

## **INFORMACYJNE ASPEKTY DIALOGU – UJĘCIE CYBERNETYCZNE<sup>1</sup>**

### **1. Wstęp – uzasadnienie konieczności ujęcia cybernetycznego zjawisk i mechanizmów towarzyszących dialogowi**

Dialog oznacza rozmowę prowadzoną przez dwie osoby. Może ona przebiegać jako polemika, dyskusja, dysputa albo konwersacja. Dialog może przybierać różnorodne formy oraz służyć rozmaitym celom. Podstawową cechą dialogu jest przekaz pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Przekaz ten jest komunikacją dwustronną pozwalającą na wymianę informacji.

Rozmowa dwóch osób, ich komunikowanie się jest zagadnieniem cybernetycznym ponieważ dotyczy procesu sterowania, który polega na operowaniu informacjami (odbieranie informacji, przetwarzanie ich, przekazywanie informacji, wytwarzanie informacji własnych).

Ponieważ sterowanie polega na przenoszeniu informacji, a wszelkiego rodzaju informacje służą do sterowania, to zagadnienia omawiane w artykule można ujmować w kategoriach sterowania, które jest domeną cybernetyki.

Ponieważ dialog polega na oddziaływaniach przekazywanych sobie na wzajem przez jego uczestników, opiera się na sprzężeniu zwrotnym, od którego zależy jego przebieg. W kształtowaniu właściwych relacji w stosunkach międzyludzkich niezmiernie ważna jest więc wiedza o sprzężeniach zwrotnych. Znajomość teorii sprzężeń zwrotnych pozwala na uruchomienie takiego rodzaju sprzężenia zwrotnego między uczestnikami dialogu, które będzie sprzyjało jego prawidłowemu przebiegowi<sup>2</sup>. Można tu zasygnalizować, że pozytywny wpływ na dialog w pierwszej jego fazie, będzie miało sprzężenie dodatnie rozbieżne, w kolejnych właściwe wydaje się być sprzężenie dodatnie ustalone<sup>3</sup>. Pojawienie się sprzężenia zwrotnego ujemnego w relacji dwóch osób z góry skazuje ich dialog na niepowodzenie.

---

<sup>1</sup> Artykuł ten znajduje się w druku w monografii pokonferencyjnej wydawanej przez Wyższą Szkołę Bezpieczeństwa w Poznaniu, która była organizatorem III Międzynarodowej Konferencji Naukowej „KULTURA POKOJU” pod hasłem: *Kultura dialogu. Dialog w kulturze*, która odbyła się w Galinach w dniach 21-23 lutego 2018 roku. Moje wystąpienie na tej konferencji oparłam na zamieszczonym artykule.

<sup>2</sup> Występuję tylko sześć rodzajów sprzężeń zwrotnych: sprzężenie dodatnie rozbieżne, sprzężenie dodatnie ustalone, sprzężenie dodatnie zbieżne, sprzężenie ujemne rozbieżne, sprzężenie ujemne ustalone, sprzężenie ujemne zbieżne. Szczegółowe informacje na temat sprzężeń zwrotnych Marian Mazur zamieścił w: M. Mazur, *Cybernetyka i charakter*, PIW, Warszawa 1976, s. 63-98.

<sup>3</sup> Rodzaje sprzężeń zwrotnych występujących między dwoma osobami omówiłam w: J. Wilsz, *Komunikowanie się uczestników procesu pracy ze względu na rodzaj występującego między nimi sprzężenia zwrotnego* [w:] *Kształce-*

Występowanie sprzężenia zwrotnego w procesach społecznych, do których należy wymiana poglądów uczestników relacji interpersonalnych, umieszcza te procesy w kręgu zainteresowań cybernetyki.

## 2. Oddziaływania występujące między uczestnikami dialogu

Uczestnicy dialogu wzajemnie przekazują sobie informacje w postaci komunikatów werbalnych oraz niewerbalnych. Dialog rozpoczyna jedna osoba, na przykład osoba X, będąca wówczas nadawcą informacji, kieruje ona komunikat do osoby Y, będącej odbiorcą informacji. Tak więc osoba X występuje w roli systemu sterującego<sup>4</sup>, a osoba Y znajduje się w roli systemu sterowanego<sup>5</sup>.

Kolejne następujące po sobie oddziaływania osoby Y na osobę X przedstawiłam na rysunku 1. Występuje tu na przemian, sterowanie osoby X przez osobę Y, oraz sterowanie osoby Y przez osobę X<sup>6</sup>. Odnosząc ogólną definicję sterowania, podaną w przypisie 6, do relacji interpersonalnej powiemy, że w wyniku tego procesu zachodzą zmiany zarówno w osobie X, jak i w osobie Y. Można powiedzieć, że każda z tych osób przetwarza odbierane oddziaływania, które z kolei przetwarzają tę osobę, gdyż powodują zmiany w jej strukturze.

Należy tu podkreślić, że „nie istnieje sterowanie bez przekazywania informacji, a przekazywanie informacji służy wyłącznie do sterowania”<sup>7</sup>.

Przyjmijmy, że osoba X, będąc w roli systemu sterującego, kieruje do osoby Y pierwsze oddziaływanie, które jest jej pierwszą reakcją  $R_{X1}$ , przekazywaną za pośrednictwem toru sterowniczego<sup>8</sup>  $1^{XY}$ . Dla osoby Y, będącej w roli systemu sterowanego, oddziaływanie to stanowi bodziec  $B_{Y1}$  – oczywiście, jeśli osoba Y odbierze go, a więc  $R_{X1} = B_{Y1}$ . Odpowiedzią na ten bodziec jest reakcja osoby  $R_{Y1}$ , przesłana dzięki torowi sterowniczemu  $1^{YX}$  do osoby X, która odbierze ją jako bodziec  $B_{X1}$  itd. Omówione oddziaływania przekazywane są za pośrednictwem torów sterowniczych  $1^{XY}$  oraz  $1^{YX}$ , odbywają się one w pierwszym cyklu sprzężenia zwrotnego między osobą X i osobą Y. W drugim cyklu oddziaływania docierają za pośrednictwem torów sterowniczych  $2^{XY}$  i  $2^{YX}$ , a w kolejnych,  $n$ -tych cyklach przekazywane są za po-

---

*nie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr XII, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Częstochowa – Kijów 2010.

<sup>4</sup> System sterujący jest to system, którego działanie prowadzi do określonych zmian w innym systemie.

<sup>5</sup> System sterowany jest to system, w którym do określonych zmian prowadzi działanie innego systemu.

<sup>6</sup> Według profesora M. Mazura – twórcy polskiej szkoły cybernetycznej – „sterownie jest to wywieranie pożądanego wpływu na określone zjawiska” (M. Mazur, *Cybernetyczna teoria układów samodzielnych*, Warszawa 1966, s. 12).

<sup>7</sup> M. Mazur, *Cybernetyka i zarządzanie*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, Warszawa 1969, s. 9.

średnictwem torów sterowniczych  $n^{XY}$  i  $n^{YX}$ . Będą one występowały do chwili, w której nastąpi przerwanie sprzężenia zwrotnego między tymi osobami, co będzie miało miejsce wówczas, kiedy jedna z nich nie odpowie, pomimo że dotrze do niej oddziaływanie drugiej, albo jeśli nie odbierze oddziaływania drugiej osoby, bo na przykład nie usłyszy tego co tamta powiedziała, gdyż powiedziała to zbyt cicho.

Każda z osób przetwarza odebrany bodziec zgodnie z własną transformacją (osoba X zgodnie z transformacją  $T_X$ , osoba Y zgodnie z transformacją  $T_Y$ ). W związku z tym pojawią się ich następujące reakcje:  $R_{X1} = T_X(B_{X1})$ ,  $R_{Y1} = T_Y(B_{Y1})$ .

Tak więc reakcja/zachowanie każdego z uczestników relacji zależy od jego transformacji oraz od reakcji/zachowania drugiego uczestnika. Można też powiedzieć, że reakcja każdego uczestnika zależy od jego reaktywności<sup>9</sup> oraz od zachowania drugiego uczestnika, czyli jego reakcji. Zatem jedną z bezpośrednich przyczyn reakcji osoby X jest jej reaktywność, a drugą – zachowanie osoby Y. Stwierdzenie to stanowi przypadek szczególny twierdzenia sformułowanego przez M. Mazura, które brzmi: „Reakcja każdego z dwóch sprzężonych ze sobą systemów jest spowodowana przez reaktywność tego systemu i reakcję drugiego systemu”<sup>10</sup>.

Ponieważ na reakcję każdego uczestnika, poza jego reaktywnością, ma wpływ zachowanie drugiego uczestnika, to reakcja osoby X wynosi:  $R_{Xn} = r_X \cdot R_{Y(n-1)}$  a reakcję osoby Y można zapisać jako:  $R_{Yn} = r_Y \cdot R_{Xn}$ .

Zarówno w reakcjach osoby X, jak i osoby Y nie ma dokładnie takich samych informacji, jakie były przekazane w odebranych przez nich bodźcach. Dzieje się tak ponieważ przetwarzają oni te bodźce zgodnie z własną transformacją, ich reakcje zawierają więc informacje zmodyfikowane o informacje własne, które mogą być nowymi, kreatywnymi informacjami albo tylko nieznacznie zmienionymi w stosunku do tych, które odebrali.

Wewnętrzna transformacja człowieka zależy od jego właściwości sterowniczych, którymi są wszystkie cechy osobowości, przy czym właściwościom sterowniczym stałym, które są niezależne od oddziaływań otoczenia, odpowiadają stałe indywidualne cechy osobowości człowieka, a właściwościom sterowniczym zmiennym odpowiadają jego zmienne cechy osobowości.

Między osobami będącymi w relacji interpersonalnej mogą zachodzić relacje symetryczne albo asymetryczne. Jeśli są symetryczne, to aktywność uczestników jest podobna i można ją nazwać partnerską. W przypadku relacji asymetrycznych dominuje aktywność jednego

---

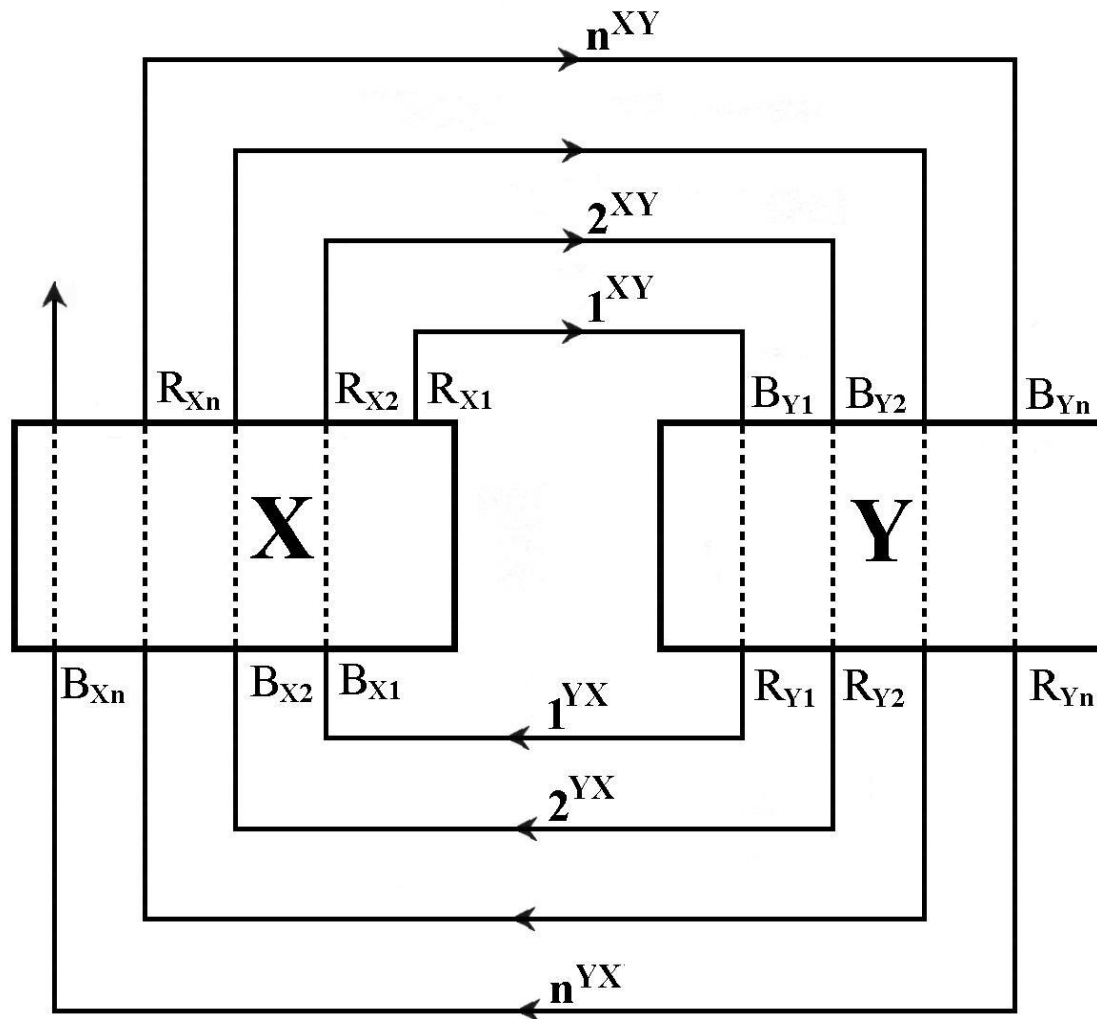
<sup>8</sup> T o r s t e r o w n i c z y jest to system, za pośrednictwem którego system sterujący oddziałuje na system sterowany.

<sup>9</sup> R e a k t y w n o ś ć c z ł o w i e k a jest stosunkiem jego reakcji do działającego na niego bodźca.

<sup>10</sup> M. Mazur, *Cybernetyka i charakter*, PIW, Warszawa 1976, s. 66.

uczestnika relacji, drugi może nawet być całkowicie biernym odbiorcą oddziaływań aktywnego uczestnika.

W prowadzonym dialogu mogą zdarzyć się relacje asymetryczne, w których jeden uczestnik jest osobą dominującą, a drugi osobą zdominowaną. Taką relację należy uznać za niewłaściwą, gdyż w demokratycznie prowadzonym dialogu, żaden z uczestników nie powinien być traktowany przedmiotowo, obydwaj powinni stanowić równoprawne podmioty.



Źródło: opracowanie własne.

Rys. 1. Relacja pomiędzy uczestnikiem dyskusji X i uczestnikiem Y

Aby można było uzyskać pozytywny efekt dialogu „warunkiem jest to, aby ludzie prowadzący dialog kierowali się wyłącznie przesłankami racjonalnymi, bo tylko wówczas logiczna analiza tych samych faktów doprowadzi ich do wspólnych wniosków. Logiczną, rozsądną argumentację, przeprowadzoną w oparciu o fakty i obiektywne mechanizmy, jeśli nie podważą się słuszności wyводу, należy przyjąć do wiadomości, bez względu na to, czy jest to

zgodne z naszymi emocjami, czy też nie. I chociaż uważam, że nigdy całkowicie nie uwolnimy się od emocji i gdzie można z pożytkiem je wykorzystać, należy to czynić, to jednak realia dzisiejsze, zresztą nie tylko polskie, nakazują głównie realizm, rozsądek, skrupulatną i drobiazgową analizę, oraz szeroką wszechstronną, ogarniającą jak najwięcej problemów – syntezę”<sup>11</sup>.

W zakres dyskusji nie powinny wchodzić kwestie światopoglądowe, ponieważ wypowiedzianych w tych kwestiach poglądów nie można uzasadnić niepodważalnymi argumentami, gdyż takich nie ma, „o tym, czy ktoś wyznaje jakąś ideologię albo religię nie decydują argumenty pragmatyczne, ale wiara. Uważam, że system wartości, który elita wpaja społeczeństwu powinien opierać się na racjonalnych argumentach, a nie na subiektywnych przekonaniach, czy gołosłownych obietnicach”<sup>12</sup>.

### 3. Rodzaj informacji przekazywanych przez uczestników dialogu

Wśród informacji przekazywanych, czyli wyjściowych i informacji odbieranych, czyli wejściowych można wyróżnić trzy grupy:

- Pierwsza grupa są to informacje, które dobrze jest pamiętać, gdyż są dla człowieka i n f o r m a c j a m i u ż y t e c z n y m i, tzn. przydatnymi w procesie skutecznego sterowania samym sobą, jak i otoczeniem.
- Druga grupa są to informacje, które stanowią powtórzenia informacji użytecznych, są one i n f o r m a c j a m i r e d u n d a c y j n y m i, zwanymi też rozwlekłościami.
- Trzecia grupa są to informacje stanowiące dla człowieka s z u m i n f o r m a c y j n y, które nie przynoszą człowiekowi żadnych korzyści, zakłócają proces myślenia, utrudniają kojarzenie informacji użytecznych. Takie informacje przeszkadzają człowiekowi w procesie skutecznego sterowania samym sobą, jak również otoczeniem.

W interesie człowieka jest to, aby nie zapominał informacji z pierwszej grupy a jak najszybciej zapominał informacje z grupy trzeciej. Częste wykorzystywanie informacji użytecznych powoduje ich utrwalanie. Rzadkie korzystanie z szumu informacyjnego przyspiesza jego zapominanie.

---

<sup>11</sup> J. Wilsz, *Charaktery i porozumienia*, „Nowe Drogi”, nr 10 (461), październik 1987, s. 133.

<sup>12</sup> J. Wilsz, *Uwarunkowania społecznych zachowań elit – ujęcie interdyscyplinarne*. Artykuł ten znajduje się w druku w monografii pokonferencyjnej wydawanej przez Wyższą Szkołę Bezpieczeństwa w Poznaniu, która była organizatorem III Międzynarodowej Konferencji Naukowej „Edukacja Elit XXI Wieku”, nt.: *Wymienialność elit w systemie demokratycznego państwa prawa*, która odbyła się w Zakopanem w dniach 15-17 listopada 2017 roku. Wystąpienie na tej konferencji oparłam na zamieszczonym artykule. Artykuł ten zamieściłam na stronie internetowej: <http://www.jolantawilsz.pl> w linku „Publikacje do pobrania” od numerem 46. Przytoczony cytat jest zamieszczony na stronie 3.

Dla skutecznego sterowania się człowieka ważna jest znajomość zjawisk jakimi są zapamiętywanie informacji, czyli ich rejestracja, zapominanie informacji, czyli ich derejestracja a także wiedza wyjaśniająca na czym polega detrakcja informacji i retrakcja informacji. Brak znajomości mechanizmów tych zjawisk przez uczestników dialogu może zakłócić jego przebieg<sup>13</sup>.

W związku z dynamicznym rozwojem nauki, postępem naukowo-technicznym, procesami globalizacji itd., informacje, które „wczoraj” były informacjami użytecznymi dezaktualizują się i wiele spośród nich przestaje być użytecznymi, a czasami mogą stać się szumem informacyjnym.

Uczestników dialogu nazywa się dyskutantami. Powodem, który skłania ich do dyskusji jest różnica zdań w określonych kwestiach. Prowadzą dyskusję by przekonać się wzajemnie o słuszności swych wypowiedzi.

Każdy uczestnik dyskusji oczekuje od drugiego, by przekazywał mu informacje prawdziwe<sup>14</sup>. Można wymienić różne powody, które uniemożliwiają uzyskanie takich informacji (na przykład mankamenty ludzkich zmysłów, za pośrednictwem których odbieramy informacje o rzeczywistości). Może się też zdarzyć, że uczestnik przekazujący informacje nie dysponuje informacjami prawdziwymi albo celowo przekazuje informacje zniekształcone.

W świetle teoretycznej naukowej wiedzy o informacjach i procesie informowania, należy stwierdzić, że informowanie prawdziwe w dosłownym tego słowa znaczeniu nie istnieje. Między innymi dlatego, że na przykład, jeśli osoba X przekaże osobie Y jakąś informację, a osoba Y przekaże ją osobie Z, to informacja, którą odbierze osoba Z będzie się różniła od informacji przekazanej przez osobę X. Spowodowane jest to tym, że każde przetwarzanie informacji (w tym przypadku przez osobę Y) zniekształca ją. W praktyce mamy często do czynienia z informowaniem, w którym przekazywana jest tylko ich część, a więc z informowaniem nieprawdziwym.

Nasuwa się pytanie: Czy informacje nieprawdziwe są fałszem albo kłamstwem? odpowiedź następująco: informacje nieprawdziwe mogą być zarówno kłamstwem, jak i fałszem, ale nie muszą. W praktyce za prawdę uznawane są informacje poprawne, których odchylenie od informacji prawdziwych mieści się w granicach obranej, dopuszczalnej tolerancji, określonej przez przyjęte kryterium.

---

<sup>13</sup> Zagadnienia rejestracji, derejestracji, detrakcji i retrakcji informacji omówiłam w: J. Wilsz, *Implikacje dla systemu edukacyjnego wynikające z mechanizmów derejestracji i detrakcji informacji*, [w:] Kwartalnik Naukowy „Edukacja – Technika – Informatyka”, red. W. Walat, W. Lib, nr 2(20)2017, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2017.

<sup>14</sup> Informacja prawdziwa jest to informacja idealnie zgodna z rzeczywistością.

W praktyce informacje poprawne uznawane są za informacje prawdziwe, a informacje różniące się od informacji poprawnych uważane są za *informacje fałszywe*<sup>15</sup>.

Uczestnicy dialogu nie powinni dopuszczać się kłamstwa, które będzie miało miejsce, wówczas, gdy fałsz będą przedstawiali jako prawdę oraz jeśli prawdę będą przedstawiali jako fałsz, jeśli natomiast fałsz będą przedstawiali jako fałsz, nie można zarzucić im kłamstwa.

Wraz z rozwojem nauki i techniki, które pozwalają na dokładniejsze pomiary, będące danymi o rzeczywistych zjawiskach, czy obiektach, różnica pomiędzy informacjami poprawnymi i informacjami prawdziwymi będzie malała, ale nie sądzę, by kiedykolwiek można było postawić znak równości między tymi dwoma rodzajami informacji.

Wówczas, gdy nadawca X wysłał do odbiorcy Y komunikat A, mogą wystąpić trzy przypadki:

- komunikat A nie dotarł do odbiorcy Y (bo na przykład nadawca wypowiedział się zbyt cicho i odbiorca go nie usłyszał);
- odbiorca Y odebrał zmieniony/zniekształcony komunikat;
- odbiorca Y odebrał komunikat A (dokładnie taki sam, jaki wysłał mu nadawca).

W trzecim przypadku mamy do czynienia z *informowaniem wiernym*<sup>16</sup>, które określane jest jako *transinformowanie*<sup>17</sup>.

Na pytanie: Czym jest prawda? z punktu widzenia wiedzy teoretycznej o informacjach i informowaniu należy odpowiedzieć, że jest to wynik informowania wiernego.

#### **4. Wiadomości i poglądy – czego powinna dotyczyć dyskusja?**

Uczestnicy dyskusji mogą sobie przekazywać dwa rodzaje wypowiedzi. Mogą to być:

- *wiadomości*, będące obiektywnymi faktami;
- *poglądy*, które stanowią ocenę faktów.

Jeśli wypowiedzi są faktami, nie ma powodu do dyskusji. Może się zdarzyć, że danego faktu jeden z uczestników dyskusji nie zna, wówczas drugi powinien mu go przekazać i wyjaśnić, dzięki temu zwiększy się jego zasób wiedzy, co jest szczególnie ważne, kiedy wiedza ta jest niezbędna w dyskusji na dany temat. Jeśli u którejś z osób chcących uczestniczyć w dyskusji na dany temat występują duże braki wiedzy na ten temat, osoba ta powinna je uzupełnić

---

<sup>15</sup> *Informacja fałszywa* jest to informacja różniące się od informacji poprawnej.

<sup>16</sup> *Informowanie wiernie* jest to takie informowanie, w którym informacja odebrana jest taka sama jak informacja przekazana.

<sup>17</sup> Określenia *transinformacja* użył M. Mazur, zdefiniował *proces transinformowania* i omówił go w rozdziałach zatytułowanych: „Transinformacja” i „Transinformowanie” książki swego autorstwa (M. Mazur, *Jakościowa teoria informacji*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 1970, s. 41-59, s. 87-117).

i przystąpić do dyskusji przygotowana, gdyż uczestnicy dialogu powinni mieć zbliżony poziom i zakres wiedzy na diskutowany temat.

Dyskusja powinna dotyczyć wyłącznie poglądów, a fakty powinny być argumentami uzasadniającymi słuszność poglądów.

Ponieważ zasób wiedzy bezustannie zwiększa się, gdyż ciągle przybywa nowych informacji, należy je na bieżąco uaktualniać. Niemożliwe jest jednak zapamiętanie chociażby małej ich części, dlatego na szczególną uwagę zasługują te informacje, które mają zastosowanie do bardzo wielu problemów szczegółowych. Tendencja poznawania prawd i twierdzeń ogólnych, przechodzenie od spraw ogólnych do zagadnień szczegółowych, wyraźnie widoczna już dziś, wraz z postępowaniem naukowym będzie stawała się coraz silniejsza.

Wiadomości można znaleźć w słownikach, encyklopediach, w internecie itd. Poglądy człowiek musi tworzyć sam. Umiejętność ich tworzenia pozwala mu oceniać wiadomości, którymi dysponuje i fakty, z którymi się styka oraz wykorzystywać je w procesie podejmowania optymalnych decyzji.

We wszelkiego typu dyskusjach w systemie demokratycznym pomimo, że obowiązuje wolność słowa, do porozumienia powinno się dochodzić z wyniku dyskusji przeprowadzanej umiejętnie i kulturalnie. Różnica poglądów nie upoważnia do zachowań agresywnych (o czym często zapominają również politycy). Przewaga jednego dyskutanta nad drugim może wynikać wyłącznie z mądrości, tego, który do uzasadnienia słuszności swego poglądu używa przekonujących argumentów. Taki pogląd może jedynie podważyć jeszcze bardziej przekonujący, czyli mądrzejszy argument drugiego dyskutanta.

Samodzielne formułowanie poglądów to proces intelektualny człowieka, w którym tworzy on nowe informacje mogące wzbudzać kontrowersje, których wyjaśnienie wymaga dyskusji, w trakcie której poglądy obydwu dyskutujących osób mogą ulegać modyfikacji i coraz mniej różnić się od siebie.

Do formułowania i wyrażania własnych poglądów oraz do dyskusji ludzi powinna przygotowywać szkoła, z niej powinni „wynieść” umiejętności tworzenia poglądów koniecznych do efektywnego funkcjonowania, które jest możliwe dzięki umiejętności podejmowania optymalnych decyzji i stanowi podstawę dla merytorycznie prowadzonej dyskusji.

Niestety w szkole wiadomości znacznie przeważają nad poglądami, a powinno być odwrotnie. Wartość intelektualna człowieka nie polega na zasobie wiadomości, bo te zawsze można uzupełnić, ale na umiejętności tworzenia poglądów, którą to umiejętność powinno się nabywać i rozwijać w szkole jak najwcześniej (a w zasadzie powinna to być kontynuacja procesu, który towarzyszy dziecku od najmłodszych lat, w domu rodzinnym i w przedszkolu).



Dyskusja powinna polegać na wymianie poglądów, gdyż wyłącznie w kwestii poglądów osoby mogą dochodzić do *consensusu*. Osiąga się go na drodze wzajemnych kompromisów. Przy czym po każdej kolejnej wypowiedzi jednego uczestnika, drugi powinien zmodyfikować swój dotychczasowy pogląd – pójść na pewne ustępstwa, mówiąc potocznie częściowo pozostaje przy swoim poglądzie, a częściowo go zmienia, przekonując się do racji drugiego uczestnika dyskusji. Racje te powinien uwzględniać dobrowolnie, jeśli dyskusja ma charakter dialogu wywieranie nacisku jest niedopuszczalne. Jeszcze raz odkreślę, że każdy z uczestników dyskusji powinien przekonująco uzasadnić swój pogląd, używając argumentów, których dostarcza mu wiedza, czyli wiadomości, będące niepodważalnymi faktami.

Przebieg dyskusji może być zakłócony przez różne czynniki. W prowadzonym dialogu mogą pojawić się bariery, które w dość prosty sposób można ująć z punktu widzenia cybernetyki. Chodzi tu przede wszystkim o zakłócenia spowodowane nieprawidłowym przebiegiem procesu przekazywania informacji.

## **5. Zniekształcanie przekazywanych informacji**

W procesie przekazywania informacji dezinformacja, czy też niedoinformowanie, którejs z stron może być źródłem konfliktu. W procesie tym występuje bardzo ważny aspekt, którym są zniekształcania informacji, ponieważ **k a ż d e p r e t w a r z a n i e i n f o r m a c j i z a w s z e p o w o d u j e j e j z n i e k s z t a ł c e n i e**. Dzieje się tak między innymi dlatego, że każda osoba, odbierany komunikat przetwarza zgodnie z własną transformacją, w efekcie czego nieuniknione jest jego zniekształcenie. Tak więc im więcej osób przetwarza informację, tym wersja końcowa takiej wielokrotnie przekształconej informacji będzie bardziej odbiegać od jej pierwszej wersji. Powodem zniekształceń informacji może być również to, że osoba odbierająca informację:

- zrozumiała tylko część informacji i te przetworzyła;
- część informacji pominęła, przetworzyła pozostałe;
- dodała do odebranych informacji, informacje własne.

Istnieje wiele naturalnych ograniczeń w prowadzonym dialogu, które w dość prosty sposób można ująć z punktu widzenia cybernetyki.

Można wymienić różne sposoby zniekształcania/deformowania przekazywanych informacji, wymienię niektóre z nich:

- **p r z e m i l c z a n i e** niektórych informacji, tzn. nie przekazywanie wszystkich informacji istotnych dla diskutowanego problemu;

- p r z e k r ę c a n i e informacji, czyli takie ich przedstawianie, by odbiorca nie „odczytał” ich prawdziwej treści;
- w y m y ś l a n i e informacji, które nie mają nic wspólnego z prawdą;
- r o z w l e k a n i e informacji, czyli powtarzanie tych samych informacji wielokrotnie albo mówienie na ten sam temat w inny sposób, który nie wnosi nic nowego;
- z u b o ż a n i a informacji przez zacieranie szczegółów, zbytnia ogólnikowość wypowiedzi;
- n i e j a s n e, n i e z r o z u m i a ł e, n i e j e d n o z n a c z n e przekazywanie informacji.

Ważną umiejętnością jest rozpoznawanie i usuwanie deformacji w informowaniu. Brak tej umiejętności może zaburzyć prowadzony dialog.

Dialog mogą również zakłócić oddziaływania, które dostarczają człowiekowi:

- zbyt dużą ilość informacji – nieadekwatną do wartości jego przetwarzalności;
- zbyt małą ilość informacji – nieadekwatną do wartości jego przetwarzalności;
- zbyt dużą ilość informacji z dziedziny, w której nie przejawia talentu;
- zbyt małą ilość informacji z dziedziny, w której przejawia talent;

Również problemem może być zbyt mała odtwarzalność osoby odbierającej informacje, gdyż może ona nie być w stanie ich zapamiętać.

Z powyższych względów osoba kierująca swą wypowiedź do drugiego uczestnika dialogu powinna indywidualizować ją głównie ze względu na wartości jego stałych indywidualnych cech osobowości w dziedzinie funkcji intelektualnych, którymi są przetwarzalność, odtwarzalność, talent<sup>18</sup>.

Jeśli chodzi o stałe indywidualne cech osobowości w dziedzinie stosunków interpersonalnych (są to emisyjność, tolerancja, podatność), należy dobierać – właściwy ze względu na wartości tych cech człowieka – sposób oddziaływania na niego.

Bardzo ważnym zagadnieniem jest manipulowanie informacjami. Celem jego jest takie wpłynięcie na obiekt sterowany, będący przedmiotem manipulacji, by najczęściej wbrew jego interesowi własnemu obiekt sterujący – socjotechnik osiągnął korzyści.

---

<sup>18</sup> Koncepcję stałych indywidualnych cech osobowości przedstawiłam między innymi w następujących publikacjach: J. Wilsz, *Psychologizowana wersja koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości i jej wykorzystanie przy wyborze zawodu*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr. III, (red. T. Lewowickiego, J. Wilsz, I. Ziaziunia i N. Nyczkało), Częstochowa-Kijów 2001; J. Wilsz, *Структура, зміст і функції сталих індивідуальних якостей учня у процесі допрофесійного навчання і виховання*, Kijów 1997; J. Wilsz, *Teoria pracy, Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009; G. Bał, J. Wilsz, *Koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości w kontekście racjonalistyczno-humanistycznej metodologii nauk o człowieku*, „Czasopismo Psychologiczne”, 21, 2, 2015.

Działania manipulacyjne podejmowane przez socjotechników są najczęściej działaniami celowymi. Jeśli jeden z uczestników dialogu ma doskonałe umiejętności socjotechniczne, to nie oprze mu się żadna uczestnicząca w rozmowie z nim osoba. Zwraca uwagę na to zagadnienie wybitny światowej sławy specjalista z dziedziny socjotechniki Christopher Hadnagy, który ogromną wagę przywiązuje do roli czynnika ludzkiego, podkreślając, że: pierwiastek ludzki okazuje się najprostszy do zmanipulowania i oszukania<sup>19</sup>. Narzędziem, którym posługuje się socjotechnik jest informacja. Jakie przedsięwzięcia należy podjąć, aby nie ulegać (ściślej będzie, jeśli napiszę „aby ulegać w możliwie najmniejszym stopniu”) manipulacji. Odpowiedź na to pytanie jest niezmiernie prosta: człowiek powinien nabyć wiedzę na temat informacji oraz zasad obowiązujących przy ich przetwarzaniu i przekazywaniu, wówczas jest szansa na to, że wysiłek socjotechnika włożony w proces manipulacji takim człowiekiem okaże się daremny.

## **6. Zakończenie – analiza relacji zachodzących między władzą a społeczeństwem**

W zakończeniu chciałam zwrócić uwagę na konieczność dialogu pomiędzy władzą i społeczeństwem, szczególnie wówczas, kiedy pojawiają się konflikty.

Porozumienie władzy jest konieczne, na pewno z tą częścią społeczeństwa, która ma inną wizję demokratycznego państwa niż władza.

Na linii władza i wspomniana część społeczeństwa (nazwijmy ją: część społeczeństwa A) istnieje dziś ostry konflikt. Przyjmijmy uproszczony i umowny podział na część społeczeństwa A, która jest w konflikcie z władzą i część społeczeństwa B, podzielającą poglądy władzy. Na konflikt władzy z częścią społeczeństwa A nakłada się konflikt tej części społeczeństwa z częścią społeczeństwa B. Część społeczeństwa A jest więc w trudnej sytuacji, ponieważ ma konflikt z władzą i z częścią społeczeństwa B, która jest wspierana przez tę władzę.

Trzydzieści dwa lata temu pisałam, że „Społeczeństwo z cybernetycznego punktu widzenia to system, czyli zbiór elementów z zachodzącymi między nimi relacjami. Wówczas, gdy wszystkie relacje między członkami społeczeństwa (czyli elementami systemu) a otoczeniem są oddziaływaniami zgodnymi, mówimy o procesie sumarycznym. Jeżeli część elementów systemu będzie miała oddziaływania inne niż pozostałe, to powstanie proces różnicowy. Jest on szkodliwy dla społeczeństwa, a trwający w długim przedziale czasowym, przy dużym jego nasileniu, może nawet doprowadzić do jego samounicestwienia. Dialog może być jednym z instrumentów osiągnięcia możliwie zgodnych oddziaływań wszystkich członków społeczeń-

---

<sup>19</sup> Ch. Hadnagy, *Socjotechnika. Sztuka zdobywania władzy nad umysłami*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2012, s. 11.

stwa. Wówczas w wyniku procesu sumarycznego społeczeństwo traktowane jako system autonomiczny może uzyskać swoją maksymalną moc swobodną<sup>20</sup>, którą powinno spożytkować z korzyścią dla całego społeczeństwa.

Mechanizm, o którym wówczas pisałam nie zmienił się, z takim samym mechanizmem mamy do czynienia dziś i będzie on występował w przyszłości, ale zmieniła się i bezustannie będzie się zmieniała sytuacja.

Nie podjęłam się dokonania profesjonalnej oceny tej sytuacji w latach 1985-1990, nie podejmę się dokonania jej oceny, ani dziś, ani w przyszłości, gdyż nie jestem ani politologiem, ani socjologiem, ani historykiem.

Słuchając wypowiedzi autorytetów ze wspomnianych dziedzin nasuwa się wniosek, że w Polsce istnieje obecnie proces różnicowy o dużym nasileniu, spowodowany przez dwie części społeczeństwa, część A i część B, w którym istotna jest rola władzy.

Co w takiej sytuacji powinna zrobić władza? Wszyscy rozsądni ludzie zgodnie odpowiedzą na to pytanie: władza powinna podjąć wszelkie możliwe działania, by zlikwidować, albo chociażby złagodzić konflikty społeczne.

Czego władzy nie wolno robić? Wszyscy mądrzy i logiczni ludzie zgodnie odpowiedzą na to pytanie: władzy nie wolno preferować żadnej części społeczeństwa, ze względu na jej poglądy polityczne, czy światopogląd. Niedopuszczalne jest by swoimi decyzjami władza potęgowała istniejące konflikty społeczne i wywoływała nowe.

Jaka powinna być władza? Wszyscy rozsądni, mądrzy i logiczni obywatele chcieliby, by władza była obiektywna, bezstronna, praworządna, sprawiedliwa, uczciwa itp.

Jeśli w społeczeństwie pojawiły się dwie grupy A i B, to władza obydwie je powinna traktować sprawiedliwie, niedopuszczalne jest, by preferowała tę grupę, która podziela jej poglądy polityczne a dyskryminowała grupę o odmiennych poglądach.

Każdy system autonomiczny (takim są poszczególne jednostki również grupy społeczne), wówczas, gdy ma zakłóconą równowagę funkcjonalną niekorzystnymi dla niego wydarzeniami, które pojawiają się w jego otoczeniu, dąży do tego, by powrócić do stanu równowagi funkcjonalnej, jest to możliwe dzięki wewnętrznym homeostatycznym mechanizmom obronnym, określanym jako homeostaza albo samoregulacja, które zapobiegają dezorganizacji systemu. Jeśli jednak system ma to uniemożliwione, należy liczyć się z tym, że zbuntuje się, gdyż silne zaburzenie równowagi funkcjonalnej może nawet zagrozić jego egzystencji. Nale-

---

<sup>20</sup> J. Wilsz, *Charaktery i porozumienia*, „Nowe Drogi”, nr 10 (461), październik 1987, s. 131. Tematyka tego artykułu dotyczyła dialogu i porozumienia narodowego.

ży tu podkreślić, że „może wystąpić sytuacja funkcjonowania homeostazy przy całkowitym braku organizacji, albo też bardzo silna organizacja, ale zawsze z udziałem homeostazy”<sup>21</sup>.

Jeśli homeostaza jakiejś części społeczeństwa nie jest zgodna z prawem uchwalonym przez władzę to oznacza, że prawo jest sprzeczne z jej interesem, a więc zakłóca homeostazę tej części społeczeństwa.

Rozważmy sytuację, w której decyzje podejmowane przez władzę mocno zaburzyły równowagę funkcjonalną dużej części społeczeństwa, szczególnie części społeczeństwa A (między innymi przez ograniczanie praw obywatelskich, narzucanie sprzecznego z jej przekonaniami systemu wartości, uniemożliwienie członkom społeczeństwa zaspokojenie jego ważnych potrzeb, ograniczanie/zabieranie zagwarantowanej prawnie mocy socjologicznej, np. w postaci nabytych zgodnie z prawem emerytur itd., itd.). Tego rodzaju decyzje pogłębiają konflikt między władzą a częścią społeczeństwa A, intensyfikują też konflikt między częścią społeczeństwa A i częścią społeczeństwa B.

Stosując metodę systemową M. Mazur wymienił pięć modelowych możliwości<sup>22</sup>, które mogą wystąpić między h o m e o s t a z ą s p o ł e c z n ą<sup>23</sup> społeczeństwa, homeostazą grupy i prawem. Uczony ten napisał: „Homeostaza grupy jest zgodna z prawem, ale niezgodna z homeostazą społeczeństwa. Znaczy to, że grupa podporządkowała sobie prawo dla własnych korzyści. Jest ona określana jako k l i k a r z ą d z ą c a [podkr. – J.W.]”<sup>24</sup>. Odnosząc ten przypadek do obecnej sytuacji w Polsce, można wspomnianą przez M. Mazura grupę rozpatrywać, jako grupę ludzi sprawujących władzę. Ponieważ ta grupa uchwaliła prawo korzystne dla siebie, to jej homeostaza jest zgodna z tym prawem (mamy tu do czynienia z pewnym uproszczeniem, gdyż pomimo tego, że wszyscy członkowie grupy władzy głosowali za wprowadzeniem tego prawa, to część z nich nie była przekonana co do tego, że jest ono słuszne, a więc decyzja podjęta przez nich w głosowaniu nie była zgodna z ich h o m e -

---

<sup>21</sup> J. Wilsz, *Mechanizmy homeostatyczne człowieka i zespołu w warunkach zmieniającego się otoczenia*, [w:] „Prace Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Częstochowie. Seria Wychowanie techniczne”, red. K. Tubliczewicz, J. Wilsz, Częstochowa 1998, nr 2, s. 36.

<sup>22</sup> W społeczeństwie występują różne kombinacje pięciu wymienionych przez M. Mazura możliwości. Nie ma co do tego wątpliwości, że należy dążyć do pierwszej modelowej sytuacji określanej jako p r a w o r z ą d n o ś ć, w której homeostaza społeczna i homeostaza grupy są ze sobą zgodne i są zgodne z prawem, co oznacza, że interes każdego obywatela jest taki sam jak interes każdego uczestnika władzy i pozostaje w granicach obowiązującego prawa.

<sup>23</sup> H o m e o s t a z a s p o ł e c z n a reprezentuje interesy całej społeczności i zależy od homeostaz indywidualnych jej członków. Przy czym homeostaza indywidualna poszczególnych ludzi nie musi zgodna i homeostazą społeczną, ale homeostaza większości społeczności powinna być z nią zgodna.

<sup>24</sup> M. Mazur, *Spoleczne znaczenie cybernetyki*, „Nowe Drogi” 5 372/80, s. 161.

o stażą indywidualną<sup>25</sup>, podjęli tę decyzję pod przymusem obowiązującej dyscypliny partyjnej będącej zarządzeniem organizacyjnym).

Jak może zachować się władza wówczas, gdy zakłócona jest równowaga funkcjonalna społeczeństwa? Rozważając teoretycznie istniejące możliwości należy powiedzieć, że władza może podjąć działania, w efekcie których przywrócony zostanie stan równowagi funkcjonalnej społeczeństwa. Może takich działań nie podjąć, może nawet podejmować działania siłowe uniemożliwiające okazywanie niezadowolenia rozgoryczonej części społeczeństwa. Takie postępowanie władzy jeszcze bardziej zakłóci równowagę funkcjonalną tej części społeczeństwa i może spowodować eskalację konfliktu, dzieje się tak ponieważ działanie homeostazy społecznej jest niezwykle silne, „działa ona w sposób ciągły reagując niezwłocznie na każde zachwianie równowagi funkcjonalnej i składa się z tylu obwodów regulacyjnych, że sterowanie ich z zewnątrz byłoby nierealne”<sup>26</sup>. Dobrze byłoby, by władza była świadoma tego, że „Zarządzenia organizacyjne zadziałają skutecznie tylko wtedy, gdy będą zgodne z homeostazą społeczną (zgodność interesów), stanowiąc jedynie jej uzupełnienie. Zarządzanie sprzeczne z homeostazą (sprzeczność interesów) z góry skazane jest na niepowodzenie”<sup>27</sup>. Politycy powinni wiedzieć, że homeostaza społeczna gwarantuje stabilizację skuteczniej niż przepisy prawa i ma większy wpływ na życie społeczne niż zarządzenia wydawane przez władzę.

Nie przyniesie pozytywnego efektu manipulowanie ludźmi, stosowane w nadziei, że umożliwi skuteczne panowanie nad ludzkimi zachowaniami, należy „skoncentrować się na metodach współdziałania ludzi i współpracy zarządzających z zarządzanymi. Konieczna wydaje się diametralna zmiana filozofii, polegająca na rezygnacji z manipulowania ludźmi na rzecz poznania tych ludzi, ich stałych indywidualnych cech osobowości, zrozumienia ich dążeń i interesów wynikających z ich homeostazy indywidualnej oraz zsynchronizowania oddziaływań na nich w taki sposób, aby były zgodne z tymi dążeniami i interesami, za ich wiedzą i akceptacją”<sup>28</sup>.

Zadam pytanie: Czy jeśli społeczeństwo, które ma zaburzoną równowagę funkcjonalną chce powrócić do stanu równowagi funkcjonalnej i podejmuje w tym celu działania zmierza-

---

<sup>25</sup> Homeostaza indywidualna poszczególnych ludzi różni się głównie ze względu na wartości ich stałych indywidualnych cech osobowości. Zespół tych cech w sposób bezpośredni i pośredni determinuje tę homeostazę. Zachowania człowieka sterowane przez jego homeostazę indywidualną wyrażają jego interes własny.

<sup>26</sup> M. Mazur, *Spoleczne znaczenie cybernetyki*, „Nowe Drogi” nr 5 (372), maj 1980, s. 160.

<sup>27</sup> J. Wilsz, *Mechanizmy homeostatyczne...*, dz. cyt., s. 38.

<sup>28</sup> J. Wilsz, *Mechanizmy homeostatyczne...*, dz. cyt., s. 39.

jące do zmniejszenia zaistniałych zakłóceń, a władza, narzucająca swoje rygorystyczne prawa, z uporem to uniemożliwia, c o w ó w c z a s ?

Odpowiedź na to pytanie pozostawiam Czytelnikom artykułu, którzy jako założenie wstępne powinni przyjąć, że władza jest dla społeczeństwa, a nie odwrotnie – oczywiście w systemie demokratycznego państwa prawa.

## **Bibliografia**

Bałł G., Wilsz J., *Koncepcja stałych indywidualnych cech osobowości w kontekście racjonalistyczno-humanistycznej metodologii nauk o człowieku*, „Czasopismo Psychologiczne”, 21, 2, 2015.

Hadnagy Ch., *Socjotechnika. Sztuka zdobywania władzy nad umysłami*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2012.

Mazur M., *Cybernetyka i charakter*, PIW, Warszawa 1976.

Mazur M., *Cybernetyka i zarządzanie*, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych, Warszawa 1969.

Mazur M., *Cybernetyczna teoria układów samodzielnych*, Warszawa 1966.

Mazur M., *Jakościowa teoria informacji*, Wydawnictwa Naukowo-Techniczne, Warszawa 1970.

Mazur M., *Społeczne znaczenie cybernetyki*, „Nowe Drogi” nr 5 (372), maj 1980.

Wilsz J., *Charaktery i porozumienia*, „Nowe Drogi”, nr 10 (461), październik 1987.

Wilsz J., *Implikacje dla systemu edukacyjnego wynikające z mechanizmów derejesracji i detrakcji informacji*, [w:] Kwartalnik Naukowy „Edukacja – Technika – Informatyka”, red. W. Walat, W. Lib, nr 2(20)2017, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2017.

Wilsz J., *Komunikowanie się uczestników procesu pracy ze względu na rodzaj występującego między nimi sprzężenia zwrotnego* [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr XII, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun i N. Nyczkało, Wydawnictwo Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Częstochowa – Kijów 2010.

Wilsz J., *Psychologizowana wersja koncepcji stałych indywidualnych cech osobowości i jej wykorzystanie przy wyborze zawodu*, [w:] *Kształcenie zawodowe: pedagogika i psychologia*, nr. III, (red. T. Lewowickiego, J. Wilsz, I. Ziaziunia i N. Nyczkało), Częstochowa-Kijów 2001.

Wilsz J., *Teoria pracy, Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009.

Wilsz J., *Uwarunkowania prospołecznych zachowań elit – ujęcie interdyscyplinarne*. Artykuł ten znajduje się w druku w monografii pokonferencyjnej wydawanej przez Wyższą Szkołę Bezpieczeństwa w Poznaniu, która była organizatorem III Międzynarodowej Konferencji Naukowej „Edukacja Elit XXI Wieku”, nt.: *Wymienialność elit w systemie demokratycznego państwa prawa*, która odbyła się w Zakopanem w dniach 15-17 listopada 2017 roku. Wystąpienie na tej konferencji oparłam na zamieszczonym artykule. Artykuł ten zamieściłam na stronie internetowej: <http://www.jolantawilsz.pl> w linku „Publikacje do pobrania” od numerem 46.

Wilsz J., *Структура, зміст і функції сталих індивідуальних якостей учня у процесі до-професійного навчання і виховання*, Kijów 1997.