



## Jadwiga Mazur

# Komunikacja ze społeczeństwem w obszarze bezpieczeństwa publicznego

### Wprowadzenie

Tezą artykułu jest konstatacja, że organizacje, które mają wpisane w zakres działania bezpieczeństwo publiczne, powinny w swojej strategii dbać o swoje otoczenie, a zwłaszcza o komunikację z otoczeniem. W tym obszarze odbywa się nie tylko budowanie wizerunku organizacji i jej reputacji, ale także relacje ze społeczeństwem wpływające na ostateczny kształt tych organizacji w obszarze bezpieczeństwa publicznego obsługiwanych zarówno przez agendy rządowe, jak i firmy prywatne.

Badając ten obszar, powinniśmy zwrócić uwagę nie tylko na kwestie związane z PR czy marketingiem, ale również analizę doniesień medialnych, które mają niebagatelny wpływ na kształtowanie wizerunku, a co za tym idzie również postaw społecznych. Społeczeństwo w ten sposób staje się strategicznym partnerem w budowie poczucia bezpieczeństwa (dość subiektywnego w odbiorze) i w realnych przedsięwzięciach o charakterze prewencyjnym.

### Zasoby instytucjonalne

W podejściu neoinstytucjonalnym instytucje rozumie się jako „trwałe reguły, wzory działania obojętnie czy formalne, czy nieformalne [...] organizacje stanowią formę realizacji reguł instytucjonalnych. Różnica między instytucjami a organizacjami jest taka jak między regułami a graczami”<sup>1</sup>. Organizacje to dostępne zasoby (firmy, służby i posiadane przez ich pracowników sieci powiązań i relacji oraz atrakcyjność rynkowa

<sup>1</sup> *Strategie i systemy, Polacy w obliczu zmiany społecznej*, red. M. Marody, A. Rychard, A. Giza-Poleszczuk, Warszawa 2000, s. 35; D. North, *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, New York 1990.

w segmencie organizującym bezpieczeństwo publiczne, a instytucje umożliwiają wykorzystanie tych zasobów (przepisy i możliwości kreowania bezpieczeństwa publicznego zgodnie z możliwymi dopuszczalnymi prawnie regułami, również tymi, które pojawiają się w społeczeństwie obywatelskim). Jeżeli zasoby użyte są zgodnie z regułami, to istnieje szansa powodzenia, tj. kapitalizacji zasobów na rzecz bezpieczeństwa publicznego.

Zgodnie z tą zasadą, nie mają powodzenia te inwestycje, w których wykorzystywane są stare nawyki sprzed transformacji lub te, których stosowanie do tej pory nie przynosiło oczekiwanych efektów. Ważnym elementem tej swoistej gry jest kwestia dezaktualizowania się niektórych kapitałów i aktualizacja innych. W odniesieniu do bezpieczeństwa publicznego jako systemu jest to czas zmiany nie tylko swoistej filozofii służb odpowiedzialnych za jego organizację, ale także otwarcie na społeczeństwo, nowe formy współpracy w zakresie organizacji bezpieczeństwa publicznego.

Spółczeństwo jako odbiorca bezpieczeństwa staje się automatycznie strategicznym partnerem, którego nie można w żaden sposób ominąć ani zlekceważyć. W kształtującym się współczesnym społeczeństwie obywatelskim ogromną rolę odgrywa informacja oraz sposób jej podania. Na tej podstawie kształtowana jest nie tylko opinia publiczna, ale także wizerunek i reputacja organizacji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo.

Komunikacja społeczna między tymi organizacjami a społeczeństwem jest obszarem nieco zaniechanym. Brakuje nie tylko dobrego *public relations* budowanego z pełną odpowiedzialnością nieraz przez całe lata, lobbingu wspomagającego tę komunikację, ale również umiejętności tych organizacji w poruszaniu się w otoczeniu zanurzonym w społeczeństwie. W bezpieczeństwie publicznym nie można pozwolić sobie na dryfowanie w otoczeniu i nie można zarządzać tyłem do niego, ponieważ stanowi wewnętrzną funkcję państwa. Przechodzenie na model partnerskiego zarządzania jest wymogiem czasu, a informacja jest cennym produktem, którego nie można zmarnotrawić. Państwo, posiadając monopol na bezpieczeństwo publiczne (pomijam bezpieczeństwo sprywatyzowane, na które stać tylko nielicznych), jest w sytuacji prawie komfortowej, ponieważ przeciętny obywatel nie może przestać z niego korzystać i jednocześnie ma niewielki wpływ na jego kształt. Opieszałość organizacji w takiej sytuacji może stać się jedynie sygnałem o potrzebie zmian, niekoniecznie możliwych do zrealizowania.

To także kwestia kapitału ludzkiego, mianowicie w jakim stopniu jednostki pozostające w tym systemie są otwarte na przeorientowanie się na „nowe”, w jaki sposób odczytały transformacje w wymiarze zasobów indywidualnych, społecznych, publicznych i instytucjonalnych oraz w jakim stopniu te zmiany są świadomym działaniem, a na ile intuicyjnym dostosowaniem się do zmiany. Szczególnie ważne jest to w płaszczyźnie pionowej zarządzania, gdzie decydenci służb i samorządu terytorialnego jako elity zarządzające są odpowiedzialne za organizację bezpieczeństwa publicznego, na ile potrafią wykorzystać dostępne reguły i zasoby, aby skapitalizować je na rzecz dobra wspólnego.

Oczywiście jednostki i całe grupy rozpoznają i współtworzą te reguły gry. Nie wszystkie reguły do końca zostały dezaktualizowane. Ponadto działania te określa pewien stopień racjonalności dokonywania wyborów, ponieważ „zmiana systemowa polega na tym, że owe reguły instytucjonalne nie są do końca zamknięte. Są one two-

rzony, a sama zmiana zaczęła się od zakwestionowania reguł poprzedniego systemu. Reguły instytucjonalne tworzą racjonalność makrosystemu. Znane są jej ogólne zarysy i fundamenty, jakimi są rynek i demokracja, ale proces tworzenia tych reguł wciąż postępuje. W tej sytuacji reguły instytucjonalne na poziomie makro – czy też racjonalność makro – wyniknie ze splotu działań indywidualnych i społecznych ze splotu mikroracjonalności<sup>2</sup>.

Ważnym elementem w tych rozważaniach jest kwestia odmiennej roli instytucji w czasach stabilnych i okresach zmiany, ponieważ „w pierwszej sytuacji instytucje pełnią rolę ograniczającą na różnych poziomach życia społecznego. W drugiej sytuacji sama gra toczy się o kształt owych reguł. Instytucje z roli ogranicznika i stabilizatora gry wchodzi w rolę przedmiotu i celu tej gry<sup>3</sup>. W Polsce widoczne to jest na poziomie działań klasy politycznej, gdzie reguły gry toczą się z jednej strony w ramach generalnych zasad demokracji, a z drugiej „to nie tyle warunki konstytucyjne określają spory aktorów i stabilizują sytuację, co same te spory toczyły się o kształt ładu konstytucyjnego, a zmiana ekipy rządzącej oznaczała często chęć »manipulowania«<sup>4</sup>.

W systemie bezpieczeństwa publicznego zarówno w instytucjach, jak i organizacjach (w rozumieniu przedstawionym na wstępie) w okresie transformacji dochodzi do redefiniowania nie tylko reguł, ale również zasobów. To element nie tylko zmiany, ale również anomii. Towarzyszy im często nie tylko labilność norm, stan poszukiwania tych, które nie tylko będą zgodne z założeniami systemu bezpieczeństwa publicznego, ale staną się też kanwą współpracy w wymiarze społeczeństwa obywatelskiego. To zadanie trudne i wymagające wielu lat zmian na poziomie instytucji, organizacji, lokalnej społeczności. W analizie tych zmian należy wziąć pod uwagę jeszcze jeden element typowo ludzki. Najczęściej boimy się samej zmiany. Stare normy i działania wydają się nam paradoksalnie bezpieczne, bo znajome. Znajomość mechanizmów zmiany i dolegliwości jej towarzyszących dają wyjście na kooperację w systemie bezpieczeństwa publicznego, a co za tym idzie możliwość podniesienia jakości życia i zafufania do podejmowanych działań w tym zakresie.

## Przestrzeń instytucjonalna

Przestrzeń instytucjonalna jest definiowana jako „obszar, w którym dokonuje się utrwalanie reguł działania<sup>5</sup>. „Proces tworzenia się porządku instytucjonalnego może przybrać formę stopniowego przystosowania się do nowo wyłaniających się sytuacji, czyli „oportunistycznego tworzenia sytuacji”, albo formę intencjonalnego budowania instytucji, to jest wprowadzania ich w życie zgodnie z pewnym zamysłem<sup>6</sup>. Proces ten jest widoczny w wymiarze bezpieczeństwa publicznego jako powolne projektowanie przedsięwzięć prewencyjnych. Trudno jest w tej chwili stwierdzić, w jakim stopniu

<sup>2</sup> *Ibidem*, s. 35–39.

<sup>3</sup> *Ibidem*, s. 39.

<sup>4</sup> *Ibidem*.

<sup>5</sup> *Ibidem*, s. 28.

<sup>6</sup> A. Kamiński, J. Kurczewska, *Institutional transformation in Poland. The rise of nomadic political elites*, [w:] *The transformation of Europe. Social Conditions and Consequences*, red. M. Alestalo, E. Allardt, A. Rychard, W. Wesolowski, Warszawa 1994, s. 132–153, cyt. za: *Strategie i systemy*, *op. cit.*, s. 28.

koszty poniesione na budowanie strategii mają przełożenie na faktyczne bezpieczeństwo publiczne czy jego poczucie wśród mieszkańców lokalnej społeczności.

Powstaje również pytanie o sam sposób komunikowania się ze społeczeństwem w tym obszarze. Na ile został zaniechany i czy konsekwencją tych zaniechań jest nie tylko wizerunek organizacji zajmujących się bezpieczeństwem publicznym, ale również niepełne powodzenie w implementacji programów prewencyjnych. Na ile uwzględniono takie czynniki jak zasoby, nowe reguły i ich wpływ na indywidualne strategie działania mając na uwadze to, że „nowe zasady mogą zostać skutecznie zinstytucjonalizowane, jeśli jednostki będą rzeczywiście orientowały się na nie w swych działaniach”<sup>7</sup>.

Albert O. Hirschman stwierdza, że „nie ma takiego systemu społeczno-ekonomicznego ani politycznego, w którym wszystkie jednostki, firmy czy organizacje działałyby w pełni efektywnie, racjonalnie, zgodnie z normami moralnymi, społecznymi, przepisami prawa czy też z jakimikolwiek innymi regułami”<sup>8</sup>. Przyczyn można poszukiwać w zbiegach okoliczności, niekorzystnych układach, wypaleniu zawodowym, braku docenienia i nagrodzenia kapitału ludzkiego zaangażowanego w przedsięwzięcie, ale również błędy w zarządzaniu czy najzwyczajszy brak wiedzy niekiedy połączony z niechęcią do uczenia się. Przyczyn można również upatrywać w tym, że być może same służby nie do końca zainteresowane są zmianą, ponieważ paradoksalnie mogłaby spowodować utratę poczucia bezpieczeństwa w sprawowaniu swoich funkcji czy generalnie przestawić się na inny sposób myślenia czy działania (tzw. uspołecznienie policji), zmianę sposobów kontaktu ze społeczeństwem i inne niż dotąd zasady budowy bezpieczeństwa publicznego w lokalnych społeczeństwach.

Trudno jest wnikać w przyczyny, ponieważ mogą być różne i złożone, ale kiedy powodują dezorganizację, należy im zapobiegać lub starać się je korygować. Dotyczy to również organizacji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne. Bez względu na przyczyny dzieje się to jednak ze szkodą dla wizerunku i reputacji organizacji. Albert O. Hirschman wskazuje, że „w rozległych obszarach występowania monopolu, oligopolu i konkurencji monopolistycznej pogorszenie efektów działalności przedsiębiorstw w tych obszarach może prowadzić do powstania względnie trwałych nisz nieefektywności i zaniechania”<sup>9</sup>. Następnie zakłada, że najlepszą kuracją byłaby działalność konkurencji. Organizacje zajmujące się wytwarzaniem produktu, jakim jest bezpieczeństwo publiczne, są w tym zakresie monopolistami. Jedyna możliwość konkurencji pojawia się w sferze organizacji bezpieczeństwa prywatnego, na które nie stać większości obywateli.

<sup>7</sup> *Ibidem*, s. 29.

<sup>8</sup> A.O. Hirschman, *Lojalność, krytyka, rozstanie, reakcje na kryzys państwa, organizacji i przedsiębiorstwa*, Kraków 1995, s. 9.

<sup>9</sup> A.O. Hirschman stwierdza, że taka analiza przedsiębiorstwa może być również przeniesiona na inne organizacje, takie jak dobrowolne stowarzyszenia, partie polityczne, związki zawodowe i inne „świadczące nieodpłatne usługi na rzecz swych członków”. Zakłada również, że gorsze funkcjonowanie przedsiębiorstwa czy organizacji wynika z niezbyt określonych, losowych przyczyn, nie dość jednak silnych ani też na tyle trwałych, aby przekreślić szanse powrotu do poprzedniego stanu, o ile tylko menadżerowie poświęcą temu celowi dostatecznie dużo uwagi. Typowym przejawem owego pogorszenia odnoszącym się zarówno do przedsiębiorstw, jak i organizacji jest bezwzględny albo choćby względny spadek jakości dostarczanych produktów czy usług. A.O. Hirschman, *Lojalność, krytyka, rozstanie...*, *op. cit.*, s. 11.

Badania dotyczące kwestii władzy i tożsamości w okresie zmiany społecznej wskazują, że „porządek instytucjonalny wiązany z funkcjonowaniem społeczeństwa obywatelskiego nie musi być konsekwencją obywatelskich zachowań ludzi. Istnienie takich instytucji nie oznacza także, że przyczyniają się one automatycznie do poszerzenia sfery obywatelskiej w życiu społeczności. Świadectwem takiego braku zależności w wymiarze całej Polski jest obserwowalny od końca lat dziewięćdziesiątych kryzys w budowaniu społeczeństwa obywatelskiego”<sup>10</sup>.

W trakcie zmiany społecznej modyfikowane są, a niejednokrotnie tworzone na nowo wartości, reguły i normy instytucjonalne mające wpływ na racjonalność systemu. Udział w tej grze biorą instytucje będące podstawą systemu społecznego na poziomie mikro- i makrospołecznym. W efekcie tworzone są modele i wzory strategii działania<sup>11</sup>. Dotyczą one również systemu bezpieczeństwa publicznego, który nie może opierać się na intuicyjnym działaniu. Należy wziąć pod uwagę zasoby społeczne i kulturowe grup i jednostek oraz przeanalizować ich miejsce i rolę w społeczeństwie. Odnosi się to do przekonań związanych z zapewnianiem bezpieczeństwa publicznego jednostkom i grupom. Kiedy bezpieczeństwo publiczne jest zasobem, nie tylko wartością pożądaną, wtedy istnieje szansa na jego kapitalizację.

Taki rodzaj analizy pozwala na rozsądne budowanie strategii bezpieczeństwa publicznego. Ważne jest, aby brać pod uwagę racjonalność instytucjonalną i racjonalność grupową, ponieważ, „racjonalność instytucjonalna zderza się często z racjonalnością grupową i subiektywną jednostek, które są dziedzictwem przeszłości – tradycjonalizmu, uwarunkowań emocjonalnych i stereotypów”<sup>12</sup>. Jak wskazuje Andrzej Rychard, warto pokusić się o „porównanie racjonalności działań jednostek z instytucjonalnymi warunkami ich realizacji”.

Porównanie strategii, zachowań i typów racjonalności jednostkowych i organizacyjno-instytucjonalnych warunków i ograniczeń może w pewnym sensie przybliżyć nas do odpowiedzi na pytanie o to, czy to jednostki czy raczej instytucje są głównymi aktorami „nowego”, dlatego warto dla celów analitycznych lepiej chyba mówić o porównaniu zachowań jednostkowych z instytucjonalnym kontekstem, w jakim one zachodzą”<sup>13</sup>. Wymaga to jednak stałej analizy społeczeństwa w otoczeniu organizacji. Jest to trudnym przedsięwzięciem ze względu na wielosegmentowość odbiorców bezpieczeństwa, ale jednocześnie jest to możliwe poprzez wykorzystanie analiz jednostkowych innych organizacji funkcjonujących w bezpośrednim sąsiedztwie, a zajmujących

<sup>10</sup> D. Niedźwiecki, *Wiedza – Tożsamość – Zmiana społeczna*, Kraków 2003, s. 196.

<sup>11</sup> Zob. *Strategie i systemy*, op. cit., s. 39 i n.

<sup>12</sup> E. Jurczyńska-Mc Cluskey, *Jednostka – obywatel czy „samotny myśliwy” w demokratycznym państwie prawa. Dylematy społeczeństwa obywatelskiego z perspektywy socjologicznej*, [w:] *Jednostka w demokratycznym państwie prawa*, red. J. Filipek, Bielsko-Biała 2003, s. 294.

<sup>13</sup> Andrzej Rychard w swojej analizie wskazuje, że upadek poprzedniego systemu został wymuszony przez masy i odbywał się przy pewnej tolerancji ze strony uprzednich elit instytucjonalnych. Z kolei pierwszy etap postkomunistycznej transformacji prowadzony był przez nowe elity, przy pewnej tolerancji społeczeństwa, potem ani elity, ani wielkie grupy społeczne nie były (i nie są) głównymi aktorami przemian, nie są nimi również organizacje. Ciężar przesunął się w kierunku jednostek i mikroukładów życia zbiorowego. Taka dekompozycja oznacza, że odmienne są logiki działania i racjonalności, każdego z tych trzech elementów (tj. ludzie indywidualni, czyli aktorzy pojedynczy i grupowi, organizacje i instytucje), co oznacza odmienny poziom „transformacyjnego zaangażowania” zmian na każdym z tych trzech poziomów tj. na poziomie zachowań jednostkowych (grupowych), na poziomie form organizacyjnych, na poziomie reguł instytucjonalnych. A. Rychard, *Ludzie, instytucje i organizacje w transformacji: w poszukiwaniu aktorów nowego ładu*, „Studia Socjologiczne” 1995, nr 1-2.

się również bezpieczeństwem, jednak w innym wymiarze, np. socjalnym, zdrowotnym itp. Tym bardziej że kształcenie podąża także w kierunku umiejętności prowadzenia diagnoz nie tylko potrzeb rynku, ale także organizacji, których produktem jest dobro publiczne, za jakie uważam bezpieczeństwo publiczne.

## Media i bezpieczeństwo publiczne

Obszar bezpieczeństwa publicznego jest ważny z punktu widzenia wykonywania wewnętrznych funkcji państwa. W zarządzaniu pionowym warto zwrócić uwagę na porównanie racjonalności systemu na szczeblu państwa, województwa i powiatu z instytucjonalnymi warunkami jego realizacji. Porównanie zachowań, wiedzy, decyzji i zaangażowania osób zarządzających bezpieczeństwem publicznym z instytucjonalnym kontekstem może dać odpowiedź na pytania dotyczące kształtu tych instytucji i organizacji na każdym poziomie ich funkcjonowania.

Przykładem prób zmian w służbach może być działanie komendanta Policji Marka Papały. Jak stwierdza prasa: „Dramatem komendanta Papały było to, że sprawował swą funkcję w okresie, który nie sprzyjał zasadniczemu dziełu, jakie zamierzył podjąć – głębokiej reformie policji. Taką reformę, której celem jest przybliżenie policji do społeczeństwa, usprawnienie jej pracy właśnie w kontakcie z obywatelem, rozbicie biurokratyzowanych, ociążałych struktur, można przeprowadzić tylko wtedy, gdy ma się odpowiednie silne wsparcie wewnątrz policji i na dodatek jednoznaczne poparcie polityczne. [...] Takiego wsparcia gen. Papała po prostu nie miał. Nie akceptowała go spora grupa komendantów wojewódzkich, nie popierały go policyjne związki zawodowe. W dodatku był komendantem głównym w okresie kampanii wyborczej, gdy dla polityków najważniejsze są doraźne sukcesy i potem, po zmianie rządu w okresie wielkiego kadrowego trzęsienia ziemi, którego ostatecznie padł ofiarą. Podał się do dymisji właśnie dlatego, że nie miał owej politycznej akceptacji. Pozostawił po sobie plany reformy i zespół młodych ludzi, którzy je opracowywali. Zebrał ich, bowiem dobrze rozumiał, że stara struktura nie zreformuje się sama, od wewnątrz, że nie zreformują jej ludzie latami chodzący dobrze wydeptanymi ścieżkami, że pewne rozwiązania trzeba narzucać, że tu potrzebny jest nowy, świeży sposób myślenia<sup>14</sup>. Proponowany system, chociaż racjonalny z punktu widzenia potrzeby zmian, spotkał się z wyraźnym oporem z innymi racjonalnościami głównych aktorów społecznych. Zderzenie tych racjonalności wskazuje na brak dokładnej analizy społeczeństwa i jego głównych aktorów. Ponadto przeciętny Polak miał prawo zadać sobie pytanie, „czy ja mogę czuć się bezpiecznie, skoro odważono się zabić generała policji, człowieka, który jeszcze niedawno stał na czele ponadstutysięcznego korpusu strażników mojego bezpieczeństwa?”. Śmierć nadinspektora Papały wywołała też całą lawinę wypowiedzi różnych osób publicznych na temat bezpieczeństwa i przestępczości w Polsce. Ton większości tych

<sup>14</sup> „Z generacji policjantów inteligentnych, dobrze wykształconych, w dodatku nie obciążonych nadmiernie przeszłością. Jego kariera była – jak na nasze stosunki – błyskawiczna i nietypowa. W młodym wieku (38 lat) został komendantem głównym, nie przechodząc tej drogi, jaką przebywali jego poprzednicy, którzy do najwyższych stanowisk pięli się przez wszystkie szczeble policyjnego zarządzania. Był raczej policyjnym urzędnikiem niż owym tradycyjnym »twardym gliną«. J. Paradowska, *Kwestia honoru*, „Polityka” z 04.07.1998, nr 27 (2148), [www.polityka.pl](http://www.polityka.pl).

wypowiedzi przekonywał przeciętnego Polaka: „nie, ty nie możesz czuć się bezpiecznie w swoim państwie”<sup>15</sup>. Teatr życia społecznego wskazywał na to, że kwestia swoistego poczucia bezpieczeństwa samych służb, gdzie zachowanie *status quo* daje swoiste zapewnienie złudnej ciągłości pewnej wygody zawodowej, a zmiana nawet szczytna i reformatorska, nawet pożądana z punktu widzenia transformacji, nie jest atrakcyjna dla tych, których zrytualizowane zachowania dają swoistą pewność zawodową.

Reformy proponowane przez M. Papatę nawiązywały do tworzącego się społeczeństwa obywatelskiego i pomimo opieszałości samej organizacji<sup>16</sup>, jak i braku „kompetencji cywilizacyjnych” ze strony społeczeństwa czy raczej zarządzających społeczeństwem, były jak najbardziej na czasie. Brak zaplecza politycznego i opieszałość organizacji zniweczyły te rozsądne skądinąd przedsięwzięcia, niemniej sama jego śmierć stała się dla społeczeństwa informacją, która obniża poczucie bezpieczeństwa.

Informacje dotyczące zdarzenia, w sposób sensacyjny przekazane przez media, dawały poczucie niestabilności<sup>17</sup>. Po tym zdarzeniu pojawiły się projekty zaostrenia odpowiedzialności karnej, a media potęgowały atmosferę sensacji i zagrożonego poczucia bezpieczeństwa<sup>18</sup>. To jednocześnie wskazanie, jak ważne jest komunikowanie się ze społeczeństwem w sprawach dotyczących bezpieczeństwa publicznego oraz w jaki sposób wizerunek organizacji odpowiedzialnych za to bezpieczeństwo może wpłynąć na ocenę zagrożenia spowodowanego przestępczością.

Zarówno strach przed przestępczością, jak i poczucie bezpieczeństwa są subiektywne, ale trzeba pamiętać, że jeśli ludzie zdefiniują jakąś sytuację jako prawdziwą, to prawdziwe będą konsekwencje ich zachowań. Dlatego tak ważnym obszarem staje się komunikacja z otoczeniem oraz budowanie wizerunku służb nie tylko poprzez zewnętrzny *public relations*, ale i wewnętrzny, mający wpływ na sposób kontaktowania się przedstawicielei tych służb z obywatelami i mediami, a poprzez nie ze społeczeństwem. Tymczasem „aż 25% dziennikarzy mających codzienny kontakt z po-

<sup>15</sup> J. Widacki, *Przebudzone upiory*, „Polityka” z 11.07.1998, nr 28 (2149), www.polityka.pl.

<sup>16</sup> O. Hirshman rozpatruje kwestie związane z „opieszałością” organizacji, które „chcą zazwyczaj osiągnąć jedynie „zadowalającą, a nie najwyższą możliwą stopę zysku”, a przyczyn tego stanu rzeczy należy upatrywać w „specyficznych schorzeniach poszczególnych komórek, tj. zarządów, grup projektantów, handlowców czy też w zachowaniu innych grup pracowniczych. M.M. Postan, *A Plague of Economists?*, „Encounter” 1968, styczeń, s. 44 cyt. za: A.O. Hirshman, *Lojalność, krytyka, rozstanie, reakcje na kryzys państwa, organizacji i przedsiębiorstwa*, Kraków 1995, s. 18 i 19. W sposób naturalny nasuwa się skojarzenie z działaniem w zakresie bezpieczeństwa publicznego, gdzie odpowiedzialność poszczególnych „komórek” za wykonywanie zadań jest dość dobrze widoczna, chociażby kwestia oddziaływań w zakresie prewencji kryminalnej czy profilaktyki, dyslokacji służb niekoniecznie idące w parze z życzeniami mieszkańców lokalnych społeczności. Analizowanie, czy wynika to z „opieszałości” organizacji w ogóle, braku wizji i jej realizacji, czy braku zwyczajnego rozeznania w potrzebach mieszkańców osiedli i nadzoru jest dyskusyjna.

<sup>17</sup> Bo „taka śmierć w każdym kraju jest wyzwaniem dla struktur państwa. Pokazuje bowiem nie tylko kruchość ludzkiego życia, lecz także służb dbających o bezpieczeństwo obywateli. [...] Z ust polityków posypały się kolejne, dobrze na ogół znane i mało oryginalne recepty na zapewnienie w Polsce bezpieczeństwa, które jednak w ogólnej atmosferze zabrzmiały być może bardziej przekonująco niż zwykle”. J. Paradowska, *Kwestia honoru*, op. cit.

<sup>18</sup> Zagrożenie przestępczością w Polsce nie jest niepokojące, natomiast „poczucie tego zagrożenia jest w społeczeństwie, jak pokazują kolejne badania opinii publicznej, ogromne. Przyczyny tego zjawiska są dość dobrze poznane. W połowie lat 80. około 30 proc. Polaków uważało, że zarówno ich najbliższą okolicę, jak i Polska jest niebezpieczna, a ok. 70 proc., było przeciwnego zdania. W połowie lat 90. proporcje te odwróciły się, około 70 proc. uważa, że Polska jest krajem niebezpiecznym, ale najbliższą okolicę za niebezpieczną uważa nadal ok. 30 proc. Polaków. Jak wynika z badań, informacje o stanie bezpieczeństwa najbliższej okolicy ludzie czerpią z doświadczenia własnego i swoich najbliższych. „Przekonanie o tym, że Polska jest niebezpieczna, opierają na wiadomościach z mediów (w 75 proc. z TV, w 13 z prasy, w 7 z radia)”. J. Widacki, *Przebudzone upiory*, op. cit.

licję uznało, że ta grupa zawodowa nie jest przygotowana do udzielania wyjaśnień mediom. W szczególności zwrócono uwagę na tak poważne mankamenty, jak nieuprzejme traktowanie ze strony funkcjonariuszy, brak przedstawicieli Policji (innych niż rzecznik), mogących kompetentnie udzielić informacji, brak elementarnej przygotowania do współpracy z mediami na miejscu zdarzenia. Ogólna ocena kontaktu z policjantami na miejscu zdarzenia w skali od 1 do 5 wynosiła 2,76. Dziennikarze szacowali również, na ile kierownicy jednostek wykorzystują w swojej pracy narzędzia PR. Połowa respondentów uznała, że wykorzystują je w niewielkim stopniu<sup>19</sup>. PR tego segmentu bezpieczeństwa publicznego nie jest więc najlepszy i wymaga na pewno pewnego przeorientowania w budowie wizerunku, ale także i przygotowania kadry policyjnej do kontaktów z mediami.

## Podsumowanie

Opinia publiczna, która jest traktowana jako głos społeczeństwa, ma pełnić rolę integracyjną i kontrolną. Niezaprzeczalny wpływ na jej poziom ma wiedza i umiejętność odczytywania informacji medialnej przez społeczeństwo. Organizacje, które mają wpisane w działanie bezpieczeństwo publiczne, powinny mieć tego świadomość i poprzez diagnozę, *public relations*<sup>20</sup>, a nawet elementy marketingu wpływać na swoje otoczenie. Korzyści mogą być ogromne zarówno w sferze kontaktu ze społeczeństwem, jak i w sferze implementacji programów prewencyjnych, których powodzenie również zależy od właściwej komunikacji. Istnieje więc nadzieja na dalszą profesjonalizację tych służb, zwłaszcza doskonalenie w zakresie PR. To niezwykle trudne zadanie dla wszystkich organizacji typu administracja publiczna.

Innym ważnym czynnikiem jest wiedza i informacja, stające się niezbędnym zasobem, który da się skapitalizować w różnych dziedzinach naszego życia. Wymaga jednak jej przyjęcia i zaakceptowania jako czynnika niezbędnego do funkcjonowania jednostki i organizacji w dzisiejszej rzeczywistości. Wojciech Kojs stwierdza, że „zagrożeniu – jego postrzeganiu i przeżywaniu przez system zagrożony – towarzyszy nastawienie na pobieranie i przetwarzanie informacji o zagrażającym przedmiocie i możliwościach poradzenia sobie z nim. To w sytuacji zagrożenia, po odruchu orientacyjnym, po pytaniu „co to jest”, „jakie to jest” pojawia się konieczność postawienia pytań warunkowych typu „co stanie się jeżeli...”, czyli przewidywania. Sytuacja zagrożenia ujawnia więc sekwencję operacji poznawczych znajdujących swój wyraz w pewnych rodzajach pytań i odpowiedzi. I przez to jest ona edukacyjnie ważnym zdarze-

<sup>19</sup> M. Hytrek, M. Kacprzyńska, *Słowa to nabite pistolety – J.P. Sartre*, „Kwartalnik Policyjny” 2007, nr 2, <http://www.kwartalnik.csp.edu.pl/nr2/mediat.html>.

<sup>20</sup> Nadzieję na poprawę tej sytuacji można upatrywać w deklaracji gen. insp. Andrzeja Matejuka, Komendanta Głównego Policji, który w jednym z wywiadów stwierdza, że istnieje możliwość stworzenia wydziałów komunikacji społecznej – niekoniecznie w każdym województwie takie wydziały muszą powstać. Jeśli już jednak powstaną, to każdy wydział powinien składać się z co najmniej dwóch komórek: z komórki zajmującej się komunikacją zewnętrzną, czyli zespołu prasowego obsługującego media, i z komórki zajmującej się komunikacją wewnętrzną. Utworzenie takiego wydziału jest zasadne, jeśli usprawni to wymianę informacji wewnątrz i na zewnątrz instytucji”. A. Hamelusz, *Stawiam na profesjonalizację komunikacji społecznej w policji*, „Kwartalnik Policyjny” 2008, nr 4(6); wywiad z gen. insp. Andrzejem Matejukiem, Komendantem Głównym Policji.



niem<sup>21</sup>. W strategiach rozwoju społecznego czy strategiach rozwoju kraju trzeba więc brać pod uwagę nie tylko kwestie materialnych posunięć i rozwiązań, ale także kwestie poczucia zagrożenia społeczeństwa i edukację w tym zakresie.

Zamiast zakończenia chciałabym przytoczyć fragment ilustrujący konieczność budowy bezpieczeństwa obejmujący nasze funkcjonowanie w społeczeństwie poprzez dotarcie do korzeni problemów, tkwiących zarówno w strukturze społecznej, jak i w kulturze społeczeństwa.

„Although society surrounds us and permeates our lives, it is difficult to »see« society. Imagine that society is a coin with two sides: On one side is the structure of society, and on the other is the culture of society. Although each side is distinct, both are inseparable from the whole. By looking at the various elements of social structure and culture, we can better understand the root causes of social problems<sup>22</sup>, a więc pomimo że społeczeństwo otacza nas i przenika nasze życie, zbyt trudnym jest je „zobaczyć”. Możemy myśleć o społeczeństwie jak o obrazie, możemy sobie je wyobrazić, żeby je zrozumieć. Możemy wyobrazić sobie społeczeństwo jako monetę, która stanowi nierozłączną całość, mimo że każda jej strona się różni. Patrząc na rozmaite elementarne części struktury społecznej i kultury, możemy zrozumieć, co jest korzeniem społecznych problemów. Sądzę, że poprzez właściwe patrzenie na społeczeństwo, wielowymiarowe spojrzenie na nie, możliwe jest zbudowanie takiej sieci komunikacyjnej z nim, która będzie satysfakcjonująca dla organizacji zanurzonej w społeczeństwie.

---

<sup>21</sup> W. Kojs, *Zagrożenie jako wyznacznik zmiany edukacyjnej*, [w:] *Edukacja jutra, DC Tatrzańskie Seminarium Naukowe*, red. K. Denek, T. Koszczyc, M. Lewandowski, Wrocław 2003, s. 341.

<sup>22</sup> L.A. Mooney, D. Knox, C. Schacht, *Understanding social problems*, East Carolina University, 2007, s. 4.