

## Streszczenie

Oprócz porządnym pasażerów korzystających z komunikacji publicznej, zdarzają się również podróżni mniej grzeczni. Gdy ich postawa przyjmuje cechy agresji, można mówić o zjawisku *bus rage*. Termin ten, odnosi się do aktów agresji mających miejsce w autobusach, trolejbusach i tramwajach. Stworzono go na zasadzie analogii do *road rage* – pojęcia oznaczającego agresywną jazdę kierowców samochodów i innych pojazdów mechanicznych.

## Summary

Besides decent passengers using public transport, there are also less clam ones. When their attitude takes on the form of aggression, one can talk about the phenomenon of *bus rage*. That notion, which can be referred to acts of aggression taking place in buses, trolley buses and trams, has been coined as analogical to *road rage* – a notion which describes aggressive behaviour demonstrated by drivers of cars and other vehicles.

# Bus rage, czyli o przemocy w autobusach



PIOTR T. NOWAKOWSKI

Doktor pedagogiki, dziennikarz i publicysta,  
adiunkt na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim  
Jana Pawła II

Oprócz porządnym pasażerów korzystających z komunikacji publicznej zdarzają się również podróżni mniej grzeczni. Gdy ich postawa przyjmuje cechy agresji, możemy mówić o zjawisku *bus rage*. To dość rzadko spotykane pojęcie nabrało większego rozgłosu po zdarzeniu w Kanadzie w 2008 roku, gdy mieszkaniec Edmonton zabił 22-letniego współpasażera na trasie obsługiwanej przez Greyhound na południu prowincji Manitoba<sup>1</sup>. W konsekwencji firma podjęła decyzję, aby wycofać z billboardów plakaty z prowadzonej od 2007 roku ogólnokanadyjskiej kampanii pod nazwą: *There's a reason you've never heard of bus rage* (Jest powód, dla którego nigdy nie słyszałeś o *bus rage*)<sup>2</sup>. Termin *bus rage*, który można odnieść do aktów agresji mających miejsce w autobusach, trolejbusach i tramwajach, stworzono na zasadzie analogii do *road rage* – pojęcia oznaczającego agresywną jazdę kierowców samochodów i innych pojazdów mechanicznych<sup>3</sup>.

Jeśli uwzględnimy polskie realia, omawiany problem nie wydaje się wcale marginalny, o czym świadczą wypowiedzi osób zorientowanych w temacie. – Jeszcze kilka lat temu, to mogło się najwyżej zdarzyć, że jakiś pijak usnął w autobusie i trudno było się go pozbyć. Teraz trzeba się liczyć z tym, że agresywny pasażer może nie poprzestać na słowach. W ruch idą pięści, kamienie, butelki. Najgroźniej jest, kiedy do autobusu wsiada grupa pijanych nastolatków. Człowiek tylko modli się, żeby nie zaczęli rozrabiać – mówi Marcin Kucharzewski, kierowca z Dąbrowy Górniczej<sup>4</sup>. Wtórjuje mu Tomasz Obarski, rzecznik jaworznickiej policji: – Do tej pory naszą największą

zmarą, jeśli chodzi o komunikację miejską, byli raczej kieszonkowcy<sup>5</sup>. Po tym krótkim wprowadzeniu spróbujmy ustalić, jakie postaci *bus rage* można wyróżnić w oparciu o rodzime doświadczenia?

## Płaszczyzny występowania *bus rage*

Problem ujawnia się na czterech płaszczyznach: kierowca – pasażer, kontroler biletów – pasażer, pasażer – pasażer oraz pasażer – wyposażenie autobusu. Omówmy każdą z nich po kolei.

### Kierowca – pasażer

W tej relacji stroną najbardziej narażoną są kierowcy i motorniczowie pojazdów. Przykładem może być problem zagrożenia tyskich kierowców, które wzrosło od połowy marca 2010 roku, gdy na pasażerów trolejbusów i autobusów nieprzegubowych nałożono obowiązek wsiadania przednimi drzwiami i okazywania biletów. Bywa, że taka kontrola wywołuje agresję, o czym świadczy incydent z kwietnia 2010 roku, który miał miejsce w autobusie linii 696. Kierowca dostał butelką piwa w twarz od młodego człowieka, po tym, gdy zażądał od niego biletu. Napastnik wyszedł z autobusu, a gdy zakrwawiony mężczyzna krzyknął w jego stronę, że zawiadomił policję, ten wrócił i kopnął go w zebra<sup>6</sup>. Z kolei w lipcu 2008 roku w Jaworznie, chwile grozy przeżył kierowca linii 314, obsługiwanej przez tamtejsze Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej. Mianowicie młody człowiek z atrapą broni w rękę próbował uprowadzić autobus, celując w stronę kierowcy. Ten na szczęście zachował zimną krew i zdołał przestraszyć napastnika. Policja

# analizy i opinie

ustaliła później, że chłopak leczył się psychiatrycznie<sup>7</sup>. Zdarza się, że na końcowych pętłach kierowcy zamykają się w pojazdach w obawie przed zbirami. Tak jest np. w Łodzi: tamtejsi motorniczowie nie wychodzą nawet do toalety, choć nieopodal mają ustawione kabiny typu toi-toi<sup>8</sup>.

Jednak skargi napływają również ze strony podróżnych. Pewna pasażerka łódzkiego tramwaju, która przyjechała z pobliskich Kuluszek na zakupy, nie wysiadła na ostatnim przystanku, co motorniczy uznał za złośliwość i stwierdził, że za karę jej nie wypuści. Rzucił parę niegrzecznych słów i udał się do budynku na pętli. Po ośmiu minutach wrócił odprężony i z gazetą pod pachą. Dziewczyna poczuła się upokorzona, nie była w stanie zrozumieć, że ktoś ją tak potraktował. Bogumił Makowski, rzecznik Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Łodzi, przyznał, że pasażerka zapamiętała numer kierowcy i dzięki temu może on zostać ukarany. Dodał, że zachowanie motorniczego było niedopuszczalne i przeprosił za incydent. Psycholog Michał Grzesik przyznaje, że reakcja motorniczego była niewspółmierna do zachowania pasażerki. – Nie była niczemu winna. Po prostu wyżył się na niej, bo znalazła się pod ręką – wyjaśnił. Dodał jednocześnie, że zawód kierowcy czy motorniczego wiąże się z dużym stresem: – Nie dość, że musi koncentrować się na drodze, to jeszcze ciągle ktoś z pasażerów ma pretensje o sposób jazdy. Dlatego, gdy tylko pojawiła się okazja do pozbycia się agresji bez świadków, motorniczy natychmiast ją wykorzystał. Na młodej pasażerke niejako skupiły się kumulowane przez cały dzień frustracje<sup>9</sup>.

## Kontroler biletów – pasażer

W tym przypadku częstą przyczyną konfliktów jest niejednoznaczność dotycząca momentu rozpoczęcia kontroli biletów. Spotykamy się na ogół z dwoma sposobami argumentacji przeciwstawnych stron sporu: *jeszcze nie zamknęły się drzwi, a kontroler już rozpoczął polowanie* (argument pasażera) oraz *pojazd dawno ruszył, podróżny dyskutował ze znajomymi i ani myślał skasować bilet* (kontrargument kontrolera)<sup>10</sup>. Na tym tle w 2008 roku do ostrej różnicy zdań doszło w Trójmieście. Wsiadająca z tramwaju pasażerka przekazała ważny bilet czasowy starszemu mężczyźnie, który dopiero wsiadał i chciał kupić karne u motorniczego – wówczas kontroler zażądał od



kobiety ponownego okazania biletu. I tu docieramy do istoty konfliktu. Zdaniem pasażerki, kontroler użył słów: *no, a teraz k... dawaj dokumenty* oraz *no co, k..., jesteś zdziwiona*, a następnie „złapał ją w jakiś nienaturalny sposób”. Mężczyzna z kolei twierdził, że zasłonił przednie wyjście z tramwaju ręką, wulgaryzmy nie padły, a on sam został wypchnięty na zewnątrz. Mimo prób mediacji, strony konfliktu nie doszły do porozumienia, okopując się na swych pozycjach<sup>11</sup>. Cały incydent stał się zarzewiem toczącej się na łamach trójmiejskiej prasy dyskusji wokół firmy, która ma monopol na kontrolę biletów w gdańskich autobusach.

Do dość kuriozalnej sytuacji doszło na początku roku 2010, kiedy to pasażerka miejskiego autobusu zagroziła listownie pewnej firmie, kontrolującej bilety w Słupsku, że wysadzi w powietrze jej siedzibę. Przyczyną zamieszania był fakt, że została ukarana mandatem za brak biletu. Karę anulowano, gdy okazało się, że kobieta posiada legitymację Polskiego Związku Niewidomych i jest zwolniona z obowiązku płacenia za przejazd. Tym niemniej władze Zarządu Transportu Miejskiego w Słupsku, na adres którego trafił list, poinformowały o sprawie policję, która wszczęła postępowanie sprawdzające<sup>12</sup>.

## Pasażer – pasażer

W tej kategorii najbardziej blahym problemem są pasażerowie, którzy zatruwają życie innym w ten sposób, że – jak mówi tytuł jednego z artykułów prasowych – piją, palą i cuchną. – Dojeżdżam do pracy



tramwajami poruszającymi się po ulicy Legnickiej. Jazda do komfortowych nie należy i nie mam tu na myśli brudu w wagonach, ale ludzi, których w nich spotykam – skarży się jedna z wrocławianek. Twierdzi, że bardzo często do tramwaju wsiadają pijani (bądź właśnie coś pijący) pasażerowie. Wspomina o podpitym nastolatku, który usiadł przed nią i palił papierosa: – Odór dymu nikotynowego i przetrawionego alkoholu był trudny do zniesienia<sup>13</sup>.

Jeśli jednak mamy podać przykład cechujący się większą dozą agresji, czyli należącej bezapelacyjnie do kategorii *bus rage*, wypada przywołać zdarzenie z nocnej linii 608 w Krakowie. Dochodziła godzina czwarta rano. Wewnątrz autobusu było dość dużo osób, a wśród nich grupa „chojraków” w dresach, którzy zachowywali się głośno i szukali zaczepki. Gdy wysiadali na przystanku, jeden z nich prysnął gazem pieprzowym w kierunku pasażerów. Ze śmiechem wyskoczyli na zewnątrz. Choć gazu zdążyli rozpylić niewiele, to i tak wszyscy odczuli jego działanie. Poszkodowani szybko przemieścili się na początek autobusu, a troje z nich powiadomiło kierowcę o incydencie. Ten jednak nie zareagował. Marek Garnarczyk, rzecznik Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacji w Krakowie, tłumaczy, że takie sytuacje mają miejsce bardzo rzadko, przyznaje jednak, że zachowanie kierowcy nie do końca było właściwe. – Kierowca natychmiast powinien zadzwonić do dyspozytora, a dyspozytor przekazać sprawę policji, która podejmuje interwencję. W tym czasie kierowca powinien przewietrzyć autobus, aby umożliwić

pasażerom dalszą podróż – dodaje rzecznik krakowskiego MPK<sup>14</sup>.

### Pasażer – wyposażenie autobusu

Jak można się dowiedzieć z licznych relacji prasowych, przewoźnicy mają wielki kłopot z pijakami i wandalami, przez których nawet nowe autobusy po kilku tygodniach wyglądają niczym złom. We Wrocławiu straż miejska interweniuje niekiedy nawet kilkanaście razy w tygodniu, a naprawy porozcinanych siedzeń, zmywanie napisów i wstawianie szyb pochłaniają mnóstwo pieniędzy<sup>15</sup>. Konkretną ilustracją jest zdarzenie z końca kwietnia 2010 roku w Katowicach, kiedy to pewien agresor uszkodził szybę w przednich drzwiach wozu Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Tychach<sup>16</sup>. Jednak miesiąc później swoisty rekord ustanowiła para, która pewnej nocy zdemolowała autobus komunikacji miejskiej w Gliwicach: najpierw wybili szybę, a gdy kierowca zatrzymał pojazd, powrywali lusterka i stłukli reflektory. 21-latką była trzeźwa, z kolei o rok starszy mężczyzna miał 1,6 promila alkoholu we krwi. Po ich akcji autobus był niezdatny do użytku<sup>17</sup>.

### Konteksty okołobusowe

Warto też zasygnalizować tak zwane konteksty okołobusowe. Chodzi o akty agresji występujące w obszarze infrastruktury komunikacyjnej, na zewnątrz taboru, które mogą bezpośrednio dotyczyć pasażerów, choć wcale nie muszą.

Ekstremalnym przykładem są poczynania polskich „snajperów”, którzy swego czasu siali groźbę przy użyciu broni pneumatycznej. W październiku 2008 roku ostrzelano autobusy miejskie w Warszawie. Na celowniku znalazły się pojazdy linii 108, 167 i 189. Pierwszy został uszkodzony u zbiegu ulicy Sikorskiego i alei Wilanowskiej, drugi – przy ulicy Żwirki i Wigury, a trzeci trafiono na wysokości Galerii Mokotów<sup>18</sup>. Miesiąc później do podobnych zdarzeń doszło w Gdańsku: policja złapała sprawców, którzy – jak sami przyznali – dla zabawy strzelali z wiatrówek do autobusów, tramwajów i wiat przystankowych. Wybili 41 szyb w 19 pojazdach (wstawienie nowych to koszt 40 tysięcy zł), zniszczyli też 13 wiat<sup>19</sup>. Czasem w ruch idą cięższe narzędzia. Tadeusz Wiśniewski, pracownik rybnickiego Zarządu Transportu Zbiorowego, przywołuje sytuację, kiedy to

Edukacja powinna obejmować wszelkie aspekty korzystania ze środków komunikacji miejskiej, w tym również odnoszące się do podjętej tutaj problematyki *bus rage*. Już od młodych lat jednostka winna być wyposażona w podstawową wiedzę o wspomnianych wyżej mechanizmach znanych z psychologii społecznej (zjawisko rozproszenia odpowiedzialności, społeczny dowód słuszności, zjawisko niewiedzy wielu). Dzięki temu, okaże się bardziej skłonna do udzielenia pomocy w sytuacjach krytycznych; ponadto będzie miała znacznie większą szansę otrzymania takiej pomocy.



Przewoźnicy mają wielki kłopot z pijakami i wandalami, przez których nawet nowe autobusy po kilku tygodniach wyglądają niczym złom



młody mężczyzna wybił kamieniem przednią szybę w autobusie. – Kierowca wyskoczył i próbował zatrzymać sprawcę. Doszło do szamotaniny, kierowcy próbowali pomóc pasażerowie autobusu, ale zanim policja przyjechała na miejsce, sprawca zdążył uciec. A szofer został mocno poobijany – wspomina T. Wiśniewski<sup>20</sup>. Gdy pod ręką brak czegoś twardego, użytek można zrobić z pięści, czego jesienią 2008 roku doświadczył kierowca trolejbusu w Tychach. Zareagował, gdy dwaj młodzi ludzie zaczęli dla hecy ciągnąć linki pantografu. Wszedł z wozu, aby ich powstrzymać i został pobity<sup>21</sup>.

Poza tym dewastowane są przystanki, np. w Krakowie chuligani najczęściej rozbijają szyby reklamowe, choć zdarzają się również zachowania „kolekcjonerskie” – znikają tablice z nazwami przystanków. Największą popularnością cieszą się nazwy uczelni: AGH czy Politechnika Krakowska<sup>22</sup>. W kontekstach okołoautobusowych mieszczą się ponadto zdarzenia przebiegające na linii: kierowca autobusu – inny kierowca, te jednak należałoby rozważać w ramach klasycznej formuły *road rage*.

## Dlaczego pasażerowie nie reagują?

Bywa że pasażerowie potrafią stworzyć skuteczny odpór agresorom. Tak było w Jaworznie, gdy z pięściami na kierowcę rzucił się pijany mężczyzna. – Obezwładniły go trzy pasażerki, które wtedy jechały autobusem – wspomina Zenon Torba, wiceprezes tamtejszego Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej<sup>23</sup>. Takie właśnie postawy zachwala Andrzej Hoffman, szef Związku Zawodowego Kierowców Autobusów i Trolejbusów w Tychach. Jego zdaniem, kierowcy powinni mieć poczucie, że w razie zagrożenia pasażerowie przyjdą im z pomocą<sup>24</sup>. Nie zawsze jednak tak jest. – Wśród jadących autobusem jest nas więcej, a czujemy się zastraszeni przez bandziorów – stwierdza jedna z mieszkank Trzebini<sup>25</sup>.

Jak można wytłumaczyć problem niereagowania współpasażerów na agresję w środkach komunikacji miejskiej? Psycholodzy mówią tutaj o zjawisku rozproszenia odpowiedzialności: jeśli mogących pomóc osób jest wiele, to zmniejsza się osobista odpowiedzialność każdej z nich za udzielenie tejże pomocy. Każdy myśli, że pomocy udzieli ktoś inny, a w rezultacie nie udziela jej nikt. Jest jeszcze drugie stanowisko, które wiąże się z zasadą społecznego do-



wodu słuszności (człowiek, nie wiedząc, jaka decyzja jest słuszna, podejmuje taką samą, jak większość grupy) oraz zjawiskiem niewiedzy wielu (wynikającym ze skłonności każdej jednostki do przyglądania się w sytuacjach niejednoznacznych temu, co czynią inni)<sup>26</sup>. Bierność wobec cudzych nieszczęść można zatem dość przekonująco wyjaśnić bez odwoływania się do takich pojęć, jak „depersonalizacja” czy „alienacja”<sup>27</sup>.

Bywają jednak zachowania ludzkie, których nie da się wytłumaczyć opisanymi wyżej mechanizmami ani w żaden inny sposób. Kierowcy z Jaworzna wspominają sytuację sprzed trzech lat, do której doszło w Katowicach. Pobito kierowcę, a nikt z pasażerów nie zareagował. Gdy zakrwawiony mężczyzna, ze złamaną szczęką, wybitymi dwoma zębami i podbitym okiem, postanowił podjechać na komisariat, pasażerowie... oburzyli się, że autobus nie pojedzie dalej<sup>28</sup>.

## Sposoby radzenia sobie z przemocą w autobusach

Jakie istnieją sposoby przeciwdziałania przemocy w środkach komunikacji miejskiej? W jaki sposób dba się o bezpieczeństwo pasażerów i kierowców, zabezpiecza się tabor oraz pozostały sprzęt? Odnieśmy się do działań, które zostały podjęte lub są obecnie podejmowane.

### Stworzenie przejrzystych procedur postępowania

Czytelne procedury umożliwiają świadkom bądź ofiarom *bus rage* podjęcie działań adekwatnych do



Większość samorządów priorytetowo traktuje kwestie bezpieczeństwa mieszkańców. Inwestują miliony złotych w policję, straż miejską, niekiedy wynajmują firmy ochroniarskie

zaistniałych okoliczności. Za przykład niech posłużą przeprowadzone przez tczewską policję szkolenia dla 90 pracowników Zakładu Komunikacji Miejskiej Veolia Transport Tczew, podczas których uczestnicy dowiedzieli się co robić, aby w środkach komunikacji miejskiej było bezpieczniej i jak reagować w chwilach zagrożenia. – Uświadamialiśmy kierowców, jak powinni postępować, gdy w autobusie znajdzie się agresywna grupa, na przykład kibiców – wyjaśnia st. asp. Dariusz Górski, rzecznik tczewskiej policji. Ponadto w trakcie kursu wypracowano szybkie i skuteczne metody przekazywania informacji pomiędzy kierowcami a policją<sup>29</sup>. Również władze KZK GOP stawiają na szkolenia. – U wszystkich większych przewoźników, co jakiś czas organizowane są odprawy kierowców. Wtedy sporo uwagi poświęca się bezpieczeństwu. Organizowane są też spotkania, podczas których kierowcy uczą się jak poradzić sobie z agresywnym rozmówcą – mówi rzeczniczka KZK GOP<sup>30</sup>.

Określone procedury tworzone są nie tylko na potrzeby kierowców, ale i kontrolerów. Zgodnie z założeniami umowy zawartej z władzami Gdańska, kontrolerzy firmy, która przeprowadza kontrole na tym terenie, przechodzą szkolenia z zakresu obsługi klienta, a zgodę na pracę otrzymują dopiero po egzaminie zdanym w Zarządzie Transportu Miejskiego w Gdańsku<sup>31</sup>. Innym przykładem usprawnienia procedur jest podpisany w październiku 2008 roku aneks do umowy z firmą, zaproponowany przez gdański ZTM. Zawiera on nowe regulacje określające moment, w którym rozpoczyna się kontrola,

tj. 30 sekund po odjeździe pojazdu z przystanku. Wszystko po to, aby uniknąć spornych sytuacji<sup>32</sup>. Pewne procedury mogą też dotyczyć postępowania pasażera w sytuacji konfliktowej. Taki charakter miała sformułowana niegdyś na łamach prasy porada Iwony Czarnackiej, ówczesnej rzeczniczki prasowej wrocławskiego MPK: – Jeśli nie czujemy się na siłach, aby samemu zareagować, powinniśmy powiadomić motorniczego lub kierowcę autobusu. Mają nieustanny kontakt z centralą ruchu, a ona ze strażą miejską i wszystkimi innymi służbami<sup>33</sup>.

### Montowanie zabezpieczeń technicznych

Zacznijmy od monitoringu, który obecnie jest dość powszechnie stosowanym rozwiązaniem, m.in. we Wrocławiu, gdzie w przeszło stu nowych mercedesach Citaro kamery są zainstalowane na zewnątrz pojazdu i w środku (wewnątrz przegubowych autobusów jest sześć kamer, w mniejszych – cztery). Poza wymiarem prewencyjnym, monitoring wewnątrz pojazdu może pomóc w schwytaniu kieszonkowca czy chuligana, bywa też pomocny w sytuacji, gdy np. z powodu gwałtownego hamowania pasażer upadnie i złamie sobie rękę, a później będzie domagał się odszkodowania od Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego<sup>34</sup>. Filmy są nagrywane i przechowywane na twardych dyskach komputera do trzech tygodni, a nawet dłużej w sytuacji, gdy stanowią dowód w sprawie. – Kamery obejmują cały autobus. Wszystko jest automatyczne. Są dużo lepsze niż lusterka, bo w nich, jak było dużo ludzi, nie wszystko było widać – zachwala jeden z kierowców<sup>35</sup>. Z podobnych nagrań zarejestrowanych przez kamery w wrocławskich autobusach korzystała już policja: tym sposobem namierzono i skazano m.in. wandy, którzy zniszczyli kasownik<sup>36</sup>.

Urządzenia zamontowane na zewnątrz autobusu spełniają nieco inną funkcję. Dzięki nim można np. dowiedzieć się, kto spowodował wypadek, gdy w zdarzeniu uczestniczy pojazd komunikacji miejskiej. Jednak zapisy mogą również służyć do odczytania przebiegu zdarzeń z interesującej nas kategorii *bus rage*, a nawet *road rage*. Mianowicie po głośnym zabójstwie kierowcy na jednym ze skrzyżowań we Wrocławiu, funkcjonariusze policji sprawdzali, czy taśmy z kamer przejeżdżających w pobliżu autobusów zarejestrowały to zdarzenie<sup>37</sup>.



Kolejne rozwiązanie to instalowanie systemu łączności. W lipcu 2008 roku rozpoczęto zaopatrywanie stołecznych autobusów w łączność radiową. – Kiedy będzie problem z chuliganami, kierowca nie będzie musiał dzwonić do centrali. Wystarczy, że naciśnie specjalny przycisk alarmowy – zapowiadał Adam Stawicki, rzecznik Miejskich Zakładów Autobusowych. Zagrożone niebezpieczeństwem pojazdy dyspozytor ruchu namierzy dzięki technologii GSM, która lokalizuje obiekt z dużą dokładnością, nawet do kilkudziesięciu metrów<sup>38</sup>. System szybkiej łączności może dotyczyć również pasażerów. W październiku 2009 roku w rybnickich autobusach rozpoczęto montaż specjalnych przycisków alarmowych, które wysyłają sygnał z pojazdu wprost na komendę policji. Gdy dochodzi do bójki, ataku na pasażera lub kierowcę, o zdarzeniu błyskawicznie powiadomieni zostają policjanci i strażnicy miejscy. Mogą też oni namierzyć miejsce, w którym aktualnie znajduje się autobus<sup>39</sup>. Zabezpiecza się ponadto kabinę kierowcy. Służą temu plastikowe osłony oddzielające prowadzącego od pasażerów. Od maja 2010 roku takie rozwiązanie zaczęły wprowadzać władze Tychów, a przyczyną był brutalny atak na kierowcę tamtejszego Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej. Dodatkowo w każdej kabinie planuje się zamontowanie specjalnego przycisku – po jego naciśnięciu następuje telefoniczne połączenie z komendą policji<sup>40</sup>. Także w KZK GOP zastanawiano się nad odgrodzeniem kierowcy od pasażerów, jednak władze Związku stwierdziły, że jest to wbrew prawu. – Przepisy unijne zabraniają montowania zamykanych kabin w autobusach. Wcześniej niektóre PKM-y miały takie zabezpieczenia, ale musiały z nich zrezygnować – wyjaśnia rzeczniczka KZK GOP<sup>41</sup>. Podobnie kierowcy Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Jaworznie przekonują, że czuliby się bezpieczniej, gdyby podczas pracy mogli zamknąć się w kabinie. Jednak rozwiązanie takie nie jest możliwe: otwarte albo półotwarte kabiny w autobusach to wymóg Unii Europejskiej<sup>42</sup>. Dodajmy, że z punktu widzenia pasażera niechęć do plastikowych osłon może mieć źródła czysto praktyczne. Niektórym podobają się otwarte kabiny. – Można normalnie zapytać o drogę czy poprosić o bilet – stwierdza mieszkaniec Dąbrowy Górniczej<sup>43</sup>.

#### Wsparcie ze strony służb mundurowych

Rozwiązania tego rodzaju stosowane są zwłaszcza podczas nocnych kursów, aby „oduczyć” niektórych



pasażerów złych zachowań. W Tychach porządku w autobusach pilnują policjanci po cywilnemu, w Częstochowie czynią to ochroniarze. W Krakowie stosuje się rozwiązanie łączone: porządku pilnują tajne patrole Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego przy wsparciu straży miejskiej. – W tramwaju jadą incognito dwaj nasi inspektorzy. Z kolei za pojazdem podążają radiowozem umundurowani strażnicy miejscy. Gdy dochodzi do złamania prawa, wkraczają do akcji – tłumaczy Grzegorz Dyrkacz, kierownik działu zarządzania ruchem w MPK. Patrole nie tylko zwiększają bezpieczeństwo pasażerów, ale i zmniejszają straty wynikające z aktów wandalizmu. – Ostatnio rozbito szyby wiaty przystankowej, rzucając w nią kluczem do dokręcania śrub. Jeden ruch, a straty na tysiąc złotych – kwituje G. Dyrkacz<sup>45</sup>. Z kolei w Jaworznie, przez parę miesięcy, począwszy od października 2008 roku, strażnicy miejscy pomagali przy kontrolach biletów, asystując kontrolerom w weekendy w autobusach nocnych linii. Miało to miejsce w ramach obowiązków służbowych. – Wiemy, że podczas takich kontroli dzieją się dantejskie sceny. Przyłapani bez biletu „gapowicze” chcą wyważać drzwi albo wyskakiwać przez okna. Sytuacja się poprawia, kiedy podczas kontroli są obecni strażnicy. Już sama nasza obecność sprawia, że osoby przyłapanie na jeździe na gapę zachowują się spokojniej – podkreśla Miłosz Ciołczyk, strażnik miejski z Jaworzna. Z efektów współpracy zadowoleni byli zwłaszcza kontrolerzy, gdyż w towarzystwie strażników realizacja zadań przebiegała sprawniej. Poza tym – jak podkreśla Agnieszka Kaźmierczyk,



rzeczniczka Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Jaworznie – strażnikom miejskim łatwiej sprawdzić dane personalne osoby, która jedzie bez biletu. Nie ma konieczności zmiany trasy i wizyt w komendzie. Zyskują więc na tym także uczniwi pasażerowie<sup>46</sup>. Zabezpieczane są ponadto wiaty przystankowe, np. jedna z największych w Polsce firm Ochrona Juwentus zajmuje się m.in. ochroną wiat na terenie aglomeracji warszawskiej, górnośląskiej, Krakowa, Poznania, Trójmiasta, Wrocławia, Łodzi, Szczecina, Bydgoszczy i Torunia<sup>47</sup>.

Większość samorządów priorytetowo traktuje kwestie bezpieczeństwa mieszkańców. Inwestują miliony złotych w policję, straż miejską, niekiedy wynajmują firmy ochroniarskie. Piotr Landowski z biura promocji i informacji Urzędu Miasta w Szczecinie, zwraca uwagę na opłacalność inwestowania w bezpieczeństwo, gdyż dzięki temu zwiększyła się wykrywalność popełnionych wykroczeń i przestępstw kryminalnych, poza tym zmniejszyła ilość negatywnych zdarzeń i zachowań w środkach komunikacji miejskiej, a zwiększyło poczucie bezpieczeństwa wśród mieszkańców miasta<sup>48</sup>.

### Podnoszenia standardów oferowanych usług

Dotyczyć to może podnoszenia jakości taboru. O takich inicjatywach wspomina Zenon Torba, wiceprezes PKM w Jaworznie: – Myślę, że agresji będzie mniej. Wymieniamy autobusy na bardziej nowoczesne, więc jakość usług będzie rosła, a pasażerowie będą mieli mniej powodów do niezadowolenia<sup>49</sup>. W przypadku zaś działań podejmowanych przez

KZK GOP, chodzi o jakość pracy personelu. – Wciąż szukamy ludzi z odpowiednimi predyspozycjami do pracy w charakterze kontrolera. Zaproponowaliśmy więc osobom, które na co dzień są zatrudnione w straży miejskiej, umowy-zlecenie. To byłoby dla nich dodatkowe źródło dochodu. Zainteresowania jednak nie było – przyznaje rzeczniczka prasowa KZK GOP<sup>50</sup>.

Dochodziły również słuchy o dość nietypowych próbach poprawy atmosfery panującej w autobusach. W styczniu 2009 roku ponad 250 wrocławskich tramwajów i autobusów zamieniło się w jeżdżące sale koncertowe. Z założenia na próbę. Przez tydzień rozbrzmiewać w nich miały najpiękniejsze utwory muzyki klasycznej: kompozycje Bacha, Czajkowskiego, Chopina i Mozarta<sup>51</sup>. Wspólna akcja Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego i Filharmonii Wrocławskiej miała w zamyśle umilić pasażerom jazdę komunikacją miejską. Dobiegające z głośników dźwięki miały sprawić, że wrocławianie będą podczas podróży odpoczywać, a nie denerwować się korkami i opóźnieniami na przystankach. Jednak gdy tylko akcja ruszyła, pojawili się jej przeciwnicy, którzy domagali się od kierowców natychmiastowego wyłączenia muzyki. – Do szału mnie to doprowadzało i bardzo się cieszę, że już nie będę musiał wysłuchiwać tych dźwięków – komentował jeden z mieszkańców Wrocławia, dodając, że trudno to nawet było nazwać muzyką, gdyż mieszała się ona z dźwiękami radia dobiegającymi z kabiny kierowcy. W nieco inny sposób argumentowała pewna kobieta: – W pracy mam tyle obowiązków, że kiedy wracam do domu, jestem wyczerpana i nie mam ochoty wysłuchiwać jeszcze głośniejszej muzyki. To nie był żaden relaks. Skończyło się na tym, że po pięciu dniach emisji muzyki poważnej MPK wycofało się z przedsięwzięcia<sup>52</sup>.

### Praca nad wizerunkiem

Za pomocą plakatowej akcji władze Komunalnego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Białymstoku zapragnęły, aby pasażerowie życzliwiej spojrzeli na kierowców miejskich autobusów. Hasło przewodnie inicjatywy to: „Kierowcy KPK – codziennie do Twojej dyspozycji”. W roku 2009 w autobusach pojawiły się plakaty z wizerunkami pięciorga kierowców KPK, nie tylko mężczyzn, ale i kobiet. Za pomocą dwóch krótkich zdań starali się przekazać pasażerom coś ważnego o sobie i swej pracy, np. „Zaczynam pracę



Termin *bus rage*, który można odnieść do aktów agresji mających miejsce w autobusach, trolejbusach i tramwajach, stworzono na zasadzie analogii do *road rage* – pojęcia oznaczającego agresywną jazdę kierowców samochodów i innych pojazdów mechanicznych.

o czwartej rano... Żebyś zdążył na czas”, „Robię 200 kilometrów dziennie... By dowieźć Cię na miejsce”, „Spędzam za kółkiem 180 godzin miesięcznie... Dla Ciebie”. Skąd pomysł na taką akcję? Cezary Zajkowski, prezes KPK, wyjaśnia, że bardzo leży im na sercu to, w jaki sposób ludzie postrzegają kierowców. – Chcieliśmy pokazać naszych kierowców prywatnie, żeby pasażerowie spojrzeli na nich, jak na ludzi takich samych jak oni – dodaje, nie ukrywając, że nie bez wpływu był tu także przypadek pobicia jednego z kierowców we wrześniu 2008 roku. – Chodzi nam też o to, żeby, gdy coś złego dzieje się w autobusie, ludzie stawali w obronie kierowcy – mówi<sup>53</sup>. Inny przykład to konkurs na najlepszego kierowcę roku 2010 ogłoszony przez Związek Komunalny „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie. Zwycięzcą został ten, który otrzymał najwięcej pozytywnych głosów. Nagrodą była wycieczka zagraniczna. Aby zgłaszać, wystarczyło wypełnić kupon konkursowy dostępny w autobusach albo kolekturze biletowej ZK KM<sup>54</sup>. Wizerunek kierowców to jedno, a drugie to wizerunek kontrolerów biletów. W trakcie spotkania w redakcji „Polskiego Dziennika Bałtyckiego” samorządowcy, przedstawiciele firm przewozowych i dyrektorzy firmy odpowiedzialnej za kontrolę biletów wspólnie zastanawiali się, jak zmienić obraz kontrolerów w oczach pasażerów. Jednym z pomysłów była odpowiednia kampania społeczna. – To jest praca na różnych polach. Zarówno firma kontrolerska musi pracować nad kontrolerami, jak i pasażerom trzeba pokazać, że kontroler nie musi być wrogiem publicznym numer 1 – powiedział Maciej Lisicki, wiceprezydent Gdańska<sup>55</sup>.

## Grunt to edukacja

Dokonana powyżej próba poszerzenia i opisu sposobów radzenia sobie ze zjawiskiem *bus rage* z pewnością nie jest wyczerpująca, czego przyczyną jest ograniczona dostępność informacji na ten temat. Przywołane zostały zwłaszcza te rozwiązania, które znalazły wyraźny oddźwięk w mediach ogólnopolskich bądź lokalnych. Poważną barierą dla analizy podjętego problemu, co jest charakterystyczne dla każdego dopiero emancypującego się zagadnienia, jest brak odnoszących się doń teoretycznych opracowań. Do tego dochodzi ograniczony dostęp do tworzonej przez poszczególnych przewoźników dokumentacji poruszającej kwestię przemocy w środkach komunikacji publicznej.



Dodajmy, że bez względu na podejmowane działania zapobiegawcze, dobrze jest jeszcze pamiętać o elemencie profilaktyki pierwszorzędowej, jakim jest edukacja pasażerów. I to od najmłodszych lat. Między innymi w obszarze tych działań można widzieć szansę na ucywilizowanie stosunków wśród uczestników komunikacji publicznej. Przykładów nie trzeba szukać daleko. MPK w Łodzi w nietypowy sposób przekonuje młode pokolenie do zachowania czystości w autobusach. Dzieci uczone są poprzez rysunki i śpiew, a młodzież własnoręcznie usiłuje zdrapać naklejki z szyb i siedzeń autobusów<sup>56</sup>. Tego rodzaju działania podejmowano już parę lat wcześniej w Lublinie: m.in. o zasadach korzystania z autobusów dzieciom z przedszkoli i szkół podstawowych opowiadał prezes tamtejszego MPK<sup>57</sup>. Edukacja powinna obejmować wszelkie aspekty korzystania ze środków komunikacji miejskiej, w tym również odnoszące się do podjętej tutaj problematyki *bus rage*. Już od młodych lat jednostka winna być wyposażona w podstawową wiedzę o wspomnianych wyżej mechanizmach znanych z psychologii społecznej (zjawisko rozproszenia odpowiedzialności, społeczny dowód słuszności, zjawisko niewiedzy wielu). Dzięki temu okaże się bardziej skłonna do udzielenia pomocy w sytuacjach krytycznych; ponadto będzie miała znacznie większą szansę otrzymania takiej pomocy. Wystarczy zdać sobie sprawę, że świadkowie pozostają bierni nie z powodu swej niemoralności, lecz na skutek niepewności, czy ich pomoc jest potrzebna i czy to właśnie oni mają ją okazać. □





- <sup>1</sup> CBC News, *Accused in bus slaying ordered to get psychiatric assessment*, <http://www.cbc.ca/canada/story/2008/08/05/vince-li.html> (5 sierpnia 2008).
- <sup>2</sup> CBC News, *Greyhound pulls „bus rage” ads*, <http://www.cbc.ca/canada/story/2008/08/05/greyhound-rage-ad.html> (5 sierpnia 2008).
- <sup>3</sup> T. E. Galovski, L. Str. Malta, E. B. Blanchard, *Road rage: assessment and treatment of the angry, aggressive driver*, American Psychological Association, Washington DC 2006, str. 15-26.
- <sup>4</sup> G. Krawczyk, *Czy jedzie z nami ochrona?*, „Polska Dziennik Zachodni”, 24 lipca 2008, nr 172, str. 11.
- <sup>5</sup> Tamże.
- <sup>6</sup> A. Oldak, *Agresja w autobusie*, „Polska Dziennik Zachodni”, 11 maja 2010, nr 108, str. 5.
- <sup>7</sup> G. Krawczyk, *Czy jedzie z nami ochrona?*, str. 11.
- <sup>8</sup> M. Bereszczynski, *Motorniczy drży ze strachu na krańcówce*, „Polska Dziennik Łódzki”, za: <http://www.dzienniklodzki.pl/stronaglowna/31798.motorniczy-drzy-ze-strachu-na-krancowce.id.t.html?cookie=1> (6 czerwca 2008).
- <sup>9</sup> M. Witkowska, *Pasażerka w areszcie tramwajowym*, „Polska Dziennik Łódzki”, za: <http://www.dzienniklodzki.pl/stronaglowna/72895.pasazerka-w-areszcie-tramwajowym.id.t.html> (22 grudnia 2008).
- <sup>10</sup> P. Rydzynski, *Pół minuty na skasowanie biletu*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/fakty24/51585.pol-minuty-na-skasowanie-biletu.id.t.html> (7 października 2008).
- <sup>11</sup> P. Rydzynski, *Słowo przeciwko słowu*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/fakty24/17929.slowo-przeciwko-slowu.id.t.html> (8 lipca 2008).
- <sup>12</sup> red. Słupsk: *Groziła zamachem bombowym firmie sprawdzającej bilety w autobusach*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/aktualnosci/224431.slupsk-groziła-zamachem-bombowym-firmie-sprawdzającej.id.t.html> (22 lutego 2010).
- <sup>13</sup> *Piją, palą i cuchną... w tramwaju*, „Polska Gazeta Wroclawska”, 6 października 2008, nr 234, str. 21.
- <sup>14</sup> D. Czyż, *Rozpylili gaz pieprzowy w autobusie nocnym 608*, „Polska Gazeta Krakowska”, 18-19 października 2008, nr 245, str. 11.
- <sup>15</sup> J. Krzeszowski, *Koniec z wandalami*, „Polska Gazeta Wroclawska”, 5 sierpnia 2008, nr 182, str. 10.
- <sup>16</sup> A. Oldak, dz. cyt., str. 5.
- <sup>17</sup> JH, *Demolka autobusu*, „Polska Dziennik Zachodni”, 31 maja 2010, nr 125, str. 8.
- <sup>18</sup> A. Fabrycy, *Kto strzela do 189*, „Polska”, 25 listopada 2009, nr 276, str. 19.

- <sup>19</sup> P. Rydzynski, *Komunikacyjni „strzelcy” złapani*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/stronaglowna/58529.komunikacyjni-strzelcy-zlapani.id.t.html?cookie=1> (7 listopada 2008).
- <sup>20</sup> B. Kubica, *W rybnickim autobusie żaden łobuz nie narozrabia*, „Polska Dziennik Zachodni”, 6 sierpnia 2009, nr 183, str. 8.
- <sup>21</sup> A. Oldak, dz. cyt., str. 5.
- <sup>22</sup> P. Rąpalski, *Kraków karze za sex na przystankach*, „Polska Gazeta Krakowska”, za: <http://www.gazetakrakowska.pl/krakow/178868.krakow-karze-za-sex-na-przystankach.id.t.html?cookie=1> (27 października 2009).
- <sup>23</sup> G. Dębała, *Kierowcy przeklinają otwarte kabiny*, „Polska Dziennik Zachodni”, 10 kwietnia 2009, nr 85, str. 11.
- <sup>24</sup> A. Oldak, dz. cyt., str. 5.
- <sup>25</sup> M. Głęń, *Kamera odstraszy zbójów z autobusu*, „Polska Gazeta Krakowska”, za: <http://www.gazetakrakowska.pl/malzach/160142.kamera-odstraszy-zbojow-z-autobusu.id.t.html> (8 września 2009).
- <sup>26</sup> R. B. Cialdini, *Influence: the psychology of persuasion*, Collins, New York 2007, str. 132-133.
- <sup>27</sup> Zob. tamże, str. 136.
- <sup>28</sup> G. Dębała, dz. cyt., str. 11.
- <sup>29</sup> Str. Dadaczyński, Tczew. *Koniec z chamstwem w autobusach*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/aktualnosci/107753.tczew-koniec-z-chamstwem-w-autobusach.id.t.html> (21 kwietnia 2009).
- <sup>30</sup> G. Dębała, dz. cyt., str. 11.
- <sup>31</sup> P. Rydzynski, *Pokochaj kontrolera Renomy*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/fakty24/57509.pokochaj-kontrolera-renomy.id.t.html> (4 listopada 2008).
- <sup>32</sup> P. Rydzynski, *Pół minuty na skasowanie biletu* (7 października 2008).
- <sup>33</sup> *Piją, palą i cuchną...*, str. 21.
- <sup>34</sup> M. Torz, *Kamery w autobusach i tramwajach*, „Polska Gazeta Wroclawska”, 15 stycznia 2010, nr 12, str. 7.
- <sup>35</sup> J. Krzeszowski, *Koniec z wandalami*, str. 10.
- <sup>36</sup> Tamże.
- <sup>37</sup> M. Torz, *Kamery w autobusach i tramwajach*, str. 7.
- <sup>38</sup> G. Bruszewski, *Autobusy pod specjalnym nadzorem*, „Polska”, 21 lipca 2008, nr 169, str. 17.
- <sup>39</sup> B. Kubica, *Z autobusu zaalarmujesz policjantów*, „Polska Dziennik Zachodni”, 9 października 2009, nr 237, str. 10.
- <sup>40</sup> A. Oldak, dz. cyt., str. 5.
- <sup>41</sup> G. Krawczyk, *Czy jedzie z nami ochrona?*, str. 11.
- <sup>42</sup> G. Dębała, dz. cyt., str. 11.
- <sup>43</sup> Tamże.
- <sup>44</sup> A. Oldak, dz. cyt., str. 5.
- <sup>45</sup> P. Rąpalski, *Kraków karze za sex na przystankach* (27 października 2009).
- <sup>46</sup> G. Krawczyk, *Kontrolerom biletów potrzebna jest ochrona*, „Polska Dziennik Zachodni”, 25-26 października 2008, nr 251, str. 11.
- <sup>47</sup> J. Bulikowska, M. Kozuba, *Patrole, monitoring, lasery*, „Rzeczpospolita” – dod. „Ochrona i bezpieczeństwo”, 30 kwietnia – 1 maja 2009, nr 101, str. 2. [całość: str. 2-3]
- <sup>48</sup> Tamże.
- <sup>49</sup> G. Dębała, dz. cyt., str. 11.
- <sup>50</sup> G. Krawczyk, *Kontrolerom biletów potrzebna jest ochrona*, str. 11.
- <sup>51</sup> J. Krzeszowski, *Cały tramwaj nuci z nami*, „Polska Gazeta Wroclawska”, 8 stycznia 2009, nr 6, str. 2. [całość: str. 2-3]
- <sup>52</sup> M. Torz, *Bach już wysiada*, współpr. WH, „Polska Gazeta Wroclawska”, 13 stycznia 2009, nr 10, str. 7.
- <sup>53</sup> A. Boruch, *Kierowca miejskiego autobusu czeka na naszą życzliwość!*, „Kurier Poranny”, za: <http://www.poranny.pl/apps/pbcs.dll/article?AID=/20090520/BIALYSTOK/840472285> (20 maja 2009).
- <sup>54</sup> (mb), *Chrzanów. Wybierz z nami kierowcę roku*, „Polska Gazeta Krakowska”, za: <http://www.gazetakrakowska.pl/malzach/chrzanow/225503.chrzanow-wybiez-z-nami-kierowce-roku.id.t.html> (24 lutego 2010).
- <sup>55</sup> P. Rydzynski, *Kontroler to nie wróg*, „Polska Dziennik Bałtycki”, za: <http://www.dziennikbaltycki.pl/fakty24/63138.kontroler-tonie-wrog.id.t.html> (25 listopada 2008).
- <sup>56</sup> P. Wasiak, *MPK wychowuje pasażerów*, „Gazeta Wyborcza Łódź”, 18 września 2009, nr 219, str. 5.
- <sup>57</sup> SYS, *Lekcja w Zjutku*, „Gazeta Wyborcza Lublin”, 18 maja 2005, nr 114, str. 5.