

**Stefan Forlicz**

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

## **PROBLEMY INFORMACYJNE DZIAŁAŃ ZBIOROWYCH**

Działania zbiorowe, np. praca w przedsiębiorstwie, działalność w partiach politycznych czy związkach zawodowych i innych organizacjach społecznych, wspólne działania społeczności lokalnych, grup przyjacielskich czy towarzyskich, są niezmiernie ważnym elementem życia człowieka we współczesnym świecie. Ze swej istoty wymagają uczestnictwa nie jednej osoby, a co najmniej dwóch, lecz najczęściej większej liczby osób, współdziałanie zaś podmiotów ze sobą wymaga wymiany informacji, odbywającej się w procesie komunikacji. To powoduje, iż do najbardziej istotnych problemów organizacji i prowadzenia działań zbiorowych należą problemy wynikające z konieczności komunikowania się uczestników tych działań między sobą i z otoczeniem, a więc **problemy informacyjne**.

Problemy wynikające z komunikowania się uczestników grupy z podmiotami zewnętrznymi są takie same, jak w wypadku dowolnego podmiotu wymieniającego informacje z otoczeniem, nie będziemy więc ich w tym artykule szczegółowo omawiać<sup>1</sup>. Skupimy się natomiast na problemach informacyjnych powstających w trakcie komunikowania się uczestników działań zbiorowych między sobą, zarówno w fazie projektowania i organizowania takich działań, jak i w fazie ich realizacji.

Większość problemów informacyjnych występujących w obu tych fazach ma podobny charakter, z wyjątkiem problemów wynikających z konieczności uzgodnienia tzw. **wiedzy wspólnej**, co musi nastąpić przed przystąpieniem do realizacji działań zbiorowych, a więc w fazie ich projektowania i organizowania.

Pod pojęciem wiedzy wspólnej (*common knowledge*) rozumiemy tę część wiedzy<sup>2</sup> każdego z uczestników, która odznacza się tym, że posiadają ją wszyscy. Jed-

---

<sup>1</sup> Tym problemem poświęconych było m.in. kilka moich wcześniejszych publikacji, np.: (Forlicz 1996; 1997; 2001; 2003; 2004a; 2004b).

<sup>2</sup> Podobnie jak we wcześniejszych moich pracach, np. (Forlicz 2001), *informacja* jest tu rozumiana jako strumień danych lub prawd przepływający od nadawcy do odbiorcy. Docierające do odbiorcy informacje będą powiększać jego zasób wiedzy, jednak pod warunkiem, że odbierany przez

nocześnie wszyscy mają świadomość nie tylko posiadania jej przez innych, ale również tego, że ci inni również są świadomi naszej świadomości. Podmiot uczestniczący w wiedzy wspólnej może więc opisać swoją sytuację zdaniem: ja wiem, że ty wiesz, że ja wiem, że ty wiesz itd. nieskończenie wiele razy.

Przed przystąpieniem do realizacji działań zbiorowych ich uczestnicy powinni uzgodnić takie zagadnienia, jak: język<sup>3</sup>, jakim będą się posługiwać, cel działań, reguły postępowania, zasady współpracy, podział obowiązków. Elementy te będą się składać na wiedzę wspólną, konieczną do realizacji wspólnych zadań. Niestety jednym z dość poważnych problemów informacyjnych występujących na tym etapie są niekiedy poważne trudności z uzgodnieniem wiedzy wspólnej.

Po pierwsze, aby uzgodnić język, w jakim uczestnicy działań zbiorowych będą się komunikować, konieczna jest wymiana między nimi informacji, która musi być dokonana w jakimś języku, wcześniej już znanym i zrozumiałym. Jeżeli każdy z nich używa innego języka, to do ustalenia języka wspólnego jako podstawowego elementu wiedzy wspólnej może w ogóle nie dojść, a tym samym nie dojdzie w ogóle do realizacji działań zbiorowych. Zwróćmy przy tym uwagę, że chodzi tu nie tylko o taką sytuację, gdy każdy z uczestników posługuje się innym językiem naturalnym, np. jeden polskim, drugi angielskim, a trzeci chińskim, i żaden z nich nie zna języka żadnego z partnerów, ale i o sytuację, która często występuje w rozmowach społecznych. Mam tu na myśli np. rokowania między pracodawcami i związkami zawodowymi, kiedy często do porozumienia nie dochodzi dlatego, że choć obie strony posługują się tym samym językiem naturalnym, to inaczej rozumieją niektóre brzmiące tak samo pojęcia, a przed rozpoczęciem rozmów nie uzgodniły ich znaczenia.

Niekiedy jednak, mimo posługiwania się jednym językiem, uzgodnienie wiedzy wspólnej okazuje się niemożliwe. Obrazuje to pojawiająca się czasem w literaturze przedmiotu anegdota (Tietzel 1985), przedstawiająca kłopoty dwóch dowódców oddziałów wojskowych. Otóż na spotkanie z siłami nieprzyjaciela maszerują oddzielnymi drogami z dwóch stron dwa oddziały wojskowe. Jeżeli uderzą na nieprzyjaciela równocześnie, to zwyciężą, natomiast jeżeli jeden z oddziałów zaatakuje samodzielnie, to zostanie całkowicie rozbity. W związku z tym dowódca oddziału A wysłał do dowódcy B posłańca z wiadomością, że zaatakuje nieprzyjaciela nazajutrz w samo południe i oczekuje tego samego od odbiorcy informacji. Ponieważ jednak zdaje sobie sprawę, że gdyby jego wiadomość nie dotarła do B, to ten

---

nego ciąg znaków będzie dla niego zrozumiały. Oznacza to, że podmiot, aby powiększać swój zasób wiedzy dzięki odbiorowi informacji, czyli przyswoić informacje, musi dysponować pewną wiedzą początkową umożliwiającą rozkodowanie informacji docierających do niego poprzez kanał łączności. Wiedza będzie zatem dla nas zbiorem (zasobem) zgromadzonych danych i prawd o otaczającym nas świecie wraz z powstałymi między nimi sprzężeniami.

<sup>3</sup> Oczywiście chodzi tu o język w bardzo szerokim sensie. Warto jednak w tym miejscu przypomnieć problemy, jakie wynikły ze znanego z Biblii „pomieszania języków” w trakcie budowy wieży Babel.

nie zaatakuje w określonym czasie, a w związku z tym on sam poniesie klęskę, żąda od B potwierdzenia otrzymania informacji i jednocześnie deklaruje, iż jeżeli tego potwierdzenia nie otrzyma, to sam nie zaatakuje. Dowódca B, który odebrał wiadomość od A, wysyła do niego potwierdzenie, bojąc się jednak, że może ono do A nie dotrzeć i A nie zaatakuje, żąda potwierdzenia otrzymania swojego potwierdzenia, informując, że w razie jego nieotrzymania sam nie zaatakuje. W ten sposób obaj dowódcy teoretycznie mogą wymieniać postać nieskończoną liczbę razy, a do ustalenia terminu ataku nie dojdzie, ponieważ każdy z nich będzie oczekiwał potwierdzenia przesłanej przez siebie ostatniej wiadomości.

W trakcie ustalania wiedzy wspólnej istnieją jednak również problemy wynikające z wymiany informacji, identyczne jak te, które pojawią się także w okresie realizacji działań zbiorowych będących wynikiem ustaleń. Wskazać tu należy problemy wynikające z istnienia kosztów wymiany informacji, problemy będące konsekwencją istnienia niepewności zachowania partnera, a także te, które powodowane są niedoskonałością funkcjonowania kanałów przepływu informacji.

Każdy z uczestników działań zbiorowych liczy na osiągnięcie dzięki nim pewnych korzyści, choć oczywiście nie zawsze muszą to być korzyści materialne, może to być np. satysfakcja ze zrobienia czegoś dla innych. Aby jednak móc osiągnąć takie szeroko rozumiane korzyści, konieczne jest poniesienie kosztów uczestnictwa w działaniu zbiorowym. Racjonalnie działający podmiot weźmie więc udział w działaniach zbiorowych, kiedy spodziewane korzyści będą przewyższać spodziewane koszty.

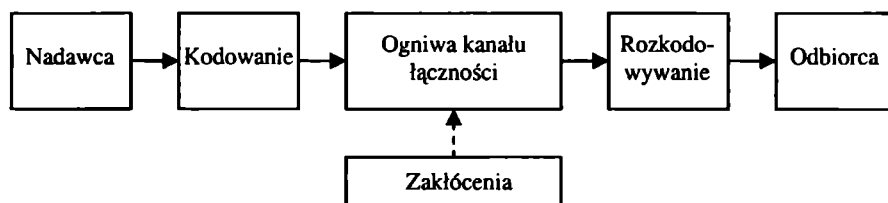
Ważnym składnikiem kosztów uczestnictwa w działaniach zbiorowych są koszty wymiany informacji między podmiotami, a więc koszty przekazywania i pozyskiwania informacji. Zwłaszcza w działaniach zbiorowych nie wymagających dużych nakładów środków materialnych, np. organizacji protestu czy manifestacji, wysokość kosztów informacyjnych może odgrywać decydującą rolę przy podejmowaniu decyzji o uczestnictwie.

Wyróżnia się tu zwykle, np. (Forlicz 2001), kilka rodzajów takich kosztów: bezpośrednie koszty pieniężne, alternatywne koszty czasu przeznaczonego na działalność informacyjną oraz koszty wysiłku fizycznego, psychicznego i umysłowego. W przypadku działań zbiorowych można przytoczyć m.in. następujące przejawy kosztów informacyjnych: koszt druku ulotek informujących o celach i powodach działania (bezpośrednie koszty pieniężne), alternatywny koszt czasu spędzanego na zebraniach poświęconych planowaniu działań zbiorowych, koszt wysiłku fizycznego wynikającego z roznoszenia ulotek, koszt przełamania nieśmiałości koniecznej do wymiany informacji z innymi uczestnikami działań (koszt wysiłku psychicznego), koszty wysiłku intelektualnego potrzebnego do zredagowania informacji dla innych uczestników działania lub do zrozumienia informacji otrzymanych od innych.

W trakcie wymiany informacji uczestnicy działań zbiorowych muszą również zdawać sobie sprawę z istnienia niepewności co do zachowania partnera<sup>4</sup>. Zwróć w tym miejscu uwagę wyłącznie na niepewność dotyczącą zachowań informacyjnych. Po pierwsze, przejawem niepewności dotyczącej jakości partnera będą wątpliwości co do tego, czy partner przekazujący nam informację potrafił ją ukształtować tak, abyśmy zrozumieli właściwie jej sens, lub też wątpliwości co do tego, czy partner odbierający wiadomość od nas potrafi ją właściwie zrozumieć. Po drugie, pojawia się niepewność co do tego, czy partner, dążąc do realizacji własnych egoistycznych celów, nie przekaże nam informacji, która po fakcie okaże się fałszywa. Wreszcie, po trzecie, ryzyko moralne (trzeci rodzaj niepewności zachowania partnera) wynikać może z niepewności co do tego, czy partner nie ulegnie pokusie nadużycia, polegającej na przekazaniu nam informacji, co do których wie, że nie jesteśmy w stanie ich zweryfikować, lub też na możliwości postąpienia wbrew przekazanym instrukcjom, kiedy orientuje się, że nie jesteśmy w stanie jednoznacznie mu udowodnić, że naszą wiadomość zrozumiał właściwie.

Zdając sobie sprawę z istnienia niepewności zachowania partnera, każdy z uczestników działań zbiorowych powinien więc stosować różnego typu zabezpieczenia, specyficzne dla danego rodzaju niepewności. Musi jednak także pamiętać, iż do działań zbiorowych nie dojdzie, jeżeli poziom wzajemnej nieufności będzie zbyt duży, dlatego też obok działań zabezpieczających jego samego powinien także prowadzić działania mające na celu zmniejszenie niepewności co do własnej osoby, występującej u innych członków zespołu. Mogą to być działania informacyjne polegające na wysyłaniu informacji o sobie, swoich intencjach, rekomendacje itp. (w tym również sygnalizowanie ich w sposób niewerbalny). Niestety co do takich działań istnieć będzie także niepewność – związana z ich wiarygodnością – a zatem osiągnięcie odpowiedniego poziomu wzajemnego zaufania potencjalnych uczestników działania zbiorowego może być nieosiągalne, co doprowadzi do jego fiaska.

Wreszcie ostatnie z omawianych tu problemów informacyjnych działań zbiorowych wynikają z niedoskonałości funkcjonowania kanału przesyłu informacji (rys. 1).



Rys. 1. Układ przepływu informacji

Źródło: opracowanie własne.

<sup>4</sup> Szerzej na temat rodzajów niepewności zachowania partnera i sposobów jej redukcji (Forlicz 2001).

Ogniwa kanału informacyjnego najczęściej mają charakter urządzeń technicznych, stąd niedoskonałości ich działania będą wynikać z ich własności. Zatem po pierwsze, zasięg ogniwa może być zbyt mały, co może powodować niemożność przekazania informacji w ogóle lub też otrzymywanie przez odbiorcę sygnału tak słabego, że trudnego do rozkodowania. Po drugie, zbyt mała przepustowość ogniwa może powodować niemożność przekazania pełnej informacji w określonym czasie. Czas przesyłu informacji przez ogniwo może być, po trzecie, zbyt długi, co będzie powodować otrzymywanie przez odbiorcę informacji nieaktualnych. Po czwarte, ogniwo może być zbyt mało odporne na zakłócenia, na skutek czego odbierana informacja może zostać zniekształcona tak bardzo, że będzie niemożliwa do rozkodowania lub niezrozumiała. Ogniwo może się także, po piąte, charakteryzować małą niezawodnością, co zmniejsza prawdopodobieństwo otrzymania w ogóle informacji przez odbiorcę, lub też, po szóste, małą wiarygodnością, czego skutkiem jest duże prawdopodobieństwo otrzymania przez odbiorcę informacji przekłamanej. Wreszcie, po siódme, na skutek niezapewnienia dostatecznego bezpieczeństwa informacji w trakcie przekazywania przez ogniwo istnieje ryzyko przechwycenia informacji przez osoby niepowołane.

Polepszenie własności technicznych kanału składającego się z ogniw o niedostatecznych nawet własnościach może zostać osiągnięte dzięki tworzeniu z takich niedoskonałych ogniw sieci przesyłu informacji – przez łączenie ogniw szeregowo, równoległe i zwrotnie (Baborski, Duda, Forlicz 1977).

Gdy jednak ogniwami kanału informacyjnego są podmioty, dążące do własnych celów, np. osoby fizyczne, podmioty gospodarcze, państwo czy organizacje, oprócz niedoskonałości wynikających z ich własności dochodzi jeszcze ryzyko, iż będą one dla własnych celów przekazywać informacje w sposób niedoskonały, np. nie przekazując jej w ogóle, opóźniając przekazywanie informacji, przekazując ją tylko częściowo lub też przekręcając ją.

Niedoskonałość przepływu informacji przez ogniwa kanału informacyjnego sprawia, że uczestnicy działań zbiorowych otrzymywać mogą informacje spóźnione, nieadekwatne, niepełne lub mało wiarygodne, czego skutkiem może być niepowodzenie zamierzonych działań zbiorowych.

## Literatura

- Baborski A., Duda M., Forlicz S. (1977), *Elementy cybernetyki ekonomicznej*, PWE, Warszawa.
- Forlicz S. (1996), *Mikroekonomiczne aspekty przepływu informacji między podmiotami rynkowymi*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań.
- Forlicz S. (1997), *Ekonomiczne aspekty pozyskiwania informacji niedoskonaliej (zarys problemów)*, [w:] Materiały z XXXIII Konferencji Statystyków, Ekonometryków, Matematyków Polski Południowej, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu nr 771, AE, Wrocław.

- Forlicz S. (2001), *Niedoskonała wiedza podmiotów rynkowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Forlicz S. (2003), *Informacja w teorii i praktyce ekonomii (problemy przekazywania informacji)*, Wrocławski Biuletyn Gospodarczy nr 31, PTE, Wrocław.
- Forlicz S. (2004a), *Niedoskonałości procesu komunikacji*, Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowości nr 3, Wrocław.
- Forlicz S. (2004b), *Informacja w teorii i praktyce ekonomii (problemy pozyskiwania informacji)*, Biuletyn PTE w Opolu.
- Tietzel M. (1985), *Wirtschaftstheorie und Unwissen. Überlegung zur Wirtschaftstheorie jenseits von Risiko und Unsicherheit*, Tübingen.

## PROBLEMS OF COLLECTIVE ACTIONS

### Summary

This paper presents a wide spectrum of problems concerning the exchange of information between actors of collective actions. First, the agreement of common knowledge which makes possible planning, preparation and execution of collective actions is often very difficult and sometimes just unfeasible. Second, positive costs of search and transmission of information can cause that the participation in collective actions will be unprofitable for individual actors. Third, there do occur the situations of asymmetric information, that is situations where one actor knows something that another actor does not so the problems of hidden characteristics, hidden intention and moral hazard can arise. And last but not least the imperfect transmission of information through the information channel makes the exchange of information between participants of collective actions difficult and can lead to failure.