem:

„Najwyżej ocenia się fachowość i sumienność pracy nauczycieli. Więcej wątpliwości budzą kompetencje i stosunek do pracy lekarzy. Stosunkowo duży odsetek ankietowanych ma zastrzeżenia do kompetencji zawodowych policjantów, wiele osób docenia jednak ich poświęcenie i rzetelność pracy. Najgorzej oceniani są pracownicy urzędów gminnych.” . Wyniki z tego sondażu zacytowano nie dla pokazania oceny wymienionych instytucji, ponieważ nie są to aktualne pomiary, ale dla zwrócenia uwagi na treść zadawanych pytań ¹

Rysunek 1. Czy działają sprawnie, dobrze wypełniają swoje obowiązki:

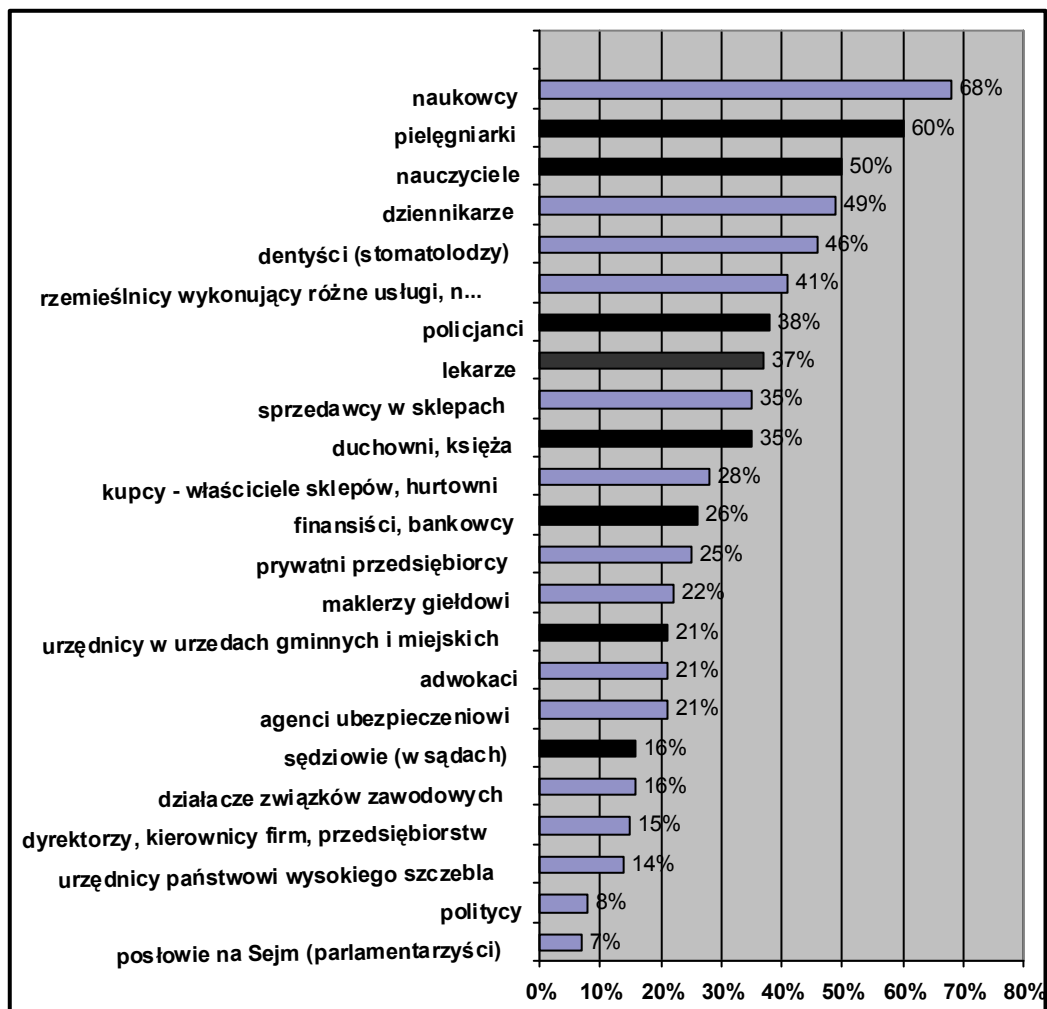


¹ Wynik w %, przeliczone w raporcie ze skal: „tak, wszyscy lub prawie wszyscy”, „tak, większość”, „niektórzy tak, niektórzy nie”, „raczej niewielu”, „prawie nikt”, „trudno powiedzieć”.

Przechodząc do sondaży najnowszych, mamy możliwość zbliżyć się do tematyki podjętej w własnej próbie empirycznej. Zwłaszcza, że **w tym przypadku ocenie poddano nie tylko kompetencje zawodowe i rzetelność w tym zakresie, ale też ocenę uczciwości i stosunku do usługobiorcy.** W ten sposób szacowaniem objęto wprost aspekty sfery moralnej, poziomu przyzwoitości zawodowej i międzyludzkiej. Możliwe jest posłużenie się treścią części zadawanych pytań dla opisu mentalności osób reprezentujących zawód i daną instytucję.

Poniżej kilka prób ilustrujących kontrolowanie (przez pomiar) **obszaru obywatelskości społeczeństwa.**

Rysunek 2. Uszeregowanie zawodów ze względu na pozytywne oceny uczciwości i rzetelności zawodowej (suma ocen „bardzo dobrze” i „raczej dobrze”)



Na rysunku 2 przedstawiono badania przeprowadzone przez CBOS w 2006 roku na reprezentatywnej próbie Polaków (n = 1011). Celem było zebranie **opinii na temat uczciwości i rzetelności zawodowej** przedstawicieli 22 profesji. Każda z profesji oceniana była w 5-punktowej skali od „bardzo nisko” do „bardzo wysoko”.

Wśród wymienionych profesji znajdujemy przedstawicieli funkcjonariuszy, których oceniano też w badaniach własnych. Zaznaczono je kolorem czarnym.

Z uzyskanego obrazu widać, że naukowcy, pielęgniarki i nauczyciele zdeklasowali ludzi władzy, działaczy związków zawodowych i sądownictwo, a rzetelność i uczciwość reprezentantów środowiska policji, lekarzy i kościoła, zdecydowała się uznać tylko 1/3 respondentów, z tej ogólnopolskiej próby 1011 osób.

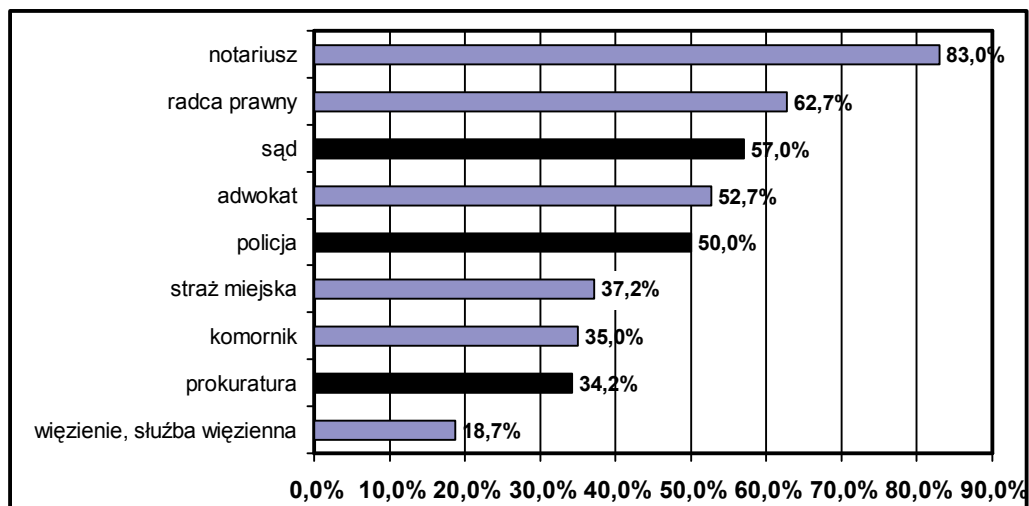
O rzetelności zawodowej i uczciwości można też wnioskować na podstawie zadowolenia z kontaktu z instytucją. W tym sensie podobny obraz uzyskujemy z sondażu na temat **zadowolenia z kontaktów z wybranymi instytucjami prawnymi lub ich przedstawicielami** (w naszych badaniach nadano im miano funkcjonariuszy). Dane na ten temat

zebrał CBOS i przedstawił w Komunikacie z badań z marca 2008 r. *ocena instytucji prawnych i poczucie bezpieczeństwa Polaków*.³²

pt. *Kontakty z prawem,*

Opinie na temat wspomnianego zadowolenia przedstawia rysunek 3. Także w tym przypadku kolorem czarnym oznaczono funkcjonariuszy uwzględnionych w badaniach własnych.

Rysunek 3. Zadowolenie z kontaktów z instytucjami prawnymi lub ich przedstawicielami



Według tego sondażu z kontaktu z sądem zadowolonych jest 57 % badanych, a z policją 50 %. Dane te nie dostarczają jednak wyjaśnień na czym ten kontakt polegał i od czego zależał. Wszelkie próby interpretacji pozostają domysłami..

Ostatnie z danych literaturowych dotyczą oceny sposobu funkcjonowania urzędników. Pochodzą one z raportu CBOS pt. *Z wizytą w urzędzie*.³³ Wyniki zawiera tabela 6 oraz rysunki 4 i 5. Dla uproszczenia, w tabeli 6 pominięto dane dotyczące starostwa powiatowego, ZUS-u, urzędu pracy i urzędu wojewódzkiego / marszałkowskiego.

Za istotną informację uznajemy tu rodzaj zadawanych pytań, czyli czego dotyczyły oceny.

³² Kontakty z prawem, ocena instytucji prawnych i poczucie bezpieczeństwa Polaków. CBOS. Komunikat z badań. „Warunki życiowe społeczeństwa polskiego : problemy i strategię”.Warszawa, marzec 2008 r.

³³ Z wizytą w urzędzie – doświadczenia związane z załatwianiem spraw urzędowych. Komunikat z badań. CBOS. Warszawa, październik 2007.

**Rysunek 4. Jak Pan(i) ocenił(a) pracę większości urzędników w Polsce ?
Czy urzędnicy na ogół:**

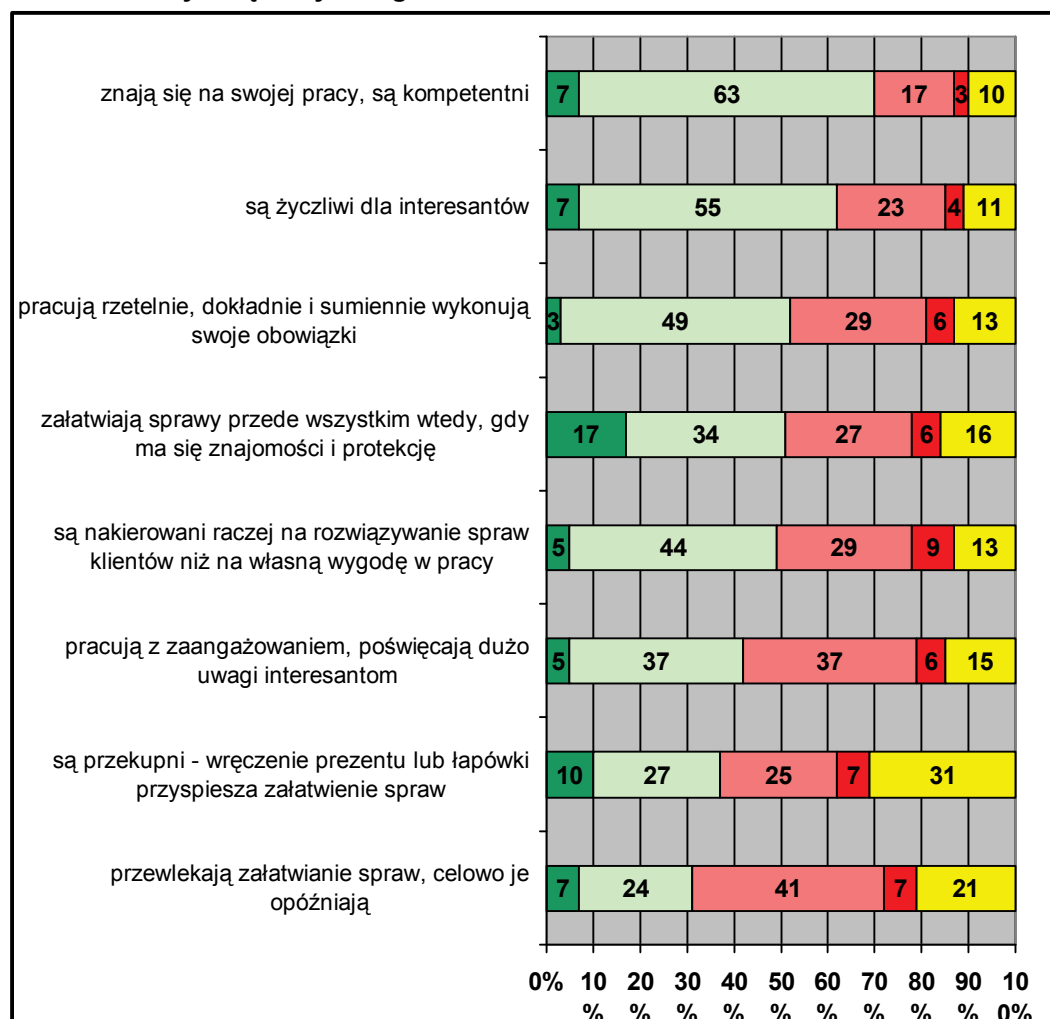
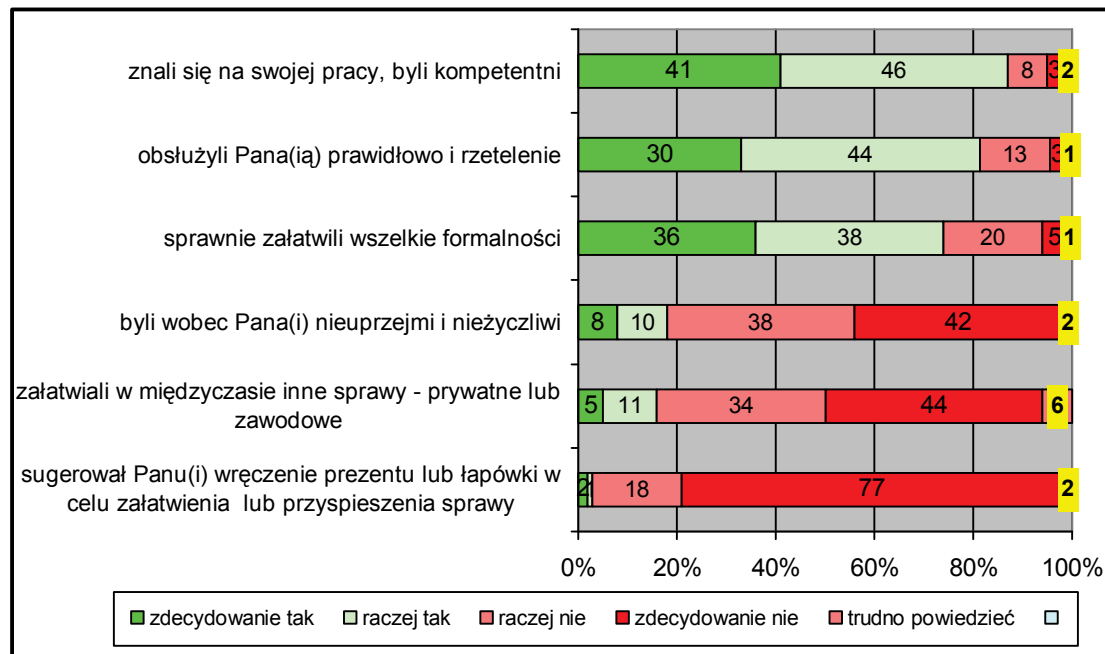


Tabela 6. Ocena obsługi w urzędzie

W jakim urzędzie załatwiał(a) Pan(i) ostatnią konkretną sprawę ?	Czy urzędnik lub urzędnicy obsługujący Pana(ią) podczas załatwiania tej sprawy:					
	Znali się na swojej pracy, byli kompetentni	Obsłużyli Pana(ią) prawidłowo i rzetelnie	Sprawnie załatwili wszelkie formalności	Byli wobec Pana(i) nieuprzejmi i nieżyczliwi	Załatwiali w międzyczasie inne sprawy – prywatne lub zawodowe	Sugerowali Panu(i) wręczenie prezentu lub łapówki w celu załatwienia lub przyspieszenia sprawy
	w procentach					
Urząd dzielnicowy	100	100	87	13	6	0
Urząd gminny	93	89	82	18	13	5
Urząd skarbowy	90	92	76	18	17	3
Urząd miasta	88	88	70	19	17	4
...						
Inne urzędy	79	70	66	23	13	2

Rysunek 5. Czy urzędnik lub urzędniczy obsługujący Pana(ia) podczas załatwiania tej sprawy:



Po zsumowaniu ocen pozytywnych otrzymujemy następujący obraz: na ogół urzędnicy są kompetentni (70%), życzliwi (62%), rzetelni (52%), ale również załatwiają sprawniej, gdy ma się protekcję (51%), w 1/3 są przekupni i w znacznym stopniu nie przewlekają sprawy (48%). Według ostatnich osobistych doświadczeń respondentów urzędnicy są kompetentni (87%), obsługiwali rzetelnie (74%), sprawnie załatwiali formalności (74%). Negatywne opinie wystąpiły w znikomym procencie (rysunek 5).

PRÓBA EMPIRYCZNA

Z przeglądu literatury wynika, że w deklaracjach na temat *poczucia bezpieczeństwa* lub *spostrzeganego* albo *przewidywanego zagrożenia*, czy *doznawanego lęku*, **najczęściej wymieniane są problemy ogólnospołeczne, czasami wymieniane z nazwy instytucje lub służby, w ich szerokim znaczeniu.** Rzadziej w badaniach ogólnopolskich sondowano indywidualne stany i doświadczenia. Najbardziej znane jest przedsięwzięcie w postaci Polskiego Generalnego Sondażu Dobrostanu Psychicznego³⁴ oraz szerzej nieznane projekty dotyczące jakości życia, realizowane przez Program Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju³⁵

Zamierzamy „spersonifikować” organizacyjne twory i podjąć próbę oszacowania energii petenta, jaka jest niweczona lub jest psychologicznym kosztem, ponoszonym przez klienta instytucji usług publicznych.

³⁴ J. Czapiński, Polski Generalny Sondaż Dobrostanu Psychicznego. Badanie panelowe 1991 i 1992. Warszawa, maj 1993.

³⁵ UNDP, Jakość życia na poziomie lokalnym - ujęcie wskaźnikowe. Pod red. T. Borysa i P. Rogali. Warszawa 2008.

Ogólnie mówiąc, każdy z obywatelskich problemów ma swojego kreatora, każda z instytucji jest funkcjonalnie „ożywiona” personelem, realizującym cele instytucji, lub nim „uśpiona”. W ten sposób podjęta próbka empiryczna jest zwróceniem uwagi, że źródła utraty *poczucia bezpieczeństwa* albo przeżywanego *lęku*, czy tylko *dyskomfortu*, nie wynikają tylko z materii przepisów i struktur, czy złożoności sprawy, ale dają się też umiejscowić w zbiorze jakim są funkcjonariusze, zobowiązani kulturą instytucji, rzetelnie realizować cele instytucji.

Terminem „**funkcjonariusz**” określamy w tym miejscu pracownika, pełniącego jakąś funkcję wyznaczoną celami i specyfiką instytucji. Termin ten **zapóżyczamy od łac. *functio* ‘czynność’ od *fungi* ‘wykonywać; zarządzać; sprawować urząd’.**³⁶

Jako przedmiot oceny wybrano instytucje usług publicznych, a dokładniej: reprezentujących ich funkcjonariuszy do świadczenia tych usług, w tym też zobowiązani do bezpośredniego kontaktu z klientem.

Każda z uwzględnionych instytucji z założenia spełnia ważne cele, dla społeczeństwa jako całości i dla każdej jednostki z osobna. Działanie tych instytucji, nazwane *usługą publiczną*, ma też znamiona ogniw decyzyjnych, sprawowania władzy, nadzoru, egzekucji obowiązków obywatelskich itp., i tym samym - z natury rzeczy - mianowana „usługa” może się przekładać na utratę *poczucia bezpieczeństwa* lub *lęk* – lęk przed złą obsługą, lęk przed służbą z insygniami władzy, mundurem itd.

Pytaniem jest więc: w jakim stopniu usługodawcy, czyli funkcjonariusze instytucji usług publicznych (przyjmując roboczo taką nomenklaturę), odbierani są w ogólnym doświadczeniu, lub wyobrażeniu jednostkowym, jako osoby **naznaczone negatywnym odniesieniem do usługobiorcy, i można im przypisać miano o s ó b t o k s y c z n y c h.**

„John (Porter, muzyk) ma taką ... cechę, lęka się autorytetów,
np. policji. Stresują go panie w urzędach, w bankach.
Wiecznie się boi, że czegoś nie dopełnił, nie zrobił
– i że poniesie konsekwencje”
(Anita Lipnicka)

Do katalogu ocenianych instytucji usług publicznych wybrano funkcjonariuszy: **banku, uczelni, przychodni/szpitala, policji, sądu/prokuratury, samorządu, urzędu skarbowego i kościoła.**

W przeprowadzonym pilotażu uczestniczyły 32 osoby w wieku 21- 50 lat.

Warsztatowo i próbnie zastosowano eksperymentalne narzędzie o umownej nazwie „Anonimowa Skala TL 2008”, sporządzone na podstawie testu na **toksyczność osób**, autorstwa Lillian Glass.³⁷ Z tego testu wybrano po 10 twierdzeń dotyczących czterech sfer: ***uczuć*** (odczuwam), ***zachowań*** (mam ochotę), ***zmian fizycznych*** (sprawia, że:) i ***porozumiewania się*** (są tacy, że:).

Oprócz tego wykorzystano twierdzenia z testu Morrisa I. Steina (Self-description Test) do oszacowania *potrzeby bezpieczeństwa* oraz zadano rozbudowane pytanie o częstość antycypowania negatywnych reakcji funkcjonariuszy.

³⁶ W. Kopalniński, Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych. Wiedza Powszechna. Warszawa 1988.

³⁷ L. Glass, Toksyczni ludzie. Dom Wydawniczy REBIS. Poznań 2008.

Osoba badana, posługując się 6 stopniową skalą, określała w jakim stopniu doświadcza stanu lub może sobie wyobrazić ten stan, w kontakcie z każdym z funkcjonariuszy ośmiu wyżej wymienionych instytucji. Doświadczony stan opisany został w 40 twierdzeniach, składających się na cztery wyżej wymienione sfery: uczucia, zachowanie, zmiany fizyczne i porozumiewanie się (tabela 4). Arkusz z twierdzeniami zawierał następującą instrukcję, wskazującą rodzaj zadania i kroki, jakie należy wykonać:

Pomyśl przez chwilę o zachowaniach urzędników i funkcjonariuszy różnych instytucji i postaraj się opisać za pomocą tej prostej skali. Każda odpowiedź jest dobra jeśli tylko oddaj Twoje rzeczywiste odczucia. Odpowiedz szczerze.

W bezpośrednim kontakcie z funkcjonariuszami różnych instytucji, w których załatwiam swoją sprawę – lub , gdy mogę to sobie wyobrazić – doświadczam stanu, który ogólnie albo zazwyczaj przejawić się może w stopniu: bardzo dużym (5 pkt.), dużym (4), średnim (3), małym (2), bardzo małym (1) wcale nie (0).

Zestaw twierdzeń poprzedzało zdanie:

„Gdy ważna dla mnie sprawa zależy od osób decydujących o sposobie i możliwości jej załatwienia, to w kontakcie z tymi osobami (funkcjonariuszami) z ...

ODCZUWAM:

1. emocjonalny paraliż
2. zły nastrój
3. odbieranie mi poczucia własnej wartości
4. wprawianie mnie w zakłopotanie
5. wzbudzanie gniewu i irytacji
6. pozbawianie mnie energii i swoją bezsilność
7. powstawanie do nich odrazy
8. lekceważenie mnie
9. brak wzajemnego szacunku
10. wykorzystywanie moich uczuć

MAM OCHOTĘ:

1. uciec przed nimi
2. użyć siły
3. unikać spotkania tego funkcjonariusza
4. unikać złych zamiarów wobec mnie
5. udaremnić poniżanie mnie
6. zareagować agresywnie
7. być mniej uległym
8. pokazać swoje znaczenie
10. mieć sposób unikania tych funkcjonariuszy

SPRAWIA, ŻE:

1. mam ból głowy
2. odczuwam napięcie mięśni
3. serce bije mi szybciej, jak w panice
4. pocę się bardziej niż zazwyczaj
5. w rozmowie z nimi czuję uścisk w gardle
6. czuję brak energii lub słabnięcie
7. odczuwam niechęć przed dotknięciem
8. w jej obecności mam tiki powiek
9. ich zachowanie budzi moją odrazę
10. chciałbym więcej jej nie oglądać

SA TACY, ŻE:

1. starannie dobieram słowa
2. odczuwam ich szorstkość i agresywność
3. pokazując władzę podnoszą głos
4. w rozmowie brakuje mi słów
5. zamykam się w sobie
6. kwestionują każde moje słowo
7. znieważają mnie słownie
8. odczuwam spokój i ulgę, jak nie muszę kontaktować się
9. mam wrażenie, że kierują się oni odmiennym systemem wartości
10. mam wrażenie, że mówimy różnymi językami

Po zapoznaniu się z instrukcją, respondent wpisywał przy każdym z 40 twierdzeń punkt skali, określając tym samym, w jakim stopniu opisywany stan u niego występuje lub może wystąpić w kontakcie z funkcjonariuszem danej instytucji.

Żmudne przeliczenia punktów zastosowanej skali, pozwoliły na orientacyjne zilustrowanie przypisywanej toksyczności funkcjonariuszom wybranych instytucji.

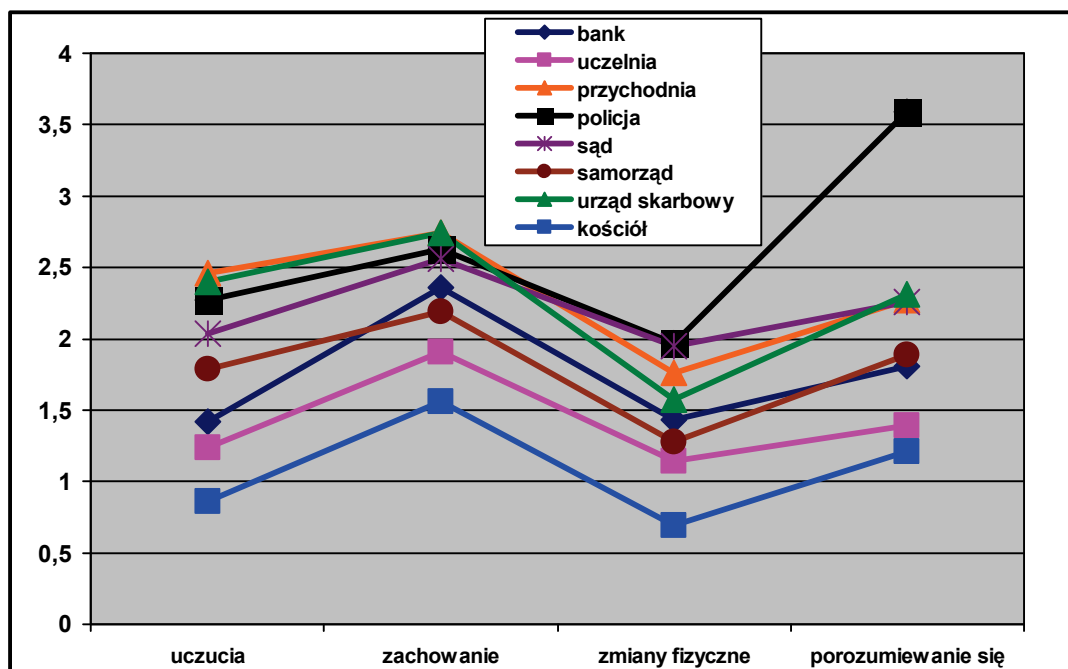
Otrzymane wskaźniki zestawiono w tabeli 7. Wynika z nich, że najbardziej toksycznymi funkcjonariuszami są przedstawiciele: policji, przychodni i/lub szpitala³⁸, oraz urzędu skarbowego i sądu i/lub prokuratury.

Tabela 7. Wskaźniki ogólnej toksyczności

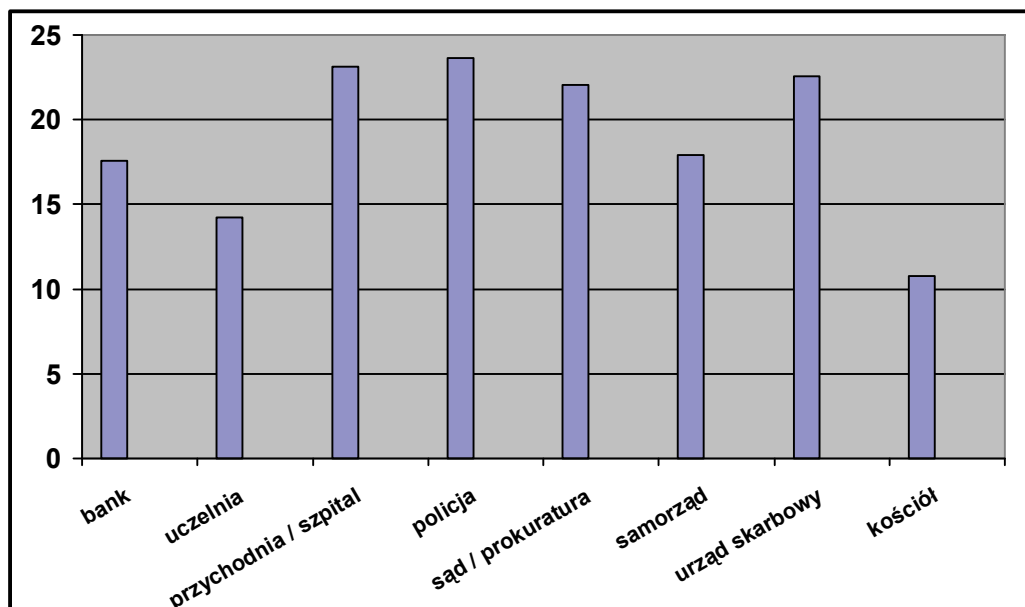
	uczucia	zachowanie	Zmiany fizyczne	Porozumiewanie się	ogółem
Bank	1,42	2,36	1,43	1,81	17,58
Uczelnia	1,24	1,91	1,14	1,39	14,22
Przychodnia	2,46	2,74	1,76	2,27	23,12
Policja	2,27	2,63	1,97	3,59	23,65
Sąd	2,04	2,56	1,95	2,26	22,05
Samorząd	1,79	2,19	1,28	1,89	17,91
Urząd skarbowy	2,40	2,74	1,57	2,31	22,59
Kościół	0,86	1,56	0,69	1,21	10,78
	18,12	23,38	14,76	19,67	

³⁸ **Zupełnie aktualne** : Z próbką takiego oglądu zapoznaje nas Z. Domaszek i P. Miączyński w tekście pt. Oceń swojego lekarza w sieci, „GazetaWyborcza” 29-30 listopada 2008 r.

Rysunek 6. Porównanie sfer toksyczności 8 zawodów



Rysunek 7. Wskaźniki ogólnej toksyczności (przez zsumowanie 4 czynników)



Pilotażowe wskaźniki toksyczności przypisywanej funkcjonariuszom różnych instytucji można próbować wyjaśniać, biorąc pod uwagę perspektywę obiektywnego stanu rzeczy lub subiektywny

ogląd, albo konfrontując te dwie możliwości. Doświadczenie społeczne podpowiada, że wśród możliwych wyjaśnień znajdują się: **stereotypowe obrazy instytucji, cecha opresyjności działań, dysfunkcyjność służby, przewidywane zagrożenie, osobiste doświadczenia, rozpowszechniona opinia (fama), kultura bycia funkcjonariuszy i inne jego cechy profesjonalno-osobowościowe** (przy istniejących możliwościach wybór funkcjonariusza jest faktem znanym), **osobiste nadużycia, nadwrażliwość osobista, brak poczucia własnej wartości, i inne.**

Przy tej okazji warto przytoczyć uogólnienie dyskutujących polityków, uczestniczących w programie „Teraz My” (październik ‘2008): Jolanty Szymanek-Deresz i Marka Jurka, którzy stwierdzili, że **„obywatele obawiają się państwa, mają lęk przed władzą”** – w związku z przyjętym zakresem badań dodamy: że może to być lęk przed „wszelką władzą”, przed osobami pełniącymi jakąś funkcję czy świadczącymi jakąś usługę, nawet banalną, czyli przed osobami, od których czujemy się w danej sytuacji uzależnieni. Uzależnienie takie może być także jedynie obiektem wyobraźni.

Na marginesie problemu toksyczności funkcjonariuszy, wypada wspomnieć, że **same instytucje są stygmatyzowane** – słusznie czy niesłusznie, to inna sprawa, ale na pewno jest to zasługa czynnika ludzkiego.

Instytucje, o których mowa, podlegają systemowi ocen i kontroli, wewnętrznej i zewnętrznej, np. przez NIK, instancje wyższego szczebla, media. Problem w tym, które z tych informacji docierają do opinii publicznej i jakimi wskaźnikami operacjonalizuje się dokonywaną ocenę. Czy istniejący nadzór i system konsekwencji są naczyniami połączonymi. Jaką rangę w kulturze instytucji ma indywidualna odpowiedzialność i wymiana kadr, gdy konkurują kompetencje z układem towarzysko-partyjnym? Czy jakkolwiek wartością dla funkcjonariusza jest jego petent? Czy przeważa zasada, że instytucja ma zawsze rację?

Podobnych pytań można zadać więcej i o filozofii instytucji szeroko dyskutować

Przeprowadzone badania nad toksycznością funkcjonariuszy podjęto dla sprawdzenia, czy w relacjach z instytucjami usług publicznych i realizacji naszego, obywatelskiego interesu, mimo woli powstaje aura negatywnych emocji, wyrażająca się w konkretnych przejawach zakłócenia poczucia bezpieczeństwa. **Toksyczność osób** jest tu rozumiana zgodnie z opisem Lillian Glass. Oznacza taki **sposób wpływu przedstawiciela instytucji, który zakłóca różne elementy dobrego samopoczucia, deprymuje, odbiera siły samostanowienia, wywołuje niepokój, zakłóca panowanie nad sytuacją i kontrolę, uruchamia nieoczekiwane zachowania itp.** Szerszy kontekst skutków tego wpływu ilustruje zestaw 40 twierdzeń.

Podjętą próbę traktujemy jako zupełnie wstępne rozpoznanie. Ustosunkowując się do wyników z wymaganą ostrożnością (choćby ze względu na wielkość próby), należy jednak zauważyć, że nie są one pozbawione kilku twardych przesłanek. Zaliczyć do nich można to, że twierdzenia zawarte w zastosowanej liście 40 przejawów toksycznego oddziaływania, to w gruncie rzeczy w wielu przypadkach sformułowania ze skal diagnostycznych, opracowanych psychometrycznie, znormalizowanych, a zawartych w testach psychologicznych do badania lęku i stresu, poczucia własnej wartości, dyskomfortu psychicznego, poczucia bezpieczeństwa i zagrożenia, braku poczucia wpływu (mechanizm LOC - zewnętrzne poczucie kontroli).

W sprawie związku poczucia zagrożenia (utrata poczucia bezpieczeństwa) z mechanizmem LOC, natrafiliśmy na warte uwagi literaturowe stwierdzenia. D.J. Walmsley i G.J. Lewis³⁹ piszą: „*Jeśli chodzi o osobowość, cechą najsilniej związaną z reakcją na zagrożenie jest przypuszczalnie tzw. umiejscowienie poczucia kontroli (locus of control). Pozwala ona ocenić ludzi w zależności od tego, czy uważają, że na zdarzenie wpływa ich własne zachowanie, czy też zdarzenia są wytworem sił, nad którymi nie mają kontroli.*” Autorzy dalej cytują: „*Osoby wierzące we własną siłę wydają się pozytywniej nastawione do akcji zapobiegającej zagrożeniom, natomiast uważające, że nie mają wpływu na te zdarzenia opowiadają się raczej za akcjami naprawczymi (reparative action), podejmowanymi po zajściu groźnego zjawiska (Simpson-Housley, Bradshaw 1978)*”. Walmsley i Lewis wnikliwie podejmują problemy metodologiczne w badaniach zagrożeń. Do mechanizmu LOC nawiązują i przez wykorzystanie takiego oto stwierdzenia: „*Religia ... bywa istotna, gdyż gorliwi katolicy są skłonni traktować zagrożenia jako przejawy woli boskiej, będące tym samym poza zasięgiem ludzkiego oddziaływania (Abney, Hill 1966)*”.

Częściowym potwierdzeniem dla wyników odczuwanej toksyczności funkcjonariuszy instytucji publicznych są też odpowiedzi naszych respondentów na rozbudowane pytanie o następującej treści:

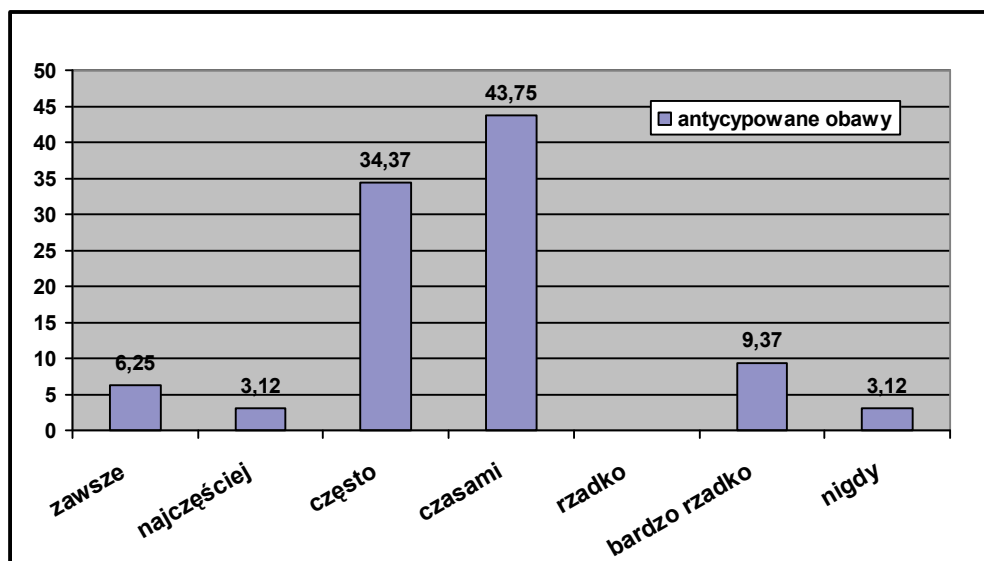
„Gdy mam występować jako klient, petent, osoba poszkodowana, albo nawet świadek sprawy, to z góry obawiam się, że spotkać mnie może:

lekceważenie, poniżanie, okazywanie władzy nade mną, bezduszość przedstawiciela instytucji, wymawianie się niemożnością, przedłużanie załatwienia, utrudnianie, itp.:”

Badani udzielali odpowiedzi przez wskazanie na skali jak często stan taki u nich występuje: *zawsze, najczęściej, często, czasami, rzadko, bardzo rzadko, nigdy*. Uzyskane wyniki przedstawiono na rysunku 7. Wynika z nich, że **ponad 40 % przeżywa taki staki stan: często, najczęściej i zawsze**. Ponieważ treść tego pytania opisuje sytuację, która stawia jednostkę wobec trudności i poniżających sytuacji, pytanie to także dostarczyło materiału na temat toksyczności funkcjonariuszy.

³⁹ D.J.Walmsley, G.J.Lewis, Geografia człowieka. Podejścia behawioralne. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa 1997, s. 184, 185.

Rysunek 8. Antycypowane obawy o poniżenie przez funkcjonariusza. Wyniki w %.



Konkludując w skrócie

1. **Potrzeba bezpieczeństwa** wpisana jest w człowieczeństwo, jej zapewnienie pozwala na uruchamianie motywacji wyższego rzędu, i jest odczuwana w każdej ze sfer życia – chciałoby się powiedzieć: „na każdym kroku”. Toksyczny funkcjonariusz zakłóci ten łańcuch sprawstwa.
2. Struktura czterech przyjętych sfer toksyczności (uczucia, zachowanie, zmiany fizyczne, porozumiewanie się), przypisywanej przedstawicielom analizowanych profesji, ma podobny obraz (rysunek 6). Odbiorcy usług publicznych, w kontakcie z funkcjonariuszami tych instytucji, najwyraźniej gotowi są reagować behawioralnie: w y c o f a n i e m , u c i e c z k ą l u b p r z e c i w d z i a ł a n i e m, natomiast największe trudności sprawia obszar wzajemnej k o m u n i k a c j i (rysunek 6 i zestaw twierdzeń – s. 15). Otrzymane rozpoznanie może być sugestią, że DEFICYT W SFERZE KOMUNIKACJI staje się poważną społeczną barierą nie tylko w nawiązywaniu obywatelskich więzi, ale również w realizowaniu indywidualnych potrzeb - czego konsekwencją jest dyskomfort i poczucie zagrożenia.
3. **Poczucie bezpieczeństwa** odczuwane jest w odniesieniu do wielu czynników, tymczasem zazwyczaj sprowadzane jest do problematyki ogólnie pojętego bezpieczeństwa terytorialnego, form przestępczości i w dalszej kolejności do utraty lub ograniczenia stanu zdrowia, oraz warunków egzystencji.
4. DO PROJEKTÓW I STUDIÓW NAD JAKOŚCIĄ ŻYCIA (od Programu Narodów Zjednoczonych ds. Rozwoju w Polsce - po realizację polskich samorządów) CORAZ ŚMIELEJ WPROWADZANE SĄ WSKAŹNIKI POSZERZAJĄCE SFERĘ BEZPIECZEŃSTWA .

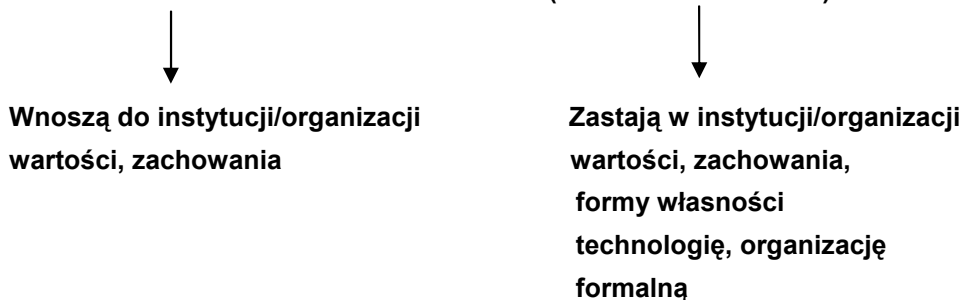
Przykłady:

kultura osobista policjantów, kompetencje policjantów, skuteczność załatwiania spraw, szybkość działania, gotowość do angażowania się w poprawę bezpieczeństwa (struktura wskaźników w Poznaniu), ocena sposobu zarządzania miastem, zaufanie do władz, poczucie wpływu na decyzje, agresja słowna i fizyczna (struktura wskaźników jakości w

Sopocie), porównanie sposobu obsługi w urzędzie miasta do obsługi w innych instytucjach i firmach prywatnych (ze wskaźników w Gliwicach), czym powinien cechować się pracownik urzędu miejskiego, a czym cechują się, czy wdrażany program „Tarcza” wpłynął na poprawę bezpieczeństwa (ze wskaźników w Jaworznie).

5. Przedstawioną próbką empiryczną zwrócono uwagę na energię jaka spala się niezauważenie przy okazji załatwiania spraw w instytucjach usług publicznych, w tym PODCZAS dochodzenia do swoich praw, CZĘSTO W SYTUACJACH subiektywnie KRYTYCZNYCH.
6. W *dobrze zorganizowanym państwie* powinno być widoczne zapewnianie poczucia bezpieczeństwa obywateli w każdym zakresie, od terytorialnego po osobiste. W instytucjach obsługujących i organizujących obywateli dla wspólnej, pomyślnej społecznej gry, oczekiwać można, że pomiędzy stronami widoczny będzie TRANSFER PRZYCHYLNYCH POSTAW I UCZUĆ, NAWET GDY SPRAWY SĄ OBIEKTYWNE TRUDNE.
7. Rola, jaką przypada pełnić funkcjonariuszom, jest rolą reprezentacji instytucji i organizacji (czyli państwa). Oczekuje się, by pełniona była na najwyższym technicznym i międzyludzkim poziomie. „Takim samym”, jaki oczekuje się od sportowej, olimpijskiej reprezentacji Polski. Albo przynajmniej „ligi europejskiej”, w której wymiana transakcyjna pomiędzy organizacją i człowiekiem spełnia warunki określonej kultury.

8. INSTYTUCJE I ORGANIZACJE TO LUDZIE (FUNKCJONARIUSZE)⁴⁰ :



W garniturze tych wartości i zachowań poczucie / potrzeba posiadania i świadczenia bezpieczeństwa ma odpowiednie miejsce.

9. Pytanie, jak zmniejszyć wpływ toksycznych funkcjonariuszy, wśród czynników wpływających na jakość życia, pozostaje sprawą otwartą i godną badań jakościowych, wskazaną do umieszczenia w programach projektów edukacyjnych (szkoleniach)

PUBLIC SERVICES INSTITUTIONS AND PERSONAL FEELING OF SECURITY

The text contains: 1) a part of classics', Fromm and Maslow, attitude, 2) results of numerous surveys which illustrate sources and subjects of sense of security, threats, anxiety, 3) research on institution evaluation, professional honesty and reliability as well as, 4) own identification research on toxicity of clerks in public services clients' perception.

⁴⁰ Patrz. L. Zbiegień-Maciąg, *Kultura w organizacji*. Wydawnictwo naukowe PWN. Warszawa 1999.