

Wykorzystanie metod cybernetyki w praktyce decyzyjnej

Nie ma nic praktyczniejszego jak dobra teoria mawiał Marian Mazur i miał 100% racji. spróbujemy więc wykorzystać jego postulat zupełności rozważań do podania rozwiązania problemu decyzyjnego.

Wyobraźmy sobie scenkę:

Szef mówi: – Dostaliśmy polecenie, aby wzmóc i podnieść na wyższy poziom o 10% w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego wszystkie nasze wyniki. Dlatego postanowiłem, że będziemy ściagać i karać wszystkie nieprawidłowości!

Zastępca zwraca mu uwagę – To nie jest dobre podejście! Nie wszyscy ludzie popełniają błędy!

Ugodowy podwładny filozoficznie stwierdza: – Ludzie robią dobrze, albo źle!

Zastępca mówi: – Źle robią bo nie wiedzą, albo nie chcą!

– Jak nie wiedzą to trzeba ich nauczyć, ot co! – mówi Ugodowy. – A jak nie chcą to trzeba ich zachęcić lub przymusić!

– Ścigając i karając wykorzystamy tylko jedną ósmą możliwości! – podkreśla Zastępca.

– Jedna ósma to 12,5% – zauważa filozoficznie Ugodowy.

– I wystarczy, to więcej niż 10%! – wykrzykuje zadowolony z siebie Szef.

– Rzeczywiście jedna ósma to więcej niż 10% – stwierdza zdumiony Ugodowy.

– I tak będzie! – kończy Szef.

Nie wnikając w meritum sprawy popatrzmy jakie błędy można popełnić rozumując jak Szef. Ludzi którzy postępują dobrze jest zwykle więcej niż 50%, ale gdybyśmy nie mieli danych można założyć, że tak jest. Zwracając wyłączną uwagę na tych co robią źle, możemy zniechęcić tych dobrych, a spadek ich wyników o 20% to już klęska nie do odrobienia. Tych, co robią dobrze należy zauważać i nagradzać, bo na nich opiera się dany system społeczny.

W praktyce jednak mówi się im – to wasz obowiązek i żadna nagroda się wam nie należy!

Przyjmując, że w wieku produkcyjnym są egzostatycy, statycy i endostatycy, ten argument dociera tylko do statyków, dla których cnota jest wartością samą w sobie. Egzostatycy chcą być chwaleni za dotrzymywanie warunków umowy, endostatycy chcą mieć premię za to samo.

Z tych, co robią źle więcej jak 50% robi to z nieświadomości, chyba, że chodzi o jakiś ruch nieposłuszeństwa społecznego. Przyjmując jednak, że z braku danych nie możemy tego oszacować, to 25% ludzi działających błędnie z nieświadomości, to bardzo dużo niewykorzystanego potencjału społecznego. Nauczanie jest niezwykle ważnym czynnikiem, niestety zupełnie lekceważonym na co dzień. Wyjątkiem są sekty, rozwijające się właśnie dzięki wszechobecnemu nauczaniu i korygowaniu niewłaściwego postępowania. Nauczaniem można skorygować dużo więcej, niż innymi środkami!

Tych, co wiedzą i robią źle można zachęcić lub przymusić, też z jednakowym prawdopodobieństwem. Zachęcanie daje jednak większy przyrost prawidłowych zachowań z uwagi na to, że przymus nie na wszystkich działa jednakowo – egzostatycy będą krnąbrni dla popisu, endostatycy będą knuć podstępny, żeby nie dać się przyłapać, więc tylko jedna trzecia takich rygorystycznych działań, czyli 4,23% będzie skuteczna. Czyli nasz Szef ze scenki wcale nie miał racji ciesząc się z prostego sposobu na polepszenie wyników. Niestety, Szefowie to na ogół endostatycy, przywiązani do swoich zasad postępowania, a że gromadzą moc socjologiczną i nikt im się nie chce sprzeciwić, więc bizantyński rygoryzm święci triumfy pomimo żenująco niskiej skuteczności. Zmiana metody musi oznaczać zmianę Szefa – tak postępują adepci sekt, w których są akceptowani ze wszystkimi swoimi wadami. Chrześcijaństwo pierwszych wieków też się tak właśnie rozwijało: przez utwierdzenie sprawiedliwych, nauczanie grzeszników, aby ich z błędów wyprowadzić i przez zachęcanie do zmiany pogańskich obyczajów. Kary były wyjątkiem, bo skruszonemu grzesznikowi należy się przebaczenie. Podobne metody socjotechniczne można zastosować do każdej sytuacji, dobierając sposoby oddziaływania indywidualnie do każdego przypadku charakterologicznego. Tyle, że trzeba wiedzieć, z kim się ma do czynienia, bo nie ma Człowieka Uśrednionego – są indywidualne okazy Homo Sapiens. Ze zwykłego lenistwa jednak, zaślaniając się argumentami o równości powinności, nie przeprowadza się badań diagnostycznych, traktując wszystkich poddanych władzy w sposób jednakowy.