

*Ewelina Wojtera**

Bezpieczeństwo pracy kuratora sądowego w ujęciu uniwersalnym i interdyscyplinarnym

Wstęp

Bezpieczeństwo kuratorów ma jednoznaczną wymowę. Kurator, wykonując orzeczenia sądu w środowisku swoich podopiecznych, na terenie sądu, a także w każdym miejscu, do którego obligują go przepisy, jest narażony na przemoc ze strony skazanych i ich rodzin, wobec których prowadzi oddziaływania albo też przeprowadza wywiad środowiskowy. Każde, bezpośrednio podjęte czynności służbowe wobec podopiecznych, nawet w sytuacji, kiedy kurator nie ma informacji o ich skłonności do agresywnego zachowania, może przerodzić się w sytuację zagrażającą jego życiu lub zdrowiu. W tym rozumieniu na bezpieczeństwo pracy kuratora sądowego składa się nie tylko jego wiedza merytoryczna z zakresu metodyki pracy oraz doświadczenie zawodowe, ale w szczególności znajomość taktyk i technik interwencyjnych niezbędnych w sytuacjach kryzysowych.

Podkreślić należy, że na bezpieczeństwo kuratorów mają wpływ tak zwane czynniki obiektywne, czyli niezależne od wykonujących czynności służbowe kuratorów, związane ze specyfiką pracy (środowisko patologiczne, niebezpieczne dzielnice), a także subiektywnych, do których zaliczyć można: wiedzę ogólną i zawodową, umiejętności w zakresie komunikatywności, analizy i oceny sytuacji, oceny stanów emocjonalnych ludzi, odporności na stres, opanowania emocji, strachu. Niezbędne są również umiejętności zawodowe w zakresie wykorzystywania doświadczeń własnych i innych kuratorów. Oczywiście jest, że kurator nie ma wpływu na zmianę czynników obiektywnych. Wynika stąd konieczność doskonalenia kuratorów w umiejętnościach, które zależą od nich samych.

W związku ze skalą przemocy stosowanej wobec kuratorów oraz pracą w warunkach silnego stresu ze skazanymi o wysokim stopniu ryzyka powrotności do przestępstwa oraz

* Dr Ewelina Wojtera, kurator, specjalista Sądu Rejonowego w Kutnie, delegowana do Ministerstwa Sprawiedliwości.

znacznym obciążeniem obowiązkami, pojawia się konieczność zastosowania takich rozwiązań, które zapewnią kuratorom dobrostan fizyczny i psychiczny.

Istota bezpieczeństwa

Jedną z podstawowych wartości w wymiarze indywidualnym i społecznym jest bezpieczeństwo. Jeśli przyjąć wymiar indywidualny, to należy stwierdzić, że dla każdej jednostki bezpieczeństwo jest taką wartością, która uzależnia realizację innych potrzeb, a przesłanie to zawiera w sobie klasyczna już konstrukcja hierarchii potrzeb A. Masłowa. Waga natomiast tego problemu wydaje się być bezsporna.

Złożoności problematyki bezpieczeństwa pracy nie da się wyjaśnić postrzegając to zagadnienie jedynie przez pryzmat pojedynczych uwarunkowań. Bezpieczeństwo jest niezmiernie złożonym zagadnieniem, gdyż mieści w sobie zarówno aspekty psychologiczne, socjologiczne, prawne, pedagogiczne, kulturowe, biologiczne, by wymienić najważniejsze z nich.

Każda z nauk inaczej traktuje bezpieczeństwo, a także inaczej je definiuje. Jednak dzięki temu, że istnieją dziedziny wiedzy, które zajmują się tym zagadnieniem, np. nauka o bezpieczeństwie, filozofia bezpieczeństwa, profilaktyka społeczna, prewencja kryminalna, nauka o policji, istnieje większe prawdopodobieństwo pojawienia się odpowiedniej definicji bezpieczeństwa.

Istnienie wielu znaczeń terminu bezpieczeństwo sprzyja jego powszechności oraz różnorodności interpretowania, ale także wpływa na to, że jest traktowane bardziej ideologicznie niż naukowo¹. Interdyscyplinarny charakter zjawiska bezpieczeństwa skłania natomiast do poszukiwania płaszczyzny metodologicznej na tyle szerokiej, aby ujmowała jego wieloaspektowość.

Na gruncie polskiej socjologii bardzo rzadko można się spotkać z funkcjonującym samodzielnie określeniem „bezpieczeństwo”. Przy tym należy zauważyć, że trudno także spotkać się z określeniem bezpieczeństwa bez odniesienia go do zagrożeń społecznych. Niewątpliwie jednak bezpieczeństwo jest to pewność przeżycia, rozwoju, a także prawidłowego funkcjonowania człowieka. W wymiarze przedmiotowym – to pewność istnienia niezbędnych warunków rozwoju i aktywności człowieka oraz brak ryzyka utraty czegoś, co człowiek szczególnie ceni, czyli zdrowia, życia, pracy, szacunku, uczuć, dóbr materialnych, to również stan pewności i spokoju. Bezpieczeństwo, to także poczucie braku zagrożenia ze strony innego człowieka, tym bardziej wobec którego jesteśmy życzliwi i gotowi do niesienia pomocy.

W znaczącym zakresie zagadnienie bezpieczeństwa pracy kuratora pozostaje w ścisłym związku z problematyką bezpieczeństwa pracy w ogóle. Pewne podstawowe kwestie

¹ E. Moczuik. *Socjologiczne aspekty bezpieczeństwa lokalnego*. Rzeszów 2009, s. 8–83.

mają bowiem charakter uniwersalny, jak na przykład kwestia wzajemnych zależności pomiędzy strukturą cielesną i psychiczną². Problem ten był najczęściej analizowany w kontekście różnego rodzaju zaburzeń, jakie pojawiają się w wyniku obciążenia pracą³. Świadectwem takiej zależności może być przykładowo stwierdzona w badaniach empirycznych wyższa zachorowalność na wrzody żołądka osób zajmujących stanowiska kierownicze w porównaniu z ich podwładnymi⁴. Różnicy tej nie da się wytłumaczyć odmiennością uwarunkowań fizycznych i czasowo-przestrzennych pracy, gdyż w przytaczanych badaniach zarówno kierownicy, jak i ich podwładni pracowali w identycznym otoczeniu i rytmie. To, co ich różniło, miało ścisły związek z zakresem i obowiązkami w pracy. Również badania arteriosklerotycznych zaburzeń serca wykazały znaczne różnice w stopniu zachorowalności osób należących do różnych grup zawodowych jak prawnicy, lekarze, sędziowie⁵. Ponieważ różnice te obejmowały grupy porównywalne z punktu widzenia statusu społecznego, aktywności fizycznej, zagrożeń fizycznych w środowisku pracy, dało to podstawę do postawienia tezy, że ich przyczyna tkwi w naturze samej pracy. Zgodnie z nią, w każdym zadaniu tkwi pewien potencjalnie szkodliwy dla człowieka ładunek, który uaktywnia się w różnych okolicznościach i wtedy przesądza o biopsychicznym koszcie pracy, również pracy kuratora. Czynnikiem ten nazwano **obciążeniem pracą** (ang. *workload*)⁶.

Przeświadczenie naukowców o istnieniu szkodliwych dla zdrowia właściwości pracy podziela znaczna część społeczeństwa, które zainteresowane jest tym zagadnieniem między innymi z punktu widzenia sprawiedliwego wynagrodzenia oraz zapłaty za ponoszone koszty psychofizyczne. Tak więc, proponuje się, aby do tradycyjnych składników kosztu pracy – tradycji, tempa i przestrzennego ograniczenia pracy, dodać nowe zagrożenie związane z wymaganiami w pracy: odpowiedzialnością, nerwowością, zależnościami, ustrukturyzowaniem, ważnością⁷. W badaniach naukowych koncentrowano się na następujących skutkach pracy: chorobie wieńcowej, zawałach serca, otyłości, nadumieralności i na szeroko rozumianym zdrowiu psychicznym⁸. Większość opracowań z tego zakresu obejmowało zawody o charakterze kierowniczym i umysłowym. Wcześniejsze zainteresowania badaczy koncentrowały się na zdrowotnych konsekwencjach pracy w zawodach o charakterze fizycznym, gdyż w pracy fizycznej widziano główny problem społeczny, medyczny i psychologiczny⁹. Współcześnie problemy zawałów serca lub zaburzeń psychosomatycznych dostrzega się równie licznie w grupie tak zwanych pracowników umysłowych, zwłaszcza

² G. Chojnacka-Szawłowska. *Zmęczenie a zdrowie i choroba*. Kraków 2009.

³ A. Bańka. *Psychopatologia pracy*. Poznań 2006.

⁴ M. Pflanz. *Epidemiological and sociocultural factors in the etiology of duodenal ulcer*. W: H. Weiner (red.). *Duodenal ulcer*. Basel 1971, s. 121–151.

⁵ J.R.P. French, R.D. Kaplan. *Psychosocial factors in coronary heart disease*. New York, 1970, s. 383–397.

⁶ V.J. Gawron. *Human performance, workload and situational awareness*. London–New York 2008.

⁷ J. O'Toole. *Work and quality of life*. Cambridge 1974.

⁸ A. Bańka. *U źródeł psychopatologii pracy*. Poznań 1990, s. 100; patrz także J. Karney. *Psychopedagogika pracy*. Warszawa 2007.

⁹ Z. Ratajczak. *Psychologia pracy organizacji*. Warszawa 2008.

w tzw. zawodach usług społecznych¹⁰. Od przełomu lat siedemdziesiątych XX wieku przeciętny robotnik zatrudniony w fabryce samochodów w coraz większym stopniu staje się osobą obsługującą komputery. W nowoczesnym systemie pracy robotnik przestał być kimś, kto w wykonywaniu zadań pracy oddaje swoje usługi poprzez wykorzystywanie zasobów siły fizycznej. W ten sposób w ostatnim czasie nastąpiła transformacja w wewnętrznej treści pracy. Zmiany zacierają się granic między pracą fizyczną i pracą umysłową¹¹. Dawne silne skonstrastowanie pojęcia pracy zaczyna być traktowane jako przestarzałe. Wielu badaczy uważa, że większość zdrowotnych problemów obserwowanych w tzw. zawodach umysłowych można bez żadnego ryzyka rozszerzyć na zawody o charakterze fizycznym¹².

Obciążenie pracą jest pojęciem wielowymiarowym, które może być definiowane rozmaicie. A. Bańka prezentuje wiele takich interpretacji. Jego zdaniem obciążenie może być wyrażone¹³:

- liczbą wymaganych zadań, jakie pracownik musi podjąć, niezależnie od wykonywanego już zadania głównego;
- w terminach subiektywnie odczuwanego stanu (np. trudności zadania) oraz w terminach obiektywnych konsekwencji (np. zmniejszenia się dokładności pracy);
- w aspekcie zakresu uwagi wymaganej przez dane zadanie, a w konsekwencji przez zakres uwagi, która może być zredukowana podczas wykonywania innych zadań;
- może oznaczać presję czasu, czyli deficyt czasu wymaganego do wykonania serii zadań;
- może oznaczać ten aspekt sytuacji zadania, który sprawia, że podmiot wykonujący go wymaga większej liczby informacji o samym zadaniu.

Przytoczone powyżej interpretacje wskazują, że obciążenie pracą jest zjawiskiem trudnym do zdefiniowania w kategoriach obiektywnych. Obciążenie jako czynnik związany z wewnętrzną treścią pracy jest z jednej strony czymś obiektywnym, czyli dostępnym i mierzalnym bezpośrednio przez zewnętrznego obserwatora, a z drugiej strony czymś, co wykracza poza wymiar obiektywny i w ocenie z konieczności zawierać musi obserwacje jakościowe, subiektywne. Przykładowo, takie cechy pracy jak odpowiedzialność, ryzykowość, trudność są czymś realnym, jednak nie dają się do końca zmierzyć i znormalizować. Ich miara jest zawsze mniej lub bardziej uwikłana w specyficzne, niewymierne ludzkie cechy percepcji, nastawień, doświadczeń i predyspozycji. Tak więc, obciążenie jako ładunek tkwiący w pracy ma dwoistą naturę. Do pewnego stopnia jest to fakt dostępny obserwacji bezpośredniej (np. liczba zadań, stres czasowy), a do pewnego stopnia jest to pewien

¹⁰ N. Ogińska-Bulik. *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła, konsekwencje, zapobieganie*. Warszawa 2006.

¹¹ J. Karney. *Psychopedagogika...*, dz. cyt.

¹² C.L. Cooper, J. Marshall. *Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej*. W: C.L. Cooper, R. Payne (red.). *Stres w pracy*. Warszawa 1987.

¹³ A. Bańka, *U źródeł psychopatologii...*, dz. cyt., s. 101.

konstrukt hipotetyczny czyli coś, czego istnienie wnioskuje się z danych introspekcyjnych, tj. subiektywnych doznań podmiotu pracy¹⁴.

Obciążenie pracą jako takie nie jest zjawiskiem patologicznym, lecz jedynie patogenym, co oznacza, że obciążenie to może wywoływać w organizmie człowieka stany patologiczne, ale tylko w określonych okolicznościach. W wielu sytuacjach niewielki zakres obciążenia pracą ma dla pracownika wartość wręcz pozytywną i korzystną. Przykładem mogą być prace polegające na czuwaniu, w których głównym zagrożeniem dla jednostki jest monotonia. W wielu innych zawodach fakt dużego obciążenia pracą jest czasami nie tylko biernie akceptowany, lecz co więcej, aktywnie wykorzystywany do budowania przez pracowników swojej tożsamości zawodowej¹⁵.

Zjawisko przeciążenia pracą ma zdecydowanie patologiczny charakter w porównaniu do obciążenia pracą. Obciążenie i przeciążenie to dwa aspekty tego samego zjawiska, ale o przeciwstawnym znaczeniu funkcjonalnym¹⁶. Pojęcie przeciążenia zakłada zawsze przekroczenie punktu krytycznego, poza którym nie ma już dla organizmu człowieka żadnych pozytywów, lecz same negatywy – patologia. Obciążenie-przeciążenie to kontinuum, gdzie granica między skutkami dobroczynnymi obciążenia a patologicznymi skutkami przeciążenia jest płynna i trudna do ustalenia. Przeciążenie pracą można podzielić na ilościowe i jakościowe¹⁷.

W pierwszym przypadku kryterium podziału są obiektywne wskaźniki ilościowe pracy, podczas gdy w drugim – obiektywne parametry pracy, brane pod uwagę w kontekście indywidualnych cech zaangażowanego w pracę człowieka. O przeciążeniu ilościowym mówi się wtedy, gdy pracy jest „zbyt dużo”, a o przeciążeniu jakościowym, – gdy praca jest „zbyt trudna”. Ponieważ przeciążenie ilościowe ma charakter obiektywny, nie zależy od cech osobowych pracownika, a obciążenie jakościowe w większej części ma charakter subiektywny, mówi się również o obiektywnym i subiektywnym przeciążeniu pracą.

Jest oczywiste, że obiektywne przeciążenie pracą wyraźnie odciska się piętnem na zdrowiu fizycznym, a jakościowe przeciążenie pracą ciąży w większym stopniu na zdrowiu psychicznym. Taki podział głównych kierunków patologicznego działania przeciążenia ma charakter jedynie uproszczony, gdyż obydwie sfery zdrowia są ściśle ze sobą powiązane. Na przykład wykryto silny związek między obiektywnymi wskaźnikami obciążenia ilościowego a paleniem papierosów, czyli behawioralnym wskaźnikiem zagrożenia zdrowia. Niemniej jednak, nałogowe palenie tytoniu jest nie tylko wskaźnikiem braku szeroko rozumianej równowagi psychicznej, lecz także istotnym symptomem choroby wieńcowej. Stwierdzono zatem, że osoby z zaburzeniami układu krążenia wykonują w określonym przedziale czasu

¹⁴ A. Groble. *Metodologia nauk*. Kraków 2006.

¹⁵ J.L. Holland. *Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments*. Englewood Cliffs 1985.

¹⁶ A. Bańka. *U źródeł psychopatologii...*, dz. cyt., s. 102.

¹⁷ J.R.P. French, R.D. Kaplan. *Organizational stress and individual strain*. W: A.J. Marrow (red.). *The failure of success*. New York 1973.

więcej zadań (przyjmowanie telefonów, interesantów itp.) i wypalają znacznie więcej papierosów niż osoby obłożone porównywalną pracą w znacznie mniejszym stopniu. Nałóg paleniskowy jest również reakcją na skrajne niedociążenie pracą. Zaobserwowano, że więcej palaczy znajduje się w grupie robotników niż pracowników umysłowych¹⁸. Pracownicy fizyczni w większości przypadków wykonują pracę mało interesującą i w związku z tym palenie jest formą rozwiązania sytuacji trudnej, w której jest za mało zadań zmuszających do wewnętrznego wysiłku.

Badania dotyczące ilościowego przeciążenia potwierdzają również występowanie wyraźnie wyższego poziomu cholesterolu u osób, które subiektywnie doświadczają efektu nadmiaru pracy. Zwiększony poziom cholesterolu zaobserwowano między innymi w zawodach, których specyfiką jest realizowanie zadań na dokładnie wyznaczony termin. W tym kontekście można przypuszczać, iż problem ten dotyczy również kuratorów. Wzrost poziomu cholesterolu oraz przyspieszona koagulacja krwi następowała sukcesywnie w miarę zbliżania się ostatecznego terminu realizacji zadań¹⁹ (zadaniowy czas pracy, terminowość, obciążenie).

Ważnymi czynnikami modyfikującymi stwierdzane zależności w zakresie patofizjologicznych symptomów ilościowego przeciążenia stanowią zmienne o charakterze indywidualnym, czyli zdolności, kwalifikacje i cechy osobowości człowieka²⁰. Jednak główne zagrożenie patologią w wielu zawodach wiąże się nie tyle z ilościowym przeciążeniem pracą, ile z przeciążeniem jakościowym. Zdaniem A. Bańki dochodzi do niego w trzech zasadniczych okolicznościach²¹. W pierwszej z nich wymagania zawodowe (status zawodowy) są zbyt wysokie w stosunku do zdolności (*capabilities*) i możliwości jednostki (wykształcenia i kwalifikacji) (*abilities*). Ten rodzaj jakościowego przeciążenia pracą dotyczy w szczególności tych zawodów, w których głównym zadaniem jest kierowanie ludźmi. Przykładem jakościowego przeciążenia pracą może być syndrom zwany „nerwicą kierowników”. Przejawami patologii tej są silne stany niepewności i zagrożenia, rodzące się wskutek ciągłego, wymuszonego konfrontowania indywidualnych możliwości i umiejętności z wymaganiami zawodowymi, nieustannie zmieniającymi się wraz z rozwojem technicznym, ekonomicznym i organizacyjnym społeczeństwa. Tendencje nerwicowe narastają wśród kadry kierowniczej wraz z wiekiem; im ludzie są starsi, tym bardziej maleje ich naturalna adaptacyjność do zmieniających się wymagań i tym bardziej rośnie potrzeba bezpieczeństwa przejawiająca się dążeniem do stabilizacji.

Zdaniem cytowanego powyżej autora, rozbieżność między wyidealizowanym obrazem roli zawodowej, a faktycznym zakresem wykonywanej pracy stanowi drugi rodzaj okoliczności powstawania jakościowego przeciążenia pracą. W tych okolicznościach zachodzi

¹⁸ M. Frankenhauser. *Underload and overload in working life outline of multidisciplinary approach*. "Journal of Human Stress" 1996, nr 2, s. 35–46.

¹⁹ P.A. Hancock, A. Desmond. *Stress, workload and fatigue*. Mahwah, New Jersey 2000.

²⁰ N. Ogińska-Bulik. *Stres zawodowy...*, dz. cyt.

²¹ A. Bańka: *U źródeł psychopatologii...*, dz. cyt., s. 105.

z jednej strony stereotypowe przywiązanie do wysokiego statusu zawodowego oraz rzeczywiste dopasowanie indywidualnych możliwości do wysokich wymagań roli, a z drugiej strony niezgodność między wysoką kompetencją a realnie małymi wymaganiami pracy. Okoliczności te prowadzą do frustracji z powodu niewykorzystanych możliwości. Szczególnie frustrujące są w tym kontekście zadania poboczne²². Osoby z poczuciem wysokich kompetencji zawodowych spostrzegają obowiązek wykonywania zadań pobocznych w kategoriach przymusu, kary, marnotrawstwa wewnętrznych zasobów (kwalifikacji i zdolności), jak również w kategoriach przyczyny wszelkich nieszczęść z chorobami włącznie. Badania przeprowadzone wśród pilotów ujawniły, że traktują oni swoją rolę zawodową jako szczególnie miłą, w związku z tym najczęściej wymienianymi bólowkami w kontekście pracy były nie problemy ilościowego przeciążenia pracą, ale inne kwestie: stosunki międzyludzkie, dom, rodzina²³. Podobne zależności zaobserwowano wśród kontrolerów ruchu powietrznego – w zawodzie uznawanym za symbol skrajnego przeciążenia. Duża część badanych wskazywała na przyczynę wszystkich swoich kłopotów ze zdrowiem (nadciśnienie, wrzody żołądka itd.) obowiązki wyłamujące się z kultuwanego w społeczności pracowniczej etosu pracy, takie jak czynności administracyjne.

Jakościowe przeciążenie pracą pociąga za sobą konsekwencje głównie w dziedzinie zdrowia psychicznego. Definicja zdrowia psychicznego jest bardzo rozległa i w kontekście badań nad jakościowym przeciążeniem pracą obejmuje różnorodne symptomy i wskaźniki zaburzeń. Zdaniem niektórych autorów, jakościowe przeciążenie pracą powoduje co najmniej dziewięć różnych symptomów zaburzeń zdrowia psychicznego: niezadowolenie z pracy, napięcie ogólne, niskie poczucie własnej wartości, poczucie zagrożenia, zakłopotanie, wysoki poziom cholesterolu, podwyższoną oporność skóry, przyspieszenie tętna, nałogowe palenie tytoniu²⁴.

W badaniach nad wpływem pracy na człowieka uwzględniane są najczęściej trzy grupy wskaźników²⁵. Grupa pierwsza to introspekcyjne przeżycia zadowolenia, samooceny, samorealizacji, autonomii oraz alienacji (wyobcowania). Grupa druga to emocjonalne miary irytacji, depresji oraz lęku. Grupa trzecia to obserwowane (obiektywne) miary zachowania, takie jak palenie tytoniu, picie alkoholu, zażywanie narkotyków, wycofywanie się z pracy, agresja oraz samobójstwa.

Wymienione wyżej wskaźniki zdrowia psychicznego badane były najczęściej w relacji do następujących wyznaczników jakościowego obciążenia pracą: rola pełniona w organizacji; wieloznaczność roli; konflikt ról; odpowiedzialność; przebieg kariery zawodowej; struktura i klimat organizacyjny.

²² L. Forrest, M. Mikolaitis. *The relational component of identity*. "The Career Development Quarterly" 1986, t. 12, s. 76–88.

²³ V.J. Gawron. *Human performance, workload and situational awareness*. London–New York 2008.

²⁴ J.R.P. French, R.D. Caplan. *Psychosocial factors in coronary heart disease*. New York, 1970, s. 383–397.

²⁵ A. Bańka. *U źródeł psychopatologii...*, dz. cyt., s. 106.

Zakres kontroli zdarzeń zewnętrznych i wewnętrznych (psychologicznych) jest sam w sobie jednym z najważniejszych kryteriów zdrowia psychicznego. Wielkość sprawowanej przez człowieka kontroli nad procesem i środowiskiem pracy jest wprost proporcjonalna do wolności wyboru zachowań i odwrotnie proporcjonalna do zakresu zewnętrznie zaprogramowanego sterowania. Postęp techniczny systematycznie zmniejsza przysługujący pracownikowi zakres kontroli i to nawet na stanowiskach kierowniczych, które tradycyjnie uznawało się jako wolne od zewnętrznego nadzoru.

Innym ważnym wyznacznikiem jakościowego przeciążenia pracą jest **odpowiedzialność**. Występuje ona w dwóch zasadniczych odmianach – odpowiedzialności za ludzi i odpowiedzialności za rzeczy. Odpowiedzialność za ludzi, tak jak ma to miejsce w pracy kuratora sądowego, jest cechą pracy silnie patogenną, gdyż oprócz różnych form destabilizacji zdrowia psychicznego (depresje, lęk, irytacja) w istotny sposób przyczynia się także do powstawania zaburzeń psychosomatycznych (podwyższone ciśnienie rozkurczowe, zwiększone poziomy cholesterolu)²⁶.

Z odpowiedzialnością za innych wiąże się bardzo ważna właściwość pracy polegająca na **utrzymywaniu kontaktów z ludźmi** – przełożonymi, podwładnymi i współpracownikami, a w pracy kuratora sądowego – podopiecznymi. Wielu autorów podkreśla, że dobre, harmonijne stosunki międzyludzkie w zespole pracowniczym są podstawą zdrowia psychicznego i zdrowej organizacji²⁷. Wadliwe stosunki międzyludzkie cechuje natomiast poczucie zagrożenia, braku zaufania i wsparcia społecznego.

Z kolei **atmosfera zaufania** w zespole pracowniczym, jak wykazują wyniki badań, idzie w parze z jednoznacznością ról pełnionych przez poszczególnych członków²⁸. Brak zaufania do współpracowników, podwładnych lub przełożonych wprowadza stan napięcia psychicznego, które przejawia się niezadowolaniem z pracy oraz pogorszeniem ogólnego samopoczucia i stanu zdrowia. Nieprawidłowa atmosfera pracy utrudnia skuteczne porozumiewanie się, a na linii zwierzchnik–podwładny stwarza niekorzystną blokadę. Stwierdzono, że pracownicy oceniający swojego zwierzchnika nisko na skali troskliwości i komunikatywności doświadczali jednocześnie silniejszej presji psychicznej, przyczyniającej się do obciążenia psychicznego. Jakość stosunków międzyludzkich w środowisku pracy odbija się głównie na różnych symptomach zdrowia psychicznego. Do najbardziej patogennych czynników pracy zalicza się tzw. partycypację, która polega na dopuszczaniu podwładnych, a czasami wręcz nakłanianiu, do współdziałania, udziału w decyzjach i w ponoszeniu odpowiedzialności²⁹. To, co z założenia ma na celu optymalizację pracy i stosunków międzyludzkich, w niesprzyjających okolicznościach może spowodować skutki przeciwne do zamierzonych. Realizacja zadania partycypacji może być powodem osobistej urazy, bezpodstawnych obaw i nadmiernych reakcji napięcia emocjonalnego czy behawioralnego. To ostatnie przejawia

²⁶ N. Ogińska-Bulik. *Stres zawodowy...*, dz. cyt.

²⁷ E. Mastyk-Musiał. *Spoleczeństwo i organizacje. Socjologia organizacji i zarządzania*. Lublin 1999.

²⁸ A. Bańka. *Psychopatologia...*, dz. cyt., s. 108.

²⁹ Tamże, s. 109.

się charakterystycznym spięciem w formie usztywnionej postawy ciała, mimiki i gestykulacji. Na całym świecie partycypacja jest uznawana za miarę „ucywilizowania” stosunków pracy, ale jednocześnie za jedno z najtrudniejszych zadań. Wielu kierowników nie mogąc mu sprostać praktykuje partycypację pozorowaną. Jednak z psychologicznego punktu widzenia partycypacja pozorowana powoduje reakcje pracowników jeszcze mniej przychylne niż silny autokratyzm.

W sytuacji, gdy pracownik jest błędnie poinformowany o swoich obowiązkach, nie ma jasności co do celów pracy, nie posiada pewności, co do zakresu i odpowiedzialności za powierzone funkcje mamy często do czynienia ze zjawiskiem niejednoznaczności roli. Badania przeprowadzone w grupie ochotników złożonej z inżynierów, naukowców i pracowników administracyjnych ujawniły, że niejednoznaczność roli wywołuje silne niezadowolenie z pracy, wzrost napięć emocjonalnych oraz brak wiary we własne siły³⁰.

A. Bańka wskazuje, iż **konflikt roli** to czynnik jakościowego przeciążenia, który występuje wówczas, gdy osoba mająca do wykonania określoną pracę przeżywa stan wewnętrznego napięcia z powodu³¹: sprzecznych oczekiwań w odniesieniu do kryteriów wykonania postawionego zadania; konieczności wykonywania zadań nielubianych lub sprzecznych z etosem pracy; konieczności wykonywania zadań uważanych za nienależące do zakresu obowiązków zdefiniowanego przez rolę. Konflikt roli występuje najczęściej w tych sytuacjach, w których osoba wykonująca pracę znajduje się w potrzasku dwóch osób wydających sprzeczne polecenia, oczekujących spełnienia w sposób odmienny tej samej funkcji bądź spełnienia odmiennych funkcji. Konflikt roli, podobnie jak niejednoznaczność roli, pociąga za sobą konsekwencje głównie o charakterze psychopatologicznym, chociaż i w tym przypadku zdrowie fizyczne nie znajduje się poza strefą wpływów.

Kariera zawodowa jest czynnikiem jakościowego przeciążenia pracą. A. Bańka zwraca uwagę, iż trzema najważniejszymi wyznacznikami szkodliwych napięć związanych z przebiegiem kariery zawodowej są³²: niepewność, czyli obawa przed redukcją etatów; dezaktualizacja kwalifikacji zawodowych lub wcześniejsze przeniesienie w stan spoczynku; niezgodność statusu, czyli niedopasowanie tempa awansu do tempa rozwoju osobistego lub osiągnięcie pułapu w karierze zawodowej z powodów zewnętrznych lub psychologicznych (np. z powodu niemożności podniesienia kwalifikacji).

Zadowolenie z pracy jest kluczowym i zarazem najlepiej przebadanym kryterium zdrowia psychicznego. Stanowi ono korelat niemal wszystkich innych wskaźników i symptomów zdrowia, jak samoocena, alienacja, depresja, irytacja³³. Wysokie wskaźniki depresji czy alienacji korelują pozytywnie ze wskaźnikami niezadowolenia z pracy. Od tego schematu

³⁰ R.L. Kahn. *Conflict, ambiguity and overload – three elements in Job stress*. “Occupational Mental Health” 1973, t. 3, s. 11.

³¹ A. Bańka. *Psychopatologia...*, dz. cyt., s. 110.

³² Tamże, s. 111.

³³ J. Karney. *Psychopedagogika...*, dz. cyt.

odbiegają dane dotyczące zależności między niezadowoleniem z pracy, a niektórymi behawioralnymi symptomami zaburzeń zdrowia psychicznego.

Poczucie bezpieczeństwa jako podstawowa potrzeba psychiczna

Według A. Masłowa, twórcy psychologii humanistycznej, najważniejszą z ludzkich potrzeb – zaraz po potrzebie powietrza, wody i pożywienia – jest potrzeba bezpieczeństwa³⁴. Wydaje się ona bardziej potrzebna do życia niż potrzeba bycia kochanym. Jednakże u coraz większej liczby ludzi narasta poczucie zagrożenia, a sytuacja taka jest spowodowana wieloma czynnikami. Najbardziej istotny jest fakt, że żyjemy w niebezpiecznym świecie i musimy z wysiłkiem wydobywać z niego to, co najlepsze. Chociaż mieszkamy na planecie, która z jednej strony pod wieloma względami stwarza wspaniałe okazje i ogromne możliwości, z drugiej strony jest miejscem, w którym roi się od niebezpieczeństw i barbarzyństwa³⁵. Wraz ze wzrostem liczby ludności dziesiątki milionów mężczyzn, kobiet i dzieci, zarówno w dużych aglomeracjach miejskich, jak i małych wiejskich osadach, toczą zmagania o bezpieczeństwo i przeżycie.

Specjaliści w dziedzinie zdrowia wskazują, że główne przyczyny zaburzeń zdrowotnych wykraczają poza niewłaściwą dietę, palenie lub brak ćwiczeń fizycznych i obejmują również **chroniczne poczucie zagrożenia**³⁶. Niestety, naukowcy zajmujący się zdrowiem człowieka bardzo rzadko poświęcają uwagę temu problemowi. W dorocznym raporcie American Medical Association (Amerykańskie Towarzystwo Medyczne, AMA) poświęconym zjawiskom przemocy (Association National Report Card – Ogólnonarodowy raport na temat przemocy) podkreśla się, że: „przemoc stała się «najpoważniejszym problemem zdrowotnym» Ameryki”³⁷. R. McAfee, prezydent AMA, podczas konferencji prasowej w Chicago stwierdził: „Wiem, że jest to przygnębiająca wiadomość, lecz ogólną oceną, jaką wystawiliśmy naszemu krajowi, jest D. W kategorii «przemocy w miejscach publicznych», obejmującej przestępstwa z użyciem broni palnej, Stany Zjednoczone otrzymały w naszym raporcie ocenę F”. W dalszej części wystąpienia dodał: „Zdaniem AMA przemoc jest w Ameryce głównym problemem zdrowia publicznego”³⁸. Wiele faktów wskazuje, że niepoohamowany gniew, bezradność, depresja, lęk i pozbawione uzasadnienia ataki wściekłości przybrały rozmiary epidemii. Ogólnonarodowe badania przekrojowe dotyczące lęku przed przestępczością, ujawniły, że cztery piąte obywateli USA obawia się, że zostaną pobici, obrabowani,

³⁴ Masłow A. *Motywacja i osobowość*. Warszawa 1990.

³⁵ H.H. Bloomfield, L. Cooper. *Jak żyć bezpiecznie w niebezpiecznym świecie*. Warszawa 2000, s. 19–36.

³⁶ Z. Ratajczak. *Zagrożenie. Między szokiem a depresją*. W: K. Popiołek (red.). *Kryzysy, katastrofy, kataklizmy*. Poznań 2004, s. 15–20.

³⁷ D. Levy. *USA almost flunks violence report card*. „USA Today”, 12 czerwca 1996, s. 1.

³⁸ H.H. Bloomfield, L. Cooper. *Jak żyć bezpiecznie...*, dz. cyt., s. 20.

zgwalceni lub zamordowani³⁹. W wyniku innych badań okazało się, że ponad jedna trzecia Amerykanów czuła się „zdesperowana” narastającą falą przemocy.

Zwraca się uwagę, iż wielu ludzi jest więźniami nowoczesnych domów wyposażonych w rozmaite urządzenia. Starają się oni wygenerować poczucie bezpieczeństwa za zamkniętymi drzwiami i otaczają się siecią systemów alarmowych. Środki te mogą jednak zapewnić jedynie namiastkę bezpieczeństwa i wewnętrznego poczucia komfortu – w rzeczywistości czynią ludzi więźniami zamkniętymi w ich własnych mieszkaniach. Zdaniem socjologa D. Archera: „Jeśli odczuwamy lęk, już padliśmy ofiarą przemocy”⁴⁰. W rzeczywistości ważne jest również wewnętrzne poczucie bezpieczeństwa, stałe odczuwanie lęku może bowiem być bardziej szkodliwe niż sama przemoc. Nieustanny lęk o osobiste bezpieczeństwo systematycznie niszczy komórki mózgowie i tkanki mięśniowe serca, podminowuje karierę zawodową, osłabia związki z ukochanymi osobami i przyspiesza proces starzenia ludzkiego umysłu⁴¹. Najpoważniejszy błąd, który ludzie popełniają, łączy się ze sposobem, w jaki starają się uporać z lękiem o osobiste bezpieczeństwo. Chroniczny lęk o własne życie i byt rodziny może zniszczyć karierę, naruszyć związki z innymi i osłabić ducha. Erozja poczucia wewnętrznego bezpieczeństwa to bowiem coś więcej niż lęk, że zostanie się ofiarą napadu, rabunku czy też gwałtu – to obawa przed utratą wewnętrznej „sfery bezpieczeństwa”, stanowiącej wewnętrzne sanktuarium bezpieczeństwa i harmonii duchowej. Może też być niejasnym, prześladowającym zagrożeniem wynikającym z życia na krawędzi koszmaru, w którym w różnych sytuacjach można zostać zaatakowanym, pobitym lub nawet zamordowanym w wyniku jakiegoś nieprzewidywalnego ataku przemocy. Ten lęk jest równie niszczący jak obawa przed przestępstwami o charakterze publicznym.

Lęki te, gdy się niewłaściwie do nich podchodzi lub ignoruje, narastają i wywołują zjawisko, które określa się **stanem „ogólnego przemęczenia”** – osłabieniem systemu fizjologicznego i psychicznego spowodowanym stałym stresem i wyczerpaniem. Negatywne emocje wywołane przez różne rodzaje przemęczenia mogą być czynnikiem generującym przemoc i zachowania przestępcze szczególnie wówczas, gdy mają one charakter chroniczny, powtarzalny i kształtują wrogą, podejrzliwą i agresywną postawę. U potencjalnych ofiar wewnętrzny brak równowagi, wywołany stresem i przemęceniem, może prowadzić do nieustannego poczucia zagrożenia emocjonalnego. Nad ludzkim umysłem zaczynają dominować troski, otepiające i paraliżujące emocje. Rodzi się niepokój, że wszędzie czyhają potencjalni agresorzy, lub też, że czają się zagrożenia dla kariery zawodowej, życiowych nadziei i związków międzyludzkich. Niewielki stopień lęku może być korzystny, może nawet ratować życie, jeśli pojawi się w odpowiednim czasie. Dostrzeżenie w porę wrogo nastawionych ludzi (lub niebezpiecznych rejonów miasta) i unikanie ich jest zachowaniem rozsądnym. Z drugiej strony nieustanne doświadczanie zagrożenia lub lęku o własne bezpieczeństwo – podsycane stałymi doniesieniami o aktach przemocy i okrucieństwa (także

³⁹ P.H. Robinson. *Moral credibility and crime*. „Atlantic Monthly”, marzec 1995, s. 72–78.

⁴⁰ A. Stone. *If you are afraid, you are a victim of crime*. „USA Today”, 9 grudnia 1994, s. 4.

⁴¹ R. Sapolsky. *Zestresowana pamięć*. „Świat Nauki”, 2005, 11–12, Wyd. specjalne: „Umysł”, s. 38–43.

bycie ich świadkiem lub doświadczenie ich na własnej skórze) – może przytłaczająco i na wiele sposobów niszczyć psychikę i ciało człowieka.

Powtarzające się zaburzenia procesów biochemicznych zachodzących w mózgu wywołują stany nadmiernego pobudzenia i przesadnej czujności lub stany otępienia i apatii wobec niebezpieczeństw i przemocy, które mogą się pojawić w otoczeniu. Wzrost poziomu wydzielania hormonów związanych z przeżywanym stresem prowadzi do narastającego niepokoju, gniewu, rozpacz, wyczerpania lub paranoi. Jeśli sytuacja taka utrzymuje się przez dłuższy czas, może uniemożliwić normalne życie. Stwierdzono także, że w przypadku osób agresywnych niski poziom serotoniny, hormonu wykazującego silne działanie na tkankę nerwową i wysoki poziom kortyzolu łączą się z uczuciem niepokoju, rozpacz i wrogości. Utrata energii, powodująca osłabianie zdolności percepcyjnych i pola uwagi, w sposób nieodwracalny prowadzi do większego narażenia na niebezpieczeństwo. Doświadczenie uczucia wrogości i gniewu (lub bezsilności i bezradności) wzrasta, gdy jest się stale konfrontowanym z różnymi problemami we własnym otoczeniu społecznym, jak np. przestępczość, nierówności społeczne, uzależnienia, AIDS, nierówny poziom opieki medycznej, ubóstwo i wykluczenie społeczne, problemy wychowawcze z dziećmi. W rezultacie chronicznie odczuwanego napięcia dochodzi do niszczenia tkanek mięśnia sercowego i zakłócanie funkcjonowania serca, prowadzące do chorób układu krążenia, a także innych chorób psychosomatycznych i skrócenia czasu życia⁴². W efekcie stałej deprivacji potrzeby bezpieczeństwa mamy do czynienia z osłabieniem hartu ducha, odczuwaniem braku wewnętrznej równowagi, biernością, poirytowaniem i poczuciem frustracji, jak również z ograniczeniem możliwości twórczych i hamowaniem rozwoju kariery zawodowej.

Wewnętrzne poczucie bezpieczeństwa ma istotne znaczenie dla prowadzenia wartościowego i sensownego życia. Wskazuje się, iż nadszedł czas, by skoncentrować się nie tylko na przeciwdziałaniu przestępczości, lecz także na zapobieganiu codziennemu niebezpieczeństwu i lękowi. Deprivacja potrzeby bezpieczeństwa przeradza się niekiedy w lęk przed zachowaniami innych ludzi. Troska jednostki o zapewnienie sobie indywidualnego bezpieczeństwa zagraża często dobru wspólnemu. Już ponad sto lat temu Alexis de Tocqueville wyrażał z troską, że Ameryka ucierpi z powodu przejścia od zdrowego zainteresowania własnym dobrem do egoistycznego indywidualizmu, „zachęcającego każdego z członków społeczności do uznania siebie za jednostkę odrębną od rzeszy innych” i do „wyzbycia się obowiązku wobec dobra wspólnego”, gdyż taka postawa może „na dłuższą metę” doprowadzić do „zaatakowania i zniszczenia” samego społeczeństwa⁴³.

W dzisiejszych czasach wielu ludzi dąży do realizacji własnych, egoistycznych celów, które nie mogą zaspokoić wewnętrznej potrzeby szacunku, zaufania, miłości i sprawiedliwości. Brutalne przestępstwa, skrajne nierówności społeczne i rozczarowania społeczne stwarzają zagrożenie dla więzi rodzinnych i wspólnotowych, niszcząc tkankę świata

⁴² B. Dudek. *Zaburzenia po stresie traumatycznym*. Gdańsk 2003.

⁴³ A. Tocqueville de. *Democracy in America*. T. 2. Cambridge 1863, s. 119–123.

społecznego. Lęk jest złem, które od zarania dziejów dotykało ludzkość jak plaga. Lęk kalecty i deformuje – nie zabija od razu, lecz każe żyć z połową serca i jednym płucem⁴⁴. Nieawistne spojżenia lub częste ataki słowne mogą być równie niszczące jak silny chwyt lub uderzenie. Przekleństwa, „rozbieranie wzrokiem” i brutalna, rodząca poczucie zagrożenia krytyka, mogą rodzić podobny lęk i nosić podobne znamiona przemocy jak fizyczny atak w metrze, w ciemnym przejściu lub na parkingu. Nawet gdy wszystko układa się pomyślnie, lęk lub wrogość – uruchamiając reakcję walki-ucieczki – mogą zaatakować bez żadnego ostrzeżenia. W jednej chwili człowiek jest spokojny, w następnej jednak myśli zaczynają gorączkowo przebiegać przez głowę, mięśnie napinają się w odruchu obrony, serce zaczyna bić jak opętane, a cały świat staje się zagrożeniem. Ta utrata kontroli spowodowana brakiem możliwości ustalenia kiedy, gdzie i w jaki sposób pojawi się niebezpieczeństwo, jest potężną przyczyną chronicznego lęku i gniewu.

W medycynie i w profilaktyce chorób jednym z największych osiągnięć było odkrycie szczepionek stymulujących naturalne mechanizmy obronne organizmu, wzmacniających system immunologiczny i pomagających w odparciu ataku infekcji. Pod tym względem natura jest prawdziwym mistrzem. Istnieje wiele dowodów naukowych wskazujących, że pewne metody psychologiczne są pomocne w stworzeniu skutecznej „szczepionki przeciwko przemocy” przez zmniejszenie nieprawidłowości biologicznych, które rodzą przemoc i zachowania o charakterze przestępczym u potencjalnych napastników, a jednocześnie przez poprawienie ogólnego poziomu bezpieczeństwa społecznego⁴⁵.

Wyniki badań wskazują, że ogromna większość ludzi doświadcza w różnych okresach życia mniej lub bardziej intensywnemu lękowi o własne bezpieczeństwo. Można powiedzieć, iż jednym z najtrudniejszych wyzwań, wobec których zostaje postawiony współczesny człowiek jest stale nasilający się poziom agresji i brak poczucia bezpieczeństwa. Świat staje się coraz mniej bezpieczny – wskazują na to dane statystyczne dotyczące przestępczości. Ogólnonarodowe badania poziomu przestępczości (National Crime Survey) wykazały, że każdy człowiek z 80% prawdopodobieństwem przynajmniej jeden raz w życiu stanie się obiektem ataku fizycznego; inaczej mówiąc, istnieje tylko 20% prawdopodobieństwo, że statystyczny człowiek nie zostanie zaatakowany fizycznie⁴⁶. Jeżeli chodzi o atak werbalny, to istnieje ogromne prawdopodobieństwo, że każdy człowiek doświadczy wielu, być może setek albo nawet tysięcy, ataków słownych w czasie swojego życia. W większości przypadków ludzie sami sobie wyrządzają krzywdę, gdyż doprowadzają się do utraty wewnętrznego poczucia bezpieczeństwa przejawiając zachowania agresywne wobec innych osób. Każdy wyraz wrogości lub agresji sprzyja naruszaniu wewnętrznego poczucia bezpieczeństwa (np. „zapomnienie się” w gniewie i „wyladowanie się” na żonie, dzieciach, współpracownikach, nawet na nieznanym w supermarkecie lub na drodze; obraźliwe, poniżające innych zachowania; „drobne” akty zemsty lub sabotażu w pracy).

⁴⁴ H.H. Bloomfield, L. Cooper. *Jak żyć bezpiecznie...*, dz. cyt., s. 26.

⁴⁵ J.B. Marcus. *The crime vaccine: How to end the crime epidemic*. Baton Rouge 1996.

⁴⁶ H.H. Bloomfield, L. Cooper. *Jak żyć bezpiecznie...*, dz. cyt., s. 27.

Codzienne napięcia emocjonalne, rodzące się z powodujących stres doświadczeń osobistych wzmocniają utrzymujący się chronicznie cykl stresu. Istnieją jednak sprawdzone metody odwrócenia tego cyklu, a kilka z nich zostało poddanych dużej liczbie testów w ponad dwustu niezależnych instytucjach naukowych w dwudziestu siedmiu krajach⁴⁷. Jeden z wniosków wynikających z owych badań głosi, iż w takim stopniu, w jakim każdy człowiek rozwinie w sobie poczucie wewnętrznego bezpieczeństwa, poprawi się też sytuacja wszystkich. W rzeczywistości uczucia, myśli i ogólna jakość życia jednostki zależą w mniejszym stopniu od tego, co dzieje się w jej otoczeniu zewnętrznym. Znacznie ważniejsze jest to, co dzieje się w jej psychice. Umiejętność fizycznej obrony sama w sobie, pozbawiona wewnętrznego duchowego rozwoju nie wystarczy do poradzenia sobie z zagrożeniami spowodowanymi potencjalnym zagrożeniem przemocą ani różnymi codziennymi sytuacjami o charakterze konfliktowym i ryzykownym, deprywującymi fundamentalną w ramach struktury osobowości każdego człowieka potrzebę bezpieczeństwa.

Zagadnienia bezpieczeństwa oraz deprywacji potrzeby bezpieczeństwa stanowią istotny wątek rozważań wiktymologicznych. B. Hołyst zwraca uwagę, iż pozostaje otwarte pytanie: które z cech standardu kulturowego (jednostkowego, społecznego, makrosocjalnego) i które warstwy standardu (substrat ludzki, substrat materialny, substrat przestrzenny, substrat psychiczny, mechanizm funkcjonowania) zawierają w danej konkretnej sytuacji historycznej ładunek wiktyimizacji, a więc które z nich determinują w największym stopniu poziom zagrożenia/bezpieczeństwa jednostki⁴⁸. Aczkolwiek zagadnienie to jest bardzo szerokie, to warto skoncentrować się na obszarach, w których może wystąpić **potencjał wiktymogenny**. W tym celu można określić zakres pojęciowy terminu „potencjał wiktymogenny” za wyżej cytowanym autorem, w następującym znaczeniu:

Z punktu widzenia cech standardu kulturowego ofiary:

- a) pojęcie to odzwierciedla system elementów, których wzajemne powiązania stwarzają typ kulturowej osobowości człowieka szczególnie podatnego na zagrożenie czynem przestępnym;
- b) pojęcie to odnosi się do pojedynczego elementu struktury kulturowego standardu jednostki, który czyni ją szczególnie podatną na zagrożenie czynem przestępnym.

Z punktu widzenia relacji cech osobowości kulturowej sprawcy i przedmiotu czynu przestępnego:

- a) pojęcie to odzwierciedla system elementów kulturowej osobowości jednej osoby, który w interakcji (wymianie informacyjnej) z innymi osobami uruchamia w jednym z osobników stymulatory przestępstwa;
- b) pojęcie to odzwierciedla taki element kulturowej osobowości jednej osoby, który w wymianie informacyjnej z inną osobą lub grupą uruchamia bądź zespół, bądź element stymulujący działania przestępne.

⁴⁷ J.B. Marcus. *The crime vaccine...*, dz. cyt., s. 24.

⁴⁸ B. Hołyst. *Wiktymologia*. Warszawa 2006, s. 91.

Dodatkowym rodzajem stymulacji wiktymogennej jest zespół cech sytuacji materialnej, przedmiotowej, przestrzennej i organizacyjnej, będący obiektem aktu przestępnego. W tym przypadku poszkodowane stają się: instytucja, społeczeństwo, grupa społeczna lub państwo, choć atak zwykle nie jest bezpośredni. W tym przypadku potencjałem wiktymogennym są cechy świata materialno-przestrzennego. Klasycznym przykładem jest podpalenie jakiegoś obiektu, obrabowanie sklepu, niszczenie dobra społecznego. Potencjał wiktymogeny zawiera się zatem bezpośrednio w sferze materialnej, natomiast pośrednio jest oczywiście zawarty w zachowaniach osób niezabezpieczających mienia, w przepisach nieskutecznie chroniących dobro społeczne itp. Można więc wyróżnić jeszcze trzecią kategorię pojęcia „potencjał wiktymogeny”. Pojęcie to odnosi się do cech przestrzennej, materialnej i organizacyjnej sytuacji w jakiejś sferze społeczno-gospodarczego lub politycznego życia.

Tak więc potencjał wiktymogeny odnosi się do następujących poziomów ogólności spraw społecznych: państwa jako organizacji, instytucji społecznych, różnych kategorii społecznych. W zakresie dwóch pierwszych poziomów zapewnianie poczucia bezpieczeństwa, choć nie jest sprawą prostą, jednak wydaje się do rozwiązania jako problem o charakterze organizacyjnym. Istnieje bowiem wiele skutecznych sposobów politycznej, ekonomicznej, społecznej, technicznej, organizacyjnej i prawnej strategii, minimalizujących niebezpieczeństwo dokonania czynu przestępnego w stosunku do państwa lub instytucji. W odniesieniu do tych kwestii polityka społeczna musi opierać się na diagnozie potrzeb społeczeństwa, na diagnozie wzoru zaspokajania potrzeb, na diagnozie możliwości zaspokajania potrzeb i na mechanizmach powiązania tych trzech elementów. Im bardziej uzgodnione są te czynniki, tym mniejsze jest niebezpieczeństwo nielegalności dróg zaspokajania potrzeb i tym silniej działa opinia społeczna przeciwko sprawcom.

Znacznie większe zagrożenie dla poczucia bezpieczeństwa występuje w odniesieniu do jednostek lub pewnych grup społecznych. Jednym z aspektów tego zagrożenia jest ogólna atmosfera życia w społeczeństwie, w którym nie ma konsekwentnej polityki nagradzania. Na tej drodze dochodzi do samorzutnego wyrównywania standardów i do usprawiedliwiania tego postępowania. Mamy tu do czynienia z mechanizmem przeniesienia odpowiedzialności za własną niedogodną sytuację z siebie bądź państwa jako całości na osoby posiadające wartości, którymi nie dzielą się z innymi. Z teoretycznego punktu widzenia każdy człowiek w swojej strukturze osobowościowej posiada takie elementy, którym odpowiada element bądź zespół elementów stymulujących jednoznacznie akcję, ulokowanych w strukturze osobowości innych osób, w wyniku czego jedna ze stron interakcji zostaje poszkodowana. Jest to taki sam mechanizm jak wszystkie inne relacje związku osób, w tym również związku akceptacyjnego⁴⁹.

Do analizy potencjału wiktymogenego należy zastosować kilka schematów badawczych. Jednym z nich jest schemat organizacji działania. Każdy czyn można

⁴⁹ H.J.Schneider. *Victimological developments in the world during the past three decades (I): A Study of comparative victimology*. "International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology" 2001, t. 45, s. 449–468.

scharakteryzować analizując, na ile i w jakim zakresie wyczerpuje on znamiona schematu organizacji. Znamionami tymi są: działalność – zadanie – czynność – praca – ruch – postawa. Elementy te występują zawsze, natomiast różnie rozłożone są akcenty szczegółowości planu działania. Na każdym poziomie, to znaczy zarówno na poziomie działalności, jak i na poziomie postawy, w momencie dokonania czynu można mówić o występowaniu bądź braku takich elementów jak cel i jego świadomość, spodziewane efekty, świadomość i wybór środków (miejsce, czas, narzędzie fizyczne lub narzędzie pośredniczące – psychiczne), rozpoznanie cech wartości (człowiek, mienie, idea), na którą następuje atak. Tak przeprowadzona analiza organizacji czynu jako pewnej sekwencji postaw psychicznych i fizycznych pozwala na ujawnienie na ile sprawca działał ze świadomością, że wartość może być przedmiotem ataku, ponieważ posiada cechy gwarantujące powodzenie jego działań.

Brunon Hołyst zwraca uwagę, iż pola, w których potencjał wiktymogenny, a tym samym indywidualnie doświadczane poczucie bezpieczeństwa/zagrożenia może wystąpić, to m.in.⁵⁰:

- 1) **Cechy kondycji biologicznej** osób (np. obniżona sprawność fizyczna, niepozwalająca na skuteczną obronę czynną bądź obronę w drodze ucieczki lub wzywania pomocy). Odnosić się to może do takich cech stanu somatycznego, jak sprawność kończyn, szybkość reakcji ruchowej, sprawność manualna, słuch, wzrok. Do tej kategorii należeć będzie także wiek osoby, w znacznym stopniu determinujący możliwości obrony, a w przypadku osób bardzo młodych determinujący również świadomość zagrożenia. Można założyć, że siła potencjału wiktymogennego w odniesieniu do biologicznej kondycji osób (w kondycji tej mieści się również płęć jako określająca w odniesieniu do niektórych czynów większe lub mniejsze zagrożenie) pozostaje w związku zależnościowym z systemem zabezpieczenia jednostki potencjalnie bardziej niż inne narażonej na atak. Zabezpieczenie to może mieścić się w szczególnych formach zabezpieczenia mieszkań (np. realizowane już w koncepcjach urbanistycznych architektoniczne środki zabezpieczające osobę w wieku starszym, osobę chorą i ułomną) oraz w zabezpieczeniach zakładów pracy oraz ośrodków edukacyjnych.
- 2) **Cechy kondycji psychicznej**, które mogą powodować, że osoba staje się ofiarą na skutek braku mechanizmów obronnych, agresywności itp.
- 3) **Cechy kondycji społecznej** mogące powodować, że ofiarą staje się osoba, która budzi agresję ze względu na status społeczny, pochodzenie, krąg towarzyski, bądź też na odwrót – jej niski status społeczny w przekonaniu sprawcy gwarantuje bezkarność czynu. W tej kategorii mieszczą się też cechy pewnych zawodów, które poprzez strukturę czynności i okoliczności ich wykonywania stwarzają okazję do czynu agresywnego (kierowcy taksówek, stróże nocni, osoby pracujące samotnie w nocy lub wracające z pracy w porach, gdy ruchliwość przestrzenna populacji jest mniejsza itp.).
- 4) **Cechy kondycji ekonomicznej** – w tej grupie mieści się posiadanie różnego rodzaju dóbr, dysponowanie możliwościami osiągnięcia wyższego statusu ekonomicznego.

⁵⁰ B. Hołyst. *Wiktymologia...*, dz. cyt., s. 90–91.

Powyższe zestawienie nie wyczerpuje wszystkich obszarów zagrożenia wiktymogenne- go. Dla ustalenia stanu faktycznego niezbędne jest prowadzenie analizy w kategoriach systemu wzmocnień. Systemem wzmocnień określa się taką konfigurację elementów, które się sumują. Posiadanie np. mienia, które może być przedmiotem pożądania i stymulatorem zamysłu zagarnięcia, staje się wiktymogenne w większym stopniu wówczas, gdy mienie to nie jest należycie zabezpieczone, gdy jest agresywnie demonstrowane jako symbol prestiżu i wyższości lub gdy zostało nabyte w sposób nielegalny, bądź też, gdy właściciel jest osobą fizycznie słabą, podatną na manipulowanie, gdy jego status społeczny kwalifikuje go w oczach otoczenia jako osobę, która nie zgłosi straty, bo jest uwikłana w sieć zależności itd.

Mając na względzie aspekty psychologiczne wiktymogenności należy zdawać sobie sprawę, że istnieje wiele odrębnych źródeł stanowiących o jej stopniu. Inaczej mówiąc, istnieje cały wachlarz cech wiktymogennych – niektóre z nich zazębiają się i przenikają się wzajemnie, inne natomiast są całkowicie odrębne. Wszystkie jednak łączy to, że prowadzą do uformowania się wysokiego poziomu potencjału wiktymogenne- go. Kwestią dotąd nierozstrzygniętą jest jednak sposób rzetelnego oznaczania cech składających się na potencjał wiktymogenne- go.

Deprywacja potrzeb bezpieczeństwa w miejscu pracy

Deprywacja potrzeby bezpieczeństwa wiąże się z takimi zjawiskami jak stres i zmęczenie psychiczne⁵¹. Dotyczy to również tych sytuacji, w których owe negatywne zjawiska są związane z wykonywaniem określonego zawodu. Z kolei pojęciami, które często związane są ze zmęczeniem i stresem są obciążenie psychiczne oraz wysiłek. Niektórzy autorzy obciążenie traktują jako czynnik wywołujący stres, inni stres rozumieją jako czynnik obciążający. Podobne niejednoznaczności występują w zakresie relacji pomiędzy stresem a zmęczeniem. Część badaczy traktuje zmęczenie jako czynnik wywołujący stres, podczas gdy inni uważają, iż stres prowadzi do zmęczenia.

W literaturze przedmiotu istnieje wiele modeli opisujących **obciążenie pracą** z różnych perspektyw. Są to przeważnie perspektywy: psychologiczna, behawioralna, fizjologiczna, pomiarowo-metodologiczna oraz modelowo-teoretyczna, często odwołująca się do modeli matematycznych⁵². Istnieje też wiele definicji tego pojęcia. Większość owych definicji wskazuje na jego wielokomponentowość, podkreślając relacje występujące między komponentami⁵³. Ogólnie mówiąc, znaczące koncepcje i definicje obciążenia pracą odwołują się do interakcji występujących między dwoma komponentami, mianowicie wymaganiami

⁵¹ P.A. Hancock, A. Desmond. *Stress, workload and fatigue*. Mahwah, New Jersey 2000.

⁵² T. Marek. *Stres i zmęczenie psychiczne w procesie pracy*. „Czasopismo Psychologiczne” 2000, nr 1–2, s. 35.

⁵³ N. Meshkati. *Toward development of a cohesive model of workload*. W: P.A. Hancock, N. Meshkati (red.). *Human mental workload*. Amsterdam 1988, s. 305–314.

stawianymi przez zadanie i cały system z jednej strony, a zasobami indywidualnymi pracownika, wyznaczanymi jego psychiczną, fizjologiczną oraz społeczną wydolnością z drugiej. Owa wydolność jest z kolei zdeterminowana możliwościami odbioru i przetwarzania informacji, podejmowania decyzji, planowania i wykonywania czynności, mobilizowania wsparcia społecznego współpracowników itp.

Wymagania stawiane pracownikowi są uzależnione od cech stanowiska pracy, cech środowiska pracy (fizycznego, organizacyjnego i społecznego) oraz natury i struktury wykonywanych czynności (natury i struktury realizowanego zadania). Wskazuje się na takie czynniki jak: presja czasowa, złożoność sytuacji, czy też działających bodźców lub wykonywanych czynności, ilość napływających informacji oraz ilość podejmowanych decyzji i wykonywanych czynności, wysoka częstotliwość, zmienność oraz nowość zdarzeń, bodźców, czynności czy też decyzji. Wydolność psychiczna pozostaje natomiast w ścisłej zależności od indywidualnych cech od psychicznych zasobów, którymi w danym momencie dysponuje człowiek (uzdolnienia, cechy osobowości, motywacja, poziom sprawności w zakresie procesów poznawczych, motorycznych oraz percepcyjnych, styl poznawczy itp.), jak również od doświadczenia odbytych szkoleń i treningu.

Autorzy zajmujący się problematyką deprywacji potrzeby bezpieczeństwa w związku z obciążeniem pracą są zgodni co do tego, że wraz z rosnącą rozbieżnością między wymaganiami stawianymi przez zadanie i stanowisko pracy a poziomem zasobów jakimi dysponuje pracownik rośnie obciążenie pracą. Większość badaczy jest również zgodnych co do tego, że to obciążenie trwające odpowiednio długi czas doprowadza do zmęczenia i może być również źródłem stresu. Termin „zmęczenie psychiczne” jest używany w literaturze w bardzo wielu znaczeniach. Najpowszechniej służy do określania stanów obniżonej sprawności działania będącej ubocznym, niezamierzonym efektem trwającej przez określony czas pracy. Czynnikiem wyróżniającym jest subiektywne poczucie zmęczenia, często znajdujące wyraz w deklaracjach słownych⁵⁴. Poczucie zmęczenia nie jest nieprzyjemne tak długo, jak długo istnieje możliwość przerwania męczącej pracy. Poczucie zmęczenia stanowi biologiczny sygnał do odpoczynku. Jest analogiczne do uczucia pragnienia i głodu. Niezaspokojenie tego uczucia, przy jego intensywnym poziomie, prowadzi do sytuacji stresogennej, podobnie jak niezaspokojenie innych podstawowych potrzeb. Wydaje się więc, iż zmęczenie pełni funkcje ochronne, nie dopuszczając do sytuacji, w której może rozwinąć się stres.

Autorem powszechnie uznanej interakcyjnej koncepcji stresu jest R.S. Lazarus⁵⁵. W ujęciu tym stres jest traktowany jako reakcja na skrajne, mechanistyczne koncepcje akcentujące rolę czynników sytuacyjnych bądź różnic indywidualnych. Bardzo często sprowadzają one stres do czynnika działającego na człowieka lub do reakcji jaki ów czynnik wywołuje. Zgodnie z koncepcją zaproponowaną przez Lazarusa, stresu nie można sprowadzić ani do klasy bodźców wywierających na człowieka określoną presję, ani też do klasy

⁵⁴ T. Marek. *Stres i zmęczenie psychiczne...*, dz. cyt., s. 36.

⁵⁵ R.S. Lazarus. *Psychological stress and coping process*. New York 1966.

reakcji na ową presję. Stres w ujęciu interakcyjnym jest rodzajem szczególnej relacji pomiędzy osobą a jej otoczeniem. Relacja ta każdorazowo podlega ocenie. Stres występuje dopiero wówczas, gdy jednostka oceni relację zachodzącą między nią a środowiskiem za zagrażającą, zaklasyfikuje ją jako wyzwanie lub oceni, iż doszło do utraty części zasobów. Reakcją na wyzwanie, zagrożenie lub utratę jest reakcja stresowa. A zatem pojawienie się reakcji stresowej zależy od sposobu, w jaki jednostka ocenia sytuację, w której się znajduje. Ocena dokonywana jest zawsze poprzez pryzmat własnych możliwości, własnej wydolności – własnych zasobów.

Stres w koncepcji interakcyjnej jest procesem, w którym można wyróżnić cztery zasadnicze elementy składowe⁵⁶. Po pierwsze, zawsze musi występować czynnik wywołujący stres, zarówno zewnętrzny, jak i wewnętrzny. Drugim elementem jest proces oceny działającego czynnika – jako zagrażającego, szkodliwego lub neutralnego, a czasem przyjaznego dla osoby lub organizmu. Trzecim elementem jest reakcja stresowa, a czwartym proces zmagania się ze stresem. Ma to miejsce w przypadku, gdy działający czynnik oceniony zostanie jako stresorodny. Takiej ocenie towarzyszy zawsze zorganizowany zespół reakcji, którego celem jest redukcja lub usunięcie źródła stresu. Reakcje te mogą mieć naturę fizjologiczną lub psychologiczną (złożoną zazwyczaj z komponentu poznawczego, emocjonalnego i behawioralnego). Zmaganie się ze stresem może zakończyć się sukcesem (poradzenie sobie ze stresem) lub porażką. Zarówno ocena sytuacji stresowej jak i proces zmagania się ze stresem, czynnikiem stresorodnym lub całą sytuacją stresu, dokonuje się zawsze poprzez pryzmat wydolności jednostki. Wydolność owa wyznaczana jest zasobami jakimi dysponuje jednostka. Proces zmagania się z sytuacją stresową ma charakter pętli i jest powtarzany cyklicznie. W zależności od czasu trwania całej sytuacji stresowej rozróżnia się stres krótkotrwały i długotrwały (chroniczny)⁵⁷.

Interakcyjna koncepcja stresu ukształtowała się na gruncie psychologii klinicznej. Okazała się jednak na tyle uniwersalna, iż znalazła zastosowanie w innych obszarach, m.in. w ramach psychologii pracy⁵⁸. W świetle tej koncepcji stres jest wynikiem transakcji jaka zachodzi między zewnętrznym środowiskiem (środowiskowe zaspokajanie potrzeb oraz środowiskowe wymagania i ograniczenia) a jednostką, reprezentowaną przez jej osobiste zasoby i możliwości oraz wewnętrzne potrzeby i wartości. Transakcyjny model stresu przyjmuje również norma Międzynarodowego Biura Standaryzacji⁵⁹. Z jednej strony wskazuje się tam na sytuacyjne czynniki powodujące stres, czyli wymagania stawiane przez wykonywane zadanie, fizyczne i społeczne warunki pracy oraz społeczne czynniki tkwiące poza pracą, z drugiej zaś na indywidualne cechy jednostki, takie jak np.: aspiracje, system nastawień,

⁵⁶ R.S. Lazarus. *From psychological stress to the emotion: A history of changing outlooks*. "Annual Review of Psychology" 1993, t. 44, s. 1–21.

⁵⁷ R.S. Lazarus. *Toward better research on stress and coping*. "American Psychologist" 2000, t. 55, s. 665–673.

⁵⁸ T. Cox. *Stress*. London 1985.

⁵⁹ Za T. Marek. *Stres i zmęczenie psychiczne...*, dz. cyt., s. 37.

zdolności, sprawności, wiedza, posiadane doświadczenie, stan zdrowia, wiek, i inne. Ostateczny efekt wystąpienia stresu zależy jest od relacji występujących między elementami środowiska a specyficznymi cechami jednostki.

Rozróżnienie między procesami zmagania się z sytuacją stresową a procesami będącymi reakcją na czynnik stresorodny ma podstawowe znaczenie dla zrozumienia istoty stresu w modelu transakcyjnym. Ocena sytuacji jako stresorodnej, a więc jako sytuacji wyzwania, zagrożenia lub utraty, wywołuje niejako automatycznie określoną reakcję emocjonalno-behawioralną z towarzyszącymi jej komponentami reakcji fizjologicznej. Sytuacja wyzwania pociąga za sobą emocje niepewności, poczucie braku bezpieczeństwa oraz behawioralne nastawienie na walkę zmierzającą do przezwyciężenia wyzwania. Sytuacja zagrożenia wywołuje lęk prowadzący w konsekwencji do wycofywania się z obszaru, w którym owo zagrożenie występuje. Sytuacja utraty, czyli najostrejsza postać sytuacji stresowej, niesie ze sobą obniżenie nastroju, depresję i poczucie beznadziejności przejawiające się odrętwieniem, apatią czy wreszcie depresją. Emocje wywoływane przez sytuacje stresowe charakteryzują się przeważnie dość dużą intensywnością. Ich wystąpienie w połączeniu z tendencjami dominującymi w zachowaniu skutecznie paraliżują efektywne funkcjonowanie. Z powodu owych emocji i zachowań stres jest tak uciążliwy, że w efekcie tworzy nowy problem. Uzyskuje on zresztą bardzo szybko priorytet we wszelkich podejmowanych działaniach, co przyczynia się do obniżenia efektywności działania we wszystkich pozostałych obszarach funkcjonowania człowieka⁶⁰.

Rozróżnienie stresu i zmęczenia jest sprawą bardzo istotną w odniesieniu do zrozumienia procesu deprivacji potrzeby bezpieczeństwa w sytuacji pracy. Można przyjąć, że każda sytuacja w pracy lub też zadanie stojące przed pracownikiem jest oceniane z punktu widzenia wymagań jakie ze sobą niesie i potencjalnych możliwości sprostania owym wymaganiom w dużej mierze zależnych od zasobów jakimi dysponuje pracownik. Uogólniając dotychczasowe wywody można stwierdzić, że stres pojawia się w sytuacji deficytu zasobów, gdy wymagania stawiane przez sytuację pracy przerastają możliwości pracownika. W przypadku, gdy pracownik dysponuje odpowiednimi zasobami sytuacja nie jest oceniana jako stresorodna i wówczas dochodzi do podjęcia działania i wykonania czynności roboczych w ramach obciążenia bezstresowego. Jednak w miarę upływu czasu w wyniku wykonywanych czynności pojawia się zmęczenie, a zasoby ulegają wyczerpaniu.

Wyczerpanie leżące u podłoża deprivacji potrzeby bezpieczeństwa może mieć różny charakter. W przypadku zmęczenia psychicznego mamy do czynienia ze stanem polegającym na zaburzeniach oraz desynchronizacji w zakresie zasobów wykorzystywanych w realizacji danych czynności. Tak więc trudniej dostępne stają się zasoby pamięci, mniej efektywnie działają poszczególne funkcje uwagi, zaburzeniu ulega funkcja koordynacji poszczególnych elementów czynności. Przedłużający się stan zmęczenia prowadzi do

⁶⁰ M. Fąfrowicz, T. Marek. *Verońska koncepcja źródeł stresu*. W: J. Terelak (red.). *Źródła stresu*. Warszawa 1999, s. 13–22.

ograniczania, a niekiedy uszkodzenia zasobów i oceny sytuacji jako zagrażającej, tzn. deficytowej w zakresie zasobów jakimi dysponuje pracownik.

Zarówno zmęczenie jak i stres definiowane są w kategoriach interakcji zachodzących między wymaganiami stawianymi przez zadanie, sytuacje w jakich znajduje się pracownik z jednej strony, a możliwościami, zasobami jednostki z drugiej strony. Zasadniczym czynnikiem różnicującym owe zmienne jest moment oceny czynnika działającego na jednostkę. Ocena dokonywana jest przez pryzmat zasobów jakimi jednostka dysponuje w danej chwili. W przypadku stresu sytuacja, w jakiej znajduje się pracownik oceniana jest jako szkodliwa, zagrażająca lub w najlepszym przypadku wymagająca dodatkowego wysiłku. W przypadku zmęczenia taka ocena nie występuje, niemniej jednak mamy w dalszym ciągu do czynienia z deprywacją potrzeby bezpieczeństwa.

Ważną rolę w wyjaśnianiu mechanizmów powstawania deprywacji potrzeby bezpieczeństwa w sytuacjach pracy jest **pojęcie wysiłku**, które w literaturze przedmiotu związane jest z pojęciem obciążenia⁶¹.

W przypadku wysiłku związanego z normalnym funkcjonowaniem pracownika mamy jedynie do czynienia z mobilizacją. Badania wskazują, że istnieje praktyczna możliwość rozróżniania obu typów wysiłku. Efektywnym wskaźnikiem może być np. amplituda skurczów serca, a także dane uzyskiwane z badań nad procesem odrywania uwagi wzrokowej⁶². Ogólnie można przyjąć, iż wskaźniki występowania wysiłku kompensacyjnego związane są głównie z pomiarami dotyczącymi poziomu aktywacji, poziomu wzbudzenia i stanów uwagi. W świetle badań prowadzonych w ramach nauki o mózgu wiadomo, że energia jest konieczna do realizacji wielu funkcji. Po pierwsze, jest ona wykorzystywana do syntezy neuroprzekazników odgrywających podstawową rolę w procesach transmisji synaptycznej. Po drugie, energia wykorzystywana jest ciągle w związku z działaniem pomp molekularnych funkcjonujących w ramach membran neuronów. Funkcją membrany jest zachowanie odpowiedniego wewnątrzkomórkowego poziomu potasu i sodu. Im większa jest aktywność neuronów związana z częstością lub złożonością napływających bodźców, tym bardziej intensywna jest praca pomp. Dobrym wskaźnikiem tej intensywności jest zwiększone zużycie tlenu i glukozy. W wielu badaniach udokumentowano, iż ilość zużywanej glukozy w określonych ośrodkach mózgu zależy od rodzaju i złożoności działających bodźców lub wykonywanych czynności. Wskazuje się, że wzrost wysiłku psychicznego związanego z przetwarzaniem informacji koreluje ze wzrostem zużycia glukozy. Nie ma jednak dowodów, które wskazywałyby na zjawisko wyczerpywania energii w mózgu nawet w przypadku wykonywania wysoce skomplikowanych zadań. Tak więc zatem zmęczenie psychiczne nie wydaje się być procesem odzwierciedlającym wyczerpanie energetyczne mózgu. Jest to raczej proces, który ma temu wyczerpaniu zapobiegać.

⁶¹ T. Marek. *Kierunki rozwoju ergonomii – funkcjonowanie człowieka w systemach wysoko rozwiniętej technologii*. „Ergonomia” 1992, t. 15, s. 159–171.

⁶² M. Fąfrowicz, T. Marek, C. Noworol. *Changes in attentional disengagement process under repetitive visual discrete tracking task measured by oculographical index*. W: W. Marras, W. Karwowski, J.L. Smith. L. Pacholski (red.). *The ergonomics of manual work*. London 1993, s. 433–437.

W odniesieniu do wysiłku związanego z wykonywaniem pracy zawodowej stwierdzono, że im większe jest obciążenie czynnościami zawodowymi, większa rozbieżność między możliwościami jednostki a wymaganiami stawianymi przez zadanie, stanowisko pracy i szeroko rozumiane środowisko, tym wysiłek jest większy.

O wysiłku można mówić zarówno w przypadku stresu, jak i zmęczenia, bowiem procesy radzenia sobie ze stresem i kształtowania się deprywacji potrzeby bezpieczeństwa nadają się do opisanego właśnie w kategoriach wysiłku. Podstawowe znaczenie ma tu rozróżnienie pomiędzy obu typami wysiłku, a więc wysiłku związanego ze zmęczeniem i wysiłku związanego ze stresem. W tym kontekście wyróżniono dwa zasadnicze typy wysiłku⁶³. Pierwszy z nich, określany jest mianem **wysiłku psychicznego**, związany jest bowiem z jednej strony z wymaganiami jakie niesie ze sobą dane zadanie, takimi jak złożoność zadania, poziom jego trudności, związana z nim zmienność, stopień jego nowości itp. Z drugiej strony jest on związany z możliwościami jakimi dysponuje wykonawca zadania (sprawność poznawcza, posiadane umiejętności, doświadczenie, poziom wykształcenia itp.). Drugi typ wysiłku, to **wysiłek kompensacyjny**, który pojawia się w sytuacji, w której występują deficyty w zakresie funkcji psychicznych: sprawności, kompetencji, umiejętności, niezbędne do wykonania danego zadania. Wysiłek ten zmierza do kompensacji owych deficytów, pojawiających się jako efekt długotrwałej pracy lub ekstremalnych wymagań.

Zdaniem T. Marka wysiłek psychiczny można przyporządkować obciążeniu, zaś wysiłek kompensacyjny stresowi i zmęczeniu⁶⁴. W przypadku **zmęczenia** wysiłek kompensacyjny ukierunkowany jest na kompensowanie deficytu wynikającego z zaburzeń i desynchronizacji pojawiającej się w wykorzystywanych zasobach. Wysiłek kompensacyjny związany ze stresem zmierza natomiast do zredukowania lub wręcz zlikwidowania reakcji stresowej. Ukierunkowany jest on na utrzymywanie optymalnego poziomu parametrów procesów, oraz funkcji psychofizjologicznych zaangażowanych w realizację danego zadania.

Wydaje się, iż ocena działającego czynnika jako zagrażającego w sytuacji deprywacji potrzeby bezpieczeństwa ma miejsce wówczas gdy poziom określonych parametrów funkcjonowania jednostki odbiega od optymalnego. Stan taki wymaga korekty przyjmującej postać procesu zmagania się ze stresem lub zmęczeniem. W **przypadku stresu** jest to w pierwszej kolejności zwalczanie symptomów zaburzających lub wręcz uniemożliwiających podejmowanie normalnego działania. Wówczas wysiłek kompensacyjny ukierunkowany jest głównie na zmodyfikowanie zbyt wysokiego poziomu aktywacji, który to poziom zaburza efektywność działania⁶⁵. W **przypadku zmęczenia** wysiłek koncentruje się głównie na procesach uwagi, zezwalając na poprawę poziomu wykonania zadania.

⁶³ G. Mulder. *The concept of measurement of mental effort*. W: G.R.J. Hockey, M.G.H. Coles, A.A.K. Gillard (red.). *Energetical aspects of human information processing*. Dordrecht 1986, s. 175–198.

⁶⁴ T. Marek. *Stres i zmęczenie psychiczne...*, dz. cyt., s. 38.

⁶⁵ A.W. Gaillard. *Comparing the concepts of mental load and stress*. "Ergonomics", 1993, t. 36, s. 991–1005.

Dla różnicowania obu stanów zasadnicze wydają się **emocje**. Agresja, lęk lub też depresja wskazują jednoznacznie na rozwijający się proces stresu. Wysiłek kompensacyjny w przypadku zmęczenia ukierunkowany jest na zachowanie odpowiedniego poziomu wykonania danego zadania. W przypadku stresu wysiłek kompensacyjny oznacza działania obronne zabezpieczające przed destrukcją. W naturalny więc sposób działaniom tym towarzyszą emocje negatywne, w tym obniżone poczucie bezpieczeństwa.

Stres psychiczny, w odróżnieniu od zmęczenia, jest procesem odzwierciedlającym **wyczerpanie**, do którego dochodzi albo w wyniku oddziaływania bardzo intensywnych bodźców lub zdarzeń, albo w wyniku przełamania bariery zmęczenia. W tym ostatnim przypadku mamy do czynienia z ignorowaniem sygnału ostrzegawczego jakim jest zmęczenie, w wyniku czego dochodzi do wyczerpania. Zwraca się uwagę, iż dla stresu, oprócz wysokich wymagań przerastających możliwości tkwiące w zasobach danej jednostki, istotne jest zjawisko utraty kontroli⁶⁶. Konieczność funkcjonowania w warunkach utraty kontroli oznacza stres. Przerwanie działania w momencie utraty kontroli zabezpiecza system przed wyczerpaniem i zniszczeniem. Taki też jest mechanizm zmęczenia. Brak kontroli nad wykorzystywanymi w procesie pracy zasobami tworzy mechanizm prowadzący do przerwania pracy, zabezpieczając system przed zniszczeniem. W świetle dotychczasowych badań nie jest jasne czy w przypadku stresu dochodzi do deficytu energetycznego w pewnych obszarach mózgu. Wydaje się jednak, że głębokie i niejednokrotnie trwałe zmiany patologiczne zachodzące pod wpływem działania ostrych sytuacji stresowych mogą być efektem deficytów doprowadzających do lokalnych niedotlenień tkanki mózgowej, a w wyniku tego do minimalnych uszkodzeń⁶⁷.

W przypadku długotrwałego obciążenia i długotrwałej deprivacji potrzeby bezpieczeństwa u pracownika może pojawić się **syndrom tzw. wypalenia zawodowego** (*vocational burnout*). Określenie to trafnie odzwierciedla istotę doświadczanego przez jednostkę wyczerpania sił na skutek silnie stresujących warunków pracy. Zostało ono wprowadzone we wczesnych latach siedemdziesiątych XX wieku w Ameryce przez psychiatrę H. Freudenbergera i upowszechnione przez psychologa społecznego Ch. Maslach. Po raz pierwszy syndrom wypalenia zawodowego opisano w 1974 roku⁶⁸. Badacz pracujący w Nowym Yorku w ośrodku dla młodocianych narkomanów zaobserwował u wielu ofiarnych wolontariuszy rekrutujących się spośród młodych Amerykanów stopniową utratę energii, motywacji i zaangażowania w podjętą działalność oraz obecność wielu symptomów psychosomatycznych. Roczna wyteżona praca w tym swoistym ośrodku doprowadziła do widocznego wyczerpania sił, które nazywał terminem „wypalenie”.

W badaniach prowadzonych nad ludźmi pracującymi w stresujących zawodach – m.in. nad pracownikami opieki społecznej, pielęgniarkami psychiatrycznymi, prawnikami

⁶⁶ R.A. Karasek, T. Theorell. *Healthy work*. New York 1990.

⁶⁷ T. Marek. *Stres i zmęczenie psychiczne...*, dz. cyt., s. 40.

⁶⁸ H.J. Freudenberger. *Staff burn-out*. "Journal of Social Issues" 1974, t. 30, s. 159–165.

udzielającymi porad i pomocy prawnej ludziom ubogim, psychologami klinicznymi, psychiatrami, pracownikami więzień – próbowano ustalić, jak radzą sobie oni z emocjonalnym napięciem doświadczanym w pracy. Zwrócono uwagę na sposoby, z jakich korzystają te osoby, aby skutecznie zdystansować się od problemów swoich podopiecznych oraz tym, jakie są osobiste i społeczne następstwa stosowania takich technik⁶⁹. Stwierdzono, że wiele z tych osób mówiło o emocjonalnym wyczerpaniu i zaniku uczciwości, o negatywnej zmianie sposobu postrzegania i wzroście niewłaściwych zachowań wobec pacjentów oraz o przejawach kryzysu zawodowych kompetencji będących efektem emocjonalnych napięć.

Konkluzje

Powyższe rozważania i wyniki cytowanych badań skłaniają do wniosku o potrzebie, a nawet konieczności stworzenia dyscypliny naukowej integrującej wysiłki wielu dziedzin nauki w zapobieganiu negatywnym zjawiskom w wymiarze indywidualnym i społecznym. Bezpieczeństwo jest bowiem nierozzerwalnie związane z określonymi sytuacjami społecznymi, jest zjawiskiem posiadającym swą dynamikę, podlegającym ciągłym zmianom i z tego względu, w sensie badawczym, bardzo trudne do jednoznacznego zbadania i zanalizowania. Nie jest bowiem możliwe uzyskanie wiedzy teoretycznej i empirycznej o bezpieczeństwie bez odniesień do wiedzy praktycznej, bez ciągłego badania problemu, struktury zjawiska i jego przeobrażeń. Z tego względu opracowanie obszaru badawczego z tego zakresu jest ciągle ważnym i interesującym wyzwaniem.

Wiele dyscyplin naukowych stara się wypracować metody zapobiegania zjawiskom patologicznym. Jednakże próby te dotyczą przeważnie procesów wchodzących w zakres zainteresowań danej dyscypliny. Ograniczoność ta uniemożliwia całościową analizę zjawisk dysfunkcyjnych, gdyż rzeczywistość społeczna, a zatem i zachowania dewiacyjne nie dadzą się sprowadzić do schematycznych podziałów dziedzin naukowych badających jedynie jej wycinki.

Wydaje się, że jedynie interdyscyplinarne, systemowe podejście do profilaktyki umożliwi wypracowanie metod opartych na badaniach prowadzonych w ramach różnorodnych dyscyplin naukowych oraz bezkolizyjne przenoszenie wniosków badawczych do zagrożonych sfer życia człowieka. Zatem profilaktyka społeczna powinna obejmować integrację dorobku naukowego różnych dyscyplin naukowych prowadzącą do formułowania całościowych diagnoz oraz łączyć ustalenia naukowe z praktyką społeczną poprzez wypracowanie konkretnych metod zapobiegawczych.

⁶⁹ Ch. Maslach. *Burnout: A multidimensional perspective*. W: W.B. Schaufeli, Ch. Maslach (red.). *Professional burnout: Recent developments theory and research*. Washington DC 1993.

Streszczenie

Autorka artykułu w ujęciu interdyscyplinarnym i systemowym omawia zagadnienie bezpieczeństwa pracy kuratora sądowego. Problem ten analizuje w kontekście różnego rodzaju zaburzeń fizycznych i psychicznych pojawiających się w wyniku deprywacji potrzeb oraz znacznego obciążenia pracą.

Abstract

Probation officer's work safety An universal and interdisciplinary approach

The author describes work safety of probation officers from the interdisciplinary and holistic perspective. The problem is analyzed in the wider context of physical and psychological disorders caused by work overload and needs deprivation.

Bibliografia

- Bańka A. (2006). *Psychopatologia pracy*. Poznań.
- Bańka A. (1990). *U źródeł psychopatologii pracy*. Poznań.
- Bloomfield H.H., Cooper L. (2000). *Jak żyć bezpiecznie w niebezpiecznym świecie*. Warszawa.
- Chojnacka-Szawłowska G. (2009). *Zmęczenie a zdrowie i choroba*. Kraków.
- Cooper C.L., Marshall J. (1987). Źródła stresu w pracy kierowniczej i umysłowej. W: L. Cooper, R. Payne (red.). *Stres w pracy*. Warszawa.
- Cox T. (1985). *Stress*. London.
- De Tocqueville A. (1963). *Democracy in America*. T. 2. Cambridge.
- Dudek B. (2003). *Zaburzenia po stresie traumatycznym*. Gdańsk.
- Fąfrowicz M., Marek T., Noworol C. (1993). Changes in attentional disengagement process under repetitive visual discrete tracking task measured by oculographical index. W: W. Marras, W. Karwowski, J.L. Smith, L. Pacholski (red.). *The ergonomics of manual work*. London.
- Fąfrowicz M., Marek T. (1999). Veronńska koncepcja źródeł stresu. W: J. Terelak (red.). *Źródła stresu*. Warszawa.
- Forrest L., Mikolaitis M. (1986). The relational component of identity. *The Career Development Quarterly*, t. 12.
- Frankenhauser M. (1996). Underload and overload in working life outline of multidisciplinary approach. *Journal of Human Stress*, nr 2.
- French J.R.P., Caplan R.D. (1970). *Psychosocial factors in coronary heart disease*. New York.
- French J.R.P., Kaplan R.D. (1973). Organizational stress and individual strain. W: A.J. Marrow (red.). *The failure of success*. New York.
- Gaillard A.W. (1993). Comparing the concepts of mental load and stress. *Ergonomics*, t. 36.

- Gawron V.J. (2008). *Human performance, workload and situational awareness*. London–New York.
- Groble A. (2006). *Metodologia nauk*. Kraków.
- Hancock P.A., Desmond A. (2000). *Stress, workload and fatigue*. Mahwah, New Jersey.
- Holland J.L. (1985). *Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments*. Englewood Cliffs.
- Hołyst B. (2006). *Wiktymologia*. Warszawa.
- Kahn R.L. (1973). Conflict, ambiguity and overload – three elements in Job stress. *Occupational Mental Health*, t. 3.
- Karasek R.A., Theorell T. (1990). *Healthy work*. New York.
- Karney J. (2007). *Psychopedagogika pracy*. Warszawa.
- Lazarus R.S. (1993). From psychological stress to the emotion: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, t. 44.
- Lazarus R.S. (1966). *Psychological stress and coping process*. New York.
- Lazarus R.S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, t. 55.
- Levy D. (1996). USA almost flunks violence report card. *USA Today*, 12 czerwca.
- Marcus J.B. (1996). *The crime vaccine: How to end the crime epidemic*. Baton Rouge.
- Marek T. (1992). Kierunki rozwoju ergonomii – funkcjonowanie człowieka w systemach wysoko rozwiniętej technologii. *Ergonomia*, t. 15.
- Marek T. (2000). *Stres i zmęczenie psychiczne w procesie pracy*. *Czasopismo Psychologiczne*, nr 1–2.
- Maslow A. (1990). *Motywacja i osobowość*. Warszawa.
- Masłyk-Musiał E. (1999). *Spółeczeństwo i organizacje. Socjologia organizacji i zarządzania*. Lublin.
- Meshkati N. (1988). Toward development of a cohesive model of workload. W: P.A. Hancock, N. Meshkati (red.). *Human mental workload*. Amsterdam.
- Moczuk E. (2009). *Socjologiczne aspekty bezpieczeństwa lokalnego*. Rzeszów.
- Mulder G. (1986). The concept of measurement of mental effort. W: G.R.J. Hockey, M.G.H. Coles, A.A.K. Gillard (red.). *Energetical aspects of human information processing*. Dodrecht.
- O'Toole J. (1974). *Work and quality of life*. Cambridge.
- Ogińska-Bulik N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła, konsekwencje, zapobieganie*. Warszawa.
- Pflanz M. (1971). Epidemiological and sociocultural factors in the etiology of duodenal ulcer. W: H. Weiner (red.). *Duodenal ulcer*. Basel.
- Ratajczak Z. (2008). *Psychologia pracy organizacji*. Warszawa.
- Ratajczak Z. (2004). Zagrożenie. Między szokiem a depresją. W: K. Popiołek (red.). *Kryzysy, katastrofy, kataklizmy*. Poznań.
- Robinson P.H. (1995). Moral credibility and crime. *Atlantic Monthly*, marzec.
- Sapolsky R. (2005). Zestresowana pamięć. *Świat Nauki*, 11–12, Wyd. specjalne: „Umysł”.
- Stone A. (1994). If you are afraid, you are a victim of crime. *USA Today*, 9 grudnia.