

Tomasz Kozłowski  
Wydział Studiów Edukacyjnych  
Collegium Da Vinci, Poznań

## Spółeczeństwo kortyzolu czyli hybrydowa wojna wszystkich przeciwko wszystkim

Późna nowoczesność (ponowoczesność): czas opisywany na tysiące sposobów. Czas wykolejeń, ale i czas nowych nawiązań, czas wyczerpania, ale też czas ironii i absurdu. Czas równouprawnienia prawd, relatywizmu, czas narracji. To z punktu widzenia kulturoznawców i filozofów. Z punktu widzenia socjologów: czas usług, czas wolny, czas braku czasu i ekspresowych relacji społecznych, epoka wszechobecnego *instant*, we wszystkich wymiarach funkcjonowania. Czas przemiany fazowej.

Przemiana fazowa to termin fizyczny oznaczający diametralną zmianę właściwości danej substancji warunkowaną czynnikami fizycznymi (temperatura, ciśnienie). Krzepnięcie, topnienie – to przykłady przemiany fazowej. W skrócie: nie ma stopni pośrednich między ciałem ciekłym a stałym. Te prawa stosowane są z powodzeniem również do społeczeństw. W „Masie krytycznej” Philipp Ball stosując terminologię fizyki przemian fazowych tłumaczył wiele zjawisk, od funkcjonowania rynku po korki uliczne. (O tym, że z socjofizyką coś jest na rzeczy wiedzą nawet internauci, o czym świadczy mem złożony z dwóch obrazków: drogi kompletnie pustej i drogi zabetonowanej autem przy aucie. Podpis głosi: gdy jadę do pracy o 8.00 i 8.05). Naczynia połączone miast krzepną w mgnieniu oka.

Ale socjofizyka kończy się (przynajmniej dziś) tam, gdzie kończą się fizyczne właściwości: prędkość samochodów, przepuszczalność głównych arterii, minimalny odstęp między zderzakami. Prawdziwa tajemnica zaczyna się przy omawianiu przemian fazowych w sytuacjach, gdzie główną rolę odgrywają intencje zebranych w ośrodku „molekuł”. Giełda, wciąż do końca nieodgadniona, jest przykładem jednej z tych sytuacji. Innym jest – według mnie – przemiana kulturowa dotycząca form wzajemnego szacunku i współpracy. W ekosystemach późnego kapitalizmu są to właściwości, które zaczynają odgrywać coraz większe znaczenie. Czynnikiem fizycznym, który powoduje niekontrolowaną kaskadę przemian wartości jest w głównej mierze kurczący się czas. Ale to niejedyna zmienna, którą można by dokładnie zmierzyć i poddać weryfikacji. Przypuszczam, że przemiana fazowa, w obliczu której stoi dziś wielu z nas, zaczyna się od przekroczenia wartości progowej dotyczącej stężenia kortyzolu we krwi określonej liczby ludzi na określonych stanowiskach. Kortyzol ma też bardziej potoczną nazwę: hormon stresu. Richard Sennet dzisiejsze społeczeństwa późnokapitalistyczne nazywa społeczeństwami wszystkich przeciwko wszystkim. Ja nazywam je społeczeństwami kortyzolu.

Jesteśmy u progu wojny. Nie chodzi o kryzys krymski, choć wojna, o której chcę skreślić parę zdań nosi również znamiona wojny hybrydowej. Bo jest to wojna, do której nikt nie chce się przyznać, choć wielu czuje się sprowokowanych i zaangażowanych w konflikt. Kto atakuje, nie jest pewne: czy jest to rząd, czy są to korporacje, banki. To jest nieważne, niemal wszyscy są za to przekonani, że o coś stale walczą i że stawka ta jest wysoka.

Odpuśćmy sobie socjofizykę i zajrzyjmy na moment do biologii: od niedoboru zaczyna się progres – to zasada, dzięki której startuje selekcja naturalna. Gdyby wszystkim starczało jedzenia, walka o byt byłaby nieuzasadniona. Dopiero ona, wynikając z

notorycznego braku, napędza zmiany. Nie chcę zabrzmieć w tym wypadku jak starczy profeta, który uważa, że dopiero niedobór i niewygoda kształtują charakter (choć wielu pewnie by się z tym zgodziło). Wolę bardziej stonowany argument: dzisiejsze czasy mają w sobie wiele zarówno z niedoboru, jak i nadmiaru. To prawdopodobnie z tego rozchwiania rodzi się ogromne napięcie, w którym wielu żyje. Nadmiar dóbr może mieć niszczący wpływ na psychikę, o czym przekonywały się szczury laboratoryjne, którym sztucznie pobudzano ośrodki dopaminowe (a więc odpowiedzialne za zachowania apetytywne, motywujące do gromadzenia dóbr i pragnienia konsumowania ich). Nawet gdy dawano im sycić się do woli, pokarm nie dawał im satysfakcji proporcjonalnej do rozmiarów pobudzenia (typowe zachowania dla jednostek uzależnionych). Dobrostan szczura daleki był od poziomu optymalnego. Podobnie zresztą wśród zwierząt, które nie potrafiły nadać otoczeniu waloru zrozumiałości. Niektóre były w stanie przewidzieć uderzenia prądem i nauczyły się ich unikać. Inne rażono w sposób losowy, co zaowocowało podwyższonym poziomem kortyzolu i wyuczoną bezradnością (biernością i nieustannym napięciem przygotowującym zwierzę do otrzymania kolejnej dawki bólu). Bilans również ujemny. A teraz wyobraźmy sobie, że jako ludzie stoimy gdzieś pośrodku tej wyimaginowanej skali. Z jednej strony towarzyszy nam nadmiar (wszystkiego), co zmuszeni jesteśmy jako typowi nabywcy konsumować, a co przyjemność daje na ogół nietrwałą. Z drugiej natomiast stresuje nas nieprzewidywalność najbliższej przyszłości: niepokój związany z pracą, niedoborami czasowymi i wynikającym z nich nadmiarem zadań, aż po kondycję franka szwajcarskiego.

Czy owocuje to wyuczoną bezradnością – nie jestem pewien. Z pewnością jednak podnosi poziom kortyzolu. Efekt? Skrócenie perspektywy czasowej, nastawienie na przetrwanie (czemu szczególną wymowę nadał ostatnio Kamil Durczok: „Dziś myślę o tym, jak przeżyć do jutra. Pracuję w mediach od 25 lat, widziałem wszystko albo prawie wszystko. Jestem zdemolowanym psychicznie facetem (...)” – według mnie słowa te, pozbawione pierwotnego kontekstu, są poniekąd pewną puentą spinającą sprawną klamrą doświadczenia osób wielu różnych branż i płaszczyzn, oczywiście w stopniu zwielokrotnionym, choć symptomatycznym. Bo to relacja człowieka wracającego z frontu, z wojny wszystkich przeciwko wszystkim.

Czy ktoś pamięta jeszcze seksaferę i zawieruchę wokół Andrzeja Leppera? Mechanizmy funkcjonujące wówczas były analogiczne do tych, które stosuje się obecnie wobec Kamila Durczoka: niesprawdzone zawczasu deklaracje, niezweryfikowane jeszcze źródła i wyrok, który zapadł z góry (mniejsza w tym wypadku o faktyczne czyny, chodzi raczej o sam sposób generowania „contentu”). Nic to – mówiło się – wiadomo, że polityka to bardzo brudna gra, bez zasad, że – innymi słowy – to „zabawa dla dużych chłopców”. Jeśli nie dajesz rady, wylecisz i nikt nie będzie płakał. Wchodzisz na własne ryzyko. Przypadek Durczoka uświadamia prosty fakt: tabliczka z „wejściem na własną odpowiedzialność” umieszczana jest obecnie również nad innymi sferami życia. Przypuszczam, że każdy z nas mógłby podać ich kilka, od prywatnych, po zawodowe, nie mówiąc już o sferze czysto publicznej czy gospodarczej.

Można naturalnie utyskiwać nad widocznym poluzowaniem się gorsetu norm i wartości, że zachowania naganne, moralnie dwuznaczne, prowokacje etc. stają się obecnie szalonym standardem, ale na polu bitwy jest to przecież codzienność. Dlaczego skręciliśmy w stronę wojny wszystkich przeciwko wszystkim?

Jedną z przyczyn jest z pewnością wiecznie uciekający czas. Przypomina mi się eksperyment znany w środowisku psychologów amerykańskich jako „marshmallow test”, test pianki, w którym kilkuletnie maluchy mają do wyboru: albo zjeść słodką piankę

natychmiast, albo odczekać kwadrans (czyli wieki) i dostać w nagrodę jeszcze jedną. Test odroczonej nagrody część przechodzi, część pali, jak w życiu. Co najciekawsze, udało się po latach dotrzeć do tych samych osób, które poddano działaniu smakowitych pianek w dzieciństwie. Te, które oparły się pokusie poradziły sobie w życiu lepiej – wylądowały w lepszych zawodach, lepiej zarabiają, a ich partnerzy życiowi są lepiej wykształceni i bardziej seksowni. Łakomi zajęli niższe szczeble drabiny. Siła woli zaczyna oddziaływać na nas już w dzieciństwie! Nagroda była odroczonej, wymagała więc szerszej perspektywy psychologicznej, by w ogóle móc nas w jakiś sposób motywować. Pozostaje jednak pytanie, na ile kultura, w jakiej funkcjonujemy, promuje oczekiwanie na odroczonej nagrodę? Czy nie jest przypadkiem tak, że odroczonej nagród jesteśmy permanentnie oduczani?

Z niedawnych statystyk GUS-u dowiedziałem się, że przynajmniej połowa polskich gospodarstw domowych nie ma co marzyć o odroczonej nagrodzie, jako że nie jest w stanie wysupłać „na zaraz” tysiąca złotych – w obrębie ich horyzontu nie ma żadnych ekstra pianek i pewnie długo nie będzie, wszystkie – mniejsza o motywy – zjadane są natychmiast. Co z resztą? Polska – o czym alarmują dane choćby Raportu Światowego Dobrobytu – nie ma wykształconej kultury oszczędzania (nasze zaskórniaki to raptem 0,3% oszczędności gospodarstw domowych z całego świata; Statystyczny Czech – dla kontrastu – ma oszczędności dwa razy wyższe niż statystyczny Kowalski). Niedawno – w kontekście wyżek franka – czytelników portalu Gazeta.pl poraził rzewny tekst dłużnika, który, wyciągając na rękę 14 tysięcy miesięcznie ma problem ze swoją ratą. Wyciągnąć można wniosek, że i silna klasa średnia ma problem z oszczędnościami: żyje od pierwszego do pierwszego a szczytem umiejętności planowania jest zaplanowanie urlopu. Druga pianka nie jest naszą silną stroną o czym świadczy także praktyczne fiasko Indywidualnych Kont Emerytalnych, które cieszą się chyba najniższą popularnością spośród wszystkich możliwych form oszczędzania. W dalszym ciągu wygrywa nagroda krótkoterminowa. I prawdopodobnie nie miałbym do niej żadnych zastrzeżeń (każdemu wszak wolno oszczędzać jak i kiedy mu się podoba), gdybym dostrzegał w bliźnich zachowania zgoła inne niż te obserwowane wśród wspomnianych wcześniej szcurków „na dopaminie”, które daleko silniej czegoś pragną, aniżeli potrafią się tym czymś nacieszyć.

Tymczasem cieszenie się upragnioną nagrodą nieszczególnie nam już wychodzi. Środki na uspokojenie reklamowane w telewizji zyskały dodatkowy atut: świetnie działają pod koniec weekendu, gdy nadciąga świadomość zbliżającego się poniedziałku. Ankietowani Polacy uskarżają się na stres, który skutecznie zjada im drugą połowę urlopu (bo przecież już niedługo koniec dobrego, powrót do pracy, restart kieratu etc.). Jednocześnie wyraźnie widoczna jest tęsknota za urlopami i weekendami (co przypomina dopaminowo wzmocnione poszukiwania bodźca). Doczekaliśmy się doby naznaczonej notorycznym znerwicowaniem, bardzo chwiejną równowagą, która może być zakłócona przez byle szczegół. Pierwszy świat, w kontrze do tego trzeciego, kojarzy się dziś w wyimaginowanymi problemami, które uhonorowano w postaci stosownej grupy fanów rzekomo świadomych całego absurdu. Przykłady First World Problems to choćby: „iPhone 4S wygląda prawie tak samo jak iPnohe 4”, „Słońce za bardzo świeci, nie mogę wybrać filtru na instagram”, „Znowu wdepnęłam skarpetką w mokre”, „Jedna poduszka za nisko, dwie za wysoko”, „Jak jem chipsy to nie słyszę co mówią w telewizji”, „Bateria mi siada a zasilacz jest w drugim pokoju”. Nie jestem lepszy, od siebie mogę dodać: „Przyniosłem popcorn i zaczęły się reklamy” (nie znoszę tego). Czyżbyśmy żyli w rzeczywistości, w której stres nie opada? Czy naprawdę potrzeba tak niewiele, by wyprowadzić nas z równowagi? Cóż, naprawdę.

Rzeczywistością wojny hybrydowej, która dobrze ilustruje nasze rozważania są polskie drogi, a dokładniej, polscy kierowcy. Sytuacja wnętrza samochodu doskonale sprzyja eskalacji agresji z tego prostego powodu, że dominuje wówczas poczucie anonimowości zbliżone do przestrzeni internetowej. Na ćwiczeniach z psychologii społecznej poprosiłem studentów o wyobrażenie sobie następującej sytuacji: stoicie na skrzyżowaniu, czerwone światło. Przed wami jeden samochód. Światło zmienia się na zielone, ale samochód nie jedzie. Co robicie? Trąbimy! – padały odpowiedzi. Co myślicie? Debil! Blondynka! Jakiś idiota. Na pewno pezet! (w Poznaniu synonim wszystkiego co najgorsze na drodze, od pierwszych liter rejestracji – PZ – osoba dojeżdżająca spoza Poznania, nieobyta z miejskim ruchem, główna przyczyna korków, kolizji etc.). Tak właśnie działa atrybucja wewnętrzna: w oparciu o szczątkowe informacje jesteśmy w ciągłej gotowości do przypisywania komuś konkretnych intencji i win, nie zważając na czynniki niezależne (np. popsuty samochód, zawał serca itd.). Będąc w samochodzie mamy do wykonania zadanie, w którym bezosobowa reszta po prostu nam przeszkadza. Oficjalnie nie chcemy się wszak nikogo pozbywać, nieoficjalnie jednak wielu traktuje jazdę samochodem jak starcie indywiduów o sprzecznych interesach: sytuacja typowa dla wojny hybrydowej. W wojnie tej wykorzystywane są naturalnie zróżnicowane środki od GPS, aplikacji mobilnych, CB-radia aż po antyradary, stosowane są niepisane zasady tworzenia koalicji (przeciwko określonym typom kierowców, pojazdów, służb etc.), stosowana jest również specyficzna nomenklatura.

Przykład powyższy jest naturalnie banalny, jeśli jednak wziąć pod uwagę, że ilość czasu spędzana w samochodach jest znaczna, podobnie jak ilość jednostek korzystających z samochodów (a nie np. publicznych środków transportu), możemy wyobrazić sobie na jaką skalę zachodzi ta osobliwa terapia behawioralna, owo trwałe „swatanie” ludzi z negatywnymi emocjami, agresywnymi postawami względem innych, obrazem świata wypełnionego walką i nieżyczliwością. A przecież obraz ten potęgowany jest zresztą skutecznie przez media (udowodniono, że oglądający telewizję i korzystający z internetu hodują w swoich głowach wizję świata znacznie mniej przyjazną, bardziej konfrontacyjną i niebezpieczną, niż czytający prasę czy słuchający radia!). Podążając metaforą przemiany fazowej, można powiedzieć, że po przekroczeniu pewnej wartości progowej dotyczącej ilości kortyzolu w krwiobiegu kierowców wspartej złowróżbnymi informacjami z wiecznie wojujących mediów, startuje kołowrotek pozytywnego sprzężenia zwrotnego, które napędza wojnę wszystkich przeciwko wszystkim: mam w głowie obraz zwalczających się jednostek, muszę sam walczyć, by przetrwać, moja postawa prowokuje dalszą walkę, i tak bez końca. Atrybucja wewnętrzna uderza na oślep.

Oczywiście, nie musi tak być. Co więcej, ludzie działają w sposób, który dąży do minimalizacji takich efektów. Muszą być jednak spełnione określone warunki. Podstawowym jest ten, którego wciąż nam brak: czas. Bliskie przebywanie razem, nawet jeśli intencje obu stron są nie do końca zgodne, na ogół przynosi zbawienne efekty (warto wspomnieć choćby opowieści o żołnierzach przeciwnych stron częstujących się papierosami, podczas wielodniowych oczekiwań na dalsze rozkazy). Wspólne przebywanie oznacza możliwość lepszego poznania się, co automatycznie daje lepszy wgląd w postawy, motywy i emocje innych. Wówczas ze zdumieniem dostrzegamy, że inni wcale nie są ludźmi złej woli, że porozumienie jest możliwe. Aby dokonać tego rozbiorzenia potrzeba jednak odrobiny czasu, odrobiny, której dziś często nie można sobie – i innym również – zapewnić. Tempo pracy dzisiaj jest często zabójcze – niepisana regułą jest wyrabianie niepłatnych nadgodzin, których nikt nie rozlicza, ani które nie idą na poczet

dni wolnych. Doskwiera przepracowanie i zadaniowy tryb pracy, który nazbyt często jest wymówką do zarzucenia pracownika nadmiarem obowiązków. Ponieważ czasu jest mało, nie ma możliwości bliższego zapoznawania się zarówno w strukturach pionowych, jak i poziomych, mało tego, z powodzeniem funkcjonują modele zarządzania, które przewidują wymianę pracowników (w najlepszym razie przesuwanie ich w strukturze) mniej więcej co sześć miesięcy, co oznacza brak możliwości przyzwyczajania się do zespołu, w którym się pracuje. Powyżej tej granicy ludzie w sposób naturalny mogą przywiązać się do siebie, zadzierzgnąć nici sympatii etc. Dominuje jednak wśród menadżerów przekonanie, że prowadzi to do spoufalania się ze sobą i zaniżania jakości pracy. W związku z tym takie procesy społeczne uważane są za niepożądane – należy je w porę wyplenić. Środowisko pracy staje się zatem środowiskiem zadaniowym, gdzie nie ma miejsca dla społecznej domeny funkcjonowania człowieka – wiecie to prostą drogą do szybkiego poczucia wypalenia zawodowego i braku satysfakcji z pracy. W najlepszym razie może zaowocować szlifowaniem fachu, jednak nigdy nie zbliży się ono w obszar mistrzostwa. Te dwie jakości przeciwstawia sobie wspomniany wcześniej Sennett wskazując na społeczny potencjał drugiej z nich. Fach oznacza doskonalenie procesu dla samego procesu, w efekcie zamknięcie się w sobie. Mistrzostwo z kolei zawiera komponent komunikatywny: mistrz pragnie pokazać swoje dzieło bliższemu otoczeniu, oczekuje uznania, ale jednocześnie gotów jest uczyć pozostałych, by szli wskazaną przezeń drogą. Ale nabieranie cech mistrza wymaga od jednostki zaangażowania społecznego, a to wymaga czasu i możliwości wykształcenia stosownych więzi. Co gorsza, pracodawca, który uniemożliwia start takich procesów również pada ofiarą własnych praktyk – w niedługim czasie postrzegany jest jako jednostka odczłowieczona, nastawiona na wyciśnięcie pracownika jak cytryny. Naturalnie sprzyja to dalszej polaryzacji postaw na rynku: oni *versus* my, a dokładniej: *versus* ja, jako że zrzeszanie się w związki zawodowe niejako mentalnie zarezerwowane jest dla sektora państwowego.

W punkcie tym pojawia się kolejne pytanie i wyłania kolejny front wojny wszystkich ze wszystkimi: jaka jest rola zrzeszonych grup zawodowych? Związki zawodowe i ich rola są do dziś pokłosiem epoki industrialnej, która jako pierwsza na masową skalę zwróciła uwagę na kwestie socjalne i warunki życia robotników. Ich rodowód, co zrozumiałe, ma w znacznej mierze proveniencje lewicowe, nie musi to jednak oznaczać ambicji politycznych, a raczej realizowanie określonych postulatów i idei. Motywy stojące za konstytuowaniem się formalnych struktur dla takich grup mogą mieć dwojaki charakter: oddolny (socjalny) albo odgórny (polityczny).

W początkach funkcjonowania takich struktur na czoło wysuwały się na ogół inicjatywy oddolne, za którymi szła często potrzeba integracji. Ośrodkami życia robotniczych dzielnic były różnego rodzaju świetlice i małe ośrodki, w których w wolnym czasie spotykali się robotnicy i ich dzieci. Mimo występowania znacznych potrzeb materialnych w pewnym sensie naturalnie kultywowana była kwestia potrzeb kulturalno-duchowych, nie mówiąc oczywiście o walorach integracyjnych, które w trudnych czasach wyraźnie wpływały na odczuwaną jakość życia.

Pytanie, na ile i dziś motywacja funkcjonowania związków zawodowych ma charakter oddolny, socjalny, a na ile podyktowana jest względami politycznymi. Formy działania związków zawodowych przyjmują obecnie niepokojącą retorykę, która idealnie wpisuje się w ogólnospołeczny, wojenny klimat. Skłonność do kompromisów jest niewielka, na ogół dominuje dyskurs „wszystko albo nic”, a głównym narzędziem jest szantaż (realizowany na zasadzie odpowiedzialności zbiorowej): górnicy i rolnicy decydują się blokować miasto, na złość ekipie rządzącej, ale przy współczuciu dla mieszkańców

(„przepraszamy za blokady”). Na reakcje ze strony blokowanych naturalnie nie trzeba czekać długo, czemu wyraz dał reżyser Andrzej Saramonowicz pisząc wprost: „Odpier...cie się od Warszawy, barany!”. Rząd ugina się i spełnia część żądań, nie zyskując tym zapewne ani jednego głosu spośród palących kukły. Rozmowy teoretycznie przynoszą rezultat, jednak nie buduje on integracji, raczej pogłębia różnice: wywalczono przecież coś, co się należy, absolutne minimum, które konieczne jest, by w ogóle godnie żyć. Zwycięstwo jest w zasadzie pyrrusowe. Komentarze utrzymane w podobnym duchu, kierowane w stronę rządzących rykoszetem uderzają – delikatnie mówiąc – w pozostałą część społeczeństwa, która pomstuje i wylewa w internecie na zrzeszone grupy zawodowe rzekę szamba.

Trudno odnieść wrażenie, że w podobnych działaniach nie ma pierwiastka politycznego. Raczej przeziara z nich znana odezwa zawarta w wymownym skrótce „TKM”. Pierwiastka tego pozbawiona była bodaj jedynie grupa strajkujących „frankowiczów”, jednakże ich protest również jest wymowny i, choć przecież silnie zintegrowany, to jednak będący świadectwem nastawienia antagonistycznego, a przynajmniej antagonizującego pozostałe grupy: jakim prawem mam pomagać z własnej kieszeni zadłużonym, skoro sam mam dług, tylko w złotówkach (albo w euro)? Czy to moja wina, że na taki się zdecydowałem? Czy to moja wina, że nie przewidzieli ryzyka walutowego? I tak dalej. Naturalnie, litania argumentów wymierzona w poczucie rzeczywistości, odpowiedzialności, apetyty frankowiczów jest przedługa, najważniejsze jednak, że jest ona dowodem na postępujący rozkład elementarnej społecznej solidarności. Powyżej opisane sytuacje powodują, że coraz częściej odnieść można wrażenie, że jednym z głównych motywów działań zróżnicowanych grup społecznych jest poszukiwanie winnego (działanie również typowe dla okresu wojennego, prawda?). Prawidłowość ta dotyczy chyba większości instytucji, od państwowej administracji po szkoły i przedszkola, w których pracownicy drżą przed roszczeniowym rodzicem.

Obawiam się, że przemiana fazowa, którą osiągnęliśmy nie przewiduje podtrzymania zbawczych rytuałów szacunku i współpracy. „Proszę”, „dziękuję” zamienia się w „płacę, wymagam” (albo nawet samo „wymagam”). Stres związany ze spinaniem końca z końcem, wielozadaniowością, wrogością przekazu medialnego i nieustającą konkurencją rynkową siłą rzeczy odbija się na jakości życia mierzonej głębokością relacji społecznych.

Tytułem puenty. Komputeryzacja Urzędów Stanu Cywilnego. Dowiedzieliśmy się o kompletnym paraliżu. Oczekiwanie na dowód, akt ślubu, zgonu etc. przyobleka się w estetykę drogi krzyżowej. Miast skrócić się – zostało kilkakrotnie wydłużone. Bo system się zawiesił. W społeczeństwie informatycznym w początkach XXI w. urząd wyrzucił się po prostu na zbieraniu danych i druku dokumentów. Czarny humor albo ponura wizja z połowy ubiegłego wieku, a jednak. Przyczyny? System zaprojektowano na odwał i po łepkach (brak czasu), zrobiony został zapewne na ostatnią chwilę (też brak czasu), nie sprawdzono go dostatecznie w symulowanej sytuacji (no bo brak czasu). Nikt z obsługi USC nie został dobrze przeszkolony (ponownie brak czasu). Efekt? Nerwy po obu stronach okienek. Ponieważ klienci również tak samo nie mają czasu a ograbia się ich z pozostałych resztek, dokonują masowej atrybucji wewnętrznej wieszając psy na urzędnikach.

I oto kolejny rozdział wojny wszystkich przeciwko wszystkim został dopisany na naszych oczach.

*Tomasz Kozłowski, socjolog, dziekan Wydziału Studiów Edukacyjnych w Collegium Da Vinci w Poznaniu. Zajmuje się socjoantropologią popkultury, psychologią ewolucyjną i społecznymi uwarunkowaniami dobrostanu.*

