

Arbetslivets interaktiva karaktär

av Bengt-Åke Wennberg



Fotbollens popularitet beror på att i princip vilket lag som helst kan slå vilket annat lag som helst genom att just i ögonblicket vara bättre på det interaktiva handlandet.

Samtidigt kan ett interaktivt handlande, som är trögt, stillastående, hindrande, meningslöst och inte uppfyller deltagarnas förväntningar, skapa en enorm trötthet och frustration. Jag tror att det just är denna typ av trötthet och stress som nu har drabbat Sverige. Så här ser jag det.

Vår svenska modell och välfärdsstat är ett barn av industrialismen. Teknik och massproduktion har undanröjt materiell fattigdom. Men välfärdsstaten handlar numera inte bara om materiell välfärd. Den moderna välfärden kräver också att medborgarna har tillgång till en omfattande service, och ges möjlighet att utnyttja kvalitativt högtstående tjänster. De måste också få tid att leva. De skall inte drabbas av orimliga byråkratiska system, och inte riskera att utsättas för övergrepp och hot.

Jag skall i denna och följande bloggar presentera några resonemang som gör det möjligt för alla att observera att de strukturer, de arbetsformer, de maktförhållanden, de institutioner, det språk och det tänkande som vi ärvt från industrialismen lever kvar – trots att de borde ha anpassat sig till den nya tid vi gått in i. Det är denna bristande anpassning som genererar den stora tröttheten. Den skapar slitningar, missnöje, problem och ineffektivitet.

Om aktörerna inte har tillräcklig förmåga att uppfylla kraven i det interaktiva handlandet, så blir det svårare för oss alla att hantera vårt liv och vårt arbete. Ett sätt att illustrera förändringen är att ställa produktionen av produkter och varor mot erbjudandet av service och tjänster.

En vara eller en produkt kan i förväg preciseras och definieras. Sättet som den måste tillverkas på, kan i förväg fastställas och beskrivas. Detta gör det möjligt att planera de förhållanden som skall gälla för produktionen. Man kan sätta mål och följa upp att de uppfylls. Planen kan styra handlandet.

Om produkterna sinsemellan är lika så kan samma produktionsprinciper användas för att producera allt flera exemplar av samma vara eller produkt. Det blir därför möjligt att bygga strukturer som passar för massproduktion. Detta skapar långsiktighet. Man kan fatta övergripande beslut om investeringar, försäljning, distribution, rekrytering, kompetensutveckling, arbetsmiljö etc. Sådana institutionella förutsättningar är stabila och kan ständigt återanvändas. Detta är grunden för den svenska modellen.

Tjänster och service följer emellertid inte samma logik. Tjänster och service börjar med kunden. De situationer som måste hanteras har därför en mycket större variation än de som bara handlar om produktion. Tjänsten kan handla om fall som skall utredas, problem som skall lösas, risker som skall motverkas, sjukdomar som skall behandlas etc.

Eftersom tjänsten riktar sig mot en kund, patient eller klient vars förhållanden och önskemål från början är okända, kan man inte i förväg ordna verksamheten så att man på förhand vet att den kan uppfylla kundens krav. Vad som måste göras i det enskilda fallet, och i interaktionen med kunden, är från början okänt. Tjänsten griper in i den unika kundens liv och måste samordnas just med dennes aktiviteter. Det önskvärda resultatet kräver dessutom att kunden själv på ett eller annat sätt medverkar för att nyttiggöra tjänsten för sig själv.

Till skillnad från vad fallet är vid varuproduktion så är således service och tjänster från början odefinierbara och öppna till dess att mötet med kunden

gör det möjligt att närmare definiera och precisera dem. Det är först då, som man kan börja forma dem.

Det är således inte möjligt att i förväg, så som man kan göra vid varuproduktion, fastställa hur tjänsten skall utföras och av vem. Erfarenheten av flera liknande möten kan ge vissa ledtrådar. Dessa kan göra det möjligt att göra en första ansats. Det är emellertid först när man engagerar sig i själva utförandet av tjänsten eller servicen som det blir tydligt vad som faktiskt kommer att krävas. Det är först då man vet vad som är möjligt. Det är också först då, som man vet vilken potential som finns.

Till skillnad från varuproduktion där man i förväg kan ordna förhållanden, struktur, rutiner, regelsystem och kompetensförsörjning så att produktionen flyter effektivt, och uppnår uppställda mål, så innebär därför service- och tjänsteerbjudanden att verksamheten måste formas "under gång" och skifta mål och ambitioner med hänsyn till de förhållanden och krav man möter. Om verksamheten i förväg är fastlåst i givna strukturer så kommer goda tjänster inte att kunna erbjudas. Ett fasthållande vid varuproduktionstänkande blir då destruktivt och ineffektivt.

I de situationer som löpande uppstår skapas, precis som i fotbollsmatchen, mönster som är en konsekvens av det interaktiva handlandet. Dessa mönster blir belastande och tröttande om aktörerna inte förstår att "läsa spelet" eller inte "ställer upp" på de krav som kan ställas på deras interaktiva handlande.

En annan stor skillnad mellan en varuproducerande logik och den logik som styr det interaktiva handlandet ligger i maktförhållandena. I en varuproducerande logik är det rimligt att aktörerna följer föreskrivna principer, riktlinjer och direktiv för att verksamheten skall vara effektiv. Detta kan medföra att den överhet som ser som sin uppgift att tillse att dessa regler efterlevs, missbrukar sin makt. För att skydda de underställda, och beivra ett olämpligt maktmissbruk, har man därför inom ramen för industrialismen formulerat ett stort antal "rättighetsprinciper".

I en tjänsteleveranslogik är en överordnad styrning av denna karaktär inte relevant eftersom aktörerna måste vara fria att agera på situationens krav. Helt andra principer för att göra det möjligt att skapa ett "gott" interaktivt handlande måste då tillämpas. Dessa principer innebär bland annat att aktörerna måste vara medvetna om att de har skyldighet att, precis som i en fotbollsmatch, förstå hur de utifrån sin förmåga och position kan skapa förutsättningar för att det skall uppstå ett effektivt kollektivt handlande.

Ingen aktör kan således bara hänvisa till sina "rättigheter" och vara passiv eftersom man då sviker de andra. I vårt moderna samhälle måste aktörerna alltså leva upp till sina skyldigheter. Det är först när aktörerna förstår sina skyldigheter, lär sig spelet, ställer upp för varandra, och samspelar effektivt med sina kunder, som det nya välfärdssamhället kan formas.

Originaltext

<http://www.bengtharry.me/?p=2493>