

Framtidens samhälle – en konsekvens av kreativa samhandlingar?

av Bengt-Åke Wennberg



Detta är den åttonde bloggen i serien om samhandling. Jag har i denna serie av bloggar infört begreppen – samhandling och interaktiva spelssystem – för att göra det möjligt för oss alla att bättre kunna analysera positiva sociala skeenden och att bättre förstå, hantera, samtala om och påverka negativa och våldsbejakande sociala skeenden.

Min poäng, som skall fullföljas i kommande bloggar, är att den diskurs med vilken samhandlingar nu tolkas leder tanken fel och därmed gör att samhället fungerar betydligt mindre effektivt än det kunde göra.

Tanken att se SAMHANDLINGEN mellan leverantör och kund som grunden för värdeskapandet väcktes i Sverige genom Richard Normans doktorsavhandling "Skapande företagsledning" som publicerades 1975.

Denna avhandling hade kraftig påverkan på managementtänkandet både i Sverige och internationellt. 1986 bildades Centrum för Tjänsteforskning (CTF) i Karlstad för att fullfölja samma tanketradition.

Den tjänstedominanta logiken har därefter sedan början av 2000-talet diskuterats och utvecklats av bland annat två forskare Steve Vargo vid Honolulu Universitet och Robert Lusch vid Arizona State University. Resultatet av deras arbete har presenterats av Per Kristensson i en Vinnovaskrift 2009. Det är här inte möjligt att i detalj presentera vad Kristensson kallar den tjänstedominanta logiken (TDL) Jag väljer att citera en del av sammanfattningen.

Den tjänstedominanta logiken vilar på tio fundamentala utgångspunkter vilka utgör en kritik och ett alternativ mot det synsätt som idag kallas den varudominanta logiken. Kritiken inriktar sig framför allt mot att den varudominanta logiken ser värde som något som uppstår vid produktion och att användaren har en passiv roll – ofta endast som betalare eller mottagare. Den tjänstedominanta logiken är ett nytt synsätt som ersätter den klassiska uppdelningen av erbjudanden i varor och tjänster. Istället för att erbjudanden är "antingen eller" så blir allt förutsättningar till en tjänst. Användare köper varor för de tjänster varorna skapar, inte för varornas egenskaper. (Kristensson sid 5)

Sammanfattningsvis kan man säga att TDL inte bara fokuserar på afärsmässiga potentialer hos serviceföretag. I grunden utmynnar TDL också i att en *god samhandling* kan erbjuda en för samhället och de deltagande personerna ökat värde – en *synergieffekt* – genom att de som skapar samhandlingen får en ökad resurs/förmåga att *klara något för dem helt nytt som man tidigare i det aktuella interaktiva samspelet inte förmått eller tillåtits göra* (eller återskapa en förmåga som av något skäl gått förlorad).

Denna synergieffekt i samspelet mellan människor observerades redan av Ruth Benedict 1970 som beskrev vad hon såg som en "god kultur". Samma möjliga synergieffekt har beskrivits av Galvin Whitaker i rapporten "Win-lose and win-win-interactions" (1995).

Motsatsen kan emellertid också inträffa – det vill säga att samhandlingen leder till en destruktion av värden både för deltagarna och samhället. Denna förstörelse av resurser ser vi i dag i form av upplopp, våldsbrott, korruption, kriminalitet och krigshandlingar. Den uppstår som en konsekvens av styren som domineras av envåldshärskare och tyranner.

Ett liknande negativt interaktivt mönster, som av Benedict och Whitaker indirekt beskrivits som motsatsen till en "god kultur", har också beskrivits av Nikolas Berg m.fl. 2019 när det gäller människans förhållande till naturen. Den kultur som nu dominerar kan leda till att vi alla får en sämre framtid om jordens resurser förslösas och stabiliteten förloras.

Många författare från olika discipliner hävdar således att vi nu hamnat i en kultur som exploaterar och missbrukar jordens och människans resurser istället för att utveckla användningen av dem och göra dem allt mer värdefulla för människan. Förfallet går fort. Det är därför nu inte heller tillräckligt att bara behålla "status quo". Det handlar om att förändra samhandlandet i en mer konstruktiv riktning. Jag fokuserar i dessa bloggar på den sociala sidan även om jag anser att dagens missbruk av naturens resurser är lika viktig att uppmärksamma.

Vi är inne i ett tjänstesamhälle. Om de tjänster som nu utförs **enbart** medför att en part gör något för en annan part, som denne själv inte klarar av, så behöver tjänsten upprepas om och om igen. Tjänstegivaren får betalt för sin insats och mottagaren betalar motsvarande summa men det skapas inget ökat värde. Om denna princip blir regel dräneras så småningom samhällets resurser eftersom samhällets komplexitet ökar och antalet tjänster därför ständigt behöver öka.

I dag drivs därför krav från nästan varje tjänsteområde *att man måste få mer resurser*. Detta är orimligt. Ett sådant skattetryck kan inte skapas. Det behövs därför att vi gemensamt förmår utnyttja *en helt ny och tidigare outnyttjad social potential* för att konstruktivt kunna hantera den fortsatta samhällsutvecklingen.

Förmågan att *erbjuda synergi genom samhandling* är då en sådan outnyttjad social potential. Om förmågan att skapa synergi förstörs genom att det *skapas minskad tillit* mellan människor – eller genom att motivationen att hjälpas åt med samhällets utveckling urholkas – så står mänsk-

ligheten socialt inför samma problematik som är fallet när man nu i snabb takt förbrukar jordens ändliga resurser.

I nästa blogg skall jag därför diskutera hur man genom att fokusera på ett *ökat partnerskap i samhandlandet* kan motverka ett sådant dränage.

Referenser

Benedict R (1970): Patterns of the Good Culture. Psychology Today June 1970. 63-65 & 74-76.

Berg N et al (2019): Naturens rättigheter. När lagen ger fred med jorden. Riga: Universus Academic Press.

CTF-Service Research Center – Broschyr 2008

<https://menvart.se/Filerpdf/2020-blogger/CTF-EngBroschyr2007.pdf>

Kristensson P (2009): Den tjänstedominanta logiken. Innebörd och implikationer för policy. Stockholm: VINNOVA Rapport VR 2009:07

https://menvart.se/Filerpdf/2020-blogger/Vinnova_VR_2009_07.pdf

Normann R (1993): Skapande företagsledning. Stockholm: Bonnier Alba.

Normann R (2001): When the map changes the landscape. Chichester: Wiley.

Whitaker G (1995): Win-lose and Win-win Interactions and Organisational Responses to Scarcity. Abonnemangsrapport 50. Samarbetsdynamik AB.

https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Kabnrapporter/50svensk_win-win_and_win-lose.pdf