

OD PANDEMII KU NORMALNOŚCI

Monografia pod redakcją
Barbary Olbrych i Andrzeja Gołębiowskiego

Radom 2023

Redakcja naukowa

DR HAB. BARBARA OLBRYCH, PROF. AHNS

DR ANDRZEJ GOŁĘBIEWSKI, PROF. AHNS

Recenzenci

dr hab. prof. UJK Joanna Majchrzyk-Mikuła

prof. dr hab. Mieczysław Dudek

Procedura recenzowania jest zgodna z wytycznymi Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, które zawarto w broszurze pt. "Dobre praktyki w procedurach recenzyjnych w nauce", Warszawa 2011

Projekt okładki: Dagmara Zym

Redakcja językowa: Barbara Jaworska

Skład i łamanie: Cezary Majewski

Druk i oprawa: Tania Drukarnia Radom

© Copyright by Akademia Handlowa Nauk Stosowanych, Radom 2023

ISBN 978-83-62491-73-5

Wydawnictwo:

Akademia Handlowa Nauk Stosowanych

ul. Mazowieckiego 7a, 26-600 Radom

tel. (48) 363 22 90 w. 60, 61

e-mail: wydawnictwo@ahns.pl

www.ahns.pl

*Normalność to droga asfaltowa: wygodnie po niej chodzić,
ale nie rosną na niej kwiaty*

Vincent van Gough

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
1. BEZPIECZEŃSTWO W ŚWIECIE WIRTUALNYM	
Tomasz Marek, Dagmara Oszmiańczuk, <i>Cyberświat jako zagrożenie i wyzwanie wychowawcze</i>	11
Adam Ziółkowski, Ruslan Kovalev, Wiktoria Rębalska, Iga Wiącek, <i>Stalking jako zagrożenie społeczne w świecie wirtualnym</i>	29
Adam Ziółkowski, Patrycja Chrząszcz, Natalia Kamińska, Wioleta Mroczkowska, <i>Wpływ pandemii na rozwój cyberprzemocy wśród młodzieży</i>	45
Karolina Ostrowska, Janusz Ziółkowski, <i>Studenckie refleksje nad bezpieczną edukacją w sieci</i>	61
2. PROBLEMY SPOŁECZNO-DYDAKTYCZNE	
Andrzej Gołębiowski, Agnieszka Lipińska, <i>Wsparcie Dorosłych Dzieci Alkoholików w dobie pandemii Covid – 19 przykłady dobrych praktyk</i>	75
Adam Ziółkowski, Klaudia Czyż, Karolina Jastrzębska, Mateusz Madejski, Natalia Żyła, <i>Uzależnienie alkoholowe a okres pandemii</i>	89
Milena Durasiewicz, Dominik Kędzierski, <i>Stres a nasilenie symptomów nieswoistych zapaleń jelit</i>	107
3. BŁASKI I CIENIE ZARZĄDZANIA	
Karolina Nowakowska, Karolina Ziętek, Karol Jasiński, <i>Bariery rozwoju przedsiębiorczości</i>	127
Mateusz Glegoła, <i>Relacje oparte na zaufaniu w zarządzaniu przedsiębiorstwem</i>	141
Paulina Rychlicka, <i>Osobowość organizacji: zastosowanie w praktyce zarządzania</i>	161
Mateusz Glegoła, Agnieszka Koper, Dominik Stanios, <i>Zarządzanie wydatkami studentów – wybrane aspekty analizy</i>	173

Agnieszka Kapusta, Łukasz Majewski, Wykorzystanie aplikacji internetowych oraz ich udziału w e-coommerce przez pokolenie BB i Z	191
Agata Chłopicka, Problemy kobiet w biznesie	211
Agata Chłopicka, Aleksandra Łodej, Zarządzanie zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie	223
ZAKOŃCZENIE	235

WSTĘP

Pandemia Covid-19 pokazała, że przyspieszyły trendy, które niebawem mogą stać się normą nowej, mniej przewidywalnej rzeczywistości. Coraz bardziej wartościowa staje się identyfikacja prawdopodobnych scenariuszy przyszłości, koncentrowanie przede wszystkim na „tu i teraz” oraz obserwacji, co naprawdę jest ważne. Od nowa definiujemy krajobraz gospodarczy, atrakcyjność i ryzyka poszczególnych branż, akceptujemy pracę i naukę zdalną oraz przyspieszoną cyfryzację. Nie zapominamy przy tym o zdrowiu. Tęsknimy za normalnością, ale cóż to znaczy? Słownik języka polskiego definiuje normalność jako „życie toczące się według ustalonych, znanych praw i zwyczajów”. Jednak normalność przedpandemiczna nie była całkiem wolna od trosk, zagrożeń i kryzysów. Tradycyjna normalność to długa lista zaniedbań, które w rezultacie doprowadziły do epidemicznego kryzysu światowego.

U naszego prognozy pojawiła się nowa era ekonomiczna, społeczna i polityczna. Od nas zależy, czy potrafimy wykorzystać doświadczenia z przeszłości, by nauczyć się wyczuwać przyszłość. Szukamy oparcia w rodzinie, bowiem w czasie kryzysu rodzina często jest wszystkim, co się ma (Nicholas Sparks). Coraz wyraźniej widać jednak kontury „nowej normalności”. Świat po pandemii już zaczyna funkcjonować inaczej, bowiem na całej ludzkości cieniem kładą się zagrożenia, w tym także epidemiczne, nabierające cyklicznego, powtarzalnego charakteru. Codzienne zmartwienia to nie tylko wirusy i lęk o odporność na nie, ale także zmiany klimatyczne, wyczerpywanie się niektórych zasobów naturalnych oraz wojna i terroryzm. Wojna wyhamowała szansę na szybkie odbicie gospodarki po pandemii. Wzrost kosztów energii i podnoszenie stóp procentowych spowalnia koniunkturę i zmniejsza konkurencyjność gospodarki. Ale pewne zwyczaje nadal są ważne: wartości, relacje, zasady współpracy. Zmienia się sposób komunikacji, podróżowania, możliwość załatwiania spraw w sieci. Robimy to samo, mamy podobne efekty, tylko inaczej. Kluczowe jest pytanie o umiejętność zarządzania ryzykiem w nowej rzeczywistości, akceptację zmian i poszukiwanie szans. Do zmian i życia w wirtualnej rzeczywistości muszą dostosować się przedstawiciele wszystkich grup wiekowych.

Wyzwania współczesnej rzeczywistości wymagają od systemu edukacji permanentnego dostosowywania programów nauczania tak, aby przygotować absolwentów do nieustannego zdobywania nowych kompetencji zawodowych. Rynek pracy

zgłasza zapotrzebowanie na pracowników wszechstronnych, elastycznych i kreatywnych, którzy zgodnie z ideą uczenia się przez całe życie (ang. *lifelong learning*) są otwarci na nową wiedzę.

1. BEZPIECZEŃSTWO W ŚWIECIE WIRTUALNYM

TOMASZ MAREK¹
DAGMARA OSZMIAŃCZUK²

CYBERŚWIAT JAKO ZAGROŻENIE I WYZWANIE WYCHOWAWCZE

STRESZCZENIE

Niniejszy rozdział koncentruje się na problematyce zagrożeń i wyzwań wychowawczych będących w dynamicznie rozwijającym się cyberświecie. Badanie świadomości niebezpieczeństw w sieci zostało przeprowadzone metodą sondażu diagnostycznego wśród młodzieży w szkołach ponadpodstawowych w Radomiu w kwietniu 2022 roku. Analiza wyników pozwala ocenić obecną skalę zagrożeń wychowawczych. Cyberświat mimo licznych korzyści, wywiera istotny wpływ na rozwój i kształtowanie młodego człowieka oraz stwarza zagrożenia dla jego bezpieczeństwa. Często jest również ucieczką od realnego świata i oddziałuje na liczne aspekty i sfery codziennego życia.

WSTĘP

Najnowsze przemiany w świecie Internetu, a także przemiany informacyjno-komunikacyjne i edukacyjne stawiają przed społeczeństwem nowe wyzwania i zagrożenia. Problematyka tych wyzwań obecna jest na wielu płaszczyznach, zarówno w sferze społeczno-kulturowej, edukacyjno-wychowawczej, jak i tej dotyczącej zdrowia psychicznego i fizycznego.

Cyberświat nie tylko wywiera silny wpływ na wychowanie, ale nawet zaczyna przejmować funkcje wychowawcze, często za milczącą bądź nawet jawną zgodą rodziców³. Współczesny świat i społeczeństwo charakteryzuje się szybkim rozwojem technologii teleinformatycznych, umożliwiających komunikacje i dostęp do informacji na niespotykaną dotychczas skalę. Społeczeństwo radykalnie zmienia się w kierunku jeszcze większej mobilności, poszerzenia technologii i świata

1 mgr inż. Tomasz Marek – wykładowca w Akademii Handlowej Nauk Stosowanych.

2 Dagmara Zym – studentka informatyki na Wydziale Studiów Strategicznych i Technicznych w Akademii Handlowej Nauk Stosowanych, członek Leader Academy.

3 J. Morbitzer, *O wychowaniu w świecie nowych mediów – zarys problematyki*, „Labor et Education” 2014, nr 2, s. 120.

wiedzy. Elektroniczne gadżety, media i gry komputerowe pochłaniają czas młodego człowieka, który otoczony jest wirtualnym światem nawet na płaszczyźnie edukacyjnej. Powstawanie ogromnej wirtualnej społeczności sprawia, że praktycznie każda sfera ludzkiego życia wykorzystuje techniki informatyczne.

Wyzwaniem wychowawczym jest wizja bliższej bądź dalszej przyszłości. Jest to również podejmowanie konkretnych i zdecydowanych działań przez społeczeństwo oraz wszelkiego rodzaju instytucje, w celu rozwiązywania problemów i zagrożeń będących w rozwijającym się cyberświecie. Wyzwaniem jest również budowanie większej świadomości wśród dzieci i rodziców, zwracanie uwagi na problemy o charakterze powszechnych i niezwykle dynamicznym, a także wprowadzanie nowych narzędzi umożliwiających bezpieczne korzystanie z sieci.

Bez wątpienia zmiany technologiczne na stałe weszły do społecznego, jak i prywatnego życia dzieci i młodzieży. Internet pełen jest młodych osób poszukujących w nim rozrywki, informacji czy nowych znajomości. Ma to ogromny wpływ na kształtowanie osobowości młodego człowieka. Technologie elektroniczne powodują nie tylko zmiany w rówieśniczych i rodzinnych relacjach, ale również oddziałują na większość aspektów codziennego życia.

1. ZAGROŻENIA W CYBERŚWIECIE

Cyberświat jest przestrzenią wirtualną, często nawet iluzją rzeczywistego świata. Ułatwia wymianę i gromadzenie informacji, jak również komunikację na ogromną skalę. Jest pełen korzyści jednak tylko w przypadku umiejętnego poruszania się w nim. Stanowi szansę dla rozwoju i samorealizacji młodego człowieka, ale jest także zagrożeniem dla jego bezpieczeństwa⁴.

Państwowy Instytut Badawczy NASK od 2014 r. co dwa lata realizuje ogólnopolskie badania „Nastolatki 3.0”⁵. Ich celem jest diagnoza oraz interpretacja zachowań polskich nastolatków w internecie. Jak wynika z badań, polski nastolatek w 2020 roku aktywnie korzystał z internetu średnio 4 godziny 50 min na dobę, a w dni wolne od zajęć szkolnych ten czas wydłużał się do 6 godzin 10 minut. Dodatkowo co piąty nastolatek deklarował, że doświadczył przemocy w internecie, którą najczęściej było wyzywanie, ośmieszanie i poniżanie. Jak potwierdzają wyniki, rodzice nie znają skali problemu przemocy internetowej, której doświadczają

4 W. Wróbel-Delegacz, *Edukacyjno-wychowawcza rola rodziny w kształtowaniu kultury i poczucia bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni*, „Journal of Modern Science” 2019, nr 43(4), s.10.

5 Raport z ogólnopolskiego badania uczniów, *Nastolatki 3.0*, NASK-PIB, Warszawa 2021, s. 4, 16, 90.

ich dzieci. Również badania EU KIDS Online 2018⁶, potwierdzają rosnącą skalę zagrożeń cyberswiata. Wyniki pokazują, że najpowszechniejszym zagrożeniem jest kontakt ze złośliwym oprogramowaniem, nadużycie osobistych informacji czy uzyskanie dostępu do prywatnych haseł. Nieco ponad połowa badanych nastolatków potwierdziła, że szuka nowych znajomości w internecie, które często przenosi do świata realnego, a co trzeci nastolatek spotkał się z hejtem. Hejt natomiast często przeradza się w otwartą mowę nienawiści, szczególnie występującą na portalach społecznościowych.

Warto zaznaczyć, że internet jest często miejscem ucieczki młodzieży od realnego świata i jego problemów. Szczególną uwagę należy zwrócić na osoby z zaburzeniami lękowymi, doznające braku akceptacji rówieśników czy z niską samoocena. Takie osoby uznają elektroniczne technologie i wirtualny świat za bezpieczną strefę, w której mogą być sobą. Jednak tym samym narażają się na jeszcze większe niebezpieczeństwo, problemy na przestrzeni psychicznej czy nawet uzależnienie.

Skutki cyberprzestrzeni widoczne są w wielu sferach codziennego życia. Cyberswiat wywiera istotny wpływ na zdobywanie wiedzy, postawę, przekonania, zainteresowania czy stosunki interpersonalne. Kształtuje również ideały i wartości, ponadto wpływa na zdrowie psychiczne i fizyczne. Dlatego zagrożenia w cyberprzestrzeni można podzielić na kilka kategorii:

- a) uzależnienie od internetu i gier komputerowych,
- b) zagrożenia dla zdrowia fizycznego,
- c) cyberprzemoc,
- d) zagrożenia moralne,
- e) zagrożenia wychowawcze,
- f) zagrożenia informacyjne,
- g) przestępczość w sieci.

Uzależnienie od internetu w literaturze opisuje się jako infoholizm, cyberholizm, czy cyberuzależnienie. Według opinii Bearda i Wolfa (2001)⁷, aby można było mówić o uzależnieniu od internetu, muszą występować następujące symptomy:

- a) zaangażowanie w sieć,
- b) potrzeba coraz dłuższego użytkowania internetu w celu osiągnięcia satysfakcji,
- c) nieudane próby kontroli czasu spędzonego w sieci,
- d) występowanie irytacji i niepokoju,
- e) spędzanie większej ilości czasu w sieci, niż założono.

6 J. Pyżalski, A. Zdrodowska, Ł. Tomczyk, K. Abramczuk, *Polskie badanie EU KIDS Online 2018*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2019, s. 159.

7 K. W. Beard, E. M. Wolf, *Modification in the proposed diagnostic criteria for Internet addiction*, „CyberPsychology & Behavior” 2001, nr 3(4), s. 377–383.

Warto zwrócić uwagę na to, że nałogowe korzystanie z sieci może powodować problemy w funkcjonowaniu i życiu, zaburzać naturalny rytm dnia, prowadzić do zaburzeń zachowania, zaniedbywania podstawowych codziennych czynności i problemów psychicznych. Często również jest przyczyną wzrostu agresji czy nadpobudliwości. Davis (2001)⁸ opisał różnice między ogólnym i specyficznym (patologicznym) uzależnieniem od sieci. W pierwszym przypadku użytkownik korzysta z internetu bez jasno określonego celu, głównie z powodu poczucia samotności, izolacji, niskiej samooceny, lęku czy braku wsparcia społecznego. Najczęściej ma to na celu radzenie sobie z napięciem emocjonalnym i odwrócenie uwagi od trudności świata rzeczywistego. Specyficzne (patologiczne) korzystanie z sieci jest związane z konkretnym obszarem funkcjonowania w internecie tj. gry komputerowe, portale społecznościowe, hazard czy pornografia. Brand, Young i Laier (2014)⁹ rozwinęli ideę Davisa (2001)⁸, kreując model funkcjonalnego korzystania z internetu oraz model uogólnionego i specyficznego uzależnienia od sieci. W modelu funkcjonalnego korzystania z sieci internet jest narzędziem do realizacji celów i potrzeb – zgodnie z planem. Uogólnione nałogowe korzystanie z internetu przejawia się przede wszystkim w samej potrzebie bycia aktywnym w sieci i łączenia się z nią. Użytkownik skupia się na wielu elementach, nie mając konkretnego celu. Natomiast w przypadku specyficznego uzależnienia użytkownik poszukuje w internecie konkretnych treści. Zwykle łączy się to z korzystaniem z określonych aplikacji w celu zdobycia określonych materiałów (np. treści pornograficznych) lub podjęciu pewnych działań (np. hazard online). Ponadto w obu przypadkach uzależniania, jednym z głównych objawów jest utrata kontroli, szczególnie w trakcie kontaktu z treścią, która jest przedmiotem uzależnienia¹⁰. Użytkownik korzystający z sieci odczuwa przyjemność z osiągnięcia konkretnych, zamierzonych celów, co może prowadzić do coraz częstszego korzystania z internetu. Ponadto staje się on bardziej wrażliwy na bodźce związane z tym konkretnym elementem sieci, co przyczynia się do zwiększenia częstotliwości sięgania po niego.

Długotrwałe spędzanie czasu w sieci wpływa również poważnie na zdrowie fizyczne młodych ludzi. Wpatrywanie się w jasny ekran przy nieodpowiednim świetle zewnętrznym prowadzi do pogorszenia wzroku, bólów głowy, zmęczenia czy

8 R. A. Davis, *A cognitive-behavioral model of pathological Internet use*, „Computers in Human Behavior” 2001, nr 17(2), s. 187–195.

9 M. Brand, K. S. Young, C. Laier, *Prefrontal control and internet addiction: a theoretical model and review of neuropsychological and neuroimaging findings*, „Front Human Neurosci” 2014, nr 8, s. 375.

10 A. Cudo, E. Zabielska-Medyk, *Funkcjonowanie poznawcze a uzależnienie od Internetu – przegląd badań*, „Psychiatria Polska” 2019, nr 53(1), s. 64-67.

problemów ze snem. Dodatkowo siedzenie w nieprawidłowej pozycji przez wiele godzin przy komputerze, laptopie czy telefonie może doprowadzić do bólów mięśni, skurczy, zmian w sylwetce czy ogólnego spadku zdolności fizycznej¹¹.

Za stan zdrowia psychicznego najczęściej odpowiada cyberbullying, czyli przemoc z wykorzystaniem nowoczesnych technologii. Przybiera ona wiele form, najczęściej jest to nękanie, groźby, zastraszanie, publikowanie i rozsyłanie ośmieszających zdjęć, filmów czy nieprawdziwych informacji. Jest to również podszywanie się pod inną osobę wbrew jej woli, wykluczenie z grup na portalach społecznościowych czy używanie agresywnego języka – mowy nienawiści¹². Pozorna anonimowość, jaką daje nam sieć, prowadzi często do braku zahamowań, sprawiając, że w sieci ludzie skłonni są do czynów i słów, do których w rzeczywistości nie byłiby zdolni. Konsekwencje cyberprzemocy są analogiczne do tych, które zidentyfikowano jako skutki tradycyjnej agresji i przemocy. Cyberbullying powoduje¹³:

- a) Skutki emocjonalne – np. poczucie lęku, zagrożenia, wykluczenia, osamotnienia, upokorzenia czy gniewu.
- b) Skutki osobowościowe – np. problemy z samooceną, samoakceptacją, poczucie brak kontroli i wycofania społecznego.
- c) Skutki dla zdrowia psychicznego i fizycznego – np. depresja, samookaleczenie, samobójstwo.

Przeciwdziałanie cyberprzemocy powinno opierać się na uwrażliwieniu, eliminowaniu przyczyn agresji, budowaniu świadomości i działaniach profilaktycznych uwzględniających czynniki przemocy tradycyjnej i tej związanej z nowymi mediami.

Istotną grupą zagrożeń są zagrożenia moralne, należą do nich¹⁴:

- a) cyberpornografia – głównie reżyserowane treści w postaci zdjęć bądź materiałów wideo o charakterze seksualnym.
- b) cyberprostytucja – materiały erotycznych lub pornograficzne (zdjęcia, filmy, transmisje na żywo) publikowane w sieci, w celu uzyskania korzyści materialnych,
- c) sexting – treści o charakterze erotycznym, głównie nagie bądź półnagie zdjęcia lub krótkie nagrania wideo przesyłane za pośrednictwem sieci,

11 E. Szczepanowska, M. Fidler, *Internet jako medium o doniosłym wpływie na zdrowie człowieka u progu dorosłości*, „Studia Periegetica” 2010, nr 4, s. 215.

12 E. Wysocka, *Nowe media w służbie człowieka czy źródło ułatwienia cyberprzemocy?*, „Dydaktyka Informatyki” 2020, nr 15, s. 18.

13 Ibidem, s. 25-26.

14 J. B. Soiński, *Psychopatologiczne aspekty cybernetyzacji życia*, „Edukacja. Teologia i dialog” 2017, Tom 13, s.114.

- d) cybersex (wirtualny stosunek seksualny) – seksualne pobudzenie lub czynności masturbacyjne w odpowiedzi na interakcje z cyberpartnerem,
- e) grooming – budowanie relacji w sieci między dzieckiem a dorosłą osobą w celu uwiedzenia i wykorzystania seksualnego,
- f) pedofilia sieciowa.

Cyberpornografia czy cyberprostytucja propagują prymitywną wizję człowieka, a ich wpływ na młodego człowieka często zależy od wieku, częstotliwości kontaktu czy samokontroli emocji. Styczność z takimi treściami może prowadzić do wprowadzenia wypaczonej wizji seksualności i relacji międzyludzkich, a także późniejszych problemów w trefie życia seksualnego.¹⁵ Sexting, mimo że jest zjawiskiem popularnym głównie wśród dojrzewającej młodzieży, traktowanym jako poszukiwanie własnej seksualności, często staje się przyczyną depresji, lęków, poczucia upokorzenia czy obniżenia poczucia własnej wartości. Upublicznienie materiałów seksualnych bez zgody autora, może doprowadzić do przejęcia ich przez oszustów, którzy mogą podszywać się pod te osoby. Młodzi ludzie, korzystając z sieci, narażeni są również na kontakty seksualne i uwodzenie w sieci. Dzieci szczególnie podatne są na manipulację i łatwo stają się seksualną ofiarą dorosłych¹⁶.

Równie istotnymi zagrożeniami są zagrożenia wychowawcze i informacyjne. Są nimi m.in. media internetowe, serwisy plotkarskie, fora, serwisy społecznościowe, filmy i krótkie materiały wideo. Widoczna jest w nich dominacja materiału obrazowego nad materiałem słownym oraz podawany jest ogrom gotowych informacji, które zaburzają twórcze myślenie, strefę poznaczą i ograniczają postrzeganie problemów. Nadawca treści w sieci często nie dba o prawdziwość komunikatu, generalizuje go i nie czuje za niego odpowiedzialności. Natomiast jego odbiorca, nie weryfikuje go, odbiera go bez zrozumienia i bezkrytycznie, nie ucząc się samodzielnego myślenia. Dużym problemem jest również brak umiejętnej ochrony własnej prywatności np. na portalach społecznościowych. Nieumiejętne tworzenie swoich profili, podawanie zbyt dużej informacji o sobie, może prowadzić do kradzieży tożsamości lub wykorzystania danych bez zgody właściciela.

Coraz bardziej rozpowszechniona również staje się przestępczość w cyberświecie. Najczęściej można spotkać się z podsłuchem i sabotażem komputerowym, łamaniem praw autorskich, fałszerstwem komputerowym, wirtualnymi przestępstwami finansowymi, zjawiskiem phishingu, czyli podszywaniem się pod inną osobę bądź instytucję, głównie w wiadomościach e-mail lub SMS, w celu wyłudzenia poufnych

15 T. Altobelli, *Cyber-abuse – a new worldwide threat to children's rights*, „Family Court Review” 2010, nr 48(3), s.463.

16 J. B. Soiński, *Psychopatologiczne aspekty...*, s.115.

danych. Popularny jest również pharming, który polega na przekierowaniu użytkownika na fałszywą stronę internetową, mimo wpisania prawidłowego adresu, w celu przejęcia wpisywanych danych¹⁷. Oba te oszustwa mają na celu zdobycie prywatnych danych osobowych, numeru PESEL, numerów kart kredytowych czy loginów i haseł do bankowości mobilnej. Problemem jest również spam, czyli wiadomość e-mailowa z niechcianą treścią/reklamą, wysłana do ogromnej ilości adresatów. Często zawiera ona wirusy, robaki i konie trojańskie, które mogą uszkodzić system operacyjny, wykraść dane bądź przejąć kontrolę nad sprzętem.

W obecnym wirtualnym świecie rodzice, dzieci i młodzież powinni zwracać szczególną uwagę na otaczające ich zagrożenia. Podstawą świadomego i umiejętnego korzystania z cyberprzestrzeni powinna być samokontrola, rozsądek, weryfikowanie treści dostępnych w sieci, a także korzystanie ze środków ochrony bezpieczeństwa tj. zaporą sieciową, programy antywirusowe, szyfrowanie danych i dysków czy dwuetapowa weryfikacja logowania.

2. CEL BADAŃ I ZAŁOŻENIA METODYCZNE

Wraz z dynamicznym rozwojem społeczeństwa powstaje coraz więcej metod badawczych wykorzystywanych w celu zbierania istotnych informacji. Zastosowana w badaniu metoda sondażu diagnostycznego¹⁸ polega na przebadaniu, przy pomocy standaryzowanego kwestionariusza lub ankiety wyselekcjonowanej z populacji mniejszej próby respondentów. Wybrana metoda wynika z przyjętego celu, którym było sprawdzenie wśród młodzieży stopnia ich świadomości o zagrożeniach i niebezpieczeństwach będących w cyberprzestrzeni oraz ich opinii na temat sieci. Sondaż pomógł uzyskać niezbędne informacje od respondentów za pomocą przyjętego narzędzia, czyli kwestionariusza ankietowego. W niniejszym badaniu skierowano pytania do uczniów trzech szkół ponadpodstawowych w Radomiu w wieku 15-19 lat. Zastosowano technikę wywiadu internetowego wspomaganego komputerowo (CAWI)¹⁹, a samo badanie zostało przeprowadzone online, za pośrednictwem ankiety udostępnionej na stronie, w dniach 09.04.2022-23.04.2022.

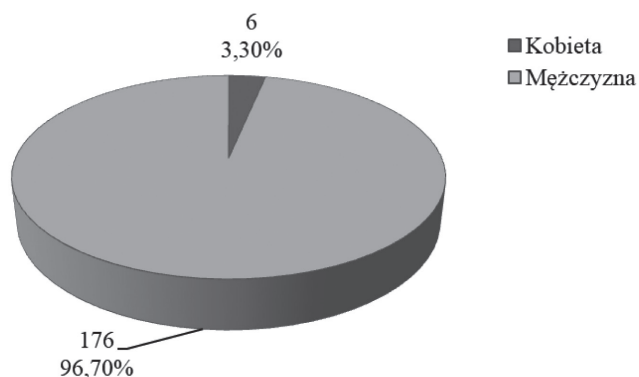
17 J. Worona, *Cyberprzestrzeń a prawo międzynarodowe: status quo i perspektywy*, Wolters Kluwer, Warszawa 2020, s. 281-287.

18 *Encyklopedia zarządzania*: hasło: sondaż, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Sondaż> (dostęp: 21 kwietnia 2022).

19 Ibidem.

3. ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ

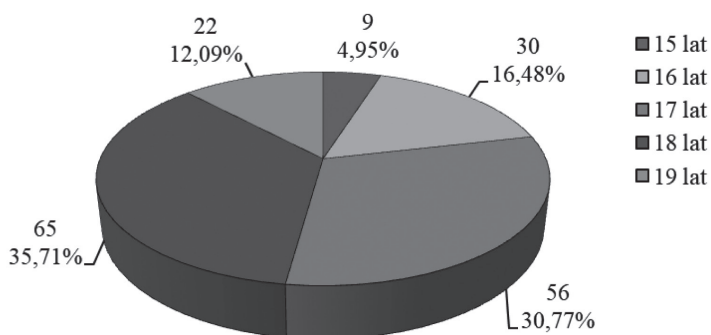
Wyniki badań empirycznych zaprezentowano graficznie w formie wykresów. Kwestionariusz ankiety składał się z 14 pytań zamkniętych. W badaniu wzięło udział 182 uczniów szkół ponadpodstawowych – 176 mężczyzn (96,7% ogółu) i 6 kobiet (3,3% ogółu) co przedstawia wykres 1.



Wykres 1. Płeć respondentów

Źródło: opracowanie własne

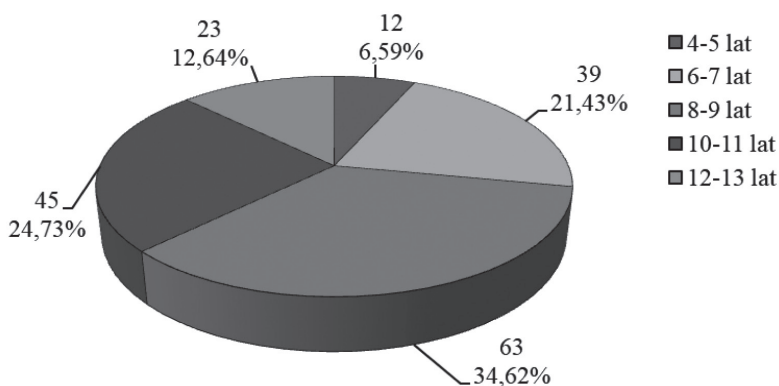
Struktura wiekowa ankietowanych (wykres 2) pokazuje, że najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 17 lat (30,77% ogółu) oraz 18 lat (35,71% ogółu). Jednocześnie najmniej liczną grupę stanowiły osoby w wieku 15 lat (4,95% ogółu) i 19 lat (12,09% ogółu).



Wykres 2. Wiek respondentów

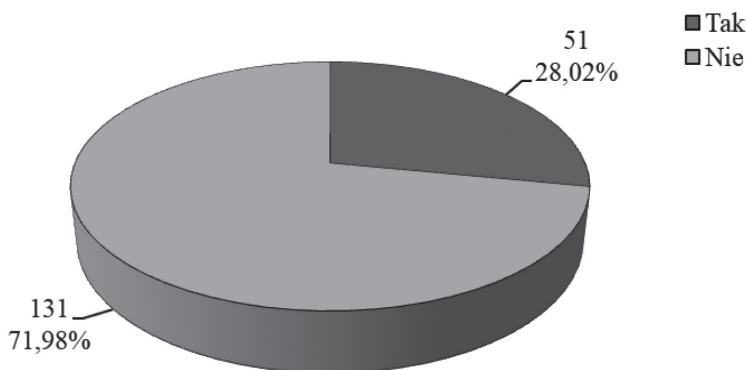
Źródło: opracowanie własne

W przeprowadzonym badaniu respondenci określili wiek rozpoczęcia samodzielnego korzystania z sieci. Wykres 3 pokazuje, że aż 63 osoby (34,62% ogółu) rozpoczęły kontakt z internetem w wieku 8-9 lat, 45 osób (24,73% ogółu) w wieku 10-11 lat, 39 osób (21,43% ogółu) w wieku 6-7 lat, a 23 osoby (12,64% ogółu) w wieku 12-13 lat. 12 uczniów (6,59% ogółu) rozpoczęło korzystanie z internetu w wieku zaledwie 4-5 lat. Wyniki potwierdzają fakt, że dzieci w bardzo młodym wieku rozpoczynają kontakt z wirtualnym światem, co może prowadzić do braku kontroli i zwiększyć ryzyko stania się ofiarą niebezpiecznego cyberświata.



Wykres 3. Wiek rozpoczęcia samodzielnego korzystania z internetu przez respondentów
Źródło: opracowanie własne

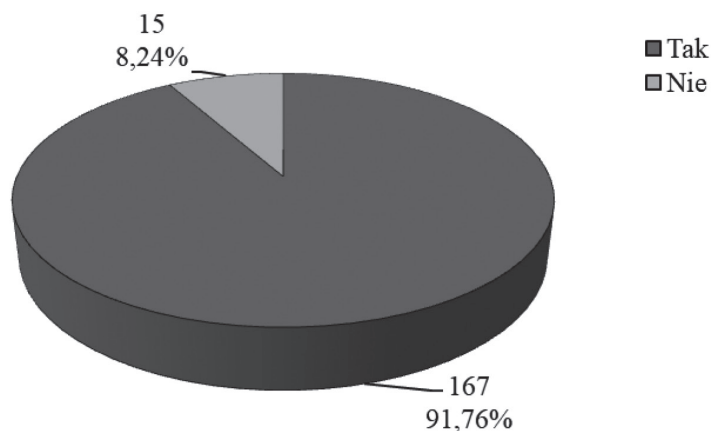
Odpowiedzi na pytanie o anonimowość w internecie ilustruje wykres 4.



Wykres 4. Opinia respondentów na temat tego, czy czują się anonimowi w internecie
Źródło: opracowanie własne

Jak pokazuje wykres 4, aż 131 uczniów (71,98% ogółu) jednoznacznie stwierdziło, że nie czuje się anonimowa w internecie, tylko 28,02% badanych miało przeciwne zdanie. Wynik ankiety daje do zrozumienia, że młodzież jest coraz bardziej świadoma faktu, że internet daje użytkownikom jedynie pozorną anonimowość.

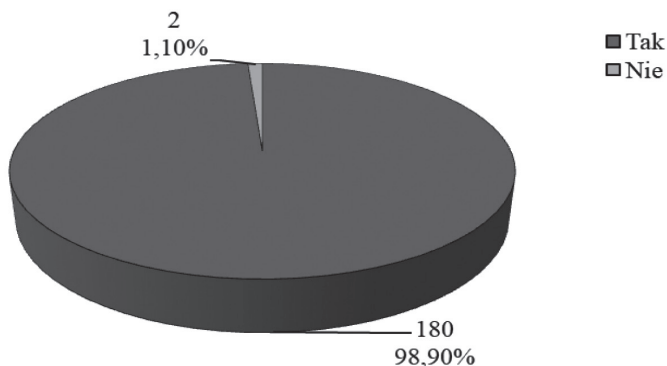
Przed badanymi zostało również postawione pytanie o kontakt z brutalnymi treściami w sieci (wykres 5). 167 respondentów (91,76% ogółu) potwierdziło, że spotkało się ze szkodliwymi materiałami w internecie takimi jak: sceny przemocy, śmierci czy brutalności seksualnej. Tylko 8,24% badanych nigdy nie miało z nimi kontaktu.



Wykres 5. Odpowiedź respondentów na pytanie, czy spotkali się z brutalnymi treściami w internecie

Źródło: opracowanie własne

Opinia respondentów na temat tego, czy w internecie jest łatwy dostęp do brutalnych treści i pornografii znajduje się na wykresie 6. Aż 180 uczniów (98,90% ogółu) potwierdziło, że w sieci jest bardzo łatwy dostęp do brutalnych treści i pornografii, tylko 2 osoby miały odmiennie zdanie. Szkodliwe materiały często wyświetlają się w sieci nawet po kliknięciu niechcianej reklamy. Widoczne są również w grach online, na portalach społecznościowych, czy filmach udostępnianych na popularnych serwisach takich jak YouTube i TikTok. Mimo moderowania i usuwania tych treści, z łatwością dostają się one w ręce użytkowników, którzy udostępniają je na ogromną skalę.

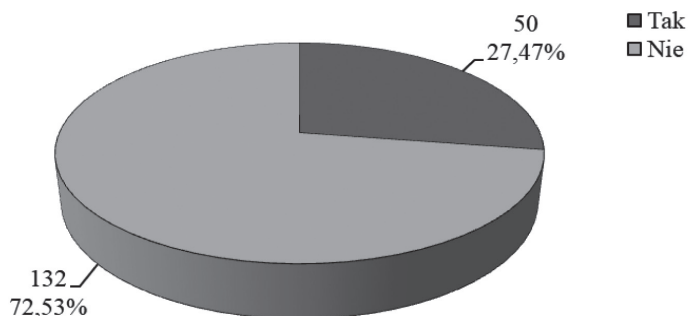


Wykres 6. Opinia respondentów na temat tego, czy w internecie jest łatwy dostęp do brutalnych treści i pornografii

Źródło: opracowanie własne

Poważnym zagrożeniem cyberświata jest wspomniana wcześniej cyberproytucja, sexting, cybersex, grooming czy pedofilia sieciowa. Kontakt z takimi zagrożeniami negatywnie oddziałuje na relacje interpersonalne, stan zdrowia psychicznego i strefę życia seksualnego.

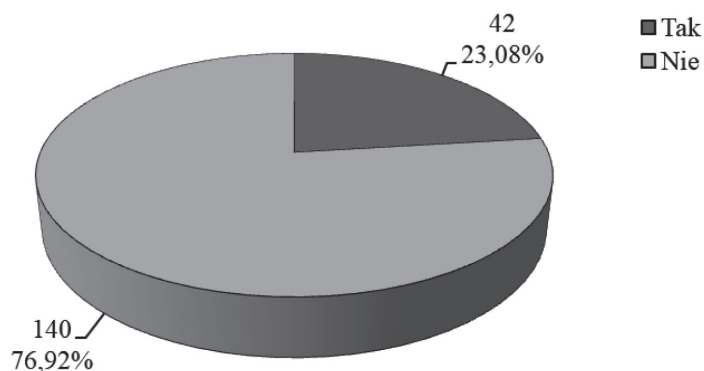
Badanie ankietowe miało na celu sprawdzenie częstotliwości kontaktu respondentów z każdą ze sfer zagrożeń świata wirtualnego. Zaskakująco, bo aż 132 badane osoby (72,53% ogółu) stwierdziły, że nigdy nikt nie nawiązał z nimi w sieci kontaktu o charakterze seksualnym. Jednak 50 osób (27,47% ogółu) potwierdziło takie sytuacje (wykres 7), co stanowi duży problem obecnego świata młodych ludzi.



Wykres 7. Odpowiedź respondentów na pytanie, czy kiedykolwiek ktoś nawiązał z nimi kontakt o charakterze seksualnym w internecie

Źródło: opracowanie własne

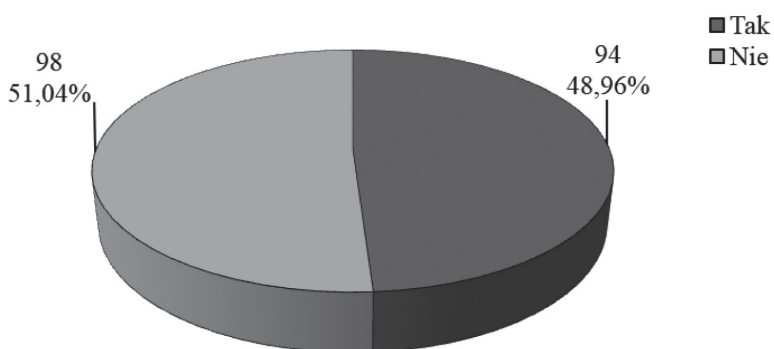
Równie poważną grupą niebezpieczeństw jest przestępczość w sieci. Niestety wirtualne przestępstwa często nie są uregulowane prawnie, ze względu na ich dynamiczny rozwój. Jedno z pytań kwestionariusza (wykres 8) dotyczyło wyłudzeń i oszustw finansowych. 42 uczniów (23,08% ogółu) potwierdziło, że było ofiarą fałszywej transakcji internetowej bądź wyłudzenia pieniędzy za pośrednictwem sieci, a 140 osób (76,92% ogółu) nigdy nie spotkało się z taką sytuacją.



Wykres 8. Odpowiedź respondentów na pytanie, czy kiedykolwiek byli ofiarą wyłudzenia pieniędzy za pośrednictwem sieci lub fałszywej transakcji internetowej

Źródło: opracowanie własne

Kolejną istotną ocenę respondentów ilustruje wykres 9.

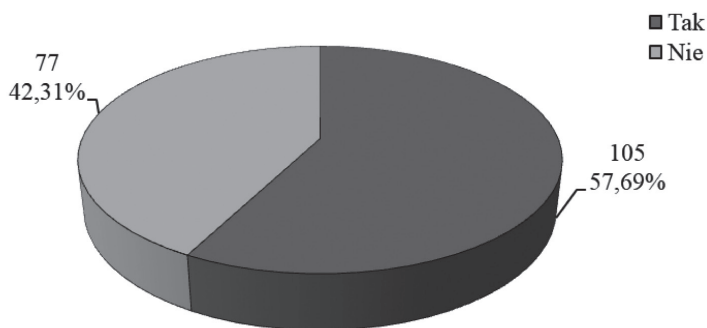


Wykres 9. Odpowiedź respondentów na pytanie, czy kiedykolwiek ich urządzenie było zaatakowane przez złośliwe oprogramowanie po otwarciu fałszywego linku, załącznika bądź kliknięciu reklamy czy wyskakującego okienka

Źródło: opracowanie własne

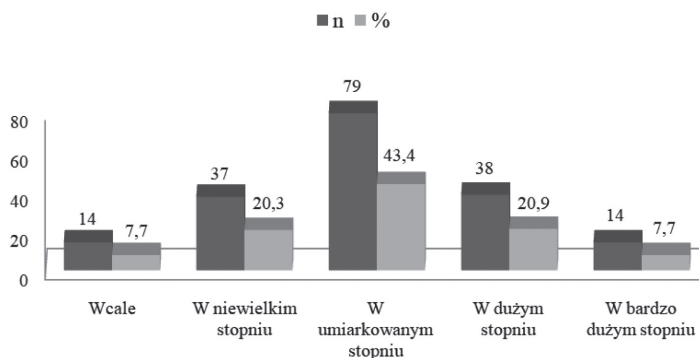
Wynik badania zaprezentowany na wykresie 9 potwierdził również fakt, że reklamy i niechciane wiadomości e-mailowe są zagrożeniem dla prywatności i stanu technicznego sprzętu. Urządzenia, stwierdziło aż 94 uczniów (48,96% ogółu) przynajmniej raz były zaatakowane przez złośliwe oprogramowanie po otwarciu fałszywego linku, załącznika bądź kliknięciu reklamy, czy wyskakującego okienka na stronie internetowej lub aplikacji.

Problemem, który przejawia skutki zarówno emocjonalne, osobowościowe, jak i te dotyczące zdrowia psychicznego i fizycznego jest cyberbullying. Ofiary takiej przemocy odczuwają strach, wykluczenie, brak samoakceptacji, a niejednokrotnie przejawiają również objawy depresji. 105 respondentów (57,69% ogółu) jednoznacznie potwierdziło, że było ofiarą cyberprzemocy w sieci (wykres 10).



Wykres 10. Odpowiedź respondentów na pytanie, czy byli ofiarą cyberprzemocy
Źródło: opracowanie własne

Odpowiedzi na pytanie o bezpieczeństwo w sieci ukazuje wykres 11.

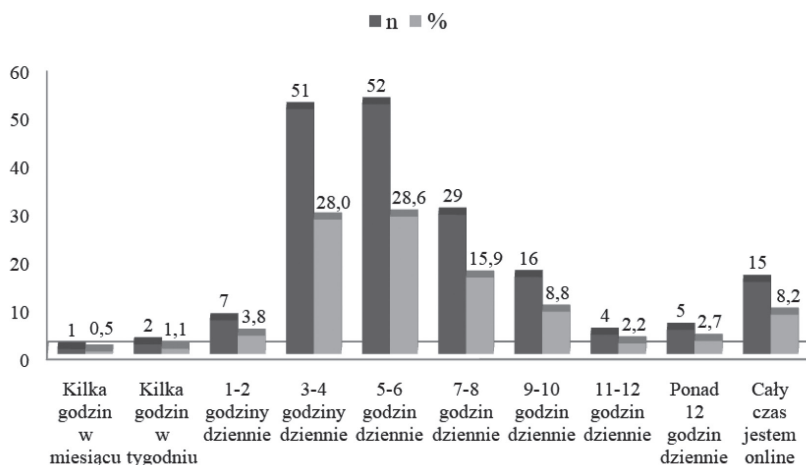


Wykres 11. Opinia respondentów na temat tego, jak bardzo są bezpieczni w sieci
Źródło: opracowanie własne

Warto nadmienić, że tylko 52 badane osoby (28,6% ogółu) czuje się w dużym lub bardzo dużym stopniu bezpieczna w sieci. 14 osób (7,7% ogółu) nie czuje się w ogóle bezpieczna w sieci. Natomiast przeważająca ilość, bo kolejno 37 (20,3% ogółu) i 79 osób (43,4% ogółu) czuje się w niewielkim bądź umiarkowanym stopniu bezpieczna w sieci.

Internet jest miejscem ucieczki młodych ludzi od rzeczywistego świata i jego problemów, dlatego młodzież coraz więcej czasu spędza w sieci. Nałogowe korzystanie z internetu zaburza prawidłowy rytm dnia i prowadzi do zaburzeń zachowania i funkcjonowania. Respondenci niniejszego badania wskazali, ile czasu spędzają w sieci (wykres 12):

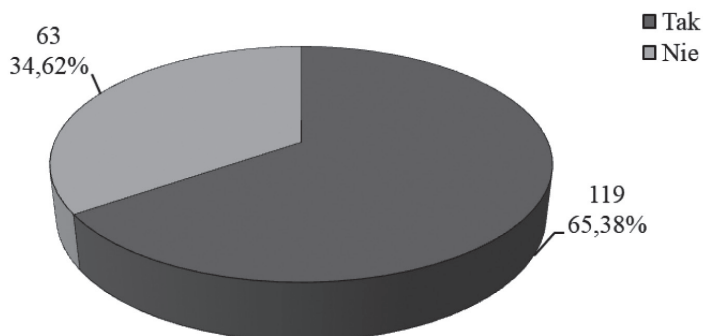
- 1 badana osoba (0,5% ogółu) spędza w sieci tylko kilka godzin w miesiącu,
- 2 osoby (1,1% ogółu) jedynie kilka godzin w tygodniu,
- 7 osób (3,8% ogółu) 1-2 godziny dziennie,
- 51 osób (28% ogółu) 3-4 godziny dziennie,
- 52 osoby (28,6% ogółu) 5-6 godzin dziennie,
- 29 osób (15,9% ogółu) 7-8 godzin dziennie,
- 16 osób (8,8% ogółu) 9-10 godzin dziennie,
- 4 osoby (2,2% ogółu) 11-12 godzin dziennie,
- 5 osób (2,7% ogółu) ponad 12 godzin dziennie,
- 15 osób (8,2% ogółu) jest online cały czas.



Wykres 12. Odpowiedź respondentów na pytanie, ile czasu spędzają w sieci

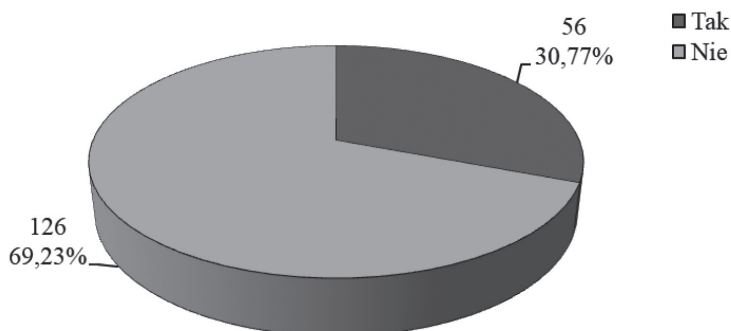
Źródło: opracowanie własne

Młodzi ludzie coraz bardziej świadomi są skali narastających problemów cyberświata i czasu spędzonego w sieci. Według badania, aż 119 osób (65,38% ogółu) przyznaje, że spędza w sieci za dużo czasu (wykres 13), a 56 osób (30,77% ogółu) uważa, że jest uzależniona od internetu (wykres 14).



Wykres 13. Opinia respondentów na temat tego, czy spędzają za dużo czasu w sieci

Źródło: opracowanie własne



Wykres 14. Opinia respondentów na temat tego, czy są uzależnieni od internetu

Źródło: opracowanie własne

ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI

Cyberświat umożliwia komunikację, rozwój i dostęp do informacji na niespotykaną dotychczas skalę. Techniki informatyczne wykorzystuje się w prawie każdej strefie ludzkiego życia. Mimo to szybki rozwój technologii i wirtualnego świata stawia

przed młodymi ludźmi ogromne zagrożenia dla ich bezpieczeństwa i zbyt często wywiera silny wpływ na ich wychowanie. Rozwiązaniem tego problemu jest podejmowanie zdecydowanych działań przez różnego rodzaju instytucje, głównie edukacyjno-wychowawcze, w celu poszerzania wiedzy i budowania większej świadomości o zagrożeniach cyberświata. Dodatkowo istotne jest wprowadzanie nowych narzędzi i zabezpieczeń, które umożliwią bezpieczne korzystanie z sieci.

Przeprowadzone badania pokazują rosnącą skalę problemów wirtualnego świata, ale również dużą świadomość młodych ludzi. 57,69% badanych respondentów przyznało, że było ofiarą cyberprzemocy (wykres 10), natomiast aż 91,76% z nich spotkało się z brutalnymi treściami w sieci (wykres 5). 65,38% wszystkich badanych przyznaje, że spędza za dużo czasu w internecie (wykres 13), a aż 33,77% uczniów uważa, że jest uzależniona od internetu (wykres 14).

Rosnąca świadomość młodzieży o skali zagrożeń świata wirtualnego i czasie spędzonym w sieci daje realną nadzieję na walkę z problemami cyberświata. A podstawą świadomego i umiejętnego korzystania z cyberprzestrzeni jest samokontrola, rozsądek i weryfikowanie wszystkich treści dostępnych w internecie.

BIBLIOGRAFIA

1. Altobelli T., *Cyber-abuse – a new worldwide threat to children's rights*, „Family Court Review” 2010, nr 48(3).
2. Beard K.W., E. Wolf M., *Modification in the proposed diagnostic criteria for Internet addiction*, „CyberPsychology & Behavior” 2001, nr 3(4).
3. Brand M., Young K.S., Laier C., *Prefrontal control and internet addiction: a theoretical model and review of neuropsychological and neuroimaging findings*, „Front Human Neurosci” 2014, nr 8.
4. Cudo A., Zabielska-Medyk E., *Funkcjonowanie poznawcze a uzależnienie od Internetu – przegląd badań*, „Psychiatria Polska” 2019, nr 53(1).
5. Davis R.A., *A cognitive-behavioral model of pathological Internet use*, „Computers in Human Behavior” 2001, nr 17(2).
6. *Encyklopedia zarządzania*: hasło: sondaż, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Sondaż> (dostęp: 21 kwietnia 2022).
7. Morbitzer J., *O wychowaniu w świecie nowych mediów – zarys problematyki*, „Labor et Educatio” 2014, nr 2.
8. Pyżalski J., Zdrodowska A., Tomczyk Ł., Abramczuk K., *Polskie badanie EU KIDS Online 2018*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2019.

9. Raport z ogólnopolskiego badania uczniów, *Nastolatki 3.0*, NASK-PIB, Warszawa 2021.
10. Soiński J. B., *Psychopatologiczne aspekty cybernetyzacji życia*, „Edukacja. Teologia i dialog” 2017, Tom 13.
11. Szczepanowska E., Fidler M., *Internet jako medium o doniosłym wpływie na zdrowie człowieka u progu dorosłości*, „Studia Periegetica” 2010, nr 4.
12. Worona J., *Cyberprzestrzeń a prawo międzynarodowe: status quo i perspektywy*, Wolters Kluwer, Warszawa 2020.
13. Wróbel-Delegacz W., *Edukacyjno-wychowawcza rola rodziny w kształtowaniu kultury i poczucia bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni*, „Journal of Modern Science” 2019, nr 43(4).
14. Wysocka E., *Nowe media w służbie człowieka czy źródło ułatwienia cyberprzemocy?*, „Dydaktyka Informatyki” 2020, nr 1.

CYBERSPACE AS A THREAT AND EDUCATIONAL CHALLENGE

SUMMARY

The article focuses on the issues of threats and educational challenges in the dynamically developing cyber world. The research on the awareness of online dangers was carried out by means of a diagnostic survey among young people in secondary schools in Radom in April 2022. The analysis of the results allows to assess the current scale of educational threats. Despite its numerous benefits, the cyberworld has a significant impact on the development and shaping of a young person and poses threats to his safety. It is also often an escape from the real world and affects numerous aspects and spheres of everyday life.

ADAM ZIÓŁKOWSKI¹
RUSLAN KOVALEV²
WIKTORIA RĘBALSKA
IGA WIĄCEK

STALKING JAKO ZAGROŻENIE SPOŁECZNE W ŚWIECIE WIRTUALNYM

STRESZCZENIE

Rozdział omawia jedno z powszechnych przestępstw popełnianych w świecie wirtualnym, które w konsekwencji, w wyniku uporczywego nękania ofiary, narusza jej równowagę emocjonalną, a skrajnych przypadkach doprowadza do wykluczenia społecznego. Zwrócono uwagę na to, iż pewne osoby z uwagi na wiek, płeć, cechy behawioralne, czy psychiczne są bardziej podatne na tego typu oddziaływanie. W opracowaniu autorzy dużo uwagi poświęcili ocenie świadomości internautów na temat zjawiska stalkingu. Na potrzeby niniejszej publikacji przeprowadzili badania ankietowe, które miały na celu ustalenie poziomu wiedzy badanych w obszarze stalkingu, jego przejawów oraz konsekwencji zarówno dla stalkerów, jak i ich ofiar.

WSTĘP

Pierwsze informacje o stalkingu w Polsce, możemy znaleźć z lat 90 ubiegłego wieku, chociaż wcześniej w polskim prawie wykroczeń przewidziano przepis dotyczący złośliwego niepokojenia. Wraz z rozwojem technologicznym, uporczywe nękanie zaczynało przybierać inną formę, dalece wykraczającą poza znamiona opisane w kodeksie wykroczeń. Regularnie rosła liczba czynów zabronionych, poprzez rozpowszechnienie się Internetu, które zapoczątkowało światową globalizację i zmiany społeczno-kulturowe. Problem stalkingu narastał systematycznie, lecz swoje apogeum osiągnął w pierwszej dekadzie XXI wieku. W 2009 roku badania na temat stalkingu (uporczywego nękania) przeprowadził A. Siemaszko³. Analizowano w nich polskie instrumenty prawne, które okazały się nie dość wystarczające, aby zapewnić

1 dr Adam Ziółkowski, prof. AHNS w Radomiu.

2 Ruslan Kovelew, Wiktoria Rębalska, Iga Wiącek, studenci kierunku *Kryminologia – studia licencjackie* – AHNS w Radomiu.

3 <https://gazeta.policja.pl/997/archiwum-1/2015/numer-119-022015/108601,Stalking.html> (Dostęp: 15.02.2022).

ochronę ofiarom tej formy przemocy. Próbowano również określić istotę i specyfikę problemu.

Nie można nie zauważyć, iż przestępstwa na tle uporczywego nękania zwiększają się z roku na rok. Jedną z bardziej narażonych grup, jest młodzież, która ma potencjalnie największą styczność z Internetem i różnymi, związanymi z nim, komunikatorami społecznościowymi. Omawiając powyższe zjawisko nie można pominąć okresu pandemii COVID-19 i jej wpływu na działanie stalkerów.

W niniejszym rozdziale uwzględniono między innymi aspekt przemocy emocjonalnej oraz przedstawiono różne metody znęcania się nad użytkownikami sieci. Poruszony został również temat skali zjawiska w Polsce i na świecie, porównując badania np. z takich krajach, jak: Niemcy, Anglia, Walia, Szwecja oraz Włochy. Omówiono również aspekt prawny, w tym zapisy art.190A K.K.⁴ – uporczywe nękanie i wykorzystywanie wizerunku – prawa obowiązującego w Polsce. Ukazane zostały również regulacje prawne w innych krajach takich, jak: Niemcy, Wielka Brytania, Kanada, Stany Zjednoczone. Nie pominięto też charakterystyki ofiary i przestępcy, trafnie dobierającego i uporczywie nękającego swoje ofiary. W przypadku ofiar przedstawiono, które osoby są najbardziej podatne na ten rodzaj przemocy. Aby sprostać niniejszym wyzwaniom autorzy w przeprowadzonych badaniach podjęli próbę określenia *jaka ma społeczeństwo wiedzę na temat zjawiska stalkingu*” *czym się on objawia, czym kierują się prześladowcy dobierając ofiarę oraz w jaki sposób powinny zachować się potencjalne ofiary uporczywego nękania?* Oprócz metod i technik pomocnych w badaniu materiałów źródłowych, aktów prawnych i dostępnych publikacji, aby uzyskać informacje dotyczące świadomości obywateli w zakresie uporczywego nękania (stalkingu), wykorzystano również w badaniach empirycznych metodę sondażu diagnostycznego.

1. ZJAWISKO STALKINGU

Według J. Skarżyńskiej-Sernagliny⁵, pojęcie *stalking* pochodzi od angielskiego słowa *stalk* – prześladować, tropić, śledzić. Wyrażenie “*to stalk*” odnosi się do zwierzyny łownej – „*to follow a person or animal quietly in order to catch or kill them*”. Podkreśla relację pomiędzy zwierzyną a myśliwym i znajduje zastosowanie w przy-

4 Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz.U.2021 poz. 2345).

5 Skarżyńska-Sernaglia J., *Stalking: od miłości do zbrodni — nowe wyzwania dla psychologii, kryminologii i zespołów interdyscyplinarnych przeciwdziałających przemocy*, „Seria Psychologiczna” 2009, nr 1, s. 3–4, http://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/01_2009/09ssjipp.pdf (Dostęp: 28.03.2020).

padku zachowań prześladowczych. W języku polskim spotykamy się również z pojęciami: *przemoc emocjonalna*, *patologia miłości*, *obsesyjne pożądanie*, *prześladowanie na tle emocjonalnym* czy *uporczywe nękanie*. Wielu badaczy próbowało określić istotę stalkingu. Profesor psychiatrii Paul Mullen określił stalking jako zachowanie prowadzące do stworzenia czy odbudowania związku z ofiarą prześladowania, która wcześniej wyraziła brak chęci do kontynuowania tej relacji⁶. Według Black's Law Dictionary⁷ stalking, to przypadek ukradkowego śledzenia jednostki lub przestępstwo przejawiające się śledzeniem lub przebywaniem w pobliżu jednostki w celu jej drażnienia lub prześladowania, a nawet w celu dokonania napaści fizycznej na ofiarę. Według amerykańskiego psychologa Reida Meloy⁸, stalking jest złośliwą i powtarzającą się formą zachowań prześladowczych w stosunku do ofiary, które mają wzbudzać w osobie poczucie zagrożenia. Powyższe definicje dotyczą prześladowania ofiary oraz wywołania negatywnych skutków psychicznych i emocjonalnych. W Polsce w systemie prawnym nie znajdziemy definicji dokładnie dotyczącej stalkingu tylko opis zachowania, dotyczący tej formy nękania.

Wraz z rozwojem technologii doszło do rozwoju cyberstalkingu odnoszącego się do nękania i prześladowania w Internecie. Stalking sam w sobie dotyczy prywatnych sfer ofiary, pozostawiając ślad w realnej rzeczywistości. O stalkingu możemy mówić w przypadku, gdy ofiara doświadcza, np. głuchych telefonów i uporczywych SMS-ów (stalking telefoniczny), dostaje niechciane wiadomości na pocztę e-mail, czy na portalach społecznościowych (cyberstalking), następuje destabilizacja jej życia zawodowego, poprzez udostępnianie nieprawdziwych informacji lub utrudniania pracy (stalking w pracy), nękanie, prześladowanie, śledzenie, grożenie, nagabywanie, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji godzących w sferę życia prywatnego jednostki. Według A. Malickiej-Ochterskiej⁹, fiara boi się o bezpieczeństwo swoje i najbliższych. Sprawca stalkingu może dopuścić się do grożenia rodzinie ofiary, co może prowadzić do manipulowania wolą prześladowcy.

Przyjęło się, że cyberstalking dotyczy głównie osób młodych. Stereotyp ten został prawdopodobnie utarty z powodu technologii, która kojarzy się głównie z nowym pokoleniem. Może go jednak doświadczyć nie tylko młodzież, lecz i osoba

6 Woźniakowska-Fajst, D., *Stalking i inne formy przemocy emocjonalnej*. Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2019, s. 3.

7 *Black's Law Dictionary*, West Group, St. Paul, Minn. 2000, tłum. Adam Wicher w książce: Kowalski M.R., Limber S.P., Agatson P., *Cyberprzemoc u dzieci i młodzieży*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010, s. 57.

8 Meloy J.R., *The Psychology of Stalking* Academic Press, San Diego 1998 r., s.2.

9 Malicka-Ochterka A., *Stalking z perspektywy sprawcy i ofiary*. Katedra Prawa Wydział Prawa i Komunikacji Społecznej SWPS Uniwersytetu Humanistycznospołecznego we Wrocławiu. <https://wuw.pl/nkp/article/download/11548/10488/> (Dostęp: 23.02.2022).

dorośla. Wraz z powstawaniem nowych technologii cyberstalking rozwija się i trudno jest opracować skuteczne środki prewencyjne. W dzisiejszych czasach, każdy z nas ma dostęp do Internetu, social mediów, czy technologii w ogólnym tego słowa znaczeniu. Zgodnie z literaturą¹⁰, obecnie dochodzi często do zaburzenia proporcji pomiędzy światem rzeczywistym a cyberprzestrzenią. Jest to niebezpieczne zjawisko, które może spowodować rozwój innych przejawów przemocy emocjonalnej, nie tylko cyberstalkingu czy cyberbullyingu.

Równie niebezpiecznym i niezgodnym z prawem jest nakłanianie do dręczenia wybranych osób. Może ono odbywać się na różne sposoby (nagabywanie na forach dyskusyjnych, podszywanie się pod ofiarę oraz umieszczanie w jej imieniu treści pornograficznych czy seksualnych, dokonywanie bulwersujących wpisów „pochodzących od ofiary”, czy udawanie ofiary w Internecie). Według materiałów źródłowych¹¹, ingerencja/modyfikacja bądź nielegalne upublicznienie zdjęcia jest działaniem ściganym z mocy kodeksu karnego (zakazuje się upubliczniania nagiego wizerunku partnera bez jego zgody – kara pozbawienia wolności od 3 miesięcy do 5 lat¹²).

Rozpatrując sprawców stalkingu w aspekcie możliwości występowania zaburzeń psychicznych, zgodnie z literaturą¹³, można wyróżnić cztery typy sprawców: typ erotomana/erotomanki, typ obsesyjnie zakochany, typ z tendencjami do obsesji, typ „zmyślony”, w tzw. zespole fałszywej wiktyimizacji.

2. SKALA ZJAWISKA

Stalking należy do jednych z groźniejszych zjawisk społecznych. Często powoduje utratę bezpieczeństwa i zaufania osób prześladowanych, a przede wszystkim ma ogromny wpływ na psychikę ofiary¹⁴. Działania podjęte przez stalkera są dla reszty społeczeństwa objawem „normalnego” zachowania. Często osoby trzecie nie

10 Groth, J. *Cyberstalking – perspektywa psychologiczna*, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 2010 oraz <https://www.poradnikzdrowie.pl/psychologia/zdrowie-psychiczne/cyberprzemoc-cyberbullying-cyberstalking-czym-sie-objawia-i-jakie-sa-jej-rodzaje-jak-reagowac-na-cyberprzemoc-aa-C8BU-hSQ8-L3wu.html?fbclid=IwAR1nnvv4y8Wi-dPjoJHt15sLTi7yp0MDkxQdM11gix2G51zIFZojxzgzej8o> (Dostęp 06.02.2022).

11 Tamże.

12 Art. 191a § 1 KK.

13 Podział według amerykańskiego psychiatry Michaela A. Zone - Materska K., Taraszkiewicz B., *Ekologia informacji a zasoby informacyjne w bibliotekach i cyberprzestrzeni*, Akademia Pomorska w Słupsku, Słupsk 2017.

14 Bracewell K., Hargreaves P., Stanley N., *The Consequences of the COVID-19 Lockdown on Stalking Victimization*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10896-020-00201-0> (Dostęp 16.03.2022).

widzą w tym nic dziwnego. W Polsce na przestrzeni ostatnich lat poziom stalkingu regularnie rósł (tabela 1).

Tabela 1. Statystyka skali nękania i wykorzystywania wizerunku z art. 190a w Polsce

Rok	Liczba postępowań wszczętych	Liczba przestępstw stwierdzonych	Przestępstwa wykryte	Wskaźnik wykrycia (w %)
2020	8 984	5 878	3 621	61,50
2019	8 984	6 364	4 148	63,40
2018	9 185	5 107	3 456	67,40
2017	8 078	4 204	2 853	64,70
2016	7 536	3 990	2 582	64,70
2015	6 703	3 243	2 075	63,70
2014	6 209	3 202	2 266	70,60
2013	5 327	2 925	2 104	71,70
2012	4 455	2 690	2 020	75,00

Źródło: <https://stalking.com.pl/2021/08/06/wplyw-covid-na-postepowania-o-uporczywe-nekaniu/> (Dostęp: 18.03. 2022)

Z jednych z badań przeprowadzonych w Polsce na przełomie 2016/2017 roku¹⁵, dotyczących przestępstwa stalkingu wynika, iż:

- ponad 90% sprawców nękało swoje ofiary przez czas od 1 miesiąca do 1 roku,
- zdecydowana większość sprawców przestępstwa stalkingu to mężczyźni w wieku 35-49 lat z wykształceniem średnim, wolnego stanu cywilnego, przynależący do grupy społeczno-zawodowej „robotnicy”, nie mający źródła utrzymania lub utrzymujący się z pracy dorywczej, niekarani, bez uzależnień, będący byłym partnerem ofiary;
- zdecydowana większość pokrzywdzonych przestępstwem stalkingu to kobiety w wieku 25-34 lat, stanu wolnego, pracujące w usługach,
- najczęściej sprawcy wybierali takie formy nękania, jak: groźby, szantaż, wyzwiska pod adresem ofiary, wykonywanie częstych/głuchych/nocnych telefonów oraz wysyłanie niechcianych wiadomości telefonicznych lub internetowych, a także śledzenie ofiary oraz używanie wobec niej przemocy;
- ponad 70% sprawców stalkingu nękało ofiary prawie codziennie lub kilka razy w tygodniu;
- ponad połowa ofiar doświadczyła negatywnych skutków nękania w postaci problemów psychicznych, fizycznych lub finansowych;
- 80% sprawców motywowało swoje czyny kwestiami związanymi z ich nieuda-

¹⁵ A. Stachalska, *Przestępstwo stalkingu w świetle badań Białostockiej Szkoły Kryminologii*, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Zeszyty Prawnicze 18.2/2018, s. 155-193.

nym związkiem z ofiarą (zazdrością, niemożnością pogodzenia się z rozstaniem, chęcią powrotu do byłych partnerów, chęcią zemsty);

W 2003 roku w Niemczech lekarze z Kliniki Psychiatrii i Psychoterapii, Centralnego Instytutu Zdrowia Psychicznego, Wydziału Lekarskiego w Mannheim, Uniwersytetu w Heidelbergu przeprowadzili badania epidemiologiczne dotyczące częstości i skutków prześladowania i uporczywego nękania, oparte na losowej próbie populacji¹⁶. Badanie zostało powtórzone tym samym schematem w 2018 r., aby ocenić wszelkie potencjalne zmiany w czasie i w częstości prześladowania oraz problemów psychologicznych u osób dotkniętych stalkingiem. Wybrano losowo 1000 kobiet i 1000 mężczyzn w wieku od 18 do 65 lat. Każdy z nich otrzymał pocztą mailową obszerny kwestionariusz dotyczący stalkingu. Dla celów tego badania prześladowanie miało miejsce, jeśli w ciągu co najmniej 2 tygodni wystąpiły liczne epizody nękania lub niechcianego kontaktu z wieloma wzorcami zachowań, które powodowały niepokój lub lęk ofiary. W tym badaniu badacze postanowili porównać częstość występowania i skutki prześladowania w próbie populacji niemieckiej z 2018 r. z własnymi wynikami z 2003 r., próbując ustalić:

- Czy rozpowszechnienie stalkingu zmieniło się w ciągu ostatnich 15 lat?
- Czy stan zdrowia ofiar prześladowania poprawił się w latach 2003-2018?
- Czy ofiary stalkingu uważają, że wprowadzone niedawno uprawnienia przeciwko stalkerom są odpowiednie?

W 2003 roku kryteria stalkingu zastosowane w obu badaniach spełniało 78 osób (11,6%). Odsetek ten był podobny w badaniu z 2018 r. (48 osób, 10,8%). Kobiety stanowiły wyraźną większość ofiar prześladowania w obu ankietach, bez znaczącej różnicy między 2003 a 2018 r. w obu badaniach ofiary zgłosiły, że ponad 80% stalkerów to mężczyźni. Jeśli chodzi o czas trwania prześladowania, ponad jedna trzecia ofiar w 2018 r. stwierdziła, że była prześladowana przez rok lub dłużej, w porównaniu z niecałą jedną czwartą w 2003 r. Ogólnie ofiary wymieniły wiele różnych rodzajów prześladowania i nękania. Średnio w obu ankietach każda osoba była narażona na około pięć różnych rodzajów stalkingu¹⁷.

Z dostępnych publikacji wynika¹⁸, iż w badaniach przeprowadzonych w Wielkiej Brytanii i Walii 12% badanych stwierdziło, że spotkało się z wielokrotnym nę-

16 *Protecting women from the New crime of stalking: a comparison of legislative approaches within the European Union.* - opracowanie dla Komisji Europejskiej w ramach projektu DAPHNE 05-1/125/W - raport końcowy: http://stalking.medlegmo.unimo.it/RAPPORTO_versione_finale_011007.pdf (Dostęp: 11. 02 2022)

17 Tamże.

18 Woźniakowska-Fajst D., *Prawne możliwości walki ze zjawiskiem stalkingu.* Instytut Wymiaru Sprawiedliwości. Warszawa 2009, s. 7.

kaniem, podczas gdy w Szwecji liczba ta wyniosła 9%, z czego trzy czwarte były to kobiety. W Niemczech 11,6% przyznało się do co najmniej jednokrotnego przypadku nękania. Około 85-87% ofiar to kobiety (w połowie przypadków oprawcy nękali byłych partnerów). Włoskie badanie wykazało¹⁹, że 20% uczestników doświadcza lub doświadczyło czynów, które można określić mianem stalkingu – w 80% spraw ofiarą była kobieta, w 90% przyczyn między ofiarą a napastnikiem istniała przyjacielska relacja, w 50% wypadków napastnikiem był partner (mąż, narzeczonny, ukochany, dziewczyna) lub były partner. Średni czas trwania stalkingu to około 1,5 roku. Według B. Hołysta²⁰, w Stanach Zjednoczonych na blisko 250 mln mieszkańców rocznie około 1,4 mln osób zgłasza stalking, w tym około 1 mln to kobiety

COVID-19, a ściślej mówiąc izolacja społeczna stała się czynnikiem sprzyjającym prześladowaniu ofiar, gdyż uwięziła niektóre ofiary w ich własnych domach, ułatwiając monitorowanie ich miejsca pobytu. Ryzyko wyrządzenia krzywdy ofiarom stało się znaczne. Stalkerzy mogą przenikać w każdy aspekt życia ofiary, w tym jej zdrowie psychiczne i emocjonalne, zatrudnienie oraz układy i relacje społeczne. Dla ofiar stalkingu ograniczenia codziennych zwyczajów nałożone przez pandemię COVID-19 miały szczególne konsekwencje. Zarówno ofiary, jak i sprawcy prześladowania w czasie pandemii wymagają skutecznej praktyki, polityki i działań psychologiczno-prawnych. To właśnie pandemia Sars-CoV 2 wymusiła zmiany w obszarze prawa karnego. Na skutek nowelizacji, która nastąpiła ustawą z 31.3.2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw uległ zmianie m.in. art. 190a § 1 kodeksu karnego²¹.

3. CHARAKTERYSTYKA SPRAWCY I OFIARY

Praktyki i badania pokazują²², że prześladowanie może mieć charakter długotrwały, przestępca jest w stanie terroryzować swoją ofiarę od 6 miesięcy do 20 lat. Systematyczność takich działań jest subiektywnym kryterium i może być ustalona

19 Tamże, s. 8.

20 Hołyst B., *Psychologia kryminalistyczna*, Lexis Nexis, Warszawa 2004, s. 732.

21 *Wpływ COVID-19 na postępowania o uporczywe nękanie*. <https://stalking.com.pl/2021/08/06/wpływ-covid-na-postępowania-o-uporczywe-nekanie/> (Dostęp: 13.02.2022).

22 Collins P.I., *The Psychiatric Aspects of Stalking in J. Cornish, K. Murray, P.I. Collins, eds., The Criminal. Lawyers' Guide to the Law of Criminal Harassment and Stalking*. Aurora, Ontario, Canada Law Book, 1999. s. 35-37.

tylko w połączeniu z uczuciami, które odczuwa ofiara narażona na przestępstwo. Konieczne jest również zwrócenie uwagi na motywy i cele – prześladowanie jest zawsze osobiste i ma na celu zastraszanie, nękanie, osobistą satysfakcję, powodowanie dyskomfortu dla konkretnej osoby. Prześladowanie zawsze opiera się na osobistym stosunku sprawcy do ofiary, na emocjach, które wywołała ofiara i które są z nią związane.

Według D. Woźniakowskiej²³, przestępcą może być np. osoba, która chce naprawić swój zniszczony związek (ten typ ludzi nie może zmierzyć się z rozstaniem, nie może pogodzić się z odmową). Sposobem na poprawienie ich samopoczucia są ataki gniewu, groźby dla ofiary i jej upokorzenie. Aby utrzymać dalszy kontakt z ofiarą, przestępca podejmuje bardziej ekstremalne środki.

Powołując się na badania przeprowadzone przez American Psychiatric Association²⁴, 58% prześladowców groziło ofierze prześladowania, a 39% osobom trzecim. Ponadto 25% prześladowców zagroziło tylko ofierze, 6% tylko stronie trzeciej. Część stalkerów wyrządzało szkody majątkowe (33%). Niektórzy prześladowcy atakowali ofiarę (36%), gdzie w 38 przypadkach celem ataku było zastraszanie i zadawanie obrażeń ciała komukolwiek, zaś w 14 przypadkach doszło do napaści seksualnej. Obrażenia ciała ograniczały się głównie do siniaków i otarć, Z powyższego można zauważyć, że prześladowanie szkodzi nie tylko samej ofierze i jej mieniu, ale także bliskiemu kręgowi komunikacji samej ofiary.

Należy podkreślić, że publikacje naukowe na temat prześladowań koncentrują się bardziej na tożsamości prześladowcy niż na jego ofiarach. Badanie osobowości ofiary pozwala jednak ocenić stopień jej wrażliwości, a w odniesieniu do takiego czynu, jak prześladowanie, nabiera szczególnego znaczenia, ponieważ większość ofiar odczuwa niepokój, strach, niepewność, co często prowadzi do potrzeby radykalnej zmiany ich życia (aż do zmiany miejsca zamieszkania, pracy, kręgu społecznego, a nawet wyglądu). Ofiary prześladowań w większości przypadków czują się bezradne i nie wiedzą, do kogo zwrócić się o skuteczne wsparcie i ochronę. Mają tylko jedno pragnienie pozostawienia ich w spokoju, zaprzestania nękania i zastraszania.

Młodzi ludzie są bardziej narażeni na ryzyko niż osoby starsze. W wyniku badań wiktomologicznych we Włoszech ustalono, że prześladowaniom najbardziej podlegają kobiety w wieku od 25 do 34 lat²⁵, z wyższym wykształceniem, aktywnym

23 Woźniakowska-Fajst D., *Stalking i inne formy przemocy emocjonalnej*. Studium kryminologiczne, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2019, s. 181.

24 <https://www.psychiatry.org/psychiatrists/search-directories-databases/library-and-archive/resource-documents> (Dostęp: 13.03.2022).

25 Stalking sulle donne, ISTAT (Istituto Nazionale di statistica di Italia), 2016 - <https://www.istat.it/it/>

trybem życia i wysokim statusem społeczno-ekonomicznym. Największy odsetek ofiar znalazł się wśród kobiet-menedżerów, przedsiębiorców i kobiet z zawodów twórczych, które mają swoje niezależne dochody, wykształcenie wyższe, aktywny wypoczynek. Życie w małej lub dużej miejscowości nie wpływa szczególnie na wiktymizację kobiet. Istnieje stereotyp, że tylko gwiazdy padają ofiarą prześladowców. Takiego stwierdzenia nie można nazwać uzasadnionym, ponieważ często media po prostu nie zwracają uwagi na ofiary, które nie mają takiego statusu. Ofiarami prześladowców są często byli małżonkowie lub partnerzy. Jednocześnie cechą charakterystyczną takiego prześladowania jest ubóstwo ofiar, a wśród kobiet odsetek singli jest wysoki. Ofiary byłych partnerów często mają problemy zdrowotne, ciężkie lub przewlekłe choroby. Prześladowcy często doświadczają ciągłego i związanego z tym bolesnego odrzucenia przez całe życie, dlatego często przyciągają (a nawet szukają) wyraźnie empatycznych ludzi, aby budować z nimi relacje.

Ofiary, które wcześniej były w intymnych relacjach ze swoim prześladowcą są najczęściej ofiarami prześladowców. Kategorię tę można opisać jako największą, a najczęstszym profilem ofiary jest kobieta, która wcześniej miała intymny związek ze swoim (zwykle) męskim prześladowcą. Ofiary te są bardziej narażone na przemoc ze strony prześladowcy, zwłaszcza jeśli prześladowca miał kryminalną przeszłość. Ponadto ofiary, które są już wykorzystywane przez prześladowców, są mniej podatne na przemoc ze strony innych prześladowców. Ofiarami mogą być nie tylko kobiety, ale i mężczyźni (jednak na mniejszą skalę).

Często zdarza się, że ofiarami są przypadkowi ludzie lub osoby, z którymi prześladowca miał relacje zawodowe (na przykład ofiary prześladowane przez pacjentów, klientów lub studentów, z którymi mieli relacje zawodowe).

4. ZJAWISKO STALKINGU W BADANIACH WŁASNYCH

Badania zostały przeprowadzone na różnych osobach w wieku od 15-19 lat do 50+, o zróżnicowanym statusie społecznym - nauczycielach, pracownikach biurowych, studentach i uczniach, w takich instytucjach, jak: uczelnia wyższa, licea ogólnokształcące, szkoła zawodowa, szpital specjalistyczny, ośrodek szkolenia zawodowego. Łączna liczba uczestników badań wyniosła 366 osób (35,2% mężczyźni i 64,7% kobiety).

Badania między innymi ustaliły, iż zdecydowana większość osób (87,1%) spotkała się z pojęciem stalkingu.

Tabela 2. Znajomość pojęcia „stalking”

Stalking - znajomość znaczenia	N	%
Tak	319	87,1
Nie	47	12,9
Razem	366	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Respondenci najczęściej wskazywali, że stalking charakteryzuje się uporczywym nękaniami drugiej osoby (23,7%). Inną najczęściej wskazywaną odpowiedzią było prześladowanie (15,4%), obserwowanie (14,1%), śledzenie (13,3%), dokuczanie (11,8%) oraz nachodzenie (11,5%). Większość osób wykazała się jednak nieznaną osobą będącą stalkerem (82,2%)

Tabela 3. Znajomość osoby będącej ofiarą stalkera

Ofiara stalkera	N	%
Tak	104	28,4
Nie	262	71,5
Razem	366	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Większość osób również osobiście nie знаła osoby będącej ofiarą stalkingu (71,5%).

Zapytani o skutki stalkingu u osoby nękaney udzielano głównie odpowiedzi, że jest to poczucie ciągłego zagrożenia (30,6%), bycia obserwowanym (26,1%) oraz naruszenie prawa do prywatności (26,7%).

Tabela 4. Skutek stalkingu u osoby nękaney

Skutek stalkingu	N	%
Poczucie ciągłego zagrożenia	184	30,6
Poczucie bycia obserwowanym	157	26,1
Naruszenie prawa do prywatności	161	26,7
Poczucie obawy o najbliższych	78	12,9
Inne	0	0
Nie mam zdania	21	3,4
Razem	601	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Ankietowani zostali również zapytani o to, jakie są najczęstsze przyczyny popełniania przestępstwa stalkingu na pierwszym miejscu umieścili choroby psychiczne (16%), następnie nieszczęśliwe zakochanie (15,8%) i zazdrość (14,3%). Najrzadziej wskazywano na chęć ośmieszenia drugiej osoby (2,1%), podważenia kompetencji i autorytetu (1,6%) oraz przypadkowe wybranie ofiary (1,2%).

Tabela 5. Najczęstsza przyczyna popełniania przestępstwa stalkingu

Przyczyna stalkingu	N	%
Choroby psychiczne	183	16
Chęć uzyskania korzyści	79	6,9
Nieszczęśliwe zakochanie	180	15,8
Zazdrość	164	14,3
Chęć upokorzenia ofiary	67	5,8
Stalker-psychofan	106	9,3
Chęć zbliżenia się do ofiary	86	7,5
Zemsta na danej osobie	91	7,9
Przypadkowe wybranie ofiary	14	1,2
Chęć podważenia kompetencji i autorytetu drugiej osoby	19	1,6
Chęć ośmieszenia drugiej osoby publicznie	24	2,1
Chęć poniżenia	53	4,6
Chęć udręczenia	49	4,3
Inna	15	1,3
Nie wiem	9	0,7
Razem	1139	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

W pytaniu o typologię prześladowcy ankietowani wskazywali na byłych partnerów (20,5%), osoby które przeżyły nieodwzajemnioną miłość (18,9%) oraz fani (17,9%).

Tabela 6. Typologia ofiary stalkera

Ofiara stalkera	N	%
Były partner	101	20,5
Niespełniona miłość	93	18,9
Idol	88	17,9
Żona/mąż	24	4,8
Rodziec	9	1,8
Dziecko	8	1,6
Współpracownik	27	5,5
Przełożony (szef)	11	2,2
Znajomy	36	7,3

cd. Tabeli 6.

Przedstawiciel nielubianej grupy społecznej	37	7,5
Przypadkowa osoba	29	5,9
Inna osoba	11	2,2
Nie wiem	17	3,4
Razem	491	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Zapytani z czyjej pomocy skorzystaliby, gdyby to oni stali się ofiarą uporczywego nękania, największa liczba osób chciałaby skorzystać z pomocy Policji bądź Prokuratury (55,8%), zaś najmniejsza z pomocy terapeuty (2,5%). Były również osoby, które nie chciałyby skorzystać z żadnej pomocy (2,3%).

Tabela 7. Pomoc psychologiczna dla ofiary stalkera

Próba leczenia	N	%
Policja/Prokuratura	304	55,8
Prawnik	54	9,8
Rodzina/przyjaciele	121	22,1
Psycholog	37	6,7
Terapeuta	14	2,5
Inne	4	0,7
Brak chęci skorzystania z pomocy osób trzecich	13	2,3
Razem	547	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% - Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Na podstawie przeprowadzonych badań można między innymi stwierdzić, iż:

- społeczeństwo jest świadome istnienia formy uporczywego nękania, jaką jest stalking;
- wskazuje właściwe przyczyny i skutki stalkingu co sugeruje, iż wie jak rozpoznać stalking;
- jest świadome, że osoba poszkodowana może, a nawet powinna zasięgnąć pomocy, aby uporać się z tym zjawiskiem.

ZAKOŃCZENIE

Wnioski z analizy zgromadzonych materiałów źródłowych i publikacji oraz przeprowadzonych badań własnych jednoznacznie sugerują, iż stalking, jako uporczywe fizyczne lub wirtualne zbliżanie się do osoby, natrętne komunikowanie się z nią wbrew woli, składanie niepożądanych propozycji, grożenie, a nawet nachodzenie rodziny i bliskich osoby prześladowanej, jest zjawiskiem bardzo szkodliwym społecznie. W większości przypadków stanowi jednak konsekwencję wcześniej zakończonej relacji, gdzie partner, nie może pogodzić się z rozstaniem. Nie jest to oczywiście regułą. Zdarza się, że stalkerem zostaje współpracownik, współlokator, członek rodziny czy zupełnie przypadkowa osoba. Uporczywe nękanie niesie za sobą wiele skutków – zdrowotnych, społecznych czy ekonomicznych. Skutki te mogą być odczuwane przez ofiarę przez długie lata, a nawet przez resztę życia.

Z uwagi na skalę i złożoność problemu, istnieją odpowiednie podmioty zajmujące się tym zjawiskiem. Zwrócić się o pomoc może nie tylko ofiara stalkingu, lecz również i jego sprawca. Pomoc sprawcy jest ważną kwestią w zwalczaniu tego rodzaju przestępczości. Przeprowadzone badania potwierdzają, iż zjawisko stalkingu jest poważnym problemem społecznym, cechującym się tendencją wzrostową. Poczyszającym jest fakt, że społeczeństwo jest świadome tego zjawiska, co umacnia w przekonaniu, iż w przypadku stania się obiektem ataku zasięgnie fachowej pomocy i nie stanie się ofiarą stalkingu.

BIBLIOGRAFIA

Pozycje zwarte i ciągłe

1. *Black's Law Dictionary*, West Group, St. Paul, Minn. 2000, tłum. Adam Wicher w książce: Kowalski M.R., Limber S.P., Agatson P., *Cyberprzemoc u dzieci i młodzieży*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.
2. Collins P.I., *The Psychiatric Aspects of Stalking in J. Cornish, K. Murray, P.I. Collins, eds., The Criminal. Lawyers' Guide to the Law of Criminal Harassment and Stalking*. Aurora, Ontario, Canada Law Book, 1999.
3. Hołyst B., *Psychologia kryminalistyczna*, Lexis Nexis, Warszawa 2004.
4. Materska K., Taraszkievicz B., *Ekologia informacji a zasoby informacyjne w bibliotekach i cyberprzestrzeni*, Akademia Pomorska w Słupsku, Słupsk 2017.

5. Meloy J.R., *The Psychology of Stalking* Academic Press, San Diego 1998.
6. Stachalska A. *Przestępstwo stalkingu w świetle badań Białostockiej Szkoły Kryminologii*. Uniwersytet w Białymstoku. Zeszyty Prawnicze 18.2/2018.
7. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz.U.2021 poz. 2345).
8. Woźniakowska-Fajst D., *Stalking i inne formy przemocy emocjonalnej*. Studium kryminologiczne, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2019.
9. Woźniakowska-Fajst D., *Prawne możliwości walki ze zjawiskiem stalkingu*. Instytut wymiaru sprawiedliwości. Warszawa 2009.

Źródła internetowe

1. Bracewell K., Hargreaves P., Stanley N., *The Consequences of the COVID-19 Lockdown on Stalking Victimisation*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10896-020-00201-0>.
2. Groth, J. *Cyberstalking - perspektywa psychologiczna*, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 2010 oraz <https://www.poradnikzdrowie.pl/psychologia/zdrowie-psychiczne/cyberprzemoc-cyberbullying-cyberstalking-czym-sie-objawia-i-jakie-sa-jej-rodzaje-jak-reagowac-na-cyberprzemoc-aa-C8BU-hSQ8-L3wu.html?fbclid=IwAR1nnvv4y8Wi-dPjoJHt15sLTi7yp0MDkxQdM11gix2G51zLFZojxzgej8o>.
3. Malicka-Ochterka A., *Stalking z perspektywy sprawcy i ofiary*. Katedra Prawa Wydział Prawa i Komunikacji Społecznej SWPS Uniwersytetu Humanistycznospołecznego we Wrocławiu. <https://wuwr.pl/nkp/article/download/11548/10488/>
4. *Protecting women from the New crime of stalking: a comparison of legislative approaches within the European Union*. – opracowanie dla Komisji Europejskiej w ramach projektu DAPHNE 05-1/125/W - raport końcowy: http://stalking.medlegmo.unimo.it/RAPPORTO_versione_finale_011007.pdf.
5. Skarżyńska-Sernaglia J., *Stalking: od miłości do zbrodni — nowe wyzwania dla psychologii, kryminologii i zespołów interdyscyplinarnych przeciwdziałających przemocy*, „Seria Psychologiczna” 2009, nr 1, http://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/01_2009/09ssjipp.pdf.
6. *Stalking sulle donne*, ISTAT (Istituto Nazionale di statistica di Italia), 2016 - <https://www.istat.it/it/archivio/5348>.
7. *Wpływ COVID-19 na postępowania o uporczywe nękanie*.
8. <https://stalking.com.pl/2021/08/06/wpływ-covid-na-postępowania-o-uporczywe-nekanie/>.

9. <https://www.psychiatry.org/psychiatrists/search-directories-databases/library-and-archive/resource-documents>.
10. <https://gazeta.policja.pl/997/archiwum-1/2015/numer-119-022015/108601,stalking.html>.

STALKING AS A SOCIAL THREAT IN THE VIRTUAL WORLD

SUMMARY

The conclusions from the analysis of the collected source materials and publications as well as the conducted own research clearly suggest that stalking, as persistent physical or virtual approach to a person, communicating with him against his will, making undesirable proposals, threatening, and even intersecting the family and relatives of the persecuted person, is a very harmful phenomenon for society. In most cases, however, it is a consequence of a previously terminated relationship, in which the partner cannot come to terms with the breakup. Of course, this is not necessarily the case. It happens that the stalker becomes a co-worker, roommate, family member or a completely random person. Persistent harassment has many consequences - health, social, and economic. These effects can be felt by the victim for many years and even the rest of his life. Due to the scale and complexity of the problem, there are appropriate entities dealing with this phenomenon. Not only the victim of stalking, but also the perpetrator can ask for help. The perpetrator's help is an important issue in combating this type of crime. The conducted research confirms that the phenomenon of stalking is a serious social problem characterized by an upward trend. It is comforting that the public is aware of this phenomenon, which strengthens the belief that if they become the target of an attack, they will seek professional help and not become a victim of stalking.

ADAM ZIÓŁKOWSKI¹
PATRYCJA CHRZĄSZCZ²
NATALIA KAMIŃSKA
WIOLETA MROCZKOWSKA

WPŁYW PANDEMII NA ROZWÓJ CYBERPRZEMOCY WŚRÓD MŁODZIEŻY

STRESZCZENIE

Autorzy przedstawiają swój punkt widzenia w zakresie procesów zachodzących w rozumieniu potrzeb społeczeństwa w dobie Internetu. Podkreślają, iż współcześnie zarówno młodzież, jak i dorośli są całkowicie uzależnieni od portali społecznościowych i komunikatorów internetowych. Fakt ten powoduje jednak narażanie się osób dorosłych na działania cyberprzestępców, zaś młode pokolenie na cyberprzemoc. Ponadto, zamknięcie szkół, częściowe przejście na pracę zdalną, znaczne ograniczenie kontaktów towarzyskich z powodu pandemii pogłębiło ucieczkę w środowisko wirtualne. Odizolowanie pandemiczne spowodowało w dużej mierze pogorszenie stanu psychicznego społeczeństwa, które w wielu przypadkach staje się łatwym łupem dla cyberprzestępców. W odpowiedzi na pytanie: *jaki wpływ miała pandemia na rozwój cyberprzemocy wśród młodzieży* miały autorom publikacji pomóc między innymi przeprowadzone przez nich badania społeczne.

WSTĘP

W dzisiejszym świecie istnieje bardzo wiele zagrożeń, które wpływają na rozwój młodego człowieka, począwszy od biologicznych i psychofizycznych, po fizyczne i chemiczne³. Niejednokrotnie sami stwarzamy odpowiednie warunki do pojawienia

1 dr Adam Ziółkowski, prof. AHNS w Radomiu.

2 Patrycja Chrząszcz, Natalia Kamińska, Wioleta Mroczkowska, studenci kierunku *Kryminologia* – studia licencjackie – AHNS w Radomiu.

3 J. Gierasimiuk, „Ogólna charakterystyka zagrożeń oraz zasad oceny i ograniczania ryzyka zawodowego”, *Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy*. https://m.ciop.pl/CIOPPortalWAR/appmanager/ciop/mobi?_nfpb=true&_pageLabel=P39200118761482245057910&html_tresc_root_id=300006210&html_tresc_id=300006204&html_klucz=300004753&html_klucz_spis= (Dostęp: 10.02.2022).

się sytuacji, które wpływają na stan fizyczny i psychiczny. Człowiek ze swojej natury jest istotą ciekawską, dlatego też nieustannie nasz świat się zmienia, nieustannie są wprowadzane coraz to nowsze technologie, które niosą ze sobą również zagrożenie. Znaczący postęp technologiczny stwarza bardzo duże niebezpieczeństwa, które czekają na młodzież w Internecie. Pojawienie się serwisów społecznościowych wpłynęło na zachowanie i życie człowieka. W dzisiejszych czasach praktycznie każdy młody człowiek korzysta z portali społecznościowych takich, jak: Facebook, Instagram, Snapchat lub komunikatorów internetowych (np. Messenger).

Powszechny dostęp do Internetu stał się narzędziem, które bardzo często jest wykorzystywane przeciwko drugiej osobie. Największe doświadczenie w korzystaniu z Internetu posiadają osoby młode, które uczęszczają do szkół średnich, dlatego też problem cyberbezpieczeństwa bezpośrednio ich dotyka. Najczęściej spotykanym problemem wśród dorosłych są cyberprzestępstwa zaś u młodych osób jest cyberprzemoc.

W niniejszym rozdziale przedstawiono aktualne rozumienie procesów zachodzących wśród młodzieży w dobie Internetu – współczesne zagrożenia, jakie stwarza system komunikacji, świeże spojrzenie na cyberbezpieczeństwo młodych osób w czasie trwania pandemii, czynniki, które mają decydujący wpływ na występowanie zachowań ryzykownych oraz rodzaje stosowanej cyberprzemocy i analizę zachowań sprawców i ofiar. *Głównym celem niniejszego opracowania jest ukazanie narastającego problemu zachowań nieporządných w Internecie. Starano się odpowiedzieć między innymi na pytania: czy badani mają świadomość czym jest cyberprzemoc, czy zostali osobiście dotknięci cyberprzemocą, czy są świadomi konsekwencji prawnych płynących ze stosowania cyberprzemocy i czy wiedzą do kogo mogą zwrócić się, będąc ofiarą cyberprzemocy?* Odpowiedzi na powyższe pytania uzyskano wykorzystując metodę badania dokumentów, której towarzyszyła wnikliwa analiza i synteza wybranych pozycji zwartych, czasopism i publikacji internetowych, zaś w części badań empirycznych metodę sondażu diagnostycznego.

1. PROBLEM CYBERPRZEMOCY WŚRÓD MŁODZIEŻY

Zgodnie z literaturą⁴, cyberprzemoc wykorzystuje technologie cyfrowe (telefon komórkowy, sieć internetową i inne przedmioty technologii cyfrowej), które w rezultacie prowadzą do zastraszania, groźby, prześladowania, nękania czy upokorzenia. To nowa, pręźnie rozszerzająca się forma przestępstw, polegających na różnorod-

4 A. Waligóra-Huk, *Cyberprzemoc wśród młodzieży ze szkół wiejskich*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2015, s. 74.

nych nielegalnych działaniach popełnianych za pośrednictwem Internetu, komputerów lub związanych z systemem albo siecią komputerową⁵.

Z problemem zjawiska cyberprzemocy w Polsce borykamy się praktycznie od 2007 roku. Z raportu *Nastolatki 3.0* można wnioskować⁶, że większa część młodzieży spotkała się z cyberprzemocą stosowaną przeciw znajomym. Internet jest bardzo atrakcyjny dla młodych ludzi. Powyższy raport podaje, iż nastolatki spędzają w Internecie swój wolny czas średnio 4 godziny i 50 minut. W czasie wolnym od zajęć dydaktycznych ten czas może wydłużyć się średnio do 6 godzin i 10 minut. Według badań co 10-ty nastolatek jest aktywny w wolnym czasie w sieci ponad 8 godzin. Co 5-ty z badanych spędza tyle czasu w Internecie w inne dni wolne od zajęć, zaś co 6-ty korzysta bardzo intensywnie z Internetu w godzinach nocnych. W porównaniu z wcześniejszymi badaniami dostrzega się, iż liczba godzin spędzanych w Internecie ciągle rośnie.

Aktualnie cyberprzestępczość jest zjawiskiem powszechnym, najczęściej zagrażającym różnym firmom, bankom, administracji publicznej, ale również osobom prywatnym. Najbardziej popularnymi rodzajami cyberprzestępstw są: *phishing*, *malware*, *skimming*, *nigeryjski przekręt*.

Phishing należy do najpopularniejszych typów cyberprzestępczości. Metoda ta nakłania ofiarę do ujawnienia informacji takich, jak: numer karty kredytowej, hasła do kont bankowych czy numery ubezpieczenia. Najczęściej przestępcy w takim przypadku posługują się pocztą elektroniczną wysyłając wiadomości ludzko podobne do tych, które otrzymujemy z banków lub innych instytucji. W środku takiej wiadomości znajduje się link przekierowujący na daną stronę www. Taka strona może być ludzko podobna do oryginalnej, jednakże różni się detalami. Podając na takich stronach loginy i hasła przestępcy z łatwością mogą je wykorzystać i okraść ofiarę.

Malware, to szkodliwy typ oprogramowania, który służy między innymi do kradzieży intelektualnej. Jego celem jest uzyskanie dostępu do urządzeń oraz do wszystkich na nim zgromadzonych danych.

Skimming jest jednym z najpoważniejszych zagrożeń współczesnego świata dotyczących bankowości online. Polega na kradzieży danych, które są zapisane na karcie płatniczej w celu stworzenia duplikatu karty i wypłaty pieniędzy. Do tego przestępstwa może dojść niemalże wszędzie.

5 <http://fundacja.togatus.pl/cyberprzestepczosc-czym-jest-i-jak-sie-przed-tym-bronic/> (Dostęp: 12.01.2022).

6 *Nastolatki 3.0. Raport z ogólnopolskiego badania uczniów*. Państwowy Instytut Badawczy. Warszawa 2021 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 13.01.2022).

Nigeryjski przekręt jest zaś najbardziej dochodowym cyberprzestępstwem. Oszuści wysyłają, np. na adres wybranej poczty wiadomość, obiecując transfer bardzo dużej sumy pieniędzy w zamian za dopełnienie paru formalności i dokonaniu wpłaty małej sumy. Zazwyczaj ta kwota nie jest wygórowana w zamian za pieniądze, które są im obiecywane. Po otrzymaniu pieniędzy przestępcy urywają kontakt z ofiarą.

Wśród młodzieży powszechnym zjawiskiem stał się tzw. *cyberbullying* – elektroniczna przemoc rówieśnicza. Pojęcie to po raz pierwszy zostało użyte przez Billa Belseya w 2004 roku, zaś Ł. Wojtasik⁷, w Polsce zaproponował pojęcie *cyberprzemocy* jako odpowiednik cyberbullyingu. Zastraszanie w Internecie występuje przede wszystkim w momencie, kiedy dziecko wchodzi w wiek około 14 lat, gdy nastolatek zaczyna spędzać więcej czasu na portalach społecznościowych. Zgodnie z literaturą⁸, szacuje się, że od 15% do 35% młodych ludzi padło ofiarą cyberprzemocy, a od 10% do 20% osób przyznaje się do cybernękania innych.

Cyberprzemoc ma swoje unikatowe cechy, pozwalające jej na powiększenie wyrządzonych krzywd, jak i utrudnianie jej wykrycia. Możliwość anonimowości w połączeniu z dystansem, który zapewnia telefon czy komputer, w porównaniu z rozmową twarzą w twarz, wzmacnia czynnik okrucieństwa cyberprzemocy bez jakichkolwiek skrupułów. Mimo postrzegania zjawiska cyberprzemocy jako anonimowej, często jest popełniana przez osoby bliskie, które posiadają wiedzę intymną i prywatną na temat ofiary, która w momencie opublikowania może być miazdząca.

Ł. Wojtasik⁹ wskazuje przykład historii kanadyjskiego chłopca, którego nagrywano nieudolnie odtwarzającego scenę walki z filmu „Gwiezdne wojny”. Filmik zdobył tak dużą popularność w sieci, że ofiara doznała załamania nerwowego i wraz z rodziną musiała zmienić miejsce zamieszkania, a kilka kolejnych lat pozostawała pod stałą opieką psychiatryczną. Coraz głośniej słyszy się o cyberprzemocy i jej konsekwencjach, znane są historie przemocy rówieśniczej w Internecie, kończącej się próbami samobójczymi, bądź samobójstwami. Badania socjologiczne wykazały, że nie jest to odosobniony problem jednostki tylko codzienne, regularne zjawisko występujące wśród młodzieży i dzieci. Skala tego problemu dotyczy od 20% do nawet ponad połowy wszystkich dzieci i młodzieży. W Polsce na początku lat 2000 rozgłos przyniosła historia gimnazjalistki z Gdańska, która w efekcie doznania prze-

7 J. Barlińska, A. Szuster, *Cyberprzemoc. O zagrożeniach i szansach na ograniczenie zjawiska wśród adolescentów*” Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014, s. 164.

8 Tamże, s. 172.

9 Ł. Wojtasik, *Cyberprzemoc - charakterystyka zjawiska, skala problemu, działania profilaktyczne*. Fundacja Dzieci Niczyje. <https://docplayer.pl/5136980-Cyberprzemoc-charakterystyka-zjawiska-skala-problemu-dzialania-profilaktyczne.html>. (Dostęp: 10.02.2022).

mocy rówieśniczej popełniła samobójstwo. Ustalono, że zagrożenie upublicznieniem w sieci filmu, doprowadziło do tej tragedii¹⁰.

W dzisiejszych czasach technologie internetowe są funkcjonalne, proste w obsłudze i powszechnie, jednak ich złą stroną jest dawanie poczucia braku ograniczeń i barier. Zgodnie z literaturą¹¹, dorastanie jest nacechowane złożonością procesów i ich dużą dynamiką, która wywołuje często agresywne zachowania. Na poziom agresji wpływ mają czynniki różnorodne, uwarunkowane funkcjonowania jednostki. Według przeprowadzonych badań¹², młodzież w Polsce najczęściej doświadcza zjawiska agresji w Internecie z powodu: wyglądu (13,7%), ubrania (8,5%), hobby i zainteresowań (9,7%), politycznych poglądów (7,1%), seksualności i preferencji (4,9%), płci (ok.4%) – tabela 1.

Tabela 1. Porównanie badań dotyczących celów ataków internetowych z roku 2018 i 2020

Cel ataku	2018	2020
Wygląd fizyczny	11,1%	13,7%
Ubiór (styl, typ ubrań)	6,3%	8,5%
Sytuacja materialna	4,1%	3,3%
Religia, wyznanie	5,6%	4,3%
Kolor skóry	2,7%	2,3%
Narodowość	5,3%	2,8%
Płeć	4,1%	4,5%
Preferencje seksualne	3,8%	4,9%
Poglądy polityczne	4,6%	7,1%
Upodobania, zainteresowania, hobby	6,3%	9,7%
Inne	2,7%	3,4%
Trudno powiedzieć	11,9%	13,0%
Nie byłem(-am)	64,3%	60,8%

Źródło: Nastolatki 3.0. Raport z ogólnopolskiego badania uczniów. Państwowy Instytut Badawczy. Warszawa 2021 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 11.03.2022)

¹⁰ Tamże.

¹¹ D. Siemieniecka, M. Skibińska, K. Majewska *Cyberagresja - zjawisko, skutki, zapobieganie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2020, s. 142.

¹² <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 10.03.2022).

2. PANDEMIA I LOCKDOWNY A CYBERPRZEMOC

Współczesna młodzież w Polsce zwana jest pokoleniem „Z”, zaś na zachodzie pokoleniem „C” (od słów: *connected, clicking, computerized, communicating, changing*), między innymi dlatego, iż potrafi funkcjonować w dwóch równoległych światach „realnym” i „wirtualnym” - stanowią one dla niej tą samą rzeczywistość. W dużym stopniu uzależniona jest od nowoczesnej technologii. Cechuje ją niski poziom komunikacji werbalnej, brak umiejętności nawiązywania kontaktów o charakterze interpersonalnym, problemy z koncentracją oraz przetwarzaniem informacji. Zgodnie z literaturą¹³, pokolenie „Z” cechuje się takimi mocnymi stronami, jak:

- innowacyjność oraz nieszablonowe myślenie (95%),
- umiejętność jednoczesnego wykonywania wielu przydzielonych zadań (87%),
- otwartość i łatwość wchodzenia w nowe znajomości (84,6%).

Słabymi stronami pokolenia „Z” są:

- szybkie zniechęcanie się w czasie wykonywania pracy oraz brak cierpliwości (95,1%),
- lenistwo oraz słaba motywacja wewnętrzna (89,4%),
- problem z organizacją czasu (84,5%)¹⁴.

Zgodnie z przeprowadzonymi badaniami¹⁵, narzędziami dostępu do Internetu przed pandemią były dla młodzieży takie urządzenia, jak: smartfon 93,9%, laptop, 57,9%, komputer stacjonarny 28,9%, tablet 16,6%, konsola do gier 15,9%. Według powyższych źródeł, pokolenie sprzed pandemii to ludzie wewnętrznie rozdarci. Z jednej strony można ich określić jako ludzi odważnych i pragnących wpływać na świat, z drugiej zaś jako bardziej inteligentnych niż mądrych. Jako osoby niecierpliwe poszukiwali nowych bodźców oraz wrażeń. Ciągłe podłączeni do sieci swoje problemy rozwiązywali przy pomocy Internetu. Motywacją do podejmowanych działań było oczekiwanie na natychmiastową nagrodę.

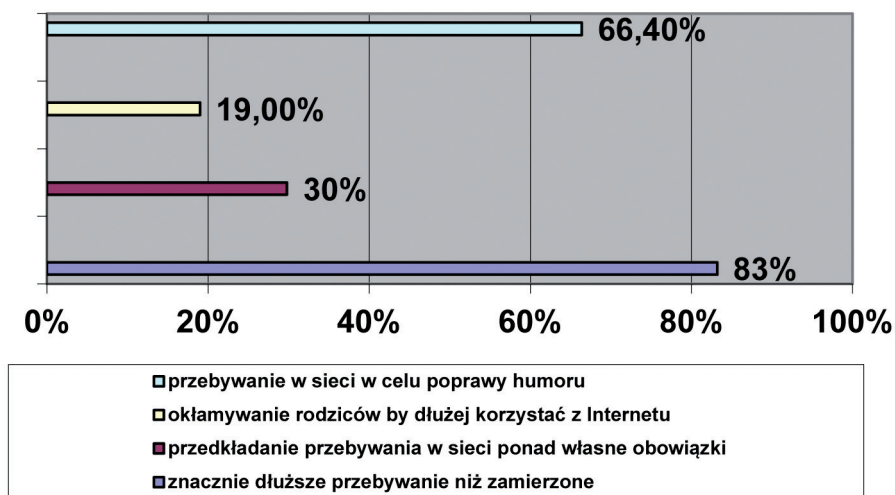
Badania prowadzone wśród młodzieży wykazały¹⁶, że wielu z nastolatków przejawia symptomy dysfunkcyjnego przebywania w cyberprzestrzeni (wykres 1).

13 A. Chomątowska, B. Żarczyńska-Dobiesz, *Pokolenie z na rynku pracy – wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego, nr 350, Wrocław 2014, s. s. 211-212

14 Tamże, s. 213.

15 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 11.03.2022)

16 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 11.03.2022)



Wykres 1. Symptomy dysfunkcyjnego przebywania w sieci wśród młodzieży sprzed pandemii

Źródło: Nastolatki 3.0. Raport z ogólnopolskiego badania uczniów. Państwowy Instytut Badawczy. Warszawa 2021 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html> (Dostęp: 18.03.2022)

Według badań badania K. Makaruk, M. Włodarczyka, P. Michalskiego¹⁷, podczas przebywania w sieci młodzi ludzie stykali się z treściami o charakterze auto-destrukcyjnym. Mieli dostęp do informacji o charakterze antyspołecznym przedstawianym z pozytywnym światłem. Mogli dowiedzieć się jak zdobyć narkotyki albo zastąpić je lekami mającymi podobne działanie. Posiadali też dostęp do materiałów, które zachęcały do podejmowania ryzykownych zachowań anorektycznych bądź bulimicznych (w świetle badań 26,5% nastolatków w wieku 13-17 lat posiadało kontakt z treściami przedstawiającymi skrajne odchudzenie – anorektyczce i bulimiczne).

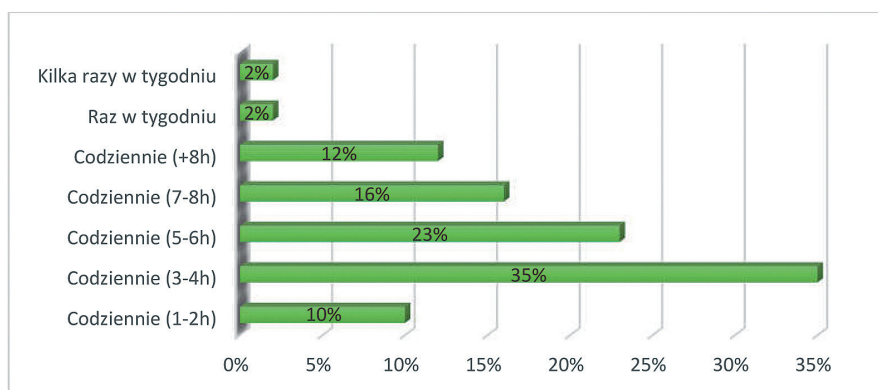
Inni badacze dowodzą¹⁸, że 43% uczniów w wieku 11-17 lat, podczas korzystania z Internetu, stykało się z treściami dotyczącymi form popełniania samobójstwa, 42,2% pozyskiwało informacje w jaki sposób zrobić sobie krzywdę. Z kolei 37% młodych ludzi zetknęło się z informacjami w jaki sposób brać narkotyki. Podczas odizolowania związanego z pandemią zrodziły się nowe problemy, które bezpośrednio są związane z przebywaniem w sieci. Ze względu na izolację i brak możliwo-

17 K. Makaruk, J. Włodarczyk, P. Michalski, *Kontakt dzieci z pornografią*. Raport z badań, Warszawa 2017, (Dostęp 12.02. 2022).

18 J. Pyżalski, A. Zdrodowski, Ł. Tomczyk, K. Abramczyk, *Polskie badanie EU Kids Online 2018. Najważniejsze wyniki i wnioski*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2019, s. 48.

ści przebywania z rówieśnikami w świecie rzeczywistym miejscem spotkań stał się świat wirtualny. Okres pandemii oraz związanej z nią stresu skutkuje uczuciem smutku, strachu oraz bezsilności. Młodzi ludzie odczuwali brak energii i jakichkolwiek pragnień. Mieli trudności z koncentracją oraz podejmowaniem decyzji. Odczuwali zaburzenia pokarmowe w postaci braku albo nadmiernego apetytu¹⁹. Brak relacji rówieśniczej w świecie rzeczywistym zaowocował próbami samobójczymi oraz samookaleczeniami. Z drugiej strony część nastolatków okazało zadowolone z przebywania w domu na przykład ze względu na daleki dojazd do szkoły. Jako pozytywne strony wskazali również możliwość wysypiania się i otrzymywanie lepszych ocen.

Badania sondażowe przeprowadzone przez autorów niniejszego rozdziału również potwierdziły, iż ilość czasu spędzonego przez młodzież w Internecie podczas pandemii znacznie wzrosła (wykresy 2 i 3).

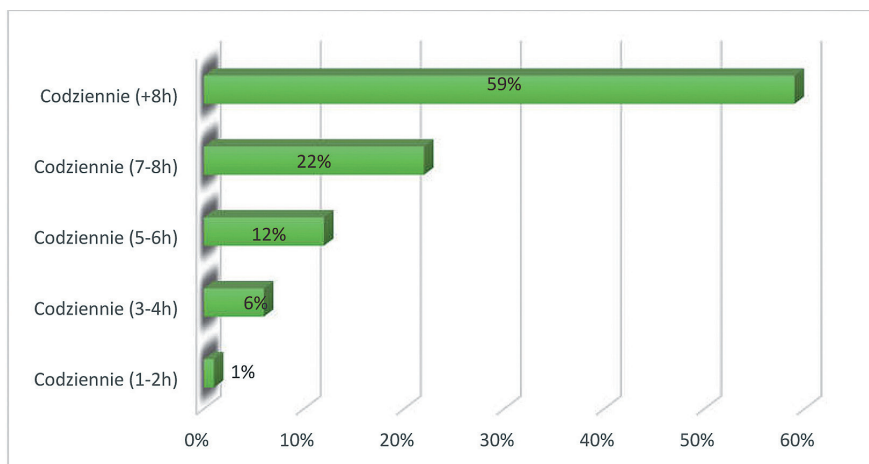


Wykres 2. Ilość czasu spędzanego w Internecie przez młodzież przed rozpoczęciem nauczania zdalnego

Źródło: badania własne

Najliczniejsza grupa osób (35%) przed rozpoczęciem nauczania zdalnego spędzała od 3 do 4 godzin codziennie w Internecie, gdzie podczas pandemii 59%, spędzało codziennie więcej niż 8 godzin.

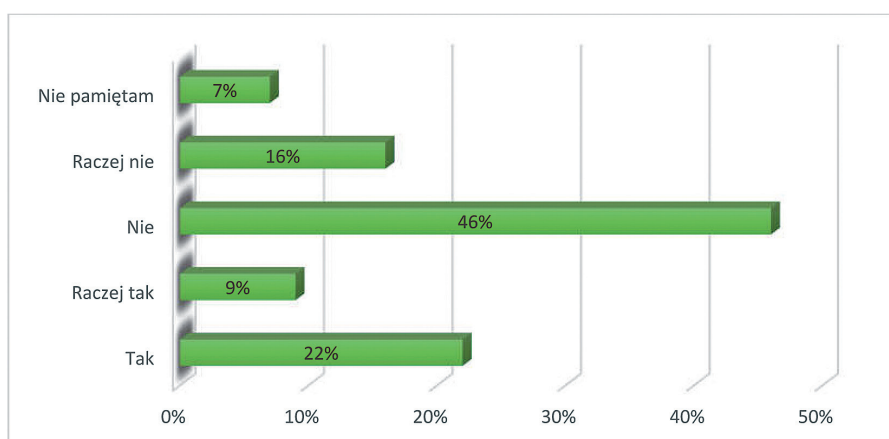
¹⁹ M. Przybysz, *Młodzież w sieci w czasie pandemii. Diagnoza, problemy, wyzwania*, Media, Biznes, Kultura 2/ 2021. Warszawa 2021, s. 97 – 107.



Wykres 3. Ilość czasu spędzanego w Internecie przez młodzież w czasie nauczania zdalnego

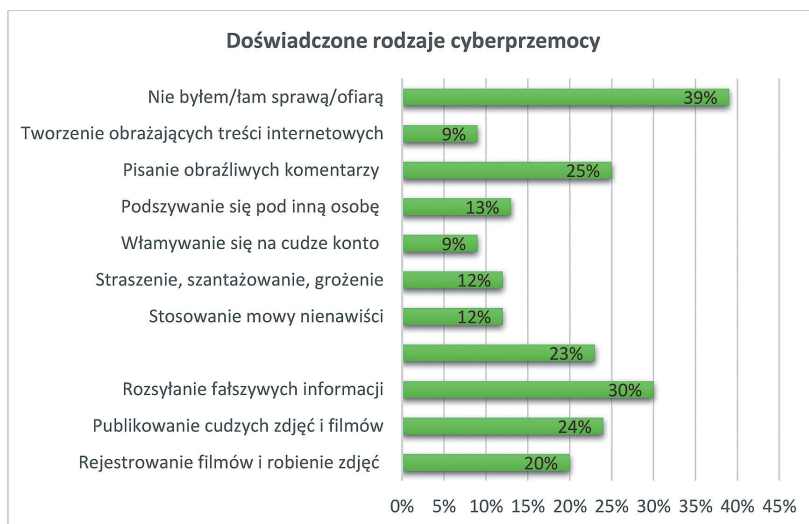
Źródło: badania własne

Badani przyznali, iż bardzo dużo czasu internetowego poświęcili mediom społecznościowym (85%). W trakcie użytkowania Internetu 22% badanych zetknęło się z przemocą, a dodatkowo 9% miało takie odczucie. Najczęstszymi formami cyberprzemocy było: rozsyłanie fałszywych informacji, pisanie obraźliwych komentarzy, publikowanie cudzych zdjęć i filmów oraz nękanie, ośmieszanie, czy poniżanie (wykresy 4 i 5).



Wykres 4. Ilość ofiar cyberprzemocy wśród młodzieży

Źródło: badania własne



Wykres 5. Rodzaje doświadczanej cyberprzemocy przez młodzież

Źródło: badania własne

Skalę występowania zjawiska cyberprzemocy przed i w trakcie pandemii obrazuje również zestawienie tabelaryczne wyników badań, które ukazują nasilenie się różnych form w czasie pandemii (tabela 2 i 3).

Tabela. 2. Częstotliwość stosowania różnych rodzajów cyberprzemocy przed pandemią

Rodzaje cyberprzemocy	nigdy	raz	dwa /trzy razy	cztery razy	więcej niż cztery razy
rejestrowanie filmów i robienie zdjęć wbrew czyjejś woli,	38%	29%	19%	11%	3%
publikowanie cudzych zdjęć i filmów bez zgody,	42%	17%	21%	15%	5%
Rozsyłanie fałszywych informacji, które mają za zadanie skompromitować bądź zawstydzić daną osobę	67%	14%	11%	7%	1%
nękanie, ośmieszanie, poniżanie czy wręcz prześladowanie za pomocą Internetu lub telefonu komórkowego,	59%	20%	17%	4%	0%
stosowanie mowy nienawiści wobec konkretnej osoby lub grupy,	62%	17%	10%	9%	2%
straszenie, szantażowanie, grożenie,	71%	15%	12%	1%	1%

cd. Tabeli 2

włamywanie się na cudze konto poczty internetowej, profilu społecznościowego, itp.,	66%	19%	14%	1%	0%
podszycie się pod inną osobę (kradzież tożsamości internetowej, podszycie się na przykład pod dziecko itp.),	57%	21%	13%	6%	3%
pisanie obraźliwych komentarzy na portalach społecznościowych, forach, blogach itp.,	49%	27%	11%	9%	4%
tworzenie obrażających kogoś treści internetowych	54%	18%	18%	8%	2%

Źródło: badania własne

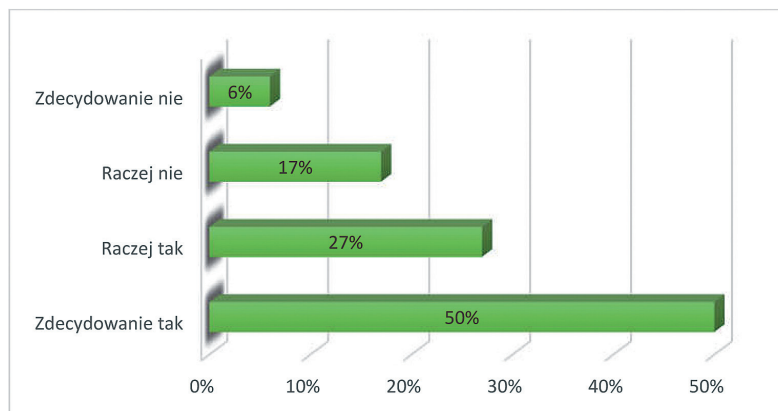
Tabela 3. Częstotliwość stosowania różnych rodzajów cyberprzemocy w czasie trwania pandemii

Rodzaje cyberprzemocy	nigdy	raz	dwa /trzy razy	cztery razy	więcej niż cztery razy
rejestracja filmów i robienie zdjęć wbrew czyjejś woli,	43%	21%	17%	12%	7%
publikowanie cudzych zdjęć i filmów bez zgody,	51%	17%	18%	11%	3%
rozsyłanie fałszywych informacji, które mają za zadanie skompromitować bądź zawstydzić daną osobę	39%	27%	18%	12%	4%
nękanie, ośmieszanie, poniżanie czy wręcz prześladowanie za pomocą Internetu lub telefonu komórkowego,	48%	22%	21%	7%	2%
stosowanie mowy nienawiści wobec konkretnej osoby lub grupy,	40%	30%	15%	11%	4%
straszenie, szantażowanie, grożenie,	65%	19%	11%	5%	0%
włamywanie się na cudze konto poczty internetowej, profilu społecznościowego, itp.,	58%	20%	16%	2%	4%
podszycie się pod inną osobę (kradzież tożsamości internetowej, podszycie się na przykład pod dziecko itp.),	50%	27%	14%	5%	4%
pisanie obraźliwych komentarzy na portalach społecznościowych, forach, blogach itp.,	40%	31%	17%	11%	1%
tworzenie obrażających kogoś treści internetowych	47%	25%	20%	4%	4%

Źródło: badania własne

Z badań również wynika, iż młodzież jest świadoma konsekwencji wpływających ze stosowania cyberprzemocy na innej osobie (85% respondentów potwierdza,

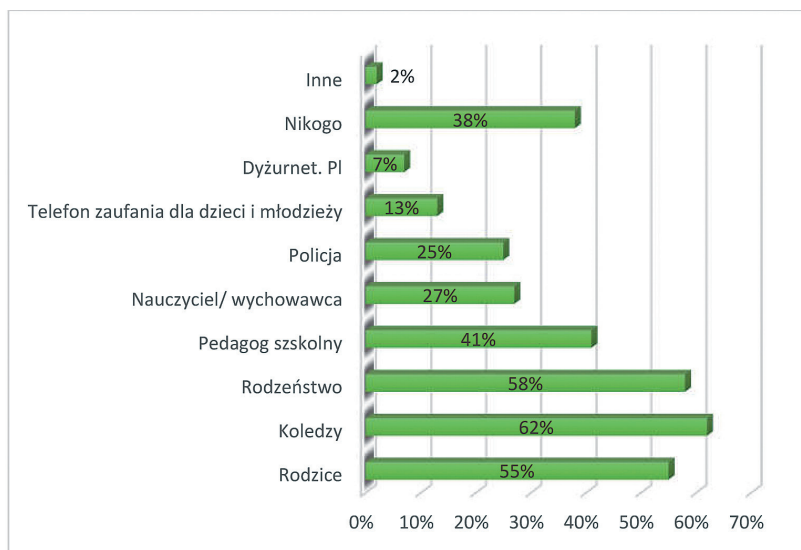
a tylko 13% badanych nie jest pewna, czy ma świadomość konsekwencji płynących ze stosowania przemocy tego rodzaju (wykres 6).



Wykres 6. Czy młodzi jest świadoma skutków, których doświadcza osoba, wobec której stosowano cyberprzemoc

Źródło: badania własne

Odpowiedź na pytanie, do kogo młodzi zwróciła by się o pomoc, będąc ofiarą cyberprzemocy ilustruje wykres 7.



Wykres 7. Do kogo młodzi zwróciła by się o pomoc, będąc ofiarą cyberprzemocy

Źródło: badania własne

Widać, że gdyby osoba padła ofiarą cyberprzemocy, najchętniej o pomoc zwróciła by się do kolegów, rodzeństwa i rodziców. Najmniejsza grupa ankietowanych pomocy szukałaby dzwoniąc na telefon zaufania dla dzieci i młodzieży, czy korzystając z dyzurnet.pl. Niepokojącym jest fakt, iż duża część respondentów (38%) nie zwróciłaby się o pomoc do nikogo.

ZAKOŃCZENIE

W dzisiejszym świecie dookoła otacza nas technologia, dzięki której życie stało się o wiele łatwiejsze, jednak spowodowało to zmiany w strukturze przestępczości. Cyberprzestrzeń stała się naturalnym światem dla młodzieży, tak samo, jak otaczający ich świat realny. Zatem należałoby w systemie edukacji położyć większy nacisk na kształcenie medialne i informacyjne. W dobie rozwijającej się cyberprzestępczości, bez programowego i treściwego wsparcia nie wolno pozostawiać nauczycieli i wychowawców. Nie można również z góry zakładać, że wyłącznie rodzice przygotowują dziecko do wędrówki po cyberprzestrzeni.

Młodzież narażona jest obecnie na bardzo wiele niebezpieczeństw. Ich niedostateczne przygotowanie do wkroczenia w świat wirtualny powoduje, iż często nie odróżnia ona co jest dobre a co złe, a tym samym nieświadomie kształtuje w sobie wzorzec potencjalnego przestępcy. Cyberprzestępczość, w tym cyberprzemoc, ma różne oblicza, od tych łagodnych, po bardziej zaostrzone. W powyższym opracowaniu zaakcentowano, jakie rodzaje cyberprzemocy są „modne” wśród młodzieży i dlaczego są stosowane. Edukacja młodego społeczeństwa w tym aspekcie jest więc bardzo istotna i w dzisiejszych czasach stanowi podstawę do prawidłowego rozwoju młodego człowieka. Z zaprezentowanych w rozdziale wyników badań autorzy wnioskują, iż czas spędzony w Internecie przez młodzież w czasie pandemii zaowocował wzrostem cyberprzemocy.

BIBLIOGRAFIA

1. Barlińska J., Szuster A, *Cyberprzemoc. O zagrożeniach i szansach na ograniczenie zjawiska wśród adolescentów*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2014.

2. Chomątowska A., Żarczyńska-Dobiesz B., *Pokolenie z na rynku pracy – wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego, nr 350, Wrocław 2014.
3. Makaruk K., Włodarczyk J., Michalski P., *Kontakt dzieci z pornografią*. Raport z badań, Warszawa 2017.
4. Przybysz M., *Młodzież w sieci w czasie pandemii. Diagnoza, problemy, wyzwania*, Media, Biznes, Kultura 2/2021, Warszawa 2021.
5. Pyżalski J., Zdrodowski A., Tomczyk Ł., Abramczyk K., *Polskie badanie EU Kids Online 2018. Najważniejsze wyniki i wnioski*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2019.
6. Siemieniecka D., Skibińska M., Majewska K., *Cyberagresja - zjawisko, skutki, zapobieganie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2020.
7. Waligóra-Huk A., *„Cyberprzemoc wśród młodzieży ze szkół wiejskich”*, Uniwersytet Śląski, Katowice 2015.

STRONY INTERNETOWE

1. Gierasimiuk J., „*Ogólna charakterystyka zagrożeń oraz zasad oceny i ograniczania ryzyka zawodowego*”, Centralny Instytut Ochrony Pracy - Państwowy Instytut Badawczy, https://m.ciop.pl/CIOPPortalWAR/appmanager/ciop/mobi?_nfpb=true&_pageLabel=P39200118761482245057910&html_tresc_root_id=300006210&html_tresc_id=300006204&html_klucz=300004753&html_klucz_spis=,
2. *Nastolatki 3.0. Raport z ogólnopolskiego badania uczniów*. Państwowy Instytut Badawczy. Warszawa 2021 <https://www.nask.pl/pl/raporty/raporty/4295,RAPORT-Z-BADAN-NASTOLATKI-30-2021.html>,
3. Wojtasik Ł., - *Cyberprzemoc - charakterystyka zjawiska, skala problemu, działania profilaktyczne*. Fundacja Dzieci Niczyje. <https://docplayer.pl/5136980-Cyberprzemoc-charakterystyka-zjawiska-skala-problemu-dzialania-profilaktyczne.html>.
<http://fundacja.togatus.pl/cyberprzestepczosc-czym-jest-i-jak-sie-przed-tym-bronic/>.

IMPACT OF THE PANDEMIC ON THE DEVELOPMENT OF CYBERBULLYING AMONG YOUNG PEOPLE

SUMMARY

In today's world, we are surrounded by technology, which has made life much easier, but it has caused changes in the structure of crime. Cyberspace has become a natural world for young people, just like the real world around them. Thus, more emphasis should be placed on media and information education in the education system. In the era of developing cybercrime, teachers and educators must not be left without programmatic and content-based support. It cannot be assumed in advance that only parents will prepare a child for a journey through cyberspace.

Young people are now exposed to many dangers. Their insufficient preparation for entering the virtual world means that it often does not distinguish what is good and what is bad, and thus unconsciously shapes the model of a potential criminal. Cybercrime is a big problem, as is cyberbullying. Cyberbullying has many faces, from mild to more severe. The above study highlights what types of cyberbullying are „fashionable” among young people and why they are used. The education of young society in this aspect is therefore very important and constitutes the basis for the proper development of a young person nowadays. From the research results presented in the chapter, we conclude that the time spent on the Internet by young people during the pandemic resulted in an increase in cyberbullying.

KAROLINA OSTROWSKA¹
JANUSZ ZIÓŁKOWSKI²

STUDENCKIE REFLEKSJE NAD BEZPIECZNĄ EDUKACJĄ W SIECI

STRESZCZENIE

Kwestie bezpieczeństwa wpływają na każdą dziedzinę naszego życia. Do podstawowych zadań każdego państwa należy stworzenie i ciągłe doskonalenie systemu bezpieczeństwa. Współczesny świat generuje wiele różnorodnych niebezpieczeństw. Powstają nowe zagrożenia. W prezentowanym rozdziale poszukuje się odpowiedzi, jak unikać zagrożeń podczas zdalnego studiowania. Pierwsza część ukazuje bezpieczeństwo jako dziedzinę nauki, w dalszej części znajdują się rozważania na temat bezpiecznej edukacji w sieci zakończone podsumowaniem.

WSTĘP

Problemy bezpieczeństwa dotyczą każdego obszaru naszego życia. Początek trzeciej dekady XXI wieku to zagrożenia spowodowane terroryzmem, ekonomiczne, energetyczne, ekologiczne, broń jądrowa, migracja, cyberprzestępczość i cyberterroryzm i aktualnie pandemia spowodowana koronawirusem COVID-19. To właśnie pandemia stworzyła niewątpliwie nową sytuację w każdej dziedzinie ludzkiego życia, nastąpiły rewolucyjne zmiany w systemie edukacji, również na poziomie szkolnictwa wyższego. Środowisko akademickie, zarówno nauczyciele jak i studenci stanęli wobec poważnych wyzwań związanych z realizacją swoich zadań w sytuacji, gdy komunikacja bezpośrednia była bardzo utrudniona lub niemożliwa. Opustoszały sale wykładowe. Przenieśliśmy się z tradycyjnej Sali wykładowej do świata edukacji zdalnej.

Artykuł polemiczny prezentuje studenckie przemyślenia, szukając odpowiedzi na pytania problemowe:

- jak bezpiecznie realizować zajęcia w sieci,
- czy możliwe jest bezpieczne realizowanie zadań edukacyjnych w sieci?

1 Karolina Ostrowska studentka 2 roku studiów magisterskich – kierunku Bezpieczeństwo Wewnętrzne na Wydziale Strategicznym i Technicznym Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu.
2 Prof. AHNS dr hab. inż. Janusz Ziółkowski, Akademia Handlowa Nauk Stosowanych w Radomiu.

W celu odpowiedzi na postawione pytania problemowe w badaniach zastosowano metodę badania dokumentów i analizy treści³.

1. BEZPIECZEŃSTWO JAKO DZIEDZINA NAUKI

W Polsce zainteresowanie bezpieczeństwem jako dyscypliną nauki, zwłaszcza w jego współczesnym szerokim znaczeniu jest zjawiskiem nowym. Problematyka bezpieczeństwa przestała być domeną wyłącznie służb mundurowych, gdzie jeszcze nie tak dawno na bezpieczeństwo patrzono wyłącznie przez działalność sił zbrojnych, policji i służb specjalnych. Bezpieczeństwo jest obecnie powszechnie stosowanym pojęciem w życiu codziennym, dającym poczucie pewności i spokoju jako wartość bezcenna zdefiniowana jest w wielu pozycjach literatury przedmiotu, gdzie autorzy ukazują różne ujęcia terminologiczne, w większości oparte na udokumentowanych źródłach⁴. W ostatnich kilku latach bezpieczeństwo nabrało innego, szerszego znaczenia, stając się także przedmiotem badań naukowych.

Jako obszar badawczy bezpieczeństwo charakteryzuje się interdyscyplinarnością: jako bezpieczeństwo narodowe i międzynarodowe, bezpieczeństwo militarne i obrona cywilna, bezpieczeństwo ekonomiczne, bezpieczeństwo ekologiczne, bezpieczeństwo osoby fizycznej i bezpieczeństwo jednostki prawnej, bezpieczeństwo własności i dóbr ekonomicznych oraz wielu innych form i aspektów tego bezpieczeństwa⁵.

Literatura na temat bezpieczeństwa jest dość bogata, dotyczy głównie bezpiecznego bytu człowieka. Większość opracowań zalicza się do nauk prawnych, wojskowych i humanistycznych – głównie socjologii. Niewiele jest natomiast opracowań ujmujących bezpieczeństwo obywateli w zakresie nauk o zarządzaniu, szczególnie brakuje kompleksowych opracowań naukowych w dziedzinie zarządzania strategicznego bezpieczeństwem publicznym⁶.

Ludzie nauki próbują bezpieczeństwo zdefiniować, zbadać i wyjaśnić, jako zagadnienie najwyższej wartości doceniane codziennie przez człowieka – przez całe społeczeństwa. Z całą pewnością nie da się już definiować bezpieczeństwa w sposób, w jaki czyniono to jeszcze w drugiej połowie XX wieku⁷. Bezpieczeństwo jest

3 T. Pilch, T., Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2001, s. 180.

4 Ł. Roman, *Istota współczesnych wyzwań i zagrożeń bezpieczeństwa*, Journal of Modern Science 4/2015, s. 209.

5 P. Tyrała, *Zarządzanie bezpieczeństwem*, Profesjonalna Szkoła Biznesu, Kraków 2000, s. 9.

6 Ibidem. s. 15.

7 L. Krzyżanowski, *O podstawach kierowania organizacjami inaczej*, PWN, Warszawa 1999, s. 50.

elementem wielu obszarów działalności człowieka. Bezpieczeństwo nie jest dobrem, które raz osiągnięte trwa ciągle, zmieniają się bowiem warunki naszego życia a wraz z dokonywanymi przeobrażeniami zmieniają się warunki bezpieczeństwa.

W Polsce po 1989 roku wzrasta grupa doświadczonych badaczy zajmujących się problematyką bezpieczeństwa, wzrasta liczba adeptów – studentów podejmujących studia. Coraz więcej jest zespołów badawczych i publikacji poświęconych zagadnieniom bezpieczeństwa⁸. Bezpieczeństwo jako nowa dyscyplina nauki, powstała w miejsce po naukach wojskowych w 2011 roku. Początkowo przypisana była do nauk humanistycznych ostatecznie umieszczona została w obszarze wiedzy i dziedzinie nauk społecznych⁹. O istocie bezpieczeństwa w XXI wieku można odnaleźć wypowiedzi w bardzo wielu pracach uznanych autorytetów, zarówno z dziedziny zarządzania czy politologii, jak i socjologii oraz ekonomii¹⁰.

Pod koniec drugiej dekady XXI wieku następuje wzrost zainteresowania bezpieczeństwem jako dziedziną nauki, jest uprawiane w wielu kontekstach, że nie sposób wymienić wszystkie uczelnie i instytuty badawcze, które zajmują się jego badaniem i kształceniem w tym obszarze.

Najpowszechniejszym podziałem bezpieczeństwa przedstawianym w trakcie kształcenia akademickiego jest podział na bezpieczeństwo narodowe i bezpieczeństwo wewnętrzne¹¹.

W uczelniach i ośrodkach naukowych funkcjonuje kadra naukowa prowadząca badania i działalność dydaktyczną¹². Wiele uczelni uzyskało uprawnienia do nadawania stopni naukowych w dyscyplinie nauk o bezpieczeństwie¹³.

Obecnie postrzeganie wyzwań i zagrożeń bezpieczeństwa przyjęły jakościowo nowy charakter – zmieniła się bowiem sytuacja polityczno-militarna, powstało wiele nowych państw. Współczesny świat to rosnąca współzależność poszczególnych sektorów gospodarki i życia społecznego. To zagrożenia asymetryczne oraz zagrożenia związane z rozwojem cywilizacyjnym, napięciami politycznymi, społecznymi m.in. W dobie współczesnej problemy globalne, a zwłaszcza terroryzm czy zagrożenia

8 C. Rutkowski, *Podstawy nauk o bezpieczeństwie z elementami naukoznawstwa*, Warszawa 2018, s. 10.

9 Zob. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 r. w sprawie obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych, Dz. U. 2011 nr 179, poz. 1065.

10 A. Dawidczyk, *Podstawy badań bezpieczeństwa*, [w:] Czupryński A., Wiśniewski B., Zboina J., red. *Bezpieczeństwo teoria badania, praktyka*, Józefów 2015, s. 49.

11 A. Czupryński *Naukowe aspekty bezpieczeństwa*, [w:] Czupryński A., Wiśniewski B., Zboina J., red. *Bezpieczeństwo teoria badania, praktyka*, Józefów 2015, s. 41.

12 Ibidem. s. 43.

13 Akademia Handlowa Nauk Stosowanych Na Wydziale Nauk Strategicznych i Technicznych prowadzi studia magisterskie na kierunku Bezpieczeństwo Wewnętrzne w wielu specjalnościach.

epidemiologiczne w istotny sposób rzutują na poziom bezpieczeństwa obywatelskiego¹⁴. Trwająca obecnie pandemia spowodowana koronawirusem SARS-Cov-2 jest tego najlepszym przykładem.

Trzeba pamiętać, że bardzo duże znaczenie na poziom bezpieczeństwa wywierają zagrożenia o wymiarze lokalnym, występujące jako zdarzenia spowodowane działaniem sił natury do których zalicza się powodzie, rozległe pożary, susze m.in. Nie można pominąć zagrożeń związanych z funkcjonowaniem infrastruktury, pracy zakładów przemysłowych oraz transportu i usług, jak skażenie środowiska, katastrofy budowlane, drogowe m.in.¹⁵.

Badania prowadzone nad współczesnymi zagrożeniami które godzą w bezpieczeństwo wymuszają dociekania nad źródłami ich wykrywania, powstawania, oraz ewentualnego likwidowania skutków ich wystąpienia¹⁶. Zagrożenia te wymuszają dodatkowo konieczność upowszechniania wiedzy o bezpieczeństwie i bardziej zdecydowanego poszukiwania nowych wyzwań w zakresie bezpieczeństwa.

Przez wyzwania w zakresie bezpieczeństwa rozumie się nowe sytuacje, zdarzenia i okoliczności, w których pojawia się konieczność sformułowania odpowiedzi i podjęcia stosownych działań, by potencjalne negatywne zjawiska z nimi związane nie wpływały na bezpieczeństwo państwa¹⁷.

Zagrożenie to dla człowieka niekorzystna sytuacja powodująca zachwianie porządku, wprowadzająca chaos w miejsce ładu. Jednocześnie ma to ścisły związek z bezpieczeństwem, które w ten sposób czyni zagrożenie jego podstawową kategorią. Identyfikacja zagrożeń i wiedza o nich stają się zatem podstawowym warunkiem do wszczęcia działań zapobiegawczych oraz organizacji obrony¹⁸.

Dokonując analizy pojęcia „zagrożenia” dostrzega się, że jest ono bardzo szerokie i wieloznaczne. Dostrzega się wiele różnorodnych sposobów podziału i klasyfikacji rozległego zbioru zagrożeń.

Na stan bezpieczeństwa wpływa wiele uwarunkowań, zarówno wewnętrznych, jak również tych, które wynikają z funkcjonowania państwa w środowisku międzynarodowym. Składają się nań nie tylko czynniki wpływające na obronność państwa, ale również budujące bezpieczeństwo wewnątrz i bezpieczeństwo publiczne. Dynamika wydarzeń w otoczeniu bezpieczeństwa Polski jest dziś największa od

14 W. Lidwa, W. Krzeszowski, W. Więcek, *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*, Warszawa 2010, s. 15.

15 Ibidem s. 16.

16 R. Kulczycki, *Bezpieczeństwo a nauka i dydaktyka* [w:] Jałoszyński K., Wiśniewski B., Wojtuszek T., (red.) *Współczesne postrzeganie bezpieczeństwa*, Bielsko-Biała 2007, s. 283.

17 Ł. Roman, *Istota współczesnych wyzwań i zagrożeń bezpieczeństwa*, *Journal of Modern Science* 4/2015, s. 215.

18 Roman Ł., *Istota współczesnych wyzwań ...op.cit.*, s. 216.

upadku ZSRR. Obserwuje się coraz gwałtowniejsze zmiany, nie tylko polityczne, ale również gospodarcze, społeczne, czy kulturowe. Rosja stanowi obecnie największe zagrożenie nie tylko na wschodniej granicy Polski – Unii Europejskiej ale dla całej Europy i Świata¹⁹.

Potęgujący się kryzys na granicy z Białorusią, czy prowizoryczne obozy migrantów w pobliżu granicy wywołują taki sam niepokój, jak końcówka czwartej fali epidemii i początek piątej spowodowana SARS-CoV-2.

Pandemia wirusa COVID-19 stworzyła niewątpliwie nową sytuację w każdej dziedzinie ludzkiego życia, nastąpiły rewolucyjne zmiany w systemie edukacji, również na poziomie szkolnictwa wyższego. Środowisko akademickie, zarówno nauczyciele, jak i studenci, stanęli wobec poważnych wyzwań związanych z realizacją swoich zadań w sytuacji, gdy komunikacja bezpośrednia była bardzo utrudniona lub niemożliwa.

2. WYZWANIA STOJĄCE PRZED EDUKACJĄ W SIECI

Wszechogarniająca informatyzacja niemal wszystkich dziedzin naszego życia powoduje, że rośnie ważność zabezpieczenia systemów przetwarzających informację. W związku z powszechnością systemów informatycznych, bez internetu bowiem nie funkcjonowałyby wiele dziedzin życia, zachodzi potrzeba ochrony tych systemów przed atakami naruszającymi ich funkcjonowanie. W dzisiejszych czasach świat wirtualny jest równie ważny, jak rzeczywisty. Internet jest to miejsce, w którym każdy może znaleźć coś dla siebie, bardzo potrafi nam ułatwić życie, ponieważ mamy szybki dostęp do informacji²⁰.

Internet niesie za sobą wiele zagrożeń, sieć nie jest w pełni kontrolowana, dlatego należy pamiętać, by być czujnym. Wśród głównych niebezpieczeństw, które mogą czyhać na użytkowników w sieci, są złośliwe oprogramowania lub wirusy. Mogą one zablokować możliwość korzystania z urządzenia, a nawet pobrać poufne dane, takie jak dane osobowe, czy namiary konta bankowego. Również mogą uzyskać dostęp do kamery, wtedy jesteśmy narażeni na śledzenie naszej pracy. Dlatego warto zainstalować program antywirusowy, aby dbać o jak najwyższy poziom zabezpieczeń²¹.

19 <https://www.gov.pl/web/obrona-narodowa/rodowisko-bezpieczenstwa-rp> 29.12.2021 r.

20 *Podręcznik kontroli systemów informatycznych dla najwyższych organów kontroli*, INTOSAI Working Group on <https://www.nik.gov.pl/plik/id,12303.pdf> 20.01.2022 r.

21 *Bezpieczny internet – jak dbać o bezpieczeństwo w sieci?*

<https://panwybierak.pl/blog/bezpieczny-internet-jak-dbac-o-bezpieczenstwo-w-sieci/> 20.01.2022 r.

Postępujący rozwój techniki i metod wymiany informacji, obok wielu niewątpliwych korzyści, wymusza zmianę sposobu rozumienia pojęcia bezpieczeństwa. Do dotychczasowych zagrożeń znanych od dawna dołączył nowy rodzaj zagrożeń – zagrożenia teleinformatyczne. Gwałtowne i niespodziewane ich powstanie spowodowało zachwianie istniejącego modelu bezpieczeństwa państw, instytucji, przedsiębiorców oraz obywateli.

Pandemia wirusa COVID-19 spowodowała, że powszechnie rozpoczęto stosować cyfrowe technologie edukacyjne, które były już znane wcześniej w procesie dydaktycznym, ale w praktyce przed pandemią niewiele szkół i uczelni w Polsce stosowało platformy edukacyjne na szeroką skalę. Pandemia zwiększyła konieczność szybkiego zmodyfikowania sposobów nauczania, dopasowania metod i technik kształcenia do nowych warunków, spowodowała duże zmiany w edukacji na całym świecie, które miały duży wpływ na wyniki edukacyjne uczniów, studentów jak i na przyszły kształt nauczania i kształcenia²².

Przejęcie z tradycyjnej Sali wykładowej do świata edukacji zdalnej nastąpiło nie wiadomo na jak długo. Nie wszystkie szkoły, uczelnie mimo wszechobecnej cyfryzacji i rosnącej dostępności narzędzi cyfrowych były przygotowane na taką zmianę. Kryzys wywołał nie tylko konieczność podjęcia nowych wyzwań, przede wszystkim zmian w metodyce nauczania. Współczesna uczelnia musi zadbać dla studentów i wykładowców o bezpieczeństwo pracy w systemie hybrydowym lub zdalnym a także możliwość prowadzenia badań i chronić przed zagrożeniami w sieci²³.

W takiej sytuacji ważna jest edukacja przygotowująca do bezpiecznego życia w zdigitalizowanym świecie. Szkoły i uczelnie to społeczności zrzeszające kilkadziesiąt tysięcy pracowników, uczniów i studentów. Szkoły muszą doprowadzić do zabezpieczenia sieci, kont i zasobów nie tylko studentów i nauczycieli ale wszystkich pozostałych pracowników korzystających z sieci, ale także nauczyć ich odpowiedniego postępowania w świecie, w którym hakerzy prowadzą nieustanny wyścig z twórcami narzędzi mających zapewniać ochronę cyfrowego życia.

Według raportu Microsoft Security Intelligence aż 63 proc. zgłaszanych kontaktów ze złośliwym oprogramowaniem pochodzi z placówek edukacyjnych, nieprawdą jest zatem, że biznes jest głównym celem hakerów²⁴. Dlatego dla nowoczesnej szko-

22 T. Gajderowicz, M. Jakubowski, *Cyfrowe wyzwania stojące przed polską edukacją*, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa. 2020, s. 17.

23 *Cyfrowo bezpieczna edukacja i nauka* Dziennik Gazeta Prawna
<https://serwisy.gazetaprawna.pl/edukacja/artykuly/8318005,cyfrowo-bezpieczna-edukacja-i-nauka.html> 15.01.2022 r.

24 *Raport Microsoft Digital Defense Report*
<https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RWMFii> 15.01.2022 r.

ły w obecnym czasie zapewnienie bezpieczeństwa w internecie jest sprawą fundamentalną. Umiejętności bezpiecznego funkcjonowania w wirtualnej rzeczywistości przydają się młodym ludziom nie tylko dziś w szkołach, czy w domu, ale także później na rynku pracy. Studenci będą bowiem potrafili wykorzystać najnowsze i najlepsze narzędzia cyfrowe dostępne na rynku.

Negatywne doświadczenia w prowadzeniu edukacji zdalnej, organizowanej w pośpiechu, bez odpowiedniego przygotowania i wsparcia, spowodowały że zajęcia te w początkowej fazie pandemii były dla wielu trudnym doświadczeniem²⁵.

Funkcjonowanie współczesnego życia społecznego i gospodarczego, a szczególnie informowanie i komunikowanie opierają się na przede wszystkim na osiągnięciach najbardziej energicznie rozwijającej się technologii informacyjnej. Z osiągnięć tej dziedziny korzystają wszyscy, najczęściej w sposób zgodny z prawem. Jednakże, jak zwykle niektórzy ludzie dążą do osiągnięcia swoistych celów, nie zawsze zgodnych z zasadami życia społecznego, normami etycznymi i prawnymi tym bardziej, że nieprecyzyjne prawo ułatwia działalność przestępców²⁶. Atrakcyjność Internetu dla przestępców polega również na tym, że wielu osobom wydaje się wciąż jeszcze, że mogą pozostać anonimowe, czyli nierozpoznawalne.

Na podstawie zebranych materiałów można stwierdzić, korzystanie z internetu nie jest w pełni bezpieczne. Powstają bowiem nowe sposoby włamań do sieci i systemów co powoduje ustawiczne poszukiwanie nowych lepszych zabezpieczeń i udoskonaleń. Nie można bagatelizować problemu bezpieczeństwa sieci teleinformatycznej²⁷. W obecnym czasie, gdy cyfryzacja życia znacznie przyspieszyła, a wiele naszych aktywności przeniosło się do internetu, zapewnienie bezpieczeństwa jest sprawą fundamentalną.

Podstawę bezpieczeństwa w sieci stanowią odpowiednie narzędzia. Szkoły muszą zatem muszą wdrażać kompleksowe rozwiązania oparte na bezpiecznej i zaufanej chmurze – czyli m.in. cały system usług Office 365. Spełniają one surowe normy bezpieczeństwa, i są cały czas uaktualniane. Jednocześnie szkoły i uczelnie otrzymują gwarancję, że rozwiązania te są całkowicie zgodne z prawem. Tylko narzędzia Microsoft gwarantują utrzymanie bezpiecznej komunikacji w zespołach badawczych, również w projektach międzyuczelnianych²⁸.

25 T. Gajderowicz, M. Jakubowski, *Cyfrowe wyzwania stojące przed polską edukacją*, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa. 2020, s. 17.

26 W. J. WÓJCIK, *Zagrożenia w cyberprzestrzeni a przestępstwa ekonomiczne*, file:///C:/Users/ziolk/OneDrive/Pulpit/BEZPIECZEŃSTWO%20W%20SIECI/ZAGROŻENIA%20W%20CYBERPRZESTRZENI.p 25.01.2022 r.

27 M. Miłosz M., *Bezpieczeństwo a informatyka, biznes i edukacja*, Lublin 2004, s.23.

28 *Cyfrowo bezpieczna edukacja i nauka*, Dziennik Gazeta Prawna, <https://serwis.gazetaprawna.pl/edukacja/artykuly/8318005,cyfrowo-bezpieczna-edukacja-i-nauka>.

Paweł Bojko, dyrektor Działu Informatyzacji Dolnośląskiej Szkoły Wyższej wskazuje na narzędzia, które jego uczelnia wykorzystuje do zapewnienia bezpiecznej edukacji. Przede wszystkim dokładają wszelkich starań, aby infrastruktura IT gwarantowała możliwie najwyższy poziom zabezpieczeń. W trakcie codziennej pracy korzystają z takich rozwiązań jak firewall UTM, programy antywirusowe, szyfrowanie dysków, kopie zapasowe, połączenia VPN. Korzystają z usługi OneDrive jako miejsca przechowywania kopii zapasowych. Dodatkowo wykorzystują dwuskładnikowe uwierzytelnienie do usług Microsoft 365. Używają również wbudowanych rozwiązań firmy Microsoft do ochrony poczty przed spamem i phishingiem²⁹. Warto z tych rozwiązań korzystać, ponieważ wspomniana uczelnia za przyjęte rozwiązania może się pochwalić wyróżnieniem przyznany przez Microsoft.

Dzisiejsi studenci to pokolenie, które dobrze funkcjonuje w mediach społecznościowych, od najmłodszych lat posługuje się smartfonami, tabletami i komputerami, a internet jest ich środowiskiem naturalnym a większość kontaktów odbywa się w sieci. Dlatego nauczyciel akademicki powinien być tak przygotowany, by pokazać, jak bezpiecznie poruszać się po cyfrowym świecie, wskazać na zagrożenia i jak unikać internetowej przemocy.

Raport Polskiego Instytutu Ekonomicznego zawiera bardzo interesujące wyniki badań, które obrazują funkcjonowanie szkoły w czasie edukacji zdalnej. Autorzy raportu stwierdzają, że po pandemii „nauka już nigdy nie będzie taka sama” i system oświaty powinien być przygotowany na straty, jakie spowodowało zdalne nauczanie³⁰.

W czasie pandemii środowisko edukacyjne, było zmuszone dostosować się do nowych warunków pracy w formie zdalnego kształcenia. Społeczność akademicka dokonała szybkiego przejścia od nauczania tradycyjnego do prowadzenia zajęć w pełni online. Szczególną rolę w tym zakresie odegrały nowoczesne technologie, dzięki którym możliwe i realne na dużą skalę stało się wdrożenie nauki zdalnej. Zadaniem uczelni jest zapewnienie wysokiej jakości kształcenia niezależnie od metody nauczania. Wyzwaniem w trakcie pandemii jest na pewno organizacja sesji egzaminacyjnej online w taki sposób, aby spełnić standardy i wymagania dotyczące procedury przeprowadzania egzaminów semestralnych³¹.

html 15.01.2022 r.

29 M. Lauriusz, *Kolejne szkoły z tytułem „Uczelni w Chmurze Microsoft”, jedenaście szkół wyższych w Polsce dołączyło do grona liderów wyznaczających standardy cyfryzacji w sektorze edukacji.*

<https://itreseller.com.pl/kolejne-szkoly-z-tytułem-uczelni-w-chmurze-microsoft-jedenascie-szkol-wyzszych-w-polsce-dolaczyl-do-grona-liderow-wyznaczajacych-standardy-cyfryzacji-w-sektorze-edukacji/> 15.01.2021 r.

30 *Cyfrowe wyzwania stojące przed polską edukacją.*

<https://eduhalina.pl/cyfrowe-wyzwania-stojace-przed-polska-edukacja/> 4.02.2022 r.

31 M. Iwińska, *Wyzwania edukacyjne podczas pandemii w opinii studentów pracy socjalnej.* [w:] N.

PODSUMOWANIE

Społeczność studencka kierunku studiów związanego z bezpieczeństwem uważa, że edukacja dla bezpieczeństwa musi reagować na zachodzące zmiany w obszarze nowych zagrożeń związanych z pandemią, która wymusiła zdalne nauczanie. Pojawiły się nowe wyzwania w kontekście bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni. Korzystanie z internetu ma swoje nieocenione zalety, ale należy pamiętać, że nie jest wolne od zagrożeń. Zjawiskiem, z jakim można się spotkać podczas korzystania z internetu jest cyberprzemoc, czyli zagrożenie polegające na wyrządzaniu krzywdy przez ludzi złośliwych i ordynarnych. Inne ważne zagrożenie to wirusy, czyli możliwość zainfekowania programami, które mogą uszkodzić komputer, mogą skasować dane, wyłączyć komputer, odgrywać niepożądane dźwięki, spowodować wolniejszą pracę komputera. Mogą również ukraść informacje znajdujące się na dysku.

Jak ważnym jest problem bezpieczeństwa w sieci niech świadczy fakt, że nawet Komisja Europejska zaproponowała coroczne obchodzenie w całej Europie, w pierwszej połowie lutego, Dnia Bezpiecznego Internetu. Tego dnia w szkołach organizowane są zajęcia edukacyjne oraz konkursy o tematyce związanej z przeciwdziałaniem zagrożeniom w sieci internetowej.

Studiując dostępną literaturę, śledząc informacje w internecie można wypracować kilka podstawowych zasad bezpiecznego korzystania z sieci nie tylko podczas zdalnego nauczania.

Do najpoważniejszych zagrożeń internetowych należą wyłudzenia poufnych danych osobowych lub pieniędzy. Hakerzy podszywając się pod zaufane osoby czy instytucje przejmują dostęp do komputera i przeprowadzają różnego typu szkodliwe operacje. Użytkownikowi grozi m.in. bezpowrotna utrata plików, niestabilna praca systemu, czy nawet brak możliwości jego uruchomienia. Phishing³² to powszechna nazwa tego rodzaju internetowego zagrożenia.

Zaleca się by nie otwierać podejrzanych maili. Należy jak najszybciej usuwać maile od nieznanymi i wzbudzających podejrzenie nadawców. Nie wolno klikać w linki, ani otwierać załączników znajdujących się w takich mailach.

Używając zewnętrznych nośników (płyta CD, pendriv) trzeba pamiętać by przed otwarciem przeskanować nośnik programem antywirusowym. Uniknie się w ten sposób infekcji komputera szkodliwym oprogramowaniem. Jednym z naj-

Pikuła, K. Jagielska, J. Łukasik, *Wyzwania dla edukacji w sytuacji pandemii COVID-19*, Kraków 2020, s. 135.

32 Metoda oszustwa, w której przestępca podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia poufnych informacji. Jest to rodzaj ataku opartego na inżynierii społecznej, jest bardzo prostym rodzajem ataku cybernetycznego. <https://pl.wikipedia.org/wiki/Phishing> 10.02.2022 r.

częstszych powodów infekcji komputera szkodliwym oprogramowaniem jest pobieranie plików z nielegalnie działających stron, stąd wnioski by pobierać pliki jedynie z zaufanych i legalnych źródeł, których wiarygodności jesteśmy pewni. Często się zdarza, że podczas instalowania legalnego i przydatnego programu można w pakiecie zainstalować szkodliwe narzędzia firm trzecich, które okazują się być złośliwym oprogramowaniem (koń trojański, spyware, rootkit). Dlatego zaleca się dokładnie czytać wyświetlane przez kreator instalacji komunikaty. Producenci oprogramowania doskonalą i modyfikują tylko legalnie działające programy i tylko takie programy gwarantują bezpieczeństwo, uniemożliwiając hakerom przeprowadzenie niebezpiecznych ataków³³.

Trzeba chronić swoje urządzenie przed atakami hakerów poprzez regularne skanowanie systemu na obecność złośliwego oprogramowania i wirusów stosując odpowiednie licencjonowane programy antywirusowe. Systematycznie należy aktualizować system operacyjny to zapewni bezpieczeństwo w internecie dzięki temu możliwe jest bieżące usuwanie luk w zabezpieczeniach, które mogłyby cyberprzestępcom posłużyć do przeprowadzenia ataku³⁴.

Podsumowując, można stwierdzić, że problemu bezpieczeństwa nie można bagatelizować. Nie ma możliwości, by dziś stworzony został system informatyczny w pełni bezpieczny³⁵.

Rozważając kwestię bezpieczeństwa w sieci przy realizowaniu zdalnej edukacji warto wskazać na bardzo istotny problem związany z warsztatem pracy nauczyciela akademickiego. Nauczyciel akademicki poza wiedzą merytoryczną, przygotowaniem dydaktycznym powinien mieć kompetencje w posługiwaniu się technologią informacyjną. Posiadanie umiejętności i ich stosowanie w środowisku cyfrowym nabierają coraz większego znaczenia w obliczu narastającej cyfryzacji świata. Klasyczne metody i formy kształcenia, czyli wykłady, seminaria, gry dydaktyczne, czy konwersatorium przy dobrym przygotowaniu z powodzeniem mogą być realizowane w sieci. Ale do tego niezbędne są umiejętności i kompetencje w posługiwaniu się technologiami cyfrowymi. Od nauczyciela akademickiego wymaga się, by prowadził zdalne zajęcia w sposób ciekawy i oryginalny unikając zagrożeń internetowych, zachowując podstawowe zasady bezpieczeństwa w sieci³⁶.

33 Zagrożenia sieci komputerowych

<https://informatyka.2ap.pl/wp-content/uploads/2014/10/zagrozenia.pdf> 10.03.2022 r.

34 I. Jagielnik, *Bezpieczeństwo w sieci*, Dziennikarstwo UŚ <https://www.student08.wns.us.edu.pl/index.php/2021/12/12/bezpieczenstwo-w-sieci/> 10.02.2022 r.

35 J. Czarkowski, A. Janus, *Kształcenie zdalne jako forma i sposób kształcenia dorosłych*, [w:] J. Czarkowski, M. Malinowski, M. Strzelec, M. Tanaś, *Zdalne kształcenie akademickie dorosłych w czasie pandemii*, Warszawa 2020, s. 131.

36 P. Brzózka, *Moodle dla nauczycieli i trenerów. Zaplanuj, stwórz i rozwijaj platformę e-learningową*,

BIBLIOGRAFIA

1. Brzózka P., *Mood dla nauczycieli i trenerów. Zaplanuj, stwórz i rozwijaj platformę e-learningową*, Gliwice 2016,
2. Czarkowski J., Malinowski M., Strzelec M., Tanaś M., red., *Zdalne kształcenie akademickie dorosłych w czasie pandemii*, Warszawa 2020.
3. Czupryński A., Wiśniewski B., Zboina J., red. *Bezpieczeństwo teoria badania, praktyka*, Józefów 2015.
4. Gajderowicz, T., Jakubowski, M., red., *Cyfrowe wyzwania stojące przed polską edukacją*, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa. 2020.
5. Jałoszyński K., Wiśniewski B., Wojtuszek T., (red.) *Współczesne postrzeganie bezpieczeństwa*, Bielsko-Biała 2007.
6. Krzyżanowski L., *O podstawach kierowania organizacjami inaczej*, Warszawa 1999.
7. Lidwa W., Krzeszowski W. Więcek W., red., *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*, Warszawa 2010.
8. Miłosz M., *Bezpieczeństwo a informatyka, biznes i edukacja*, Lublin 2004.
9. Pikuła N., Jagielska K., Łukasik J., red., *Wyzwania dla edukacji w sytuacji pandemii COVID-19*, Kraków 2020.
10. Pilch T., T., Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2001
11. Roman Ł., *Istota współczesnych wyzwań i zagrożeń bezpieczeństwa* Journal of Modern Science 4/2015.
12. Rutkowski C., *Podstawy nauk o bezpieczeństwie z elementami naukoznawstwa*, Warszawa 2018.
13. Tyrała P., *Zarządzanie bezpieczeństwem*, Kraków 2000.

INTERNET

1. *Bezpieczny internet – jak dbać o bezpieczeństwo w sieci?*
<https://panwybierak.pl/blog/bezpieczny-internet-jak-dbac-o-bezpieczenstwo-w-sieci/>
2. *Cyfrowe wyzwania stojące przed polską edukacją.*
<https://eduhalina.pl/cyfrowe-wyzwania-stojace-przed-polska-edukacja/>
3. *Cyfrowo bezpieczna edukacja i nauka* *Dziennik Gazeta Prawna*
<https://serwisy.gazetaprawna.pl/edukacja/artykuly, cyfrowo-bezpieczna-edukacja-i-nauka.html>

4. Jagielnik I., *Bezpieczeństwo w sieci*, Dziennikarstwo UŚ <https://www.student08.wns.us.edu.pl/index.php/2021/12/12/microsoftstwo-w-sieci/>
5. Komornicki L. *Jak identyfikować militarne i niemilitarne zagrożenia dla bezpieczeństwa Polski*,
<https://fibis.pl/2020/11/25/jak-identyfikowac-militarne-i-niemilitarne-zagrozenia-dla->
6. Lauriusz M., *Kolejne szkoły z tytułem „Uczelni w Chmurze Microsoft”, jednaście szkół wyższych w Polsce dołączyło do grona liderów wyznaczających standardy cyfryzacji*
<https://itreseller.com.pl/kolejne-szkoly-z-tytulem-uczelni-w-chmurze-microsoft-jedenascie-szkol-wyzszych-w-polsce-dolaczylo-do-grona-liderow-wyznaczajacych-standardy-cyfryzacji->
7. *Obrona Narodowa bezpieczeństwo*
<https://www.gov.pl/web/obrona-narodowa/rodowisko-bezpieczenstwa-rp>
8. *Podręcznik kontroli systemów informatycznych dla najwyższych organów kontroli, INTOSAI Working Group on* <https://www.nik.gov.pl/plik/id,12303>.
9. *Raport Microsoft Digital Defense Report*
<https://query.prod.cms.rt.microsoft.com/cms/api/am/binary/RWMFli>
10. Wójcik W. J., *Zagrożenia w cyberprzestrzeni a przestępstwa ekonomiczne*, .C:/Users/ziołk/OneDrive/Pulpit/bezpieczenstwo%20w%20sieci/zagrozenia%20w%20cyberprzestrzeni. ??????????????
11. *Zagrożenia sieci komputerowych*
<https://informatyka.2ap.pl/wp-content/uploads/2014/10/zagrozenia>

STUDENT REFLECTIONS ON SAFE ONLINE EDUCATION

SUMMARY

This chapter: *Student reflections on safe online education* presents the thoughts of students looking for answers to the problematic question of how to safely conduct online classes. Security issues affect every area of our lives. The basic tasks of each state include the creation and continuous improvement of the security system. The modern world generates many different dangers. New threats arise. The presented chapter looks for answers on how to avoid threats while studying remotely. The first part presents security as a field of science, further in the discussion on safe online education concluded with a summary.

**PROBLEMY
SPOŁECZNO-DYDAKTYCZNE**

ANDRZEJ GOŁĘBIOWSKI¹
AGNIESZKA LIPIŃSKA²

WSPARCIE DOROSŁYCH DZIECI ALKOHOLIKÓW W DOBIE PANDEMII COVID – 19. PRZYKŁADY DOBRZYCH PRAKTYK

STRESZCZENIE

Choroba alkoholowa jest schorzeniem szczególnie trudnym do leczenia w warunkach izolacji, uniemożliwiającej pełny kontakt z drugim człowiekiem. Jest to spowodowane nie tylko faktem, iż samo uzależnienie powoduje narastający syndrom izolacji społecznej, ale również dlatego, że w procesie terapii koniecznym warunkiem powrotu do zdrowia są zdrowe odbudowywane relacje interpersonalne. Pandemia Covid – 19 zdecydowanie ograniczyła możliwości terapeutyczne wielu wspólnot samopomocowych oraz placówek wsparcia dla uzależnionych, współuzależnionych i Dorosłych Dzieci Alkoholików (DDA). Prezentowany rozdział monografii jest próbą odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób realizowane jest wsparcie dla osób żyjących z syndromem DDA w subregionie radomskim. Materiał ma charakter teoretyczny – empiryczny i jest oparty na krytycznej analizie źródeł literaturowych oraz na badaniach jakościowych z zastosowaniem studium przypadku.

WSTĘP

W badaniach literaturowych oraz w praktyce terapeutycznej często pojawia się pytanie, w jaki sposób dorasta i wychowuje się człowiek żyjący w rodzinie, w której przynajmniej jedno z rodziców było uzależnione od alkoholu? Liczne badania dowodzą, iż rozwój w środowisku dysfunkcyjnym, którym jest rodzina z problemem alkoholowym, wpływa negatywnie na proces dorastania i dojrzewania społecznego wychowywanego w niej człowieka. Sytuacja rodzinna oraz klimat życia emocjonalnego wywołanego kooalkoholizmem wpływa również na obraz osoby i kształtujące się poczucie własnej wartości³. Wiele jest obszarów i pytań, na które można próbować odpowiedzieć, analizując sytuację życiową Dorosłego Dziecka Alkoholika,

1 Prof. AHS dr Andrzej Gołębiowski, pedagog, dziekan Wydziału Studiów Strategicznych i Technicznych Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu.

2 Mgr Agnieszka Lipińska, pedagog, członek Leader Academy, absolwentka kierunku Pedagogika Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu.

3 M. Grzesiak, *Pewność siebie*, Helion, Gliwice 2021, ss. 96-97.

oraz aktualną sytuację życiową, w której przychodzi mu żyć. Wiele osób, dorastając w bliskości alkoholika nie uświadamia sobie rozmiaru szkód, jakie powstają w wyniku traum wyniesionych z dzieciństwa, kładących się cieniem na całe dorosłe życie. Jedną z podstawowych krzywd, jakie są owocem zniewalających relacji z rodzicem – alkoholikiem jest izolacja społeczna i „skrępowanie wstydem”. Wspomniany rodzaj zranienia i urazu jest możliwy do wyleczenia jedynie w wyniku profesjonalnie poprowadzonej psychoterapii i uczestnictwa w terapii podtrzymującej we wspólnocie DDA.

Pandemia Covid – 19 w znacznym stopniu uniemożliwiła funkcjonowanie grup psychoterapeutycznych oraz grup samopomocowych w subregionie radomskim, podobnie zresztą, jak w całym kraju. Wiele osób oraz wspólnot DDA pozostało przez kilka miesięcy bez profesjonalnej pomocy i wsparcia grupowego. Z jednej strony jest to zjawisko zrozumiałe w kontekście obostrzeń sanitarnych wywołanych pandemią, z drugiej natomiast stanowi interesujący przedmiot badań w kontekście pragmatyki terapeutycznej. W niniejszym rozdziale podjęto próbę odpowiedzi na dwa pytania:

- w jaki sposób organizowano wsparcie dla DDA?
- jak osoby dotknięte syndromem DDA radziły sobie w czasie wymuszonej pandemią izolacji?

Materiał stanowi próbę zaprezentowania kategorii osób określanych jako Dorosłe Dzieci Alkoholików w kontekście organizowanych struktur wsparcia – „mimo wszystko”.

1. RODZINNE UWARUNKOWANIA SYNDROMU DOROSŁEGO DZIECKA ALKOHOLIKA

„Rodzina jest pierwszym i najważniejszym środowiskiem wychowawczym i socjalizującym”⁴. Zachowania człowieka są uwarunkowane funkcjonowaniem domu rodzinnego, w którym się wychował. Rodzina to nie tylko grupa osób, ale przede wszystkim szczególna więź jedności pomiędzy wszystkimi członkami wspólnoty, odpowiedzialności osób, to w pewnym sensie wyzwanie, jakie odkrywa i znajduje w sobie samej każda rodzina⁵. Kluczową rolą rodziców w procesie wychowania jest to, iż „w sposób decydujący i niepowtarzalny wpływają całością swego postępowania na jakość człowieczeństwa swego potomstwa”⁶.

4 W. Polak, *Czynniki wpływające na dysfunkcjonalność rodziny*, [w:] S. Bębas, E. Jasiuk (red.), *Prawne, administracyjne i etyczne aspekty wychowania w rodzinie*, t. I, WSH, Radom 2011, s. 641.

5 J. Bajda, *Teologiczno-moralne podstawy wychowania w rodzinie*, [w:] S. Bębas, E. Jasiuk (red.), jw., s. 129.

6 Ibidem, 133.

W momencie, gdy „choć jeden z jej członków nadużywa alkoholu w sposób przynoszący szkodę, uważana jest za rodzinę z problemem alkoholowym. Problemy związane z alkoholem nie dotyczą tylko pijących alkohol, ale wszystkich tych, którzy pozostają w więzi z alkoholikiem, czyli kochają go, dbają o niego, są od niego zależni”⁷. Zjawisko dotyczące występowania alkoholizmu w rodzinie czyni jej członków współzależnionymi⁸. Jest to fakt, który pozwala na chorobę alkoholową patrzeć, jak na chorobę systemową. Zjawisko to znane jest już od lat osiemdziesiątych ubiegłego stulecia⁹. Terapia uzależnienia w tym kontekście przyjmuje formę terapii systemowej.

Dzieci wychowujące się w rodzinie z problemem alkoholowym są nazywane w dorosłym życiu terminem „Dorosłe Dziecko Alkoholików”. W dużej mierze są narażone na pewne obszary związane z problemami rozwoju, stresem życiowym i czynnikami ryzyka¹⁰. Niekorzystne skutki problemu uzależnienia wpływają negatywnie na rozwój osobowości dzieci i młodzieży oraz w sposób destrukcyjny oddziałują na dorosłość. Osoby cierpiące na syndrom DDA są osobami niejako „zatrzymanymi w rozwoju”. W tym znaczeniu, iż nie mogą czuć życia w całej pełni. Nie potrafią poczuć „smaku życia”, dotykając go niejako przez szybę. Jest to związane z faktem, iż chore środowisko rodzinne i zaburzone interakcje społeczne oddziałujące na dzieci bezpośrednio miały ogromne znaczenie w procesie rozwoju¹¹. „Kształtowanie emocji jest niezwykle ważnym czynnikiem w rozwoju osobowości człowieka”¹². Alkoholizm zaburza prawidłowe funkcjonowanie i powoduje dysfunkcjonalność rodziny. Niezaspokojone potrzeby bezpieczeństwa, brak więzi emocjonalnych wpływają na proces socjalizacji dzieci i mają ogromne znaczenie w czasie rozwoju młodego człowieka¹³. „Dzieci funkcjonują w miarę sprawnie w dzieciń-

7 I. Dudzik, I. Brukwicka, *Jakość życia młodzieży z rodzin z problemem alkoholowym w świetle badań*, [w:] Z. Polak, M. Piątek, A. Róg, B. Zięba-Kołodziej (red.), *Jakość życia młodzieży ze środowisk zagrożonych patologią społeczną*, PWSZ, Tarnobrzeg 2011, s. 45.

8 D. Zbroszczyk, P. Mroczek, *Alkoholizm w życiu rodzinnym i społecznym*, [w:] A. Gołębiowski, A. M. Basak (red.), *Tradycja i współczesność edukacji i wychowania w Polsce*, RUTHENUS, Radom-Krosno 2013, s. 338.

9 R. Hamfelt, F. Minirth, P. Meier, *Miłość to wybór – o terapii współzależnień*, W drodze, Poznań 2019, ss. 12-13.

10 I. Grzegorzewska, *Współczesne kierunki pomocy psychologicznej rodzinom z problemem alkoholowym*, [w:] J. Chodkiewicz, K. Gąsior (red.), *Wybrane zagadnienia psychologii alkoholizmu*, Difin, Warszawa 2013, s. 172.

11 Ibidem, s. 167.

12 S. Kozak, *Patologie wśród dzieci i młodzieży, Leczenie i profilaktyka*, Difin, Warszawa 2007, s. 185.

13 J. Gjorgiewska, *Rodzina z problemem alkoholowym jako środowisko wychowawcze dzieci i młodzieży*, [w:] S. Bębas, E. Jasiuk (red.), *Prawne, administracyjne...*, op. cit., s. 670.

stwie, ale pełnione przez nich role zaczynają ich degradować w życiu dorosłym¹⁴. Sytuacja rodzinna zmusiła je do odgrywania różnych ról, wynikających z postawy obrony przed zagrożeniem.

Przeżycia, jakich doświadczały w domu mają wpływ na ich osobowość. Dzieci uczą się trzech zasad:

1. „Nie mów” - nie dziel się z innymi tym, co przeżywasz, zachowaj milczenie.
2. „Nie ufaj” - nie ufaj rodzinie, nikomu, bo możesz zostać zraniony.
3. „Nie odczuwaj” – nie przeżywaj swoich emocji, nie poddawaj się im.

Te reguły dziecko przenosi do dorosłego życia społecznego. Takie zachowania są niekiedy źle odbierane przez innych, są niekorzystne dla jednostki, która zaczyna się izolować bądź zostaje odrzucona¹⁵. W konsekwencji, DDA nie radzi sobie ze stresem, ponieważ przez całe życie było pośród stresujących okoliczności¹⁶. Atmosfera domu rodzinnego nie była sprzyjająca prawidłowemu funkcjonowaniu. Dziecko doświadcza lęku, krzyku, agresji, izoluje się. W konsekwencji braku regulacji emocjonalnej dzieci stają się podatne na zaburzenia w zachowaniu i zaczynają przejawiać formy niedostosowania społecznego. W szkole napotykają na trudności związane z nauką, zniechęcają się, wagarują, są agresywne, przerasta ich sytuacja, w której się znajdują. „Niepowodzenia szkolne i niska pozycja w strukturze klasy pogłębiają małe poczucie własnej wartości i brak wiary we własne siły, tym samym nasilają przeżywane przez dziecko trudności i utrwalają ukształtowane w domu patologiczne wzory reagowania i cechy osobowości¹⁷”.

Dziecko w rodzinie alkoholowej nie doświadcza miłości rodzicielskiej, wszystko inne jest ważniejsze. To, co przeżywa jest odsuwane na dalszy plan, na pierwszym jest alkohol, który degradowuje całą rodzinę. DDA żyjąc w cieniu alkoholika, zostaje osamotnione, pozbawione beztroskiego dzieciństwa, troski o nie, opieki. Stan ciągłego napięcia i stresu jest wyczuwalny i wywołuje u dziecka poczucie braku stabilności¹⁸. Permanentny stres towarzyszy dziecku, powodując zahamowania emocjonalne, nerwicowe, wywołując zachowania agresywne, staje się powodem konfliktów wśród rówieśników, nauczycieli.

„Dzieci żyjące w rodzinach dysfunkcyjnych stanowią tzw. grupę podwyższonego ryzyka. Oznacza to większe prawdopodobieństwo wystąpienia trudności wycho-

14 J. Gjorgiewska, *Rodzina z problemem...*, op. cit., s. 671.

15 Z. Polak, *Poczucie jakości i sensu życia młodzieży z rodzin z problemem alkoholowym*, [w:] Z.

Polak, M. Piątek, A. Róg, B. Zięba-Kołodziej (red.), *Jakość życia młodzieży...*, op. cit., s. 12.

16 I. Grzegorzewska, *Współczesne...*, op. cit., s. 169.

17 Z. Polak, *Poczucie...*, op. cit., s. 13.

18 D. Zbrozczyk, P. Mroczek, *Alkoholizm...*, op. cit., s. 338.

wawczych, niedostosowania społecznego oraz naruszania norm prawnych”¹⁹. W rodzinie dysfunkcyjnej potrzeby biologiczne i psychiczne dziecka nie są zaspokajane. Występowanie zjawiska patologii, jakim jest alkoholizm wpływa znacząco na podwyższenie czynników ryzyka. Dziecko zaczyna szukać poza domem środowiska, w którym odnajdzie poczucie bezpieczeństwa i akceptację. Najczęściej odnajdują grupę tożsamą z zachowaniem, jakie było w domu. Wpływa to na powielanie nabytych niewłaściwych wzorców wyniesionych z domu. Brak kontroli rodziców sprzyja przebywaniu wielogodzinnemu poza domem, wśród zdemoralizowanych kolegów. „Brak oparcia w rodzicach lub zagrożenie podstawowych potrzeb rozwojowych dziecka powoduje wzrastające stopniowo niepowodzenia szkolne i trudności wychowawcze”²⁰. DDA mają skłonności do wagarowania. W grupie, w której najczęściej przebywają odurzają się środkami toksycznymi, piją alkohol, palą papierosy. Niektórzy z nich dopuszczają się wykroczeń i drobnych kradzieży. Zależność pomiędzy niezaspokojonymi potrzebami dzieci a zachowaniem patologicznym jest znacząca²¹. U dzieci alkoholików występuje ryzyko bycia alkoholikami, problemów ze zdrowiem, a także bliskich relacji z alkoholikami²². Dorastanie w rodzinie alkoholowej niesie za sobą wiele negatywnych konsekwencji dla dorosłego życia. Wspomniane konsekwencje dotyczą wielu sfer życia i funkcjonowania człowieka. Wśród sfer życia najważniejsze wydają się być: sfera intelektualna, fizyczna, emocjonalna i sfera duchowa. Spośród obszarów funkcjonowania na czoło wysuwa się: płaszczyzna relacji interpersonalnych, płaszczyzna życia zawodowego, relacje koleżeńskie i przyjacielskie, strefa odpoczynku i relaksu, obszary przynależności do lokalnych wspólnot oraz wiele innych. Wszystkie wymienione sfery życia u DDA są głęboko zaburzone, co niejako trzyma dorosłego człowieka „na uwięzi”, zatrzaśniętego „w pułapce własnych myśli”, w iluzorycznym „świecie lęku i fałszu”, w syzyfowym przekonaniu, że „życie jest trudem i nieustannym zmaganiem się z ciężarem”. Wymienione przekonania są oczywiście całkowicie błędnym sądem o rzeczywistości, o sobie samym, o otaczającym świecie, ludziach i Bogu. Wspomniany sąd jest pochodną życia w bliskości alkoholika i rozwiniętych mechanizmów współzależnienia.

19 M. Dymek, *Rodzina dysfunkcyjna – patologiczne wzory przystosowania do rzeczywistości*, [w:] K. Dymek-Balcerek (red.), *Patologie zachowań społecznych, Rzeczywistość przełomu wieków XX, XXI, Rodzina dysfunkcyjna - przemoc*, Politechnika Radomska, Radom 2000, s. 84.

20 D. Zbrozczyk, P. Mroczek, *Alkoholizm...*, op. cit., s. 341.

21 Ibidem, s. 85.

22 S. Kozak, *Patologie...*, op. cit., s. 176.

2. SYNDROM DOROSŁEGO DZIECKA ALKOHOLIKA JAKO POCHODNA CHOROBY ALKOHOLOWEJ RODZINY

Osoby z syndromem DDA zmagają się z wieloma trudnościami w życiu dorosłym. Nabyte schematy działania w rodzinie alkoholowej przenoszą w dorosłe życie. DDA nie zdają sobie sprawy, że trudności, z jakimi się mierzą w życiu dorosłym, są przykrymi doświadczeniami z przeszłości. „W rodzinie dysfunkcyjnej atmosfera domowo – wychowawcza była nacechowana napięciem, nerwowością i zagrożeniem. W efekcie tych czynników potomkowie alkoholików stali się ofiarami rodzinnej choroby. Ich cierpienie odbija się na prawidłowym funkcjonowaniu, a skutkiem negatywnych przeżyć jest najczęściej dostosowanie się do nienormalności”²³.

W domu rodzinnym alkoholika brakowało miłości, która dla dziecka jest podstawowym czynnikiem kształtującym jego osobowość. W większości potrzeby dziecka były negowane. W życiu dorosłym przekłada się to na trudności z akceptacją siebie, negatywną oceną siebie, ale też innych. „Przez pryzmat obrazu siebie człowiek spostrzega innych ludzi i otaczający go świat oraz warunkuje postawy wobec innych”²⁴. Postawy DDA są odzwierciedleniem tego, jakie role przyjął w domu, w którym chciał przetrwać. Jednym z problemów, z jakim mierzą się dzieci z rodzin alkoholowych to niskie poczucie własnej wartości. Kiedy jako młody człowiek słyszał większość negatywnych słów na swój temat, zniekształciło to pozytywne myślenie o sobie. Obraz własnego Ja jest mocno naruszony, co odzwierciedla młody człowiek w braku własnego uznania i szacunku do siebie. Obniżona samoocena pogłębia niewiarę we własne możliwości i realizowanie własnych planów życiowych²⁵. Takie dręczenie psychiczne dziecka wpędza go w poczucie winy.

Dorosłe Dziecko Alkoholika boryka się ze stanem permanentnego lęku, który towarzyszy jak cień, zamykając go na relacje z innymi ludźmi, przed podjęciem pracy, przed wyzwaniem, jakie stawia świat, życie. Otoczony we mgle dziecka straconego chowa się przed otoczeniem, aby przeżyć to życie niezauważonym, w samotności przeżywając swój ból. Poczucie doświadczonej krzywdy jest tak silne, że nie potrafi z lekkością ponieść się okolicznościom, które mogą wpłynąć pozytywnie za zmianę dotychczasowej sytuacji, w jakiej się znajduje. Wstyd wynikający z odmiennego traktowania przez otoczenie w dzieciństwie towarzyszy do dzisiaj,

23 A. Garniewicz, *Problemy alkoholowe w rodzinie a jakość życia*, [w:] Z. Polak, M. Piątek, A. Róg, B. Zięba-Kołodziej (red.), *Jakość życia...*, op. cit., s. 35.

24 M. Chuchra, B. Kamińska – Śpila, *Funkcjonowanie systemu rodzinnego a obraz samego siebie u studentów DDA*, [w:] J. Jęczeń, M. Z. Stepulak (red.), KUL, 2011, s. 267.

25 A. Garniewicz, *Problemy...*, op. cit., s. 36.

powodując nieśmiałość i trudności w relacjach z innymi²⁶. Zamknięcie w sobie, trudności emocjonalne, izolacja są rodzajem problemu bliskich kontaktów. „Dorosłe dzieci alkoholików, nawet gdy mają ciepłego i kochającego partnera, toczą ze sobą wojnę z wrogami z przeszłości. Nie wierzą, że dobra relacja może trwać dłuższy czas. Bliskość jest dla nich zagrażająca”²⁷. Młody człowiek w relacji małżeńskiej powtarza schematy domu rodzinnego, w konsekwencji powielanej patologii. Często znajdują sobie partnerów uzależnionych od alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych. Żyją w związku tak samo „chorym”, jak ich rodzice. Nie widzą albo nie chcą dostrzec możliwości zmiany sytuacji. „Perspektywa osamotnienia jest dla nich zbyt bolesna, bowiem stanowi powrót do przykrych przeżyć z dzieciństwa”²⁸.

Wzorce wyniesione z domu, niekoniecznie właściwe, powodują u dorosłego człowieka powielanie patologicznej postawy rodziców. W stosunku do swoich dzieci ryzyko, jakie za sobą niosą przenoszone wzorce zachowań jest niczym innym jak odzwierciedleniem schematu domu rodzinnego. Nieumiejętność wychowawcza zwiększa bezpośrednio narażenie na przemoc fizyczną i psychiczną²⁹.

Postawa DDA często nie różni się od innych ludzi, ale ich życie jest napiętnowane cierpieniem³⁰. Doświadczenia z dzieciństwa spowodowały zaburzenia emocjonalne, które w życiu dorosłym są przyczyną trudności w wyrażaniu swoich uczuć. DDA pozbawione zabawy, rozrywki, wspólnie spędzonego czasu z rodzicami, nie potrafi się odprężyć³¹. Odczuwa trudności w przeżywaniu radości.

Jako dorośli ludzie są nadmiernie odpowiedzialni, wszystko zrobią lepiej, nie potrzebując pomocy ze strony innych. Krytyczni wobec samych siebie, nie potrafią siebie docenić jak coś im dobrze wyszło, obwiniają się jak coś się nie udaje. Poczucie własnej wartości jest u DDA bardzo niskie³². Poza podatnością na uzależnienia, towarzyszą im inne cechy sprzyjające poczuciu odmienności, niespełnienia i krzywdy. Na napotkane trudności w życiu reagują niepokojem. Boją się życia, porażki. W realizacji własnych planów życiowych barierą staje się niska samoocena. Poczucie, że jest się ignorowanym, przyczynia się do ciągłego poszukiwania aprobaty dla swojej osoby. Nieumiejętność cieszenia się życiem, staje się powodem do ignorowania własnych potrzeb. Zamykanie się na świat, otoczenie jest stanem odmienności,

26 A. Garniewicz, *Problemy...*, op. cit.

27 M. Chuchra, B. Kamińska – Śpila, *Funkcjonowanie...*, op. cit., s. 274.

28 B. T. Woronowicz, *Uzależnienia, Geneza, terapia, powrót do zdrowia*, Media Rodzina & PARPAMEDIA, Warszawa 2009, s. 336.

29 I. Grzegorzewska, *Współczesne...*, op. cit., s.169.

30 S. Kozak, *Patologie...*, op. cit., s. 176.

31 Ibidem, s. 182.

32 Ibidem, s. 181.

w którym Dorosłe Dziecko Alkoholika przeżywa swój dramat³³. Te i inne sytuacje, z którymi boryka się dorosły człowiek z rodziny alkoholowej są destrukcyjne dla funkcjonowania w jego życiu. Słusznym byłoby, aby osoby współuzależnione przez proces terapii uświadomiły sobie, że te niekorzystne zachowania mają korzenie w rodzinie, w której się wychowały, a zapisane w pamięci przykre doświadczenia są możliwe do zmiany. Zmiany są realne przy wsparciu z zewnątrz. Wspomniane wsparcie polega na uświadomieniu sobie problemów związanych z byciem DDA i przepracowaniu ich w oparciu o profesjonalną psychoterapię.

Jedną z form wsparcia dla DDA są profesjonalne gabinety terapeutyczne działające na terenie miasta Radomia oraz grupy wsparcia usytuowane w wielu miejscowościach na terenie subregionu radomskiego. W okresie pandemii na kilka miesięcy zostały one zamknięte, a ich działalność przeniosła się do sieci³⁴. Wielu pacjentów wspomina okres pandemii jako czas kolejnej izolacji i cofnięcia się w procesie terapii niemal do jej początku. Wiele osób przeżyło załamanie związane z poczuciem bezradności w terapii, opuszczenia przez grupę wsparcia. Wiele osób doświadczyło epizodów związanych z przerwaniem abstynencji i powrotu do nałogu³⁵. Niżej przedstawiamy przykład osoby borykającej się z syndromem DDA, która zechciała opowiedzieć nam, terapeutom, swoją historię w walce o „pełnię życia”³⁶.

3. DOROSŁE DZIECKO ALKOHOLIKA – STUDIUM PRZYPADKU

Ewa jest osobą zadbaną, uśmiechniętą, mieszka w Warszawie. Jest mężatką i mamą dwójki dzieci. Historia życia, z jaką przyszło jej się zmierzyć to choroba alkoholowa ojca i konsekwencje życia w jego bliskości. Tata był osobą bardzo władczą, jego dyktatura była czasami przerażająca w oczach Ewy. Mama natomiast spokojna kobieta, opiekuńcza, ciepła. Ewa ma starszą siostrę, która również ma własną rodzinę. Jak wspomina kobieta, spożywanie alkoholu przez tatę w większości kończyło się kłótnią pomiędzy domownikami. Pamięta, kiedy tata wracał pod wpływem alkoholu do domu zawsze prowokował pozostałych członków rodziny do kłótni. To był świetny czas na wypominanie swoim najbliższym błędów, zaniedbań.

Atmosfera domu rodzinnego była napięta. Jak opowiada Ewa, czułam strach przed osobą taty. Zawsze mówił takim poważnym głosem pełnym krytyki wobec

33 T. Hellsten, *Wsparcie dla dorosłych dzieci alkoholików*, Ravi, Łódź 2004, s. 45.

34 Na podstawie wywiadu z pracownikami Ośrodka Terapii Uzależnień w Radomiu.

35 Na podstawie danych z Grupy AA w Radomiu.

36 Z obserwacji w terapii indywidualnej, Instytut Integralnego Rozwoju w Radomiu. Na potrzeby publikacji imię zostało zmienione. Zachowano niektóre oryginalne zwroty i słownictwo Badanej.

mnie i siostry, czasami również mamy. Tata wszystkie swoje frustracje kierował w naszym kierunku. Obwinał nas o wszystko. Kiedy przychodził pijany do domu atmosfera była podszyta lękiem i myślami, na kim dzisiaj skupi swoje żale. Potrafił krzyczeć i wypominać nieposłuszeństwa wobec niego i mamy. Nie zważał na okoliczności, na godzinę. Nie potrafił rozmawiać spokojnie, tłumaczyć zachowania niezgodne z jego punktem widzenia. Awantura czasami trwała do późna. Jak opowiada Ewa tata nie zwracał uwagi na to, że jutro jest kolejny dzień, że musimy wstać rano i iść do szkoły. Kiedy był pod wpływem alkoholu, Ewa była jedyną osobą, która potrafiła go uspokoić. Teraz już wiem, że pełniłam rolę „Maskotki”. Krzyki taty i „wyrzucanie” z siebie złych emocji powodowało, że Ewa zamykała się w swoim świecie, czuła się osobą bez wartości, pozbawioną własnej akceptacji. Tata często nie pozwalał Ewie na kontakty ze znajomymi, uważał, że najważniejsza jest nauka. Przymuszana do pozostania w domu, czułam się samotna, pozbawiona zabawy, rozrywki z rówieśnikami. Jako osoba młoda pełna energii Ewa potrzebowała spotkać się ze znajomymi, ale tata nie akceptował jej znajomych i nie pozwalał na odrobinę relaksu. Przed ukończeniem pełnoletności zaczęła się buntować, a jej postawa ze schowanej, podporządkowanej dyktaturze taty uległa zmianie. Ewa w okresie nastoletniego buntu uciekała z domu. Wpadła w złe towarzystwo. Alkohol i papierosy stały się codziennością, zdarzały się również drobne kradzieże. Niektóre rzeczy związane z łamaniem prawa stały się dla niej iluzoryczną wolnością. Imponowało jej takie zachowanie, czuła się potrzebna w grupie, której odnalazła zrozumienie i akceptację. Cała sytuacja domu rodzinnego spowodowała, że Ewa dobrze się poczuła z nowymi znajomymi. Dorastała w rodzinie, w której brakowało zrozumienia do tego, co przeżywała wewnątrz. Towarzyszącemu jej poczuciu winy nie było łatwo stawić czoła w życiu, jako osoba dorosła. Wycofanie, jakie ukształtowały u Ewy doświadczenia choroby alkoholowej taty i jego niespełnionych ambicji zakorzeniły się w niej i miały wpływ na jej osobowość.

Wyzwania, jakie stawiał świat przerastały jej możliwości. W konsekwencji, jako osoba dorosła, bała się życia. Brak poczucia własnej wartości powodował rezygnację z wielu rzeczy, ciągle przed czymś albo przed kimś uciekała. W relacjach z innymi była zaborcza jak tata, natomiast w relacjach damsko męskich, bardzo ostrożna, bała się odrzucenia, nie potrafiła zaufać. Bardzo potrzebowała miłości, żeby ktoś ją pokochał bezwarunkowo, bez stawiania wymagań, co powinna, jaka powinna być, co powinna osiągnąć. Ewa uczyła się dobrze, ale tata zawsze miał wyższe aspiracje, uważał, że powinno być lepiej. Miał swój plan na życie córki, który realizowała bez własnej wewnętrznej zgody. Miała wrażenie, że większość rzeczy, które mówiła chciał poprawiać i negował w swoich myślach. Chciał, żeby robiła i myślała

tak jak On. Mama w całej tej sytuacji próbowała reagować i chronić Ewę i siostrę, nie zawsze z właściwym skutkiem. Delikatność mamy powodowała, że nie potrafiła przeciwstawić się negatywnym zachowaniom taty. Mimo prób mamy i tak ostatnie zdanie miał tata. Ewa marzyła, żeby poznać mężczyznę, który okaże jej miłość, wolność w podejmowaniu decyzji i poczucie pełnej akceptacji wobec swojej osoby. Mając 23 lata poznała mężczyznę, z którym po dwóch latach znajomości zawarła związek małżeński. Relacje z mężem były pozytywne do momentu, kiedy zaczęła na pewne sytuacje reagować wybuchem złości, zazdrości. Jej zachowania w stosunku do męża stały się udręką dla niego, jak również dla Ewy. W trudnych sytuacjach powieliała zachowania wyniesione z domu. Dialog uświadomił Ewie, że ma problem w reagowaniu na niektóre sytuacje, dotyczące odmienności zdania małżonka na wspólny temat. Rozmowy w atmosferze wzajemnego zrozumienia skłoniły Ewę do pracy nad sobą. Po głębszej refleksji zgłosiła się na terapię, jako Dorosłe Dziecko Alkoholika. Okazało się to być punktem zwrotnym w jej życiu. Przepracowane traumatyczne przeżycia Ewy zmieniły mechanizmy postępowania wyniesione z domu. Nadzieja i pragnienie zmiany było dla niej kluczowe. Wiara w Boga i prawdziwa relacja z Nim pozwoliły na ufność, że mimo zawilej historii jej życia, może dokonać się zmiana zarówno w niej samej, jak i otaczającym ją świecie. Terapia wymaga nie tylko czasu, ale również odwagi do podjęcia zmiany³⁷.

Podjęta terapia indywidualna DDA pozwoliła Ewie na zmianę paradygmatu postrzegania samej siebie. Jej wizja świata i otaczających ludzi zaczęła się zmieniać. Otwartość i wiara w powodzenie zmiany, jakie okazała Ewie terapeutka, sprawiły, że Ona sama odzyskała wiarę w to, że na nowo uda Jej się poukładać swoje życie. Terapia indywidualna trwa i trudno wyrokować o jej efektach. Dla wzmocnienia Pacjentki zaproponowano udział w grupie wsparcia dedykowanej dla DDA. Realizacja tego zamiaru w okresie pandemii stała się jednak niemożliwa. Z nadzieją należy patrzeć na fakt, iż czas pandemii i izolacji mija. Na nowo rozpoczynają pracę gabinety psychoterapii, a grupy samopomocy działające początkowo w trybie hybrydowym, obecnie przeżywają „obłędzenie pacjentów”.

ZAKOŃCZENIE

Okres izolacji społecznej, spowodowany pandemią, spowodował początkowo zamknięcie wszystkich form wsparcia i terapii DDA w całym regionie. Początkowy szok i niepewność z czasem zaczęły ustępować bardziej racjonalnym działaniom

37 Grupa Rodzinna Al. – Anon, *Odwaga do zmian*, Poznań 2018, s. 1.

zmierzającym do zaoferowania jakiejkolwiek formy pomocy osobom borykającym się z uzależnieniem, współuzależnieniem i syndromem DDA. W rygorze sanitarnym zaczęły po kilku miesiącach funkcjonować gabinety psychoterapii, początkowo świadcząc usługi indywidualne, następnie terapię online, a po kilku miesiącach hybrydowe. Nieprzerwanie w czasie pandemii prowadziło działalność kilka placówek terapeutycznych, co pozwoliło we fragmentaryczny i mocno ograniczony sposób utrzymywać alkoholików w abstynencji. Niektóre Grupy AA spotykały się z zachowaniem ścisłych wymagań sanitarnych, by konsekwentnie realizować program 12 Kroków AA. Wspólnoty DDA spotykały się w wirtualnej przestrzeni i bardzo intensywnie rozwijano sieć wsparcia w online. W taki sposób udało się realizować zajęcia w Instytucie Integralnego Rozwoju w Ośrodku Terapii Uzależnień w Centrum Terapii Rodzin oraz w wielu innych miejscach, gdzie DDA mogli znaleźć pomoc i wsparcie³⁸. Nieprzerwanie w formie online pracował Punkt Psychoedukacji i Wsparcia zorganizowany w WSH w Radomiu, z którego skorzystało łącznie kilkaset osób: rozmowy, wywiady, warsztaty, poradnictwo, konsultacje. Pozytywnym niewątpliwie zjawiskiem była współpraca pomiędzy środowiskami trzeźwościowymi, abstynenckimi, duszpasterskimi, akademickimi, medycznymi. Okres pandemii zjednoczył wiele środowisk nie tylko w walce z wirusem, ale w pracy na rzecz niesienia wsparcia osobom i środowiskom zagrożonym uzależnieniami. W tej grupie znalazły się również osoby cierpiące na złożone problemy związane z syndromem DDA, które znalazły pomoc, o której wspomniano w prezentowanym materiale.

BIBLIOGRAFIA

1. Bajda J., *Teologiczno-moralne podstawy wychowania w rodzinie*, [w:] Bębas S., Jasiuk E., (red.) *Prawne, administracyjne i etyczne aspekty wychowania w rodzinie*, t. I, WSH, Radom 2011.
2. Chuchra M., Kamińska – Śpila B., *Funkcjonowanie systemu rodzinnego a obraz samego siebie u studentów DDA*, [w:] Jęczeń J., Stepulak M. Z., (red.) KUL, 2011.
3. Dudzik I., Brukwicka I., *Jakość życia młodzieży z rodzin z problemem alkoholowym w świetle badań*, [w:] Polak Z., Piątek M., Róg A., Zięba-Kołodziej B., (red.) *Jakość życia młodzieży ze środowisk zagrożonych patologią społeczną*, PWSZ, Tarnobrzeg 2011.

³⁸ Na podstawie rozmów z DDA.

4. Dymek M., *Rodzina dysfunkcyjna – patologiczne wzory przystosowania do rzeczywistości*, [w:] Dymek-Balcerek K., (red.) *Patologie zachowań społecznych, Rzeczywistość przełomu wieków XX, XXI, Rodzina dysfunkcyjna - przemoc*, Politechnika Radomska, Radom 2000.
5. Garniewicz A., *Problemy alkoholowe w rodzinie a jakość życia*, [w:] Polak Z., Piątek M., Róg A., Zięba-Kołodziej B., (red.) *Jakość życia młodzieży ze środowisk zagrożonych patologią społeczną*, PWSZ, Tarnobrzeg 2011.
6. Gjorgievska J., *Rodzina z problemem alkoholowym jako środowisko wychowawcze dzieci i młodzieży*, [w:] Bębas S., Jasiuk E., (red.) *Prawne, administracyjne i etyczne aspekty wychowania w rodzinie*, t. I, WSH, Radom 2011.
7. Grupa Rodzinna Al. – Anon, *Odwaga do zmian*, Poznań 2018.
8. Grzegorzewska I., *Współczesne kierunki pomocy psychologicznej rodzinom z problemem alkoholowym*, [w:] Chodkiewicz J., Gąsior K., (red.) *Wybrane zagadnienia psychologii alkoholizmu*, Difin, Warszawa 2013.
9. Grzesiak M., *Pewność siebie*, Helion, Gliwice 2021.
10. Hamfelt R., Minirth F., Meier P., *Miłość to wybór – o terapii współzależności*, W drodze, Poznań 2019.
11. Hellsten T., *Wsparcie dla dorosłych dzieci alkoholików*, Ravi, Łódź 2004.
12. Kozak S., *Patologie wśród dzieci i młodzieży, Leczenie i profilaktyka*, Difin, Warszawa 2007.
13. Polak W., *Czynniki wpływające na dysfunkcjonalność rodziny*, [w:] Bębas S., Jasiuk E., (red.) *Prawne, administracyjne i etyczne aspekty wychowania w rodzinie*, t. I, WSH, Radom 2011.
14. Polak Z., *Poczucie jakości i sensu życia młodzieży z rodzin z problemem alkoholowym*, [w:] Polak Z., Piątek M., Róg A., Zięba-Kołodziej B., (red.), *Jakość życia młodzieży ze środowisk zagrożonych patologią społeczną*, PWSZ, Tarnobrzeg 2011.
15. Woronowicz B. T., *Uzależnienia. Geneza, terapia, powrót do zdrowia*, Media Rodzina & PAMPAMEDIA, Warszawa 2009.
16. Zbrozczyk D., Mroczek P., *Alkoholizm w życiu rodzinnym i społecznym*, [w:] Gołębiowski A., Basak A. M., (red.) *Tradycja i współczesność edukacji i wychowania w Polsce*, RUTHENUS, Radom-Krosno 2013.

SUPPORT FOR ADULT CHILDREN OF ALCOHOLICS IN THE DAY OF THE COVID PANDEMIC - 19. EXAMPLES OF GOOD PRACTICE

SUMMARY

Alcoholism is a disease that is particularly difficult to treat in isolation, as it prevents full contact with another human being. This is due not only to the fact that addiction itself causes a growing syndrome of social isolation. The reason is that healthy, rebuilt interpersonal relationships are a prerequisite for recovery in the therapy process. The Covid-19 pandemic has severely limited the therapeutic possibilities of many self-help communities and support facilities for addicted, co-addicted and Adult Children of Alcoholics (ACA). This chapter of the monograph is an attempt to answer the question of how the support for people living with the ACA syndrome in the Radom subregion is implemented. The material is theoretical and empirical in nature. It is based on a critical analysis of literature sources and on qualitative research with a case study.

ADAM ZIÓŁKOWSKI¹
KLAUDIA CZYŻ²
KAROLINA JASTRZĘBSKA
MATEUSZ MADEJSKI
NATALIA ŻYŁA

UZALEŻNIENIE ALKOHOLOWE A OKRES PANDEMII

STRESZCZENIE

W rozdziale tym autorzy poruszają powszechne zjawisko uzależnienia alkoholowego, zwracając szczególną uwagę na okres pandemii związany również z izolacją społeczną, wymuszonymi zmianami porządku dnia i przyzwyczajzeń czy ograniczeniem kontaktów społecznych. Scharakteryzowano zjawisko i skalę problemu uzależnienia alkoholowego, jego skutki zdrowotne i społeczno-ekonomiczne, zasygnalizowano problematykę leczenia. Zamieszczono również wyniki badań własnych, które między innymi miały na celu ustalenie poziomu świadomości osób uzależnionych na temat skutków wywoływanych uzależnieniem od alkoholu. Dla osiągnięcia tych założeń autorzy poddali badaniom ankietowym pacjentów znajdujących się na oddziałach leczenia uzależnień.

WSTĘP

Alkoholizm obecnie (jak i od lat) jest jednym z najpowszechniejszych uzależnień w Polsce. Dotyka on ludzi w każdym przedziale wiekowym oraz należących do różnych grupach społecznych. Obecność alkoholu zaznacza się w różnych okolicznościach, w każdej dziedzinie życia. Jest on substancją trującą, a pomimo tego istnieje społeczne przyzwolenie i akceptacja na jego spożywanie. Jest on niejako głęboko zakorzeniony w naszej kulturze i obyczajowości. Wydaje się być niezbędny w chwilach przygnębienia, ale i dla okazania radości, występując jako stały element spotkań towarzyskich. Droga do uzależnienia jest często bardzo krótka, a proces detoksykacji organizmu jest długotrwały, co powoduje duże szkody zdrowotne, eko-

1 dr Adam Ziółkowski, prof. AHNS w Radomiu.

2 Klaudia Czyż, Karolina Jastrzębska, Mateusz Madejski, Natalia Żyła, studenci kierunku *Kryminologia* – studia licencjackie – AHNS w Radomiu.

nomiczne i społeczne. Metodą wychodzenia z nałogu, nad którą autorzy rozdziału chcą się pochylić jest leczenie odwykowe, często na oddziale zamkniętym.

Zgodnie z raportem WHO z 2018 roku³, 2,5 miliona Polaków nadużywa alkoholu. Zjawisko alkoholizmu w rodzinach dotyka 3-4 mln osób, z czego 1,5-2 mln stanowią dzieci, zaś osób w pełni uzależnionych notuje się około 700-900 tysięcy. Przytoczone statystyki obrazują złożoność problemu oraz jego skalę. Dodatkowo na przestrzeni lat możemy zauważyć wzrost liczby osób wykazujących problem alkoholowy. W ostatnim okresie społeczeństwo spotkało się z problemem izolacji społecznej, co niezgodne jest z samą naturą człowieka.

Z powyższego można wnioskować, iż problem alkoholizmu jest poważny i dlatego jest tematem wielu badań. Autorzy niniejszego opracowania za *cel przyjęli charakterystykę zjawiska alkoholizmu i problemów społecznych z nim związanych oraz określenie poziomu świadomości osób uzależnionych na temat skutków wywołanych uzależnieniem od alkoholu*. Aby osiągnąć zamierzony cel postanowiono w toku procesu badawczego znaleźć odpowiedź na pytanie (główny problem badawczy) – *w jaki sposób uzależnienie alkoholowe oddziałuje na społeczeństwo oraz czy osoby uzależnione są świadome skutków tej choroby?* W obszarze tego problemu pojawiły się kolejne niewiadome (problemy szczegółowe), a mianowicie: *czym jest zjawisko alkoholizmu i jaka jest jego skala; jakie są przyczyny oraz jakie skutki niesie za sobą uzależnienie od alkoholu; jakie są metody leczenia alkoholizmu oraz czy osoby uzależnione mają problem z leczeniem alkoholizmu?*

Aby osiągnąć założony cel i rozwiązać zdefiniowane problemy badawcze w wyniku zastosowanej metody badania dokumentów uzyskano szereg niezbędnych informacji z zakresu zjawiska alkoholizmu, jego skutków oraz sposobu leczenia. Analizowano raporty, statystyki, akty prawne, różne dostępne publikacje oraz strony internetowe. Natomiast metoda sondażu diagnostycznego dała możliwość zapoznania się z określonym zjawiskiem społecznym, jego intensywnością, poziomem, ustalenia jego zasięgu. Przeprowadzono ankietę wśród pacjentów znajdujących się w oddziałach leczenia uzależnień alkoholowych, do czego wybrano specjalistyczne podmioty psychiatryczne - środki medyczne zajmujące się m.in. terapią odwykową, która jest skierowana na leczenie alkoholizmu.

3 *Global status report on alcohol and health 2018* WHO, 2018 https://books.google.pl/books?hl=pl&lr=&id=qnOyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Global+status+report+on+alcohol+and+health+2018+WHO,+2018&ots=a1ppRKvchm&sig=J2KyN3oSDe1aS-7taMbbh-IGAzM&redir_esc=y#v=onepage&q=Global%20status%20report%20on%20alcohol%20and%20health%202018%20WHO%2C%202018&f=false (Dostęp: 12.12.2021).

1. ZESPÓŁ UZALEŻNIENIA OD ALKOHOLU

Termin choroby alkoholowej, ustalony przez World Health Organization⁴, został opracowany z początkiem lat 90. XX wieku. Definicja ta jest zmianą nazwy „*alkoholizm*” na „*zespół uzależnienia od alkoholu*”. Jest on określony jako zespół objawów somatycznych, poznawczych oraz behawioralnych, gdzie spożywanie alkoholu góruje nad innymi zachowaniami człowieka. Zgodnie z wyżej wymienioną definicją, według I. Rubacha-Obst⁵, do zdiagnozowania tego uzależnienia musi wystąpić przez rok co najmniej sześć następujących objawów:

- głód picia, czyli bardzo silna potrzeba sięgania po alkohol,
- wystąpienie tolerancji alkoholowej, organizm człowieka słabiej reaguje na stałą ilość wypijanego alkoholu,
- pojawienie się zespołu abstynencyjnego bądź naprzemiennego spożywania różnych trunków alkoholowych, zażywanie środków o podobnym działaniu,
- spożywanie alkoholu, pomimo znajomości jego szkodliwości oraz negatywnych skutków,
- ograniczenie bądź brak kontroli zachowań, które wywołuje spożycie alkoholu,
- zaniedbanie życia rodzinnego, społecznego.

O uzależnieniu mówimy, że to choroba przewlekła. Nałóg wywołuje ciągłą chęć wykonywania danych czynności, bądź zażywania środków. Skutki (psychiczne, fizjologiczne) są bardzo niebezpieczne. Jednostka cały czas myśli o zdobyciu i zażyciu substancji, z którą ma problem (uzależnienie psychiczne). Wymyśla sobie powody, przez które musi przyjąć substancję. Psychiczny nałóg zostaje z jednostką przez resztę życia. Z drugiej jednak strony organizm przystosowuje się do działania substancji (uzależnienie fizjologiczne). Jeżeli osoba nie dostarcza danego środka odurzającego, występują liczne dolegliwości, tzw. zespół odstawienia (suchość w ustach, potliwość, wzrost ciśnienia, zaburzenia rytmu serca itp.)⁶.

W roku 1980 w diagnostycznym i statystycznym podręczniku zaburzeń psychicznych⁷ oddzielono etiologię uzależnienia od diagnozy. Mechanizm powstania uzależnienia nie został wystraszająco poznany. Przyjmuje się, że do uzależniania

4 *Global status...*, op cit.

5 I. Rubacha-Obst, *Na czym polega uzależnienie od alkoholu*, https://zdrowie-zycie.pl/na_czym_polega_uzaleznienie/ (Dostęp: 15.12.2021).

6 Uzależnienie psychiczne a fizyczne od alkoholu: czym się różnią? <https://dezyderata.com/psychiczne-i-fizyczne-uzaleznienie-od-alkoholu-czym-sie-roznia/> (Dostęp: 15.12.2021).

7 Diagnostyczny i statystyczny podręcznik zaburzeń psychicznych, DSM, Amerykańskie Towarzystwo Psychiatryczne, 1952 *American Psychiatric Association*, DSM History, www.psychiatry.org (Dostęp: 15.12.2021).

dochodzi przez czynniki: społeczne, duchowe i psychologiczne, które mają podłoże biologiczne⁸. Jedną z propozycji wyjaśnienia biologicznej podatności osoby na nałóg jest tolerancja na alkohol. Każdy inaczej reaguje, niektórzy wypiją dużo i nie czują się źle, inni natomiast już po małej ilości odczuwają dyskomfort. W niektórych przypadkach alkohol powoduje przyjemność, odprężenie, a inne osoby mają objawy alergiczne lub zatrucia, np. wymioty, ból głowy, duszności.

Według I. Pospieszyl⁹, do najbardziej popularnych hipotez należy dziedziczenie. Porównuje się losy życiowe adoptowanych dzieci. Mówi się, że dzieci, które zostały adoptowane i wychowane przez osoby nieuzależnione ujawniały picie problemowe. Pomimo tego, że przez całe swoje życie wychowywali się w środowisku, które nie miało problemu ze spożyciem substancji psychoaktywnej.

W grupie przyczyn psychologicznych wyróżnia się kilka głównych przyczyn postępowania uzależnienia opartych na czynnikach psychologicznych: zaburzenia osobowości, problemy własnej tożsamości, skłonności autodestruktywne. Przeprowadzone badania pozwoliły ustalić, że większość osób uzależnionych od napojów alkoholowych (56%) ujawnia inne zaburzenie osobowości, a aż połowa z nich posiada zaburzenia antysocjalne¹⁰.

Według Johnsona i McCowna¹¹, przebieg uzależnienia jest progresywny, przechodzi z fazy do fazy, przy każdej z nich towarzyszą inne czynniki. W tej koncepcji rozróżnia się cztery fazy spożywania alkoholu:

- pierwsza faza - picie okolicznościowe, sytuacyjne,
- druga faza - jednostka świadomie sięga po alkohol,
- trzecia faza - jednostka sięga po alkohol, aby zredukować napięcie przez nadmierne picie,
- czwarta faza - jednostka pije po to, by choć na chwile zyskać ulgę.

Nie do końca wiadomo, czy jednostka wykazuje większą skłonność do spożywania alkoholu, gdy przewiduje, iż może doświadczyć stresu czy wtedy, gdy on wystąpi. Coraz więcej danych mówi o tym, iż najwięcej jednostek sięga po alkohol przez stres niekontrolowany. Gdy osoba musi polegać na sobie, na swoich kompetencjach, wzbudza się czujność. Według I. Pospieszyl¹², w takich sytuacjach jednostka

8 R. C. Carson, J. N. Butcher, S. Mineka, *Psychologia zaburzeń*, GWP. Gdańsk 2003, s. 54.

9 I. Pospieszyl, *Patologie społeczne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 139.

10 J. Morgenstern, J. Langenbucher, E. Labouvie, K. J. Miller, *The co-morbidity of alcoholism and personality disorders in a clinical population*. „Journal of Abnormal Psychology” 106 (1), 1997, ss. 74-84.

11 J. L. Johnson, W. G. McCown, *Addictive behaviors and substance abuse*, [w:] P.B. Sutker, H.E. Adams (red.), *Comprehensive handbook of psychopathology*, wyd. II, New York 2012.

12 I. Pospieszyl, jw., ss. 144-145.

unika alkoholu. Jednak, gdy ocenia swoje umiejętności nisko, całą uwagę skupia na regulacji nastroju, przez to zwiększa się chęć sięgnięcia po alkohol.

W kwestii problemu własnej tożsamości niektórzy naukowcy twierdzą¹³, że istnieją wspólne cechy wśród osób uzależnionych od alkoholu, między innymi: brak dojrzałości emocjonalnej, niska samoocena, brak odporności na stres. Ogólnie mówiąc, osoby uzależnione charakteryzuje to, że nie oceniają trafnie rzeczywistości oraz ich osobowość jest słabo zintegrowana.

Bardzo ciekawą wizję wyjaśnienia problemu własnej tożsamości wysuwają psychoanalicy. Według Thaki¹⁴, osobowość alkoholika wyróżnia brak zharmonizowanego ukształtowania wyrażający się konfliktem pomiędzy życiem a śmiercią, bardzo słabe ego oraz surowe super ego. Przez to, że jednostka ma tak źle ukształtowaną strukturę osobowości, naturalnym mechanizmem obronnym staje się: wyparcie, regresja. Środki psychoaktywne są reakcją zastępczą. Równie interesującą opcją wyjaśnienia przyczyn nałogu jest relacja z obiektem, mechanizm rozwoju choroby określany jest efektem zaburzonej własnej wartości.

Badania wykazują¹⁵, iż od 20% do 30% samobójstw ma podłoże alkoholowe. Do tego dochodzą wypadki spowodowane upojeniem alkoholowym (25%), przestępstwa agresywne (50%)¹⁶, akty przemocy (70%) oraz duże ryzyko śmierci. Dlatego też możemy śmiało stwierdzić, iż w uzależnieniu alkoholowym występują skłonności autodestruktywne.

Substancje psychoaktywne od wielu lat są ważnym regulatorem w życiu większości społeczeństw, tworząc aspekt społeczno-kulturowy. Alkohol był i wciąż jest elementem spotkań towarzyskich, który integruje towarzystwo (czasami dezintegruje). Niezależnie od jego funkcji stanowi wyzwanie, którego niestety nie można lekceważyć. W niektórych krajach muzułmańskich lub społecznościach protestanckich bardzo rzadko mamy do czynienia z uzależnieniem od alkoholu, ponieważ takie substancje nie są włączone w ich obyczaje społeczne. Jeżeli alkohol utrwalony jest tradycją w rytuałach społecznych, uzależnienia występują na dużą skalę.

13 L. C. Morey, H. A. Skinner, R. K. Blashfield, *A typology of alcohol abusers: Correlates and implications*. Journal of Abnormal Psychology, 1984, ss. 407-417.

14 H. Kohut, *The analysis of the self*. Londyn: Hogarth Press. 1971, s. 76.

15 B. T. Woronowicz, *Alkoholowe vademecum dla każdego*, Ośrodek Apostolstwa Trzeźwości, Zakroczym 1993, s. 48.

16 B. Hołyst, *Kryminologia*, Wydawnictwo Prawnicze PWN, Warszawa 1999, s. 234.

2. PROBLEM ALKOHOLIZMU W POLSCE

Według statystyk Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych¹⁷, na świecie około 2,3 mld ludzi spożywa alkohol, połowa populacji (57%) powyżej 15 roku życia nie spożywała napojów alkoholowych w ciągu ostatniego roku. 44,5 % twierdzi, że nie spożywało alkoholu nigdy. Alkohole wysokoprocentowe są najczęściej spożywane na świecie (45%). Drugie miejsce zajmuje piwo (34%), a na trzecim znajduje się wino (12%). Według danych, największą ilość alkoholu spożywają Europejczycy (9,8 litra) oraz Amerykanie (8 litrów). Na całym świecie 27 % osób spożywających alkohol to młodzież w przedziale wiekowym 15-19 lat. Spożycie alkoholu przez tę grupę wiekową jest najwyższe w Europie i wynosi 44%, w Ameryce Północnej i Południowej 38%, podobnie jak w regionach Zachodniego Pacyfiku (38%). Wyniki badań pokazują, że uczniowie w większości krajów zaczynają swoją inicjację z alkoholem przed skończeniem 15 lat, z niewielkimi różnicami między dziewczynami a chłopcami.

W Polsce średnia ilość spożywanego alkoholu według WHO jest wyższa niż w Europie¹⁸. W 2016 roku na jednego obywatela przypadało 10,4 litra alkoholu etylowego, przez co nasz kraj przoduje nad innymi państwami pod względem spożywanego alkoholu¹⁹. Instytut badawczy Instytut Psychiatrii i Neurologii podaje, że na jednego obywatela Polski przypada 9,4 litra spożywanego alkoholu, natomiast w stolicy jest ono wyższe o 50% (13,3 litra). W Polsce najczęściej spożywa się piwo (56%) oraz wódkę (36%), dużo rzadziej Polacy piją wino (8%)²⁰ – tabela 1.

Tabela 1. Spożycie w litrach na jednego mieszkańca

Rok	Wyroby spirytusowe (100% alkoholu)	Wino i miody pitne	Wino i miody pitne w przeliczeniu na 100 % alkoholu	Piwo	Piwo w przeliczeniu na 100% alkoholu
2016	3,2	5,8	0,7	99,5	5,47
2017	3,3	6,1	0,73	98,5	5,42
2018	3,3	6	0,72	100,5	5,53
2019	3,7	6,2	0,74	97,1	5,34
2020	3,7	6,4	0,77	93,6	5,1

Źródło: <https://www.parpa.pl/index.php/badania-i-informacje-statystyczne/statystyki> (Dostęp: 10.02.2022).

¹⁷ <https://www.parpa.pl/index.php/badania-i-informacje-statystyczne/statystyki> (Dostęp: 10.02.2022).

¹⁸ <https://stopuzaleznieniom.pl/fakty-o-alkoholu/statystyki-spozycia-alkoholu/> (Dostęp: 10.02.2022).

¹⁹ *Global stats...*, op. cit.

²⁰ Oficjalna strona internetowa Instytutu Psychiatrii i Neurologii w Warszawie – <https://ipin.edu.pl/> (Dostęp: 10.02.2022).

Obecnie w Polsce trudno jest ustalić, ile osób jest uzależnionych od napojów alkoholowych. Szacuje się, że liczba ta może wynosić około miliona. Lecznictwo odwykowe przedstawia dane, z których wynika, iż w każdym roku odnotowują od 120 do 130 tysięcy osób. Jedynie 15% leczy się z pomocą służby zdrowia – z tego 85% to mężczyźni, a 15% to kobiety. Niestety nie są to pełne dane, gdyż duża liczba kobiet ukrywa swój problem.

3. ALKOHOL W CZASIE PANDEMII

Na podstawie ewidencjonowanej sprzedaży i danych nierejestrowanych oszacowano, że spożycie alkoholu przez osoby w wieku 15+ w 2018 roku wynosiło około 10 litrów czystego alkoholu na osobę. Daje to wynik około dwóch butelek wina lub 4 litrów piwa tygodniowo na mieszkańca w krajach OECD. Ten poziom konsumpcji wykazywał niewielkie wahania w ciągu ostatniej dekady. Jednak taki szacunek maskuje znaczne różnice, zarówno między poszczególnymi krajami, jak i w obrębie tego samego państwa, w różnych grupach społecznych. Zauważono, że przed pandemią prawie co trzeci dorosły w krajach OECD upijał się przynajmniej raz w poprzedzającym miesiącu. Odpowiada to wypiciu ponad 80% butelki wina lub 1,5 litra piwa jednorazowo. Co więcej osoby, które intensywnie piją stanowią od 4 do 14% populacji (w zależności od kraju), które spożywają od jednej trzeciej do połowy całego spożywanego alkoholu.

Szkodliwe picie alkoholu wśród młodych dorosłych jest powszechne. Ponad 60% nastolatków w wieku 15 lat pije alkohol, a co piąty przynajmniej dwukrotnie doświadczył upicia się. Młodsze pokolenia rzadziej niż dziesięć lat temu doświadczyły pijaństwa. Osoby, które nigdy nie doświadczyły upicia się mają o 30% większe szanse na dobre wyniki w nauce. Znaczące nierówności istnieją we wzorcach spożycia alkoholu (np. kobiety z wyższym wykształceniem piją częściej).

Wprowadzane „lockdowny” podczas pandemii COVID-19 wpłynęły zarówno na wzorce picia, jak i sprzedaż alkoholu. Dane ankietowe sugerują²¹, że większa część populacji zwiększyła spożycie alkoholu i częstotliwość picia. Dane rządowe z kilku krajów sugerują wzrost sprzedaży alkoholu na poziomie 3-5%. Jednakże w przypadku nieco większego odsetka populacji odnotowano spadek w zakresie upijania się. Ludzie zmieniali również miejsce konsumpcji: sprzedaż alkoholu w lokalach koncesjonowanych (np. barach, pubach i restauracjach) gwałtownie spa-

21 <https://stopuzaleznieniom.pl/artykuly/czy-pije-ryzykownie/picie-szkodliwe-w-dobie-pandemii-wyniki-badan/?pdf=9430> (Dostęp: 22.04.2022).

dła podczas lockdownów, podczas gdy sprzedaż poza lokalem, a zwłaszcza sprzedaż internetowa, znacznie wzrosła.

Wyniki z przeprowadzonych w kwietniu 2022 roku badań w Polsce, których celem było uzyskanie odpowiedzi na pytanie o używanie substancji psychoaktywnych (szczególnie alkoholu) w okresie pandemii pokazały²², że ponad 30% Polaków zmieniło sposób picia alkoholu w czasie pandemii. Spośród nich ponad połowa deklaruje niższe spożycie alkoholu, natomiast wśród osób pijących więcej znajduje się osób, które piły w sposób ryzykowny już przed stanem pandemii. Zdaniem badaczy może się to wiązać z faktem, że również przed pandemią picie alkoholu było dla tych osób sposobem na radzenie sobie ze stresem. Autorzy raportu z badań podkreślają, że (...)ważnym aspektem, na który zwraca się uwagę, analizując możliwy (i wysoce prawdopodobny) fenomen wzrostu spożycia alkoholu w okresie pandemii, jest potwierdzony naukowo „spadek odporności immunologicznej” organizmu występujący u osób nadużywających alkoholu i uzależnionych”.

Autorzy raportu zaznaczają, że dane z różnych krajów wskazują na znaczący wzrost sprzedaży alkoholu w okresie pandemii. Przykładowo w USA w marcu 2020 roku odnotowano wzrost sprzedaży alkoholu przez Internet o ponad 240 proc., w tym mocnych alkoholi o 75 proc., wina o 66 proc., a piwa o 42 proc. Doniesienia prasowe wskazują także na wzrost odnotowywanej przemocy domowej, której wystąpienie od dawna łączy się z nadużywaniem i uzależnieniem od alkoholu.

4. PROBLEM LECZENIA ALKOHOLIZMU

Według literatury²³, zgodnie z powszechnie panującymi zasadami leczenia schorzeń, odpowiednie rodzaje kuracji powinny być dobierane do danego przypadku pacjenta po jego wcześniejszej analizie. Podobnie jest w przypadku leczenia alkoholizmu. Jednak pomimo tego można wskazać główny schemat leczenia – jest to psychoterapia ukierunkowana na całkowite życie w abstynencji. Dominuje w niej zasada Dwunastu Kroków i Dwunastu Tradycji²⁴, której początki sięgają 1935 roku. Głównym

22 Badania realizowane pod kierownictwem prof. UŁ dr. hab. Jana Chodkiewicza z Zakładu Psycho-profilaktyki i Psychologii Uzależnień w Instytucie Psychologii Uniwersytetu Łódzkiego. <https://stopuzalezniom.pl/artykuly/czy-pije-ryzykownie/czy-w-czasie-pandemii-polacy-pija-wiecej-alkoholu-wyniki-badan/> (Dostęp: 22.04.2022).

23 M. Skoczek, K. Grzyb, B. Wanot, *Alkoholizm. Leczenie i skutki*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego im. Jana Długosza w Częstochowie, Częstochowa 2020, s. 116.

24 B. Mikołajczyk, *Dwanaście Anonimowych Kroków Donikąd*, „Zeszyty Naukowe Uczelnianej Rady Doktorantów Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego” Nr 1(1/2013), s. 118,

przesłaniem, które niesie ten system, jest powrót do zdrowego życia, jednocześnie nie zapominając o swoich trudnościach, które powierzamy Stwórcy (nie jest konieczna religijność, dla każdego Stwórcy może być kimś lub czymś innym²⁵).

Kolejnym, często spotykanym rodzajem terapii jest terapia poznawczo-behawioralna. Dzieli się ona na kilka rodzajów, jednak wszystkie z nich odwołują się do identycznych założeń teoretycznych, które głoszą, iż uzależnienie od alkoholu jest możliwe do zlikwidowania przy kontroli mechanizmów działania procesów poznawczych. Głównym celem jest poprawa jakości życia uzależnionego, co odbywa się przez poznane na nowo zachowania oraz sposobu myślenia²⁶. Przy tego rodzaju terapii najważniejszy jest dobry kontakt na linii terapeuta – pacjent. Zadaniem terapeuty jest zlokalizowanie źródła problemu (w tym przypadku powodu uzależnienia się) i zastosowanie dobrych metod terapeutycznych. Terapia poznawczo-behawioralna jest obecnie najczęściej stosowaną w leczeniu alkoholizmu.

Obecnie popularnym rodzajem terapii jest terapia motywująca, często oznaczana skrótem „TM”. Do jej głównych zadań należy zmotywowanie pacjenta do postępowania zgodnie z normami społecznymi. Stosuje się ją u pacjentów trudnych²⁷, którzy początkowo nie wyrażają chęci zmiany sposobu swojego życia, lecz stoją na krawędzi życiowych wyborów. Ten rodzaj terapii motywuje osoby do porzucenia nałogu i zaangażowania się w inne aktywności, które wypełnią czas jednostce. Terapia motywująca wyzwala w pacjentach większe chęci do działania, chociaż często efekty przychodzą po dłuższym czasie, niż jest to w przypadku innych terapii.

Zgodnie z literaturą²⁸, jeśli psychoterapia nie przynosi satysfakcjonujących efektów, bardzo często dołącza się do niej leczenie farmakologiczne. Do najpopularniejszych środków służących do zwalczania uzależnienia alkoholowego należą: disulfiram, akamprozat, naltrekson oraz nalmefen. Wszystkie z nich mają za zadanie obniżenie chęci spożywania alkoholu lub wywołują niepożądane działanie organizmu po jego spożyciu. Ważnym aspektem farmakologicznego sposobu leczenia uzależnień jest to, iż alkoholik może nie być gotowy psychicznie na rzucenie nałogu, wobec tego leki zahamują spożywanie alkoholu tylko na krótki czas. Jednak statystyki leczonych pokazują, iż psychoterapia w połączeniu z leczeniem farma-

25 B. T. Woronowicz, *Problemy alkoholowe w praktyce lekarza rodzinnego*, [w:] *Medycyna Rodzinna* 1/2002, Cz. II, 2002, s. 29.

26 *Psychiatria w Praktyce Klinicznej* 2/3/2009;: s.146–155 [https://scholar.google.pl/scholar?q=Psychiatria+w+Praktyce+Klinicznej+2009&hl=pl&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar_\(Dostęp 10.02.2022\)](https://scholar.google.pl/scholar?q=Psychiatria+w+Praktyce+Klinicznej+2009&hl=pl&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar_(Dostęp%2010.02.2022)).

27 I. Jaraczewska, *Skuteczność terapii motywującej w redukcji problemów alkoholowych. Przegląd badań*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania* 2009, t. 22, nr 2, ss. 129-141.

28 A. Raymond, *Pharmacologic treatment of alcoholism. Handbook of clinical neurology*, vol. 125, Elsevier, 2014: 527-42.

kologicznym ma wysoki procent skuteczności²⁹. Często osoby wspomagane lekami szybko porzucają nałóg i rozpoczynają nowe życie.

Różne rodzaje psychoterapii są stosowane również przez specjalistów wraz z funkcjonowaniem grup wsparcia (grupy Anonimowych Alkoholików „AA”). Cechą charakterystyczną tego rodzaju mitingów jest fakt, iż pacjent nie czuje, że jest jedyną osobą, którą spotyka ten problem³⁰. Pacjenci są dla siebie wzajemnie wsparciem i pomagają sobie w chwilach słabości. Często zawiązują się tam przyjaźnie, które pozwalają razem przetrwać nałóg. Grupy AA mają swoje własne zasady, takie jak: zachowanie wstrzeźliwości względem pierwszego kieliszka, stosowanie zamienników alkoholu (zamiennikiem alkoholu może być np.: telefon do przyjaciela czy osoby zaufanej z kręgu AA)³¹, wystrzeganie się okazji do picia.

5. PROBLEMY ALKOHOLOWE W OCZACH OSÓB UZALEŻNIONYCH

Uzależnienie od alkoholu wiąże się praktycznie ze stałym przyjmowaniem tej trucizny do organizmu. Ma to bez wątpienia konsekwencje zdrowotne³², które prowadzą do zaburzenia czynności niektórych układów organizmu, a niejednokrotnie alkoholizm może prowadzić do śmierci – bezpośrednio (poprzez zbyt dużą ilość jednokrotnie wypitego etanolu) lub pośrednio (poprzez poważne uszkodzenie narządów). Jednak uzależnienie alkoholowe to niejednokrotnie nie tylko skutki zdrowotne, lecz także finansowe, społeczne czy rodzinne³³. Osoba trzeźwo myśląca powinna zdawać sobie sprawę z konsekwencji swoich czynów (w tym wypadku nadmiernego spożycia alkoholu), jednak w przypadku osób uzależnionych może być trochę inaczej.

Sposób myślenia alkoholików starają się zmienić specjaliści pracujący w oddziałach zamkniętych leczenia uzależnień, gdzie przebywają osoby z problemem

29 B. Habrat, *Leki stosowane w terapii uzależnień*. [w:] J. Moskalewicz (red.) *Alkoholizm i Narkomania* t. 14, 1/2001, ISBN 2379129081718, ss. 137-149.

30 P. Bronowski, *Wsparcie społeczne u członków wspólnoty Anonimowych Alkoholików*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania*, t. 13, nr 3/2000, ss. 337. http://ain.ipin.edu.pl/archiwum/2000/3/AiN_3-2000-02.pdf (Dostęp: 16.02.2022).

31 M. Wnuk, *Zaangażowanie w ruch samopomocy a poczucie jakości życia osób uzależnionych od alkoholu. Mediacyjna rola długości abstynencji i długości pobytu we wspólnocie AA*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania*, t. 20, nr 1/2007, s. 39.

32 M. Frąckowiak, M. Motyka, *Charakterystyka problemów społecznych związanych z nadużywaniem alkoholu*, 2015, s. 315.

33 A. Ryszkowski, A. Wojciechowska, Z. Kopański, I. Brukwicka, Y. Lishchynsky, M. Mazurek, *Objawy i skutki nadużywania alkoholu*, Artykuły Poglądowe (Review Papers), *Journal of Clinical Healthcare* 1(2015), s. 5.

alkoholowym. Wybrane wyniki badań przeprowadzonych przez autorów rozdziału wskazują na stopień świadomości osób uzależnionych o szkodliwości alkoholu (p. tab. 2).

Tabela 2. Wpływ alkoholu na stan psychofizyczny w opinii ankietowanych³⁴

Alkohol według mnie...	N	%
Poprawia humor	69	14,3
Leczy różne choroby	2	0,4
Ułatwia kontakty z innymi	55	11,4
Rozluźnia	66	13,7
Prowadzi do rozwiązania problemów	9	1,8
Prowadzi do uzależnienia	73	15,2
Niszczy życie człowieka	68	14,1
Prowadzi do pogorszenia stanu zdrowia, a w niektórych przypadkach do śmierci	65	13,5
Powoduje problemy rodzinne	72	15
Inne	3	0,6

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

14,3% ankietowanych odpowiedziało, iż alkohol poprawia humor oraz rozluźnia (13,7%), a tymczasem 15,2% wskazało, iż alkohol prowadzi do uzależnienia oraz niszczy życie człowieka (14,1%). Ankietowani wykazali się również wysokim poziomem świadomości (co może być skutkiem leczenia odwykowego) zaznaczając, iż alkohol prowadzi do pogorszenia stanu zdrowia, a w niektórych przypadkach do śmierci (13,5%). 15% odpowiedzi dotyczyło problemów rodzinnych, które są powodowane przez uzależnienie.

Podczas uzależnienia (p. tab. 3) występują charakterystyczne oznaki tego, iż organizm zaczyna się przyzwyczajać do obecności etanolu we krwi. Ankietowani zapytani o ten aspekt zeznali, iż najczęstszym pierwszym sygnałem, świadczącym o uzależnieniu, jest częste sięganie po mocne trunki w celu poprawy nastroju (14,6%) oraz przekładająca się na to coraz większa ilość spożywanego alkoholu (13,8%). Kolejnym aspektem, który przejawiał oznaki uzależnienia jest szukanie okazji do wypicia (12,2%) oraz zaniedbywanie obowiązków na rzecz bycia w stanie odurzenia (12,4%).

³⁴ W przypadku tego pytania badane osoby dokonały wielokrotnych wskazań.

Tabela 3. Pierwsze sygnały świadczące o uzależnieniu ankietowanych³⁵

Pierwszy sygnał świadczący o uzależnieniu	N	%
Sięganie po alkohol dla poprawy nastroju/zmniejszenie napięcia	73	14,6
Szukanie okazji do wypicia alkoholu	61	12,2
Coraz większa ilość spożywanego alkoholu	69	13,8
Spożywanie alkoholu pomimo reakcji organizmu (np. pomimo wymiotów)	35	7
Problemy ze zdrowiem	42	8,4
Zaniedbywanie obowiązków przez alkohol	62	12,4
Luki w pamięci z dnia poprzedniego	44	8,8
Bliscy zwrócili uwagę na ilość wypitego alkoholu	59	11,8
Utrata apetytu / zaburzenia snu	54	10,8
Inne	1	0,2

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Tabela 4. Osoby, z którymi ankietowani spożywali alkohol³⁶

Towarzysze picia	N	%
Sam / Sama	60	44,8
Z rodziną	6	4,5
Z przyjaciółmi	57	42,5
Z obcymi ludźmi	11	8,2

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

42,5% badanych wskazało, iż piło z przyjaciółmi, 8,2% z obcymi ludźmi, a 4,5% z rodziną. Na uwagę zasługuje fakt, co jest typowym zachowaniem towarzyszącym alkoholizmowi, iż 44,8% badanych najczęściej spożywało alkohol w pojedynkę, bez udziału osób trzecich (p. tab. 4). Miało to szczególne przełożenie na okres pandemii, gdyż podczas lockdownu wyjścia ze znajomymi były ograniczone, w związku z tym osoby spożywały alkohol bez towarzystwa, we własnym domu, co mogło prowadzić do uzależnienia się.

³⁵ W przypadku tego pytania badane osoby dokonały wielokrotnych wskazań.

³⁶ W przypadku tego pytania badane osoby dokonały wielokrotnych wskazań.

Tabela 5. Stosunek osób ankietowanych do życia bez alkoholu

Gdybym nie był uzależniony...	N	%
Moje życie byłoby lepsze	99	96,1
Moje życie byłoby gorsze	1	1,0
Moje życie byłoby bez zmian	0	0
Nie mam zdania	3	2,9
Razem	103	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Dzięki leczeniu pacjenci potrafią również spojrzeć w przeszłość i wyciągnąć wnioski. Widzą, że zmarnowali część życia. Zapytani w ankiecie, jak wyglądałoby ich życie bez alkoholizmu 96,1% odparło, iż byłoby o wiele lepsze (p. tab. 5).

Tabela 6. Stosunek ankietowanych do leczenia odwykowego

Leczenie na oddziale leczenia uzależnień...	N	%
Jest mi w stanie pomóc	73	70,9
Jest mi w stanie częściowo pomóc	23	22,3
Nie jest mi w stanie pomóc	2	1,9
Nie umiem określić	5	4,9
Razem	103	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

Istotną kwestią w procesie leczenia jest motywacja samego pacjenta, gdyż bez niej terapia może nie przebiec z pomyślnym skutkiem. Badania ukazują, że zdecydowana większość pacjentów twierdzi, że terapia jest im w stanie pomóc częściowo (22,3%) lub też całkowicie ich wyleczyć (70,9%). Negatywny stosunek do procesu leczenia przejawia tylko 1,9% badanych (p. tab. 6).

Tabela 7. Pomysły osób ankietowanych na sposób porzucenia nałogu³⁷

Co pomogłoby w wyjściu z nałogu?	N	%
Wsparcie bliskich	92	29,7
Znalezienie pracy	35	11,3
Wsparcie obcych osób/pomocy społecznej	18	5,8
Pomoc ośrodków wsparcia	34	10,9
Wsparcie instytucji państwowych i samorządowych	8	2,6
Środki farmakologiczne	11	3,6
Dalsza terapia	79	25,5
Ponowny pobyt w ośrodku zamkniętym	27	8,7
Inne	6	1,9

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

W proces wychodzenia nałogu, już po odbytej terapii, niejednokrotnie są zaangażowane różne instytucje czy też osoby. Ankietowani stwierdzili, iż w wyjściu z nałogu pomocne dla nich będzie wsparcie bliskich (29,7%) oraz dalsza terapia (25,5%), odbywająca się poza murami oddziałów zamkniętych. Kolejnymi czynnikami pomocnymi w życiu w abstinencji są: znalezienie pracy (11,3%), pomoc ośrodków wsparcia (10,9%). Niektórzy ankietowali się jednak zdania, iż leczenie będzie musiało zostać powtórzone, co wiąże się z ponownym pobytem w ośrodku zamkniętym (8,7%) – tabela 7.

Tabela 8. Poziom świadomości ankietowanych odnośnie szkód wyrządzonych przez alkoholizm

Świadomość szkód	N	%
Tak, jestem	102	99,0
Nie, nie jestem	1	1,0
Nie mam zdania	0	0
Razem	103	100

N – Liczba respondentów udzielających danej odpowiedzi

% – Procent respondentów z grupy badanych, udzielających danej odpowiedzi

Źródło: badania własne

³⁷ W przypadku tego pytania badane osoby dokonały wielokrotnych wskazań.

Czynnikiem, na który położony został nacisk w badaniach jest stopień świadomości szkód wyrządzonych przez alkohol osób uzależnionych od niego (p. tab. 8). Postęp leczenia oraz przebyte doświadczenia ankietowanych jasno wskazują, iż są oni świadomi niszczącego wpływu alkoholu na ich zdrowie i życie (99%). Jedynie jedna osoba zeznała, iż nie widzi ona szkód wyrządzonych alkoholizmem (1%).

ZAKOŃCZENIE

Alkoholizm to wieloaspektowy i wieloczynnikowy problem, na który często składają się różne przyczyny i różne, nierzadko przykre okoliczności. Wiąże się on przeważnie z problemami rodzinnymi, nieporadnością życiową czy ubóstwem. Należy zauważyć, że problem uzależnienia alkoholowego nie dotyka tylko samotnych mężczyzn czy kobiet w dojrzałym wieku. Coraz częściej w uzależnienie popadają osoby młode, z różną pozycją społeczną. Uzależnienie od alkoholu niesie za sobą wiele skutków (zdrowotnych, społecznych, ekonomicznych), które mogą towarzyszyć człowiekowi przez całe życie. Złożoność problemów składających się na uzależnienie od alkoholu wymaga specjalistycznego wsparcia.

Przeprowadzone przez autorów niniejszego rozdziału badania wybranych materiałów źródłowych i literatury oraz wyniki badań własnych dowodzą, iż osoby uzależnione najczęściej mają świadomość szkód, które wywołuje alkohol. Towarzyszy im utrata szacunku do samych siebie, ze strony rodziny, przyjaciół, majątku, czy prawdziwych wartości życiowych. Zazywanie alkoholu tłumaczą sobie najczęściej potrzebą poprawy humoru, poczucia rozluźnienia, ułatwienia kontaktów, rozwiązania problemów, a nawet leczenia różnych chorób. Ponad połowa osób uzależnionych uświadamia sobie ten fakt dopiero po poddaniu się leczeniu.

Budzi zaniepokojenie fakt, iż najczęściej uzależnieni spożywają alkohol bez żadnego towarzystwa. Miało to miejsce szczególne w okresie pandemii, we własnym mieszkaniu, bez narażania się na uwagi i krytykę ze strony osób trzecich.

Badania potwierdzają, iż leczenie uzależnienia alkoholowego jest trudne. Najczęściej to sami uzależnieni podejmują decyzję o rozpoczęciu leczenia – niejednokrotnie po raz kolejny. W wielu przypadkach podjęcie tej decyzji wspierane jest pozytywnym oddziaływaniem rodziny lub przyjaciół. Pacjenci mają również świadomość, że dzięki leczeniu mogą mieć przed sobą przyszłość, że ich życie może stać się o wiele lepsze.

BIBLIOGRAFIA

1. Carson R.C., Butcher J.N., Mineka S., *Psychologia zaburzeń*, GWP, Gdańsk 2003.
2. Frąckowiak M., Motyka M., „Charakterystyka problemów społecznych związanych z nadużywaniem alkoholu”, 2015.
3. Habrat B., *Leki stosowane w terapii uzależnień*. [w:] J. Moskalewicz (red.) *Alkoholizm i Narkomania*”, t. 14, 1/2001, ISBN 2379129081718.
4. Hołyst B., *Kryminologia*, Wydawnictwo Prawnicze PWN, Warszawa 1999.
5. Jaraczewska I., *Skuteczność terapii motywującej w redukcji problemów alkoholowych*.
6. Johnson J.L., McCown W.G., *Addictive behaviors and substance abuse*, [w:] P.B. Sutker, H.E. Adams (red.), *Comprehensive handbook of psychopathology*, Wyd. II, New York: plenum. *Przegląd badań*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania 2009*, t. 22, nr 2.
7. Kohut H., *The analysis of the self*. Londyn: Hogarth Press, 1971.
8. Mikołajczyk B., *Dwanaście Anonimowych Kroków Donikąd* „Zeszyty Naukowe Uczelnianej Rady Doktorantów Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego” Nr 1(1/2013).
9. Morey L.C., Skinner H.A., Blashfield R.K., *A typology of alcohol abusers: Correlates and implications*. „Journal of Abnormal Psychology” 1984.
10. Morgenstern J., Langenbucher J., Labouvie E., Miller, K.J., *The co-morbidity of alcoholism and personality disorders in a clinical population*. „Journal of Abnormal Psychology” 106 (1), 1997.
11. Pospieszyl I, *Patologie społeczne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
12. Rajmound A., *Pharmacologic treatment of alcoholism. Handbook of clinical neurology* vol. 125, Elsevier, 2014.
13. Ryszkowski A., Wojciechowska A., Kopański Z., Brukwicka I., Lishchynsky Y., Mazurek M., *Objawy i skutki nadużywania alkoholu*, Artykuły Poglądowe (Review Papers), Journal of Clinical Healthcare 1(2015).
14. Skoczek M., Grzyb K., Wanot B., *Alkoholizm. Leczenie i skutki*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Humanistyczno-Przyrodniczego im. Jana Długosza w Częstochowie, 2020.
15. Woronowicz B.T., *Problemy alkoholowe w praktyce lekarza rodzinnego*, [w:] *Medycyna Rodzinna* 1/2002, Cz. II, 2002.

16. Woronowicz B. T., *Alkoholowe vademecum dla każdego*, Ośrodek Apostolstwa Trzeźwości, Zakroczym 1993.
17. Wnuk M., *Zaangażowanie w ruch samopomocy a poczucie jakości życia osób uzależnionych od alkoholu. Mediacyjna rola długości abstynencji i długości pobytu we wspólnocie AA*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania*, t. 20, nr 1/2007.

STRONY INTERNETOWE

1. Bronowski P., *Wsparcie społeczne u członków wspólnoty Anonimowych Alkoholików*, [w:] *Alkoholizm i Narkomania*, t. 13, nr 3/2000, ss. 337. http://ain.ipin.edu.pl/archiwum/2000/3/AiN_3-2000-02.pdf
2. Diagnostyczny i statystyczny podręcznik zaburzeń psychicznych, DSM, Amerykańskie Towarzystwo Psychiatryczne, 1952 *American Psychiatric Association*, DSM History, Rubacha-Obst I., *Na czym polega uzależnienie od alkoholu*, https://zdrowie-zycie.pl/na_czym_polega_uzaleznienie/
3. www.psychiatry.org
4. <https://stopuzaleznieniom.pl/artykuly/czy-pije-ryzykownie/czy-w-czasie-pandemii-polacy-pija-wiecej-alkoholu-wyniki-badan/>
5. https://scholar.google.pl/scholar?q=Psychiatria+w+Praktyce+Kliniczne+j+2009&hl=pl&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart
6. <https://stopuzaleznieniom.pl/fakty-o-alkoholu/statystyki-spozycia-alkoholu/>
7. https://books.google.pl/books?hl=pl&lr=&id=qnOyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Global+status+report+on+alcohol+and+health+2018+WHO,+2018&ots=a1ppRKvchm&sig=J2KyN3oSDe1aS-7taMbbh-lGAzM&redir_esc=y#v=onepage&q=Global%20status%20report%20on%20alcohol%20and%20health%202018%20WHO%2C%202018&f=false
8. <https://ipin.edu.pl/>
9. <https://www.parpa.pl/index.php/badania-i-informacje-statystyczne/statystyki>
10. <https://dezyderata.com/psychiczne-i-fizyczne-uzaleznienie-od-alkoholu-czym-sie-roznia/>

ALCOHOL ADDICTION AND THE PANDEMIC PERIOD

SUMMARY

Alcoholism is a multifaceted and multifactorial problem, which often consists of various causes. It is usually associated with family problems, life helplessness or poverty. It should be noted that the problem of alcohol dependence does not only affect single men or women of mature age. Young people of various social status are becoming addicted more and more often. Alcohol dependence has many consequences (health, social, economic) that can

accompany a person throughout their lives. The complexity of the problems that make up alcohol dependence requires specialist support. The conducted research proves that addicts are most often aware of the harm caused by alcohol. They are accompanied by a loss of self-respect from family, friends, property, and true life values. They usually explain the use of alcohol with the need to improve their mood, a sense of relaxation, facilitate contacts, solve problems, and even treat various diseases. More than half of addicted people become aware of this fact only after undergoing treatment. It is disturbing that the addicts most often consume alcohol without any company. This was especially the case during the pandemic, in his own apartment, without being exposed to comments and criticism from third parties. Research confirms that treating alcohol addiction is difficult. Most often it is addicts themselves who decide to start treatment - often again. In many cases, making this decision is supported by the positive influence of family or friends. Patients are also aware that thanks to treatment they may have a future ahead of them, that their life can become much better.

MILENA DURASIEWICZ¹
DOMINIK KĘDZIERSKI²

STRES A NASILENIE SYMPTOMÓW NIESWOISTYCH ZAPALEŃ JELIT

STRESZCZENIE

Celem niniejszego rozdziału jest sprawdzenie, jaki związek zachodzi pomiędzy występowaniem i doświadczaniem przez człowieka stresu psychologicznego a nasileniem symptomów nieswoistych zapaleń jelit (NZJ). Przedstawiono przegląd literatury dotyczący różnic w definiowaniu, podejściu do samego pojęcia stresu, a także jego wpływu na organizm i jego funkcjonowanie zarówno somatyczne, jak również psychiczne. Pokazano także wyniki badań prowadzonych w warunkach klinicznych i naturalnych dla osób badanych, na osobach dotkniętych objawami lub wykazujących objawy nieswoistych zapaleń jelit. Wyżej wymieniony przegląd pozwolił na zaobserwowanie, jaki wpływ na wystąpienie lub zaostrzenia objawów NZJ ma doświadczanie chronicznego stresu. Analiza literatury ukazuje zależność pomiędzy nasileniem symptomów nieswoistych zapaleń jelit a przewlekłym działaniem czynników o charakterze stresogennym. Stąd tak ważne jest stosowanie pomocy psychologicznej i psychoterapeutycznej u pacjentów z powyższą jednostką chorobową.

WSTĘP

Zjawisko stresu czy też „stresu psychologicznego” towarzyszy każdemu człowiekowi w zasadzie od momentu przyjścia na ten świat. Pierwszym zderzeniem z sytuacją stresującą jest już moment porodu. Całe dotychczasowe życie dziecko przebywa w środowisku ciemnym, ciepłym, w stałej pozycji i co za tym idzie dla niego bezpiecznym. W chwili wyjścia z łona matki zderza się z warunkami dla niego całkowicie nowymi, nie znanymi. Jest wyraźnie niższa temperatura, jasne oświetlenie,

-
- 1 Milena Durasiewicz, magister, opiekun naukowy z ramienia Leader Academy, Akademia Handlowa Nauk Stosowanych w Radomiu.
 - 2 Dominik Kędziński, student psychologii, rok III, Leader Academy, Akademia Handlowa Nauk Stosowanych w Radomiu.

a na dodatek jest przenoszone, zmienia pozycję z chwili na chwilę, jest podnoszone, kładzione na plecach, boku itp. To, co nowe i nieznane może wywoływać niepokój, a także powodować stres.

Reakcje, które może przejawiać człowiek w sytuacji narażenia na stres, sytuację stresową, czy jakiegokolwiek stresor, są dla każdego człowieka inne i specyficzne. Powyższe zjawisko ma wymiar subiektywny. Źródła takiego stanu rzeczy można doszukiwać się w różnicach indywidualnych, cechach osobowości, temperamencie, a także w doświadczeniach każdego człowieka. Stres jednak to nie tylko reakcja fizjologiczna czy zmiany w funkcjonowaniu poznawczym lub/i emocjonalnym, ale i konsekwencje jego długotrwałego oddziaływania na organizm i jego elementy. Psychosomatyka i somatopsychologia ukazują wpływ stresorów na jednostkę, które to powodują widoczne, jak również niejednokrotnie nieodwracalne zmiany w fizjologii.

Celem niniejszego rozdziału jest próba spojrzenia na wybrane aspekty stresu w kontekście jego wpływu na funkcjonowanie zarówno somatyczne, jak i psychiczne osób z nieswoistymi zapaleniami jelit (NZJ), ze szczególnym uwzględnieniem choroby Leśniowskiego-Crohna (chL-C) oraz wrzodziejącego zapalenia jelita grubego (WZJG).

W pierwszej części pracy zostało opisane zjawisko stresu według różnych definicji, teorii i podejść. Powyższy fakt wskazuje na zróżnicowaną terminologię powyższego zagadnienia. Pierwszym z podejść jest podejście biologiczne, skupiające się na ujęciu stresu jako reakcji fizjologicznej na stresory lub jako wynik reakcji fizjologicznych zachodzących w organizmie człowieka. Drugim podejściem jest podejście psychologiczne, które zakłada wpływ czynników środowiskowych, społecznych, rodzinnych itp., na zachowanie w ujęciu behawiorystycznym, poznawczym i emocjonalnym jednostki. Przedstawione powyżej podejście ukazuje interakcję wielu istotnych czynników. W tej części opisany jest także wpływ stresu na organizm człowieka i zmiany w ustrojach oraz układach.

Ostatnia część rozdziału dotyczy przeglądu badań naukowych, przeprowadzanych zarówno w warunkach klinicznych, jak i w naturalnych warunkach funkcjonowania osób dotkniętych chorobami z grupy gastroenterologicznych.

1. DEFINICJE I TEORIE STRESU

Stres jako zjawisko było i wciąż jest badane przez psychologów, socjologów, pedagogów i innych badaczy zachowań człowieka od bardzo dawna. Pierwsze wzmianki o stresie w literaturze fachowej pokazały się już w latach 50. XX wieku. Ze względu na to, że występuje od początku życia człowieka było badane przez wielu badaczy zarówno w dziedzinie medycyny, psychologii, jak i socjologii, pod różnymi aspektami. Zarówno w kontekście teoretycznym, zwracając uwagę nawet na najmniejsze zmiany w zachowaniu i postępowaniu człowieka i jego psychiki, jak i praktycznym, przewidując możliwe postępowania i wpływ stresu na jednostkę. W ujęciu teoretycznym należy zwrócić uwagę na dość intrygujący problem tajemniczy procesów myślowych i psychicznych człowieka, który w sytuacji trudnej, dochodzi do tzw. ściany i nie posiada umiejętności, zasobów do tego, aby przewyciężyć wyżej wymienioną trudność. Człowiek inaczej funkcjonuje w sytuacji, w której znajduje się przy samej granicy „wytrzymałości”, a inaczej, kiedy od tej granicy jest oddalony³. Pod kątem praktycznym można się spotkać z pewnym zaskoczeniem, kiedy to przykładowo człowiek, który uchodzi za słabego i tchórzliwego, w sytuacji znalezienia się na granicy swoich możliwości radzenia sobie ze stresem, staje się silny i odważny.

W ogólnym zarysie stres definiuje się jako sytuację trudną, w której wymagania, postawione przed człowiekiem podczas różnych sytuacji życiowych, są dla niego za wysokie w stosunku do posiadanej reprezentacji doświadczeń sytuacji życiowych lub człowiek nie posiada żadnych zasobów do poradzenia sobie z daną sytuacją. Mimo, że jest to bardzo konkretna definicja, sprowadza się do niej wiele teorii powstawania stresu i jego wpływu na życie społeczne, emocjonalne, a nawet biologiczne człowieka. W toku rozważania tego zagadnienia należy zwrócić uwagę na następujący fakt, iż sytuacja trudna dla każdego człowieka oznacza coś innego. Dla jednego jest to utrata kogoś lub czego ważnego, jak bliskiej osoby, zdrowia czy bezpieczeństwa. Dla innej osoby taką sytuacją jest brak pieniędzy, brak snu, konflikt, a nawet przebywanie w hałasie.

Problematyka stresu psychologicznego była opisywana w literaturze przez wielu badaczy, którzy na stres patrzyli w sposób różnorodny. Pierwsze wzmianki na temat stresu psychologicznego możemy znaleźć w monografii R. Grinkera i J. Spiegela „Men under Stress” wydanej w 1945 roku w Stanach Zjednoczonych. Mono-

3 J. Reykowski, *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1996, ss. 201-203

grafia opisuje, w jaki sposób działania wojenne wpłynęły na pilotów wojskowych uczestniczących w II wojnie światowej.

1.1. BIOLOGICZNE POJĘCIE STRESU

Pierwszą w chronologicznej kolejności koncepcją stresu jest teoria biologiczna, która powstała na początku ubiegłego wieku. Głównymi obiektami zainteresowania badaczy były skutki działania czynników stresogennych (stresorów) na organizmy zwierząt oraz ludzi. Czołowym zjawiskiem badanym w tej teorii był model „walcz lub uciekaj”. Prekursorem badań w tej materii był amerykański psycholog Walter Cannon. Zdefiniował on stres jako „reakcję na zagrożenie, której funkcją jest stworzenie warunków przetrwania organizmu. Przystosowawczy charakter mają też silne emocje, które podwyższając aktywizację organizmu człowieka mobilizują cały organizm do szybkiego i energicznego działania”⁴. Na podstawie swoich rozważań i badań sformułował teorię, w świetle której opisuje reakcję na stres jako pobudzenie dwóch układów. Pierwszy z nich, czyli gruczoł przysadki mózgowej, wydzielając hormon adrenokortykotropowy (ACTH, adrenocorticotropic hormone), aktywuje korę nadnerczy i wydziela przez nią kortykosteroidy, a zwłaszcza kortyzol, powodując zwiększone spalanie białka i tłuszczu oraz zmniejszenie stanu zapalnego. Drugi za to działa pobudzając współczulny układ nerwowy, który aktywuje rdzeń nadnerczy. Ten natomiast wydziela epinefrynę (adrenalinę) oraz norepinefrynę (noradrenalinę). Owe hormony działają pobudzająco (wzmocniona reakcja układu krążenia, intensywne oddychanie, zwiększony przepływ krwi do aktywnych mięśni, zwiększona aktywność umysłowa i fizyczna) na organizm, a także ułatwiają szybszą reakcję na sytuację identyfikowaną jako niebezpieczną. Zatem, zdaniem Cannona, pełnią one z jednej strony „funkcję bezpieczeństwa”, tym samym odgrywając bardzo ważną rolę w procesie adaptacji, a z drugiej wydzielane w nadmiernej ilości przez dłuższy czas mogą znacząco zakłócić funkcjonowanie organizmu i spowodować jego fizyczne wyczerpanie, a w skrajnej sytuacji nawet śmierć.

Irving Janis (1958) w swoim studium dotyczącym właśnie pojęcia stresu psychologicznego określił stres jako „taką zmianę w otoczeniu, która typowo, tj. u przeciętnego człowieka, wywołuje wysoki stopień napięcia emocjonalnego i przeszkadza w normalnym reagowaniu”⁵. Odpowiedź z organizmu na występowanie stresu autor określa jako występowanie pewnych stanów emocjonalnych, takich jak lęk,

4 H. Selye, *Stres życia*, Państwowy Instytut Wydawnictw Lekarskich, Warszawa 1959.

5 J. Heszen, *Psychologia stresu*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.

strach, gniew itp. Badacz, ze względu na to, że jego teoria określa stres jako całość, składającą się z dwóch składników: zewnętrznego i wewnętrznego, rozróżnia je na sytuacje stresowe i reakcje stresowe. Sytuacja stresowa jest określona przez autora jako takie bodźce zewnętrzne, które wywołują zaburzenie, za to reakcja stresowa jest rozumiana jako wszelakie zmiany w zachowaniu, afekcie lub postawie człowieka, które zostały spowodowane wyżej wymienionym bodźcem.

Irena Heszen-Niejodek w swojej teorii ujmuje stres psychologiczny „jako bodziec, sytuację lub wydarzenia zewnętrzne o określonych właściwościach; jako reakcje wewnętrzne człowieka, zwłaszcza reakcje emocjonalne, doświadczane wewnętrznie w postaci określonego przeżycia; jako relacje między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami człowieka”.

Natomiast Hobfoll (1989) zaproponował własne, dość zdawkowe, ujęcie stresu. Definiuje stres psychologiczny jako „reakcję wobec otoczenia, w którym (a) zachodzi zagrożenie stratą zasobów netto, (b) nastąpiła strata zasobów netto i (c) nie został osiągnięty zysk w zasobach w następstwie ich zainwestowania”⁶. Aby zrozumieć w pełni tę definicję, należy poznać pojęcie zasobu. Hobfoll stwierdził, że „do zasobów należą przedmioty, warunki, cechy osobowości i pokłady energii, które albo są cenione same w sobie jako potrzebne do przetwarzania (bezpośrednio lub pośrednio), albo służą do zdobycia owych zasobów umożliwiających przetrwanie”⁷. Autor w celu doprecyzowania swojej teorii ustalił jej aspekt aksjologiczny. Zwraca uwagę na wartości konkretne i indywidualne dla każdego człowieka. Badacz ten posługuje się pojęciem zasobów osobistych i przekonuje, że od kwestii posiadania rodziny, schronienia, przez pozycje zajmowane w społeczeństwie, po pieniądze, powodują one – bezpośrednio, pośrednio lub symbolicznie – możliwość przetrwania.

Innym badaczem pojęcia stresu był francuski fizjolog Claude’a Bernard. Stwierdził on, że w organizmie człowieka istnieją pewne mechanizmy obronne, których jednoczesna działalność daje możliwość człowiekowi zwalczania zagrożeń, a dzięki temu utrzymywanie się przy życiu. „Bernard jest twórcą prawa stałości środowiska wewnętrznego (*milieu intérieur*), zgodnie z którym stałość ta zachowana jest dzięki fizjologicznym i biochemicznym procesom ustroju”⁸.

6 S. E. Hobfoll, *Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*. *American Psychologist* 1989; 44: 513–524.

7 S. E. Hobfoll, *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu*, GWP, Gdańsk 2006, s. 61

8 A. Potocka, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2004.

Odmianą koncepcję w swojej, wydanej w języku polskim, monografii „Stres życia” wystosował Selye (1956/1960), lekarz, endokrynolog, który spojrzął na pojęcie stresu jako reakcję. Według niego stres to „stan, który przejawia się swoistym zespołem składającym się ze wszystkich nieswoistych zmian w układzie biologicznym”⁹. W dalszej części autor stwierdza, że zmiany te (GAS – General Adaptation Syndrom) składają się z kilku stadiów (stadium alarmowe, stadium odporności i stadium wyczerpania). Jako czynnik wywołujący taką reakcję Selye określa stresor, czyli to, co wywołuje stres. Selye oparł swoją teorię na reakcji, ponieważ definiuje zjawisko stresu przede wszystkim w kategoriach reakcji fizjologicznych organizmu człowieka na wymaganie nałożone na niego w sposób dowolny i bezwarunkowy. Nie generalizuje jednak, że jest to wyłącznie reakcja na wydarzenia o wydźwięku pejoratywnym. Jest to reakcja na wszelkie sytuacje wykraczające poza neutralny poziom. W celu doprecyzowania Selye wprowadził do piśmiennictwa pojęcie dystresu, czyli nieprzyjemnego, wewnętrznego stanu, który może spowodować uszkodzenia w organizmie. W powyższej teorii autor skupił się na uwydatnieniu pojęcia stresu jako stanu organizmu, a nie na czynnikach wywołujących. Z jednej strony używa pojęcia stresu do opisu stanu, który wywołuje charakterystyczne objawy organiczne (fizjologiczne) i jest na podstawie ich występowania rozpoznawany, a z drugiej strony uznaje, że opisuje ono (pojęcie stresu) sumę wszystkich zmian, czyli układ objawów. Selye jako skutki organiczne wpływu stresu na organizm podaje tak zwaną triadę stresu. Do triady należą takie objawy, jak powiększenie kory nadnerczy, zmniejszenie objętości węzłów chłonnych i grasicy, a także owrzodzenie żołądkowo-jelitowe. Tego typu zmiany są spowodowane długotrwałym i intensywnym oddziaływaniem hormonu stresu, czyli kortyzolu, który jest wydzielany przez korę nadnerczy¹⁰. Selye konstruując swoją definicję opierał się na ideach dwóch badaczy: już wspomnianego Claude’a Bernarda i Waltera Cannona.

1.2. PSYCHOLOGICZNE UJĘCIE STRESU

Po teorii biologicznej i podejściu do zjawiska stresu jako procesu fizjologicznego, zaczęto definiować stres w ujęciu psychologicznym. Badacze podeszli do pojęcia stresu jako do czynnika behawioralnego, będącego integralnym komponentem ludzkiej egzystencji, tak bardzo multiśrodowiskowej. Ujmowano stres jako skutek pewnych zdarzeń stresogennych, ale także jako czynnik, inaczej zwany stresorem,

9 H. Selye, *Stres okielznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1977, s. 74.

10 W. Łosiak, *Psychologia stresu*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

będący przyczyną zmian o charakterze traumatycznym, silnie wpływających na postrzeganie życia dotychczasowego lub przyszłego. Psychologowie posługują się trzema następującymi definicjami zjawiska stresu: jako bodziec, jako reakcja wewnętrzna człowieka oraz jako reakcja w jakiej pozostają pierwsze dwa elementy. Pierwsze prace dotyczące tematyki stresu psychologicznego dowodzą, że u podstaw jego występowania leżą sytuacje lub wydarzenia zewnętrzne, czyli bodźce, które przez wytworzenie w człowieku, odpowiedniego do bodźca, stopnia napięcia emocjonalnego hamują lub całkowicie paraliżują jego prawidłowe funkcjonowanie. W swoich badaniach, do tej teorii nawiązywali Holmes i Rahe podczas tworzenia w swojej koncepcji zmian życiowych. Z kolei inni badacze rozumieli stres jako reakcję o charakterze emocjonalnym, która polega na poczuciu dyskomfortu w konkretnej sytuacji. Powyższy sposób definiowania stresu jest bardzo bliski jego tzw. „pocotocznego rozumienia”, czyli stresu jako stanu napięcia, a także poczucia pewnego zagrożenia i swego rodzaju strachu, lęku. Jest zarazem psychologicznym odpowiednikiem stresu jako reakcji wewnętrznej organizmu, czyli koncepcji, która wiedzie prym w naukach medycznych.

Ówczesne teorie zaowocowały powstaniem całkowicie nowoczesnego podejścia do pojęcia i całego zjawiska stresu. Zaczęto definiować stres jako wynik interakcji pomiędzy dwiema grupami komponentów: wewnętrznymi i zewnętrznymi. Do takich koncepcji w piśmiennictwie polskim zaliczają się dwie koncepcje Strelaua i Tomaszewskiego.

W kwestii opisu stresu w kategoriach reakcji wewnętrznej oraz bodźca zewnętrznego mamy do czynienia z wieloma teoriami, jednak poszerzone zdefiniowanie tej problematyki nie zostało zgłębione. Takiej misji podjął się polski psycholog Jan Strelau. Strelau zdefiniował stres jako pewien stan, który charakteryzuje się silnymi, negatywnymi emocjami, takimi jak lęk, strach, czy wrogość, a także inne stany emocjonalne, które wywołują dystres. Można również zauważyć korelujące z nimi zmiany w fizjologii i biochemii. Stres więc jest zdaniem autora zespołem zmian w organizmie człowieka, które obejmują zarówno reakcje emocjonalne, jak i towarzyszące im zmiany na poziomie fizjologicznym

Drugim z polskich badaczy przedstawianego powyżej zagadnienia był Tadeusz Tomaszewski. W swoim studium dotyczącym wspomnianej problematyki skupił się na zewnętrznych uwarunkowaniach wystąpienia stresu jako sytuacji trudnej. W celu zdefiniowania sytuacji stresującej posłużył się definicją sytuacji normalnej. Według niego taka sytuacją w której system potrzeb, warunków oraz czynności jest

zrównoważony i stabilny. Co za tym idzie, sytuacją trudną nazywa taką, w której potrzeby, warunki i czynności nie są do siebie dostosowane, np.: zachodzi brak warunków do zaspokojenia danej potrzeby itp.

Na świecie do najpopularniejszych przedstawicieli powyższej teorii należą Lazarus i Folkman i ich koncepcja fenomenologiczno-poznawcza, czy też teoria zachowania zasobów Hobfolla.

Pochodzący z Uniwersytetu California, Richard Lazarus stworzył dość znaną w środowisku psychologów definicję stresu. W swoim studium określił stres jako „szczególny rodzaj relacji pomiędzy jednostką i otoczeniem, który jest przez jednostkę oceniany jako nadwyrężający lub przekraczający jej możliwości i zagrażający jej dobru” (Lazarus, 1984)¹¹. Autor tłumacząc zjawisko stresu przedstawia je jako rodzaj relacji podmiot – środowisko, a to, co czyni ją tak stresującą, to procesy poznawcze jednostki. Stres więc wyjaśnia dalej Lazarus jako zjawisko, pojawiające się wtedy, gdy sytuacja jest postrzegana jako zniechęcająca do osiągnięcia zmotywowanego (lub potencjalnie rozczarowującego) stanu, powoduje wzrost wpływu i uruchamia procesy regulacyjne w celu kontroli wpływu i dążenia do optymalizacji efektywności działania. W tym przypadku stres opisywany jest jako relacja różnych procesów psychologicznych (zwiększona reakcja emocjonalna oraz aktywizacja procesów regulacyjnych) wywołanych czynnikami wewnętrznymi. Odnosząc się do szkodliwych skutków oddziaływania stresu na organizm człowieka, autor uznaje, że niekorzystne właściwości występują, gdy zdarzenia stanowią stratę lub bezpośrednie zagrożenie. Wiążą się one z wartościami indywidualnymi dla każdego człowieka, np: życie, zdrowie, majątek, pozycja lub/i stanowisko pełnione w społeczeństwie, bezpieczeństwo najbliższych i inne. W przypadku zagrożenia mamy do czynienia z jakimś sygnałem informującym o zbliżającej się niebezpiecznej sytuacji, ale strata sama w sobie już nastąpiła. Według Lazarusa są to sytuacje powiązane, ponieważ zagrożenie może zwiastować stratę.

1.3. OGÓLNOUSTROJOWE DZIAŁANIE STRESU

Wszystkie teorie stresu psychicznego, które powstały na przestrzeni lat, a zwłaszcza teoria medyczna sprowadzają się do wpływu stresu na człowieka jako jedność komplementarną, która składa się nie tylko ciała, ale i z duszy w rozumieniu psychologicznym (łac. psyche-dusza). Idąc tym tropem rozważania w tym temacie muszą

11 W. Łosiak W., *Natura stresu, spojrzenie z perspektywy ewolucyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.

być rozpatrywane w sposób holistyczny, czyli całościowy. Tak jak wszelkie sytuacje zewnętrzne (wydarzenia losowe, traumatyczne, niespodziewane i zbyt trudne dla jednostki do rozwiązania na podstawie posiadanego doświadczenia i zasobów), a czasem wewnętrzne (konflikty wewnętrzne, problemy, choroby) wpływają na występowanie zjawiska stresu, tak też stres może powodować poważne zmiany w fizjologii, a co za tym idzie w kondycji i homeostazie organizmu. Jakikolwiek wahania w gospodarce hormonalnej odbijają się na funkcjonowaniu i stanie poszczególnych układów. W sposób naturalny najbardziej narażony jest układ nerwowy, który odczuwa takie zmiany jako pierwszy. Wszelkie zmiany w biochemii mózgu odbijają się szerokim echem na cały układ nerwowy. W czasie występowania, zetknięcia się z sytuacją stresową organizmu jednostki uruchamiane są szlaki połączeń autonomicznego układu nerwowego, czyli oś, w skład której wchodzi podwzgórze, przysadka oraz nadnercza (hypothalamus–pituitary–adrenal – HPA). Uaktywnienie się tej osi doprowadza do wyrzutu hormonów, których główną rolą jest regulacja funkcji i procesów niezbędnych dla przeżycia człowieka, co następuje przez receptory i kanały jonowe neuronów aferentnych. Układ hormonalny w tych sytuacjach wydziela hormony. Jest to reakcja organizmu na stresory fizyczne (ból, urazy, zmiany warunków zewnętrznych, zaburzenie homeorezy organizmu) oraz psychiczne (lęk, strach, gniew, złość). Hormony, które w sytuacjach stresogennych są niejako automatycznie wydzielane to kortykoliberyna (corticotropin releasing factor – CRF), której rolą jest uwolnienie adrenaliny, noradrenaliny i kortyzolu. Poprzez stymulowanie podwzgórza dochodzi do wyrzutu CRF. Hormon natomiast pobudza przysadkę mózgową, która uwalnia kortykotropiny. Ten związek doprowadza do uwolnienia przez nadnercza adrenaliny i noradrenaliny, a także kortyzolu, który zazwyczaj jest nazywany hormonem stresu przewlekłego. Długotrwałe oddziaływanie kortyzolu na organizm prowadzi do osłabienia działania układu immunologicznego, krwionośnego, a także wpływa na funkcje trawienne. Odczuwana złość, frustracja, rozdrażnienie lub inne zjawiska zaburzenia lub zmiany zachowania stwarzają zagrożenia zaburzenia homeostazy przewodu pokarmowego.

2. STRES W NIESWOISTYCH ZAPALENIACH JELIT – PRZEGLĄD WYNIKÓW BADAŃ

Nieswoiste zapalenia jelit, czyli w skrócie NZJ to choroby układu pokarmowego, do których zaliczamy chorobę Leśniowskiego-Crohna (chL-C) oraz wrzodziejące zapalenie jelita grubego (WZJG). Cechą niezwykle charakterystyczną dla powyższych jednostek nozologicznych z tej grupy jest to, że towarzyszą pacjentowi do końca życia w postaciach zaostrzeń i remisji objawów chorobowych. Powyższy fakt świadczy o ich chronicznym przebiegu. Etiologia oraz etiopatogeneza powyższych jednostek chorobowych nie jest w pełni wyjaśniona. Symptomy mają złożony charakter zarówno jelitowy, jak również pozajelitowy.

2.1. NIESWOISTE ZAPALENIA JELIT

Obecnie przyjęto, że nieswoiste zapalenia jelit to mogą być choroby polietiologiczne, czyli takie, których powstanie może być zależne od interakcji wielu czynników zarówno tych o podłożu endogennym, jak również egzogennym. Do takowych zaliczają się czynniki genetyczne, środowiskowe, wystąpienie zaburzeń w działalności układu immunologicznego, czy też zakażenia wirusowe lub bakteryjne. Zazwyczaj pierwsze objawy diagnozowane są między 20. a 40. rokiem życia. Badacze nie pomijają także roli czynników o charakterze psychogennym, np. stresu w występowaniu NZJ. Stres powoduje aktywację cytokin prozapalnych, a w związku z tym następuje nasilenie symptomów choroby. Wśród nieswoistych zapaleń jelit można wyróżnić między innymi chorobę Leśniowskiego-Crohna (chL-C) oraz wrzodziejące zapalenie jelita grubego (WZJG)¹².

Obie wyżej wymienione choroby mają kilka wspólnych cech etiopatogenetycznych. Są do siebie podobne także pod względem przebiegu klinicznego, a nawet metod leczenia. Istnieją również liczne, istotne różnice, które dotyczą przede wszystkim zasięgu zmian zapalnych w przewodzie pokarmowym, a także wskazań, na podstawie których lekarz decyduje o leczeniu chirurgicznym.

Wrzodziejące zapalenie jelita grubego to przewlekły proces zapalny błony śluzowej jelita grubego, głównie okrężnicy i odbytnicy. Etiologia choroby nie jest w pełni poznana. Na obecną chwilę wiadomo, że jest wieloczynnikowy. W patogenie WZJG istotne są czynniki genetyczne, immunologiczne i środowiskowe.

12 P. Zawadzka, *Nieswoiste zapalenia jelit – wczoraj i dziś*, Nowiny Lekarskie 2006, 75, 5, ss. 480-485.

Choroba dotyka wszystkie grupy wiekowe, dzieci i osoby starsze, ale najczęściej diagnozowana jest w drugiej i trzeciej dekadzie życia. Objawy choroby nasilają cytokiny prozapalne, a zmiany zachodzące w tej chorobie mają charakter ciągły. Główne symptomy to biegunka ze śladami krwi i śluzu, uczucie ucisku w stolcu oraz ból brzucha. W zależności od nasilenia procesu zapalnego w kale może również występować ropna wydzielina. Chorobie może towarzyszyć gorączka lub stan podgorączkowy, a także utrata masy ciała i ogólne osłabienie. Dominujące objawy zależą od lokalizacji choroby, a także zasięgu zmian. Symptomy są bardzo uciążliwe, krępujące dla pacjentów i szybko prowadzą do utraty krwi oraz odwodnienia. Kiedy cała okrężnica ulega zapaleniu, objawy WZJG rozprzestrzeniają się. Chorobie mogą również towarzyszyć zmiany skórne, oczne oraz stawowe. Jest to grupa tzw. objawów pozajelitowych, często stanowiących symptomy prodromalne¹³.

Natomiast choroba Leśniowskiego-Crohna może dotyczyć całego przewodu pokarmowego, od ust do odbytu. W przeciwieństwie do WZJG zachodzące tu zmiany mają charakter fragmentaryczny. Ten rodzaj choroby najczęściej lokalizuje się w dolnym odcinku przewodu pokarmowego, a zmiany w górnym odcinku są diagnozowane tylko w około 3% badanych przypadków. Częstymi objawami są ból brzucha nasilający się po spożyciu posiłków i uczucie pełności, zwykle zlokalizowane wokół prawego dołu biodrowego, biegunka, wzdęcia, ból brzucha, zmiany około odbytowe, a także mogą występować afty w jamie ustnej. Choroba dotyka głównie ludzi młodych oraz osoby między 30. a 50. rokiem życia. Zakłócenie homeostazy całego organizmu spowodowane trwającym procesem chorobowym jelit może dodatkowo wpływać na rozwój chorób układu krążenia, neurologicznego, oddechowego lub wywołać zapalenie stawów¹⁴.

2.2. PRZEGLĄD WYNIKÓW BADAŃ

Nieswoiste zapalenia jelit, mimo że są chorobami somatycznymi, wpływają nie tylko na fizyczny stan zdrowia chorego, ale także na jego sferę psychiczną. Przykładowym rezultatem jest pojawienie się zachowań zapobiegawczych. Występujący strach o własne zdrowie, a nawet życie, zmiany w działalności narządów, a także zaburzenia w gospodarce hormonalnej wpływają na człowieka, a w sensie biologicznym na jego ośrodkowy układ nerwowy, rzutując na kondycję emocjonalną. Typowym objawem jest labilność emocjonalna, czyli zjawisko charakteryzujące się zmiennością

13 P. Zawadzka, *Nieswoiste zapalenia...*, op. cit., s. 481.

14 Ibidem. s. 482.

i chwiejnością emocjonalną. Badania kliniczne wskazują, że trudne, wymagające doświadczenia życiowe, wystąpienie zjawiska stresu, czy zachorowanie na którekolwiek z zaburzeń depresyjnych zwiększają prawdopodobieństwo nasilenia objawów klinicznych NZJ. Stres, który jest jednym z komponentów środowiskowych stanowi duże zagrożenie dla homeostazy biologicznej organizmu. Stymuluje uwalnianie jednego z hormonów, który to hormon uwalnia kortykotropinę (CRF) z podwzgórza, a także uwolnienie hormonu kortykotropowego ACTH z przedniego płata przysadki, a następnie prowadzi do wzrostu wydzielania kortyzolu z kory nadnerczy. Jak zostało to już w artykule wspomniane, długotrwały stres, np. związany z obciążającymi, trudnymi sytuacjami życiowymi, może się przyczynić do utrzymania się znacznie podwyższonego stężenia kortyzolu we krwi przez okres minimum kilku dni. Ten stan rzeczy wiąże się ze znacznym obniżeniem poziomu odporności organizmu. Wyniki dotychczasowych badań klinicznych wykazały, że takie doświadczenie, jak separacja w małżeństwie, obecność stanów depresyjnych, w sposób znaczący wpływały na zmniejszenie liczby limfocytów CD8, komórek NK oraz makrofagów we krwi, czyli komórek odpowiedzialnych za odporność organizmu i zwalczanie zakażeń. Zarówno w próbach klinicznych, jak i podczas badań prowadzonych na modelu zwierzęcym, które dotyczyły zjawiska stresu udowodniono, że w fazie zaostrzenia chorób dochodziło do pobudzenia układu sympatycznego, które poprzedzało zwiększenie stężenia adrenaliny i noradrenaliny w organizmie¹⁵.

Wpływ stresu na występowanie i zaostrzenie objawów NZJ opisano w raporcie z badań opublikowanym w *World Journal of Gastroenterology* w wydaniu z 2014 roku. Badania dotyczyły wpływu stresu na choroby zapalne jelit. Patofizjologia NZJ jest nadal niedostatecznie rozumiana, ale najbardziej prawdopodobna jest złożona interakcja między układem odpornościowym, hormonalnym i nerwowym. Współistnienie NZJ i stresu psychicznego jest powszechne. Występowanie wśród chorych co najmniej jednego zaburzenia psychicznego zwykle waha się od 40% do 60%. Jedna z recenzji na temat psychospołecznych uwarunkowań NZJ opublikowana w 2013 roku donosi o znaczącym wzroście wyniku stresorów tuż przed progresją choroby. Wśród stresorów wyróżniono między innymi: nagłe przerwanie bliskiego związku, małżeństwa, separacja, śmierć członka rodziny, rozstanie poważnego związku dziewczyna/chłopak. Niebывale często zgłoszone sytuacje miały miejsce w czasie do około 38 tygodni przed wystąpieniem objawów. Badania eksperymen-

15 M. Zimecki, J. Artym, *Wpływ stresu psychologicznego na odpowiedź immunologiczną*. *Postępy Hig Med. Dosw.* 2004. 58, ss. 166-175.

talne wykazały, że maszty śluzówki komórki są aktywowane po ostrym stresie, a po przewlekłym są zwiększone lub zlokalizowane bliżej nerwów jelitowych. Badania laboratoryjne przeprowadzone na szczurach wykazały, że długotrwałe odczuwanie chronicznego stresu prowadzi do przeculicy otrzewnej.

Dość podobne badania opublikowano w 2019 roku na łamach czasopisma *United European Gastroenterology Journal*. Badanie, dotyczące bezpośrednio występowania Zespołu Jelita Drażliwego (IBS), przeprowadzono w formie ankiety internetowej na grupie 1012 respondentów pochodzenia holenderskiego i francuskiego, w wieku powyżej 18 roku życia. Objawy jelitowe, takie jak: ból brzucha, zmiany w konsystencji lub barwie stolca, obecność krwi lub płynu w kale, wykazywało 68,6% ankietowanych. Wśród nich 21% skonsultowało się z lekarzem w przeciągu roku od wypełniania ankiety, a 42% konsultowała się wcześniej. W 85% był to lekarz pierwszego kontaktu. Kryteria rzymskie IV spełniało 5,5% respondentów. Wśród nich najliczniejsze grupy to osoby w wieku wczesnej dorosłości, w większości kobiety. W tym podzbiorze 37% skonsultowało się z lekarzem z powodu objawów IBS w poprzednim roku, a 29% zrobiło to wcześniej. Kolonoskopię wykonano u 22% przypadków. Na podstawie krótkiego opisu 17,6% populacji określiło siebie jako osobę cierpiącą na IBS ($p < 0,001$ w porównaniu z częstością występowania IBS w Rzymie IV) i częściej były to kobiety. Zgodność z kryteriami rzymskimi IV wynosiła tylko 25%, ale z wyjątkiem niższego zgłaszania bólu, wzoru objawów, nasilenia, wpływu na codzienne życie, niezdolności do pracy i opieki zdrowotnej wykorzystanie było podobne do grupy Rzym IV. Łącznie 134 dni nieobecności w pracy przypisano objawom jelitowym u tych, którzy sami zgłaszają się z IBS. 18% ankietowanych jako przyczynę pogorszenia stanu zdrowia podało stres. Osoby cierpiące na IBS wśród najczęstszych czynników wyzwalających i nasilających objawy obok diety wskazywały właśnie doświadczanie stresu. Pokazano również, że zaostrzenie objawów przez stres w licznych przypadkach prowadziło do wystąpienia zaburzeń w codziennym funkcjonowaniu poprzez trudności fizyczne (zmęczenie, utrata apetytu), a także emocjonalne (lęk, depresja, wstyd) oraz niezdolność do pracy lub kontaktów towarzyskich. Uczestnicy samodzielnie zgłaszający IBS odczuwali wyższy poziom lęku, depresji i/lub zmęczenia¹⁶.

16 K. Van den Haute, F. Carbone, J. Pannemans, M. Corsetti, B. Fischler, H. Piessevaux, J. Tack. *Prevalence and impact of self-reported irritable bowel symptoms in the general population*. *United Gastroenterology Journal*, 2019, vol 7(2), ss. 307-315.

PODSUMOWANIE

W niniejszym fragmencie pracy opartym na przeglądzie dostępnej w tej dziedzinie literatury wykazano, że stres lub/i sytuacje stresowe prowadzą do zmian na poziomie endokrynologicznym, neurologicznym i fizjologicznym. Długotrwałe lub regularne doświadczanie stresu w większości przypadków przyczyniło się do wystąpienia lub zaostrzenia objawów NZJ. Udowodniono również, że chroniczny stres powoduje uszkodzenia układu immunologicznego. Zmniejszenie liczby limfocytów CD8, komórek NK oraz makrofagów we krwi, czyli komórek odpowiedzialnych za odporność organizmu i zwalczanie zakażeń to tylko niektóre ze zmian w biochemii organizmu wywołane oddziaływaniem stresu. Wykazano również zmiany w gospodarce hormonalnej. Następuje uwalnianie hormonu, który z kolei uwalnia kortykotropinę (CRF) z okolic podwzgórza. Uwolnienie hormonu kortykotropowego ACTH z przedniego płata przysadki prowadzi do wzrostu wydzielania kortyzolu z kory nadnerczy. Długotrwałe narażenie organizmu na zbyt wysoki poziom kortyzolu we krwi prowadzi do osłabienia odporności organizmu. Zmiany we florze bakteryjnej przewodu pokarmowego, wywołane czynnikami wpływającymi w sposób bezpośredni na powstawanie NChZJ, takimi jak dieta, styl życia itp. pogłębiają osłabienie odporności organizmu. Na podstawie tych informacji dowiedziono, że stres ma wpływ na osłabienie organizmu i zaostrzenie zmian chorobowych.

BIBLIOGRAFIA

1. Agarwal S. K., Marshall jr. G. D. (2001), *Stress effects on immunity and its application to clinical immunology*, Clinical and Experimental Allergy, Vol. 31.
2. Bickston S. J., Bloomfeld R. S. (2013). *Nieswoiste zapalenia jelit*, Wrocław, Elsevier Urban & Partner.
3. Chrobak – Bień J., Gawor A., Paplarczyk M., Małecka – Panas E., Gąsiorowska A. (2017), *Analiza czynników wpływających na jakość życia osób z chorobą Leśniowskiego-Crohna*. Polski Przegląd Chirurgiczny, 89 (4).
4. Chrobak – Bień J., Gawor A., Paplarczyk M., Gąsiorowska A. (2018), *Wpływ czynników socjodemograficznych i klinicznych na stopień akceptacji choroby wśród osób cierpiących na chorobę Leśniowskiego-Crohna*, Pielęgniarstwo i Zdrowie Publiczne, 8(1): 47-53.

5. Cybulski M., Strzelecki W. (2010), *Psychologia w naukach medycznych*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu, Poznań 2010.
6. Długosz J.W., *Nieswoista choroba zapalna jelit*. Gabrylewicz A. (red), *Gastroenterologia w praktyce*, Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2002.
7. Froch B., Zwolińska-Wcisło M., Bętowska-Korpała B., Mach T. (2009), *Dynamika reakcji emocjonalnych u chorych na nieswoiste zapalenia jelit*. Przegląd Gastrologiczny, 4(3).
8. Grygorczuk A., *Pojęcie stresu w medycynie i psychologii*. Via Medica, t. 5, nr 3, 111-115.
9. Heszen J. *Psychologia stresu*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.
10. Heszen J., Sęk H., *Zdrowie i choroba w paradygmacie stresu psychologicznego*, Psychologia zdrowia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
11. Hobfoll S. E., *Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress*. American Psychologist 1989; 44: 513–524.
12. Hobfoll S. E., *Stres, kultura i społeczność*. Psychologia i filozofia stresu, GWP, Gdańsk 2006, s. 61.
13. Hong-Yan Q., Chung-Wah Ch. (2014), *Impact of psychological stress on irritable bowel syndrome*. World Journal Gastroenterology, 20 (39), 14126-14131.
14. Hunter J., *Inflammatory Bowel Disease*, Vermilion, Londyn 2010.
15. Janowska M., Prystupa A. (2012), *Choroba wrzodowa jako jednostka psychosomatyczna*, Medycyna Ogólna i Nauki o Zdrowiu, t. 18, nr 4, 330-333.
16. Joško J., *Stres w chorobach przewlekłych*, Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa 2007.
17. Kaczmarska A., Curyło-Sikora P. (2016), *Problematyka stresu-przegląd koncepcji*. Hygeia Public Health, 51(4): 317-321.
18. Kotyla P. (2015), *Pierwotne niedobory odporności – wstęp do chorób autoimmunizacyjnych*, Via Medica, t. 1, nr 1, 30-37.
19. Kuleta A. (2016), *Wpływ pracy zmianowej na wystąpienie zmian patofizjologicznych - przegląd literatury*, Forum zaburzeń metabolicznych, t. 7, nr 2, 93-98.
20. Łosiak W., *Natura stresu, spojrzenie z perspektywy ewolucyjnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2007.
21. Łosiak W. *Psychologia stresu*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.

22. Łosiak W., *Stres i emocje w naszym życiu*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009.
23. Mrowicki J. (2020), *Czynniki środowiskowe zwiększające ryzyko aktywacji i rozwoju chorób zapalnych jelit*, Postępy Biochemii-Advances in biochemistry, t. 66, nr 2.
24. Potocka A., *Miejsce pracy na miarę oczekiwań*, Poradnik dla pracowników społecznych, Oficyna Wydawnicza Instytutu Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2004.
25. Reykowski J., *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1996.
26. Sapolsky R., *Dlaczego zebry nie mają wrzodów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
27. Selye H., *Stres okiełznany*, Państwowy Instytut Wydawniczy, Warszawa 1977.
28. Selye H., *Stres życia*, Państwowy Instytut Wydawnictw Lekarskich, Warszawa 1959.
29. Sęk H., *Psychologia kliniczna*, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
30. Sojka E., Jonderko K., *Od laboratorium do praktyki: stres jako czynnik patogenetyczny chorób przewodu pokarmowego*, Wiadomości Lekarskie, t. 46(4), 379-385.
31. Stanisławska J., Zubrzycka R., Talarska D. (2015), *Jakość życia chorych z wrzodziejącym zapaleniem jelita grubego*, Problemy Pielęgniarstwa, 23(3).
32. Strelau J., *Psychologia – Podręcznik akademicki*, t. 3, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005.
33. Van den Haute K., Carbone F., Pannemans J., Corsetti M., Fischler B., Piessevaux H., Tack J. (2019), *Prevalence and impact of self – reported irritable bowel symptoms in the general population*, United Gastroenterology Journal, 2019, vol 7(2), (307-315).
34. Wiśniewska-Jarosińska M., Chojnacki J. (2010), *Rola melatoniny w chorobach przewodu pokarmowego*. Folia Medica Lodziensia, 37(1).
35. Zawadzka P. (2006), *Nieswoiste zapalenia jelit – wczoraj i dziś*, Nowiny Lekarskie, 75, 5, 480-485.
36. Zawadzki R. (2004), *Stres – sztuka życia*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2004.

37. Zimbardo P. G., Johnson R. L., McCann V., *Psychologia – kluczowe koncepcje – człowiek i jego środowisko*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2017.
38. Zimecki M., Artym J. (2004), *Wpływ stresu psychologicznego na odpowiedź immunologiczną*, *Postępy Hig Med.* Dosw, 58.

STRESS AND THE SEVERITY OF INFLAMMATORY BOWEL DISEASE (IBD) SYMPTOMS

ABSTRACT

The aim of this chapter is to examine the relationship between the occurrence and experience of psychological stress and the severity of inflammatory bowel disease (IBD) symptoms. A literature review is presented on the differences in the definition and approach to the concept of stress, as well as its impact on the organism and its somatic and psychological functioning. The results of studies conducted in clinical and natural conditions on subjects with symptoms or signs of inflammatory bowel disease are also presented. The above-mentioned review allowed us to observe the influence of experiencing chronic stress on the onset or exacerbation of IBD symptoms. Analysis of the literature review reveals a relationship between the severity of IBD symptoms and chronic stressors. Therefore, it is important to use psychological and psychotherapeutic support in patients with IBD.

3. BLASKI I CIENIE ZARZĄDZANIA

KAROLINA NOWAKOWSKA¹
KAROLINA ZIĘTEK
KAROL JASIŃSKI

BARIERY ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

STRESZCZENIE

Wspierana współcześnie idea bycia przedsiębiorczym stała się inspiracją do podjęcia badań w ramach tej problematyki. Prowadzenie i rozwój własnej firmy stanowi niekiedy ogromne wyzwanie dla nowych przedsiębiorców, gdyż z każdej strony otoczenia pojawiają się nowe wyzwania i bariery. W części teoretycznej Autorzy przedstawili pojęcie przedsiębiorczości oraz postrzeganie i uwarunkowania rozwoju. W dalszej kolejności zaprezentowano zbiór czynników jako barier rozwoju i poddano je analizie. Badanie przeprowadzono stosując metodę analizy i syntezy, z techniką diagramu Ishikawy. W zakończeniu zawarto wnioski z badania empirycznego.

WPROWADZENIE

Przedsiębiorstwa są specyficznymi uczestnikami rynku, mają bowiem ograniczone możliwości oddziaływania na otoczenie zewnętrzne, a jakiegokolwiek zmiany w nich zachodzące odgrywają bardzo szczególną rolę w ich funkcjonowaniu. Przedsiębiorstwa są narażone na oddziaływanie negatywnych czynników, takich jak niestabilne prawo pracy, nowsze technologie i innowacje, czy sytuacje kryzysowe. Niejednokrotnie te przeszkody uniemożliwiają dalsze prowadzenie działalności gospodarczej. Bariery utrudniające rozwój mogą mieć charakter zewnętrzny: polityka, technologie, czy środowisko, lub wewnętrzny: zasoby (materiały), kierownictwo, człowiek. Każda z tych barier wpływa na działania biznesowe w różnym stopniu, jednak po zsumowaniu największym problemem z tym związanym jest brak rozwoju przedsiębiorstwa. Bardzo ważne jest zatem zdefiniowanie tych barier oraz wyjaśnienie, dlaczego to właśnie one mają kluczowy wpływ na rozwój przedsiębiorstwa i jakie konsekwencje za sobą niosą.

¹ Karolina Nowakowska, Karolina Ziętek, Karol Jasiński – studenci Zarządzania SUM, Koło Naukowe Młodych Menedżerów Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu, Leader Academy AHNS w Radomiu.

Celem badania było określenie barier rozwoju przedsiębiorczości. Wykorzystano dostępną literaturę, metodę analizy i syntezy oraz diagram Ishikawy jako technikę badawczą. Skupiono się na przyczynach barier rozwoju, takich jak: Kierownictwo, Człowiek, Zasoby, Polityka, Technologie i Środowisko. Syntetyczne wnioski z badania mogą stanowić cenną wskazówkę dla zarządzających, jak przełamać problemy i znaleźć bodźce rozwoju przedsiębiorstwa.

1. POSTRZEGANIE PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Początku pojawienia się terminu „przedsiębiorczość” należy doszukiwać się w rewolucji przemysłowej i zainteresowaniach badawczych pionierów rodzącego się kapitalizmu. W owym czasie powstawały nowe formy gospodarowania i zarządzania, polegające na odpowiednim wykorzystaniu potencjału zarówno kapitałowego, technicznego, jak też ludzkiego. Jednak z alokacją wiązało się ryzyko, z jednej strony była to szansa na zwielokrotnienie zysku, z drugiej zaś możliwość upadku i bankructwa. Prekursorami, którzy wyjaśniali w swoich dziełach pojęcie przedsiębiorczości byli przedstawiciele ekonomicznej i społecznej myśli liberalnej: A. Smith, J.B. Say oraz J. Schumpeter².

Przedsiębiorczość jest cechą działania, które zmierza do zapewnienia racjonalnej i efektywnej koordynacji zasobów firmy. Jest to umiejętność dostrzegania potrzeb, doskonalenia pomysłów oraz zdolności do korzystania z pojawiającej się okazji z gotowością do podejmowania ryzyka³. Przedsiębiorczość postrzegana jest jako zorganizowany proces, w którym ma miejsce akt tworzenia czegoś nowego, działanie ukierunkowane na zastosowanie nowatorskiego pomysłu w celu wygenerowania korzyści rynkowych. Ma też wymiar zespołu cech, opisujących sposób postępowania człowieka jako osoby przedsiębiorczej. Wyróżnia się tu dynamizm, aktywność, skłonność do podejmowania ryzyka, umiejętność dostosowania się do zmiennych warunków, innowacyjność, postrzeganie szans i ich wykorzystanie⁴.

Przedsiębiorczość międzynarodowa utożsamia się jako wynik postępującej globalizacji i umiędzynarodowienia działalności przedsiębiorstw. Przedsiębiorstwo, aby poprawić swoją konkurencyjność, kreuje wizerunek własny na rynkach międzynarodowych, prezentując się jako rozwijające się i zdolne do podejmowa-

2 A. Potocki, *Współczesne tendencje w zarządzaniu - teoria i praktyka*, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Marketingu w Chrzanowie, Chrzanów 2000, ss. 19, 20.

3 <https://mfiles.pl/pl/index.php/Przedsiębiorczość> (22.06.2022)

4 Ibidem.

nia ryzyka⁵. Miarą przedsiębiorczości w porównaniach międzynarodowych jest tzw. wskaźnik TEA (*Total Entrepreneurial Activity*), który mierzy ogólną aktywność w procesie podejmowania przedsięwzięć⁶. Wskaźnik ten liczony jest jako odsetek osób dorosłych (18-64 lat) w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych. Chodzi o tych dorosłych, którzy są założycielami nowego przedsiębiorstwa, bądź zarządzają nowym przedsiębiorstwem i pozostają jego właścicielem. W krajach zorientowanych na efektywność, wśród których znajduje się Polska, wskaźnik ten szacuje się na poziomie 14,09⁷. Warto dodać, że wskaźnik TEA charakteryzuje kraje o podobnym, zbliżonym poziomie rozwoju, zaś inaczej kształtuje się w krajach zaliczanych do słabo rozwiniętych, zorientowanych na czynniki produkcji. Te miary odnoszą się do przedsiębiorczości w tradycyjnym znaczeniu, oznaczają zdolność do otwierania i prowadzenia aktywnej działalności gospodarczej. Mowa tu o wskaźnikach, dotyczących przedsiębiorczości indywidualnej, czyli posiadania inicjatyw, bycia kreatywnym i zdolnym do wykorzystywania szans rynkowych. Osoby przedsiębiorcze wykazują aktywną postawę życiową o skłonności do podejmowania ryzyka, cechują się intuicją, pracowitością i odpornością na stres, niechętnie podejmują prace „u kogoś”.

2. UWARUNKOWANIA ROZWOJU PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Definicje przedsiębiorczości zmieniają się, ewaluują w kierunku tworzenia nowej wartości, zarówno w wymiarze materialnym, jak i niematerialnym, implikującym i warunkującym, podmiotowym czy przedmiotowym. Można wyróżnić trzy poziomy przedsiębiorczości⁸:

- szczególny sposób myślenia, polegający na potrzebie poznania i działania, pozwalający przewyżczać stereotypy oraz działać w warunkach niepewności,
- działanie, czyli aktywność, wynikająca z osobowości przedsiębiorczej; wprowadzanie innowacji, nowych pomysłów, korzystanie z wiedzy, jak pokonać trudności,

5 Ibidem.

6 E. Niedzielski, *Poziom uwarunkowania rozwoju przedsiębiorczości gospodarczej*, Stowarzyszenie Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu, Roczniki Naukowe, t. XVI, zeszyt 1, s. 153.

7 P. Zbierowski i in., *Global entrepreneurship monitor-Polska*, PARP, UE w Katowicach, Katowice 2012, ss. 10-25.

8 Por.: B. Piasecki, *Przedsiębiorczość i mała firma. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1998, ss. 30-35.

- efekty, oznaczające rezultaty podejmowanych działań przedsiębiorczych we własnej działalności gospodarczej.

Przedsiębiorczość należy rozpatrywać znacznie szerzej niż tylko w aspekcie korzyści biznesowych. Bycie przedsiębiorczym nie oznacza bowiem tego samego, co bycie przedsiębiorcą. Istotne jest, aby uwzględnić czynniki społeczno-psychologiczne i wspierać społeczne determinanty postaw przedsiębiorczych⁹. Ze Strategii Lizbońskiej wynika, że przedsiębiorczość należy postrzegać „jako jedno z kluczowych narzędzi tworzenia wzrostu gospodarczego i lepszych miejsc pracy oraz urzeczywistnienia spójności społecznej i zwalczania wykluczenia społecznego”¹⁰.

Ogromną rolę w kształtowaniu zachowań przedsiębiorczych odgrywa zarządzanie zasobami ludzkimi. Rola ta polega na zapewnieniu firmie odpowiednich ludzi oraz zaangażowaniu ich w pełne uczestnictwo w proces realizacji celów firmy. Współdziałanie pracowników wraz ze wzrostem aktywności i kwalifikacji niesie uczestnictwo personelu we wszystkich złożonych procesach¹¹.

Uruchomienie przedsięwzięcia przyjmującego różne formy organizacyjne nie stanowi pojedynczego aktu, lecz złożony proces. Przedsiębiorczość jako proces jest zjawiskiem wielowymiarowym, zależy od czynników związanych z cechami przedsiębiorcy oraz od warunków realizacji. Warto zaznaczyć, że uwarunkowania rozwoju to nie tylko siły sprzyjające wzmocnieniu procesu przedsiębiorczości oraz jego rezultatów, ale także siły hamujące sam proces¹². Wiele zależy od aktywności i innowacyjności ludzi działających w sferze rynku, którzy wprowadzając innowacje powodują rozwój prowadzonych przedsiębiorstw. Kreatywność i twórczy potencjał człowieka niesie szanse na osiągnięcie sukcesów, realizowanych zgodnie z prawem w ramach obowiązujących przepisów. Uwarunkowania rozwoju przedsiębiorczości można podzielić następująco¹³:

- wewnętrzne – źródło kreowania postaw,
- zewnętrzne – instrument realizacji i rozwoju tych postaw.

Wśród istotnych zachowań przedsiębiorczych należy wymienić lęk przed porażką oraz zróżnicowane motywy podejmowania działalności gospodarczej. Wiele

9 M. Mularska-Kucharek, *Spoleczne uwarunkowania postaw przedsiębiorczych*, Edukacja Ekonomistów i Menedżerów, 3 (41) 2016, 165-177.

10 *Postawy przedsiębiorcze a Strategia Lizbońska* (2008). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUri> (15.06.2022).

11 K. Safin, *Zarządzanie małą firmą*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2003, ss. 66-67.

12 J. Lichtarski, M. Karaś, *Pojmowanie przedsiębiorczości i warunkujące ją czynniki*, [w:] K. Jaremczuk (red.), *Uwarunkowania rozwoju przedsiębiorczości – szanse i zagrożenia*, Wydawnictwo PWSZ, Tarnobrzeg 2003, s. 23.

13 K. Rogala, *Uwarunkowania przedsiębiorczości w obszarze mikroprzedsiębiorstw na przykładzie miasta Leszno*. Rozprawa doktorska, Poznań 2011, s. 28.

firm zakładanych jest z powodu chęci wykorzystania szansy rynkowej, zawodowej, materialnej oraz z potrzeby realizacji niezależności i własnych dążeń. Często jednak działania przedsiębiorcze wynikają z konieczności, powodowanej trudnościami w znalezieniu pracy, brakiem dochodu, chęcią powiększenia dochodu lub utrzymania dochodu na tym samym, niezmiennym poziomie.

Struktura motywów przedsiębiorczych różni się w zależności od kraju. Analiza danych zawartych w tabeli 1 pokazuje, że wśród wybranych motywów dla Polski wyróżnia się konieczność. Wysoki udział przymusu może oznaczać poziom lęku przed porażką czy niepowodzeniem. Potrzeba zwiększenia dochodu i niezależności najwyraźniej występuje w Republice Czeskiej, zaś motyw nieznanu kształtuje się na najwyższym poziomie wśród mieszkańców Słowacji.

Tabela 1. Motywy działań przedsiębiorczych w krajach Grupy Wyszehradzkiej

Motywy	Polska	Republika Czeska	Słowacja	Węgry
	%			
Zwiększenie dochodu	16	26	18	16
Niezależność	16	32	16	15
Konieczność	53	31	29	42
Motyw nieznanu	15	11	37	28

Źródło: Por.: P. Zbierowski i in., op. cit.

Niewątpliwie, wiedza, kompetencje, poziom wykształcenia, a także znajomość prawa i niejednoznaczność interpretacji stanowią o rozwoju przedsiębiorczości wśród obywateli danego społeczeństwa. Wiele czynników osobowych, środowiskowych i sytuacyjnych ma wpływ na wybór ambitnej, ale nieprzewidywalnej drogi, którą podąża przedsiębiorca.

3. ANALIZA PRZYCZYNOWO-SKUTKOWA BARIER PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Badania naukowe prowadzą do rozwiązania określonego problemu, a wynik tych badań może przybrać charakter poznawczy, jednak powinny być realizowane na potrzeby konkretnych celów praktycznych. Wkład elementów procesu badawczego zależy od charakteru badanych zjawisk¹⁴. Prace naukowe składają się ze stałych

¹⁴ H. Dźwigoł, *Warsztat badawczy w naukach o zarządzaniu*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej nr 1941, Seria: Organizacja i Zarządzanie, z. 83, 2015, s. 134.

elementów, jakimi są: analiza i synteza. Metoda ta polega na podzieleniu problemu badawczego na mniejsze czynniki i analizie każdego z nich indywidualnie. Synteza oznacza zestawienie wszystkich elementów przeanalizowanych wcześniej. Tak przeprowadzone badanie pozwala na odkrycie powiązań pomiędzy poszczególnymi elementami całości¹⁵. W metodzie analizy i syntezy poszczególne etapy mają na siebie wpływ i każdy z nich może zyskać dominujące znaczenie. Cały proces pozwala na znalezienie nowego, optymalnego rozwiązania danego problemu. Zgodnie z zastosowaną metodą, podjęty problem badawczy został rozłożony na mniejsze czynniki, które zbadano indywidualnie (analiza).

Proces przedsiębiorczy można potraktować jako proces decyzyjny, taką ma bowiem logikę. Z drugiej strony jest to logika przedsięwzięcia wyznaczonego zasadami działania zorganizowanego. Skutki takich działań zależą zatem od sprawności decyzyjnej i organizacyjnej, polegającej na skompletowaniu zasobów, uruchomieniu danego przedsięwzięcia oraz sprawnym funkcjonowaniu. Rezultatem ma być efektywność¹⁶.

Podejmowanie decyzji towarzyszy człowiekowi od początku jego istnienia. W praktyce zarządzania decyzje prowadzą do rozwiązania konkretnego, określonego problemu na podstawie analizy i syntezy. Decyzje podejmuje się na podstawie faktów, czyli danych opisujących fakty z przeszłości oraz teraźniejszości, mogących służyć także do prognozowania. Do pozyskania danych stosuje się w zarządzaniu jakością instrumenty, które służą do wykrywania relacji zachodzących między elementami systemu zarządzania. Dane zebrane za pomocą narzędzi jakościowych można wykorzystać zarówno do podejmowania decyzji strategicznych, jak też operacyjnych.

Jednym z narzędzi stosowanych w zarządzaniu jakością jest diagram Ishikawy, zwany diagramem ryby, który pozwala graficznie zaprezentować zbiór czynników mających wpływ na ostateczny wynik procesu¹⁷. U podstaw stosowania tego narzędzia badawczego jest założenie, że określony skutek jest wywoływany nie przez jeden czynnik, ale przez zbiór czynników¹⁸. Zadaniem badacza, wykorzystującego diagram Ishikawy jest wskazanie i uporządkowanie tych czynników. Na rozgałęzieniach diagramu dochodzących do osi głównej opisuje się przyczyny wywołujące problem. Odpowiadając na pytania „dlaczego” lub „w jaki sposób” dokonuje

15 *Encyklopedia zarządzania*, https://mfiles.pl/pl/index.php/Metoda_badawcza (10.06.2021).

16 Por.: M. Huczek, *Zarządzanie jako czynnik rozwoju przedsiębiorczości*, Instytut Politologii, Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie, <https://studylibpl.com/doc/913622/zarz%C4%85dzanie-jako-czynnik-rozwoju-przedsiębiorczości> (12.06.2022).

17 A. Hamrol, *Zarządzanie jakością z przykładami*, PWN, Warszawa 2007, s. 288.

18 Ibidem.

się dekompozycji czynników poprzez tworzenie kolejnych rozgałęzień diagramu, aż do stwierdzenia kompletności czynników wpływających na wynik badanego procesu. W określeniu owych czynników hamujących rozwój przedsięwzięć w biznesie pomocne były wywiady z zarządzającymi, przeprowadzone przez autorów niniejszego rozdziału monografii w ich macierzystych firmach. Firmy te nie wyraziły zgody na publikowanie swoich nazw.

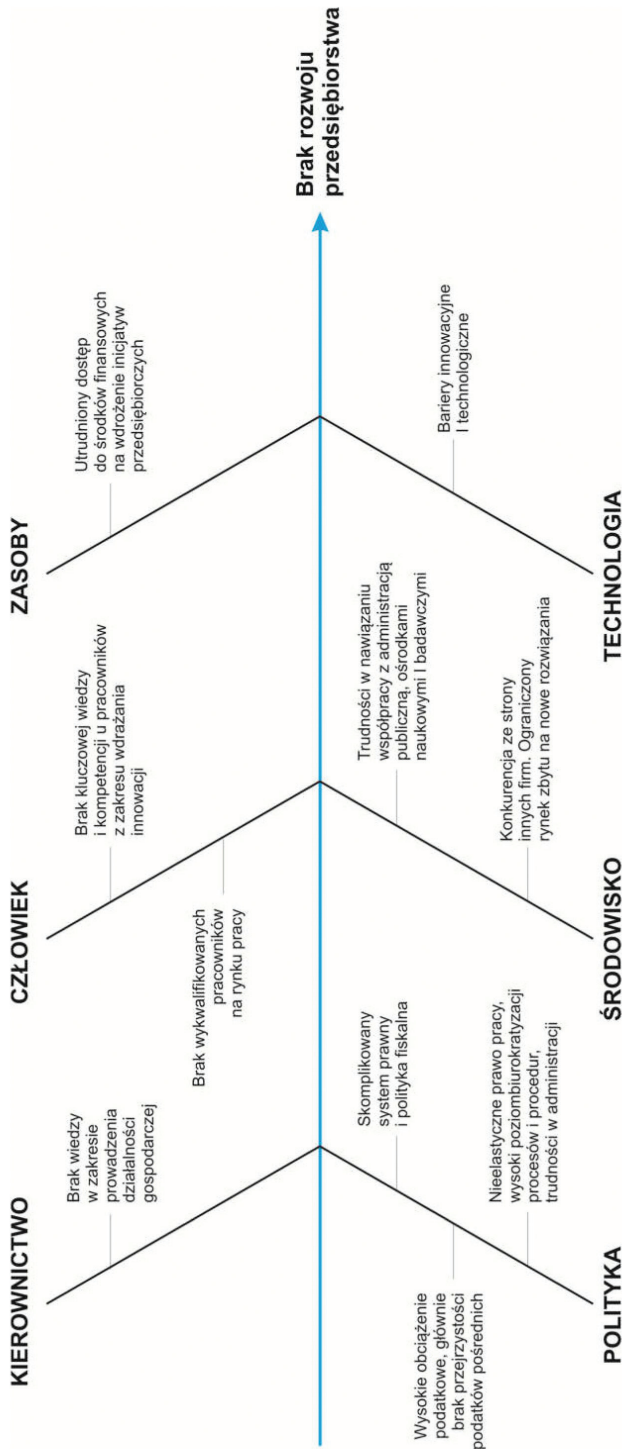
W niniejszym badaniu wyróżniono następujące czynniki wpływające na rozwój przedsiębiorstwa: Kierownictwo, Człowiek, Zasoby, Polityka, Środowisko, Technologia. Diagram Ishikawy ilustruje zbiór tych czynników, opisując je szczegółowo i poddając oddzielnej analizie pod kątem hamowania rozwoju przedsiębiorstwa (rys. 1). Dekompozycja tych czynników określa skutek, jakim jest brak rozwoju przedsiębiorstwa.

KIEROWNICTWO

W pierwszej „ości” wykresu Ishikawy przedstawione zostało Kierownictwo, gdzie za głównym problemem braku rozwoju stoi **brak wiedzy w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej**. Bariera ta ma swoje źródła już na samym początku, gdy decydujemy się na otwarcie działalności gospodarczej. Zdarza się tak, że młodzi ludzie lub osoby, które pracują na etacie stwierdzają, iż chcą otworzyć i rozwinąć własną działalność gospodarczą. Niestety nie posiadają dokładnej i wyczerpującej wiedzy na ten temat. Można wręcz pokusić się o powiedzenie, że „porywają się z motyką na słońce”, ponieważ prowadzenie działalności gospodarczej wymaga bardzo wielu przygotowań i informacji. Kierownictwo jest dla przedsiębiorczości bardzo ważne, bowiem jest „głową” biznesu. To podstawa każdej firmy. Jeśli na tym stanowisku nie znajdzie się ktoś kompetentny, to działalność, która nie jest dokładnie i fachowo sterowana, nie będzie miała możliwości się rozwijać. Kierownictwo takie nie zbuduje mocnych fundamentów pozwalających uzyskać dobrą pozycję firmy na konkurencyjnym rynku.

CZŁOWIEK

Gdy mówimy o zasobie ludzkim w przedsiębiorstwie, to mamy na myśli zarząd i pracowników. Główną barierą, z którą zderzamy się przy braku rozwoju przedsiębiorstwa jest **brak wykwalifikowanych pracowników na rynku pracy**. Źródłem tej bariery jest brak możliwości rozwoju i podnoszenia kompetencji pracowników niższego, jak i wyższego szczebla.



Rys. 1. Czynniki braku rozwoju przedsiębiorczości

Źródło: opracowanie własne

O dobrego pracownika z wysokimi kwalifikacjami obecnie jest bardzo trudno. Każdy kierownik chciałby mieć w swojej firmie wykwalifikowaną kadre i najlepszych pracowników, jednak na rynku pracy jest często deficyt. Firmy chętniej chcą zatrudniać już doświadczonych pracowników niż nowych bez doświadczenia. Wdrożenie pracownika, dodatkowe szkolenie i kursy, a także czas na zapoznanie ze wszystkimi procesami w firmie jest w rzeczywistości dużo droższy. Bariera ta sprawia, że firma stoi w jednym miejscu, brakuje jej czynnika ludzkiego, który dzięki swojej wiedzy i umiejętnościom sprawiłby, że firma zaczęłaby się rozwijać.

Kolejną barierą, dotyczącą zasobów ludzkich, a która ma wpływ na rozwój przedsiębiorstwa to **brak kluczowej wiedzy i kompetencji u pracowników z zakresu wdrażania innowacji**. Nowe technologie i innowacje towarzyszą firmie na każdym kroku. Innowacyjność determinuje konkurencyjność przedsiębiorstw. Innowacje to także najważniejsza siła napędowa rozwoju gospodarki. Źródłem tej bariery jest brak szkoleń dla pracowników. Przedsiębiorstwo, które nie dba o dostarczenie wiedzy i kompetencji z zakresu wdrażania innowacji, nie może wymagać, aby pracownicy wdrożyli coś, o czym nie posiadają żadnej wiedzy. To kierownik lub menager powinni szkolić swoich pracowników tak, aby poprzez wdrażanie innowacji przedsiębiorstwo pozyskiwało konkurencyjną pozycję na rynku.

ZASOBY

Z perspektywy zasobów, odnosząc się do barier jakie można napotkać na drodze do rozwoju przedsiębiorstwa oraz podnoszenia poziomu własnej przedsiębiorczości, można wyróżnić jedną główną i mocną barierę: zasoby. Aby rozwijać się, przedsiębiorstwo potrzebuje zasobów. Zasoby to ogólnikowe pojęcie, obejmujące całość „półproduktów” wykorzystanych do wytworzenia produktu końcowego. Są to więc rzeczy materialne, wykorzystywane np. przy produkcji, technologie, kapitał ludzki posiadany na pokładzie danej firmy, ale też środki finansowe posiadane przed przedsiębiorstwem.

Firmy, szczególnie na początku swojego rozwoju, często spotykają się z barierą, jaką jest **utrudniony dostęp do środków finansowych na wdrożenie inicjatyw przedsiębiorczych**. Bariera ta ma swoje źródła w bardzo prozaicznych przyczynach. Zaczynając działalność, nie dysponuje się ogromną ilością gotówki, potrzebną przecież zarówno na start, jak i na dalszy rozwój. Swoje zasoby finansowe powiększane są przez przedsiębiorstwo stopniowo poprzez ciężką pracę, stąd na początku nie jest ono w stanie poświęcić środków na najnowocześniejsze rozwiązania. Bariera ta jest ważna, ponieważ jest bardzo powszechnym problemem. Utrudniony dostęp do środków finansowych skutkuje tym, że stosuje się prostsze, tańsze, nie-

innowacyjne oraz mniej efektywne rozwiązania, przez co działalność jest ograniczona. Z powodu ograniczonych środków działalność nie jest tak sprawna, jak tych bogatszych, bardziej rozwiniętych i dłużej prosperujących na rynku firm. Trzeba liczyć się także z tym, że może wystąpić błąd ludzki, który w przypadku posiadania zaawansowanych technologicznie maszyn jest zminimalizowany. Dostęp do nowoczesnych, zaawansowanych technologicznie maszyn i stosowania ICT na szeroką skalę jest kosztowny, o takich możliwościach decydują często zasoby finansowe. W skrajnych przypadkach może wystąpić problem z uiszczaniem stałych, miesięcznych opłat związanych z prowadzeniem działalności.

POLITYKA

Poruszając aspekty związane z polityką, a mające również wpływ na tworzenie się barier w rozwoju przedsiębiorstwa, można wyróżnić szereg czynników mających ogromne znaczenie. Polityka ma za zadanie regulować wszelakie zasady działalności gospodarczej, niemniej jednak często regulacje te niosą za sobą ograniczenia dla właściciela biznesu. Wiąże się to z tym, że niekiedy przepisy prawne są niejasne, niezrozumiałe dla przeciętnego człowieka. W przepisach występują tzw. kruczki prawne, zrozumiałe tylko dla prawników. Często opłaty związane z prowadzeniem działalności kumulują się i może się zdarzyć, że generują wysokie koszty do poniesienia przez przedsiębiorcę.

Ważną barierą dla postępu przedsiębiorstwa, którą można wymienić w kontekście polityki, są **wysokie obciążenia podatkowe oraz brak przejrzystości podatków pośrednich**. Naturalną koleją rzeczy podczas prowadzenia własnej firmy jest ponoszenie opłat na poczet rządu i państwa. Co prawda, na początku firma korzysta z przywileju różnych ulg podatkowych, jednak z czasem się one kończą, a wtedy obowiązkowe miesięczne opłaty eskalują. Podatków określonych przez regulacje prawne w obszarze prowadzenia działalności gospodarczej jest wiele, a w ich skład wchodzi także podatki pośrednie, które często okazują się niejasne. Przedsiębiorca nie wie, na co dokładnie są one przeznaczane, skąd się biorą oraz jak przeliczana jest ich kwota. Niemniej jednak są one twardo obowiązujące, a za ich nieopłacanie czeka na podatnika szereg konsekwencji. Jest to jedna z kluczowych barier dla rozwoju firmy, ponieważ generuje duże obciążenia. Gdyby nie one, można by wykorzystać środki w innych celach, ale obowiązywanie podatków jest nienaruszalne. Przedsiębiorca pozostaje w stosunku do wysokości podatków bezradny i zwyczajnie musi je uiszczać. Wysokie podatki i opłaty mogą wiązać się z brakiem wolnych środków na inne, potrzebne do rozwoju firmy rozwiązania, jak np. nowe technologie, większe zasoby ludzkie, szkolenia czy poszerzanie działalności poprzez rozbudowę.

Skomplikowany system prawny i polityka fiskalna to niewątpliwie duża przeszkoda dla rozwoju firmy w obszarze polityki. System prawny składa się z szeregu najróżniejszych przepisów, których opanowanie jest wysoce czasochłonne, dlatego przedsiębiorcy skupiając się na rozwoju swojej działalności nie poświęcają czasu na szczegółowe studiowanie związanych z nią regulacji. Jak głosi słynna maksyma prawnicza wywodząca się z prawa rzymskiego, „nieznajomość prawa szkodzi”, a zgodnie z nią właściciele biznesu z niską znajomością przepisów prawnych, łatwo mogą stać się ich ofiarami. Ponadto, polityka fiskalna jest na tyle zaawansowana i złożona, że trudno jest śledzić poszczególne etapy wykorzystywania przez państwo środków uzyskanych od podatników, co skutkuje tym, że przedsiębiorca ma wrażenie utajnienia przez rząd przeznaczenia podatków którymi został obciążony, a to budzi z kolei poczucie niepewności i niesprawiedliwości. Bariera ta jest wzięta pod uwagę w analizie, gdyż jest to zjawisko dotyczące w zasadzie każdego przedsiębiorcy. Prawo jest prawem bezwzględnie, a przeciętni ludzie nie są w stanie na nie wpłynąć. Złożoność systemu prawnego i polityki fiskalnej niesie za sobą różne konsekwencje, spośród których można wymienić niejasność regulacji, możliwość sprzecznej interpretacji, zaś w przypadku nieznajomości przepisów - kary finansowe, a nawet pozbawienia wolności.

Kolejną barierą w obszarze polityki jest **nieelastyczne prawo pracy, wysoki poziom biurokratyzacji procesów i procedur, trudności administracji**. Owa bariera związana jest z tym, że prawo jest nienaruszalne, a obowiązujące regulacje i związane z nimi procedury często zbiurokratyzowane i bezwzględne. Przedsiębiorca prowadzący swoją działalność jest nieodłącznie związany ze stosowaniem się do panujących przepisów. Przepisy te często są nieelastyczne, więc mimo niekiedy szerokiego wachlarza możliwości ich interpretacji, nie są w stanie dostosować się do indywidualnej sytuacji osoby zainteresowanej. Związane z prowadzeniem firmy procesy to niekiedy stosy różnych wniosków, dokumentów, na których rozpatrzenie czasem czeka się bardzo długo. Jest to ważna bariera pod tym względem, że obciąża przedsiębiorcę psychicznie. Składając kolejne pliki dokumentów do różnych urzędów oraz czekając na decyzje w jego sprawach, zdarza się, że czuje on zmęczenie i poczucie rezygnacji, a także narastającą frustrację. W konsekwencji, osoba prowadząca firmę może dojść do wniosku, że jest wypalona bezsilnością wobec biurokracji, zmniejsza się jej entuzjazm, a nawet dochodzi do rezygnacji z dalszej działalności gospodarczej.

ŚRODOWISKO

Aby rozwijać swoją firmę i zaznaczyć się odpowiednio na danym rynku zbytu powinno się wyróżniać wśród konkurencji. Bariera, o której mowa to **konkurencja ze stron innych firm, ograniczony rynek zbytu na nowe rozwiązania**. Konkurencja jest to proces, w którym podmioty rynkowe konkurują ze sobą w zawieraniu transakcji rynkowych, poprzez przedstawianie korzystniejszej od innych podmiotów oferty rynkowej dla zrealizowania swoich interesów. Niestety często się zdarza tak, że konkurenci mają lepiej wyszkolonych specjalistów, nowsze technologie i szybciej wdrażają innowacje. Trzeba wspomnieć również o tym, że konkurowanie z innymi firmami niesie za sobą nie tylko zdrową konkurencję, ale również kilka negatywnych skutków, takich jak: sprzyjanie produkcji szkodliwych towarów i usług; niezapewniania sprawiedliwego podziału dochodów; umożliwiania wykorzystanie niewiedzy klientów; powodowanie wzrostu kosztów przetwarzania i wyszukiwania informacji. Inne firmy konkurencyjne są oczywistą barierą rozwoju, ponieważ, im więcej zakładów świadczących daną usługę, tym większa konkurencja, a co za tym idzie rynek zbytu dzieli się na więcej osób świadczących usługi, co z kolei zmniejsza zysk zakładów. Może zdarzyć się tak, że na daną usługę nie będzie potencjalnych odbiorców, bądź będzie ich nie wystarczająco, by zapewnić odpowiedni zysk adekwatny do poniesionych strat i finansowania inwestycji.

Barierą wchodzącą w szczebel środowiska jest **trudność w nawiązaniu współpracy z administracją publiczną, ośrodkami naukowymi i badawczymi**. Głównymi organami administracji publicznej są ministrowie oraz organy jednostek samorządu terytorialnego: władze gminy, władze powiatu, władze województwa, związki gmin i powiatów, osoby wójta, burmistrza, prezydenta miasta, starostów, marszałka województwa i kierowników służb pracujących w imieniu wcześniej wymienionych osób. Brak możliwości nawiązania kontaktu z administracją publiczną, bądź bardzo utrudniony do niego dostęp jest dużym problemem. Przekłada się to na wydłużony czas uzyskania pozwoleń na prowadzenie prac, które np.: mogłyby chwilowo zakłócić spokój oraz bezpieczeństwo publiczne, wydłużony okres oczekiwania na rozpatrzenie wniosków, np.: dofinansowanie oraz zmniejszony udział w organizowanych przetargach na rzecz prac wykonywanych w przyszłości na rzecz miasta.

TECHNOLOGIA

Bariery innowacyjne i technologiczne są dosyć często spotykane w świecie przedsiębiorców. Technologie z biegiem czasu się zmieniają, lecz aby je zmienić trzeba mieć odpowiednie finansowanie, wiedzę i umiejętności do ich wdrożenia. Innowacja potrzebuje czasu, więc nic nie dzieje się przypadkiem i z dnia na dzień.

Barierami mogą być: brak odpowiednich zasobów pieniężnych w celu wdrożenia innowacji oraz nowych technologii, odpowiednich specjalistów, brak odpowiedniego wykształcenia kadry do pracy przy nowych technologiach, brak licencji na korzystanie z najnowszych technologii, brak chęci pracowników do poznawania nowych innowacyjnych rozwiązań. Wdrażanie innowacji i nowych technologii to zawły proces, który nie uda się z towarzyszącymi mu wyżej wypisanymi barierami.

ZAKOŃCZENIE

Reasumując, przedsiębiorcy mierzą się z ogromną różnorodnością mniejszych czy większych barier na drodze do sukcesu i osiągnięcia dużych zysków. Bariery te stanowią wyzwanie, które czeka na przedsiębiorców, i z którym muszą się zmierzyć. Każda z wyróżnionych barier osobno, ale też wszystkie razem mają bardzo duży wpływ na rozwój przedsiębiorstwa. Jeżeli nie zostaną zidentyfikowane, a zarządzający w odpowiedni sposób nie stawia im czoła, to prędzej czy później zablokują one zupełnie perspektywy rozwoju przedsiębiorstwa. Doprowadzi to do pozostania w martwym punkcie, bez większych szans na skuteczną rywalizację z konkurencją rynkową. Każda bariera jest do przejścia, trzeba tylko wiedzieć, jak i kiedy to zrobić. Doświadczeni przedsiębiorcy nie mają z tym większych problemów, chyba że sytuacja, w której się znajdują jest wyjątkowa, nieoczekiwana i do tej pory się w takiej nie znaleźli. Przykładem takiej niestabilnej, trudnej do przewidzenia przyszłości w biznesie okazał się czas pandemii Covid-19.

Warto zwrócić uwagę na to, że wchodzący na rynek pracy przyszli menedżerowie, prezesi, ale także liderzy biznesu stoją przed dużym wyzwaniem, jakim są bariery rozwoju przedsiębiorczości. Dodatkowo, zarządzanie komplikuje zmienność i niepewność w gospodarce rynkowej. Rozpoznanie tych barier może okazać się wielce pomocne w odkryciu bodźców rozwoju w biznesie.

BIBLIOGRAFIA

1. Dźwigoł H., *Warsztat badawczy w naukach o zarządzaniu*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej nr 1941, Seria: Organizacja i Zarządzanie, z. 83, 2015.
2. *Encyklopedia zarządzania*, https://mfiles.pl/pl/index.php/Metoda_badawcza (10.06.2021).
3. *Encyklopedia zarządzania*, <https://mfiles.pl/pl/index.php/Przedsiębiorczość> (22.06.2022).

4. Hamrol A., *Zarządzanie jakością z przykładami*, PWN, Warszawa 2007.
<https://studylibpl.com/doc/913622/zarz%C4%85dzanie-jako-czynnik-rozwoju-przedsi%C4%85biorczosci> (12.06.2022).
5. Huczek M., *Zarządzanie jako czynnik rozwoju przedsiębiorczości*, Instytut Politologii, Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie.
6. Lichtarski J., Karaś M., *Pojmowanie przedsiębiorczości i warunkujące ją czynniki*, [w:] K. Jaremczuk (red.), *Uwarunkowania rozwoju przedsiębiorczości – szanse i zagrożenia*, Wydawnictwo PWSZ, Tarnobrzeg 2003.
7. Mularska-Kucharek M., *Spoleczne uwarunkowania postaw przedsiębiorczych*, Edukacja Ekonomistów i Menedżerów, 3 (41) 2016.
8. Niedzielski E., *Poziom uwarunkowania rozwoju przedsiębiorczości gospodarczej*, Stowarzyszenie Ekonomistów Rolnictwa i Agrobiznesu, Roczniki Naukowe, t. XVI, zeszyt 1.
9. Piasecki B., *Przedsiębiorczość i mała firma. Teoria i praktyka*, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1998.
10. *Postawy przedsiębiorcze a Strategia Lizbońska* (2008).
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUri> (15.06.2022).
11. Potocki A., *Współczesne tendencje w zarządzaniu – teoria i praktyka*, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Marketingu w Chrzanowie, Chrzanów 2000.
12. Rogala K., *Uwarunkowania przedsiębiorczości w obszarze mikroprzedsiębiorstw na przykładzie miasta Leszno*. Rozprawa doktorska, Poznań 2011.
13. Safin K., *Zarządzanie małą firmą*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2003.
14. Zbierowski P. i in., *Global entrepreneurship monitor-Polska*, PARP, UE w Katowicach, Katowice 2012.

BARRIERS TO DEVELOPMENT OF ENTREPRENEURSHIP

SUMMARY

The idea of being entrepreneurial, supported today, has become an inspiration to undertake research in this area. Running and developing your own company is sometimes a huge challenge for new entrepreneurs, as new challenges and barriers emerge from each side of the environment. In the theoretical part, the authors presented the concept of entrepreneurship as well as the perception and determinants of development. Subsequently, a set of factors as barriers to development is presented and analyzed. The study was carried out using the method of analysis and synthesis, with the technique of the Ishikawa diagram. The conclusion includes the conclusions of the empirical study.

MATEUSZ GLEGOŁA¹

RELACJE OPARTE NA ZAUFANIU W ZARZĄDZANIU PRZEDSIĘBIORSTWEM

STRESZCZENIE

Największym kapitałem, którym dysponuje firma z całą pewnością są ludzie, którzy w niej pracują, ale również Ci, którzy z nią współpracują. Tylko utrzymywanie właściwych relacji pozwoli na rozwój przedsiębiorstwa oraz odpowiednie zarządzanie nim. Nie istnieje bowiem taka organizacja, która z nikim nie współpracuje. Już w tym momencie można wspomnieć o roli zaufania w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Tak, jak klienci, firmy również chcą utrzymywać relacje biznesowe, tylko z godnymi zaufania jednostkami gospodarczymi. Bardzo ciężko jest zdobyć zaufanie i dobre relacje, ale bardzo łatwo można je stracić. Dzięki funkcjonowaniu zaufania w biznesie firmy współpracujące ze sobą rzetelniej i sumienniej wykonują powierzone zadanie względem siebie. W takich przypadkach często zauważyć można większą motywację i produktywność, a nierzadko wpływa to na zmniejszenie kosztów prowadzenia działalności gospodarczej ze względu na kontrakty podpisywane na długie okresy czasu.

WSTĘP

Zaufanie do pracowników to pewnego rodzaju inwestycja w prowadzone przedsiębiorstwo. Menedżerowie przekazując swoją wiedzę i dzieląc się swoimi umiejętnościami powinni być świadomi, iż nie od razu przynosi to wymierne efekty. To proces długoterminowy, który procentuje w różnym tempie. Jest on indywidualny dla każdego człowieka. Zdarza się, iż pracownik może nie wykorzystać powierzonego mu „kredytu zaufania”. Niestety pracodawca musi być przygotowany również na takie rozwiązania. Taka sytuacja nie powinna jednak nikogo zniechęcać. Podczas wywiadu w AHNS² w Radomiu na konferencji dotyczącej czynników sukcesu

1 Student Zarządzania, SUM, AHNS w Radomiu.

2 Akademia Handlowa Nauk Stosowanych w Radomiu.

w biznesie³, jeden z uczestników stwierdził, iż w przypadku, gdy dwie osoby na 10 po podjęciu pracy w jego firmie zwiążą się z nim dłuższą współpracą i będą dobrymi pracownikami, to uzna to za sukces.

Wydarzenia, które będą miały miejsce w przedsiębiorstwie często mają wpływ na przyszłościowe plany i założenia w firmie. Zawsze należy pamiętać jednak o pierwotnych ustaleniach z pracownikiem, które odbywają się zwykle już w pierwszych etapach procesu rekrutacji. Pewne sytuacje mogą wymusić wprowadzenie zmian, jednakże nie powinny one kolidować z indywidualnymi obietnicami złożonymi pracownikowi podczas ustalania warunków świadczenia jego pracy na rzecz pracodawcy. W pracy przedstawiona została problematyka relacji opartych na zaufaniu w zarządzaniu przedsiębiorstwem.

1. BUDOWANIE ZAUFANIA WŚRÓD PRACOWNIKÓW

W wielu opracowaniach można spotkać się z określeniem, iż pracownicy czujący się komfortowo w przedsiębiorstwie, odnajdują się w jego atmosferze znacznie szybciej i utożsamiają się z ideami reprezentowanymi przez firmę. Wiąże się to również z efektywniejszym i bardziej wydajnym wykonywaniem przez nich obowiązków. Pracownicy, którzy podczas procesu rekrutacji mają jasno sprecyzowaną rolę do spełnienia i przedstawiono im obowiązki, które przyjęli już w tym wczesnym etapie budują swoje zaufanie do pracodawców. Wiele firm narzeka, iż nie mają lojalnych pracowników, ale mało kto zastanawia się, co jest powodem takiej sytuacji. Niedotrzymywanie ustaleń to jeden z powodów, dlaczego pracownicy nie identyfikują się w pełni.

Przede wszystkim, to przełożeni powinni wiedzieć, jak dbać o kadre, którą dysponują, a przecież nie ma nic cenniejszego w firmie niż kapitał ludzki, którym dysponuje. Dobrze opracowany system motywacyjny oraz właściwie określone cele krótkoterminowe i długoterminowe do osiągnięcia przez pracownika zgodne z planami przedsiębiorstwa to wizja, która zapewne zadowoliliby każdego pracownika. Elementy wpływające na właściwie budowanie zaufania wśród pracowników to:

- otwarta komunikacja, wyrażanie wiary w pracowników,
- redukcja niepewności,
- właściwe delegowanie władzy, odpowiedni podział zadań między pracowników,

3 Symposium naukowe na temat „Czynniki sukcesu w biznesie” zorganizowane przez AHNS. Partnerem symposium było Koło Naukowe Młodych Menedżerów. Wydarzenie miało miejsce 19 marca 2022 r.

- dzielenie się przełożonych z pracownikami pozytywnymi i krytycznymi informacjami,
- niewykorzystywanie braku wiedzy, słabości i błędów przeciwko pracownikom,
- pracownicy muszą aktywnie uczestniczyć w procesach decyzyjnych firmy,
- system wynagradzania musi być jasno i zrozumiale skonstruowany⁴.

Aby odpowiednio wprowadzać nowych pracowników do zespołu należy stosować politykę małych kroków. W ten sposób pracodawca uniknie szybkiego zniechęcenia pracownika do pracy w danej firmie, a każdy wie, jak ważne jest pierwsze wrażenie, pierwsze dni w nowej pracy. Pozwoli to również na zminimalizowanie ryzyka. Idealnym rozwiązaniem jest, gdy zaufanie w przedsiębiorstwie opiera się na kwalifikacjach posiadanych przez pracowników wyższego szczebla, a nie tylko posiadanych przez nich funkcjach. Bezcenna jest umiejętność przełożonego do zachęcania pracowników do dzielenia się swoimi doświadczeniami i wiedzą w nowym miejscu pracy. Pracownicy czują się wtedy potrzebni i docenieni⁵.

2. BUDOWANIE I UTRZYMYWANIE RELACJI OPARTYCH NA ZAUFANIU

Na podstawie relacji między pracownikami można stwierdzić, iż wiarygodność pracodawców zależy m.in. od:

- prawdomówności, szczerości,
- niezawodności, dyspozycyjności,
- otwartości podczas komunikacji z podwładnymi,
- okazywania prawdziwej troski o pracowników,
- uczciwego podziału i delegowania władzy pracownikom niższego szczebla.

Sposób traktowania pracowników oraz wiarygodność przełożonego mają wymierny wpływ na wyniki reprezentowanego przez niego zespołu. Dobremu menedżerowi zależy na jak największej integracji całego personelu. Coraz więcej wywiadów z przedsiębiorcami z różnych dziedzin pokazuje dużą świadomość społeczeństwa odnośnie potrzeb ufania współpracownikom. Ludzie Ci wiedzą, że prawdziwy potencjał nie tkwi w pojedynczych, wybitnych jednostkach, lecz w zespole, który tworzą.

Kolejnym czynnikiem jest niezawodność. Wszystkie osoby zatrudnione znacznie bardziej ufają osobom, na które można liczyć w trudnych momentach, kiedy potrzebne

4 T. Mark, *Mistrzowskie zarządzanie ludźmi*, Wydawnictwo Oficyna Wolters Kluwer business, Warszawa 2010.

5 H. Witczak, *Strategiczne zarządzania zasobami ludzkimi*, studium systemu, PWN SA, Wrocław 2017.

jest otrzymanie wsparcia. Z takimi sytuacjami ludzie mają do czynienia w przypadkach związanych z zagrożeniami, wprowadzonymi modyfikacjami w przedsiębiorstwie. Niezawodności nie można mylić z nieomylnością czy brakiem popełniania pomyłek lub błędów. Nie istnieje osoba, która posiada tylko zalety, a nie ma u niej wad. Człowiek niezawodny to osoba, która potrafi radzić sobie w sytuacjach stresujących, kiedy bardzo ceniona jest szybkość działania i umiejętność sprawnego rozwiązywania napotkanych problemów. Dzięki posiadanym umiejętnościom i kompetencjom łatwiej potrafi przekazać pomoc dla innych osób. Osoba niezawodna buduje poczucie bezpieczeństwa wśród otaczających ją osób. W rzeczywistości pracodawcy chcieliby mieć pracowników, którzy cechują się samodzielnością wykonywania powierzonych zadań, a pracownicy chcieliby mieć jasno określony zakres wykonywanych obowiązków oraz mieć precyzyjnie określone oczekiwania wobec siebie. Znalezienie kompromisu między oczekiwaniami pracownika i pracodawcy przyniesie szansę rozwoju przedsiębiorstwa oraz realizacji oczekiwań każdej ze stron.

Życzliwość to jeden z czynników, który związany jest z lubieniem, okazywaniem sympatii do drugiego człowieka. Cechuje ona ludzi, którym zależy na przekazywaniu dobroci innym osobom. Chęć niesienia pomocy to unikatowa cecha, wykorzystując ją pracownicy mogą stworzyć wiele nowatorskich pomysłów dla osób, które jej potrzebują. Życzliwa obsługa klientów może przynieść wiele satysfakcji, ale należy zwrócić uwagę na motywację tych zachowań. Nadużywanie lub sztuczna życzliwość wykorzystywana do osiągnięcia własnych korzyści to błąd, którego powinni wystrzegać się wszyscy pracodawcy. Wszędzie, gdzie podczas procesu decyzyjnego wpływ mogą mieć emocje, życzliwość i zrozumienie są bardzo cennymi cechami. Kluczowym elementem zaufania są kompetencje, odpowiedzialność i niezawodność⁶.

3. RELACJE Z DOSTAWCAMI I KLIENTAMI OPARTE NA ZAUFANIU ORAZ ZNACZENIE PROFESJONALNEGO MARKETINGU W PRZEDSIĘBIORSTWIE

Istnieje wiele różnych badań dotyczących poziomu zaufania konsumentów do poszczególnych mediów. Na podstawie badań przeprowadzonych w USA w 2007 roku przez Nielsena 78% ludzi ufa opiniom przekazywanym przez innych klientów. Następne w kolejności są reklamy i artykuły znajdujące się w prasie. Dopiero na trzecim

⁶ M. Bugdol, *Wymiary i problemy zarządzania organizacją opartą na zaufaniu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, 2010, ss. 23-30.

miejscu tego zestawienia uplasowały się oceny ludzi publikowane w Internecie. Skonstruowano wniosek, iż zbyt często otrzymywane informacje reklamowe nie działają zachęcająco dla klientów, a wręcz zniechęcająco. Świadomy przedsiębiorca dostrzegający istotę utrzymywania kontaktów z klientami nie wysyła tylko informacji handlowych, ale coraz częściej stara się dzielić ze swoimi klientami cennymi informacjami, dbając o dobre imię marki w oczach konsumentów. Nieumiejętnie przeprowadzona kampania reklamowa może nie tylko nie doprowadzić do zyskania nowych klientów, ale czasami może wpłynąć również na utratę tych stałych. Zadowolony pracownik jest najlepszą reklamą dla przedsiębiorstwa. Przykład: Jeśli kelner spędza swój wolny czas w restauracji, w której pracuje ze swoją rodziną lub znajomymi, to w oczach innych klientów, jest to dobra restauracja z sympatyczną atmosferą.

Jedną z najważniejszych relacji, o którą należy dbać jest kształtowanie zaufania klienckiego. To dzięki istnieniu tej relacji często podejmowane są decyzje kupieckie przez konsumentów. Atmosfera jest nierzadko tym decydującym czynnikiem, gdzie klient pójdzie dokonać zakupu. Bywa tak, że mimo nawet wyższej ceny ludzie uczęszczają do miejsc, w których nie są traktowani przedmiotowo, a mogą liczyć na wsparcie i doradztwo wykwalifikowanych pracowników oraz profesjonalną obsługę. To są unikatowe wartości, którymi kierują się najprężniej rozwijające się przedsiębiorstwa na świecie. Niektórzy twierdzą nawet, że konsumenci mogą poczekać na towar dłużej, gdy mają zaufanie do sprzedającego. Wpływ na zaufanie konsumentów mają takie czynniki, jak: satysfakcja z zakupionych towarów lub usług, poczucie bezpieczeństwa. To jest coraz częściej spotykany czynnik decyzyjny. Gdy istnieje możliwość dokonania zwrotu lub zgłoszenia reklamacji klienci chętniej dokonują zakupów, ponieważ wiedzą, że w przypadku wystąpienia problemów z zakupionym towarem mogą liczyć na wsparcie ze strony przedsiębiorstwa, w którym zostało ono zakupione. Bardzo pożądaną cechą wśród firm jest wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom klientów na podstawie pojawiających się z ich strony potrzeb.

Relacje z dostawcami mają wymierny wpływ na produkty, towary oferowane przez przedsiębiorstwo. Utrzymywanie dobrych relacji między tymi podmiotami jest kluczowe do zapewnienia płynnego funkcjonowania firmy. Dobra lub usługi, które zakupuje klient zawsze powinny w możliwie jak największy sposób spełniać oczekiwania konsumenckie. Jest to zwłaszcza istotne podczas nawiązywania relacji z nowymi klientami, którzy najpierw muszą być zadowoleni z oferowanych produktów, dopiero później zwracają uwagę na obsługę podczas realizacji zamówienia. Oczywiście są wyjątki od tej reguły, ale zwykle tak kształtuje się długotrwała relacja. Dostawcy odgrywają również kluczową rolę w przypadku zachowania terminowości realizowanych zamówień. Pod hasłem dostawy można znaleźć też

takie firmy, jak: dostawcę Internetu, informatyka, specjalistę od programu obsługującego danego przedsiębiorstwo itd. Każdy z nich ma kluczowe znaczenie i firma również musi nawiązać współpracę z takimi przedsiębiorcami, którym ufa ze względu na posiadaną przez nich wiedzę dotyczącą danej firmy⁷.

4. CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZAUFANIE TECHNOLOGICZNE

Zaufanie technologiczne zależy od indywidualnych preferencji każdego przedsiębiorcy. Są osoby, które nie lubią wykorzystywać nowinek technologicznych i posługiwanie się sprzętem elektronicznym ograniczą do minimum. Są też ludzie, którzy preferują wykorzystywanie takich sprzętów oraz wszelkich nowoczesnych rozwiązań. Stworzenie bezpiecznej struktury wirtualnej bazy danych to podstawowe zadanie, które musi być wprowadzone już podczas wdrażania nowoczesnych systemów informatycznych. Nieumiejętna instalacja i użytkowanie tych sprzętów niejednokrotnie przyniosło więcej strat niż korzyści. Zatrudnienie wykwalifikowanych pracowników, którzy przygotowują profesjonalny system to proces, od którego przedsiębiorca powinien zaczynać wprowadzenie innowacji. Każdy słyszał już o przeprowadzonych atakach hakerskich w różnych firmach. W systemach zapisywane są wartości transakcji, partnerzy biznesowi. Te dane już mogą stanowić cenne informacje, które konkurencja chętnie pozyska z gotową bazą klientów i historią zamówień. Trzeba mieć pewność, że twórcy innowacji są kompetentni i uczciwi. Po wprowadzeniu zmian w firmie trzeba uzyskać wszystkie niezbędne licencje i certyfikaty. Najlepiej, aby twórcy systemów świadczyli usługę wsparcia technicznego do kompleksowej obsługi przedsiębiorstwa. Zdarza się już, że komputer zastępuje człowieka na stanowisku pracy. Można zauważyć też, że Internet stał się przestrzenią do prowadzenia biznesu. Nawet systemy monitoringu ciągle są ulepszone. Aktualnie można już usłyszeć o instalowanych kamerach wyposażonych w system ostrzegawczy. Złodziej podczas próby włamania uruchamia alarm, a sygnał przesyłany jest do właściciela. Takie rozwiązanie coraz częściej powoduje w firmach rezygnację z tradycyjnej ochrony. Można jednak dostrzec, że ludzie zaczynają wpadać w pułapkę technologiczną i czasami wręcz unikają kontaktu z drugim człowiekiem. W usługach bankowych systemy, które są tworzone zachęcają klientów do samodzielnej obsługi własnych potrzeb (bez wykorzystywania pracownika banku). Ludzie sami realizują przelewy, wypłacają i wpłacają pieniądze w bankomatach, otwierają i zamykają lokaty, biorą kredyty. W usługach dotyczących wykorzystywania nowoczesnych technologii

7 M. Bugdol, *Wymiary i problemy ...*, op. cit., ss. 161-184.

zaufanie oparte na kompetencjach to jeden z najważniejszych czynników rozwoju przedsiębiorstwa i przyszłościowej wizji osiągnięcia sukcesu⁸.

5. ANALOGIA ZAUFANIA W PRZEDSIĘBIORSTWIE DO MŁODEGO CHŁOPCA

Pojęcie zaufania w przedsiębiorstwie utożsamiać można z osobą młodego chłopca. Chłopiec wychowywany w kochającej rodzinie, która: dba o jego rozwój, motywuje go do podejmowania wyzwań, przekazuje mu swobodę działania, jasno wyznacza swoje oczekiwania, w bardzo pozytywny sposób wpływa na jego rozwój. Chłopiec wychowany w despotycznej rodzinie, w której brutalne traktowanie odbija swoje piętno na psychice, ma przełożenia na jego zachowania w przyszłości. Chłopiec posiadający traumatyczne doświadczenia z przeszłości przejawia negatywne cechy, takie jak: wrogość, agresja, stłumione emocje. Metafora chłopca została przywołana, ponieważ utożsamiać ma ona postać człowieka, który izoluje się od pozostałego personelu, ma problemy z utożsamianiem się z przedsiębiorstwem. Bezczenni są wtedy ludzie, którzy wykażą się inicjatywą, zainteresowaniem i chęcią pomocy takim osobom. Już z tego miejsca możesz odpowiedzieć sobie na pytanie, jak twoje przedsiębiorstwo oceniają inni, patrząc na zachowania twoich pracowników.

Każdy człowiek napotka czas, w którym pojawi się moment zwątpienia w swoje możliwości, pojawi się chwila zmęczenia. Powody takiego stanu mogą być różne. Niedawno sytuacje związane z restrykcjami dotyczącymi pandemii Koronawirusa dla wielu były trudnym przeżyciem. Wielu ludzi dowiedziało się, na kogo może tak naprawdę liczyć. Można mieć nadzieję, iż ludzie przypomną sobie o wartości posiadania rodziny i bliskich. Każdy powinien starać się pielęgnować te wartości. Wydaje się, że przez tempo życia i pogoń za pieniędzmi i kolejnymi sukcesami, każdy stał się indywidualistą, który skupia się głównie na odnoszonych przez siebie korzyściach.

Myśli ludzi przekładają się mimowolnie na prowadzone przez nich działania. Zgodnie z prawami przyrody każdą siłę można wykorzystać na dwa sposoby. Woda może zaspokoić pragnienie, ale też jest niebezpiecznym żywiołem i jeżeli człowiek nie podeszże do niej z należytych respektem, to bywa również śmiertcionośnym żywiołem. Elektryczność może dostarczyć wiele możliwości, ale korzystanie z nich również wymaga odpowiedniej rozwagi. W Internecie jest wiele informacji o wypadkach ludzi z powodu nieodpowiedzialnych zachowań, które zakończyły się poważnymi konsekwencjami dla tych ludzi. Emerson w swoim utworze napisał,

⁸ M. Bugdol, *Wymiary i problemy...*, op. cit., ss. 30-37.

iż żadna nadprzyrodzona siła nie ma udziału w porażkach ludzi, a wpływy na to mają oni sami poprzez niewłaściwe wykorzystywanie swojego potencjału⁹.

Dlatego tak ważna jest rola zaufania w biznesie. Zarówno potencjalni klienci, jak i pracownicy przedsiębiorstwa potrzebują miejsca, w którym będą czuć się dobrze, a także ludzi, którzy będą tworzyć atmosferę przyjaźni i szacunku do klienta. Często ludzie zwracają uwagę na sposób komunikacji wewnętrznej personelu. Często jest to wyznacznikiem dla klientów o relacjach panujących w przedsiębiorstwie. Dlatego tak ważne jest zapewnienie odpowiednich warunków dla swoich pracowników.

W swojej książce Joseph Murphy zwraca uwagę czytelników na znaczenie myśli, które pojawiają się w głowach ludzi oraz ich wpływ na następujące po nich zachowania. Według niego, jeśli po obudzeniu się człowiek myśli o swoich zmartwieniach, wynikać to może z braku działań podejmowanych przez takiego człowieka. Twierdzi on, iż wszystkie myśli człowiek zastąpić może innymi, pozytywniejszymi, które będą motywować go do działania. Pozbycie się apatii, bierności to często trudne zadanie, ale pozytywnie rozwiązanie tego problemu może przynieść naprawdę wymierne rezultaty. Zwróćmy uwagę na momenty w których ludzie czegoś bardzo pragną i często o tym myślą. Każdy zna wiele takich przykładów, że te marzenia spełniły się. Wiąże się to z dobrą motywacją i ciągłą próbą poszukiwania możliwości zrealizowania swojego marzenia. Człowiek wyobraża sobie możliwe scenariusze napotkane podczas próby wprowadzenia swojego planu „w życie”, czasami może działać to demotywująco, ale może wpłynąć to również na szybszą realizację swoich zamierzonych działań, ponieważ przedsiębiorca przygotowany jest na kilka możliwych wariantów rozwinięcia się napotkanego problemu¹⁰.

6. OPIS I ORGANIZACJA BADANIA DOTYCZĄCEGO ROLI ZAUFANIA W PRZEDSIĘBIORSTWACH ORAZ OCENY TEGO POJĘCIA Z PERSPEKTYWY PRACOWNIKÓW

Twórca tego rozdziału monografii przeprowadził ankietę wśród swoich znajomych. Do badania wybrano próbę sposobem „chybił trafił”. W badaniu wzięło udział 70 respondentów. Ankieta zawierała kilkanaście pytań wchodzących w skład metryczki oraz kolejnych kilkanaście dotyczących tematyki umawianego problemu. Liczbowe wartości danych wynikające z badania empirycznego przedstawia tabela 1.

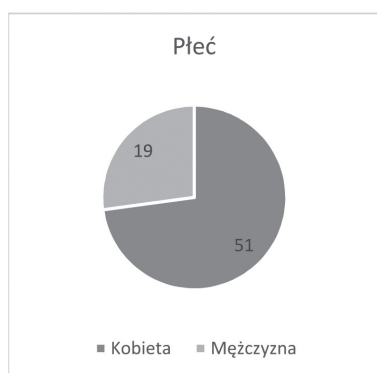
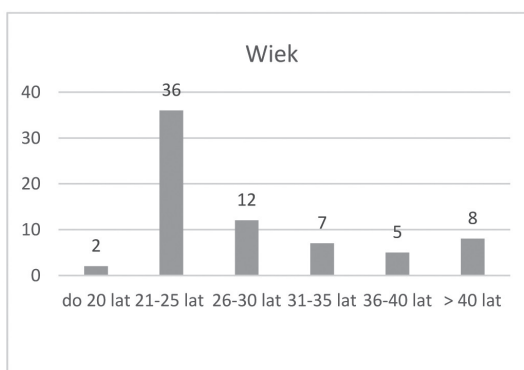
9 J. Murphy, *Wykorzystaj swój potencjał poprzez potęgę podświadomości – Pokonaj Lęk i obawy*, Księga I, Wydawnictwo Rebis, Poznań 2019, s. 15.

10 Ibidem, s. 27.

Tabela 1. Liczbowe wartości danych, wynikające z badania empirycznego

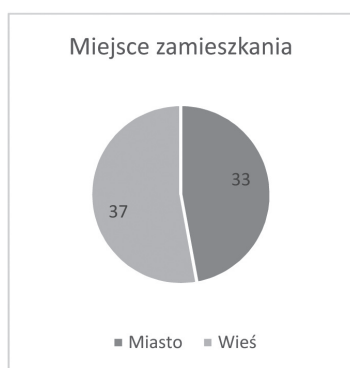
Jaka jest Pani/Pana płeć?					
Kobieta – 51 osób			Mężczyzna – 19 osób		
Jaki jest Pani/Pana wiek w latach?					
Do 20 lat	21-25	26-30	31-35	36-40	Powyżej 50
2 osoby	36 osób	12 osób	7 osób	5 osób	8 osób
Jakie jest Pani/Pana miejsce zamieszkania?					
Miasto – 33 osoby			Wieś – 37 osób		
Pani/Pana staż pracy w aktualnym przedsiębiorstwie ?					
Do dwóch lat – 30 osób					
2 – 5 lat – 27 osób					
6 – 10 lat – 5 osób					
Powyżej 10 lat – 8 osób					
Jeśli tak, to jakie jest Pani/Pana stanowisko?					
Pracownik fizyczny – 15 osób					
Pracownik umysłowy – 46 osób					
Kierownik – 9 osób					
W jakim przedziale finansowym brutto zawiera się Pani/Pana dochód?					
>6000	4001-6000	3001-4000	2001-3000	<2000	
6 osób	24 osoby	25 osób	12 osób	3 osoby	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety

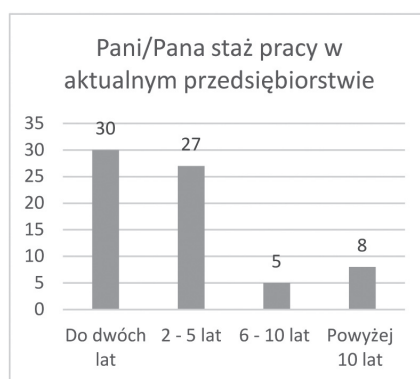
**Wykres 1****Wykres 2**

W badaniu wzięło udział 70 osób, 51 osób stanowiły kobiety (72,86%), a 19 osób (27,14%) to mężczyźni. Najbardziej liczną grupą wiekową okazały się osoby w wieku 21-25 lat. Najmniej liczną grupą były osoby w wieku do 20 lat. Wniosek został skonstruowany na podstawie wykresu 1 dotyczącego podziału według płci oraz wykresu 2 dotyczącego udziału respondentów według wieku.

Obserwując wykres 2 można zauważyć, że tylko dwóch pacjentów w wieku do 20 lat (2,86%) wzięło udział w badaniu, 36 osób (51,43%) było w wieku 21-25 lat, 12 osób (17,14%) w wieku 26-30 lat, 7 osób (10%) w wieku 31-35 lat, 5 osób (7,14%) w wieku 36-40 lat, a 8 osób (11,43%) było w wieku powyżej 40 lat.



Wykres 3



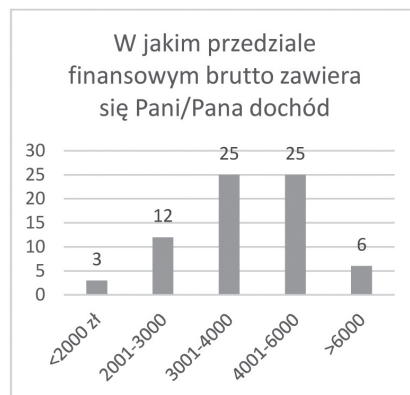
Wykres 4

Wśród wszystkich osób, które wzięły udział w badaniu, 37 z nich mieszka na wsi (52,86%), zaś 33 osoby mieszkają w mieście (47,14%) – wykres 3.

30 respondentów (42,86%) zaznaczyło w ankiecie, iż pracuje w aktualnym przedsiębiorstwie poniżej 2 lat, 27 - (38,57%) pracuje w przedziale od 2 do 5 lat. Tylko 5 badanych (7,14%) pracuje w przedziale od 6 do 10 lat, a 8 - (11,43%) pracuje powyżej 10 lat u swojego pracodawcy (wykres 4).



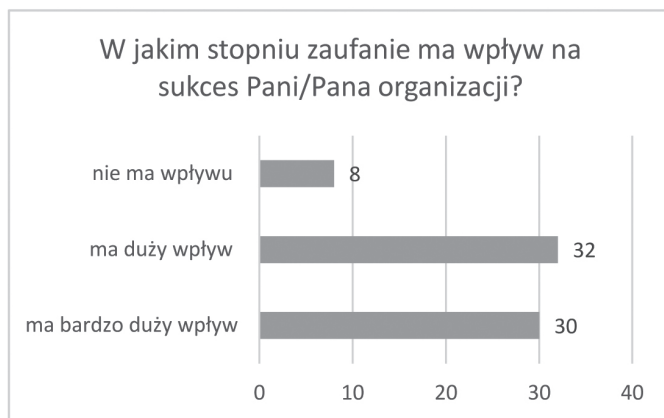
Wykres 5



Wykres 6

Najwięcej osób z tej grupy, bo 46 jest pracownikami umysłowymi (65,71%), kierownicy liczą – 9 osób (12,86%), pracownicy fizyczny to grupa licząca 15 osób (21,43%) – wykres 5.

W przedziale dochodu brutto do 2000 PLN zarabia 3 osoby (4,29%), w przedziale od 2001-3000 PLN zarabia 12 osób (17,14%), od przedziału 3001 do 4000 PLN zarabia 25 osób (35,71%), w kolejnym przedziale 4001-6000 PLN zarabia 25 osób (35,71%), natomiast powyżej 6000 PLN zarabia 6 osób (8,57%) – wykres 6.

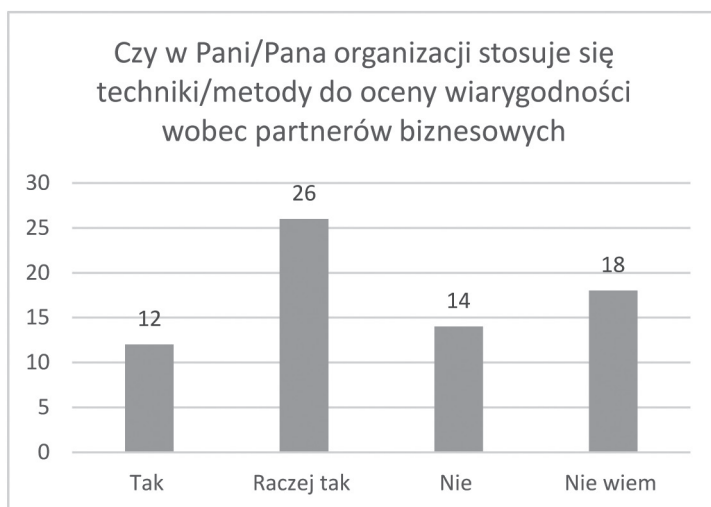


Wykres 7

30 osób (42,86%) spośród ankietowanych twierdzi, iż zaufanie ma bardzo duży wpływ na potencjalny sukces osiągnięty przez organizację. 32 osoby (45,71%) uważa, że ma to duży wpływ, a 8 osób (11,43%) twierdzi, iż nie ma to wpływu (wykres 3).

**Wykres 8**

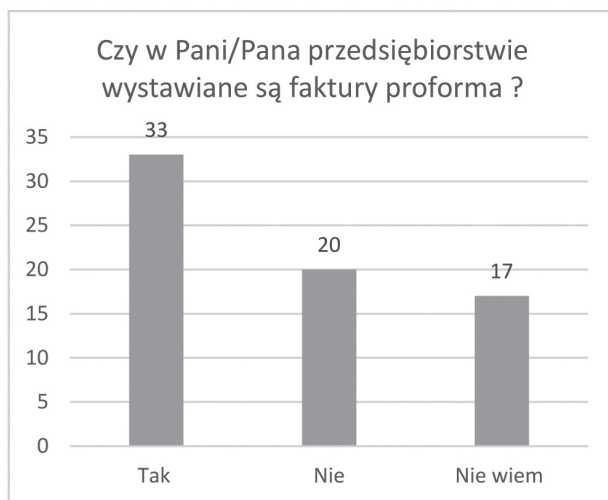
Badanie pokazało, iż wśród 70 respondentów, 11 osób (15,71%) uważa, iż organizacja, w której pracują nie ufa swoim klientom, 10 osób (14,29%) twierdzi, iż ufa, a znaczna większość, czyli 49 osób (70%) nie ma przekonania odpowiadając na to pytanie i twierdzą, iż raczej ufa (wykres 8).

**Wykres 9**

Na podstawie wykresu 9 można zauważyć, że 12 respondentów (17,14%) twierdzi, iż w ich aktualnej pracy stosuje się metody weryfikacji wiarygodności partnerów, 26 (37,14%) twierdzi, iż raczej ich firma stosuje takie techniki, a 14 (20%) uważa, iż przedsiębiorstwo nie korzysta z takich narzędzi.

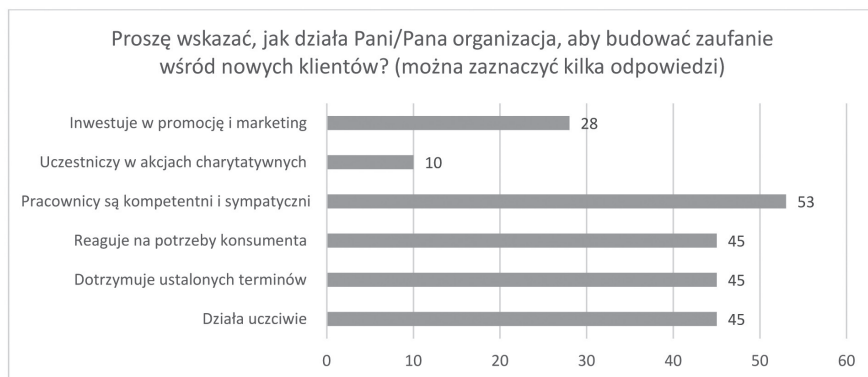
Przykłady metod weryfikacji podane przez respondentów.

- Vies Vat,
- KRS,
- Sprawdzenie w D&B,
- Stosowanie przedpłat,
- Dokumentacja danych osobowych oraz ich potwierdzanie,
- Spotkania z nowymi klientami,
- Sprawdzanie listy dłużników,
- Obserwacja przebiegu transakcji w celu oceny rzetelności ich przebiegu,
- Wgląd do raportów finansowych partnerów,
- Ubezpieczenie w firmie Hermes Euler.



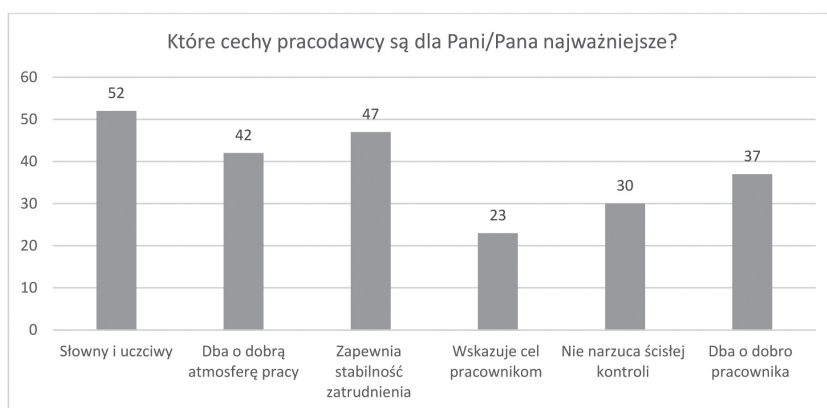
Wykres 10

Mogłoby się wydawać, iż faktura proforma jest wymagana przez każdego z przedsiębiorców w celu zabezpieczenia własnych interesów. 33 osoby (47,14%) deklaruje, iż w miejscu pracy, w którym pracują wystawiane są faktury proforma. 17 osób (24,29%) nie ma wiedzy na ten temat, a 20 osób (28,57%) uważa, iż oni lub ich koledzy nie wystawiają takich dokumentów (wykres 10).



Wykres 11

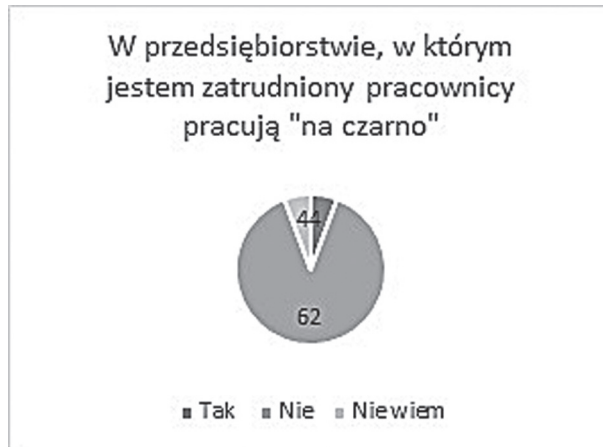
Najwięcej, czyli 53 (75,71%) osoby uważa, iż ich firma w znaczny sposób inwestuje w kompetencje i sympatyczność pracowników jako główny pomysł na budowę zaufania wśród nowych klientów, 45 osób (64,29%) twierdzi, iż najważniejsze działania podejmowane w tym celu przez przedsiębiorstwo, w którym pracują to: reagowanie na potrzeby konsumenta, dotrzymywanie ustalonych terminów, uczciwe funkcjonowanie. Według 28 osób (40%) ich firma inwestuje w promocję i marketing, a 10 osób (14,29%) uważa, że uczestniczą w akcjach charytatywnych (wykres 11).



Wykres 12

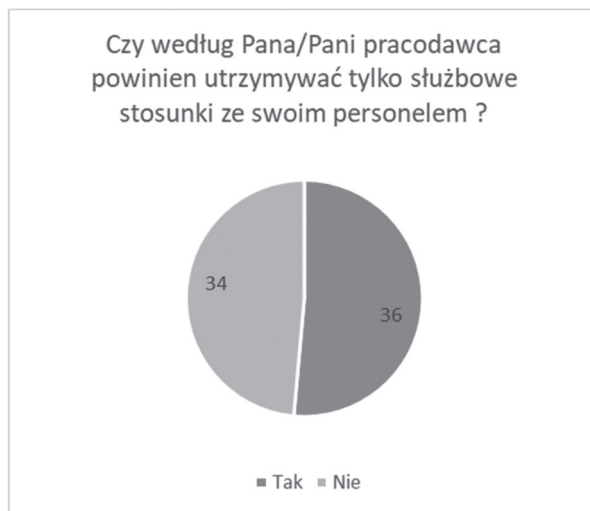
Wśród ankietowanych najważniejsza cecha pracodawcy to słowność i uczciwość – według 52 osób (72,29%), potem uplasowała się stabilność zatrudnienia według 47 osób (67,14%). W następnej kolejności jest atmosfera (60%), potem dobro

pracownika (52,86%), brak ścisłej kontroli (42,86%), wskazywanie celu pracownikowi (32,86%) – wykres 12.



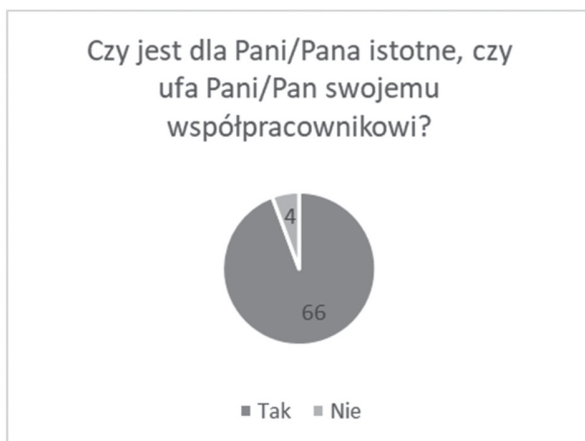
Wykres 13

Wyniki badań są pocieszające. 62 osoby (88,57%) twierdzi, iż w miejscu ich zatrudnienia nie pracują osoby bez umowy, 4 osoby (5,71%) nie ma wiedzy na ten temat, więc można mieć nadzieję, iż taka sytuacja nie ma miejsca. Tylko 4 osoby (5,71%) uważa, iż w firmie, w której pracują zatrudnione są osoby „na czarno” (wykres 13).



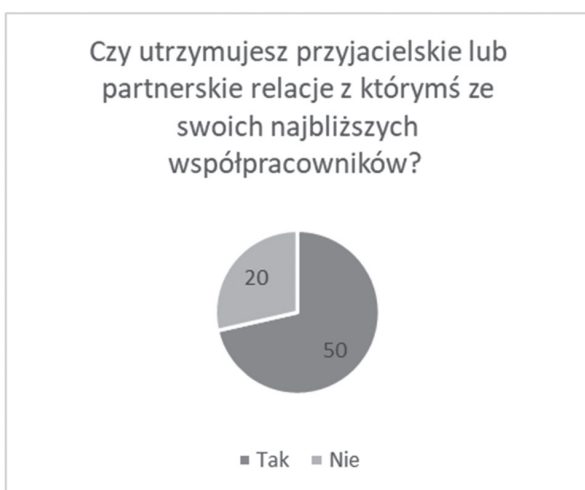
Wykres 14

Na zadane pytanie: czy pracodawca powinien utrzymywać tylko służbowe stosunki ze swoim personelem? – głosy są bardzo podzielone. 34 osoby (48,57%) uważa, iż pracodawca nie powinien utrzymywać prywatnych relacji ze swoim pracownikiem, a 36 osób (51,43%) uważa, iż nie powinno to wpływać na relacje służbowe (wykres 14).



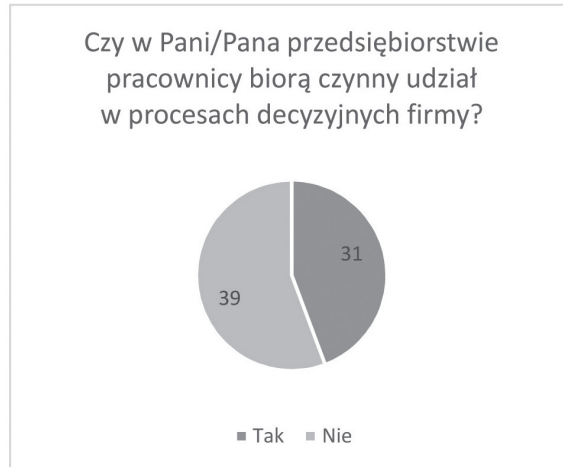
Wykres 15

Przeważająca większość, bo aż 66 osób (94,29%) zadeklarowało, iż zaufanie do swojego współpracownika jest dla nich bardzo ważne. Tylko 4 osoby (5,71%) zaznaczyło w ankiecie, iż nie jest to dla nich istotne (wykres 15).



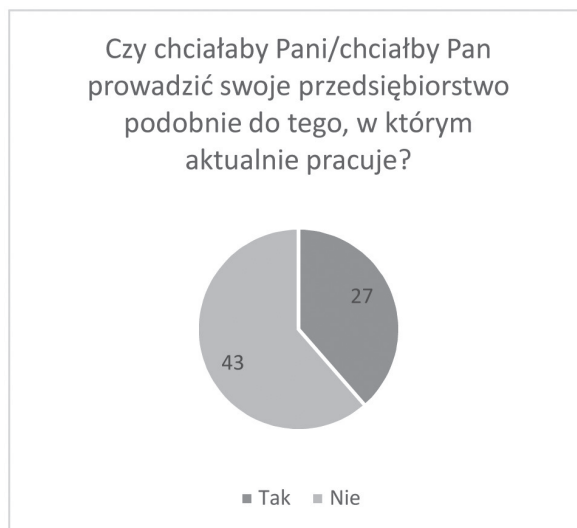
Wykres 16

Większość – 50 osób (71,43%) biorących udział w badaniu utrzymuje partnerskie relacje z którymś ze swoich najbliższych współpracowników, a 20 osób (28,57%) tego nie robi (wykres 16).



Wykres 17

31 osób (44,29%) zadeklarowało aktywne uczestnictwo w procesach decyzyjnych firmy, w której pracują, a pozostałe 39 osób (55,71%) powiedziało, iż nie uczestniczy w tych procesach (wykres 17).



Wykres 18

Na pytanie o sposób prowadzenia swojej firmy 43 osoby (61,43%) powiedziały, iż nie chcą prowadzić swojego przedsiębiorstwa podobnie do tego, w którym pracują, a 27 osób (38,57%) chciałyby się inspirować pomysłem na prowadzenie własnego biznesu w sposób podobny do przedsiębiorstwa, w którym pracują (wykres 18).

Co sprawia, że dalej pracuje Pan/Pani w aktualnym przedsiębiorstwie? Pozytywne aspekty Państwa aktualnej pracy:

- Szacunek do pracownika,
- Duża swoboda pracowników,
- Jasno określone oczekiwania,
- Przyjazna atmosfera w firmie,
- Atrakcyjne wynagrodzenie,
- Swoboda w wykonywaniu powierzonych obowiązków,
- Karta multisport,
- Możliwość rozwoju,
- Doświadczenie w międzynarodowej korporacji,
- Stabilne zatrudnienie,
- Elastyczne godziny pracy,
- Blisko miejsca zamieszkania.

ZAKOŃCZENIE

Na podstawie przeprowadzonego badania dla większości ankietowanych istotne jest to, z kim współpracują. Już sama świadomość, iż w firmie są osoby, które można poprosić o pomoc, wsparcie czy radę, to ogromna wartość przedsiębiorstwa. Wzajemne koleżeńskie relacje między współpracownikami w znaczny sposób wpływają na funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa. Na podstawie różnych badań skonstruowano wnioski, że niespełna 50% pracowników ufa swojemu szefowi, a niespełna 30% twierdzi, iż ich przełożony nie przekazuje im prawdziwych i rzetelnych informacji. Jest to jeden z powodów, przez które kontakt między personelem jest utrudniony i odpowiada to za występowanie problemów komunikacyjnych oraz nieporozumień. To z kolei wpływa na wzrost kosztów prowadzenia działalności gospodarczej oraz na problemy z zachowaniem terminowości zobowiązań.

BIBLIOGRAFIA

1. Bugdol M., *Wymiary i problemy zarządzania organizacją opartą na zaufaniu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2010.
2. Clayton M., *Zarządzanie stresem, czyli jak sobie radzić w trudnych sytuacjach*, Wydawnictwo Samo Sedno, Warszawa 2012.
3. Czarniecki P., *Dylematy etyczne współczesności*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2008.
4. Koźmiński A. K., *Zarządzanie w warunkach niepewności*, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2021.
5. Murphy J., *Wykorzystaj swój potencjał poprzez potęgę podświadomości – Pokonaj Lęk i obawy*, Księga I, Wydawnictwo Rebis, Poznań 2019.
6. Sikorski Cz., *Organizacje bez wodzów*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2006.
7. Thomas M., *Mistrzowskie zarządzanie ludźmi*, Wydawnictwo Oficyna Wolters Kluwer Business, Warszawa 2010.
8. Witczak H., *Strategiczne zarządzanie zasobami ludzkimi*, studium systemu, PWN SA, Wrocław 2017.

RELATIONSHIPS BASED ON TRUST IN BUSINESS
MANAGEMENT

SUMMARY

Greatest capital at the company's disposal is certainly the people who work for it, but also those who work with it. Only maintaining the right relationships will allow the company to develop and properly manage it. There is no such organization that does not cooperate with anyone. Already at this point, the role of trust in company management can be mentioned. Just like the company's clients, they also want to maintain business relations only with trustworthy business entities. It is very hard to gain trust and good relationships, but it is very easy to lose them. Thanks to the functioning of trust in business, companies cooperating with each other more reliably and conscientiously perform the assigned tasks towards each other. In such cases, you can often notice greater motivation and productivity, and it often reduces the costs of running a business due to contacts signed for long periods of time.

PAULINA RYCHLICKA¹

OSOBOWOŚĆ ORGANIZACJI: ZASTOSOWANIE W PRAKTYCE ZARZĄDZANIA

STRESZCZENIE

Prezentowana praca składa się z trzech teoretycznych części. W pierwszej opisano teorię osobowości według Chrisa Argyrisa. Zwrócono również uwagę na „Wielką Piątkę”, czyli pięć szerokich cech osobowości, do których zalicza się: ekstrawersja, ugodowość, otwartość, sumienność i neurotyzm. W części drugiej zwrócono uwagę na to, jak ważny jest dobór osobowości i pracowników – decyduje bowiem o tym, czy konflikty będą występować, czy też nie. Część trzecia dotyczy osobowości organizacji; skupia się na charakterystyce osobowości zarówno człowieka, jak i organizacji. Wskazuje na to, jak ważne są to czynniki dla rozwoju organizacji.

WSTĘP

Idea osobowości organizacyjnej jest próbą szerszego spojrzenia na organizację i problemy w jej zarządzaniu poprzez odwołanie się do psychologicznych koncepcji osobowości, ze szczególnym uwzględnieniem podejścia psychoanalitycznego. Rozpatrywanie organizacji w kategoriach osobowościowych, wskazując na ścisły związek z osobowościami jej przywódców, przenosi również uwagę z jednostkowych i indywidualnych źródeł procesów emocjonalnych na procesy grupowe, które powstają w ramach wyznaczonych przez strukturę i charakter podstawowej działalności organizacji. Rozwój organizacji koncentruje się na realizacji zaplanowanego procesu pozytywnej humanistycznej zmiany w organizacjach poprzez wykorzystanie teorii nauk społecznych, badań w działaniu oraz metod informacji zwrotnej opartych na danych. Jednak rola osobowości w tym procesie zmian była historycznie ignorowana lub sprowadzana do ograniczonego zestawu interwencji.

Celem badania jest przedstawienie koncepcyjnego przeglądu powiązań między osobowością a rozwojem organizacji. W pracy wykorzystano uniwersalne, teoretyczne metody badawcze, głównie analizę oraz krytykę źródeł i literatury przedmiotu.

¹ Paulina Rychlicka, Administracja SUM AHNS w Radomiu.

1. TEORIE OSOBOWOŚCI

Większość teorii osobowości podkreśla, że osobowość jednostki staje się pełna tylko wtedy, gdy jednostka wchodzi w interakcje z innymi ludźmi; wzrost i rozwój nie zachodzą w próżni. Osobowości ludzkie są indywidualnymi przejawami naszej kultury, a nasza kultura i porządek społeczny są zbiorowymi przejawami indywidualnych osobowości. W takim przypadku ważne jest, aby zrozumieć, w jaki sposób organizacje pracy wpływają na wzrost i rozwój dorosłego pracownika².

Model relacji osoba-organizacja zaproponował Chris Argyris. Model ten, zwany podstawową tezą niezgodności, składa się z trzech części:

- 1). czego jednostki chcą od organizacji,
- 2). czego organizacje chcą od jednostek,
- 3). jak te dwa potencjalnie sprzeczne zestawy pragnień są zharmonizowane.

CH. Argyris zaczyna od zbadania, jak zdrowe osobniki zmieniają się w miarę dojrzewania. Sugeruje, że wraz z dojrzewaniem ludzi następuje siedem podstawowych zmian potrzeb i zainteresowań:

1. Ludzie rozwijają się ze stanu bierności jako niemowlęta do stanu zwiększonej aktywności w wieku dorosłym.
2. Ludzie rozwijają się ze stanu zależności od innych do stanu względnej niezależności.
3. Ludzie rozwijają się od posiadania tylko kilku sposobów zachowania do posiadania wielu różnych sposobów zachowania.
4. Ludzie rozwijają się od płytkich, przypadkowych i nieregularnych zainteresowań do mniej, ale głębszych zainteresowań.
5. Ludzie rozwijają się od posiadania krótkiej perspektywy czasowej (tj. zachowanie jest determinowane przez obecne wydarzenia) do posiadania dłuższej perspektywy czasowej (zachowanie jest określane przez kombinację przeszłych, teraźniejszych i przyszłych wydarzeń).
6. Ludzie rozwijają się od podwładnych do nadrzędnych (od dziecka do rodzica lub od praktykanta do kierownika)³.
7. Ludzie rozwijają się od niskiego zrozumienia lub świadomości siebie do większego zrozumienia i kontroli nad sobą jako dorosłymi.

2 A. Barabasz, *Patrząc głębiej – psychoanalityczne spojrzenie na organizację*, Wyd. Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 156.

3 A. Różański, *Rozwój zasobów ludzkich w organizacji*, Wyd. Politechnika Lubelska, Lublin 2014, s. 15.

Chociaż Argyris przyznaje, że zmiany te mogą się różnić u poszczególnych osób, uważa się, że ogólne tendencje od dzieciństwa do dorosłości są dość powszechne. Następnie Autor ten zwraca uwagę na cechy charakterystyczne tradycyjnych organizacji pracy. W szczególności przekonuje, że w pogoni za wydajnością i efektywnością organizacje tworzą sytuacje pracy, których celem jest bardziej wykonanie pracy, niż zaspokojenie osobistych celów pracowników. Przykłady obejmują zwiększoną specjalizację zadań, jedność dowodzenia, orientację na zasady i inne rzeczy mające na celu uzyskanie znormalizowanego produktu ze znormalizowanymi ludźmi⁴.

W dążeniu do tej standaryzacji, argumentuje Ch. Argyris, organizacje często tworzą sytuacje w pracy o następujących cechach:

- Pracownicy mają minimalną kontrolę nad swoją pracą; kontrola jest często przenoszona na maszyny.
- Oczekuje się, że będą bierni, zależni i podporządkowani.
- W swojej pracy mają do dyspozycji jedynie krótkoterminowy horyzont.
- Są umieszczani w powtarzalnych pracach, które wymagają jedynie minimalnych umiejętności i zdolności.
- Na podstawie pierwszych czterech pozycji oczekuje się, że ludzie będą produkować w warunkach prowadzących do psychologicznego niepowodzenia.

Dlatego Argyris przekonuje, że wiele miejsc pracy w naszym technologicznym społeczeństwie jest skonstruowanych w taki sposób, że kolidują z podstawowymi potrzebami rozwojowymi zdrowej osobowości. Wielkość tego konfliktu między osobowością a organizacją jest funkcją kilku czynników. Najsilniejszego konfliktu można się spodziewać w warunkach, w których pracownicy są bardzo dojrza-li, organizacja jest wysoce ustrukturyzowana, zasady i procedury sformalizowane, a miejsca pracy są rozdrobnione i zmechanizowane. Stąd spodziewać by się można, że najsilniejszy konflikt będzie możliwy na niższych szczeblach organizacji, wśród pracowników fizycznych i urzędniczych⁵. Menedżerowie mają zwykle stanowiska mniej zmechanizowane i mniej podlegają sformalizowanym zasadom i procedurom. Tam, gdzie istnieją silne konflikty między osobowościami a organizacjami, a dokładniej, gdy istnieją silne konflikty między tym, czego pracownicy i organizacje chcą od siebie nawzajem, pracownicy stają przed trudnymi wyborami. Mogą zdecydować się na opuszczenie organizacji lub ciężką pracę, aby wspiąć się po drabinie na wyższe szczeble zarządzania. Mogą bronić swoich koncepcji siebie i dostosowywać się poprzez wykorzystanie mechanizmów obronnych. Inną możliwą reakcją jest

4 Ch. Argyris and D. A. Schön, *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Wyd. Addison-Wesley, 1978, s. 20.

5 <https://www.indeed.com> (dostęp 29.01.2022).

psychologiczne odcięcie się od organizacji (np. utrata zainteresowania pracą, obniżenie standardów pracy itp.) i skupienie się na materialnych nagrodach dostępnych od organizacji. Mogą też znaleźć sojuszników w swoich współpracownikach i wspólnie mogą dalej dostosowywać się jako grupa poprzez takie działania, jak ograniczanie kwot, wysiłki związkowe, strajki i sabotaż. Niestety, chociaż takie działania mogą sprawić, że pracownicy poczują, że wracają do organizacji, nie łagodzą podstawowej sytuacji, która jest przyczyną problemu. Aby to zrobić, należy zbadać charakter pracy i klimat pracy. Osobowość stanowi potężną siłę w określaniu zachowań w pracy i musi zostać rozpoznana, zanim menedżerowie będą mogli wprowadzić znaczące zmiany w celu poprawy efektywności ich organizacji⁶.

Teorie cech osobowości od dawna próbują określić dokładnie, ile cech osobowości istnieje. Wcześniejsze teorie sugerowały różne możliwe cechy, w tym listę 4000 cech osobowości Gordona Allporta, 16 czynników osobowości Raymonda Cattella oraz trzyczynnikową teorię Hansa Eysencka. Jednak wielu badaczy uważało, że teoria Cattella była zbyt skomplikowana, a teoria Eysencka miała zbyt ograniczony zakres. W rezultacie pojawiła się teoria pięciu czynników, opisująca podstawowe cechy, które służą jako cegiełki osobowości.

Obecnie wielu badaczy uważa, że istnieje pięć podstawowych cech osobowości. Dowody na istnienie tej teorii rosną od wielu lat., „Wielka piątka” to szerokie kategorie cech osobowości. Chociaż istnieje znaczna literatura wspierająca ten pięcioczynnikowy model osobowości, naukowcy nie zawsze zgadzają się co do dokładnych etykiet dla każdego wymiaru.

Pomocne może okazać się użycie akronimu OCEAN (otwartość, sumienność, ekstrawersja, ugodowość i neurotyczność) podczas próby zapamiętania wielkiej piątki cech. CANOE (od sumienności, ugodowości, neurotyczności, otwartości i ekstrawersji) to kolejny powszechnie używany akronim⁷. Należy zauważyć, że każdy z pięciu czynników osobowości reprezentuje zakres pomiędzy dwiema skrajnościami. Na przykład ekstrawersja reprezentuje kontinuum między skrajną ekstrawersją a skrajną introwersją. W prawdziwym świecie większość ludzi leży gdzieś pomiędzy dwoma biegunami każdego wymiaru. Na podstawie tych badań wielu psychologów uważa obecnie, że pięć wymiarów osobowości jest nie tylko uniwersalnych; mają też biologiczne pochodzenie. Te cechy osobowości reprezentują najważniejsze cechy, które kształtują krajobraz społeczny człowieka.

⁶ <https://nauka-polska.pl> (dostęp 29.01.2022).

⁷ A. Koźmiński, W. Piotrowski, *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 1996.

2. DOBÓR OSOBOWOŚCI I PRACOWNIKÓW

Postęp koncepcyjny i metodologiczny zarówno po stronie predyktorów, jak i kryteriów, a także kilka wpływowych przeglądów metaanalitycznych przyczyniły się do odrodzenia wiarygodności osobowości jako predyktora w doborze pracowników.

W ostatnich latach obserwuje się wzrost zainteresowania wykorzystaniem badań przesiewowych przed zatrudnieniem. Kilka kluczowych założeń leży u podstaw wykorzystania testów osobowości jako jednej metody selekcji potencjalnych pracowników: poszczególne osoby mają różne osobowości i cechy, te różnice wpływają na ich zachowanie i wydajność oraz różne stanowiska mają różne wymagania. W związku z tym testy można wykorzystać do wyselekcjonowania osób, które pasują do całej firmy, a także do dopasowania określonych typów osób do określonych stanowisk. Jednak menedżerowie muszą być ostrożni w korzystaniu z tych instrumentów selekcji. Dyskryminacja może dotyczyć praktyk selekcyjnych. Po pierwsze, „odmienne traktowanie” obejmuje celową dyskryminację jednostki ze względu na rasę, kolor skóry, płeć, religię lub pochodzenie narodowe. Po drugie, „odmienny wpływ” obejmuje niekorzystny wpływ praktyk selekcyjnych (jak również innych praktyk) na mniejszości, niezależnie od tego, czy praktyki te miały na celu wywarcie negatywnego wpływu, czy nie. W związku z tym, chociaż testy osobowości mogą być ważnym sposobem selekcjonowania potencjalnych pracowników, a także dopasowywania ich do odpowiednich stanowisk, należy zadbać o to, aby wykazać, że mierzone cechy faktycznie prognozują wydajność pracy⁸.

- Jakie są rzeczy, które menedżerowie mogą zrobić, aby wspierać harmonię organizacyjną tam, gdzie uzyskują najlepsze wyniki od wszystkich pracowników?
- Skąd menedżerowie wiedzą, jak wydobyć z każdego pracownika to, co najlepsze?

Dogmatyzm odnosi się do stylu poznawczego charakteryzującego się zamkniętym umysłem i nieelastycznością. Podstawowa teza o niezgodności głosi, że jednostki i organizacje istnieją w ciągłym stanie konfliktu, ponieważ każda z nich ma inne cele i oczekiwania. Pracownicy chcą, aby organizacje zapewniały większą autonomię i sensowną pracę, podczas gdy organizacje chcą, aby pracownicy byli bardziej przewidywalni, stabilni i niezawodni. Odnotowano mieszane reakcje (od różnych badaczy) na stosowanie testów osobowości w doborze pracowników, zajmując stanowisko twierdzące, to znaczy testy osobowości powinny być stosowane przy doborze pracowników.

⁸ <https://goodpoint.blog> (dostęp 28.01.2022).

Zawsze należy pamiętać, że zachowanie wiąże się z interakcją między osobowością leżącą u podstaw osoby a zmiennymi sytuacyjnymi. Sytuacja, w której dana osoba się znajduje, odgrywa główną rolę w jej reakcjach. Jednak w większości przypadków ludzie oferują odpowiedzi, które są zgodne z ich podstawowymi cechami osobowości. Te wymiary reprezentują szerokie obszary osobowości. Badania wykazały, że u wielu osób te grupy cech mają tendencję do występowania razem. Na przykład osoby towarzyskie są zwykle rozmowne. Jednak te cechy nie zawsze występują razem. Osobowość jest złożona i zróżnicowana, a każda osoba może przejawiać zachowania w kilku z tych wymiarów⁹.

Podstawowa teza o niezgodności głosi, że jednostki i organizacje istnieją w ciągłym stanie konfliktu, ponieważ każda z nich ma inne cele i oczekiwania. Pracownicy chcą, aby organizacje zapewniały większą autonomię i sensowną pracę, podczas gdy organizacje chcą, aby pracownicy byli bardziej przewidywalni, stabilni i niezawodni.

3. OSOBOWOŚĆ ORGANIZACJI

Osobowość, z punktu widzenia poszczególnych osób, jest pojęciem łatwym do zrozumienia, ponieważ obejmuje cechy, cechy i dziwactwa, które odróżniają jedną osobę od wszystkich innych. Podobnie adaptacja biznesu i sektora publicznego stanowi podstawę do kształtowania reagujących modeli biznesowych, infrastruktury i strategii, które skutecznie kierują ofertą i wsparciem produktów i usług. Słowo osobowość pochodzi od greckiego słowa „persona”, które oznacza „przemawiać”. Osobowość to połączenie cech lub cech, które tworzą unikalną tożsamość osoby. Oznacza rolę, jaką dana osoba pełni publicznie. Każda osoba ma unikalny, osobisty i główny wyznacznik swojego zachowania, który określa jej osobowość¹⁰. Na cechę osobowości zasadniczo wpływają dwie główne cechy:

- odziedziczone cechy,
- wyuczone cechy.

Osobowość organizacji uosabia sposób, w jaki instytucja postrzega, interpretuje, ocenia i reaguje na rzeczywiste i potencjalne zagrożenia, problemy i możliwości związane z pracownikami, patronami i partnerami. Osobowość organizacji to połączenie dominujących cech pracowników, poznania i wzorców emocjonal-

9 D. Jemielniak, D. Latusek, *Zarządzanie: teoria i praktyka od podstaw*, Wyd. WSPiZ, Warszawa 2005, s. 77.

10 <https://encyklopedia.pwn.p> (dostęp 28.01.2022).

nych z zewnętrznymi i wewnętrznymi czynnikami wpływającymi, które zachęcają i wzmacniają zachowanie w miejscu pracy. Istnieje wiele typów osobowości organizacji. Kierownictwo musi być stale świadome wpływu, jaki ich dominujące cechy (od pozytywnego do negatywnego) mają na efektywność w miejscu pracy i tworzenie wartości. Istotną zdolnością w obecnej, szybko rozwijającej się erze cyfrowej jest zdolność do rozpoznawania problematycznych wartości i zachowań oraz do szybkiej zmiany¹¹.

Czy wszystkie organizacje są obdarzone pozytywną i powszechnie akceptowaną osobowością? Niestety nie, ponieważ historyczne zarządzanie i inne polityki, poprawność polityczna i wyjątkowe preferencje pracowników generalnie kształtują wiele podmiotów na przestrzeni lat jako nieatrakcyjne dla zatrudnienia i kontaktów biznesowych. Wielu dyrektorów postrzega osobowość organizacyjną jako „słonia w pokoju” i ignoruje, ponieważ postępowanie w inny sposób spowodowałoby wielkie zakłopotanie, przygnębienie lub kłótnie wśród zespołu zarządzającego. W wielu środowiskach długoletni menedżerowie są „świętymi krowami” niechętnymi zmianom i głównymi przeszkodami w unowocześnianiu strategicznego procesu myślowego w celu wspierania lepszej osobowości. Firmy i agencje sektora publicznego doświadczające tych trudności są predysponowane do ciągłych problemów i nieodłącznego ryzyka w kontaktach z klientami i interesariuszami.

Celowa lub niezamierzona konstrukcja osobowości organizacji w większości opiera się na dominujących charakterach, cechach i wartościach założycieli lub innych interesariuszy. Doświadczenie potwierdza, że istnieje wiele typów cech osobowości i dostępnych odmian, które można odpowiednio powiązać z określonymi ludzkimi preferencjami. Tak więc nie ma dobrego lub złego zestawu cech wymaganych do włączenia¹².

Wraz z założeniem nowej firmy osobowość założycieli wyraźnie kształtuje cechy, które początkowo będą stanowić podstawę zachowań korporacyjnych w ich interakcjach, podejmowaniu decyzji i zawieraniu umów. W sektorze publicznym nowa struktura agencji jest napędzana polityką i przepisami rządowymi, na które w większości mają wpływ zobowiązania wybieranych urzędników i postawy pracowników. W miarę dojrzewania organizacje nieustannie mierzą się z wyzwaniami i ryzykiem, które mogą wymagać korekt i zmian w ich podstawowych strategiach i planach. Jednak główna przyczyna może wynikać z długotrwałej erozji popularnej osobowości organizacji. Na przykład nowo zatrudnieni dyrektorzy i urzędnicy z siłą dominującej osobowości wykazują cechy, które modyfikują i osłabiają zachowania, które kie-

11 <https://evidencebasedhr.wordpress.com> (dostęp 30.01.2022).

12 <https://www.slideshare.net> (dostęp 30.01.2022).

dyś były akceptowaną normą. Z biegiem czasu pierwotne zachowania założycielskie mogą zostać całkowicie usunięte dzięki niezatwierdzonej zmianie, aczkolwiek poprawie, osobowości organizacji. Priorytetem jest, aby w obliczu potencjalnego kryzysu odpowiedzialny menedżer szybko rozpoznał, czy stan ten wynikał z niewłaściwej inicjatywy strategicznej lub niezgodności z osobowością organizacji. Jeśli problem ma charakter zakorzeniony, konieczna jest ocena konfliktu i dostosowanie lub zmiana charakteru organizacji zgodnie z wymaganiami. Zmiany w elementach strategicznych lub osobowościowych mogą propagować nowe zagrożenia lub stany problemowe wymagające kompensacyjnych korekt¹³.

Zmiany osobowości organizacyjnej mogą obejmować:

- Zmianę podstawowych cech zachowań problematycznych.
- Aktualizację lub ożywienie zachowania osobowości organizacji, które łatwiej identyfikować się z perspektywą i sposobem myślenia obecnego zespołu kierowniczego, Inwestorów i interesariuszy.
- Poprawę definicji i wyjaśnienie, w jaki sposób kierownictwo i inni wybierają pracowników, skutecznie demonstrują osobowość organizacyjną we wspieraniu ich obowiązków wewnętrznych i zewnętrznych.

Osobowość organizacji jest stale widoczna i demonstruje wspierające zachowania wśród kadry zarządzającej i wybranych pracowników. W dzisiejszym świecie mającym obsesję na punkcie wideo, godne uwagi wydarzenia korporacyjne i sektora publicznego są łatwo rejestrowane i natychmiast transmitowane w mediach, branżowych i biznesowych witrynach internetowych oraz w mediach społecznościowych. Podobnie publikacje w mediach, zawartość witryn internetowych, statystyki blogów i inne dokumenty publikowane w Internecie są łatwo dostępne do przeglądania i przeglądania w wyszukiwarce Google¹⁴. Te szeroko oglądane artykuły publikowane w Internecie mają duży wpływ na markę i wizerunek rynkowy organizacji wśród obecnych i potencjalnych klientów i użytkowników.

Najlepszą praktyką jest zharmonizowanie kontekstu i tonu wszystkich treści medialnych z cechami, które leżą u podstaw osobowości organizacji. Na przykład propozycja wartości i propozycja sprzedaży powinny być całkowicie spójne z inicjatywami strategicznymi i charakterem organizacji. Niepowodzenie tych krytycznych „punktów do dyskusji” we właściwym ucieleśnieniu wartości osobowości i preferencji dotyczących zachowań organizacji może skutkować odejściem od rozpoznawalnej normy. Rezultatem jest nieuzasadnione zamieszanie wśród pracowników, docelowych odbiorców i interesariuszy. Wiele firm, w mniejszym stop-

13 J. F. Terelak, *Psychologia organizacji i zarządzania*, Difin, Warszawa 2007, s. 163.

14 <https://www.managementstudyguide.com> (dostęp 30.01.2022).

niu działalność sektora publicznego, składa się z wielu funkcji odpowiedzialnych za obowiązki marketingowe i promocyjne. Szereg różnych pracowników tworzących materiały i organizujących wydarzenia zazwyczaj otwiera drzwi do niespójności. Ten nieprzewidywalny stan ma dwa wymiary; brak jednolitości przekazu i kontekstu we wszystkich publikowanych dokumentach i wydarzeniach publicznych oraz brak równowagi z osobowością organizacji¹⁵.

Jest powód, dla którego rekruterzy szukają czegoś więcej niż tylko tego, na czym się kształciła dana osoba i jakie ma doświadczenie zawodowe. W rzeczywistości takie cechy, jak ambicja, zdolność adaptacji, przywództwo i entuzjazm to jedne z najważniejszych cech, których firmy poszukują u nowo zatrudnionych pracowników. Według ostatnich badań sukces zależy bardziej od cech osobowości, takich jak wytrwałość i sumienność, niż od samej inteligencji. Nie ma „idealnej” osobowości w miejscu pracy. Każdy człowiek ma unikalną kombinację wymiarów osobowości „Wielkiej Piątki”. Czasami może się wydawać, że jeden typ osobowości może być lepszy od innego lub może uzyskać więcej przychylności organizacji. W wielu przypadkach jest to sposób, w jaki osobowość uzupełnia miejsce pracy i „dopasowuje się” do nadrzędnej misji organizacji. Nie może więc dziwić, że wielu ludzi zachowuje się nietypowo w pracy, aby dostosować się do środowiska pracy¹⁶. Najważniejszą rzeczą do zapamiętania jest to, że nie ma „doskonałej” osobowości, która dobrze by się rozwijała w miejscu pracy.

Osobowość odgrywa kluczową rolę w zachowaniu organizacyjnym, ponieważ sposób, w jaki ludzie myślą, czują i zachowują się, wpływa na wiele aspektów miejsca pracy. Osobowości ludzi wpływają na ich zachowanie w grupach, ich postawy i sposób podejmowania decyzji. Umiejętności interpersonalne mają ogromny wpływ na sposób, w jaki ludzie zachowują się i reagują na rzeczy podczas pracy. W miejscu pracy osobowość wpływa również na takie rzeczy, jak motywacja, przywództwo, wydajność i konflikty. Im bardziej menedżerowie rozumieją, jak działa osobowość w zachowaniach organizacyjnych, tym lepiej są przygotowani do skutecznego działania i osiągania swoich celów. Ludzie mają wiele różnych poglądów na świat, które wpływają na ich osobowość. Kiedy pojawia się sytuacja, jednostka poradzi sobie z nią w oparciu o swoje osobiste wartości, przekonania i cechy osobowości. Cechy te rozwijają się przez całe życie danej osoby i nie można ich łatwo zmienić, dlatego bardziej pomocne jest, aby menedżerowie starali się to zrozumieć, niż z nimi walczyć. Cechy takie, jak otwartość, stabilność emocjonalna i ugodowość pozwalają przewidzieć, że dana osoba będzie miała mniej konfliktów, będzie lepiej pracować

15 <https://journals.sagepub.com> (dostęp 30.01.2022 r.)

16 A. Barabasz, *Patrząc głębiej...*, op. cit., s. 67.

w zespołach i będzie miała pozytywne nastawienie do swojej pracy. Osoby o tym typie osobowości powinny być umieszczane w sytuacjach, w których pracowałyby z innymi lub przewodziły innym. Ci, którzy nie mają tych cech, będą mieli mniejszą motywację i będą bardziej negatywnie nastawieni, gdy zostaną umieszczeni w tych samych sytuacjach. Pozytywne umiejętności interpersonalne to cecha osobowości, która ma duży wpływ na miejsce pracy. Osoby, które wykazują tę cechę, zazwyczaj lubią pracować z innymi ludźmi i mają empatię i wrażliwość, które pozwalają im dobrze dogadać się z innymi. Osoby z tą cechą są często umieszczane na stanowiskach, w których pracują z klientami, zarządzają pracownikami lub pośredniczą w problemach. Na podejmowanie decyzji i niezależność duży wpływ ma osobowość¹⁷. Cechy osobowości, takie jak poczucie własnej skuteczności, sumienność i proaktywność, przyczyniają się do podejmowania dobrych decyzji pod presją i niezależnością, podczas gdy cechy takie, jak neurotyczność i brak otwartości już nie. Menedżerowie mogą umieszczać osoby z tymi cechami na odpowiednich stanowiskach, aby jak najlepiej wykonywać swoją pracę. Umieszczanie osób o określonych cechach na stanowiskach, które najbardziej im odpowiadają, podnosi ich poziom motywacji. Wpływa to również na ich ogólną wydajność pracy, ponieważ są szczęśliwsi na co dzień, oraz na ogólną produktywność w miejscu pracy, ponieważ dzięki lepszemu nastawieniu i szczęśliwszym pracownikom osiąga się więcej.

ZAKOŃCZENIE

Organizacje zidentyfikowane z korzystnymi pozycjami kontinuum dla pięciu cech mają zwykle pracowników, którzy działają i prowadzą czynności związane z pracą oraz podejmują decyzje z podobnymi pozytywnymi zachowaniami i poziomami intensywności. Badania potwierdzają, że niektóre cechy z większym prawdopodobieństwem niż inne wspierają pozytywne wyniki dla firm, zwłaszcza jeśli występują w połączeniu. Firmy z elastyczną i zorientowaną na szczegóły osobowością, na czele których stoją podatni i sumienni menedżerowie, najczęściej doświadczają wzrostu przychodów i zysków, ponieważ posiadają cechy zarówno otwartości, wykorzystywania nowych możliwości, jak i sumienności w tworzeniu i wdrażaniu nowej strategii szybko.

17 A. Zawadzka, *Psychologia zarządzania w organizacji*, PWN, Warszawa 2021, s. 13.

BIBLIOGRAFIA

1. Argyris Ch. and Schön D. A., *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective*, Wyd. Addison-Wesley, 1978.
2. Barabasz A., *Patrzac głębiej – psychoanalityczne spojrzenie na organizację*, Wyd. Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław 2011.
3. Jemielniak D., Latusek D., *Zarządzanie: teoria i praktyka od podstaw*, Wyd. WSPiZ, Warszawa 2005.
4. Koźmiński A., Piotrowski W., *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 1996.
5. Różański A., *Rozwój zasobów ludzkich w organizacji*, Wyd. Politechnika Lubelska, Lublin 2014.
6. Terelak J. F., *Psychologia organizacji i zarządzania*, Difin, Warszawa 2007.
7. Zawadzka A., *Psychologia zarządzania w organizacji*, PWN, Warszawa 2021.

INTERNET

1. <https://encyklopedia.pwn.p> (dostęp 28.01.2022)
2. <https://evidencebasedhr.wordpress.com> (dostęp 30.01.2022)
3. <https://goodpoint.blog> (dostęp 28.01.2022)
4. <https://journals.sagepub.com> (dostęp 30.01.2022)
5. <https://nauka-polska.pl> (dostęp 29.01.2022)
6. <https://www.indeed.com> (dostęp 29.01.2022)
7. <https://www.managementstudyguide.com> (dostęp 30.01.2022)
8. <https://www.slideshare.net> (dostęp 30.01.2022)

THE PERSONALITY OF THE ORGANIZATION: APPLICATION
IN MANAGEMENT PRACTICE

SUMMARY

The presented work consists of three theoretical chapters. The first chapter describes Chris Argyris' theories of personality. Attention was also paid to the „Big Five”, i.e. five broad personality traits, which include extraversion, agreeableness, openness, conscientiousness and neuroticism. In the second chapter, attention was paid to the importance of the selection of personality and employees - it determines whether conflicts will occur or not. The third chapter, that is the personality of the organization, focuses on the personality characteristics of both the person and the organization. It shows how important these factors are for the development of the organization.

AGNIESZKA KOPER
DOMINIK STANIOS
MATEUSZ GLEGOŁA¹

WYDATKI EDUKACYJNE STUDENTÓW – WYBRANE ASPEKTY ANALIZY

STRESZCZENIE

W niniejszym rozdziale monografii przedstawiono wydatki edukacyjne, ponoszone przez studentów podczas trwania pandemii oraz cyklicznie rosnącej inflacji. Analizie poddano dochody studentów, wysokość stypendium i finansowania edukacji. Badanie ukazuje strukturę kosztów edukacyjnych i niesie świadomość ich realnej wysokości. Uzyskana informacja może pomóc studentom w zarządzaniu pieniędzmi i właściwym gospodarowaniu własnymi środkami finansowymi. Zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z kwestionariuszem ankiety. Oceniono także aktywność studentów w zakresie uczestnictwa w badaniu, wykorzystano narzędzie jakościowe, jakim jest zasada Pareto.

WSTĘP

Pandemia i inflacja znacznie wpłynęły na możliwości i preferencje wszystkich konsumentów oraz wzrost kosztów edukacyjnych. W Polsce wszelkie dane dotyczące inflacji w ujęciu statystycznym podaje Główny Urząd Statystyczny. Przykładem może być informacja o ciągłym wzroście cen paliwa, co powoduje rosnące koszty transportu, w tym dojazdu do uczelni. Dynamika zmian cen produktów spożywczych ilustruje ich wpływ na wzrost kosztów wyżywienia i utrzymania.

Koło Naukowe Młodych Menedżerów (KNMM) działające w Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu przeprowadziło badanie wydatków studenckich na edukację. Badanie empiryczne wykonali studenci I roku studiów magisterskich kierunku Zarządzanie. W badaniu wykorzystana została metoda sondażu diagnostycznego z techniką ankiety i narzędziem w postaci kwestionariusza ankiety online.

¹ Lic. Agnieszka Koper, lic. Dominik Stanios, lic. Mateusz Glegoła – studenci Koła Naukowego Młodych Menedżerów AHNS.

Celem poznawczym było dostarczenie wiedzy o rzeczywistych kosztach studiowania w trudnym czasie pandemii Covid-19 oraz wysokich kosztach codziennego funkcjonowania w związku z ciągle zwiększającą się inflacją. Wyniki badania mogą stanowić pożyteczną informację dla studentów, jak zarządzać budżetem, aby koszty studiowania były optymalne mimo problemów, wywołanych przez pandemię koronawirusa i rozwijającą się inflację.

Projekt badawczy zakładał przeprowadzenie wywiadu z formularzem ankietowym wśród studentów studiów niestacjonarnych na kierunku Zarządzanie w Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu. Wywiady online miały miejsce na przełomie listopada i grudnia 2021 roku. Niniejsze badanie stanowi analizę skali wydatków edukacyjnych oraz aktywności badawczej studentów w czasie pandemii.

1. PREFERENCJE STUDENTÓW, OTRZYMYWANE STYPENDIA ORAZ ŚREDNIE WYDATKI PONOSZONE PRZEZ STUDENTÓW NA PODSTAWIE DANYCH UDOSTĘPNIONYCH PRZEZ GUS

Z danych statystycznych wynika, iż liczba studentów w roku badawczym zaczęła wzrastać w porównaniu do lat poprzednich. Jak podaje GUS², w roku akademickim 2020/21 w polskich uczelniach studiowało 1218,0 tys. studentów, co stanowi o 1,2% więcej niż rok wcześniej. Wzrost liczby studentów odnotowany został po raz pierwszy od roku akademickiego 2005/06. Trzeba mieć nadzieję, iż ta tendencja wśród młodych ludzi utrzyma się i wpłynie to na poprawę wykształcenia polskiego społeczeństwa. W roku 2020/21 zauważalny był także wzrost liczby studentów cudzoziemców o 3,0% w stosunku do poprzedniego roku akademickiego. Był to wzrost do poziomu 84,7 tys. osób, a liczba ta stanowiła 7,0% ogólnej liczby studentów. Najliczniejszą grupę byli studenci z krajów europejskich – 61,9 tys. osób (73,1%), głównie z Ukrainy – 38,5 tys. (45,4%).

Liczba absolwentów uczelni w roku akademickim 2019/2020 wyniosła 293,4 tys. i był to wynik niższy o 6,5 p.p. w porównaniu do roku poprzedniego. Dane statystyczne pokazują, że w roku akademickim 2020/2021 stypendia otrzymało 180,4 tys. studentów, w tym 79,4 tys. otrzymało stypendium socjalne³. GUS podał informację, iż przeciętne koszty kształcenia w 2021 roku w przeliczeniu na jednego studenta wynosiły 231 653,8 zł. Jest to wynik o 1,2 p.p. wyższy w stosunku

2 Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Gdańsku, Warszawa, Gdańsk 2021, ss. 11-12.

3 Ibidem.

do poprzedniego roku. Tabela 1 ukazuje odsetek gospodarstw domowych w wybranych grupach wydatków.

Tabela 1. Odsetek gospodarstw domowych ponoszących poszczególne grupy wydatków

Nazwa wydatku	Odsetek gospodarstw nieponoszących wydatku	Odsetek gospodarstw ponoszących wydatek	Przeciętna miesięczna kwota wydatku dla gospodarstw je ponoszących (w zł)
Żywność i napoje bezalkoholowe spożywane w domu	0,0	100,0	1056
Żywność i napoje (zarówno bezalkoholowe, jak i alkoholowe) spożywane poza domem	72,3	27,7	190
Opłaty z tytułu użytkowanego lokalu mieszkalnego	0,0	100,0	840
Transport publiczny	76,2	23,8	80
Transport prywatny	32,8	67,2	330

Źródło: Rocznik statystyczny GUS 2021

Na podstawie tabeli 1 widać, iż każdy obywatel Polski ponosi koszty związane z zakupem produktów spożywczych i napojów bezalkoholowych. Średnia miesięczna kwota tego wydatku wynosi 1056 zł. Na jedzenie i napoje zarówno alkoholowe, jak i bezalkoholowe 27,7% polskiego społeczeństwa ponosi taki wydatek i wydaje miesięcznie na ten cel około 190 zł. Kolejnym wydatkiem wszystkich grup społecznych są opłaty związane z użytkowaniem lokalu mieszkalnego. Średnia wartość tego kosztu została wyliczona na 840 zł. Na transport publiczny 23,8% polskiego społeczeństwa wydaje przeciętnie około 80 zł. Inaczej wygląda sytuacja w przypadku transportu prywatnego, aktualnie bowiem znaczna część społeczeństwa posiada własny środek transportu. Zgodnie z informacjami udostępnionymi przez GUS 67,2% obywateli Polski ponosi koszty związane z posiadaniem własnego transportu. Przeciętny wydatek z tym związany oszacowany został na kwotę 330 zł. Tabela 2 przedstawia wysokość pomocy materialnej udzielonej studentom i doktorantom.

Tabela 2. Pomoc materialna przyznana studentom i doktorantom w całym kraju⁴

Studenti otrzymujący stypendia						Studenti otrzymujący zapomogi ⁵
Uczelnie	Stypendium socjalne ⁶	Stypendium rektora ⁷	Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami ⁸	Stypendyści strony polskiej	Stypendium fundowane	
Ogółem	79395	94114	17108	2520	4157	27451
Publiczne	64586	66907	11374	2341	1798	17622
Niepubliczne	14809	27207	5734	179	2359	9829

Źródło: Rocznik statystyczny GUS 2021

Na podstawie tabeli 2 zauważyć można, iż w całym kraju w roku akademickim 2020/21 przyznano 79 395 studentom stypendium socjalne, stanowiło to 6.52% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 94 114, czyli 7.73% wszystkich studentów. Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami uzyskało 17 108 osób, czyli 1,40 % studentów. Stypendyści strony polskiej liczyli 2520 osób, czyli 0,21%. Stypendium fundowane otrzymało 4157 osób, czyli 0,34%. Zapomogę otrzymało 27 451 osób, czyli 2,25% wszystkich studentów. Wśród tych wyników wydzielić można stypendia uzyskane w uczelniach publicznych oraz w uczelniach niepublicznych.

W uczelniach publicznych stypendium socjalne otrzymało 64 586 osób, czyli 5,30% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 66 907, czyli 5.49%. Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami dostało 11 374 osób, czyli 0,93 % studentów. Stypendyści strony polskiej liczyli 2341 osób, czyli 0,19%. Stypendium fundowane otrzymało 1798 osób, czyli 0,15%. Zapomoga wsparła 17 622 osób, czyli 1,45% wszystkich studentów.

4 Dane zaczerpnięte z Informacji statystycznych opublikowanych przez GUS w 2020 roku podać źródło!

5 Zapomoga – doraźna pomoc finansowa dla studenta lub doktoranta, który z przyczyn losowych znalazł się przejściowo w trudnej sytuacji materialnej; Zdarzeniem losowym może być np. śmierć lub ciężka choroba członka rodziny, klęski żywiołowe i inne zdarzenia losowe.

6 Stypendium socjalne – comiesięcznie wypłacana forma pomocy finansowej przyznawana na okres jednego semestru lub roku akademickiego studentom znajdującym się w trudnej sytuacji materialnej.

7 Stypendium rektora dla studentów – stypendium przyznawane studentowi, który uzyskał za rok studiów wysoką średnią ocen lub posiada osiągnięcia naukowe, artystyczne lub wysokie wyniki sportowe we współzawodnictwie międzynarodowym lub krajowym.

8 Stypendium przyznawane studentowi lub doktorantowi z tytułu niepełnosprawności potwierdzonej orzeczeniem właściwego organu. Stypendium to jest niezależne od sytuacji materialnej.

W uczelniach niepublicznych stypendium socjalne otrzymało 14 809 osób, czyli 1,22% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 27 207, czyli 2.23%. Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami dostało 5734 osób, czyli 0,47 % studentów. Stypendyści strony polskiej liczyli 179 osób, czyli 0,01%. Stypendium fundowane otrzymało 2359 osób, czyli 0,19%. Zapomogę przyznano 9829 osobom, czyli 0,81% wszystkich studentów.

Tabela 3. Pomoc materialna przyznana studentom i doktorantom w województwie mazowieckim⁹

Studenci otrzymujący stypendia						Studenci otrzymujący zapomogi
Uczelnie	Stypendium socjalne	Stypendium rektora	Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami	Stypendyści strony polskiej	Stypendium fundowane	
Ogółem	11921	16937	2686	956	624	5259
Publiczne	8592	10227	1421	895	152	2338
Niepubliczne	3329	6710	1265	61	472	2921

Źródło: Rocznik statystyczny GUS 2021

Na podstawie danych zawartych w tabeli 3 odnotować można, iż w województwie mazowieckim w roku akademickim 2020/21 stypendium socjalne przyznano 11 921 studentom, co stanowiło 0.98% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 16 937 osób, czyli 1,39% wszystkich studentów, zaś zapomogę otrzymało 5259 osób, czyli 0,43% spośród wszystkich.

W uczelniach publicznych województwa mazowieckiego stypendium socjalne otrzymało 8592 osób, czyli 0,71% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 10 227, czyli 0,84%, a zapomogę dostało 2338 osób, czyli 0,19% wszystkich studentów.

W uczelniach niepublicznych województwa mazowieckiego stypendium socjalne otrzymało 3329 osób, czyli 0,27% wszystkich studentów. Stypendium rektora uzyskało 6710 osób, czyli 0,55%, a zapomogę dostało 2921 osób, czyli 0,24% wszystkich studentów. Tabela 4 ukazuje wysokość stypendium w przeliczeniu na jednego studenta w 2020 roku.

⁹ *Informacje statystyczne*, Dochody i warunki życia ludności Polski – raport z badania EU-SILC 2020, Warszawa 2022.

Średnia wysokość stypendium socjalnego ogółem otrzymywanego przez stypendystę w polskich uczelniach wynosi 8094,90 PLN. Stypendium rektora ukształtowało się na poziomie 6766,70 PLN, a wysokość zapomogi to 1315,60 PLN.

Tabela 4. Wysokość stypendium w przeliczeniu na jednego studenta w PLN¹⁰

Uczelnie	Stypendium socjalne	Stypendium dla osób z niepełnosprawnościami	Stypendium rektora	Zapomoga
Ogółem	8094,9	5635,1	6766,7	1315,6
Uczelnie publiczne	7947,8	5308,7	7521,3	1175,4
Uczelnie niepubliczne	8736,2	6282,50	4911,0	1567,0

Źródło: Rocznik statystyczny GUS 2021

Wśród uczelni publicznych średnia wysokość stypendium socjalnego wynosiła 7947,80 PLN, stypendium dla rektora to 7521,30 PLN. W uczelniach niepublicznych średnia wysokość stypendium socjalnego wynosiła 8736,20 PLN, zaś stypendium rektora to 4911,00 PLN.

2. OPIS I ORGANIZACJA BADANIA W CELU USTALENIA KOSZTÓW PONOSZONYCH PRZEZ STUDENTÓW

Spośród wszystkich studentów Akademii Handlowej Nauk Stosowanych w Radomiu kierunku Zarządzanie wybrano do badania próbę losową sposobem „chybił trafił”. W przeprowadzonym sondażu diagnostycznym z techniką ankiety i kwestionariuszem zawierającym pytania badawcze udział wzięło 151 respondentów. Ankieta online zawierała kilkanaście pytań, wśród których była metryczka oraz tabela, mająca pokazać w sposób syntetyczny strukturę wydatków brutto na cele edukacyjne w okresie semestralnym. Liczbowe wartości danych, uzyskanych w wyniku sondażu prezentuje tabela 5.

W badaniu wzięło udział 151 osób spośród studentów, w tym 93 kobiety i 58 mężczyzn. Ilustrację graficzną uzyskanych wyników stanowią wykresy 1–11, opracowane przez studentów uczestniczących w badaniu oraz tabele 2 i 3.

Najliczniej reprezentowana grupa wiekowa to osoby w wieku 21–25 lat. Najmniej liczną okazała się być grupa ankietowanych powyżej 50. roku życia. Wiek studentów jest zróżnicowany. 11 osób reprezentuje najmłodszych studentów i jest

¹⁰ Informacje statystyczne..., op. cit.

w wieku do 20 lat, 83 osoby reprezentują wiek 21–25 lat, 24 są w wieku 26–30 lat, 10 spośród nich jest w wieku 31–35 lat, zaś 14 jest w wieku 36–40 lat. 5 ankietowanych wskazało wiek 41–45 lat, 3 zaznaczyło wiek 46–50 lat, a tylko 1 respondent okazał się być studentem powyżej 50. roku życia.

Tabela 5. Liczbowe wartości danych, wynikające z badania empirycznego

Jaka jest Pani/Pana płeć?							
Kobieta – 93 osoby				Mężczyzna – 58 osób			
Jaki jest Pani/Pana wiek w latach?							
Do 20 lat	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	Powyżej 50
11 osób	83 osoby	24 osoby	10 osób	14 osób	5 osób	3 osoby	1 osoba
Jakie jest Pani/Pana miejsce zamieszkania?							
Miasto – 81 osób				Wieś – 70 osób			
Czy jest Pani/Pan absolwentem?							
Licencjackie – 68 osób	Nie jestem absolwentem – 74 osoby		Magisterskie – 8 osób		Inżynierskie – 1 osoba		
Czy jest Pani/Pan czynny/czynna zawodowo?							
Tak – 142 osoby				Nie – 9 osób			
Jeśli tak, to jakie jest Pani/Pana stanowisko?							
Pracownik fizyczny – 28 osób	Pracownik umysłowy – 77 osób		Kierownik – 32 osoby		Bezrobotny – 14 osób		
W jakim przedziale finansowym brutto zawiera się Pani/Pana dochód?							
>6000	4001-6000	3001-4000	2001-3000		<2000		
16 osób	25 osób	48 osób	35 osób		27 osób		
Czy jako student pobiera Pani/Pan stypendium naukowe lub socjalne?							
Tak – 23 osoby				Nie – 128 osób			
W jakiej kwocie miesięcznej otrzymuje Pani/Pan stypendium?							

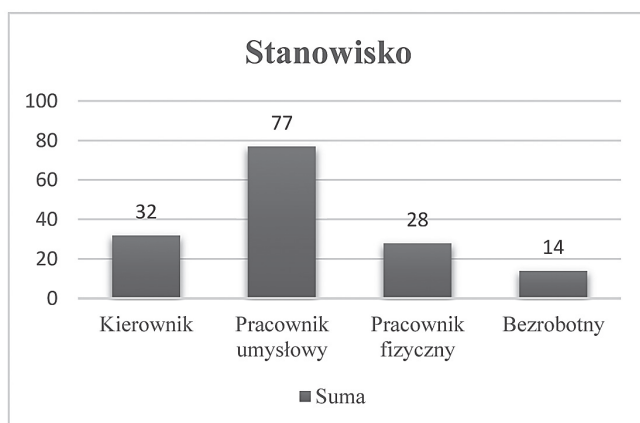
cd. Tabeli 5

0 PLN	128 osób
300-400 PLN	1 osoba
401-500 PLN	2 osoby
501-600 PLN	2 osoby
601-700 PLN	3 osoby
701-900 PLN	5 osób
901-1200 PLN	4 osoby
Powyżej 1200 PLN	6 osób
Czy korzysta Pani/Pan z innych źródeł finansowania swojej edukacji?	
Tak – 25 osób	Nie – 126 osób
Jaka jest Pani/Pana wysokość finansowania edukacji?	
0 PLN	136 osób
Do 500 PLN	8 osób
501-1000 PLN	2 osoby
1001-1500 PLN	4 osoby
Powyżej 3000 PLN	1 osoba

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety

Ważną cechą związaną z kosztami studiowania jest miejsce zamieszkania respondentów. W badaniu uczestniczyło 70 studentów pochodzących ze wsi (46,36%), a 81 z miasta (53,64%). Okazało się, że 142 respondentów (94%) jest czynnych zawodowo, a tylko 9 z nich nie zaznaczyło w ankiecie żadnej aktywności zawodowej (6%).

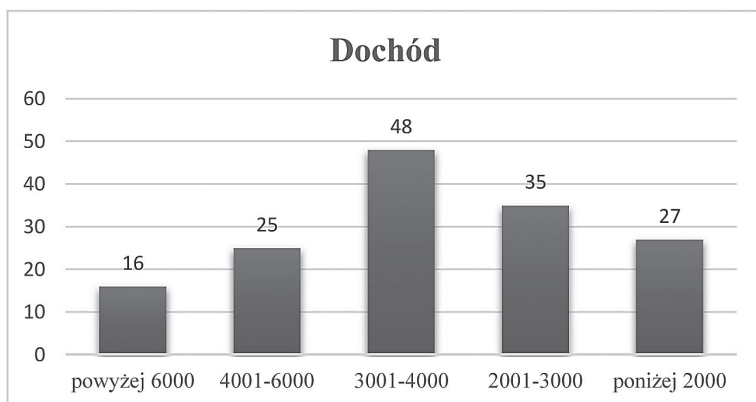
Badacze wykazali zainteresowanie stanowiskami pracy ankietowanych (wykres 1).



Wykres 1. Stanowisko pracy respondentów

Najwięcej, bo 77 osób zaznaczyło odpowiedź, że są pracownikami umysłowymi (60%), 32 osoby (21,19%) piastują stanowiska kierownicze, zaś pracownicy fizyczny to 28 osób (18,54%). 14 respondentów nie wskazało żadnego stanowiska, co oznacza bezrobotnych (9,27 %).

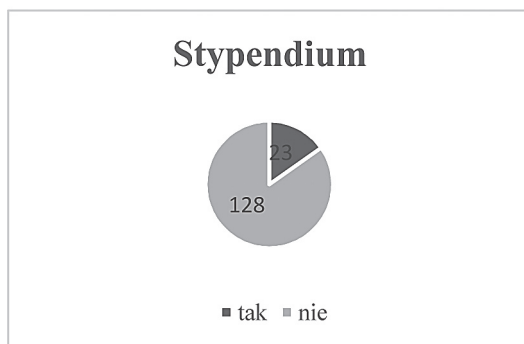
Interesujący wynik prezentuje wykres 2, dotyczący dochodów brutto badanych studentów.



Wykres 2. Dochód brutto respondentów (w %).

Poniżej 2000 PLN zarabia 27 osób (17,88%), w przedziale od 2001–3000 PLN zarabia 35 osób (18%), przedział 3001-4000 PLN wskazało 48 osób (31,79%), zaś kolejny przedział 4001-6000 PLN zaznaczyło 25 osób (16,56%). Dochód powyżej 6000 PLN osiąga 16 osób (10,59%).

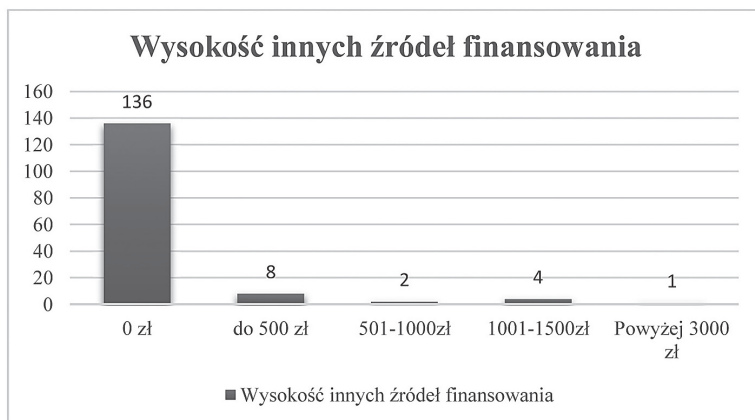
Jak już wspomniano wcześniej, ważną formą wsparcia finansowego studentów są stypendia. Wykres 3 ukazuje strukturę respondentów pobierających stypendium.



Wykres 3. Respondenci pobierający stypendium

Badanie pokazało, że 128 osób nie pobiera stypendium (84,77%), a tylko 23 ankietowanych odpowiedziało pozytywnie, czyli pobiera stypendium (15,23%). Wyniki ankiety pozwalają wnioskować, że 136 studentów (90,07%) nie korzysta z innych źródeł finansowania, a tylko 15 korzysta z nich (9,93%).

Wykres 4 ilustruje wysokość finansowania edukacji studentów z innych źródeł.



Wykres 4. Wysokość finansowania z innych źródeł

Spośród 10 osób korzystających z innego finansowania, 8 osób skorzystało w wysokości do 500 zł, w przedziale 501–1000 zł są tylko 2 osoby, a w przedziale 1001–1500 zł 4 osoby. Powyżej 3000 zł znalazła się jedna osoba.

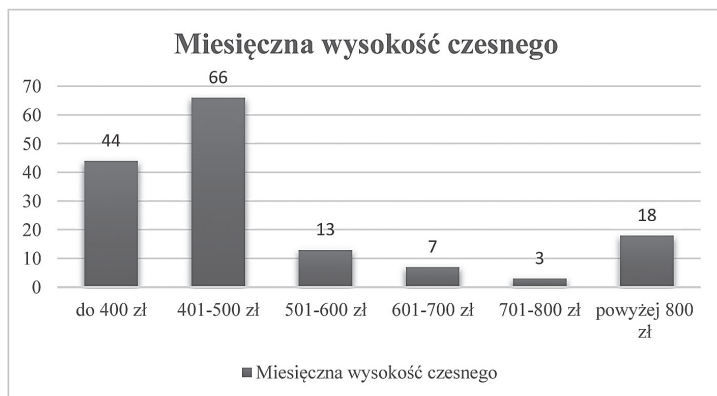
Informacje związane z miesięczną pomocą stypendialną ilustruje wykres 5.



Wykres 5. Wysokość stypendium na półrocze

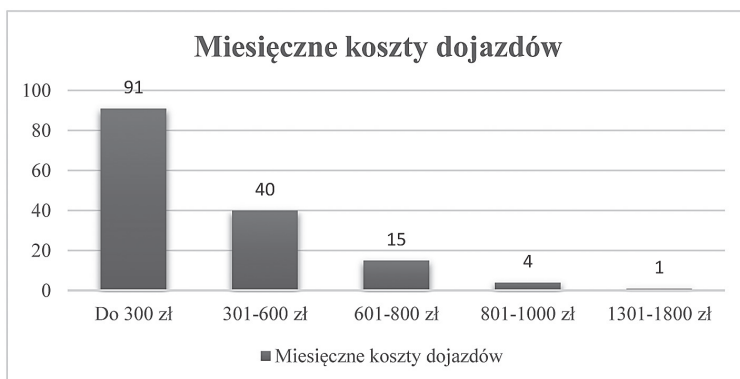
Widać, że wśród badanych studentów jest 128 osób niepobierających stypendium (84,77%). W pozostałej grupie tylko jeden otrzymuje stypendium w przedziale 300-400 zł (0,66%), kwotę 401-500 zł pobiera jedynie 2 studentów i tyle samo uzyskuje stypendium w kwocie pomiędzy 501-600 zł (1,32%). 3 studentów zaznaczyło wysokość stypendium na półrocze między 601-700 zł (1,99%), zaś 5 w przedziale 701-900 zł (3,31%). 4 respondentów wskazało, że pobiera stypendium od 901 do 1200 zł (2,65%), natomiast 6 otrzymuje powyżej 1200 zł (3,98%).

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi badanych określono średnie wydatki studentów, co szczegółowo prezentuje na wykres 6.



Wykres 6. Średnie wydatki respondentów

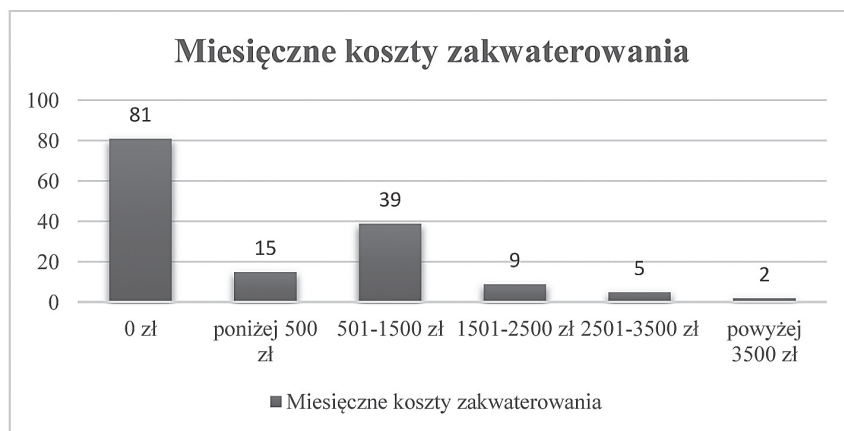
W przypadku dojazdów na zajęcia studenci ponoszą koszty, które zależą od odległości, jaką trzeba pokonać. Miesięczne koszty dojazdów przedstawia wykres 7.



Wykres 7. Miesięczne koszty dojazdów

Miesięczne koszty dojazdu na zajęcia dla poszczególnych grup respondentów prezentują się następująco: 91 osób ponosi koszty do 300 zł (60,26%), 40 w przedziale 301-600 zł (26,49%), 15 w przedziale 601-800 zł (9,93%), zaś 4 respondentów zadeklarowało swoje miesięczne koszty w przedziale 801-1000 zł (2,66%). Tylko jedna osoba wskazała, że ponosi koszty w przedziale 1301-1800 zł (0,66%).

W strukturze wydatków edukacyjnych ważne miejsce zajmują wydatki na finansowanie zakwaterowania. Ten rodzaj wydatków w skali miesiąca pokazuje wykres 8.



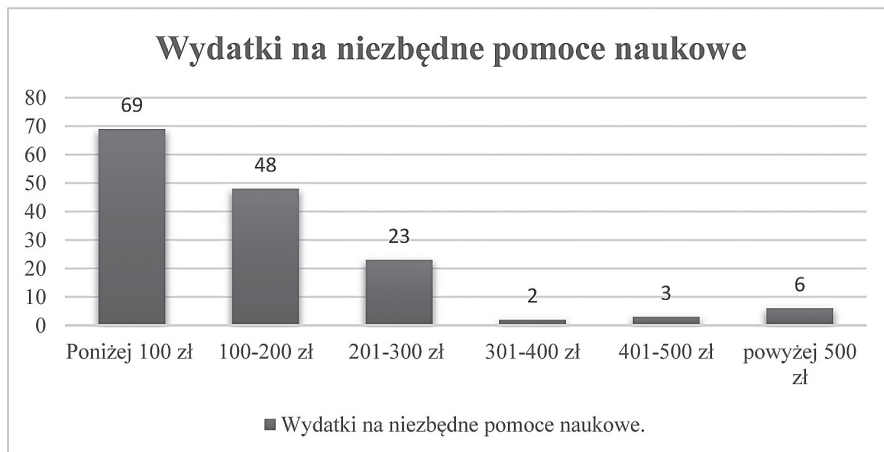
Wykres 8. Miesięczne koszty zakwaterowania

Wykres 8 obrazuje, iż: 81 osób nie ponosi kosztów zakwaterowania (53,64%), 15 uczestników badania wydaje poniżej 500 zł (9,93%), aż 39 w przedziale od 501 do 1500 zł (25,83%). 9 badanych zaznaczyło przedział od 1501 do 500 zł (5,96%), a 5 przedział 2501-3500 zł (3,31%). Jedynie 2 osoby ponoszą koszty powyżej 3500 zł (1,33%).

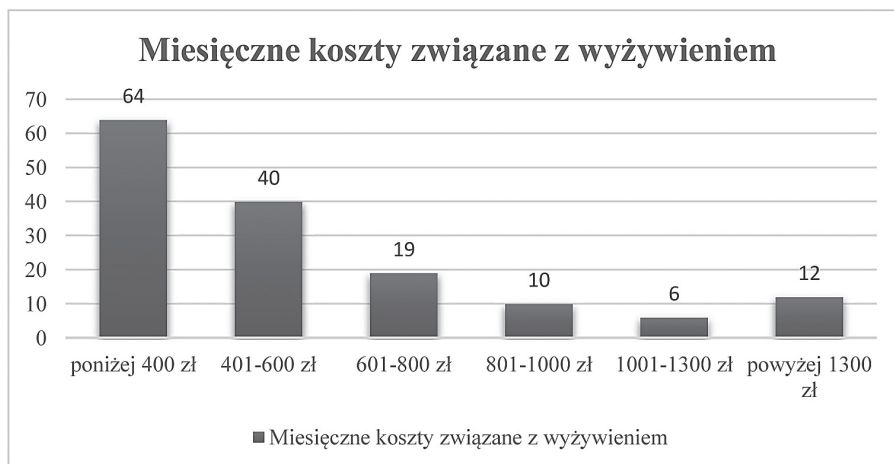
Zapytano o wydatki na niezbędne pomoce naukowe, a uzyskane odpowiedzi ilustruje wykres 9. Z wykresu można odczytać, że 69 studentów wydaje na pomoce mniej niż 100 zł (45,70%), 48 ankietowanych wydaje od 100 zł do 200 zł (31,79%), zaś 23 w przedziale 201-300 zł (15,23%). Jedynie 2 osoby deklarują wydatki na poziomie od 301-400 zł (1,32%), 3 respondentów wydaje na pomoce naukowe od 401-500 zł (1,99%), a 6 powyżej 500 zł (3,97%).

Kolejny wykres 10 dotyczy miesięcznych kosztów związanych z wyżywieniem. Najwięcej studentów ponosi koszty poniżej 400 zł, a najmniej w przedziale 1001-1300 zł. Ponad 1300 zł wydaje tylko 12 spośród badanych.

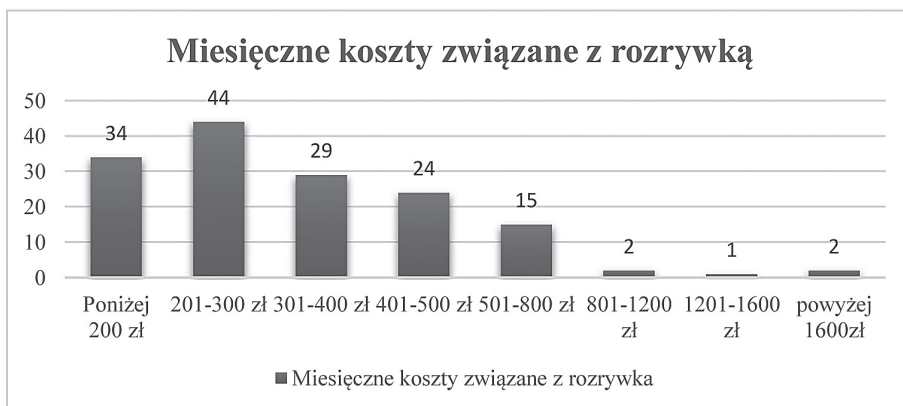
Z wykresu 11 dowiadujemy się, jak kształtują się miesięczne wydatki studentów na cele rozrywkowe.



Wykres 9. Wydatki na niezbędne pomoce naukowe



Wykres 10. Miesięczne koszty związane z żywnością



Wykres 11. Miesięczne koszty związane z rozrywką

Na podstawie wykresu 11 można ocenić, że 34 studentów wydaje miesięcznie mniej niż 200 zł na rozrywkę (22,52%), zaś 44 od 201-300 zł (29,14%). 29 respondentów deklaruje wydatki w wysokości 301-400 zł (19,21%), a 24 od 401-500 zł (15,90%). 15 ankietowanych zaznaczyło kwoty w przedziale 501-800 zł (9,93%), a jedynie 2 osoby od 801-1200 zł (1,32%). Jedna osoba wydaje w przedziale 1201-1600 zł (0,66%), a 2 osoby powyżej 1600 zł (1,32%).

Szczegółowe zestawienie struktury kosztów ponoszonych przez studentów, biorących udział w badaniu prezentuje tabela 6.

Tabela 6. Struktura kosztów ponoszonych przez respondentów

Struktura kosztów według wysokości w zł oraz liczby osób								
Czesne	<400	401-500	501-600	601-700	701-800	>800		
Liczba osób	44	66	13	7	3	18		
Dojazdy	<300	301-600	601-800	801-1000	1301-1800			
Liczba osób	91	40	15	4	1			
Zakwaterowanie	0	<500	501-1500	1501-2500	2501-3500	>3500		
Liczba osób	81	15	39	9	5	2		
Pomoce naukowe	<100	101-200	201-300	301-400	401-500	>500		
Liczba osób	69	48	23	2	3	6		
Wyżywienie	<400	401-600	601-800	801-1000	1001-1300	>1300		
Liczba osób	64	40	19	10	6	12		
Rozrywka	<200	201-300	301-400	401-500	501-800	801-1200	1201-1600	>1600
Liczba osób	34	44	29	24	15	2	1	2

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety

3. ZASADA PARETO W ASPEKTCIE AKTYWNOŚCI STUDENTÓW

Wyniki badania posłużą także do analizy aktywności studentów w czasie pandemii. Kierunek Zarządzanie reprezentowało w okresie badawczym łącznie 367 studentów, a obliczony wskaźnik struktury uczestników badania zawiera tabela 7.

Wskaźnikiem struktury (odsetek, częstość względna) występowania danego wariantu cechy nazywa się stosunek liczby jednostek o danej wartości cechy do liczebności próby¹¹. Jest to zatem stosunek części zbiorowości do całej zbiorowości. Wartość wskaźnika struktury oblicza się z zależności:

$$w_i = \frac{n_i}{n} \cdot 100\%, \quad i = 1, 2, \dots, k$$

gdzie:

n_i – liczebność wariantu cechy,

n – ogólna liczba obserwacji,

k – liczba wariantów cechy,

przy czym:

$$\sum_{i=1}^k w_i = 1, \quad 0 \leq w_i \leq 1$$

Tabela 7. Odsetek studentów uczestniczących w badaniu

Rok Studiów	Liczba studentów Zarządzania na danym roku NS	Liczba studentów, którzy wypełnili ankietę	Wskaźnik struktury wypełnionych ankiet
Studia Licencjackie, I rok	96	30	31 %
Studia Licencjackie, II rok	70	35	50 %
Studia Licencjackie, III rok	68	23	34 %
Studia Magisterskie, I rok	63	43	68 %
Studia Magisterskie, II rok	70	20	29 %
Łącznie	367	151	41 %

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety

Największe zainteresowanie badaniem wykazali studenci I roku studiów magisterskich oraz studenci II roku studiów licencjackich. Najmniej aktywni okazali się studenci II roku studiów magisterskich, co można tłumaczyć tym, że skupieni byli na przygotowaniu badań do pracy magisterskiej.

Wśród narzędzi wspomagających zarządzanie jakością wyróżnia się narzędzia wykorzystywane do pozyskania danych, które pomagają w wykrywaniu relacji

¹¹ Por.: W. Starzyńska, *Statystyka praktyczna*, PWN, Warszawa 2000, s. 32.

zachodzących między elementami systemu zarządzania. Ilościowe opisywanie wyników obserwacji pozwala na wyróżnienie zdarzeń według określonego kryterium, np. częstości występowania. Do narzędzi prowadzących do identyfikacji czynników mających największy wpływ na wybrane wielkości należy zasada Pareto. Opiera się ona na stwierdzonej empirycznie prawidłowości, że zwykle 20-30% przyczyn powoduje około 70-80% skutków. Ta metoda jest znana jako tzw. zasada 80/20, pozwala ukierunkować działania korygujące oraz działania zapobiegawcze¹².

Tabela 8 przedstawia wyniki analizy aktywności studentów w niniejszym badaniu empirycznym, wskazano znaczenie (rangę) poszczególnych rodzajów studiów w aktywności.

Tabela 8. Liczbowy udział ankietowanych studentów w badaniu

Wyszczególnienie	Rodzaj studiów					
	Lic I rok	Lic II rok	Lic III rok	Sum I rok	Sum II rok	Razem
Liczba studentów	30	35	23	43	20	151
Wskaźniki struktury (%)	19,87	23,18	15,23	28,48	13,25	100,00
Ranga (ważność, znaczenie)	3	2	4	1	5	-

Źródło: obliczenia własne

Zgodnie z zasadą Pareto przyjęto, że granicą, która wyznacza dwie kategorie aktywności jest 80% i 20%. Otrzymano wskazówkę, które rodzaje studiów grupują najbardziej aktywnych studentów. Uporządkowano liczebności według rang i odpowiednich wskaźników skumulowanych, a następnie podzielono na dwie kategorie. Do I kategorii zaliczono rodzaje studiów o największym znaczeniu dla aktywności (80%), do drugiej pozostałe 20%. W praktyce przyjmuje się wartości przybliżone. W tabeli 9 zawarto analizę aktywności studentów w badaniu.

Tabela 9. Liczebność studentów według kategorii istotności

Wyszczególnienie	Rodzaj studiów					
	SUM I rok	Lic II rok	Lic I rok	Lic III rok	Sum II rok	Razem
Ranga	1	2	3	4	5	
Wskaźniki struktury (%) według rang	28,48	23,18	19,87	15,23	13,25	100
Wskaźniki skumulowane	28,48	51,66	71,53	86,76	100,00	
Kategoria istotności	I				II	

Źródło: obliczenia własne

12 A. Hamrol, *Zarządzanie jakością*, PWN, Warszawa 2007, s. 305.

Niniejsze badanie z wykorzystaniem zasady Pareto 80/20 pokazuje, że największą aktywność uczestnictwa łącznie wykazali studenci w kolejności: SUM I rok, studia licencjackie II, I, III rok. Te grupy studentów okazały się najbardziej istotne dla przeprowadzenia badań. Najmniej istotne uczestnictwo stwierdzono w przypadku studiów uzupełniających magisterskich - II rok. Niewielki udział studentów II roku studiów uzupełniających magisterskich można tłumaczyć tym, że studia dobiegały końca. W czasie pandemii studenci mieli wiele problemów z przeprowadzeniem badań własnych, koniecznych do napisania pracy magisterskiej. Przygotowywali się także do zakończenia edukacji na studiach wyższych magisterskich. Rozważając wynik indywidualny zauważono, że największą mobilizacją do uczestnictwa w ankiecie legitymowali się studenci I roku, rozpoczynający studia uzupełniające magisterskie.

ZAKOŃCZENIE

Z przeprowadzonej analizy wyłania się obraz studentów o różnej stabilności finansowej i zróżnicowanych kosztach ponoszonych na cele edukacyjne. Badanie sytuacji materialnej respondentów wskazuje, że najczęściej pieniędzy studenci wydają na czesne, na drugim miejscu plasują się wydatki na zakwaterowanie, a dalej dojazdy, wyżywienie, rozrywka oraz pozostałe (ubrania, kosmetyki). Najmniejsze koszty studenci ponoszą na ksero i podręczniki, a prawdopodobną przyczyną tego wyniku jest ich dostępność w bibliotece online AHNS.

Na podstawie uzyskanych informacji można stwierdzić, że wydatki na cele edukacyjne oraz inne związane z życiem studenckim stanowią większą część zobowiązań studentów i są uzależnione od indywidualnych potrzeb jednostki. Istotną pomocą wydaje się być wsparcie rodziny, jednak na podstawie przeprowadzonej ankiety można stwierdzić, że jeszcze większe znaczenie ma pomoc ze strony uczelni, która wspiera studentów stypendiami.

Wynik słabej aktywności studentów skłania do podjęcia działań opiekunów i wykładowców w kierunku poprawy sytuacji w przyszłych latach, już po pandemii.

BIBLOGRAFIA

1. Encyklopedia Zarządzania, https://mfiles.pl/pl/index.php/Zasada_Pareto (25.04.2022).

2. *Informacje statystyczne, Szkolnictwo wyższe i jego finanse w 2020 r*; Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Gdańsku, Warszawa, Gdańsk 2021.
3. Hamrol A., *Zarządzanie jakością*, PWN, Warszawa 2007.
4. Hazlitt H., *Inflacja. Wróg publiczny nr 1*, Wydawnictwo Fijorr Publishing, Wrocław 2007, <https://wydawnictwofp.pl/wzrost-wykladniczy-a-inflacja/> dostęp 10.07.2022.
5. *Informacje statystyczne, Dochody i warunki życia ludności Polski – raport z badania EU-SILC 2020*, Warszawa 2022.
6. Magdalena Fijałkowska, Bogusława Gawza, Marek Kowalewski, Renata Łokietek, Joanna Wawrzyniak, Departament Badań Społecznych GUS, Warszawa 2021.
7. *Managing student expenses - selected aspects of the analysis*, Urząd Statystyczny w Łodzi – Ośrodek Statystyki Matematycznej: Dorota Cybart-Napiórkowska, Tomasz Piasecki.
8. Rocznik statystyczny GUS 2021.
9. Urząd Statystyczny w Łodzi – Ośrodek Warunków Życia i Badań Ankietowych: Justyna Bortnowska, Aleksandra Kusy, Kinga Molasy, Departament Programowania i Koordynacji Badań GUS: Robert Wieczorkowski.
10. Zawada Ł., *Wydatki*, Wydawnictwo Filtry, Warszawa 2021.
11. Starzyńska W., *Statystyka praktyczna*, PWN, Warszawa 2000.

STUDENTS ,EDUCATIONAL EXPENDITURE – SELECTED ASPECTS OF ANALYSIS

SUMMARY

This chapter of the monograph presents educational expenses incurred by students during the pandemic and cyclically growing inflation. The students' income, the amount of scholarship and funding for education were analyzed. The study shows the structure of educational costs and brings awareness of their real amount. The information obtained can help students manage money and manage their own funds properly. The method of a diagnostic survey with a questionnaire was used. The activity of students in terms of participation in the study was also assessed, and a qualitative tool the Pareto principle, was used.

AGNIESZKA KAPUSTA
ŁUKASZ MAJEWSKI

Nie ma jednej definicji normalności, bo życie ciągle się zmienia
Jayne Ann Krentz

WYKORZYSTANIE APLIKACJI INTERNETOWYCH ORAZ ICH UDZIAŁ W E-COMMERCE PRZEZ POKOLENIE BB I Z

STRESZCZENIE

Rozdział ten powstał w celu identyfikacji różnic wykorzystywania w życiu codziennym nowoczesnych technologii w postaci aplikacji mobilnych i internetowych we współcześnie rozwijającym się e-commerce w dwóch generacjach pokoleń. Omówione zostało pokolenie Baby Boomers zwane dalej pokoleniem „BB” oraz pokolenie osób urodzonych po 1995 roku pokolenie „Z”. Rozważono różnice zachowań, charakterystykę środowiska, w jakim przyszło im żyć i co wpłynęło na zastosowanie cyfryzacji w codziennym funkcjonowaniu. Niewątpliwie do najważniejszych zmian na rynku obecnie zaliczyć można handel elektroniczny, który okres pandemii przyspieszył i który wciąż ewoluuje. Wiąże się z tym utrudniony kontakt bezpośredni między podmiotami w załatwianiu spraw bieżących, nieustający rozwój bankowości elektronicznej oraz postępująca cyfryzacja urzędów użyteczności publicznej, jak i handlu. W badaniu zastosowano sondaż diagnostyczny z techniką ankiety, wykorzystano też dane GUS oraz przeglądy branżowe.

WPROWADZENIE

W rozważaniach nad pandemią Covid-19 chodzi o przejawy życia społecznego, gospodarczego, politycznego, a głównie o zdrowie publiczne. Wiele obszarów działalności człowieka zostało przeniesionych do świata wirtualnego. Coraz większą rolę odgrywa cyberprzestrzeń, w której ludzkość stała się społeczeństwem uzależnionym od informatycznych środków przetwarzania danych. Na technologiach cyfrowych i Internecie oparte są kluczowe sektory gospodarki, w tym usługi handlowe. Pracodawcy inwestują ogromne środki w proces automatyzacji i cyfryzacji, obserwuje się coraz mniej obsługi kas w sklepach stacjonarnych, a coraz więcej elektronicznych.

Efektom pandemii stał się niewątpliwie rozwój handlu elektronicznego. W czasie kryzysu epidemicznego e-handel minimalizował straty ekonomiczne i ludzkie cierpienie, pozwalał przetrwać ten trudny okres i podtrzymać konsumpcję.

Niniejsze badanie podjęto w celu uzyskania odpowiedzi na pytanie naukowe: jakie zmiany w życiu codziennym pokolenia „BB” i „Z” wprowadziła pandemia Covid-19 i jaki wpływ na rozwój e-commerce miała epidemia koronawirusa? Postawiono hipotezę: pokolenie Baby Boomers dopiero od niedawna korzysta z nowych technologii.

Skupiono się na identyfikacji różnic wykorzystywania nowoczesnych technologii w postaci aplikacji mobilnych i internetowych we współcześnie rozwijającym się e-commerce w dwóch generacjach pokoleń. Przedmiotem rozdziału jest ukazanie, jak wykorzystanie aplikacji internetowych przez dwa pokolenia „BB” oraz „Z” przekłada się na ich udział w e-commerce. Do przeprowadzenia analizy wykorzystano jedną z metod badań społecznych, a konkretnie sondaż diagnostyczny z techniką w postaci ankiety.

1. CHARAKTERYSTYKA POKOLENIA BB I Z

Pokolenie Baby Boomers „BB” obejmuje ponad 20% ogółu mieszkańców Europy. Są to osoby urodzone między 1944, a 1963 rokiem. Teoria pokoleń, której autorami są W. Strauss i N. Howe wskazuje, że są to osoby urodzone pomiędzy 1944 a 1960 rokiem. Generacja ta stanowi znaczący segment konsumentów, a wyróżniającą cechą jest zaufanie do systemu bankowego. Jest to jeden z warunków adaptacji zmian technologicznych zachodzących w obszarze dystrybucji usług bankowych, w tym akceptacji bankowości internetowej. W Europie około 37,1% osób tej generacji korzystało w 2018 roku z bankowości internetowej, jednak poszczególne kraje europejskie różnią się zakresem wykorzystania Internetu w realizacji usług bankowych przez osoby w wieku od 55 do 74 lat.

Z danych statystycznych wynika, że w 2018 roku populacja „BB” licząca 149,64 mln osób stanowiła 22,2% ogółu mieszkańców Europy. Badacze zwracają uwagę na to pokolenie, ponieważ przewidywany jest znaczny wzrost odsetek ludzi starszych w wieku 60+. Z prognozy GUS z 2009 roku wynika, że w Polsce w 2035 roku odsetek ten ma wynosić 27,3% ogółu ludności, przy czym w miastach będzie się kształtował na poziomie 27,8%, a na wsi 25,2%.

Pokolenie „Z” to osoby urodzone w latach 1995-2010. Jest to pierwsza generacja, która nie pamięta świata bez Internetu czy mediów społecznościowych.

Z badań The Center for Generational Kinetics, która zajmuje się analizowaniem kwestii pokoleniowych wynika, że 31% tego pokolenia czuje się niekomfortowo, jeśli nie ma przy sobie telefonu dłużej niż 30 minut (tzw. Fomo – fear of missing out). Dla nich świat cyfrowy i świat fizyczny, rzeczywisty wzajemnie się przenikają i stanowią jedną rzeczywistość. Jest to pokolenie ciekawe świata, kreatywne, niezależne i otwarte na zmiany. Nowoczesne technologie, w postaci np. smartfonów, stanowią główne narzędzie do nauki i komunikacji. Są to osoby wchodzące w dorosłość, uczące się lub studiujące, podejmujące pierwsze prace zarobkowe.

Według Głównego Urzędu Statystycznego Polskę zamieszkuje ponad 38 mln ludzi, z czego pokolenie „Z” to ok 23,7% ludności Polski, zaś Baby Boomers stanowią 22,8% naszej populacji.

Zetki to największa część pokolenia internetowego, korzystającego z nowoczesnych technologii i świetnie funkcjonującego w świecie online. Dodatkowo są otwarci i twórczy, ale niełatwo przychodzi im skupienie uwagi na jednym zadaniu. Ich główne cechy to mobilność, szybka reakcja na zmiany i realistyczne podejście do życia. Pokolenie „Z” określane jest również jako: post-milenialsi, pokolenie internetowe oraz pokolenie „C” (ang. connect, communicate, change).

Pokolenie Baby Boomers to generacja wyżu demograficznego, to osoby urodzone w latach 1946-1964, które powoli schodzą z rynku pracy. To pokolenie wychowane w tradycyjnym systemie edukacji. W większości mogli być pewni zatrudnienia, dziś cenią stabilizację i bezpieczeństwo, często całe swoje życie zawodowe spędzają w jednej firmie. Długoterminowo planują finanse, cenią przewidywalność i nie przeszkadza im rutyna. Nowoczesne technologie wykorzystywane są przez nich raczej z wyższej konieczności, najczęściej w pracy, czyli tam, gdzie są niezbędne. Są przyzwyczajeni do klasycznych form przekazu oraz mediów. Telewizja jest dla nich najbliższym kanałem komunikacji, podobnie jak radio. Jest to medium, które pojawiło się i zdobywało popularność w czasach ich dorastania, jest dla nich najbardziej bliskim kanałem komunikacji. Daje to możliwość operatorom na targetowanie reklam, właśnie pod tę grupę odbiorców, z uwagi na ich największą liczebność.

„BB” preferują rozmowy face to face, rzadziej przez e-mail lub SMS. Przedstawiciele tej generacji preferują posługiwanie się gotówką. Są nieufni do płatności bezgotówkowych oraz banków, pomimo że byli pierwszym pokoleniem, które zainteresowało się kredytami. Obecnie są to osoby w wieku 50+.

Pokolenie Baby Boomers jest przyzwyczajone do klasycznych form przekazu oraz mediów. Dopiero od niedawna korzysta z technologii, przekonując się do mediów społecznościowych oraz zakupów w Internecie. Chętniej kupują w sklepach stacjonarnych, są oporni na reklamę w Internecie. Ponad 40% osób z tego pokolenia

ocenia reklamę negatywnie. Ważna jest dla nich przejrzysta polityka zwrotów, łatwość poruszania się po sklepie, lokalizacja, bardzo istotna jest również cena.

E-commerce, czyli handel elektroniczny stanowi dosyć młodą gałąź gospodarki, wciąż ewoluuje, świadczy o tym chociażby coroczny kilkudziesięcioprocentowy wzrost korzystających z jego funkcjonalności. Te usługi dostarczane w sposób zdalny mogą być oferowane za pomocą nie tylko Internetu, ale również przez telefony komórkowe, tablet czy telewizję zarówno cyfrową, jak i satelitarną przy użyciu systemów informatycznych. E-usługi świadczone są niezależnie od lokalizacji usługodawcy i usługobiorcy.

Pozytywny wpływ na rozwój e-commerce miała epidemia koronawirusa. Z raportu Gemius: E-commerce w Polsce 2020 wynika, że z oferty sklepów internetowych skorzystało o 11% p.p. więcej niż w zeszłym roku. Zakupy online robią osoby głównie w wieku 35 - 49 lat (32% e-konsumentów). Największą zaletą zakupów online jest możliwość całodobowego zamawiania towarów i usług, brak konieczności dojazdu do wybranego sklepu. 75% respondentów jako zalety wymieniło również korzystne ceny, które są atrakcyjniejsze niż te w sklepach stacjonarnych. Na niekorzyść natomiast wypada brak aplikacji mobilnej lub niedogodny sposób płatności.

Blisko połowa seniorów nie korzysta z bankowości internetowej i mobilnej. 40% ułatwia sprawę w placówce przynajmniej 5 razy w przeciągu roku. Z badania przygotowanego na zlecenie Alior Banku wynika, że blisko 1/3 osób będących po sześćdziesiątym roku życia jako największą barierę w korzystaniu z bankowości internetowej wymienia brak wiedzy.

Seniorzy zdecydowanie bardziej przekonani są do bankowania za pomocą komputera (49% wskazań) niż przez aplikację w smartfonie (16%). Dynamiczny rozwój nowych technologii oraz jednocześnie starzenie się społeczeństwa to zjawiska, które w najbliższych latach mogą prowadzić do wykluczenia wielu starszych Polaków. Jednym z segmentów usług, gdzie postępuje szybka cyfryzacja jest bankowość. Według danych Narodowego Banku Polskiego rachunek w banku posiada 57% osób po 59. roku życia, a 1/3 z nich korzysta ze zdalnych kanałów bankowych.

Generacja „Z” (inaczej pokolenie C, od angielskich słów: connect, communicate, change), wskazuje na typową dla tej generacji stałą obecność w sieci, przynależność do wirtualnych społeczności i gotowość do zmiany. Błyskawiczne przyswajanie nowinek technologicznych czyni z „Zetów” atrakcyjny segment konsumentów dla przedsiębiorstw popierających sprzedaż i komunikację na rozwiązaniach dostępnych online. Należą do nich także banki, które dla generacji „Z” przygotowują odrębną ofertę kont osobistych dostępnych w ramach bankowości internetowej. Pokolenie to obejmuje bardzo różne osoby od niepełnoletnich i całkowicie niesamodzielnych

finansowo, poprzez posiadające częściowo dochody z własnej pracy, po osoby w pełni aktywne zawodowo. W ofercie wielu banków dostępne są konta dla dzieci już od 12. roku życia oraz konta młodzieżowe 12-18 lat, a także konta studenckie. Posiadanie kompetencji w zakresie zarządzania pieniędzmi jest traktowane w nich jako jedna z podstawowych umiejętności, niemalże takich, jak czytanie i pisanie, które młody człowiek nabywa na drodze do samodzielności.

2. METODOLOGIA BADAWCZA

Metoda sondażu diagnostycznego polega na statystycznym sposobie zbierania faktów oraz danych o zjawiskach strukturalnych i funkcjonalnych oraz badaniu dynamiki ich rozwoju. „(...) metoda sondażu diagnostycznego pozwala na poznanie określonego zjawiska społecznego, ustalenie jego zasięgu, poziomu, intensywności a następnie ocenę i w wyniku tego zaprojektowanie modyfikacji”. W rezultacie można uzyskać ocenę przyczyn i następstw tego zjawiska. Tak przyjęty sposób badania stanowi podstawę do znalezienia nowego rozwiązania. Sondaż diagnostyczny jest chyba najlepszą dostępną metodą dla tych badaczy, którzy chcą zbierać oryginalne dane w celu opisanego populacji zbyt dużej, aby obserwować ją bezpośrednio”.

Sondaż diagnostyczny pozwala zebrać oryginalne dane w celu opisanego zjawiska zbyt dużego, by go można bezpośrednio obserwować. Zastosowanie tej metody umożliwiła pozyskanie opinii respondentów na tematy, które interesują badacza.

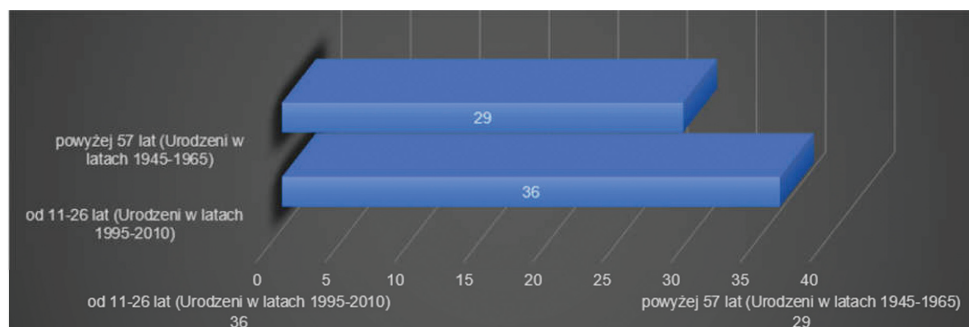
Techniką badawczą wykorzystaną w niniejszej pracy była ankieta, dzięki której zostały zgromadzone potrzebne informacje. Ankietę przeprowadzono za pomocą narzędzia badawczego, którym był autorski kwestionariusz, posłużył do realizacji tej techniki. Ankieta jest specyficzną, pisemną formą wywiadu, służącą do zebrania dużej liczby informacji o zjawiskach występujących w społeczeństwie przy wykorzystaniu z reguły małych nakładów sił i środków. Jest ona również metodą pomiaru pośredniego, charakteryzującą się tym, iż kwestionariusz ankietowy trafia bezpośrednio do rąk respondenta, który odpowiada pisemnie lub elektronicznie na pytania kwestionariusza.

Konstrukcja kwestionariusza, czyli pytania w nim zawarte ściśle odniesiono do wyznaczonych celów. Liczba pytań zamieszczonych w kwestionariuszu została dobrana w taki sposób, by respondent dostarczył niezbędną ilość informacji, przy jednoczesnym braku zmęczenia czy też znudzenia. Kwestionariusz ankietowy w formie papierowej został rozdany respondentom przez ankietera i osoby upoważnione. Każdy respondent wypełniał ankietę samodzielnie, tzn. bez kontaktu z ankietą.

Dobór tej właśnie metody nie jest przypadkowy, ponieważ niewłaściwy dobór metody do wskazanego problemu może spowodować, że nie uda się wyciągnąć żadnych wniosków. O wyborze metody zdecydowała możliwość przeprowadzenia jej w dwóch empirycznie zasadnych formach, czyli w formie internetowej, jak i papierowej. To w celu uzyskania maksymalnej dokładności wobec analizowanego problemu i potwierdzenia tym samym początkowych założeń zawartych we wstępie dotyczących niskiej motywacji osób generacji 50+ do korzystania z sieci.

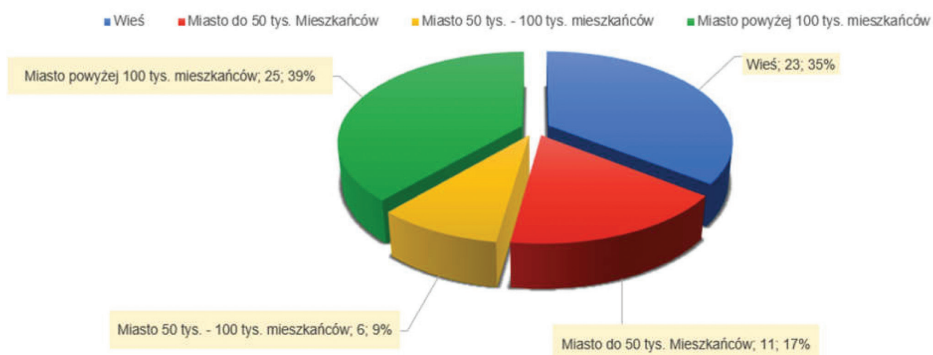
3. WYNIKI BADANIA EMPIRYCZNEGO

Ankieta w formie elektronicznej została stworzona w aplikacji Google Forms, a następnie rozesłana do studentów uczelni i ich rodzin oraz osób bliskich spełniających wyznaczone kryterium badania. Uzyskano 45 ankiet wypełnionych w aplikacji internetowej oraz 20 w formie pisemnej. W badaniu wzięło zatem udział 65 respondentów, wśród których znajdowało się 51 kobiet i 14 mężczyzn. Przedział wiekowy respondentów ilustruje wykres 1. Najliczniej reprezentowana grupa wiekowa to osoby z pokolenia „Z”, stanowiąca 55% respondentów, czyli osób urodzonych w latach 1995-2010, natomiast osoby z generacji 50+ stanowią 45% badanych.

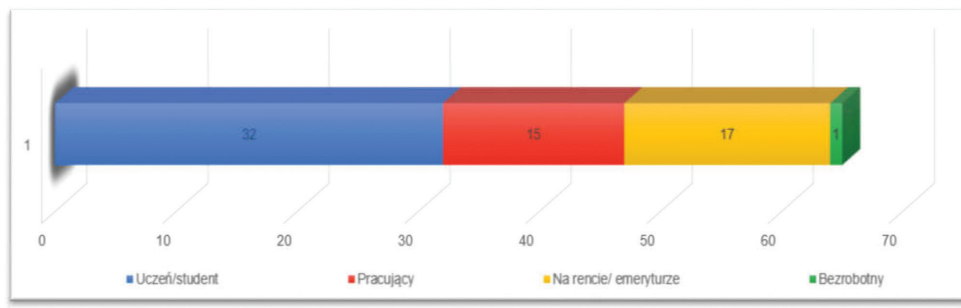


Wykres 1. Przedział wiekowy respondentów

Na wykresie 2 widać, że badane osoby mieszkały głównie w większych skupiskach ludności, zaś te z terenów wiejskich stanowiły jedynie 35% badanych respondentów.



Wykres 2. Liczba mieszkańców w miejscu zamieszkania

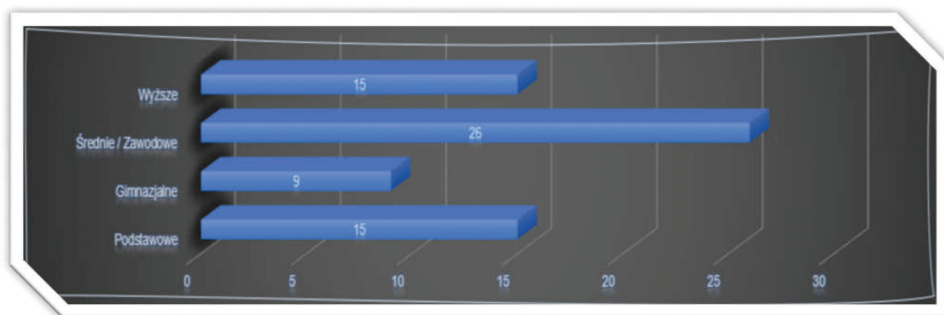


Wykres 3. Status zawodowy

Wykres 3 wskazuje, że spośród 65 ankietowanych, 15 respondentów jest nadal czynnych zawodowo, 17 jest na rencie lub emeryturze, a 32 (49 %) są to osoby uczące się zatem większość.

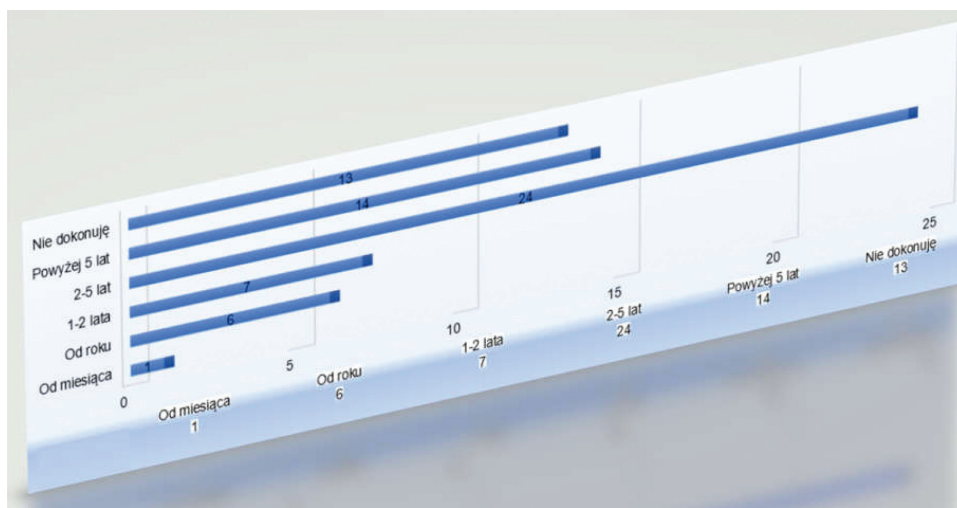
Respondenci zapytani zostali o wykształcenie, a odpowiedzi pokazano na wykresie 4. 40 % osób odpowiedziało, iż posiada średnie bądź zawodowe wykształcenie i stanowiły one większość. Na drugim miejscu były równocześnie osoby z wykształceniem podstawnym oraz z wykształceniem wyższym – po 23%. Na edukację gimnazjalną wskazało 14% badanych.

Po uzyskaniu wstępnej charakterystyki osób ankietowanych, zapytano badanych o to, czy dokonują zakupów za pomocą Internetu. Znaczna większość, bo 82 % osób zadeklarowało odpowiedź na „tak”, a tylko 18% odpowiedziało, że nie dokonuje zakupów z wykorzystaniem Internetu.



Wykres 4. Poziom wykształcenia

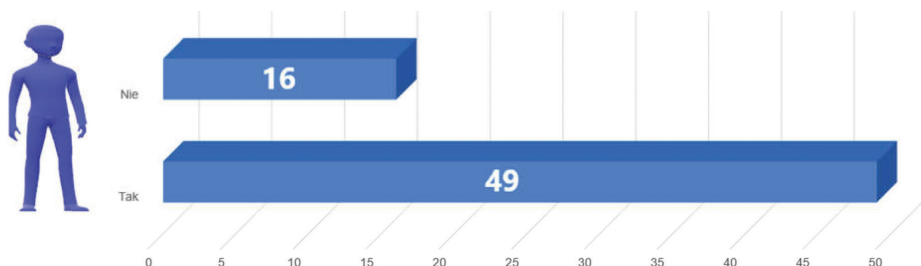
Pytanie następne dotyczyło czasu dokonywania zakupów w sieci (wykres 5). Odpowiedzi wskazują, iż jest to nowość dla tylko 1 osoby, która od miesiąca dokonuje zakupów przez Internet. 6 osób zadeklarowało zakupy od roku, zaś 7 ankietowanych dokonuje ich w przedziale od jednego do dwóch lat. Liczną grupę, gdyż aż 24 osoby stanowiły osoby kupujące w Internecie już od dwóch do pięciu lat. Powyżej pięciu lat zakupów dokonuje 14 respondentów, a jedynie 13 nie korzystało z tej formy handlu wcale.



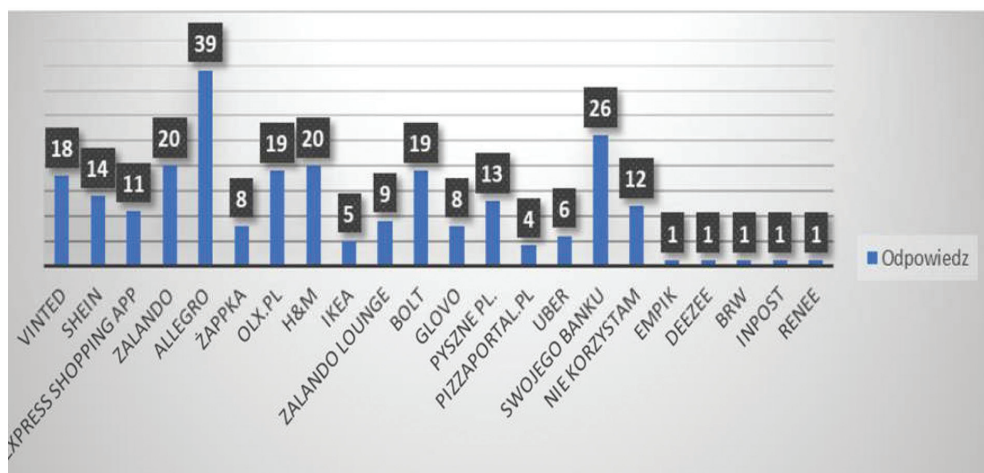
Wykres 5. Czas dokonywania zakupów przez Internet

W badaniu zadano również pytanie o wykorzystanie/udział respondentów w portalach społecznościowych, czyli tzw. social mediów. „Jest to forma przekazu informacji następująca za pośrednictwem stron bądź aplikacji działających w sieci internetowej, w ramach społeczności tworzonych poprzez użytkowników tych serwisów”

stanowiących część wirtualnego świata. Ogólną ideą uczestnictwa w działalności takich serwisów jest obracanie się w danej, zdefiniowanej przez użytkownika grupie społecznej. Wykres 6 ilustruje odpowiedzi. Okazało się, że 49 osób z 65 ankietowanych zadeklarowało swoje uczestnictwo w portalach społecznościowych, co stanowi łącznie 75% badanych.



Wykres 6. Korzystanie z social mediów

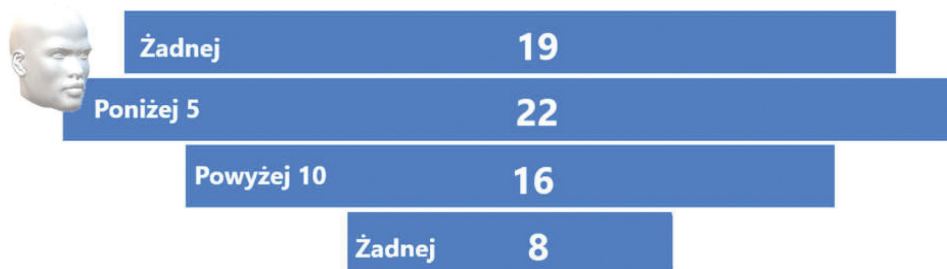


Wykres 7. Aplikacje zakupowe wykorzystywane najczęściej

W przypadku najczęściej wykorzystywanych aplikacji zakupowych najwięcej respondentów, bo 39 z 65 wskazało na popularny portal aukcji internetowych w Polsce – Allegro, na drugim miejscu uplasowały się aplikacje bankowe, natomiast 18% badanych (12 z 65) nie korzysta z aplikacji zakupowych.

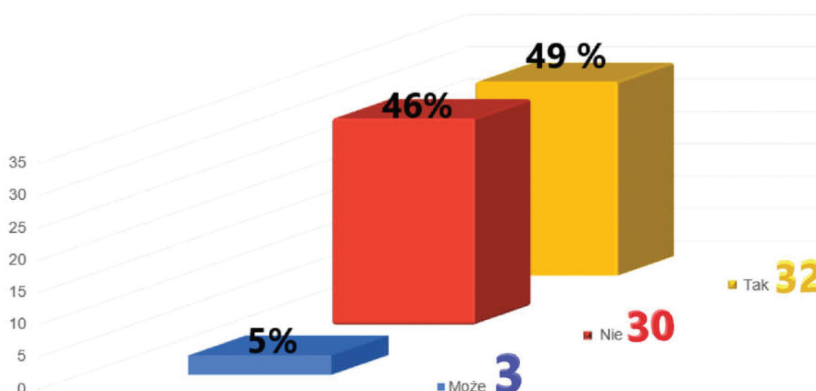
Ankieta zawierała również pytanie o liczbę aplikacji zainstalowanych w swoich smartfonach (wykres 8). „Aplikacje mobilne stanowią oprogramowanie, które działa na urządzeniu przenośnym, posiadającym wbudowany system operacyjny, takich jak smartfon, telefon komórkowy, tablet czy palm top. I tak, 71% osób ma zainsta-

lowanych od pięciu aplikacji wzwyż. Natomiast 19 osób stanowiących 29% respondentów nie posiada żadnych aplikacji sprzedażowych w swoich urządzeniach.



Wykres 8. Aplikacje sprzedażowe zainstalowane w telefonie

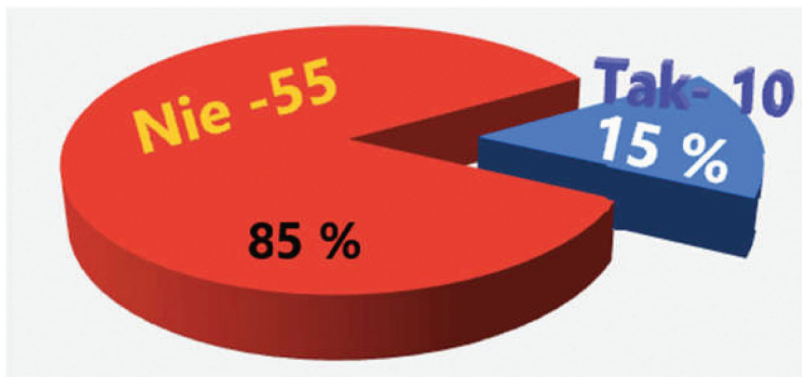
Zapytano także o podłączenie TV do Internetu. Odpowiedzi respondentów ilustruje wykres 9.



Wykres 9. TV podłączony do Internetu

W efekcie zapytania, czy posiada Pan/i TV podłączony do Internetu uzyskano informację, że prawie połowa, bo 49 % ankietowanych zadeklarowało odpowiedź na „tak”, 46% nie posiada telewizora z Internetem, natomiast 5 % badanych nie potrafiło sprecyzować swojej odpowiedzi.

Podobnie jak telefony, tak i telewizory posiadają już zainstalowane (lub z możliwością pobrania) aplikacje wykorzystywane do e-handlu. W następnym pytaniu zapytano ankietowanych o to, czy korzystają Oni również z aplikacji zakupowych oferowanych przez tzw. Smart TV. Dane, które pokazuje wykres 10, przedstawiają odpowiedź na to pytanie.



Wykres 10. Korzystanie z aplikacji zakupowych oferowanych przez Smart TV

Tylko 15 % badanych wykorzystuje swoje, zainstalowane w telewizorach aplikacje do celów zakupowych. Widać, że zdecydowana większość woli korzystać z innych źródeł.

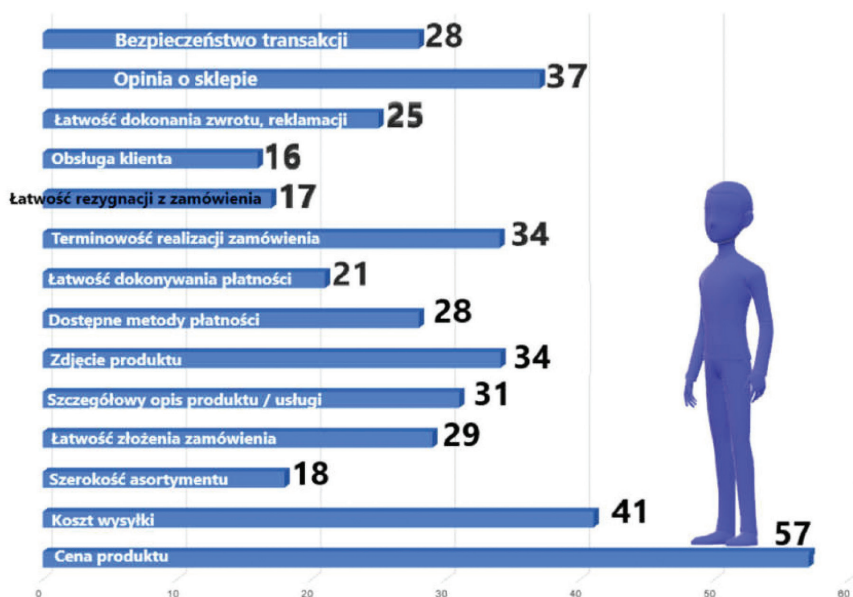
Z uzyskanych danych badawczych dowiadujemy się również, jakie portale są najczęściej wykorzystywane przez respondentów. Kolejne pytanie dotyczyło zatem częstotliwości korzystania z serwisów internetowych (wykres 11).

	Codziennie	Kilka razy w miesiącu	Rzadziej niż raz w miesiącu	Raz w tygodniu	Raz w miesiącu	Raz w roku	Wcale
sklepy internetowe	6	10	14	5	9	4	17
serwisy aukcyjne np. Allegro	1	9	16	2	11	9	17
inne serwisy aukcyjne	1	9	16	2	11	9	17
darmowe serwisy ogłoszeniowe	1	7	4	4	3	4	35
porównywarki cenowe	2	12	12	2	7	6	32
TV Smart	1	1	9	2	4	2	46
Serwisy usługowe np. Bolt, Uber, Pyszne.pl.	3	16	6	3	5	3	29

Wykres 11. Korzystanie z serwisów internetowych

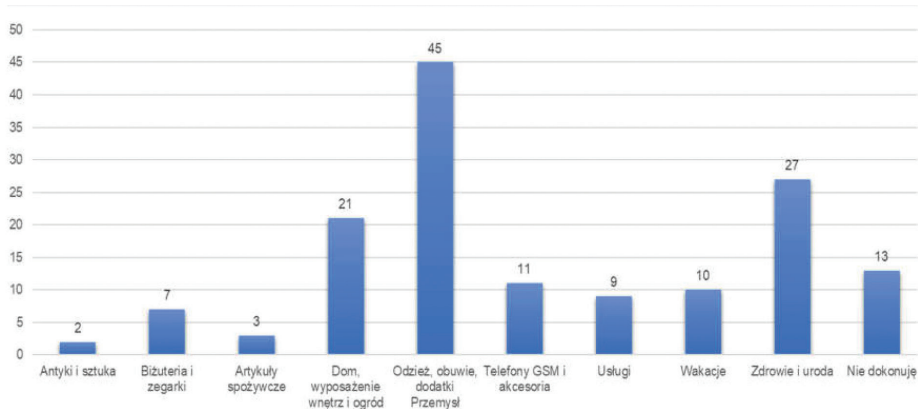
Respondenci okazali największą niechęć do serwisów TV Smart, bo aż 93 % ankietowanych tak odpowiedziało (46 osób z 49 ankietowanych). 23 % zadeklarowało swoje codzienne korzystanie z serwisów zakupowych (14 osób z 49 ankietowanych).

W dalszej części ankiety skupiono się na pytaniu o kryteria przy podejmowaniu decyzji zakupowych (wykres 12). Najważniejszym atutem okazała się cena produktu, a jako najmniej ważne kryterium wskazano łatwość rezygnacji z zamówienia.



Wykres 12. Najważniejsze znaczenie podczas wyboru miejsca dokonania zakupu produktu lub usługi

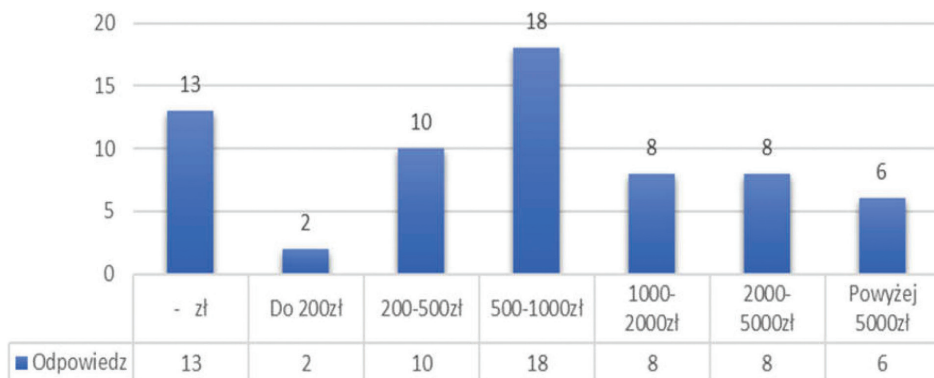
Następne pytanie dotyczyło rodzaju kategorii dokonywanych zakupów w sieci (wykres 13).



Wykres 13. Najczęstsze kategorie dokonywanych zakupów w Internecie

Na pierwszym miejscu uplasowały się artykuły odzieżowe, a na ostatnim antyki. Dużą część stanowiły tu również artykuły w kategorii zdrowie, jak i elementy wyposażenia domu.

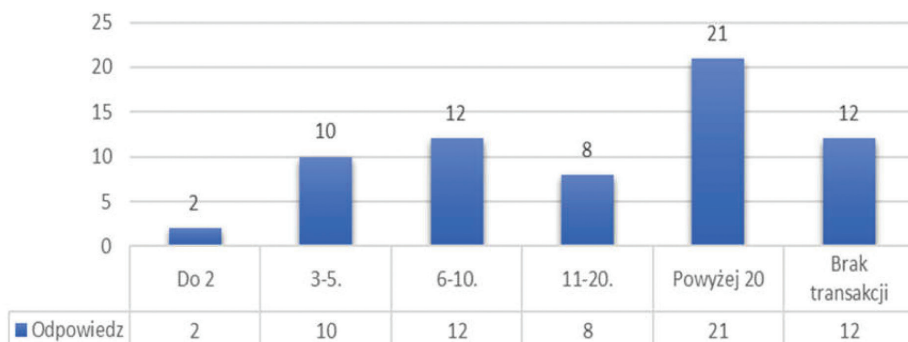
Ankietowani zapytani zostali o kwotę, jaką przeznaczają na zakupy za pomocą Internetu. Graficzny obraz odpowiedzi zamieszczono na wykresie 14.



Wykres 14. Kwota przeznaczona na zakupy za pomocą Internetu w przeciągu ostatniego roku

Zgodnie z odpowiedzią 13 osób zadeklarowało, że nie wydaje pieniędzy na zakupy internetowe. Wydatki w przedziale 200-500 zł wskazało 12 osób. Największa grupa respondentów, bo 18 osób określiła przedział kwotowy 500-1000 zł, 8 wydaje na zakupy kwotę 1000-2000 zł, również 8 wskazało przedział 2000- 5000 zł. Tylko 6 respondentów przeznacza na zakupy kwoty w przedziale powyżej górnej granicy wyznaczonej w ankiecie, czyli w kwocie powyżej 5000 zł.

Ostatnie pytanie dotyczyło liczby transakcji zakupowych, dokonywanych za pomocą Internetu w ciągu ostatniego roku (wykres 15).



Wykres 15. Transakcje zakupowe wykonane w ciągu ostatniego roku za pomocą Internetu

Z graficznej prezentacji odpowiedzi wynika, że powyżej 20 transakcji rocznie dokonuje 21 pytanym, co stanowi liczbę powyżej dwóch transakcji miesięcznie. Liczbę transakcji w przedziale 1-10 zadeklarowały 24 osoby, zaś 11-20 transakcji rocznie tylko 8 osób. Na brak transakcji wskazało 12 ankietowanych.

3.1. PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADANIA EMPIRYCZNEGO

Powyższy podrozdział ma za cel wskazać różnice w wykorzystywaniu nowoczesnych technologii w postaci różnego typu aplikacji, stosowanych przez reprezentantów dwóch skrajnych pokoleń oraz ich wpływ na e-commerce. Mowa tu o przedstawicielach generacji Baby Boomers urodzonych w latach 1946-1964 oraz o przedstawicielach z pokolenia „Z” (1995-2010). By móc przedstawić te różnice, przeprowadzono badanie na wybranych losowo reprezentantach wymienionych pokoleń za pomocą ankiety w formie elektronicznej oraz papierowej.

Ankiety wypełniło 65 respondentów, wśród których 29 osób było przedstawicielami pokolenia „BB”, 36 osób reprezentowało pokolenie „Z”. W większości ankiety zostały wypełnione przez kobiety, które to stanowiły 78 % badanych. Ankiety były udostępnione do wypełnienia w dwóch formach: elektronicznej oraz papierowej. Ankiety w formie elektronicznej przesłało czterdziestu pięciu uczestników badania, natomiast formularz w wersji papierowej został wypełniony przez dwadzieścia osób. Na wersję papierową głównie reflektowali przedstawiciele pokolenia Baby Boomers, co świadczy o przywiązaniu do tradycyjnych form wypełniania dokumentacji. Niekoniecznie zatem są oni przekonani do wykorzystywania nowoczesnych technologii w tym zakresie. Natomiast dla pokolenia „Z” wypełnianie w formie elektronicznej różnego rodzaju formularzy, w tym ankiet jest codziennością. Dla nich wypełnianie wszystkich niezbędnych dokumentów w wersjach papierowych jest czymś archaicznym, czasochłonnym i nieintuicyjnym.

Podobne stwierdzenia i wnioski odnajdujemy także na specjalizującym się w przeprowadzaniu ankiet portalu internetowym „webankieta.pl”. Stwierdza on, że kluczowym czynnikiem staje się szybkość, wygoda i łatwość przeprowadzania ankiety. A to raczej cechy obecnego pokolenia.

Koncentrując uwagę na miejscu zamieszkania respondentów przeprowadzonej ankiety można stwierdzić, że 35% respondentów zamieszkuje obszary wiejskie. Pozostałe 65% mieszka w miastach. Przedstawiciele pokolenia „BB” to reprezentanci wsi w liczbie 12, pozostałych 17 zamieszkuje średnie i duże miasta. Jeśli chodzi o generację „Z” to okazało się, że 11 przedstawicieli tego pokolenia zamieszkuje

obszar wiejski, a 25 osób to osoby zamieszkujące miasta i stanowią oni 69% respondentów pokolenia „Z”.

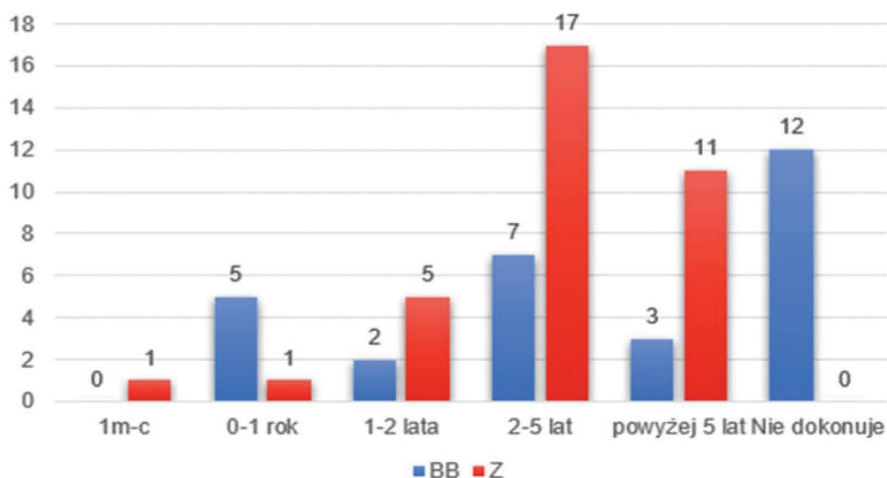
Na podstawie powyższych informacji można wysunąć wniosek, że ludzie, którzy zamieszkują obszary miejskie mają ułatwiony dostęp do sieci komunikacyjnych całej infrastruktury teleinformatycznej. Dysponują stałym dostępem do sieci, a szybkość połączeń internetowych jest większa. W obszarach wiejskich natomiast proces cyfryzacji nie jest zadowalający. Często użytkownicy sieci internetowych zdani są na jednego operatora świadczącego w danym regionie usługi. Nie zawsze są zadowoleni z tych usług, z szybkości przekazu informacji, jakości oraz kosztów przyłączenia do sieci. To może być trybikiem decydującym o niechęci do wykorzystywania nowych technologii.

W ankiecie nie bez powodu zadano pytanie o status zawodowy respondentów. Prawie połowa, bo 32 osoby zaznaczyły status ucznia/studenta. Czynnie pracujących okazało się być 15 osób badanych, 17 wykazało status rencisty/emeryta. Tylko jedna ankietowana osoba zaznaczyła odpowiedź ze statusem osoby bezrobotnej.

Generacja „BB” nie reprezentuje statusu ucznia/studenta, 11 osób z tej generacji to osoby pracujące. Wśród tej grupy znalazło się 17 osób na emeryturze /rencie, tylko jedna była osobą bezrobotną. Wśród nich przeważa wykształcenie średnie zawodowe, bo aż 66% respondentów je zasugerowało, zaś 24% zadeklarowało, że posiada wykształcenie wyższe. Podstawowe wykształcenie zaznaczyło 10% ankietowanych. Generacja „Z” to głównie przedstawiciele ze statusem ucznia/studenta, bo aż 88%. Tylko 12% respondentów „Ze-tek” to osoby pracujące.

O ile generacja „Z” korzysta na co dzień z nowoczesnych technologii, czy to w szkole, czy też w pracy bez przymusu, o tyle Baby Boomersi z wyższej konieczności są zmuszeni do przełamania się i korzystania z IT choćby w codziennym funkcjonowaniu w pracy. Nie mówi się tu tylko o komputerze jako samym narzędziu do pracy, ale choćby o cyfrowych dostępach, identyfikacjach czasu pracy etc. Ankietowani zapytani o dokonywanie zakupów za pomocą Internetu w 81 % zaznaczyli odpowiedź twierdzącą. Tylko 19% badanych zadeklarowało, że nie dokonuje zakupów za pomocą Internetu.

Na wykresie 16 graficznie zilustrowano odpowiedzi na zadane pytanie o czas, czyli od kiedy uczestnicy badania korzystają z e-handlu.



Wykres 16. Czas, od jakiego respondenci korzystają z zakupów internetowych wg pokoleń

Łatwo zauważyć, że pokolenie „Z” zadeklarowało dokonywanie zakupów przez Internet powyżej jednego roku i ciągle od 2 lat wzwyż. Znaczna część pokolenia „BB” zadeklarowała, że nie dokonuje zakupów internetowych. Natomiast żaden z przedstawicieli młodego pokolenia „Z” nie zaznaczył odpowiedzi, jakoby nieznane było mu dokonywanie zakupów poprzez Internet.

Spośród 81 % ankietowanych deklarujących zakupy online, 45,6% zakupy te realizuje już od 2 lat. Powyżej 5 lat zakupów dokonuje 27,8% ankietowanych, z czego tylko 3 osoby są reprezentantami „BB”, a 11 pokolenia „Zetek”. W praktykowanie zakupów internetowych weszło 13,3 % ankietowanych, którzy od roku takich zakupów dokonują. Nowością natomiast zakupy te są tylko dla 1 uczestnika ankiety, który zakupów online dokonuje od 1 miesiąca.

Jak te dane mają się do założonej hipotezy, że pokolenie Baby Boomers dopiero od niedawna korzysta z nowych technologii? Na podstawie danych z ankiety możemy śmiało wywnioskować, że nasi respondenci, którzy reprezentują pokolenie BB swoimi odpowiedziami nie potwierdzili tezy, jakoby dokonywali zakupów online od niedawna. Większość z nich dokonuje ich już od 2 lat. Jasno zadeklarowali także, że mają znikomą rolę na udział w e-commerce, ponieważ nie dokonują transakcji online.

Jakie zmiany w życiu codziennym pokolenia „BB” i „Z” wprowadziła pandemia Covid-19? Analizując dane i formułując wnioski dotyczące aktywności pokolenia „BB” na rynku usług e-commerce warto pamiętać, że nie tylko płeć i wykształce-

nie determinują zachowania zakupowe. Cechą o kluczowym znaczeniu jest oczywiście wysokość dochodu warunkująca siłę nabywczą konsumentów (niestety w bazie danych Eurostatu takie informacje nie są dostępne w odniesieniu do osób z grupy wiekowej 55-74 lata). Nie należy pominąć również cech mikrootoczenia respondenta, czyli konsumenta. Na jego decyzje zakupowe znaczący wpływ mają: kultura, rodzina oraz oddziaływanie czynników makrootoczenia, szczególnie zmiany technologiczne ułatwiające korzystanie z e-handlu, jak i regulacje prawa ustawowego w Polsce, np. z 2018 roku o ograniczeniu handlu w niedzielę, a także w zakresie regulacji praw konsumenta w handlu internetowym.

3.2. JAKI WPŁYW NA ROZWÓJ E-COMMERCE MIAŁA PANDEMIA?

W Polsce pandemia Covid-19 zaczęła się w marcu 2020 roku, czyli minęły już 2 lata od jej początku. Z raportu Gemius „E-commerce w Polsce 2020” wynika, że z ofert sklepów internetowych skorzystało o 11%¹ p.p. więcej niż w roku poprzednim. Z raportu tego wynika też, że zakupy online robią głównie osoby w „wieku 35-49 lat, którzy przekładają się na 32% e-konsumentów”². Z kolei Agnieszka Świerszcz (informacja z tego raportu), prezes zarządu DHL Parcel Polska stwierdza, iż „Dostawa do punktu jest szczególnie preferowana w grupie wiekowej 35–49 l. – to ludzie pracujący, mobilni, którzy cenią sobie optymalizację czasu i możliwość połączenia zakupów”³. A czy przeprowadzone badanie może potwierdzić powyższą tezę? Niestety nie można tego jednoznacznie stwierdzić, gdyż przeprowadzone badanie nie obejmuje tego przedziału wiekowego ankietowanych. Ankieta wskazuje jednoznacznie, że większość respondentów korzysta z zakupów online powyżej 2 lat. Nie można też potwierdzić, że główny wpływ na e-commerce mają osoby w przedziale wiekowym 35-49 lat.

Czy prawdą jest, że blisko połowa seniorów nie korzysta z bankowości internetowej i mobilnej? Na podstawie danych uzyskanych z ankiety można stwierdzić, że aplikację swojego banku posiada 26 ankietowanych z 65, a z tego tylko 7 z 29 to przedstawiciele pokolenia Baby Boomers, czyli mniej niż połowa. Pokolenie „Z” jest bardziej mobilne i już 19 ankietowanych taką aplikację ma i z niej korzysta bez przeszkód i obaw. Największą barierą dla BB w korzystaniu z aplikacji mobil-

1 KOMENTARZ EKSPERTA Bartłomiej Kiermasz E-commerce Offering Lead w Sii Polska.

2 E-commerce w Polsce 2020. Gemius dla e-Commerce Polska. E-commerce w Polsce oczami internautów.” Charakterystyka rynku”.

3 E-commerce w Polsce 2020. Gemius dla e-Commerce Polska. Cel i metodologia badania – KOMENTARZ EKSPERTA Agnieszka Świerszcz Prezes Zarządu DHL Parcel Polska.

nej banku bądź internetowego konta użytkownika jest brak wiedzy i obawy przed oszustwami internetowymi. Obawy dotyczą głównie utraty środków finansowych.

ZAKOŃCZENIE

Dla generacji Baby Boomers głównymi ograniczeniami korzystania z Internetu okazała niska motywacja do korzystania z sieci, mała wiedza na temat jej zastosowań, niewystarczające kompetencje oraz obawy, wynikające po części z niewiedzy. Zupełnie inaczej ma się to z pokoleniem „Z”; do marketu idą wtedy, kiedy muszą i nie spędzają w nim więcej czasu, niż jest to konieczne. Preferują raczej minimalistyczne podejście do zakupów, które robią sprawnie i szybko. Nie można też pominąć w analizie stopnia zamożności respondentów osób wchodzących na rynek pracy, a tym samym zasobności ich portfela, jak też osób posiadających już określony status społeczny z racji przepracowanych lat pracy i wieku.

E-Integracja generacji 50+ jest ważnym wyzwaniem dla naszego kraju i środkiem realizacji wyższych celów rozwojowych. Będzie miała pozytywne skutki dla podtrzymania aktywności zawodowej i społecznej dojrzałych Polaków oraz dla poprawy jakości życia i przedłużenia okresu samodzielności seniorów. Będzie ważnym impulsem rozwojowym dla rynków produktów i usług technologicznych.

Trzeba także dodać, że działania na rzecz upowszechniania korzystania z nowych technologii będą prowadzone zgodnie ze strategią Unii Europejskiej. Warto więc, aby prowadzone były w sposób efektywny i przemyślany na podstawie rzetelnej wiedzy i z uwzględnieniem specyfiki naszego kraju, również tej ustrojowej.

BIBLIOGRAFIA

1. Alior Bank, „Seniorzy wciąż z dystansem do bankowości internetowej – 40 proc. załatwia sprawy w placówce przynajmniej pięć razy rocznie”, informacja prasowa z 20.01.2020 r.
2. Aniszewska G., (2015), *Zmiany pokoleniowe a decyzje i wybory konsumenckie*, Marketing i rynek, nr 1.
3. Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, Warszawa 2007.
4. Batko K., Billewicz G. (2013), *E-usługi w biznesie i administracji publicznej*, Studia Ekonomiczne, nr 136.

5. Batorski D., Zajac Jan M. (red.), *Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec internetu*”, Niewykorzystany potencjał generacji Z w bankowości internetowej” Portal „Obserwator” (30.01.2020).
6. E-commerce w Polsce 2020. Gemius dla e-Commerce Polska. Cel i metodologia badania - KOMENTARZ EKSPERTA, Agnieszka Świerszcz prezes zarządu DHL Parcel Polska.
7. E-commerce w Polsce 2020. Gemius dla e-Commerce Polska. E-commerce w Polsce oczami internautów.” Charakterystyka rynku”.
8. Frankfort-Nochnias, D., *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wyd. Zysk i Ska, Poznań 2001.
9. Gemius Polska, (2020), Raport „E-commerce w Polsce 2020”.
10. Gemius Polska. (2020) Raport „E-commerce w Polsce 2020” „Między alienacją a adaptacją. Polacy w wieku 50+ wobec Internetu” pod redakcją Dominika Batorskiego i Jana M. Zajęca.
11. Główny Urząd Statystyczny. „Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym. Stan w dniu 30.06.2017r”.
12. Jasiulewicz A., Wiaderny M., *Aplikacje mobilne jako innowacyjne narzędzie promocji marki w opinii konsumentów*, „Logistyka” 2015, nr 2.
13. Kaczmarek M., *Generacja Baby Boomers na rynku bankowości internetowej*, Wiadomości statystyczne 2019, vol. 64, 8.5-18.
14. Korcz Sz., Zróżnicowanie w zespołach międzygeneracyjnych Tutoring 5 (1) (49-54). 2020.
15. Moroz M. (2010), *Źródła efektywności przekazu marketingowego w serwisach społecznościowych*, „E-mentor” nr 4 (36) / 2010.
16. Muchnicka J., *Metoda sondażu w pedagogice empirycznej*, [w:] R.Wroczyński, T. Pilch (red.), *Metodologia pedagogiki społecznej*, Wrocław 1974.
17. Polańska K. (2011), *Biznesowy charakter mediów społecznościowych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 656.
18. Portal „Obserwator” „Niewykorzystany potencjał generacji Z w bankowości internetowej” (30.01.2020).
19. Rosa G. (2013), *Formy komunikacji Polaków na podstawie badań pokoleń Y, X i baby boomers*, „Zeszyty naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego”, nr 751.
20. The Center for Generational Kinetics, „THE STATE OF GEN Z 2018: UNEEXPECTED INSIGHTS INTO GEN Z AND TECHNOLOGY.
21. Tomasz Koźliński/Departament Systemu Płatniczego. „Wybrane wyniki badania Polaków nt. korzystania”.

22. webankieta.pl, „5 powodów, dlaczego ankiety online biją ankiety papierowe na głowę” Ula Kamburov-Niepełna, 05 stycznia 2021.

USE OF WEB APPLICATIONS AND THEIR PARTICIPATION IN E-COMMERCE BY THE GENERATION BB AND Z

SUMMARY

This chapter was created to identify the differences in the use of modern technologies in the form of mobile and web applications in today's evolving e-commerce over two generations. The Baby Boomers, hereinafter called as "BB", and the generation "Z", born after 1995, were discussed. The different behaviours, the characteristics of the living environment and the effects of digitalisation on everyday life were considered. There is no doubt that electronic commerce, which is constantly evolving, is one of the biggest changes in today's market. These involve a difficult direct contact in the handling of day-to-day transactions, the eternal development of e-banking and the increasing digitization of public utilities. The study used a diagnostic survey with poll technology, Polish Central Statistical Office data and industry overviews.

AGATA CHŁOPICKA¹

PROBLEMY KOBIET W BIZNESIE

STRESZCZENIE

Niniejszy rozdział opisuje sytuację kobiet w biznesie, ich postrzeganie na rynku pracy i problemy z jakimi się mierzą przy zdobywaniu awansu lub prowadzeniu własnej działalności gospodarczej. Zwrócono uwagę na nierówności na szczeblu zawodowym między kobietami a mężczyznami oraz stereotypowe podejście, z jakim na co dzień muszą mierzyć się kobiety. Przeprowadzono sondaż, w którym wykorzystano ankietę i kwestionariusz wywiadu. Ankietowane kobiety odpowiadały na pytania zgodnie ze swoimi doświadczeniami, przekonaniem i własną opinią. Celem badania było rozpoznanie i analiza zachowań kobiet w biznesie, w prowadzeniu działalności i kierowania zespołem.

WPROWADZENIE

W ostatnich latach coraz częściej można spotkać się z obecnością kobiet na wysokich stanowiskach zarządczych, dyrektorskich i kierowniczych. Jest to zasługą zmiany postrzegania kobiety jedynie w roli gospodyni domowej, osoby pracującej na niskich stanowiskach lub związanych z opieką i utrzymaniem porządku. Problemem, jaki został poruszony w artykule jest przedstawienie trudności, z którymi mierzą się kobiety na całym świecie próbujące zdobyć awans w pracy i rozwijać swoją karierę zawodową. Główną niesprawiedliwością jest ocenianie ze względu na płeć, nie zwracając uwagi na umiejętności, talenty i predyspozycje, które mogłyby wpłynąć pozytywnie na możliwość awansu lub podjęcia pracy zarobkowej. Artykuł przedstawia jakie są nieprawidłowe zachowania w zakresie pracy oraz określa ich przyczynę.

Celem badania było zwrócenie uwagi na trud, z jakim mierzą się kobiety na rynku pracy lub wchodzące na rynek jako przedsiębiorczynie, oraz na stereotypowe postrzeganie na kobiet na wyższych stanowiskach. Badanie przeprowadzone zostało w okresie od kwietnia do maja 2022 roku, z właścicielkami przedsiębiorstw w różnych branżach skontaktowano się przez ich adresy e-mail. Każda z Pań otrzymała zestaw 8 pytań, na który odpowiadała zgodnie ze swoimi doświadczeniami i przekonaniem.

¹ Agata Chłopicka, kierunek studiów – Zarządzanie, SUM, AHNS.

Z badań wynika, że kobiety mimo coraz większej świadomości społecznej nadal doświadczają przykrych i nieestosownych zachowań od pracodawców lub współpracowników ze względu na płeć. Nie są to jedynie zachowania w stosunku od mężczyzn, ale także od innych kobiet.

1. SPOŁECZNA ROLA KOBIEC

Od lat kobiety przygotowywane były przez swoje matki i babcie do zajmowania się domem, wychowywania dzieci i dbaniem o ciepło ogniska domowego. Nie jest to nic innego, jak wykonywanie ciężkich i żmudnych prac domowych, lecz nie jest nazywane pracą, a także nie dostaje się za nie wynagrodzenia, jak za tradycyjną pracę zarobkową. Niesie to za sobą wiele negatywów, między innymi to, iż mimo poświęcania się obowiązkom przez większą ilość czasu niż pełny wymiar pracy zarobkowej, nie ma żadnej gwarancji bezpieczeństwa, np. możliwości skorzystania ze zwolnienia, urlopu, a także gwarancji emerytury na starość. Kobiety pozbawione są także społecznego prestiżu, określane są jako bezrobotne, które niczym się nie zajmują, mimo iż wykonują codziennie obowiązki z szerokiej gamy zawodów, takich jak: sprzątaczką, kucharką, wychowawczyni, nauczycielka, dietetyczka, ogrodniczka, terapeutka itp. Wszelkie te czynności uznawane są za naturalne zadania, do których kobiety mają większe predyspozycje aniżeli mężczyźni².

Dużą rolę w takich przekonaniach odgrywają także powszechne i stosowane stereotypy płciowe, które, nieważne w stosunku do kogo i w jakim celu są stosowane, zawsze będą krzywdzące. Takie wzorce przekazywane są od najmłodszych lat, chociażby w szkole, dzieląc emocje, wartości i zachowania na te męskie i damskie³, podobnie przy dzieleniu zawodów na typowo damskie bądź męskie. Kobiety, które po urodzeniu dziecka chcą wrócić na rynek pracy często spotykają się z krytyką tej decyzji. Dużo osób twierdzi, że ich powrót do pracy wpływa negatywnie na życie rodzinne. Według badań *"Sytuacja kobiet i mężczyzn na rynku pracy w 2019 roku"* przeprowadzonych w Centrum Badań Opinii Społecznej (CBOS), sytuacja kobiet na rynku pracy z biegiem lat staje się lepsza. W badaniu tym ankietowani pytani byli między innymi o to, czy kobieta wykonująca ten sam zawód co mężczyzna ma równe szanse na awans zawodowy oraz czy wykonując tę samą pracę co mężczyzna kobieta zarabia mniej czy więcej. Polacy w badaniu określili, że szanse na awans za-

2 H. Dziarska i in., *Nieopłacana praca domowa*, Instytut Spraw Obywatelskich, Łódź 2006, ss. 5-7.

3 M. Kaczmarek, *Femynizm. Dlaczego potrzebujemy feminizmu*, Warszawa 2021, ss. 41-42.

wodowy zarówno kobiet, jak i mężczyzn z biegiem lat się wyrównały, co jest także motywacją dla kobiet do powrotu na rynek pracy. Inaczej przedstawia się sytuacja gdy zapytano o pensje, ponieważ nadal zauważa się, że kobiety otrzymują mniejsze wynagrodzenia, mimo iż mają takie samo wykształcenie jak ich koledzy na tym samym stanowisku. Badanie przeprowadzono w 2018 roku i porównywano je do identycznego badania z roku 2013. Ku pozytywnemu zaskoczeniu ankietujących coraz częściej praca nie jest postrzegana jedynie finansowo, a także w charakterze rozwoju osobistego, zdobycia kontaktów społecznych i podwyższania swoich kwalifikacji⁴.

1.1. KOBIECY A RYNEK PRACY

Mimo, iż kobiety stanowią ponad połowę populacji, to rynek pracy w większości zapełniany jest przez mężczyzn. Kobiety są mniej aktywne zawodowo, a także mają mniej atrakcyjne umowy, często nie są one zatrudnione na pełen etat lub pracują na umowę zlecenie⁵. Nierówności pojawiają się tuż na etapie rekrutacyjnym. Potencjalny pracodawca boi się zatrudnić młodą, bezdzietną kobietę w obawie, że w najbliższym czasie po zatrudnieniu będzie mieć ona dzieci, przez co firma straci czas na przeszkolenie takiej pracownicy, która następnie uda się na zwolnienie. Pracodawcy także mają mniejsze zaufanie do kobiety, która jest już matką, z powodu zwiększonego ryzyka braku dyspozycyjności, częstych zwolnień zdrowotnych, roztrągnięcia, a także braku umiejętności pogodzenia życia prywatnego z zawodowym. Zatrważającym jest, że przy rekrutacji młodych mężczyzn planujących rodzinę takie wątpliwości ze strony pracodawcy nie mają miejsca, ponieważ w kulturze głęboko zakorzenione jest, że to kobieta zajmuje się wychowywaniem dzieci i dbaniem o rodzinę⁶.

Kobiet, które podjęły się prowadzenia własnej działalności oraz tych, które pracują na stanowiskach kierowniczych jest połowę mniej niż mężczyzn. Szacuje się, że funkcję prezesa zajmuje niespełna 35% wszystkich osób na tym stanowisku⁷. Dane te pokazują, że kobiety nadal mają mniejsze szanse na zdobycie stanowisk wyższego szczebla, mimo iż mają wszelkie predyspozycje do ich zajmowania.

4 M. Bożewicz, *Kobiety i mężczyźni na rynku pracy*, Centrum Badań Opinii Społecznej, Warszawa 2018, nr 128/2018, ss. 5-8.

5 Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, *Sytuacja kobiet i mężczyzn na rynku pracy w 2019 roku*, Warszawa 2020, s. 2.

6 <https://prnews.pl/nierowna-pozycja-kobiet-mezczyzn-rynku-pracy-zaczyna-sie-juz-etapie-rekrutacji-440917>

7 <https://zpf.pl/kobiety-w-biznesie-2020/> [dostęp 25.03.2022].

Kobiety wykazują się większą odpornością na pracę pod presją, lepszą organizacją pracy, wielozadaniowością i umiejętnością pracy w grupie, co wskazywać by mogło na lepsze predyspozycje na kierownicze i dyrektorskie stanowiska, ponieważ są to cechy wskazujące na wysoką przedsiębiorczość⁸. Istnieje pewne zjawisko nazywane efektem szklanego sufitu (ang. *glass ceiling*), w którym kariera kobiet porównywana jest do piramidy bądź szklanej góry, na którą niemożliwe jest się wspiąć, co jednoznacznie jest z niemożnością zajęcia najwyższego stanowiska znajdującego się na samym szczycie. Przeszkody na drodze do kariery są często nieuzasadnione, skoncentrowane jedynie ze względu na płeć, związane z kojarzeniem społecznej roli kobiety jako zajmującej się gospodarstwem domowym i opiekującej się dziećmi, a także ze względu na poglądy ukierunkowane liberalnie, które są częstym zjawiskiem w środowiskach biznesowych. Określenie to używane jest także w stosunku do osób z niepełnosprawnością, mniejszościom narodowym i innym słabszym, dyskryminowanym grupom⁹.

Zdarza się także, że kobiety nie dostają pod swoje kierownictwo ważnych, istotnych zadań do zrealizowania, lub ich projekty są niskobudżetowe i z mniejszą ilością podopiecznych w porównaniu do tych, które do przeprowadzenia otrzymują mężczyźni. Takie zadania często są przepustką do awansu, ponieważ podczas nich pracownik ma możliwość wykazać się swoimi umiejętnościami, a także przykuć uwagę do swojej osoby po pozytywnie zrealizowanym projekcie. Brak możliwości prowadzenia takiego zadania jest równoznaczne z ograniczoną perspektywą do wykazania się, a w efekcie zamkniętą drogą do awansu, rozpoznawalności i podnoszenia osobistych kwalifikacji i umiejętności. Kobiety usiłują pokazywać, że w pracy na wysokich stanowiskach są równie dobre, a nawet lepsze niż mężczyźni. Starania te powodować mogą dodatkowy stres, zmniejszenie koncentracji i dekoncentrację, co jest rzeczywistym wpływem na gorsze wyniki w pracy. Kobiety muszą starać się, by nie być postrzeganymi według stereotypowego wzorca płci, lecz jako osoby doświadczone, zaangażowane i odpowiednie na stanowiskach, na których się znajdują lub na które aspirują w pracy zawodowej¹⁰.

Prognozy są jednak obiecujące, stanowiska wyższego szczebla coraz częściej zajmowane są przez kobiety, raport z badań „*Women in Business 2020*” dowodzi, że na najwyższych stanowiskach w przedsiębiorstwach kobiety zajmują 38%, jest to więcej o 3 punkty procentowe względem poprzedniego badania. Małą obecność kobiet można jednak dostrzec na stanowiskach ekspertów cytowanych w mediach

8 Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, *Sytuacja kobiet...*, op. cit., ss. 3-7.

9 https://mfiles.pl/pl/index.php/Szklany_sufit [dostęp: 20.03.2022].

10 M. Dźwigoł-Barosz, *Wpływ kobiet na biznes*, Gliwice 2016, ss. 131-133.

lub występujących na konferencjach biznesowych. Większość prelegentów i czynnych uczestników paneli dyskusyjnych to mężczyźni, kobiety stanowią 21% wszystkich prezentujących. Wyniki te pokazują, że media i wydarzenia o tematyce ekonomicznej nieczęsto biorą pod uwagę eksperckie głosy kobiet¹¹.

2. KOBIECY STYL ZARZĄDZANIA

Sposób, w jaki osoba zarządza przedsiębiorstwem, zespołem, lub czasem osobistym nie jest zależny od płci, a od szeregu zachowań, umiejętności, nawyków i przyzwyczajeń. W kwestii zawodowej bardzo duże znaczenie ma także to, jaki charakter ma firma, jakie jest jej otoczenie oraz systemy wartości i zachowania w przedsiębiorstwie¹².

Rozróżnienie na kobiecy i męski styl zarządzania wiąże się ze skojarzeniami, jakie cechy osobowości charakteryzują każdą ze stron. Styl kobiecy to połączenie wielu cech, m.in. empatii, komunikatywności, umiejętności współpracy¹³. Charakterystyczna dla niego jest przede wszystkim interaktywność, z której kobiety w większości korzystają w życiu prywatnym, w osobistych sprawach, wykorzystując następnie tę umiejętność w sprawach zawodowych. Podobnie twierdziła Helen Fisher, która sądziła, że kobiety mają większą zdolność do myślenia kontekstowego. Oznacza to spojrzenie na dany problem szerzej, często z innej perspektywy. Dzięki analitycznemu podejściu kobiety potrafią udzielać więcej odpowiedzi na dane pytanie, lepiej diagnozować dane oraz bardziej szczegółowo opisują przedstawione zagadnienia. Badaczka uważa, że kobiety wykorzystują myślenie sieciowe, a w przypadku mężczyzn jest to myślenie liniowe¹⁴. Natomiast badacz Gary N. Powell uważał, że nie istnieje kobiecy i męski styl zarządzania. Pomimo tego, iż obydwie strony dzielą zasadnicze różnice w zachowaniu, jak np. przywództwo w stylu autokratycznym bądź demokratycznym, lub skupienie się na rozwoju osobistym lub skupienie się na prestiżu – nie są to wystarczające powody do tego, by móc stwierdzić która płeć ma większe predyspozycje do bycia lepszym menedżerem¹⁵.

11 M. Kuik, *Polski biznes otwarty na kobiety*, Grant Thornton, 2020, ss. 5-10.

12 J. Kaźmierczak, *Kobieta przedsiębiorca – charakterystyka stylu zarządzania*, Szczecin 2018, nr 52/1, ss. 46-50.

13 <https://kjarocka.pl/kompetencje-menedzerskie/kobiecy-styl-zarzadzania/> [dostęp: 22.03.2022].

14 H. Fisher, *Pierwsza płeć. Jak wrodzone talenty kobiet zmieniają nasz świat*, Warszawa 2020, ss. 21-23.

15 G. N. Powell, *Przywództwo i płeć: Vive la différence?* [w:] M.R. Walsh (red.), *Kobiety, mężczyźni i płeć*, Wyd. IFiS PAN, Warszawa 2002, ss. 362–372.

Aby przedsiębiorstwo wykorzystywało maksymalny potencjał swoich możliwości musi mieć zrównoważony zespół, w którym uczestniczą zarówno kobiety, jak i mężczyźni. Badanie McKinseya „*Diversity Matters Report*” pokazuje, że firmy dzięki powyższemu rozwiązaniu i wykorzystywaniu talentów obu płci osiągały w biznesie przychody wyższe nawet o 15%. Co więcej, pozytywne środowisko w pracy często spowodowane jest wysokim poziomem zatrudnienia kobiet, a gdyby zrównał się on z poziomem jaki jest np. w Szwecji istnieje zależność, że PKB w Polsce mogłoby wzrosnąć o 10%. Kobiety chcąc dołączyć do danego przedsiębiorstwa zwracają uwagę na to, czy stosuje się w nim różnorodność płciową, czy w firmie panuje równe traktowanie kobiet i mężczyzn oraz czy w danym miejscu znalazłyby osobę godną naśladowania, tzw. *role models*¹⁶. Dobrym posunięciem pracodawców jest wspieranie swoich pracowników poprzez inwestowanie w kursy i szkolenia umożliwiające podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych, doskonałym przykładem mogą być programy mentorskie, w których można czerpać wiedzę od najlepszych w swoim fachu. Firma, która uważa się za niedyskryminującą swoich pracowników pod względem płci powinna nie tylko doceniać kompetencje wszystkich pań w zespole, ale także wspierać łączenie życia rodzinnego z pracą, np. wprowadzając możliwość elastycznego grafiku¹⁷. Coraz więcej przedsiębiorców, którzy także chcą wesprzeć kobiety dla nich pracujące decyduje się na wprowadzenie możliwości wzięcia urlopu menstruacyjnego, jest to dzień lub kilka dni gdy można pracować z domu, lub, jeśli nie ma takiej możliwości, wzięcie dnia wolnego, który nie jest traktowany jako urlop wypoczynkowy. Rodzaj tego urlopu nie znajduje się w polskim Prawie pracy, jest zależny od decyzji pracodawcy, obowiązujący dzięki wewnętrznemu regulaminowi firmy. W Polsce niewiele firm wprowadziło tę możliwość dla swoich pracowników¹⁸.

2.1. DAMSKI, A MĘSKI RODZAJ BIZNESU

Wiele osób także rozgranicza biznes na ten damski i męski. Kobięcy biznes kojarzony jest z tematyką beauty, dbania o wygląd, sprzątaniami, ubraniami, biżuterią, kosmetykami itp., męski zaś ze sportem, narzędziami, samochodami, grammi komputerowymi i innymi, które łączą się ze stereotypowym mężczyzną. Jak powszechnie wiadomo płeć nie jest warunkiem do otworzenia danego typu biznesu, każda osoba

16 <https://prnews.pl/nierowna-pozycja-kobiet-mezczyzn-rynku-pracy-zaczyna-sie-juz-etapie-rekrutacji-440917> [dostęp 24.03.2022].

17 Ibidem [dostęp 25.03.2022].

18 <https://pomoc.home.pl/baza-wiedzy/urlop-menstruacyjny-w-polsce> [dostęp 25.03.2022].

może otworzyć firmę o dowolnej tematyce. Mimo, iż mężczyźni mają przewagę we wszystkich formach działalności, to firmy, których właścicielkami są kobiety są bardziej stabilne na rynku. Zdecydowana większość kobiet zajmuje się usługami oraz handlem, te dwa sektory cechują się najlepszą sytuacją finansową. Znacząco mniej kobiet pracuje w przemyśle, rolnictwie oraz budownictwie, zakłady z tych dziedzin, w których kobiety są na stanowiskach zarządczych są w lepszej kondycji niż te, w których te funkcje sprawują mężczyźni¹⁹.

Wiele kobiet próbuje dorównywać mężczyznom i naśladować ich poczynania, chociaż w wielu sytuacjach to kobieca energia sprawdziłaby się lepiej. Kobiety by wzmocnić swój wizerunek, być bardziej akceptowaną w męskim gronie czasem świadomie przybierają pewne męskie atrybuty, takie jak garnitur, krótkie włosy, buty na płaskim obcasie, stonowane kolory ubrań. Zabieg ten ma na celu ukazanie wizerunku kobiety jako twardej, odważnej, mogącej „dorównać” mężczyznom w trudnym i wymagającym świecie biznesu. Kobiece zachowania i podkreślanie atutów swojego wyglądu może wpływać na spowolnienie osiągania celów biznesowych ze względu na powierzchowne patrzenie na aspekty kobiecej kariery. Należy pamiętać jednak, że strój, fryzura czy całościowy wygląd osobisty nie dodaje ani nie ujemnie czyichś umiejętności, wiedzy, władzy czy autorytetu²⁰.

3. OPIS METODY I ANALIZA BADAŃ

Niniejsze badanie przeprowadzono w grupie kobiet, które prowadzą własną, pozarolniczą działalność gospodarczą w różnych dziedzinach sprzedaży i usług. Kryteriami doboru grupy badawczej było doświadczenie respondentek, własne odczucia, obserwacje i przemyślenia dotyczące sytuacji kobiet na rynku pracy i w ich sposobie zarządzania.

Skorzystano z narzędzia badawczego w postaci kwestionariusza wywiadu, składającego się z 8 pytań. Badane kobiety poproszone były o odpowiedzi odnoszące się do ich osobistych przeżyć, które mają odniesienie do sytuacji kobiet w biznesie i na rynku pracy. Skontaktowano się z 30 przedsiębiorczyniami online, drogą mailową w okresie od 19 kwietnia do 12 maja. Każda z nich dostała taki sam zestaw pytań, następnie ich odpowiedzi poddano zostały analizie i podsumowano. W wypowiedziach cytowanych została zachowana oryginalna pisownia.

19 <https://www.forbes.pl/kariera/badanie-firmy-prowadzone-przez-kobiety-sa-bardziej-stabilne/52syj8h> [dostęp 25.03.2022].

20 <https://www.akademiamarkizklasa.pl/plec-a-wizerunek/> [dostęp 25.03.2022].

Kobietom zadano następujące pytania:

1. Czy udział kobiet w biznesie rośnie czy maleje?
2. Czy kobiety inaczej zarządzają biznesem niż mężczyźni?
3. W jakim stylu zarządzają kobiety?
4. Czy środowisko kobiecego biznesu jest wspierające czy krzywdzące? (Uzasadnienie odpowiedzi),
5. Czy spotkałaś się z problemami/przykrościami w biznesie ze względu na to, że jesteś kobietą?
6. Jak oceniasz współpracę z kobietami, a jak z mężczyznami? (Udzielenie odpowiedzi, jeśli respondentka takową ma lub miała),
7. Jak kobiety jako szefowe są postrzegane? Łagodnie czy surowo?
8. Jak powyższe wpłynęły na Twój biznes, jego prowadzenie i postrzeganie?

3.1. ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ

Większość odpowiedzi kobiet było spójnych, w niektórych tylko zauważyć można było skrajne opinie, które wynikały one z odmiennych doświadczeń i podejścia do prowadzenia przedsiębiorstwa.

W pytaniu pierwszym wszystkie ankietowane jednogłośnie odpowiedziały, że udział kobiet w biznesie rośnie, z czego są bardzo zadowolone i dumne, ich biznesy rozwijają się, a one same mają coraz większe możliwości progresu edukacyjno-rozwojowego, co rzutuje na ich niezależność finansową.

Następne pytanie odnosiło się do sposobu zarządzania kobiet i mężczyzn, czy jest on inny czy podobny. Ankietowane w tym pytaniu zgodziły się, że sposób zarządzania kobiet i mężczyzn jest inny, jednakże argumenty na potwierdzenie swojej tezy bywały różne. Pojawiły się określenia, że „*Kobiety są z Marsa, a mężczyźni z Wenus*” – określenia tego potocznie używa się, by podkreślić odmienność w myśleniu i postępowaniu kobiet i mężczyzn, oraz zwrócić uwagę na potrzebę akceptacji i zrozumienia drugiej osoby mimo różnic. Jedna z respondentek w swojej wypowiedzi zwróciła uwagę, na ważną kwestię, która często w innych słowach przytaczana była przez resztę kobiet: „*Wydaje mi się, że kobiety na początku swojej kariery i własnej działalności kierują się dobrem, ciepłem i ogólnym zrozumieniem, a mężczyźni od początku stawiają na swoim, potrafią wzbudzić poczucie, że z nimi już nie powinno się targować. Kobiety muszą wyćwiczyć tę umiejętność, muszą uwierzyć w siebie, że ich praca, zaangażowanie, czas- są warte ceny usługi lub produktu, jaką proponują*”.

Trzecie pytanie o styl zarządzania kobiet miało na celu wzbudzić w przedsiębiorczyniach pewną refleksję nad swoim zachowaniem i sposobem zarządzania swoją firmą w porównaniu do tego, co kiedyś otrzymały od swoich przełożonych. Kobiety zwróciły uwagę na różnice w rodzaju zarządzania w zależności od charakteru osoby, kompetencji, a także i relacji z pracownikami, ponieważ „jedne patrzą na dobro pracowników, a inne tylko na swoje”. Jednak zdecydowanie bardziej zarządzanie kobiety kojarzy się z działaniem w stylu demokratycznym, w którym zdanie pracowników, decyzje i ich sugestie są kluczowe.

Kolejne dwa pytania (4 i 5) odnoszące się do środowisk biznesu kobiecego i przykrości w biznesie ze względu na płeć były pytaniami, w których ankietowane mogły dokładnie opisać to czego doświadczyły w życiu. Wszystkie zdecydowanie uznały, że środowisko kobiecego biznesu potrafi być krzywdzące, ciężkie, toksyczne, pełne zazdrości i zawiści. W męskim gronie takie sytuacje także mają miejsce, jednakże mężczyźni długo nie rozpamiętują takich momentów. Są jednak miejsca, np. w przestrzeni Internetowej, gdzie kobiety czują się swobodnie, gdzie można podzielić się wiedzą, doświadczeniem, nie są wyśmiewane lub oceniane za zadawanie pytań lub swoje pomysły i nie dostają czarnych scenariuszy. Są to najczęściej grupy, fora lub blogi o określonej tematyce, w której kobiety czują się pewnie i mogą dać przydatną radę drugiej osobie lub odpowiedzieć na nurtujące pytania i rozwiązać niepewności. Natomiast odnośnie pytania numer 5, większość kobiet podzieliła się swoimi doświadczeniami, jedynie 2 kobiety spośród ankietowanych 30 nie spotkały się z przykrościami lub problemami w biznesie ze względu na swoją płeć. Reszta kobiet niestety ma nieprzyjemne doświadczenie z niesprawiedliwymi, wyśmiewającymi, a nawet ocierającymi się o przemoc zachowaniami. Zdarzały się sytuacje (4 ankietowane), że ze względu na płeć nie podjęto nawet próby rekrutacji, ponieważ założono, że „Kobieta nie poradzi sobie na takim stanowisku”, bez spojrzenia na wykształcenie, doświadczenie i referencje, często towarzyszył temu drwiący ton głosu rekrutującego. Ponadto wystąpiły zauważalne różnice w wysokości wypłaty mimo stanowiska na tym samym poziomie, niższa lub pominięta premia za wyniki w pracy, lub sugestie, że takową premię bądź awans kobieta uzyskała dzięki skąpemu strojowi lub kontaktom seksualnym z przełożonymi. Kobiety pracujące w tej samej branży co mężczyźni często odczuwają niższy prestiż społeczny (przytoczony został przykład firmy sprzątającej jednej z odpowiadających), mimo podobnych obowiązków. Przejście na urlop wychowawczy jest w odniesieniu do kobiety czymś oczywistym. Gdy kobieta nie przejdzie na taki urlop, ponieważ chce kontynuować pracę uważana jest za egoistkę, na mężczyznę postępującego dokładnie w ten sam sposób patrzy się z dumą.

W kwestii współpracy przedsiębiorczynie zauważają, że mężczyźni są bardziej konkretni, częściej wiedzą dokładnie czego chcą, kobiety bywają w stosunku do siebie zawistne. Mimo, iż każdej ze stron zależy na najwyższym zysku dla swojego biznesu, więc współpraca powinna odbywać się na jak najwyższym poziomie i ze szczegółowymi ustaleniami.

Respondentki przy pytaniu o to jak postrzegane są szefowe, odnosiły się do swoich byłych przełożonych, lub do tego, jak ich obecne pracownice je oceniają i traktują. Kobieta kojarzy się z łagodną szefową, taką, którą łatwo zmanipulować, gdy jednak się to nie udaje, a kobieta jest asertywna i stawia granice oceniana jest jako wredna, bez serca. *„Kobiety na kierowniczych stanowiska często muszą przybierać maskę surowej, aby były traktowane bardziej poważnie. Ja wyglądam na surową, jak ktoś mnie pozna to dopiero zmienia o mnie zdanie. To automatyczne zachowanie obronne, którym podświadomie bronię się przed ocenianiem. Ja bardzo szanuję, gdy szef potrafi łączyć dobrą atmosferę w pracy i krytykę, gdy zajdzie taka potrzeba. Teraz sama tak odnoszę się do moich pracownic, dzięki temu wiem, że mam zgrany zespół, a moje dziewczyny wiedzą jak dobrze wykonywać swoją pracę, zawsze mogą poprosić o pomoc”*.

Ostatnie pytanie odnosiło się do powyższych doświadczeń i przeżyć - jak one obecnie wpływają na prowadzenie własnej działalności i postrzeganie jej, *„Własna firma wiąże się z wieloletnim rozwojem, nie tylko osobistym, jak własne zainteresowania czy realizacja celów, ale też naszych pracowników, naszej marki, naszych usług, naszych rozmów z klientami. Każda firma tworzy społeczność. Ważne jest, żeby widzieć błędy, które się popełniło, postarać się je naprawić i więcej nie popełniać. Szukać zaufanych współtwórców. Być ludzkim. Mieć plan, ale z pokorą i dystansem patrzeć na każdy kolejny dzień, bo nigdy nie wiemy co nas czeka”*. Dla respondentek najważniejszy jest ciągły rozwój osobisty, zwracają one także większą uwagę, aby nie patrzeć na opinię innych i krytykę, wciąż odnajdywać pewność siebie i uczyć się na popełnionych już błędach zarówno swoich, jak i innych.

ZAKOŃCZENIE

Wypowiedzi i przedstawione doświadczenia kobiet pokazują, jak dotychczasowe sytuacje wpłynęły na podejmowane przez nich decyzje przy prowadzeniu własnej działalności. Widoczny jest wpływ kobiet na biznes, coraz więcej z nich otwiera działalność, zmieniają się kryteria na rozmowach o pracę. Kobiety dokonują rewolucji na rynku pracy, firmy coraz częściej dostosowują się do nich, pleć żeńska

zaczyna być zauważana i doceniana na wysokich stanowiskach. Świadomość społeczna co do dyskryminacji rośnie, dlatego też coraz więcej osób reaguje na nieprawidłowe zachowania, niesprawiedliwości, czy nawet mobbing w miejscu pracy.

BIBLIOGRAFIA

1. Bożewicz M., *Kobiety i mężczyźni na rynku pracy*, Centrum Badań Opinii Społecznej, Warszawa 2018, nr 128/2018.
2. Dziarska H. i in., *Nieopłacana praca domowa*, Instytut Spraw Obywatelskich, Łódź 2006.
1. Dźwigoł-Barosz M., *Wpływ kobiet na biznes*, Gliwice 2016.
2. Fisher H., *Pierwsza płęć. Jak wrodzone talenty kobiet zmieniają nasz świat*, Warszawa, 2020.
3. <https://kjarocka.pl/kompetencje-menedzerskie/kobiety-styl-zarzadzania/> [dostęp: 22.03.2022].
4. https://mfiles.pl/pl/index.php/Szklany_sufit [dostęp: 20.03.2022].
5. <https://pomoc.home.pl/baza-wiedzy/urlop-menstruacyjny-w-polsce> [dostęp 25.03.2022].
6. <https://prnews.pl/nierowna-pozycja-kobiet-mezczyzn-ryнку-pracy-zaczynasie-juz-etapie-rekrutacji-440917> [dostęp 24.03.2022].
7. <https://prnews.pl/nierowna-pozycja-kobiet-mezczyzn-ryнку-pracy-zaczynasie-juz-etapie-rekrutacji-440917>.
8. <https://www.akademiamarkizklasa.pl/plec-a-wizerunek/> [dostęp 25.03.2022].
9. <https://www.forbes.pl/kariera/badanie-firmy-prowadzone-przez-kobiety-sa-bardziej-stabilne/52syj8h> [dostęp 25.03.2022].
10. <https://zpf.pl/kobiety-w-biznesie-2020/> [dostęp 25.03.2022].
11. Kaźmierczak J., *Kobieta przedsiębiorca – charakterystyka stylu zarządzania*, Szczecin 2018, nr 52/1.
12. Kuik M., *Polski biznes otwarty na kobiety*, Grant Thornton, 2020.
13. Kaczmarek M., *Feminizm. Dlaczego potrzebujemy feminizmu*”, Warszawa, 2021.
14. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, *Sytuacja kobiet i mężczyzn na rynku pracy w 2019 roku*, Warszawa 2020.
15. Powell G. N., *Przywództwo i płęć: Vive la différence?*, [w:] M.R. Walsh (red.), *Kobiety, mężczyźni i płęć*, Wyd. IFiS PAN, Warszawa 2002.

WOMEN'S PROBLEMS IN BUSINESS

SUMMARY

This chapter describes the situation of women in business, their perception on the labor market and the problems they face when getting a promotion or running their own business. Attention was drawn to the inequalities at the professional level between women and men and the stereotypical approach that women have to face on a daily basis. A survey which used a questionnaire and an interview questionnaire was conducted. The surveyed women answered the questions according to their experiences, beliefs and their own opinion. The aim of the study was to identify and analyze the behavior of women in business, in running a business and managing a team.

AGATA CHŁOPICKA¹
ALEKSANDRA ŁODEJ²

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI W PRZEDSIĘBIORSTWIE

STRESZCZENIE

Niniejszy rozdział monografii ma na celu przedstawienie całościowego ujęcia zarządzania zasobami ludzkimi jako jednej z funkcji przedsiębiorstwa, począwszy od planowania zatrudnienia, poprzez skuteczne pozyskiwanie kompetentnych ludzi dla organizacji, tworzenie warunków motywujących ich do efektywnej i produktywnej pracy, a skończywszy na rozwoju pracowników w przedsiębiorstwie. Przeprowadzono badanie jakościowe metodą analizy przypadku. Celem badania było przedstawienie sposobu zarządzania zasobami ludzkimi na przykładzie Banku Millennium S.A.

WSTĘP

Ważne i istotne kwestie personalne mają kluczowe znaczenie w procesach dotyczących zarządzania zasobem ludzkim w przedsiębiorstwie. Każde przedsiębiorstwo dąży do uzyskania przewagi konkurencyjnej, a racjonalne rozumienie polityki i praktyki personalnej pozwoli osiągnąć ogólne korzyści firmie i jej pracownikom. Utrzymanie przewagi konkurencyjnej to cel każdego przedsiębiorstwa, a kluczowe jest, aby zaplanować, pozyskać najcenniejszy zasób ludzki z odpowiednim doświadczeniem i kwalifikacjami, zastosować w stosunku do niego odpowiednią politykę motywacyjną. Zrozumienie podstawowych mechanizmów zarządzania zasobem ludzkim wpłynie na rozwój przedsiębiorstwa, ludzi w nim pracujących i jakość świadczonych usług.

Na podstawie „*Sprawozdania Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za 2021 rok*” przeprowadzono analizę, jakie działania podejmuje się w banku Millennium S.A. pod kątem zarządzania ludźmi. Badanie miało na celu zobrazowanie, w jaki sposób duże przedsiębiorstwa wykorzystują możliwości rozwoju dla pracowników firmy i jaki wpływ ma to na funkcjonowanie. Badanie zostało przeprowadzone w maju 2022 roku.

1 Agata Chłopicka, kierunek studiów – Zarządzanie, SUM, AHNS.

2 Aleksandra Łodej, Administracja SUM, AHNS, e-mail: lodej.aleksandra1@gmail.com

1. SENS I DEFINICJA ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI

Założenie zarządzania zasobami ludzkimi nie opiera się na jednym uniwersalnym opracowanym modelu, który sprawdziłby się w każdej organizacji. ZZZ to przecież zbiór koncepcji, technik i metod, z których wybrać można jakiś zestaw i testować go w określonych warunkach. Za budowę w przedsiębiorstwie kapitału ludzkiego i procesy związane z nim odpowiedzialne jest właśnie zarządzanie zasobem ludzkim i odpowiednie jego wykorzystanie. Kapitał ludzki to przedmiot zarządzania zasobami ludzkimi i część kapitału intelektualnego.

M. Armstrong zarządzanie zasobami ludzkimi definiuje jako „strategiczne, spójne i wszechstronne spojrzenie na problemy związane z kierowaniem i rozwojem zasobów ludzkich w ramach struktury przedsiębiorstwa, przy czym każdy aspekt tego procesu stanowi istotny element zarządzania organizacją jako całością. W istocie zarządzanie zasobami ludzkimi oznacza pewną ideologię, opartą na przekonaniu, iż organizacje (struktury) istnieją po to, by dostarczać klientom pewnych wartości (dóbr). Zarządzanie zasobami ludzkimi postrzega ludzi jako cenne źródło sukcesów firmy i traktuje ich nie jako koszty zmienne, lecz raczej jako majątek trwały, stąd też stoi na stanowisku, iż należy im zapewnić jak najlepszych przywódców i możliwości pełnego rozwoju posiadanych zdolności”³.

Umiejętne zarządzanie zasobami ludzkimi ma wpływ właśnie na przewagę konkurencyjną w sposobie „funkcjonowania organizacji w warunkach istniejącej konkurencji, jak i minimalizowanie kosztów z tym funkcjonowaniem związanych”⁴.

Zarządzanie zasobem ludzkim w przedsiębiorstwie ma bardzo duże znaczenie, to istotny czynnik decydujący w każdej firmie i ma wpływ na jej rozwój na tle dynamicznego otoczenia gospodarczego.

A. Pochtowski uważa, że sukces dobrego zarządzania zasobem ludzkim to przede wszystkim skupienie się na potencjale ludzkim, kapitale ludzkim firmy, na pracownikach, na ich wiedzy „przedsiębiorstwo przyszłości powinno być organizacją uczącą się, tj. taką, w której przywiązuje się duże znaczenie do zarządzania wiedzą, ukierunkowanego na sięganie do szeroko rozumianej wiedzy wszystkich zatrudnionych pracowników oraz wykorzystanie jej dla dobra przedsiębiorstwa”⁵.

3 M. Armstrong, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, CeDeWu Wydawnictwo Fachowe, Warszawa 2004, s. 11.

4 L. Koziół, A. Piechnik-Kurdziel, J. Kopeć, *Zarządzanie zasobami ludzkimi w firmie. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Biblioteczka Wydawnicza, Warszawa 2000, s. 20.

5 A. Pochtowski, *Kapitał intelektualny a zarządzanie zasobami ludzkimi*, Zeszyty Naukowe nr 629. Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Kraków 2005.

Na sukces przedsiębiorstwa i na źródło jego konkurencyjności, mocna pozycję ma wpływ kapitał ludzki, kapitał intelektualny, który je kształtuje i jest ważną wartością firmy. Niewątpliwie jest to, iż aby sprawnie i efektywnie zarządzać kapitałem ludzkim, czyli pracownikiem należy znać podstawowe funkcje i procesy zarządzania zasobami ludzkimi. Wiedza ta pozwoli uzmysłowić, jak kierować pracownikami, rozmawiać z nimi oraz motywować ich. To właśnie od odpowiednich decyzji kadry kierowniczej zależy to czy firma będzie poprawnie działać. Dobry system awansu pracowników z pewnością przyczyni się do zaangażowania, efektywności i samorozwoju. Skuteczne zarządzanie przedsiębiorstwem, biorąc pod uwagę wyznaczone misje oraz oznaczenie cech strategicznych firmy, umożliwi przede wszystkim właściwe zarządzanie zasobem ludzkim⁶.

Przełomowym dla zarządzania był moment, kiedy ZZL przyjęło, że zasób ludzki to zbiorowość pracowników. W obrębie ZZL powstały unormowane procedury personalne odnośnie planowania zatrudnienia, rekrutacji i selekcji, adaptacji do pracy, oceniania i nagradzania pracowników, sukcesji i zwalniania. Procedury te prowadzą do ukształtowania zasobu ludzkiego, który z kolei realizuje standardy i zadania przedsiębiorstwa⁷.

2. FUNKCJE I ASPEKTY ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI

Podejmowanie zatrudnienia w przedsiębiorstwie to decyzja, która rodzi szereg działań z zakresu rozdzielania pracy, szkolenia pracowników, motywowania ich do dalszej efektywnej pracy. Rola funkcji personalnej w zarządzaniu zasobem ludzkim ma w swoim zakresie działania formujące i motywujące załogę pracowniczą. Istotnym elementem procesu jest „partycypacja pracowników w zarządzaniu, poczucie wpływu na wyniki przedsiębiorstwa, poszerzony zakres autonomii, równe i sprawiedliwe traktowanie pracowników, możliwość awansów i przemieszczeń stosownie do zainteresowań i możliwości”⁸.

Literatura dotycząca przedmiotu zarządzania zasobem ludzkim określa dwie koncepcje: Michigan i model harwardzki.

W modelu Michigan nadrzędną rolę pełni strategia przedsiębiorstwa, a struktura w organizacji jest wynikiem strategii. Z modelu Michigan wynikają funkcje zarządzania zasobem ludzkim, takie jak:

6 A. Poczowski, *Kapitał intelektualny...*, op cit.

7 B. Mikuła, *Rewolucja w przedsiębiorstwach: od zarządzania zasobem ludzkim i zarządzania wiedzą do zarządzania kapitałem ludzkim*, Akademia Zarządzania-4(2)/2020, s. 30.

8 T. Listwan (red.), *Zarządzanie kadrami*, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2002, s. 4.

- wybór pracowników,
- ocena efektywności pracy,
- nagradzanie pracowników,
- rozwój pracowników.

Powyższe funkcje mają wpływ na każdy szczebel zarządzania w przedsiębiorstwie.

Model ten ma niestety negatywne ograniczenia w swej koncepcji, a mianowicie zarzuca mu się, że działa w jednym tylko kierunku: ze środowiska do organizacji lub też ze strategii do struktury organizacyjnej⁹.

Koncepcja modelu harwardzkiego natomiast jest powiązana z podejmowaniem decyzji, bierze ona pod uwagę różne czynniki: zatrudnienie względem sytuacji na rynku pracy, produktywność, zadowolenie z pracy, efektywność pracy. Model ten obrazuje pewną wzajemność i zależność czynników, osób, które występują w organizacji, przedsiębiorstwie.

Model harwardzki uwzględnia w działaniu w zarządzaniu zasobami ludzkimi takie obszary, jak:

- udział pracowników,
- rotacja pracowników (zatrudnianie, przemieszczanie, zwalnianie),
- system premiowania (udziały, płace, bodźce),
- organizacje pracy (struktury pracy)¹⁰.

Dwa powyższe modele pokazują jaki wpływ ma strategia organizacji na formę samej funkcji personalnej.

A. Pochtowski podkreśla, że „za główne zadania zarządzania zasobami ludzkimi przyjmuje się koordynację czterech wymienionych wcześniej obszarów, ich integrację ze strategią organizacji, która w tym modelu jest jednym z czynników sytuacyjnych, wpływających na zarządzanie zasobami ludzkimi i równocześnie wynikiem przedsięwzięć w tej dziedzinie zarządzania”¹¹.

Funkcja personalna będzie miała nieco inne zastosowanie w zależności od przedsiębiorstwa, ma ona za zadanie zrealizować cele całej organizacji. Każde przedsiębiorstwo ma swoje potrzeby, a podstawowym kryterium oceniania funkcjonowania całości systemu zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie jest jakość świadczonych usług, jakość produktu.

A. Pochtowski twierdzi, że częścią ZZL jest właśnie funkcja personalna, która jest elementem strategii całej organizacji. Oprócz strategii elementami ZZL będą: metody zarządzania zasobami ludzkimi, ludzie, zadania.

9 A. Pochtowski, *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Zarys problematyki i metod*, Antykwia, Kraków 1998, s. 21.

10 Ibidem, s. 22.

11 Ibidem, s. 23.

Główne zadania funkcji personalnej w przedsiębiorstwie według A. Poczrowskiego to:

- postrzeganie ludzi w organizacji jako źródło konkurencyjnej przewagi, zarządzanie ludźmi powinno być efektywne i powinno wykorzystywać ich potencjał,
- powinna ona obejmować ogół strefy organizacyjnej, czyli angażowanie się kierownictwa w kwestie personalne,
- udział pracowników w funkcjonowaniu organizacji,
- sędowanie spraw związanych z kadrą pracowniczą, do planowania, organizowania i kontrolowania włączeni zostają kierownicy liniowi; należy też pamiętać, aby pracować nad rozwojem kadry kierowniczej w równym stopniu,
- kształtowanie kultury organizacji, które jest podstawą do rozwiązywania personalnych spraw,
- relacje między poszczególnymi szczeblami w danej organizacji¹².

Cały proces sprawnego zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie zaczyna się od celów tego przedsiębiorstwa i wykorzystania jego zasobów ludzkich do ich osiągnięcia. Strategia personalna w przedsiębiorstwie jest niezwykle ważna – pozwala pozyskać poprzez zastosowanie odpowiednich technik, metod, koncepcji i zatrudniać pracowników z odpowiednimi kwalifikacjami, zdolnościami i doświadczeniem. Managerowie/specjaliści działów HR są bardzo ważni, to właśnie od odpowiednich decyzji kadry kierowniczej zależy to czy przedsiębiorstwo będzie poprawnie działać.

3. NAJWAŻNIEJSZE ELEMENTY ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI

W zarządzaniu zasobem ludzkim w danym przedsiębiorstwie bardzo ważna jest funkcja personalna, podejście personalne, które oznacza zarządzanie przy określonej strategii, organizacyjnej kulturze i strukturze mających zapewnić realizację celów i zadań. Funkcja personalna obejmuje całokształt spraw odnośnie ludzi w przedsiębiorstwie. Aby sprawnie zarządzać kapitałem ludzkim należy znać podstawowe elementy procesu zarządzania zasobami ludzkimi. Wiedza ta pozwoli na uzmysłowienie, jak należy kierować pracownikami, rozmawiać z nimi oraz ich motywować.

W literaturze znaleźć można różne podejścia do tematyki zarządzania zasobem ludzkim, ale autorzy jednogłośnie twierdzą, że jest to najważniejsza funkcja w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Za podstawowe elementy zarządzania zasobem ludzkim przyjmuje się czynności, tj.:

¹² A. Poczrowski, *Zarządzanie zasobami...*, op. cit., s. 28.

- planowanie zatrudnienia,
- rekrutację i selekcję,
- ocenę wyników pracowników i dalszego rozwoju,
- motywowanie pracowników (wynagradzanie),
- rozwój (personelu i wizerunku organizacji)¹³.

3.1. ZAMYŚL I ZAKRES PLANOWANIA ZASOBÓW LUDZKICH

Na sukces przedsiębiorstwa składa się przede wszystkim zasób ludzki, czyli posiadanie odpowiedniej liczby pracowników o odpowiedniej wiedzy i kwalifikacjach. Planowanie zasobów ludzkich to „punkt wyjścia w procesie pozyskiwania i zwalniania pracowników oraz rozwijania ich potencjału pracy zgodnie z celami organizacji”¹⁴. Planowanie zasobów ludzkich w ogólnym znaczeniu zmierza do „określenia przyszłych celów i działań w ramach poszczególnych obszarów funkcjonalnych zarządzania zasobami ludzkimi w przedsiębiorstwie”¹⁵.

Głównym czynnikiem mającym wpływ na planowanie zatrudnienia jest rynek pracy, jego analiza pozwoli określić, czy dana grupa pracowników będzie dostępna. Ważna jest również planowanie potrzeb krótko-, średnio- i długookresowych, jakościowych i ilościowych danych odnośnie personelu przedsiębiorstwa. Następuje te przyrównanie potrzeb wewnątrz przedsiębiorstwa i zgłoszenie na zewnątrz zapotrzebowania. Plan potrzeb zawiera potrzebne zatrudnienie i odpowiednią rezerwę. Za przygotowanie planu zatrudnienia i jego wykonanie odpowiedzialny jest dział personalny¹⁶. Kiedy zostaną ustalone działania, aby zrealizować program określający potrzeby personalne przedsiębiorstwa, zostają wyznaczone strategie dla działań zarządzania zasobami ludzkimi, takie jak rekrutacja i rozwój personelu¹⁷.

3.2. REKRUTACJA I SELEKCJA

Dobór odpowiednich pracowników przełoży się na dobry wynik przedsiębiorstwa. Do odpowiedniego doboru pracowników służą etapy rekrutacji i selekcji pracowników. Etapy te poprzedza wnikliwa analiza obecnych i przyszłych zapotrzebowani kadrowych¹⁸.

13 M. Kostera, *Zarządzanie personelem*, PWE, Warszawa 1994, s. 31.

14 L. Kozieł, A. Piechnik-Kurdziel, J. Kopeć, *Zarządzanie zasobami...*, op. cit., s. 69.

15 Ibidem, s. 69.

16 Ibidem, s.73.

17 E. MacKenna, N. Bebech, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Gebethner&Ska, Warszawa 1997, s. 118.

18 T. Listwan (red.), *Zarządzanie...*, op. cit., ss. 81-84.

T. Listwan stwierdza, że „rekrutacja jest określona jako kompleksowy proces obejmujący czynności poszukiwania, informowania oraz przyciągania kandydatów na określone stanowisko”¹⁹.

Jak podkreśla A. Pochtowski, „profesjonalizacja w sferze rekrutacji personelu, która ukierunkowana jest na efektywne wyposażenie organizacji w personel, oznacza również marketingowe oddziaływanie na rynek pracy, poprzez oferowanie własnej firmy jako miejsca zaspokajania różnorodnych potrzeb związanych z pracą i karierą zawodową”²⁰.

Przedsiębiorstwa bez względu na wielkość mają dwa podstawowe źródła rekrutacji: wewnętrzne i zewnętrzne. Rekrutacja wewnętrzna polega na tym, iż pozyskuje się pracownika spośród personelu już zatrudnionego, co oznacza przemieszczenie pracownika wewnątrz organizacji przy zmianie jego warunków pracy (wynagrodzenie, czas pracy, szkolenia). Rekrutacja zewnętrzna natomiast obejmuje pozyskanie pracownika z rynku zewnętrznego poprzez przedstawienie oferty pracy na zewnątrz organizacji, czego efektem finalnym będzie zawarcie z odpowiednim kandydatem umowy o pracę. Oczywiście powyższe źródła rekrutacji posiadają swoje wady i zalety (niskie lub wysokie koszty rekrutacji, adaptacja nowo zatrudnionego pracownika, błędy przy doborze pracownika itd.). Przedsiębiorstwa zatrudniające większą liczbę pracowników często korzystają z agencji pracy, która przysyła do przedsiębiorstwa „sprawdzonego” kandydata, lecz jest to metoda kosztowna, ale pozwalająca zaoszczędzić czas.

Proces rekrutacji pracownika kończy się w momencie przyciągnięcia kandydatów ubiegających się na dane stanowisko. Następnie zaczyna się etap doboru pracowników, czyli proces selekcji. Obejmuje on w swym działaniu czynności pozwalające wybrać odpowiedniego kandydata na dane stanowisko według obranych kryteriów²¹.

Proces rekrutacji pracownika obejmuje również wprowadzenie go na stanowisko pracy, czyli adaptację pracownika. Związane jest to z wprowadzeniem nowo zatrudnionego pracownika w środowisko pracy, środowisko społeczne, zawodowe przedsiębiorstwa. Proces adaptacji obejmuje dostosowanie się do:

- wewnętrznych warunków pracy,
- wewnętrznych przepisów,
- zadań i obowiązków,
- służbowych zależności,

19 T. Listwan (red.), *Zarządzanie...*, op. cit., s. 85.

20 A. Pochtowski, *Zarządzanie zasobami ludzkimi...*, op. cit., s. 71.

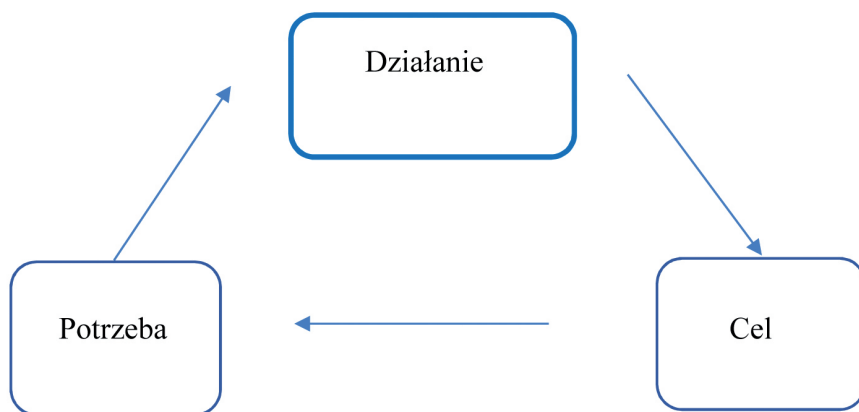
21 T. Listwan (red.), *ibidem*, s. 87.

- kultury, wartości organizacyjnych istniejących w przedsiębiorstwie²².

Pozytywna ocena po tzw. „okresie próbnym” nowo zatrudnionego pracownika pozwala na zatrudnienie go na dłuższy okres. Poprawność tej decyzji ocenić będzie można dopiero po upływie dłuższego czasu.

3.3. MOTYWOWANIE PRACOWNIKÓW

Funkcją zarządzania zasobami ludzkimi jest motywacja do pracy, jest to jedna z najważniejszych funkcji w tej dziedzinie. Motywowanie zmierza do zrealizowania określonych celów, jest ważnym czynnikiem wzrostu efektywności pracy. Pracownicy przedsiębiorstwa, którzy mają silną motywację dobrze formułują cel i podejmują działania, które zgodnie z ich oczekiwaniami pozwolą ten cel osiągnąć. Większość pracowników jednak potrzebuje motywacji, która przychodzi z zewnątrz. Motywacja rodzi się, kiedy czuje niezaspokojoną potrzebę. Rysunek 1 przedstawia model motywacji.



Rys. 1. Model motywacji.

Źródło: M. Armstrong, *Zarządzanie ludźmi*, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2007

Najistotniejszą rolę w całym mechanizmie motywacji odgrywa wynagradzanie za pracę. A. Poczowski o motywacji pisze, że jest wynikiem wewnętrznego procesu, gdzie pracownik:

- zdaje sobie sprawę z niezaspokojonej potrzeby,
- rozpoznaje możliwości i warunki ich zaspokojenia,

22 T. Listwan (red.), *Zarządzanie...*, op. cit., s. 90-91.

- inauguruje działania i nadaje im kierunek, aby osiągnąć cel,
- zdobywa określony poziom zadań, który jest oceniany,
- dostaje nagrody lub kary zaspakajające lub nie jego potrzeby,
- ocenia w jakim stopniu jego potrzeby zostały zaspokojone, czego konsekwencją jest powstanie nowych potrzeb i wyznaczenie sobie nowego poziomu do osiągnięcia.

Skuteczne motywowanie i zrozumienie tego mechanizmu wśród pracowników to zrozumienie, jak system nagradzania wpływa na ludzi. Menadżer zarządzający pracownikami musi umieć motywować pracowników do efektywnej pracy, ale również wiedzieć, jakie skutki mają działania motywujące. Jednym z narzędzi motywacyjnych jest zwiększenie wynagrodzenia. Motywowanie ma dwojaki sposób i podzielić je można na dwa obszary: motywowanie niematerialne i motywowanie materialne. Najważniejsze w tym całym mechanizmie jest wynagradzanie za dobrą pracę. Materialne motywowanie ma na celu „kreowanie warunków finansowych umożliwiających pozyskanie i zatrzymanie pracowników oraz ich zaangażowanie w osiągnięciu celów organizacji”²³.

Niezwykle ważnym jest, aby w przedsiębiorstwie stosowany był system nagradzania pracowników za ich wkład i pracę. Motywatorami materialnymi również mogą być: nagrody rzeczowe, pieniężne, premie, bony. Do niematerialnych przykładów motywacji zaliczyć można na przykład możliwość rozwoju zawodowego, możliwość samodzielnego działania.

Budując system motywacyjny pracowników w przedsiębiorstwie należy go tak konstruować, aby pracownik mógł osiągnąć nagrody wewnętrzne i zewnętrzne. Prawdłowo skonstruowany system motywacyjny w firmie spowoduje powstanie tzw. systemu synergii, czyli zwiększonej motywacji do pracy. Nagrody wewnętrzne będą dla pracownika czymś w rodzaju wyzwania, celu do zdobycia, nagrody zewnętrzne natomiast będą przyznawane, osiągane w zależności od efektów pracy, co niewątpliwie wpłynie na efektywność, czyli konkurencyjność przedsiębiorstwa na rynku.

4. OPIS METODY I ANALIZA BADAŃ

Niniejsze badanie jakościowe jest analizą sprawozdania z działalności banku Millennium S.A. jako przedsiębiorstwa, pod względem zarządzania zasobami ludzkimi. *Case study* pozwala na przedstawienie zagadnień na postawie konkretnego przykładu. Przedsiębiorstwo banku wybrane zostało ze względu na szeroki zasięg jego

23 T. Listwan (red.), *Zarządzanie...*, op. cit., s. 126.

działań, dużą liczbę pracowników oraz działalność bezpośrednio związaną z obsługą klienta, dobieraniu ofert do potrzeb klienta i szeroką konkurencyjność na rynku, co wymaga od pracowników potrzeby rozwiniętych wielu umiejętności.

Strategia zarządzania zasobami ludzkimi w tymże banku reguluje obszary zatrudnienia, zarządzania, środowiska pracy oraz wynagrodzenia. W 2021 roku Bank Millennium zajął drugie miejsce w rankingu magazynu Forbes i firmy Starista „Poland’s Best Employers”. Kryteriami ocenianymi do otrzymania tej nagrody były m.in. relacje pracownicze i zrównoważony rozwój na wysokim poziomie. Firma także po raz ósmy z kolei pozytywnie przeszła certyfikację i otrzymała status „Solidny Pracodawca 2022”. Tytuły te są potwierdzeniem rzetelności firmy, oraz najwyższych standardów w dziedzinie *Human Resources*.

Rok 2021 to czas pandemii, od początku jej rozpoczęcia Bank powołał specjalny komitet, który miał za zadanie monitorować bezpieczeństwo pracowników w kwestii epidemiologicznej. Regularnie przeprowadzano akcję komunikacyjną, której celem było przekazanie pracownikom informacji o obowiązujących procedurach, środkach ochrony osobistej i postępowaniu w przypadku wykrycia zakażenia. Pomimo trudności w związku z panującą pandemią firma zapewniała pracownikom regularne szkolenia dzięki skorzystaniu z możliwości e-learningu, położono nacisk na wyspecjalizowanie kadry kierowniczej, a także wprowadzono *on-boarding* dla nowo zatrudnionych osób. Trudna sytuacja nie stanęła na drodze przy kontynuacji programu „Impakt”, to wewnątrzfirmowy program do wzrostu jakości pracy, który nagradza postawy pracownicze.

Jedną z ważnych wartości, jakie Bank Millennium rozwija w swoich pracownikach jest zasada poszanowania różnorodności. Jest ona uwzględniona w Regulaminie Pracy, Kodeksie Etycznym i innych, ważnych postanowieniach w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi. Firma dba o budowanie świadomości pracowników w tematyce poszanowania różnorodności i etyki – każdy z pracowników ma obowiązek zrealizować szkolenie z zagadnień etycznych. Ponadto, menedżerzy szkoleni są pod kątem przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy, wprowadzony jest system, w którym można zgłosić powyższe nadużycia. Zgodnie z ideą różnorodności część zatrudnionych stanowią cudzoziemcy, osoby starsze, młodsze dopiero wkraczające na rynek pracy, osoby z niepełnosprawnościami oraz kobiety.

Wynagrodzenie pracowników jest adekwatne do wykonywanych zadań, rozwiniętych kompetencji oraz odpowiedzialności. Bank dba o to, aby odpowiednio weryfikować wyniki pracy i ewolucję umiejętności pracujących, dzięki czemu zarobki mogą być sprawiedliwie rozdzielane i wypłacane. Tak prowadzona polityka wynagrodzeń sprzyja rozwojowi firmy.

Bank Millennium S.A. w roku 2021 zanotował o 7% wyższe aktywa Grupy niż w roku 2020, co jest oznaką rozwoju oraz większego zaufania ze strony klientów, a także potwierdzeniem na ciągłe poszerzanie liczby odbiorców.

PODSUMOWANIE

Zarządzanie zasobami ludzkimi jest niemałą sztuką, a zasoby ludzkie są najważniejszym zasobem w każdym przedsiębiorstwie. Aby proces zarządzania funkcjonował prawidłowo w przedsiębiorstwie pracodawca musi zainwestować w odpowiednich pracowników działu HR. Natomiast menadżerowie, kierując odpowiednio pracownikami w przedsiębiorstwie zapobiegają marnotrawieniu kapitału ludzkiego, co stanowi ich nadrzędny cel w przedsiębiorstwie. Proces inwestycji zaczyna się już podczas poszukiwania pracownika i zatrudniania go. Ważne jest, aby wyszukać kandydatów o odpowiednich cechach gotowych realizować cele firmy. Dobór odpowiedniego zespołu pracowniczego jest podstawą funkcjonowania i bodźcem do rozwoju każdego przedsiębiorstwa niezależnie od jego wielkości. Nie jest możliwe stworzenie uniwersalnych reguł zarządzania zasobem ludzkim w przedsiębiorstwie, ponieważ każde przedsiębiorstwo jest odmienne i różnorakie, a warunki wokół są zmienne. Zarządzanie zasobem ludzkim w każdym przedsiębiorstwie musi jednak uwzględnić specyficzne wymagania przedsiębiorstwa, jego strukturę, strategię, kulturę, warunki wewnętrzne i zewnętrzne. Pozyskanie odpowiednich utalentowanych pracowników przynosi późniejsze efekty i stanowi aktywa firmy. Gdy jest zachowana relacja dbania o dobrego pracownika, motywowania go i z drugiej strony wkład w rozwój firmy przynosi ona zyski dla obydwu stron. Skuteczne motywowanie natomiast zwiększa aktywność pracowników, mobilizuje ich energię do realizacji określonych zadań i celów przedsiębiorstwa.

Na przykładzie Banku Millennium S.A. zauważyć można, że dbanie o wykształcenie pracowników, regularne szkolenia i dobra atmosfera w miejscu pracy sprzyjają pozytywnemu rozwojowi firmy. Dzięki wykwalifikowanemu personelowi Bank jest w stanie pozyskać większą ilość stałych klientów oraz poszerzać dobrą opinię o sobie, co wiąże się następnie z większymi zarobkami firmy. Ten przykład odpowiedzialnego zarządzania zasobami ludzkimi może być wskazówką dla innych, jak godne traktowanie pracownika jest istotne, aby firma dobrze funkcjonowała na rynku.

BIBLIOGRAFIA

1. Armstrong M., *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, CeDeWu Wydawnictwo Fachowe, Warszawa 2004.
2. Armstrong M., *Zarządzanie ludźmi*, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2007.
3. Kostera M., *Zarządzanie personelem*, PWE, Warszawa 1994.
4. Koziół L., Piechnik-Kurdziel A., Kopeć J., *Zarządzanie zasobami ludzkimi w firmie. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Biblioteczka Wydawnicza, Warszawa 2000.
5. Listwan T. (red.), *Zarządzanie kadrami*, Wydawnictwo C.H.Beck, Warszawa 2002.
6. MacKenna E., Bebech N., *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Gebethner&Ska, Warszawa 1997.
7. Mikuła B., *Rewolucja w przedsiębiorstwach: od zarządzania zasobem ludzkim i zarządzania wiedzą do zarządzania kapitałem ludzkim*, Akademia Zarządzania – 4(2)/2020.
8. Poczowski A., *Kapitał intelektualny a zarządzanie zasobami ludzkimi*, Zeszyty Naukowe nr 629, Akademia Ekonomiczna w Krakowie.
9. Poczowski A., *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Zarys problematyki i metod*, Antykwa, Kraków 1998.
10. Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za 2021 rok.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE ENTERPRISE

SUMMARY

The monograph has the opportunity to obtain the possibility of using the overall management resources as one of the functions of the enterprise, terms of employment, support for the development of the work of competent people for the organization, services motivating their employees to operate and products that ended up with the final acquisition in the enterprise. Conducted qualitative study of the case analysis method. The aim of the study was to present the method of human resource management on the website of Bank Millennium S.A.

ZAKOŃCZENIE

U naszego progu pojawiła się nowa era ekonomiczna, społeczna i polityczna. Od nas zależy, czy potrafimy wykorzystać doświadczenia z przeszłości, by nauczyć się wyczuwać przyszłość. Szukamy oparcia w rodzinie, bowiem w czasie kryzysu rodzina często jest wszystkim, co się ma (Nikolas Sparks). Pewne zwyczaje nadal są ważne: wartości, relacje i zasady współpracy. Zmienia się sposób komunikacji, podróżowania, możliwość załatwiania spraw w sieci. Robimy to samo, mamy podobne rezultaty, tylko inaczej. Coraz wyraźniej widać kontury *nowej normalności*.

Codzienne zmartwienia to nie tylko wirusy i lęk o odporność na nie, ale także zmiany klimatyczne, wyczerpywanie się niektórych zapasów naturalnych oraz wojna i terroryzm. Wojna wyhamowała szansę na szybkie odbicie gospodarki po pandemii. Wzrost kosztów energii i podnoszenie stóp procentowych spowalnia koniunkturę i zmniejsza konkurencyjność gospodarki. Nasuwa się pytanie o umiejętność zarządzania ryzykiem w nowej rzeczywistości, akceptację zmian i poszukiwanie szans. Pandemia i inflacja znacznie wpłynęły na możliwości i preferencje konsumentów usług edukacyjnych. Nowe wyzwania, a przede wszystkim niepewność makro- i mikrooczenia to warunki, w jakich funkcjonują obecnie uczelnie. Edukacja wymaga przededefiniowania ze względu na jej wirtualny wymiar. Łatwość obsługi, oszczędność czasu, coraz więcej innowacyjnych funkcji, zadań i potencjału tych urządzeń powoduje, że innowacyjne rozwiązania długo nie wyjdą z użycia. Rodzą się pytania o charakter i kierunek rozwoju współczesnej edukacji, bogatszej w nieznanie wcześniejszego doświadczenia, wykorzystującej nowe środki oraz metody kształcenia.

Wraz z możliwościami nowoczesnych technologii pojawiają się w sposób dynamiczny zagrożenia, wynikające nie tylko z przebywania w sieci, ale także z jej inspiracji. Cyberświat mimo licznych korzyści wywiera istotny wpływ na rozwój, kształtowanie i wychowanie człowieka oraz stwarza zagrożenia dla jego bezpieczeństwa. Sieć często jest ucieczką od realnego świata i oddziałuje na liczne aspekty i sfery codziennego życia.

Nowa normalność będzie bardziej „ludzka” tam, gdzie społeczeństwa będą sprawnie działać jako zbiorowość. Kluczowe będzie to, czy zbiorowości potrafią wykorzystać efekt synergii, zdolność do koordynacji i współpracy na bazie kapitału intelektualnego.