Franciszek Krzykała

Bariery i zniekształcenia w przepływie informacji w społeczeństwie w warunkach patologii instytucji i organizacji

Na ogół przyjmuje się tezę o wszechogarniającej właściwości informacji, a zwłaszcza jej skutków widocznych w zachowaniach jednostek, zbiorów, zbiorowości, grup społecznych, a w konsekwencji całego społeczeństwa, i to nie tylko w sferze kultury duchowej czy materialnej, lecz również we wszystkich przejawach życia gospodarczego, politycznego, etycznego i ideologicznego. Jest to siła, która rewolucjonizuje zarówno ekonomiczne, polityczne, kulturowe, a nawet przyrodnicze podstawy życia społecznego, jak i sferę myślenia i sferę świadomości oraz jej aksjomaty funkcjonujące w społeczeństwie.

Ukazanie złożone i wielorakie uwikłania informacji w rzeczywistości społecznej i możliwości jej wykorzystania zwłaszcza przez decydentów, polityków i przedstawicieli różnych ośrodków władzy stwarza podstawę do sprecyzowania istoty i rozumienia pojęcia „informacja", utożsamianego najczęściej z komunikacją społeczną czy z informacją naukową. Istotę i treść informacji można rozpatrywać w trojakim sensie:

1) przedmiotowym, tj. w formie danych przekazywanych różnymi środkami, takimi jak: mowa, pismo, rysunek, obraz, gest, ruch;
2) czynnościowym, tj. w formie komunikowania czy przekazywania lub uzyskiwania wiedzy, wiadomości, poglądów, umiejętności, uczenia się itp., przy zastosowaniu słów, obrazów, symboli, liczb, wykresów, diagramów itd.;
3) atrybutowym, gdy zmierzamy do wykazania prawdziwości czy też niezgodności treści informacji z punktu widzenia jej roli, celu, jakiemu służy, oraz zaobserwowanych doświadczeń czy faktów społecznych.

To, że informacja czy udzielanie komuś wiadomości o poglądach i zdarzeniach publicznych jest faktem społecznym, powoduje, iż pozostaje ona pod wpływem oddziaływania wzorów i stereotypów społecznych oraz przesądów, plotek, pogłosek czy iluzji, także propagandy, agitacji, reklamy, które w mniej-

szym czy większym zakresie prowadzą do deformacji jej treści i w konsekwencji do konfliktów w stosunkach społecznych[1].

Doświadczenia ostatnich lat doznawane w naszej rzeczywistości przez jednostkę, zbiorowość czy grupę społeczną utwierdzają nas w przekonaniu o istnieniu wielu uciążliwych i różnorodnych sfer patologicznych, drążących podstawowe instytucje państwa, a także różne przejawy życia społeczno-gospodarczo-politycznego i kulturowego. Przykładem tego stanu są zabarwione emocjonalnie przesądy i stereotypy społeczne ukształtowane na gruncie realizacji czterech ważnych społecznie i gospodarczo reform, podważanych przez przedstawicieli zwłaszcza lewicowych opcji politycznych, ideologicznych i niektórych ośrodków władzy. Do tego zniekształcającego obrazu należy zaliczyć również zachowania oraz postawy uczuciowe, wartościujące ujemnie osiągnięcia rządu za przedwczesne i wadliwe urzeczywistnienie reform oraz doprowadzenie do 90-miliardowego deficytu budżetu państwa, a tym samym do kryzysu finansów publicznych. Ferowanie obciążających i przedwczesnych wyroków bez uzasadnienia i dogłębnych analiz i badań ostatniego dziesięciolecia prowadzi z konieczności na manowce subiektywizmu i patologii instytucji władzy i demokracji parlamentarnej.

W przeciwieństwie do przejawów patologii indywidualnej czy zbiorowej, w których np. jednostki wyodrębniają się w zbiorowości na podstawie zachowań sprzecznych z podstawowymi normami etycznymi, moralnymi czy obyczajowymi, realizują w grupie wzór negatywny, przejawy patologii instytucji czy organizacji społecznej, także grup celowych w różnych ośrodkach władzy są bardzo trudne do uchwycenia i do jednoznacznego sprecyzowania. Wynika to z faktu, że te same normy i wartości etyczne dotyczące jednostki czy zbiorowości zawodzą i są nieadekwatne w sferze bytu i funkcjonowania instytucji władzy czy organizacji społecznej[2]. Okazuje się bowiem, że zarówno normy etyki indywidualnej, jak i sądy i oceny funkcji oraz celów instytucji różnych szczebli i organizacji nie są w pełni wystarczające w sferze poznawczego przenikania patologii działalności tych instytucji czy organizacji[3].

Punktem wyjścia w analizie patologicznych sfer rzeczywistości instytucji i organizacji społecznej są rozważania obejmujące makrostrukturę społeczną,

[1] Zob. R. Paś, *Informacja w twórczości technicznej*, KiW, Warszawa 1978, s. 34, a także *M. Kwiecieński, Informacja naukowa w rozwoju społeczno-gospodarczym i postępie naukowo-technicznym*, Wyd. „Inforg", Szczecin 1978; również J. Sikora i F. Krzykała, *Kulturowe i społeczno-ekonomiczne determinanty komunikacji społecznej i informacji naukowej*, w: *Studia z filozofii i socjologii gospodarczej*, red. F. Krzykała, ZN nr 257, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 1998, s. 105–119.

[2] Zagadnienia te podejmuje i rozwija A. Podgórecki w: *Niektóre problemy patologii społecznej*, w: *Polityka społeczna*, red. A. Rajkiewicz, Warszawa 1973 s. 477–503.

[3] Zob. szerzej Cz. Znamierowski, *Oceny i normy*, Warszawa 1957.

funkcjonującą w warunkach restrukturyzacji gospodarki i przeobrażeń systemowych.

Egzemplifikację patologii tej sfery rzeczywistości sprecyzował jednoznacznie i obrazowo V. Pareto w swojej teorii elit i ich krążenia w państwie, według której elita jako oligarchia panująca skupia w swoich rękach kluczowe stanowiska w życiu gospodarczym, politycznym w społeczeństwie i w państwie. „Elita ta po osiągnięciu władzy stopniowo decentralizuje się, rozdrabnia i pluralizuje, jak np. w demokracji parlamentarnej. W demokracji tej władają pozornie prawa, nie ludzie, w rzeczywistości jednak władza zamaskowana leży w ręku ustawodawców, a przede wszystkim tych, którzy są mocni finansowo i wywierają wpływ na ustawodawców. W tych warunkach istnieje elita rządząca bezpośrednio i ważniejsza od niej elita rządząca pośrednio, nadużywająca dla własnych celów aparatu państwowego. Żadna z nich nie jest permanentna. Musi więc się albo odświeżać, albo zmieniać. Jeżeli elita jest mniej lub więcej otwarta dla ludzi z dołów społecznych, utrzymuje się dłużej przy władzy. Jeśli natomiast jest zamknięta, szybko się degeneruje; traci odwagę ryzyka, z heroicznej zamienia się w konsumpcyjną, utrzymującą się jeszcze pewien czas przy władzy przez podstęp i oszustwa. Ponieważ współczesne ustroje demokratyczne na zachodzie (Pareto ma na myśli demokracje XIX i początku XX wieku;) powstały na drodze rewolucyjnej, stają one w obliczu problemu, w jaki sposób potępić rewolucje skierowane przeciw nim bez demaskowania ich własnego powstania. Dla ratowania siebie tworzą pojęcie państwa legalnego, prawnego. Jeżeli władają prawa, nie ludzie, wszelkie wystąpienie przeciw prawu jest przestępstwem. Operując zasadą legalności, elita władająca bezpośrednio czy pośrednio, pozbawiona wszelkich skrupułów, może zawsze napiętnować każdego przeciwnika jako przestępcę"[4].

Ukazując patologię instytucji władzy V. Pareto nie był bynajmniej odosobniony, bowiem przed nim odkrył ją już Jerzy Sorel w roku 1906, który w zasadzie legalności władzy dopatrywał się szczególnie złośliwej formy stosowania pośredniego władztwa zamaskowanego instytucjonalną fasadą. „Sorel widział jedyne wyjście z bagna demokracji parlamentarnej, w proletariacie, który według niego posiada mit społecznej walki klasowej, a przede wszystkim mit generalnego strajku i jego katastrofalnych następstw uświadamiających proletariatowi jego dominującą rolę w nowoczesnej strukturze życia społecznego"[5].

Zabiegi socjotechniczne zmierzające do przezwyciężenia patologii instytucji władzy są w swoich podstawach zgodne z koncepcją władzy legalnej Maxa Webera. Współcześnie bowiem społeczeństwo, a przede wszystkim prawnicy i socjologowie, są przekonani, że to, co zachodzi w państwie i w instytucjach wła-

[4] T. Szczurkiewicz, *Studia socjologiczne*, PWN, Warszawa 1969 oraz 1970, s. 221–222.
[5] Tamże.

dzy, jest wyrazem tego, jakie wartości społeczne, normy społeczne ludzie uznają i jakie przekonania i interesy realizują. Oznacza to, iż prawomocność porządku prawnego jest wyrazem tego i występuje w takim zakresie, w jakim jego prawa są prawami stanowionymi. Oznacza to, zdaniem M. Webera, że:

1. Każda norma, niezależnie od swego źródła przyczynowego, może być ustanowiona jako prawo w oczekiwaniu, że podporządkują się jej wszyscy znajdujący się pod panowaniem danej społeczności politycznej.
2. Prawo obowiązujące w tej społeczności jest systemem ustanowionych abstrakcyjnych reguł, natomiast wymiar sprawiedliwości polega na zastosowaniu tych reguł i norm do poszczególnych przypadków. Podobnie instytucja administracji państwowej podlega tym samym przepisom prawa i jest sprawowana z zastosowaniem tych ogólnych reguł i norm społecznie akceptowanych czy aprobowanych.
3. Pozycja społeczna osób sprawujących władzę jest czasowa i dlatego nie są władcami osobistymi, lecz tylko przełożonymi o ograniczonej władzy.
4. Podwładni uznają prawnie ustanowioną władzę jako obywatele, a nie poddani, i z tego względu są posłuszni raczej „prawu" aniżeli urzędnikom wprowadzającym je w życie[6].

Zasada legalności jest wytworem długiego procesu rozwoju społecznego, zmierzającego raczej w kierunku racjonalizacji prawa. W myśl tej zasady „państwu nie wolno ingerować w życie, wolność i własność jednostek bez zgody społeczeństwa lub wybranego przez niego przedstawicielstwa. Każde prawo (norma prawna) musi mieć za podstawę odpowiedni akt ustawodawczy[7].

Polityka prawa w tym znaczeniu polega na uzasadnieniu naukowo przewidywanych następstw, jakich należy się spodziewać w wypadku wprowadzania zmian czy nowych przepisów prawnych, oraz na opracowaniu zasad wywołujących pewne pożądane skutki[8].

Okazuje się zatem, że prawo reguluje przede wszystkim takie zachowania jednostek, zbiorów społecznych czy zbiorowości, które są oceniane jako ważne z punktu widzenia państwa i jego funkcjonowania oraz istnienia. Z tego względu państwo zabezpiecza przestrzeganie ich wszelkimi dostępnymi środkami zgodnie z zasadą praworządności, odwołując się zarówno do norm prawnych, jak i norm obyczajowych, moralnych oraz norm ustanowionych przez różne instytucje społeczne, w procesie regulowania zachowań się ludzi.

Na podkreślenie zasługuje ponadto fakt, iż prawo, jako zespół ogólnie obowiązujących norm postępowania, wyraża przede wszystkim interesy i dążenia

---

[6] Zob. szerzej M. Weber, *Wirtschaft und Gesellschaft*, Tubingen, wyd. 4, t. 1, 1956, s. 125 i n. Por. również R. Bendix, M. Weber, *Portret uczonego*, PWN, Warszawa 1975, s. 376 i n.

[7] R. Bendix, M. Weber, op. cit.

[8] Zob. L. Petrażycki, *Wstęp do nauki prawa i moralności*, PWN, Warszawa 1959, s. 14–15. a także A. Z. Kamiński, *Władza a racjonalność*, PWN, Warszawa 1976, zwłaszcza cz. I.

panującej partii politycznej oraz reguluje stosunki społeczno-ekonomiczno-polityczne, doniosłe dla istnienia państwa. Prawo to opiera się również na systemie wartości moralnych, adekwatnych do tej partii politycznej oraz akceptowanych przez pozostałe partie i ugrupowania polityczne. Treść tego prawa jest jednakże kształtowana także przez pozostałe partie polityczne, ze szczególnym uwzględnieniem rozwoju społeczno-gospodarczego, wysokości PKB, budżetu państwa, ideologii, postępu technicznego, tradycji itp.

Ogół norm prawnych obowiązujących w danym państwie i w określonym czasie stanowi system prawa, który odznacza się, czy powinien odznaczać się, cechą zupełności (brak luk i niedociągnięć w systemie prawnym) oraz wewnętrznej niesprzeczności. Ponadto polityczno-prawna ideologia danego systemu prawnego przejawia się w obowiązywaniu norm prawnych o szczególnie doniosłym znaczeniu, które tworzą określoną hierarchię. Normy wyższego rzędu i większej wagi stanowią równocześnie podstawę obowiązywania norm niższego rzędu, które nie mogą być interpretowane sprzecznie z wymienionymi normami wyższego rzędu.

Na tym gruncie dopiero można mówić o bezprawiu, rozumianym jako patologia instytucji, kiedy jej działania czy sposoby postępowania nie tylko naruszają podstawowe normy prawne, etyczne, moralne i społeczno-organizacyjne i powodują w sposób mniej lub bardziej dotkliwy – społeczną szkodę, bezrobocie i pogłębiające się ubóstwo, lecz również gdy występują znaczące rozbieżności między obiecywanymi społeczeństwu szczytnymi celami i sukcesami przedwyborczymi a faktycznymi, realizowanymi działaniami, prowadzącymi do ogromnego deficytu budżetowego i kryzysu w sferze finansów publicznych czy innych przejawów przestępczości gospodarczej.

Inaczej mówiąc, każde bezprawie przejawiające się w celowo racjonalnym działaniu instytucji jest przypadkiem patologii instytucji. Może się ono przejawiać w dłuższych lub krótszych przedziałach czasowych, np. w ramach jednej kadencji sejmu, o mniejszym lub większym zakresie szkodliwości i zagrożenia społecznego. Każde bezprawie prowadzi również do cierpienia jednostek lub zbiorowości. Można wskazać przy tym na szczególną prawidłowość: mimo że cierpienie jest faktem biologicznym i psychospołecznym i składnikiem życia zbiorowego, ludzie żyją społecznie między innymi dlatego, że boją się cierpieć w samotności i z tego względu na ogół w swoim działaniu zmierzają do zmniejszenia cierpień. I na odwrót, istnienie i działanie instytucji przemocy, gwałtu, rozboju i zastraszenia bazuje na cierpieniu i możliwości jego zadawania. Lęk przed cierpieniem i przed represją jest zatem siłą przymusu tych instytucji i organizacji mafijnych i gwarantem skuteczności działania. Jeżeli nawet wyeliminowano by czasowo stosowanie tortur fizycznych, nie zniknie w tych warunkach znęcanie moralne i poniżanie godności czy też zadawanie cierpień przez pozbawianie praw i rozwoju osobowości jednostek i zbiorowości, zwłaszcza w systemach władzy totalitarnej.

Skrajnym przykładem zasygnalizowanych przejawów patologii instytucji stanowi znamienna egzemplifikacja realizowanego i funkcjonującego od roku 1933 w Rzeszy Niemieckiej systemu prawnego, opartego na ideologii faszystowskiej i rasistowskiej teorii. Mimo iż występowała w tym systemie zasada rygorystycznego stosowania ustanowionych norm prawnych, na gruncie legalności i pełnej legitymizacji władzy, patologia instytucji ujawniała się w fakcie, iż prawa te były „nieludzkie" i sprzeczne z elementarnymi zasadami moralności i formami współżycia społecznego oraz z normami etycznymi. Doświadczenia ostatniej wojny unaoczniły również, iż wszystkie dotychczasowe teorie instynktywistyczne, teorie osobowości czy wyposażenia psychospołecznego budowane były w warunkach jak gdyby sielankowych i dopiero hitleryzm ujawnił niedostrzegalną w takich rozmiarach i jakościach rzeczywistą głębię „nieludzkości" i patologii.

Chodzi tu o stwierdzenie, czy, w jakim zakresie i w jakiej mierze dana instytucja, ośrodek władzy czy administracji wykazują w swoich działaniach charakter patologiczny. Odpowiedź na to pytanie wymaga sprecyzowania oceny wartości działania instytucji, organizacji czy rządzącej partii politycznej przynajmniej w czterech zakresach, a mianowicie: „po pierwsze należy ocenić społeczne role poszczególnych jednostek, działających w ramach danej instytucji; po drugie należy ocenić społeczną wartość działania tej instytucji z punktu widzenia niej samej jako wyodrębnionego podsystemu społecznego; po trzecie, należy ocenić wartość działania tej instytucji na rzecz systemu społecznego, który ją wyłonił dla pełnienia celów przez ten system określonych; w końcu po czwarte, należy określić wartość celów, którym w myśl struktury społecznej danego systemu – określona instytucja ma służyć"[9].

W tej sferze rozważań etyka tradycyjna, indywidualistyczna obejmuje przede wszystkim normy współżycia społecznego oraz zachowanie się jednostek czy zbiorowości pozostających ze sobą w styczności bezpośredniej. Nie ma w niej miejsca dla oceny działań instytucji społecznej w konkretnym środowisku społecznym. Braki te usiłują wypełniać ukształtowane w warunkach transformacji instytucje prawne i polityczne, jednakże z miernym skutkiem. Jak wynika z ostatniej kampanii wyborczej, niektóre partie polityczne usiłują dokonać oceny całych struktur społecznych, efektywności działania instytucji władzy politycznej i gospodarczej, jako etycznie złych czy niedoskonałych lub funkcjonalnych i dobrych, najczęściej opierając się na stereotypach czy ocenach agitacyjnych. Niemniej, dążenie do doskonałości norm społecznych oraz narzędzi poznawczych, umożliwiających stwierdzenie, w jakich warunkach w określonych strukturach społecznych badane instytucje społeczne i polityczne funkcjonują w sposób negatywnie lub pozytywnie oceniane, jest przedmiotem dalszych badań i dyskusji polemicznych.

[9] A. Podgórecki, *Niektóre problemy...*, op. cit., s. 495.

Można wskazać przynajmniej na dwie alternatywy metodologiczne w podejściu do patologii instytucji czy organizacji administracyjnej. W pierwszej chodzi o ustalenie kryteriów zróżnicowanych ocen, umożliwiających przeprowadzenie kontroli funkcjonowania danej instytucji jako obiektu samego w sobie, w celu stwierdzenia, czy skład osobowy obejmuje ludzi uczciwych, sumiennych, uczynnych, życzliwych, czy też wskazuje na istnienie w nim ludzi uprzywilejowanych, oszukujących interesantów i państwo, podatnych na korupcję, tworzących kliki i gangi, preferujących własny interes, łapownictwo, życie cudzym kosztem oraz dążenie do zdobycia fortuny i znaczącej pozycji społecznej. Chodzi również o oceny skutków działalności instytucji w danym środowisku społecznym i w makrostrukturze społecznej z punktu widzenia funkcjonowania w nim norm wyznaczonych przez tę makrostrukturę czy przez wyborców. Ocena obowiązujących norm i porządku prawnego może z kolei ujawnić dysfunkcjonalność tych norm czy wadliwość funkcjonowania tej makrostruktury. Oceny wzajemnych zależności i stosunków społecznych zachodzących między badaną instytucją czy organizacją polityczną a makrostrukturą społeczną stanowią podstawę przezwyciężenia przejawów patologii społecznej, zwłaszcza w wypadku ujawniania źródeł ich powstawania.

W drugiej możliwości podejścia do przejawów patologii chodzi o uchwycenie wskaźników dysfunkcjonalności instytucji. Wskaźniki te nie posiadają cech wymiernych, stałych czy jednoznacznie określonych. Są one zmienne w czasie i obejmują czynniki ujawniające się w sytuacjach przez nikogo nie oczekiwanych, zaskakujących, jak np. w ostatnim dziesięcioleciu w Polsce. Dopiero zestawiając te czynniki w sposób refleksyjny, analityczny można uchwycić cechy szczególne tego rodzaju przejawów patologii instytucji oraz dokonać oceny i pewnej systematyzacji czy typologii tych wskaźników.

W próbie typologii na plan pierwszy wysuwa się **przerost więzi nieformalnych**, który może być albo funkcjonalny, jeżeli wzmacnia różne środki i formy przekazywanych w instytucji informacji, zleceń czy zadań roboczych w kierunku zgodnym z celami i wartościami danej instytucji, albo dysfunkcjonalny, jeżeli służy celom poza daną instytucją czy partykularnym interesom. Patologia instytucji społecznej w tym zakresie objawia się w formie zwiększania trudności, oporów i barier w załatwianiu zadań statutowych, stosowania różnorodnych wybiegów defensywnych oraz produkowania zabiegów opóźniających, neutralizujących czy wręcz torpedujących zamierzenia czy działania społecznie pożądane. Co więcej, wytwarza się nawet nieformalna infrastruktura, pasożytująca na organizmie danej instytucji, żyjąca swoim własnym życiem i wykorzystująca zasoby instytucji dla realizacji swoich własnych i sprzecznych z ideologią instytucji celów. Struktura nieformalna wyłania w konsekwencji z siebie klikę, mafię czy grupę przestępczą, która zagraża w najwyższym stopniu egzystencji danej instytucji a w konsekwencji społeczeństwu czy makrostrukturze społecznej.

Na patologię instytucji wpływa następnie **niedorozwój więzi nieformalnej**. Nie ulega wątpliwości, że człowiek spędza przeciętnie jedną trzecią część swego aktywnego życia w procesie pracy i podlega rygorom dyscypliny pracy oraz restrykcjom dyscypliny zewnętrznej i wewnętrznej. Znaczny wysiłek fizyczny i psychospołeczny, konieczność realizowania wyznaczonych norm oraz ról społecznych w procesie pracy, naciski zewnętrzne oraz wewnętrzne doznawane zwłaszcza w warunkach kryzysu w finansach publicznych, ustawiczna groźba bezrobocia i inne przejawy życia społecznego zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim powodują kumulację zmęczenia psychofizycznego człowieka, stres i wyczerpanie się jego energii życiowej. Jeżeli te negatywne przejawy środowiska miejsca pracy nie zostaną rozładowane sankcjami pozytywnymi w postaci wyrażenia pochwały oraz uznania kolegów i bezpośrednich zwierzchników, dobrej atmosfery pracy w zespole najbliższych pracowników, czy dobrych stosunków międzyludzkich w procesie pracy i poza miejscem pracy, wówczas sytuacje stresowe mogą doprowadzić do dezorganizacji osobowości społecznej pracownika, jego choroby i w konsekwencji do radykalnej formalizacji działań instytucji, sprzecznej z jej ideologią, wartościami i celami społecznym, oraz do jej patologii.

Następne źródła patologii społecznej instytucji stanowią **autonomizacja, rytualizm i formalizm** w działalności. Te źródła patologii są szczególnie uciążliwe w życiu społecznym ze względu na odwoływanie się instytucji do przesłanek obiektywnych, uzasadniających takie właśnie a nie inne działania członków tej instytucji. Rytualizm w działalności instytucji ujawnia się w fakcie traktowania norm oraz środków jako celów samych w sobie czy traktowania instrumentalnych zagadnień proceduralnych jako zagadnień zasadniczych, centralnych, nie licząc się z oczekiwaną funkcjonalnością tych działań. Tą samą wadliwością zasadniczą jest obciążony formalizm w działalności instytucji nie tyle ze względu na ścisłe przestrzeganie norm proceduralnych, lecz ze względu na dodatkowe i dysfunkcjonalne rozbudowanie w stosunku do celów i ideologii danej instytucji norm proceduralnych, przepisów i zasad prawnych, wprowadzając, w miejsce dopuszczalnego i koniecznego w działalności ryzyka kierowniczego i gospodarczego, asekuranctwo, „tumiwisizm" czy petryfikację działań przewidujących wszystkie możliwe sytuacje podlegające rozstrzygnięciu. W ten sposób wszystkie zaistniałe odchylenia od ustalonych przez instytucję, rygorystycznie respektowanych schematów pociągają za sobą sankcje negatywne, represyjne. W ten sposób rytualizm i formalizm, jako przejawy patologii w działalności instytucji, utrudniają lub wręcz uniemożliwiają samoczynne czy nawet refleksyjne rozładowanie wzmożonej dysfunkcjonalności systemu i nagromadzonej agresji.

Nie ulega wątpliwości, że analiza odchyleń na gruncie wymienionych form i przejawów patologii instytucji ujawnia nieadekwatność lub nieskuteczność całego porządku czy systemu prawnego lub jego poszczególnych elementów

i równocześnie stwarza podstawę do podejmowania działań usprawniających, adekwatnych i zgodnych ze społecznymi oczekiwaniami i celami[10].

Innym przejawem patologii społecznej może być traktowanie instytucji jako **środka do celów poza instytucjonalnych**. Tak dzieje się wówczas, gdy członkowie danej instytucji wykorzystują swoją pozycję społeczną i związane z nią uprawnienia do realizacji swoich własnych i sprzecznych z celami i normami instytucji interesów prywatnych. W tym wypadku członkowie traktują swoją instytucję instrumentalnie, wykorzystując swoją motywację, energię, uzdolnienia i wysiłki organizacyjne, podobnie jak w klice, do realizacji celów pozainstytucjonalnych. Negatywne skutki tej formy patologii społecznej przejawiają się w: a) braku lojalności wewnątrz instytucji i poczuciu bezkarności wywołanej wadliwością działania norm organizacyjnych i sankcji zabezpieczających; b) wytworzeniu swoistej podkultury w stosunkach zachodzących między pracownikami tej instytucji a jej interesantami, prowadzących do wykształcenia się bezsilności w wypadkach dochodzenia swoich racji nawet prawnie uzasadnionych i udokumentowanych.

Z wielości przejawów patologii instytucji należy wymienić także **ujemne przekonanie o społecznej wartości celów instytucji**. Istnieje bowiem określona prawidłowość w tym zakresie, a mianowicie, im bardziej w realizacji celów instytucji preferuje się zagadnienia i normy proceduralne, metodykę postępowania dla uzyskania szybkich i błyskotliwych efektów i im mniej poszczególne czynności czy etapy postępowania są uzgodnione z celami naczelnymi instytucji, tym bardziej dana instytucja staje się dysfunkcjonalna, a jej działalność staje się konserwatywna, antyinnowacyjna i rytualistyczna. Mechanizm powstawania tej formy patologii jest prosty i przejrzysty i wynika z konieczności przeprowadzenia korekty funkcjonowania tej instytucji na skutek otrzymywania negatywnych sygnałów informujących o wątpliwych efektach działania czy nieskuteczności zabiegów proceduralnych, które w konsekwencji pobudzają do twórczego i motywacyjnego postępowania członków tej instytucji w kierunku formalizowania i uprawiania metodyki proceduralnej albo ograniczają radykalnie ich poziom motywacyjny[11].

Patologia instytucji społecznej wypływa również z **wadliwości obiegu informacji lub z braku informacji**[12]. Na ogół znane są skutki wadliwie funkcjonującej wewnątrz instytucji informacji, wadliwie stosowanych sposobów selekcji i interpretacji informacji dostarczanej z zewnątrz czy brak istotnej dla

[10] Zob. F. Krzykała, *Socjologia pracy*, ZN nr 221, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 1978, r. VI.

[11] Zob. szerzej. A. Podgórecki, *Niektóre problemy...*, op. cit., s.486–502.

[12] Zob. F. Krzykała, *Rozważania nad funkcjonowaniem informacji naukowej w procesie kierowania i zarządzania w społeczeństwie*, w: *Studia z nauk politycznych*. ZN nr 125, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań, 1984, s. 8–23.

sprawnego funkcjonowania instytucji informacji, jako źródła działania patologicznego.

Na podkreślenie zasługuje wzrastająca rola informacji, która w warunkach rozwiniętego społeczeństwa jest surowcem strategicznym, powszechnie pożądanym i wpływającym na wszystkie przejawy życia społeczno-gospodarczo-politycznego państwa. Z tego względu wzrastająca wadliwość obiegu, jak i samej treści informacji, jest poważnym zagrożeniem ze względu na fakt funkcjonowania danej instytucji w państwie i w szerszym środowisku społecznym oraz ze względu na permanentny wzrost różnorodnych instytucji, organizacji i grup (organów) administracyjnych, które niezależnie od realizacji swoich własnych celów i własnej polityki powodują oddziaływanie innych jeszcze zobiektywizowanych struktur instytucjonalnych i organizacyjnych. Informacja nie jest bowiem wartością stałą, niezmienną, lecz podlega wymianie czy przekazywaniu w określonych systemach. Modeli tych systemów jest wiele i stale ich przybywa wraz z doskonaleniem technologii informacji i komunikowania oraz pojawianiem się nowych mediów czy środków przekazu.

Niezależnie od obiektywnych barier i zniekształceń w przepływie informacji, niemałą rolę odgrywają uwarunkowania subiektywne. Każdy uczestnik procesu przepływu informacji, zwłaszcza na niższych poziomach jej obiegu, reaguje zgodnie z cechami swojej osobowości. W toku przetwarzania informacji ujawnia się subiektywna ocena ważności informacji, jej aktualności, ważności i celowości. W subiektywnym przetwarzaniu i ocenie ujawnia się fakt deprecjacji czy tłumienia jej ważności i znaczenia bądź nadawanie nadmiernego znaczenia informacjom mniej ważnym lub nieistotnym.

Źródeł tych zniekształceń należy się doszukiwać w psychospołecznych uwarunkowaniach – zależnych i niezależnych od podmiotu działającego. Do nich należą iluzje czy złudzenia perspektywiczne, emocjonalne, fikcje i złudzenia wywołane nasileniem i przeciążeniem uwagi czy rzutowaniem własnego interesu na percepcje, sugestie, przewidywania, przejęte z zewnątrz stereotypy i uprzedzenia, formułowanie błędnych wniosków itp.

Mitem jest przekonanie, że dana fikcja jest prawdziwa i że pozwala ujmować i wartościować istotne właściwości danej rzeczywistości czy informacji, której dotyczy. Do cech wspólnych fikcji i mitu należy następnie tendencja do jednostronnego upraszczania obiektywnej rzeczywistości czy danej informacji oraz tendencja do stylizowania w sensie dodatnim, dekoratywnym, albo ujemnym, pejoratywnym.

Psychogenezy iluzji i źródeł tendencji do symplizowania rzeczywistości należy doszukiwać się w obiektywności naszych postrzeżeń. Każde nasze postrzeżene jest procesem psychicznym złożonym i składa się z:

„1) wyobrażenia spostrzegawczego, czyli zespołu wrażeń jedno- czy różnorodnych, wywołanych w świadomości tylko i jedynie przez działanie podniet zewnętrznych lub wewętrzno-organicznych na nasze narządy zmysłowe;

2) wyobrażeń odtwórczych, czyli dawniej przeżytych wyobrażeń spostrzegawczych, odtwarzanych w naszej świadomości na podstawie śladów psychofizycznych, pozostawionych w psychice przez te wyobrażenia spostrzegawcze i na zasadzie prawa kojarzenia;
3) sądu lub sądów: klasyfikującego i realizującego, czyli egzystencjalnego. Sąd klasyfikujący w postrzeżeniu jest to sąd przyporządkowujący dany postrzegany przedmiot do określonej klasy przedmiotów. Sąd realizujący natomiast to sąd stwierdzający, że i czy dany postrzegany przedmiot istnieje realnie."[13]

Subiektywizacja zatem informacji nie jest czymś wyjątkowym, lecz wynika z naszych postrzeżeń i z odmiennej perspektywy oceny treści odtworzonych wyobrażeń spostrzegawczych, natomiast gdy jest działaniem rozmyślnym, celowym, wówczas mamy do czynienia z dezinformacją.

W działalności instytucji i organizacji szczególnie szkodliwa społecznie jest **dezinformacja**, czyli informacja kłamliwa, prowokacyjna, katastroficzna, przedstawiana odbiorcom czy opinii użytkowników jako prawdziwa w celu wprowadzeniu ich w błąd. Inaczej: dezinformowanie to sposób specyficznych działań zmierzających do zmylenia kontrahenta, rozmówcy czy konkurenta lub szerszego środowiska społecznego, poprzez przekazywanie im ukierunkowanych informacji, służących do wyciągania wniosków, zamierzonych przez inicjatora tego typu działań. W zależności od treści dezinformujących operacji mają one charakter polityczny, partyjno-ideologiczny, militarny, gospodarczy, handlowy, marketingowy itp.

Jak to się dzieje, że w nowoczesnym, zracjonalizowanym społeczeństwie, które dysponuje bogatym arsenałem środków masowej komunikacji, tj. porozumiewania się, jak: prasa, radio, telewizja, internet itp., za pomocą których określone, wybiórcze informacje stają się własnością ogółu i wchodzą w sferę publicznego, jednostki, i zbiorowości czy grupy społeczne dają wiarę plotkom, pogłoskom czy dezinformacjom, czyli informacjom zniekształconym, zdeformowanym, uzyskanym z nie sprawdzonych źródeł?

Prowadzenie tego typu działalności jest ułatwione, ponieważ prawie każda informacja zawiera już w sobie pewien ładunek dezinformacji, wynikający z subiektywizacji w jej odbiorze. Ponadto dezinformacja rodzi się zwykle tam, gdzie oficjalne źródła informacji budzą w społeczeństwie wątpliwości w zakresie ich zgodności z rzeczywistością czy w zakresie celowej deformacji ich treści. W przekazie informacji zniekształcenia wynikające z subiektywizacji mogą wystąpić u każdego uczestnika korzystającego z pośredników nawet wówczas, gdy informację wymieniają w dobrej wierze osoby kompetentne, przeciwne jej zniekształceniom. Natomiast wystarczy wprowadzić do łańcucha informacji sprytiarza, agitatora, destrukcyjnego użytkownika Internetu czy nieodpowiedzialnego

[13] Zob. szerzej T. Szczurkiewicz, *Studia socjologiczne*, op. cit., s. 289.

pośrednika, by elementy dezinformacji się mnożyły. Tak dzieje się wtedy, gdy jednostki, grupy społeczne lub całe zbiorowości są informowane przez ośrodki czy organizacje zainteresowane rozprowadzaniem wiadomości kłamliwych, szokujących, prowokujących lub tylko niezwykłych i sensacyjnych. Dezinformacja zajmuje szczególne miejsce w „wojnie psychologicznej", a nawet w agitacji przedwyborczej i jest podstawą realizacji takich zachowań, jak: wprowadzanie w błąd, propagowanie idei aspołecznych, reklamowanie siły i przemocy, podważanie autorytetu władzy, naczelnych wartości społecznych, głoszenie haseł destrukcyjnych, anarchistycznych, czy tworzenie populistycznych terminów, jak np. „opium narodu", „polowanie na czarownice" itp.[14]

W procesie współżycia społecznego niemałą rolę odgrywają **bariery informacyjne**, czyli przeszkody utrudniające lub nawet uniemożliwiające dotarcie przez użytkownika do właściwych źródeł informacji, korzystanie z informacji czy jej rozpowszechnianie[15]. Wprawdzie nie dopracowano się dotąd jednolitej typologii barier informacyjnych ani ich semantycznej interpretacji, wskazuje się jednakże na pewne ogólne próby ich egzemplifikacji, do których zaliczono: barierę historyczną, wiedzy fachowej, semantyczną, językową, biopsychiczną, techniczno-komunikacyjną, polityczną oraz administracyjno-organizacyjną[16].

Można wskazać na pewną typologię barier, na którą natrafiają użytkownicy informacji:

1) bariera niewiedzy czy nieświadomości – występuje, gdy użytkownik nie wie, iż potrzebna informacja istnieje;
2) bariera łączności – gdy użytkownik jest przekonany o istnieniu potrzebnej informacji, lecz z różnych powodów nie może jej uzyskać (brak łączności z instytucjami, specjalistami czy bibliotekami);
3) bariera w zakresie dostępu do danej informacji, ze względu na jej utajnienie;
4) bariera erudycji albo technologiczna – gdy uzyskana informacja przekracza możliwości jej wykorzystania przez użytkownika; ze względu na niski poziom przygotowania zawodowego;
5) bariera językowa – gdy informacja jest przekazana w języku obcym, nieznanym użytkownikowi;
6) bariera ekonomiczna – przekraczająca możliwości zakupu przez użytkownika informacji literaturowych, książek oraz czasopism specjalistycznych;

---

[14] Zob. szerzej A. Górski, *Komunikowanie instytucjonalne w systemach informacji naukowej*, Zeszyty Naukowe WSZiB nr 1 (9), Poznań 2000; także tegoż autora, *Informacja naukowa na tle przeobrażeń procesów komunikacji społecznej i jako wyzwanie gospodarki rynkowej*, US, Szczecin 1997.

T. Goban – Klas, *Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu*, PWN, Warszawa – Kraków 1999.

[15] Por. M. Świgoń, *Bariery informacyjne, które napotykają studenci podczas samodzielnego wyszukiwania i wykorzystywania informacji*, PITINIT 1995, nr 2.

[16] Tamże.

7) bariera informatycznych technologii i metod wyszukiwania informacji;
8) bariera informacji niepublikowanych, niedostępnych użytkownikowi;
9) bariera psychologiczna – przejawiająca się w niechęci czy bierności użytkownika w wykorzystywaniu informacji czy bierności twórcy w procesie przekazywania informacji.

Do specyficznych barier należą również przejawy opóźniania przekazywanych informacji w stosunku do potrzeb i ich ważności oraz techniczne i moralne starzenie się informacji, a także nieprzydatność rozwiązania ze względu na merytoryczne błędy w dokumentacji technicznej itp.[17]

Nie ulega wątpliwości, że wyszczególnione bariery informacji w dużym stopniu determinują procesy i przejawy patologii instytucji i ich negatywne skutki społeczne. Stąd poznanie barier i subiektywnych uwarunkowań informacji jest warunkiem koniecznym, chociaż nie wystarczającym dla przeciwdziałania różnym formom patologii instytucji.

Omówienia z kolei wymaga zagadnienie patologii organizacji, ze względu na jej zbieżność z patologią instytucji. Przykładowo J. Zieleniewski przyjmuje za T. Kotarbińskim wielorakie znaczenie organizacji, a mianowicie: 1) organizacja w znaczeniu rzeczowym, jako instytucja albo organizacja instytucjonalna; 2) organizacja rozumiana jako cecha rzeczy – atrybut, gdy mówimy o dobrej lub złej organizacji; 3) organizacja, jako rezultat świadomego lub nieświadomego działania; wreszcie 4) organizacja w sensie czynnościowym[18].

Okazuje się, że patologia organizacji obejmuje wszystkie jej rodzaje o ile rzeczywistość organizacji pozostaje w wyraźnej sprzeczności z jej modelem i z oczekiwaniami społecznymi oraz z jej zadaniami i celami statutowymi. Szkodliwość różnych form i sfer patologii organizacji wynika z faktu, że każda organizacja w socjologicznym rozumieniu jest organizacją społeczną nie tylko dlatego, że w jej skład wchodzą ludzie – członkowie organizacji, zespoleni w grupy społeczne, a zatem ludzie współdziałający z sobą w celu, np. zaspokajania potrzeb społecznych czy realizacji określonych zadań i funkcji społecznych czy w celu identyfikacji jednostki czy grupy z zadaniami organizacji itp., ale przede wszystkim dlatego, że organizacja wymaga podporządkowania oraz wyznacza funkcje i pozycje społeczne ludzi jako członków grupy, wyznacza ich role społeczne, ich status i miejsce społeczne[19].

---

[17] Zob. szerzej E. M. Wedernikowa i J. Tatarkiewicz, *Bariery informacyjne w przemyśle*, APID 1982, nr 4 oraz A. Górski, *Wdrażanie postępu naukowo-technicznego a informacja naukowa*, IINTE nr 65, Warszawa 1987. A także L. Lenc, U. Maciejczuk, *Bariery w komunikacji interpersonalnej i sposoby ich przezwyciężenia*, w: *Świadomość informatyczna społeczeństwa*, PAN-US, Szczecin 1999.

[18] Por. J. Zieleniewski, *Organizacja zespołów ludzkich*, Warszawa 1965, s. 50–53.

[19] Zob. szerzej F. Krzykała, *Wprowadzenie do socjologii socjalistycznego przedsiębiorstwa przemysłowego*, PWN, Warszawa 1975, s. 115.

Pierwszy obszar patologii dotyczy **obiektywnych czy strukturalnych elementów organizacji** i wynika z nienadążania rozwiązań organizacyjnych czy teorii organizacji za burzliwymi warunkami restrukturyzacji gospodarki rynkowej i warunkami rozwoju środowiska społecznego i za potrzebami jednostek, grup, zbiorowości, na skutek wadliwie funkcjonującej struktury organizacyjnej, błędnego podziału kompetencji i uprawnień pracowników, nadmiernej lub niedostatecznej liczby pracowników, wydłużających wskutek tego czas załatwiania spraw, złego podziału pracy, powodującego rozgoryczenie pracowników i zainteresowanych odbiorców. Przezwyciężenie tego obszaru patologii jest stosunkowo proste, wymaga bowiem analizy czynności poszczególnych komórek i stanowisk pracy pod kątem ich funkcjonalności oraz naukowej organizacji pracy[20].

Drugi obszar patologii obejmuje sferę **osobowościową i subiektywną** przedstawicieli różnych kategorii społecznych pracowników organizacji. W praktyce życia społecznego okazuje się, że wbrew poprawnemu shierarchizowaniu władzy i kompetencji, ról i funkcji społecznych, zachodzi jawna lub ukryta, racjonalnie uzasadniona czy irracjonalna walka o wpływy, o pozycję społeczną zwłaszcza w warunkach katastrofalnego bezrobocia, o przywileje wynikające z faktu preferowania swoich własnych, prywatnych, egoistycznych celów i realizowania planów osobistej kariery, kosztem współpracowników. Tym przejawom negatywnym towarzyszy często nieznajomość norm organizacyjnych i norm prawnych, powodujący w przypadku zaistnienia spraw trudnych, kłopotliwych, kontrowersyjnych lęk i uchylanie się od decyzji, zwłaszcza powodujących skutki finansowe, mimo iż decyzja taka wydaje się uzasadniona i prawnie zabezpieczona, a do jej podjęcia dana osoba jest zobowiązana. Inni z kolei swój brak kwalifikacji czy przejawy niekompetencji maskują pozorami zaradności i pewności siebie. Obiecują wiele i stwarzają pozory i złudzenie przychylności, podczas gdy w rzeczywistości oczekują, by ich ktoś inny w tej sprawie wyręczył, bądź spychają ciężar danej sprawy na barki młodszych i niedoświadczonych kolegów. Jeszcze inni usiłują samodzielnie załatwiać powierzoną im sprawę, lecz na skutek braku doświadczenia i rozeznania szczegółów gubią się w pracy i powodują nadmierne wydłużanie w czasie powierzonej im sprawy, a u zainteresowanych wywołują przekonanie o nieudolności organizacji, przypisując jej skostnienie i zbiurokratyzowanie działań. Okazuje się przy tym, że przy obsadzaniu odpowiedzialnych stanowisk stosuje się często kryteria pozaorganizacyjne, a nie kwalifikacyjne, osobowościowe. Tym też należy tłumaczyć rozpowszechnione w organizacjach przejawy kumoterstwa, klikowości, obsadzanie intratnych stanowisk „kolesiami" oraz eliminowania specjalistów niewygodnych dla realizacji celów kliki. Negatywne cechy osobowości ujawniają się w takich przypadkach w naruszaniu i nadużywaniu norm organizacyjnych regulujących zachowanie się

[20] Zob. *Socjologia organizacji*, red. K. Doktór, wyd. IFIS PAN, Ossolineum, Warszawa, 1975.

pracowników organizacji, kierowanie się subiektywnym „widzimisię" w realizacji istotnych zagadnień organizacyjnych, niedotrzymywanie tajemnicy służbowej i wykorzystywanie istotnych informacji, dotyczących np. kursów walut, kursów akcji na giełdzie, dla osiągania nieuczciwych korzyści itp.[21]

Walka z przejawami deformacji osobowości i subiektywizmu nie jest łatwa zwłaszcza w gospodarce rynkowej i w organizacjach o różnym statusie kapitałowym, gdy nieformalne powiązania i poczucie bezkarności jest powszechne, a przejawy patologii instytucji obejmują zasadnicze jej ogniwa organizacji pracy. Dość skutecznym sposobem przezwyciężenia tej formy patologii jest kompetentna kontrola społeczna, analizująca wszystkie ogniwa działalności organizacji, następnie zaostrzenie norm prawnych i organizacyjnych, a przede wszystkim sankcji zabezpieczających, skutecznie przeciwdziałających wszelkim formom dewiacji i deformacji w procesie pracy[22].

Trzeci obszar patologii organizacji leży w sferze **stosunków środowiskowych**. Żadna bowiem organizacja nie działa w społecznej próżni, lecz w otoczeniu innych organizacji, instytucji czy grup społecznych. Każda z tych organizacji, instytucji, grup czy warstw społecznych realizuje swoje własne cele, interesy często sprzeczne z interesami innych grup, organizacji, warstw itp., a przede wszystkim każda z nich realizuje swój własny system wartości, pozostając często w konflikcie z innymi wartościami. Patologia organizacji w tej sferze rzeczywistości ma charakter strukturalny, obejmuje bowiem często całe społeczeństwo, począwszy od władz parlamentarnych, zróżnicowanych przez przynależność do określonego ideowo ugrupowania partyjnego, aż do samorządów lokalnych czy nawet firm i spółek funkcjonujących w gospodarce rynkowej.

Przezwyciężenie tej formy patologii jest nader trudne i wymaga przede wszystkim dojrzałości obywatelskiej, politycznej i społeczno-kulturowej oraz norm społecznie akceptowanych, wyeliminowania bądź poważnego ograniczenia różnego rodzaju partykularyzmów oraz wymaga wypracowania określonego systemu demokracji parlamentarnej na gruncie osiągniętego etapu rozwoju społecznego, stosowania przez społeczeństwo pełnej tolerancji, praworządności, poszanowania wartości społecznych, godności itd.[23]

Z zasygnalizowanych zagadnień i skrótowo potraktowanych rozważań wynika, iż tradycyjny i rozpowszechniony pogląd tłumaczący objawy patologii życia społecznego, głównie w bezpośrednich stosunkach międzyludzkich i w czynnikach subiektywnych, jest zbyt wąski i jednostronny. Człowiek jest członkiem rozmaitych grup społecznych, działa i żyje w środowisku wielu instytucji, organizacji i firm i, jeżeli wykazują one w swojej rzeczywistości stan chorobowy,

[21] F. Krzykała, *Wprowadzenie...*, op. cit., s. 225 i n.

[22] Por. T. Szczurkiewicz, *Studia socjologiczne...*, op. cit., s. 372.

[23] Zob. szerzej M. Ossowska, *Normy moralne – próba systematyzacji*, PWN, Warszawa 1970.

konfliktowy, patologiczny, to nawet przy dużej odporności psychicznej i moralnej człowiek ten z czasem ulega, obojętnieje na przejawy zła, nietolerancji i sam staje się nośnikiem stosunków społecznych czy stosunków międzyludzkich ocenianych jako patologiczne[24].

Franciszek Krzykała

Barriers and distortions in the flow of information in the society under the pathological conditions of institutions and organisations

Summary

The article tries to show the essence and the significance of information in all spheres of social life and defines the concept, the meaning and the understanding of information in the current fields of social, cultural and economic life. Moreover, the article presents pathology of institutions, referring to the theory of V.Pareto's circulation of elites. The author also points out socio-technical attempts used by Max Weber in order to overcome pathology of power in different socio-political periods, using ceratin alternatives in his approach to pathology of institutions. The following conditions are indicated in the typology and systemisation of the pathology of institutions: a) overgrowth of informal links, b) insufficient growth of informal links, c) automation, ritualism and formalism, d) treating an institution as a means to accomplish non-institutional objectives, e) negative conviction about the social value of the objectives of an institution, f) faulty circulation of information or lack of information and also its subjective sources – leading to fiction or a myth according to which social reality and information are valued. The article also points out highly negative effects of the use of disinformation in the functioning of institutions and organisations and the information barriers originating from them. The final part presents the pathology of organisations and its etiology along with social effects which are possible to be observed.

[24] Zob. F. Krzykała, *Socjologia pracy...*, op. cit., s. 169–171.