

3. Typy osobowości według Adriana Horzyka

Do budowy algorytmów i osiągnięcia celu pracy dyplomowej posłużono się klasyfikacją typów osobowości zaproponowaną przez dr hab. Adriana Horzyka. Topologia ta zakłada rozróżnienie na 18 rodzajów osobowości, z których dziewięć charakteryzuje ekstrawertyków (dominujący, maksymalistyczny, inspirujący, odkrywczy, weryfikujący, empatyczny, odważny, hojny, faworyzujący), a kolejne dziewięć introwertyków (dostosowujący, minimalistyczny, systematyczny, konserwatywny, harmonijny, rzeczowy, asekuracyjny, oszczędny, równoważący). Poniżej poglądowo opisano wszystkie z nich.

Dominujący (DOM)

Osoby o tym usposobieniu mają tendencję do zarządzania, dyrygowania oraz wypowiedziania kontrowersyjnych kwestii. Typ dominujący w swoim zachowaniu jest zwykle przywódca, władca, zdecydowany, dokonujący wyborów i samodzielny. Satisfakcję sprawia mu obejmowanie przywództwa, zyskiwanie akceptacji dla jego pomysłów, wydawanie poleceń. Dominujący bardzo lubi być proszony i kiedy mu się dziękuje, w kontaktach zawodowych często otacza się osobami uległymi i ustępującymi mu (np. typ dostosowujący się, harmonijny), za to w życiu prywatnym szybko nudzi się takimi osobami i jedynie inna osoba dominująca może myć dla niego partnerem/partnerką. Satisfakcję odbierają mu wszelkie formy sprzeciwu, krytyka jego zdania, pouczanie go, radzenie, wycofywanie się z poczynionych przez siebie kroków. Dominujący nie lubi także prosić o pomoc ponieważ w ten sposób pokazuje swoją zależność. Ludzie o tym typie charakteru często wyróżniają się przekornym lub oryginalnym ubiorem dla podkreślenia swojej suwerenności. Charakterystyczne zwroty, których używa dominujący w swoich wypowiedziach to: *ja, mój, w moim, (nie) potrzebuję, (nie) chcę, nie masz racji, (nie) zgadzam się, sam, samodzielnie, moc, silny, potęga, myślę, uważam, kontrolować, sterować, musisz, kierować, prowadzić, samowystarczalny, niezależny, wolny, duży, potężny, udział, posłuchaj mnie, na twoim miejscu, proponuję, z mojego punktu widzenia, upieram się przy, według mojego planu, domagam się, żądam*[1].

Dostosowujący (DOS)

Jest to typ przeciwstawny wobec typu dominującego. Główną cechą charakterystyczną dla dostosowującego jest niezdecydowanie w działaniu. Często prosi o wsparcie, radę, pomoc w dokonaniu wyboru. Osoby takie zazwyczaj są bierne, uległe, zdają się na innych, sprawiają wrażenie niezaradnych. Dostosowujący chętnie zasięga opinii innych, dobrze się czuje kiedy ma nad sobą przywódcę, który go wspiera i doradza mu. Ludziom o tym typie osobowości satysfakcję odbiera konieczność podjęcia decyzji, przewodzenie, przejmowanie odpowiedzialności, unika angażowania się w duże projekty, jeśli nie jest wspierany przez kogoś dominującego ponieważ obawia się, że nie poradzi sobie z podjęciem trudniejszych decyzji. Osoby te często wybierają miejsca ustronne, w tłumie, szukają dominującego partnera, który będzie podejmował decyzje, są podatni na manipulację. Charakterystyczne zwroty, których używa dostosowujący w swoich wypowiedziach to: *on, ona, oni, inni, ty, twoje, wasze, ty wybierz, ty zdecyduj, razem wybierzemy, razem podejmiemy decyzję, nie zdecydowałem się jeszcze, muszę się zastanowić, zapytam się, zasięgnę opinii, poradzę się, przyjdę z, przyprowadzę, a który by pan wybrał, który mi możecie polecić, który jest waszym zdaniem najlepszy, co byś zrobił/wybrał na moim miejscu, jaką podjąłbyś decyzję, gdybyś był na moim miejscu, a co na ten temat mówią inni, jakie są trendy, co jest teraz modne, a co kupują inni, dziękuję, ja się jeszcze zastanowię*[1].

Maksymalistyczny (MAK)

Typ ten w swoim zachowaniu jest zachłanny, nienasycony, ambitny, wysoko ustawia poprzeczkę sobie i innym. Często wyznacza sobie ambitne cele, ma duże wymagania i oczekiwania wobec siebie i innych. Są to osoby energiczne i optymistyczne, często biorą na siebie nadmiar zadań co sprawia, że mogą być postrzegani jako ludzie niesłowni i niekonsekwentni. Osoby o tym typie osobowości często kupują porządne rzeczy o najlepszych parametrach, lubią wyzwania i pokonywanie rekordów. Satysfakcję sprawia im współzawodnictwo, wyścigi, współpraca z optymistami i innymi maksymalistami. Typ ten nie lubi monotonii, standardów, źle mu się pracuje z pesymistami i osobami hamującymi wszelkie działania. Maksymaliści ubierają się w sposób wyszukany i ekscentryczny, posiadają dużo gadżetów i przedmiotów o najlepszych parametrach. Osoby te są często nieterminowe, spóźniają się, robią wszystko na ostatnią chwilę, mierzą siły na zamiary. Charakterystyczne zwroty, których używa maksymalista w swoich wypowiedziach to: *duży, dużo, więcej, najwięcej, wielki, większy, największy, najmniejszy, bez liku, nieskończenie, wspaniały, wyszukany, ekskluzywny, królewski, luksusowy, markowy, perfekcyjny, profesjonalny, doskonały, świetny, ekstremalny, kosmiczny, przekroczyć granicę, rekord, coraz, jeszcze, ekstra, bardziej, nie ma problemu, daj radę, poradzę sobie, uda się, będzie dobrze, cały czas, cała kolekcja, cały zbiór, łącznie, zawsze, nigdy, w ostatniej chwili, na wczoraj, natychmiast, gadżety, nowinki, rewolucyjny, niestandardowy, autorski, unikatowy, nie wyrabiam, wydłużyć termin, cel, wizja, wyzwanie, marzenie, udoskonalić, porażka nie wchodzi w rachubę, uważam, że można to zrobić lepiej, musiałem sobie odpuścić*[1].

Minimalistyczny (MIN)

Typ przeciwstawny wobec typu maksymalistycznego. Osoby te nisko ustawiają sobie poprzeczkę, niewiele wymagają, mają pesymistyczne podejście do życia, bez perspektyw i dążeń. Zazwyczaj żyją z dnia na dzień bez określonego celu na przyszłość, nie starają się rozwijać, sprawiają wrażenie biernych i słabych. Satysfakcję odbierają im rzeczy obowiązkowe, trudne i wymagające wysiłku. Nie lubią brać odpowiedzialności, ani rywalizować. Prowadzą spokojne, zwyczajne życie bez szaleństw i jest im dobrze kiedy ludzie z otoczenia nic od nich nie wymagają. Charakterystyczne zwroty, których używa minimalista w swoich wypowiedziach to: *wystarczy, nie musi być, dowolny, może być ten, byle jaki, pierwszy z brzegu, minimalnie, wystarczająco, wystarczy mi, jest wystarczające, mało, trochę, bez, on, ona, oni, błahe, nie ma znaczenia, nieistotne, mało ważne, nic ponadto, tylko tyle, ile muszę, czy jest to obowiązkowe, najtańszy, najmniejszy, nisko, wcale, niech inni się męczą, niech inni się starają, ja sobie dam spokój, daruję sobie*[1].

Inspirujący (INS)

Typ ten wszędzie doszukuje się nowych inspiracji i natchnienia. Nie lubi trzymać się sztywnych reguł, działa spontanicznie, bez harmonogramu. Często ma szalone i irracjonalne pomysły, wykonuje kilka spraw równocześnie pod wpływem impulsu. Lubi nagłe zwroty akcji, ciekawe przygody, wyłamywanie się z utartych schematów. W swoim zachowaniu jest nietypowy, sprytny, błyskotliwy, nieobliczalny. Osoby takie źle się czują wykonując odtwórczą i mało kreatywną pracę taką jak np. księgowość. Satysfakcję odbierają im sztywne reguły, brak wprowadzania nowości i zmian, nuda, bezczynność. Inspirujący łatwo odnajduje się w nowych sytuacjach i reaguje bez przygotowania, charakteryzuje go chęć do realizacji nowych projektów i pomysłów. Poza wieloma pozytywnymi reakcjami, inspirujących charakteryzuje kilka wad jak np. szybkie znudzenie, szukanie inspiracji gdzie indziej, przekraczanie faktów i koloryzowanie przez co mogą być postrzegani jako ludzie niesłowni. Charakterystyczne zwroty, których używa inspirujący w swoich wypowiedziach to: *pomysł, idea, koncepcja, improwizacja, niespodzianka, zagadka, sekret, tajemnica, marzyć, wymyślić, inspirujący, fascynujący, wena, twórczość, kreatywność, nowe rozwiązania, pomysłowość, niespodziewany, niezaplanowany, zmienny, niesablonowy, unikatowy, oryginalny, wolny od reguł, godny uwagi, niesamowity, ciekawy, interesujący, szczególny, wyjątkowy, co tam masz, skąd to masz, pokaż mi to, to jest ciekawe, gdzie to kupiłeś, dokąd jedziesz, zróbmy coś szalonego, wyjedźmy gdzieś, masz dla mnie jakąś niespodziankę, mam dla ciebie zagadkę, rewolucyjny*[1].

Systematyczny (SYS)

Typ przeciwstawny do typu inspirującego. Jest to osoba schematyczna, planująca, regularna i przewidywalna w zachowaniu. Systematyczny lubi, kiedy ma wszystko uporządkowane i poukładane w jakimś porządku np. alfabetycznie. Planuje wszystko od początku do końca. Przyjemność sprawia mu formułowanie reguł i zasad. Osoby takie często korzystają z kalendarzy, rozkładów jazdy, są punktualne i terminowe. W biurze i domu posiadają dużą ilość segregatorów i szuflad, dzięki którym mogą mieć posortowane rzeczy. Zawsze najpierw planują, a później przystępują do działania. Nie znoszą bałaganu, braku punktualności oraz bycia zaskakiwanym. Charakterystyczne zwroty, których używa inspirujący w swoich wypowiedziach to: *na początku, w środku, na końcu, od a do z, od początku do końca, po pierwsze, po drugie, w końcu, ostatnie, pierwszy, drugi, trzeci, teraz, najpierw, poprzednio, następnie, wcześniej, później, miejsce, czas, godzina, minuta, sekunda, punktualność, punktualnie, schludność, porządek, nieporządek, bałagan, harmonogram, grafik, dyscyplina, posortować, ułożyć, rozpocznę od, zakończę na, wszystko ma swoją kolej rzeczy, według spisu, teraz miałem zamiar zrobić coś innego, mam już coś zaplanowane, muszę sobie określić, podsumowując, odmierzanie czasu, krok po kroku*[1].

Odkrywczy (ODK)

Jest to typ człowieka ciekawskiego, dociekliwego, lubiącego eksperymenty. Odkrywczy sprawia przyjemność sprawdzanie i odkrywanie mechanizmów, rozwiązywanie zagadek i trudnych, nietuzinkowych problemów. Nie sprawia mu trudności zmiana otoczenia i poznawanie nowych ludzi. Lubi wysłuchiwać opinii innych, dyskutować i wymieniać spostrzeżenia. Posiada cechy i zachowania detyktywistyczne. Zazwyczaj ma przy sobie książkę albo telefon z dostępnym do internetu, żeby nie być narażonym na nudę. Satysfakcję odbiera mu monotonia, rutyna, stereotypy, konserwatyzm. Odkrywczy zadaje dużo pytań, dąży do poznania prawdy i zrozumienia świata wokół siebie, potrafi przyjąć krytykę. Charakterystyczne zwroty, których używa odkrywca w swoich wypowiedziach to: *dlatego, po co, czemu, odkryć, badać, wyjaśnić, porównać, rozpoznać, wiem, eureka, no jasne, to było proste, relacje, powiązania, przyczyny, skutki, nowoczesny, innowacyjny, ciekawy, interesujący, technologie, patenty, wynalazki, tolerancyjny, liberalny, książki, czasopisma, ciekawe programy publicystyczne, chciałbym zapytać, czy możesz mi wyjaśnić, czy dobrze cię zrozumiałem, powiedz mi, co o tym sądzisz, jak to się dzieje, problemy są po to, by je rozwiązywać*[1].

Konserwatywny (KON)

Typ przeciwstawny do typu odkrywczego. Konserwatywny jest osobą przywiązaną do tradycji, tego co stare i sprawdzone. Nie lubi zmieniać otoczenia, zwykle ma stałą grupę znajomych i rzadko otwiera się na nowe znajomości. Osoby o tym typie charakteru często gromadzą pamiątki np. związane z ważnymi wydarzeniami z ich życia i bliskimi im osobami. Mają stałe przyzwyczajenia, identyczne i stabilne

metody działania graniczące z rutyną. Satysfakcję odbierają im szybkie zmiany, nowości i hity rynkowe, poznawanie nowych osób. Konserwatywni są osobami lojalnymi i wiernymi, ale ciężko jest im zaadaptować się do zmieniających się uwarunkowań otoczenia i środowiska. Charakterystyczne zwroty, których używa konserwatywny w swoich wypowiedziach to: *sprawdzony, tradycja, przyzwyczajenie, przywiązanie, nie zmienię się, nic nie będę zmieniać, nie będę o tym rozmawiał, to jest temat tabu, nie chcę tego słuchać, zostaw dla siebie swoje nowe teorie, wierność, lojalność, zasady, reguły, stabilny, stare i sprawdzone, typowy, stylowe, sprawne, działające, wypróbowane, tak jak kiedyś, tak jak było, z dziada na ojca, z dziada pradziada, zawsze tak było i będzie, mój dziad tak robił, mój ojciec tak robił i ja tak będę robił, sentyment, pamiątki, wiara, doktryna, ideologia, kodeks, prawo, rygor, przekonania*[1].

Weryfikujący (WER)

Weryfikujący w swoim zachowaniu jest porównujący, dyskryminujący, kontrolujący, konsekwentny. Ma skłonności do przesadnej krytyki innych osób, przez co łatwo wpada w konflikty i ryzykuje utratą różnych możliwości. Dobrze się czuje, kiedy musi coś sprawdzić, zweryfikować i kontrolować. Jest konsekwentny, lojalny i samokrytyczny. Satysfakcję odbiera mu lekceważenie jego krytycznych uwag, intrygi i załatwianie spraw za plecami. Charakterystyczne zwroty, których używa weryfikujący w swoich wypowiedziach to: *błąd, źle, niedobrze, pomyłka, wada, usterka, dziura, niedokładność, plama, brud, zadrapane, krzywe, nierówne, szczegół, detal, dwuznaczny, popsuty, niesprawny, jakość, opuszczono, nie dopilnowano, zaniedbano, nie zwrócono uwagi na, popatrz, spójrz, przyjrzyj się, porównaj, zweryfikuj, sprawdź, zwróć uwagę, kontrofensywa, sprzeciw, szczerłość, nieszczerłość, obłuda, kłamstwo, argumenty, poprawić, udoskonalić, posprzątać, korygować, sprostować, uściślić, sprecyzować*[1].

Harmonijny (HAR)

Osoba dążąca do zgody i unikająca konfliktów za wszelką cenę, nawet kosztem własnej straty lub niedogodności. Harmonijny jest skłonny do kompromisów, dostraja się i przytakuje. Bardzo niekomfortowo czuje się w obliczu kłótni, trudno jest mu sprzeciwić się i wyrazić kontrowersyjne zdanie. Osoba taka zazwyczaj zostawia po sobie dobre wrażenie i nie rozstaje się w konflikcie. Ludzie harmonijni często lubią tańczyć, śpiewać, interesują się poezją. Umieją załatwić sprawę delikatnie i bezkonfliktowo. Pomimo wielu pozytywnych cech harmonijny może okazać się fałszywy. Dla uniknięcia konfliktu może kłamać lub zataić prawdę. Często też ukrywa swoje zdanie i nie ujawnia poczucia dyskomfortu i żalu. Charakterystyczne zwroty, których używa harmonijny w swoich wypowiedziach to: *tak, dobrze, OK, zgadzam się, niech tak będzie, niech stracę, nie szkodzi, nie ma problemu, nie ma sprawy, nieważne, zapomnijmy o tym, każdemu może się zdarzyć, załatwmy to bez kłótni, zgoda, kompromis, pokój, harmonia, rytm, dla świętego spokoju, dziękuję, potwierdzam, przyjdę, zrobię, zgodny, nastroić, jakby to*

powiedzieć, no wiesz, jak by tu zacząć, przeprasza, nie obraź się, nie gniewaj się, zastanowię się jeszcze, czy nie miałbyś nic przeciwko, nie będę się upierał, odpuścić, zrezygnować, darować, nie uraziłem cię, chciałem powiedzieć, że[1].

Empatyczny (EMP)

Empatyczny lubi bliskość i nawiązywanie bliskich kontaktów z innymi ludźmi. Szybko nawiązuje znajomości i dąży do zrozumienia nowo poznanych osób. Jest dobrym obserwatorem, przez co umie wczuć się w myśli i uczucia rozmówcy. Potrafi wysłuchać, nie spieszy i daje czas na osobiste wynurzenia. Łatwo przychodzi mu zwierzenie się i odsłanianie przed innymi, lubi także opowiadać o swoich przeżyciach. Nie toleruje braku okazywania przez innych życzliwości, złego traktowania ludzi, zwierząt i roślin, formalności i służbowego traktowania. W swoim zachowaniu jest uczuciowy, wrażliwy, troskliwy, przejmujący się. Empatyczny ma też kilka wad np. koloryzje i jest skłonny do nadinterpretacji, ma tendencje do rozprowadzania usłyszanych informacji. Charakterystyczne zwroty, których używa empatyczny w swoich wypowiedziach to: *słucham, powiedz mi, chciałbym cię zrozumieć, czegoś ci potrzeba, a co ci się stało, jak do tego doszło, współczuję, rozumiem, przykro mi, żałuję, litość, litować się, żal, współczucie, miły, miłutki, sympatyczny, osobisty, bliskość, obojętność, piesek, kotek, ty, dla ciebie, zwierzyć się, otworzyć serce, powiedzieć szczerze, ujawnić, pokazać, jak się czujesz, co u ciebie słychać, jak leci, jak się masz, jak ci minął dzień, też byłem kiedyś w takiej sytuacji, też mi się to stało, miałem taki problem, w pełni cię rozumiem[1].*

Rzeczowy (RZE)

Typ przeciwstawny do typu empatycznego. Irytuje go owijanie w bawelnę, dygresje oraz rozwlekłość empatycznych i harmonijnych. Jest ukierunkowany na zadania, chłodny, niewylewny, czasami oschły i oficjalny. Rzeczowy od razu przechodzi do sedna sprawy, denerwują go nieistotne dygresje i mało konkretne rozmowy. Zazwyczaj kończy jedną rozpoczętą sprawę, zanim weźmie się za drugą, nie marnuje czasu i jest bardzo produktywny. Charakterystyczne zwroty, których używa rzeczowy w swoich wypowiedziach to: *zadanie, sprawa, kwestia, rzecz, robota, praktycznie, konkretnie, dokładnie, sumienie, krótko, w punktach, na temat, sedno, istota, meritum, kwintesencja, rdzeń, konkluzja, pospieszyć, efektywnie, zakończyć, daj mi tylko skończyć, zamknąć, załatwić, nie przerywaj mi, chcę skończyć, mieć już z głowy, zakasać rękawy, co masz na myśli, o co ci chodzi, przejdź do sedna sprawy, przejdźmy do rzeczy, do dzieła, do roboty, nie rozumiem związku z tematem rozmowy, istota sprawy, sedno sprawy, skupmy się, bez zbędnego gadania, dystans, odstęp, bez ceregieli, mówić prosto z mostu[1].*

Odważny (ODW)

Satysfakcjonuje go podejmowanie ryzyka i działanie w niebezpiecznym środowisku. Lubi podejmować trudne wyzwania, niebezpieczeństwo i wymagające cele. Najbardziej irytują go ludzie nieśmiali i zbyt asekuracyjni. W zachowaniu jest zuchwały, skłonny do ryzyka, ekstrawertyczny. Ludzie o tym typie osobowości muszą udowodniać innym, że potrafią podjąć wyzwanie. Jedną z największych ich zalet jest to, że są gotowi do podjęcia trudnych zadań takich jak np. ratowanie życia i zdrowia innym, ale z drugiej strony mogą odpychać swoją zbytnią brawurą. Odważni często uprawiają ekstremalne i niebezpieczne sporty. Charakterystyczne zwroty, których używa odważny w swoich wypowiedziach to: *wyzwanie, trudny, nieprzeciętny, ryzyko, odwaga, walczyć, bronić, bić się, dogonić, wyprzedzić, pokazać, udowodnić, boisz się, strach cię obleciał, wyluzuj, taki jesteś słaby, tylko na tyle cię stać, tylko tyle potrafisz, wchodzisz w to, wchodzę, skoczyć, rzucić się, ale jazda, adrenalina, silne wrażenia, niebezpieczeństwo, każdy kiedyś musi umrzeć, chcę żyć pełnią życia, musi się udać, porażka nie wchodzi w rachubę*[1].

Asekuracyjny (ASE)

Jest to typ osoby powściągliwej i ostrożnej. Asekuracyjny zawsze najpierw rozważa możliwości i zagrożenia, a dopiero potem przystępuje do działania. Osoba taka nie lubi ryzykować, woli mieć mniej czegoś pewnego niż więcej obiecanego. Najważniejsze jest dla niego poczucie bezpieczeństwa, stabilności i kontroli nad sytuacją, dlatego często odkłada coś na czarną godzinę i obmyśla awaryjne plany działania. Asekuracyjny nie lubi stawiać wszystkiego na jedną kartę i irytują go stwierdzenia typu "jakoś to będzie". Czasem przez nadmierną ostrożność rezygnuje z pewnych działań np. woli pracować u kogoś niż sam otworzyć działalność, która mogłaby okazać się nieopłacalna. Charakterystyczne zwroty, których używa asekuracyjny w swoich wypowiedziach to: *ale, nie jestem pewien, może lepiej, czy możemy być tego pewni, uważaj, ostrożnie, uważnie, ostrzegać, problem, niebezpieczeństwo, zagrożenie, ryzyko, zaufany, pewny, pewność, sprawdzony, (nie)bezpieczny, asekurować, gwarantować, czy dają państwo na to gwarancję, czy można towar zwrócić, ile lat gwarancji, rachunek, faktura, dowód, potwierdzenie, prewencja, ochrona, mieć furtkę, mieć możliwość odwrotu, rozważny, roztropny, rozsądny, na czarną godzinę, na zapas, przygotować się na najgorsze, jak w banku, stabilnie, bezpieczna odległość, kopia zapasowa, czy mamy jakiś plan B, kontrola lekarska, sprawdzanie stanu technicznego*[1].

Hojny (HOJ)

Hojny w swoim zachowaniu jest szczodry, bezinteresowny towarzyski i otwarty. Lubi obdarowywać

innych ludzi, pomaga, nawet własnym kosztem, gdy widzi kogoś w potrzebie. Osoby takie często prowadzą fundacje charytatywne i przytulki dla ludzi i zwierząt. Nie lubią współpracować z ludźmi oszczędnymi i nie byłiby w stanie żyć w niedostatku. Przez zbyt dużą hojność są narażeni na problemy finansowe, a nawet bankructwo. Charakterystyczne zwroty, których używa hojny w swoich wypowiedziach to: *dawać, obdarować, przekazać, kosztowny, ekskluzywny, hojny, suty, szczodry, obfity, bogaty, królewski, luksusowy, wystawny, efektowny, gest, napiwek, masz, jak będziesz potrzebował, przyjdź, darowizna, ofiara, fundusz, wspomagać, pomoc, fundacja, charytatywny*[1].

Oszczędny (OSZ)

Typ przeciwstawny do typu hojnego. Jest skąpy, niechętnie pożycza pieniądze lub cokolwiek innego. Zawsze wykorzystuje posiadane produkty do końca, stosuje urządzenia energooszczędne, niczego nie wyrzuca bo może mu się kiedyś przydać. Nie toleruje rozrzutności i marnotrawstwa. Zazwyczaj kupuje produkty dobrej jakości, nie zadłuża się bo nie chce płacić odsetek, nie marnuje żywności i oszczędza energię. Charakterystyczne zwroty, których używa oszczędny w swoich wypowiedziach to: *skarbonka, konto, oszczędzanie, odsetki, grosz do grosza, chcę zaoszczędzić na, ile wydaliśmy, dlaczego trwonisz pieniądze, nie trzeba już tego drukować, za drogo, taniej, promocja, wyprzedaż, nie będę za to płacić, to nie jest tego warte, dobry stosunek jakości do ceny, kompromis między ceną i jakością, ponownie wykorzystać, przetworzyć, użyteczne, potrzebne, przyda się zminimalizować straty, skromnie, optymalizować zakupy, nie zostawiać resztek, zutilizować, do ostatniej kropli, współdzielić, wykorzystać efektywniej, ogrzewanie solarne, turbina wodna, nie wyrzucaj tego, naprawić, zamknąć, można to jeszcze jakoś wykorzystać*[1].

Faworyzujący (FAW)

Faworyzujący postępuje według zasady "każdemu według zasług" ponieważ dla niego sprawiedliwie nie zawsze znaczy po równo. Lubi faworyzować i promować coś wybranego według własnych priorytetów i kryteriów. Osoba taka często dąży do skrajności i dzieli ludzi na słabszych i mocniejszych, bardziej i mniej uprzywilejowanych. Irytuje go kiedy inni postrzegają wszystko przez pryzmat równości i sprawiedliwości. Nie lubi stosować się do regulaminów. Charakterystyczne zwroty, których używa faworyzujący w swoich wypowiedziach to: *mój, twój, nasz, wasz, szczególnie, indywidualny, indywidualista, faworyt, szczególne względy, wybiórczo, selektywnie, selekcja, preferować, wyróżnienie, rekomendacja, promować, wyróżniać, rozróżniać, przeważać, łamać zasady, biorę świat taki, jaki jest, układy, kariera, według, w zależności od, w stosunku do, odpowiednio do, zależnie od, według zasad, według postępów, według wysiłku, według czasu, według wiedzy, skrajność, druga strona medalu, w przeciwieństwie do*[1].

Równoważący (RÓW)

Typ przeciwstawny do typu faworyzującego. Osoba taka za wszelką cenę dąży do sprawiedliwości i równouprawnienia. Zawsze trzyma się zasad, reguł i regulaminów o ile uzna je za zasadne. Dla równoważącego nie stanowi najmniejszego problemu zadośćuczynienie czy wypłata odszkodowania. W swoim zachowaniu jest konsekwentny, porównujący, rekompensujący. Często osoby o tym typie charakteru tworzą swój własny model sprawiedliwości, który nie koniecznie musi być zgodny z powszechnym kanonem sprawiedliwości. Równoważący nie akceptuje korupcji, niesprawiedliwych układów i zasad, załatwiania spraw przez znajomości. Charakterystyczne zwroty, których używa równoważący w swoich wypowiedziach to: *(nie)równo, (nie)symetrycznie, nie fair, (nie)właściwie, (nie)uczciwie, (nie)słuszne, (nie)stabilne, sprawiedliwość, rekompensata, odwdzińczyć się, oddać, spłacić, zwrócić, bilans, dokładnie oceniać, mierzyć, ważyć, szacować, równowaga, przewaga, sprawiedliwość jest najważniejsza, sprawiedliwość musi być, korupcja, układ, oszuści, nieuczciwi, nadwyżka, niedobór, optimum, kompromis, reguła, zasada, prawda, kodeks, ustawa, prawo, paragraf, zemsta, surowo, kara, tak jak sobie na to zasłużył, ma za swoje, równouprawnienie, równość, wszyscy są równi*[1].

Osobowość każdego człowieka to mieszanka wszystkich wyżej wymienionych typów charakterów, przy czym każdy z nich występuje z różną intensywnością. Ich intensywność oraz wzajemne zależności pozwalają na precyzyjne opisanie charakteru człowieka [1].

4. Istniejące programy chatboty

4.1. Wstęp

Chatbot jest to program komputerowy którego zadaniem jest prowadzenie konwersacji przy użyciu języka naturalnego bądź interfejsu tekstowego, sprawiając wrażenie inteligentnego. Program taki implementuje zbiór algorytmów, dzięki którym robot potrafi zrozumieć i przeanalizować wypowiedź użytkownika oraz dać konkretną odpowiedź. Zabieg ten ma na celu oszukanie rozmówcy, tak aby myślał iż rozmawia on z żywym człowiekiem. Pojęcie chatterbota ściśle wiąże się ze sztuczną inteligencją i jest to jedna z jej ważniejszych dyscyplin. Zasada działania programu opiera się na prostym dopasowywaniu wzorców. Chatbot posługuje się bazą danych złożoną ze słów kluczowych i przypisanych im komunikatów, które wysyła w odpowiedzi użytkownikowi, gdy w jego tekście znajdzie dane słowo. Programy tego typu mogą korzystać zarówno z własnych baz danych wprowadzonych przez programistów, jak i mają możliwość czerpania informacji z zewnętrznych źródeł umieszczonych w Internecie. Bardziej zaawansowane chatboty rozbudowują swoją bazę danych podczas kolejnych konwersacji, obsługują wyrażenia regularne, dzięki czemu potrafią rozpoznać część zdania lub wykryć słowo nie poprawnie wpisane [2],[3],[5].

Inne działania, które powodują, że program wydaje się bardziej inteligentny to m.in.:

- Rozpoznawanie czasowników zawartych w tekście we wszystkich osobach i czasach.
- Zaimplementowanie funkcji automatycznego uczenia się chatbota w trakcie rozmowy z użytkownikiem.
- Rozpoznawanie pytań poprzez znajdowanie znaku zapytania, oraz słów kluczowych "czy", "kto", "ile" itp.
- Rozpoznawanie emocji poprzez wyszukiwanie wykrzykników i uśmiechów.
- Generowanie na wyjściu słów zawierających przypadkowe błędy, takie jak popełnia każdy człowiek w trakcie rozmowy przez komunikator np. literówki.
- Nauczenie chatbota różnych przysłów i kolokwialnych zwrotów.
- Wysyłanie odpowiedzi na wyjście z pewnym opóźnieniem, po to, aby wywołać wrażenie, że program zastanawia się nad tym co napisać.

- Uwzględnianie poprzednich wypowiedzi i odwoływanie się do nich w kolejnych etapach rozmowy, a nie jedynie ostatniej z nich [5], [6].

Jednym z najbardziej popularnych narzędzi do tworzenia tego typu programów jest język znaczników AIML (*Artificial Intelligence Markup Language*), oparty na składni XML. Służy on do budowy baz wiedzy programów konwersacyjnych. Baza ta, tak jak w prostych chatbotach, opiera się na metodzie słów kluczowych. Program wyszukuje w treści wpisanej przez użytkownika odpowiednie słowa kluczowe i znajduje w swojej bazie reakcje na te słowa [7]. Język ten został opracowany na potrzeby projektu A.L.I.C.E - chatbota, który zostanie opisany w podrozdziale 4.5.

4.2. Krótka historia

W 1950 roku został opublikowany słynny artykuł Alana Turinga pt. "Maszyna licząca, a inteligencja.", w którym autor zdefiniował sposób na stwierdzenie, kiedy komputer można uznać za inteligentny. Zdaniem Turinga można to zrobić, wyłącznie konfrontując urządzenie z człowiekiem niewiedzącym, że ma do czynienia ze sztuczną inteligencją. Aby komputer mógł zostać uznany za inteligentny, musi posługiwać się językiem w sposób jak najbardziej zbliżony do ludzkiego, tak aby człowiek nie był w stanie rozróżnić, czy rozmawia z maszyną, czy z drugim człowiekiem. Tak narodził się Test Turinga. Przeprowadzany jest regularnie od 1991 roku przez angielski Cambridge Center for Behavioral Studies (to konkurs o nagrodę Hugh Loebnera), a także przez inne ośrodki zaangażowane w prace nad sztuczną inteligencją. Test wszędzie wygląda podobnie. Bierze w nim udział kilku sędziów, którzy mają za zadanie prowadzić rozmowy za pośrednictwem ekranu komputerowego. Po drugiej stronie są albo prawdziwi ludzie, albo programy komputerowe. Oczywiście żaden z sędziów nie wie, z kim w danym momencie rozmawia. Po odbyciu każdej rozmowy musi orzec, czy konwersował z człowiekiem, czy z maszyną. Za zwycięski i najbardziej ludzki uznawany jest ten bot, który oszuka najwięcej sędziów. Sam Alan Turing uważał, że do uznania komputera za myślący wystarczy, by wprowadził on w błąd 30% osób, z którymi rozmawiał przez pięć minut [9]. Po raz pierwszy w historii komputer oszukał ludzi i przeszedł test Turinga 7 czerwca 2014 roku. Był to program symulujący 13-letniego chłopca Eugene'a Goostman, zaimplementowany przez Rosjanina Władimira Weslow oraz Ukrainca Jewgienija Demczenko.

Za pierwszego chatbota w historii uznawana jest Eliza, zaprojektowana w 1966, przez Joseph'a Weizenbaum z Instytutu Technologicznego w Massachusetts. Program symulował psychoanalityka, który działał w ten sposób, że w formie pytań powtarzał kwestie wypowiedziane przez rozmówcę [2]. Wraz z biegiem lat pojawiało się coraz więcej chatbotów, wśród których najsłynniejszymi są: Parry (chatbot imitujący człowieka chorego na schizofrenię paranoidalną), A.L.I.C.E., Jabberwacky, Cleverbot (chatbot twórcy Jabberwacky) symulujące ludzi, z którymi można odbyć rozmowy przy użyciu naturalnego języka i interfejsu tekstowego.

Najpopularniejszymi polskojęzycznymi chatbotami są Ania, działająca na stronie IKEI oraz Król Stanisław August Poniatowski ze strony internetowej Mennicy Polskiej.

4.3. Zastosowanie chatbotów

Początkowo jedynym zadaniem chatbotów było udawanie przed rozmówcą człowieka. Wraz z rozwojem Internetu zaczęto dostrzegać korzyści płynące z zastosowania takich rozwiązań w biznesie. Na przykład program konwersacyjny można zamieścić na stronie firmy, by przedstawiał jej ofertę i udzielał wsparcia potencjalnym klientom. Może także pełnić rolę przewodnika na stronach internetowych bibliotek czy być trenerem w nauczaniu zdalnym [7].

Ze względu na funkcjonalność wyróżniamy kilka rodzajów botów "rozmawiających" z użytkownikami:

- Chatter boty – Służą do prowadzenia rozmów na dowolny temat. Ich cechą charakterystyczną jest symulacja prawdziwej rozmowy. Baza wiedzy takiego rozwiązania opiera się na informacjach uzyskanych od rozmówców i analizie najczęściej zadawanych pytań oraz odpowiedzi.
- Shopping boty – automaty wspomagające i doradzające dokonywania zakupów w sklepach internetowych. Udzielają najczęściej porad przy doborze odpowiedniego produktu na podstawie odpowiedzi klientów; porównują ceny z różnych sklepów i prezentują użytkownikowi najkorzystniejszą ofertę np. chatbot Ewa wspomagający klientów sieci sklepów Empik.
- Search boty – są to rodzaje mechanizmów wyszukiwawczych baz danych bądź zasobów internetowych połączonych z możliwościami zadawania pytań i udzielania odpowiedzi w języku naturalnym.
- Data boty – odmiana botów służąca do rozwiązywania konkretnych problemów w oparciu o działania sieci neuronowych. Najbardziej zaawansowana forma programów, która nie tylko udziela odpowiedzi na podstawie zgromadzonych wzorców, ale również podejmuje próby rozwiązywania zagadnień w oparciu o proces uczenia się i wyciągania wniosków.
- Update boty – ich zadaniem jest informowanie użytkownika o zmianach i aktualizacjach posiadanego oprogramowania oraz doradzanie w poszukiwaniu źródeł i procesu instalacji.
- Info boty – programy służące do udzielania automatycznych odpowiedzi korzystając z poczty elektronicznej, komunikatorów bądź forów i grup dyskusyjnych. Mogą pełnić rolę moderatorów czy też systemów obsługi zamówień, pomocy technicznej i innych. Jako przykład można podać bota informacyjnego w komunikatorze Gadu-Gadu, który udziela informacji o prognozie pogody, programie telewizyjnym, obsługuje słowniki. [8].
- Chatboty edukacyjne - są to tzw. *Intelligent Tutorial Systems*, programy służące do indywidualnej nauki użytkownika, dzięki inteligentnemu dostosowywaniu się do jego postępów w nauce. Taki elektroniczny nauczyciel potrafi weryfikować wiedzę ucznia, analizować jego odpowiedzi, podpowiadać mu, wyszukiwać i poprawiać błędy[10].

Niestety istnieją także tzw. złośliwe chatboty, które zazwyczaj wykorzystywane są do wysyłania spamu, reklamowania usług i towarów, którymi rozmówcy nie są zainteresowani, a także do zdobywania

poufnych danych o użytkowniku jak np. nr konta bankowego. Tego typu boty działają często na czatach albo jako użytkownicy komunikatorów internetowych [2].

4.4. Chatboty ELIZA i PARRY

ELIZA jest to pierwszy program uznawany za chatbota, którego zadaniem było symulowanie psychoanalizy. Zasada jego działania opiera się na prostym dopasowaniu wzorców i tworzeniu pytań poprzez zmianę szyku zdania wpisanego przez rozmówcę, np. dla stwierdzenia "I have a headache" ("Boli mnie głowa."), program pytał "Why did you say that you have a headache?" ("Dlaczego powiedziałaś, że boli cię głowa." Po wpisaniu przez użytkownika zdania, program wyszukiwał słowa kluczowe, dla których miał wcześniej przygotowane odpowiedzi, np. na zdanie "My sister hates me." ("Moja siostra mnie nie cierpi.") program pytał "Who else in your family hates you?" ("Kto jeszcze z twojej rodziny cię nie cierpi."). Mimo swojej prostoty i braku możliwości zapamiętywania wyników konwersacji, a więc wzbogacania bazy wiedzy, ELIZA osiągnęła bardzo dobre wyniki i oszukała niejednego użytkownika [10].

PARRY to, obok ELIZY, jeden z najslawniejszych klasycznych chatbotów, napisany przez psychiatrę Kennetha Colby'ego w 1972 roku. Zadaniem programu było zamodelowanie zachowania człowieka chorego na schizofrenię paranoidalną. Jego działanie bazuje na specyficznym wnioskowaniu i rozumowaniu takiego człowieka.

Oba te chatboty nie należą do grupy programów samouczących się, a opierają się jedynie na danych wprowadzonych do bazy przez ich twórców.

ELIZA i PARRY odbyły ze sobą kilka konwersacji, które miały symulować konsultację psychoanalizy z osobą z problemami psychicznymi. Ze względu na fakt, że PERRY jest bardziej zaawansowanym programem, to ELIZA nie radziła sobie z "pacjentem", a momentami mogło nawet się wydawać, że jest bardziej szalona niż PERRY. Poniżej przedstawiona jest przykładowa rozmowa obu botów:

ELIZA: Good Evening. Tell me your problems. (Dobry wieczór. Opowiedz mi o swoich problemach.)

PARRY: People get on my nerves sometimes. (Ludzie czasem działają mi na nerwy.)

ELIZA: I am not sure I understand you fully. (Nie jestem pewna, czy do końca cię rozumiem.)

PARRY: You should pay more attention. (Powinnaś bardziej się skupić.)

ELIZA: Suppose you should pay more attention. (Myślę, że ty powinnaś bardziej się skupić.)

PARRY: You're entitled to your own opinion. (Masz prawo do własnej opinii.)

ELIZA: What makes you think I am entitled to my own opinion? (Co sprawia, że myślisz, że mam prawo do własnej opinii?)

...

PARRY: I went to the races. (Uczestniczyłam w wyścigach.)

ELIZA: Please go on. (Proszę kontynuuj.)

PARRY: Do you know anything about bookies? (Czy wiesz cokolwiek o bukmacherach?)

ELIZA: What makes you think I know anything about bookies? (Co sprawia, że myślisz, że wiem cokolwiek o bukmacherach?)

PARRY: A bookie didn't pay me off once. (Bukmacher kiedyś mi nie zapłacił.)

ELIZA: What does that suggest to you? (Jakie to ma dla ciebie znaczenie?)

PARRY: I beat up the bookie who did not pay off, and I thought he might use his friends in the underworld to get even with me. (Pobiłam bukmachera, który nie wypłacił mi pieniędzy i myślę, że mógł poprosić swoich znajomych, którzy są przestępcami, żeby zemścili się na mnie.)

...

PARRY: In my opinion you have a one-track mind. (Uważam, że myślisz jednotorowo.)

ELIZA: What makes you think I have a one-track mind? (Co sprawia, że uważasz, że myślę jednotorowo?)

PARRY: I used to go to the track every week. (Miałam w zwyczaju chodzenie na tor wyścigowy co tydzień.)

ELIZA: What does that suggest to you? (Jakie to ma dla ciebie znaczenie?)

PARRY: I avoid racetracks now because the races are fixed. (Teraz unikam torów wyścigowych, bo wyścigi są już ustalone.)

ELIZA: Is that the real reason? (Czy to jest prawdziwy powód?)

PARRY: I'd rather not discuss it. (Wolałabym nie rozmawiać o tym.)

ELIZA: What else would you like to discuss? (O czym jeszcze chciałabyś porozmawiać?)

PARRY: That's something I don't want to go into. (Jest coś, czego nie chcę wyjaśniać.)

ELIZA: Does that trouble you? (Czy to cię martwi?)

PARRY: I went to the races. (Poszłam na wyścigi.)

...

PARRY: The way you repeat yourself is getting ridiculous. (Sposób w jaki cały czas się powtarzasz jest coraz bardziej absurdalny.)

ELIZA: Suppose you repeat myself is getting ridiculous. (Zakładając, że powtarzasz mnie jest coraz bardziej absurdalne. - zdanie bez sensu)

PARRY: You are a real nag. (Jesteś zrzędą.)

ELIZA: Does it please you to believe I am a real nag? (Uważasz, że jestem zrzędą?)

PARRY: Goodbye. (Cześć.)

ELIZA: It's been my pleasure, that's \$399.29 please. (Cała przyjemność po mojej stronie, należy się 399.29 dolarów.)[11]

Czytając tą rozmowę ma się wrażenie, że PARRY jest bardziej inteligentna i że jej odpowiedzi są bardziej spontaniczne i sensowne, natomiast pytania generowane przez ELIZĘ są schematyczne i czasem oderwane od kontekstu wypowiedzi PARRY.

4.5. Chatbot A.L.I.C.E

A.L.I.C.E (ang. *Artificial Linguistic Internet Computer Entity*) to ciągle rozwijany program open source, starający się naśladować ludzką osobę. W przeciwieństwie do ELIZY i PERRY nie spełnia on określonej roli jak psychoanalityk czy schizofrenik. Pomysłodawcą był amerykański naukowiec Richard Wallace, założyciel fundacji A.L.I.C.E Artificial Intelligence Foundation, która rozwia projekt od 1995 roku. Do stworzenia inteligentnego bota dr Wallace wykorzystał fakt, że przeciętny człowiek korzysta tylko z kilku spośród kilkuset tysięcy słów, mówi gotowymi frazami i na około używa tych samych wyrazów. A.L.I.C.E. tak jak człowiek zna mało słów, ale sprawnie posługuje się nimi. Chatbot co prawda nigdy nie przeszedł testu Turinga, ale został trzykrotnym zwycięzcą konkursu Loebnera. A.L.I.C.E został zainspirowany programem ELIZA, ale jest oparty na zupełnie innych założeniach matematycznych i ogólnym podejściu do problemu. Na jego potrzeby został stworzony język AIML, wspomniany w podrozdziale 4.1. Cała baza wiedzy chatbota przechowywana jest w plikach AIML. Podstawową jednostką wiedzy w takim pliku są kategorie, w których zdefiniowane są wzorce (ang. *pattern*) i szablony(ang. *template*). Dla przykładu:

```
<category>
<pattern>Cześć</pattern>
<template>Witaj</template>
</category>
```

W tym przypadku wzorcem jest słowo "Cześć". Jeżeli w trakcie konwersacji użytkownik w ten sposób przywita się z chatbotem, to w odpowiedzi otrzyma słowo "Witaj", które tutaj jest szablonem. Przy pomocy tej prostej struktury oraz dodatkowych mechanizmów takich jak: kontekst (przy użyciu znacznika <that>), synonimy (przy użyciu znacznika <srail>), losowe odpowiedzi (przy użyciu znacznika <random>), wieloznaczniki (przy użyciu symbolu "*"), wyrażenia warunkowe została zbudowana baza wiedzy A.L.I.C.E, która składa się już z około 50 tys. kategorii [4].

4.6. Chatbot Jabberwacky

Jabberwacky znacząco różni się od programów opisanych w poprzednich podrozdziałach ponieważ ma on zdolność do uczenia się w trakcie rozmowy z użytkownikiem. Jest to projekt autorstwa Rollo Carpentera, który powstał w 1988 roku i został opublikowany w sieci w roku 1997. Program startował w konkursie Loebnera czterokrotnie i wygrał dwa razy. Jabberwacky przechowuje wszystkie przeprowadzone rozmowy i spośród nich wybiera odpowiedź o najbardziej zbliżonym kontekście. Innymi słowy, w trakcie rozmowy korzysta z posiadanej bazy wiedzy, rozbudowując ją jednocześnie o to, co powiedział jego rozmówca. Bez żadnych stałych reguł, wykorzystuje on wyłącznie zasady sprzężenia zwrotnego (ang. *feedback*).