

Oversendes UB dato 21.04.1987
Kan/kun ikke bli leses.

Wiri Spanghø
Eksamenssjef

TJENESTEYTING: ARBEID ELLER KOMMUNIKASJON?

AV

JENS BJØRNÅVOLD

HOVEDFAGSOPPGAVE I SAMFUNNSVITENSKAP

FORSKNINGSGRUPPA FOR SAMFUNNSPLANLEGGING OG LOKALSAMFUNNSFORSKNING

INSTITUTT FOR SAMFUNNSVITENSKAP

UNIVERSITETET I TROMSØ

VÅREN 1987

15V/SOS 54

Eks. 2



87c005189

TJENESTEYTING: ARBEID ELLER KOMMUNIKASJON?

AV

JENS BJØRNÅVOLD

HOVEDFAGSOPPGAVE I SAMFUNNSVITENSKAP

FORSKNINGSGRUPPA FOR SAMFUNNSPLANLEGGING OG LOKALSAMFUNNSFORSKNING

INSTITUTT FOR SAMFUNNSVITENSKAP

UNIVERSITETET I TROMSØ

VÅREN 1987

87:24

87c005189

Universitetsbiblioteket
i Tromsø

INNHOLDSFORTEGNELSE

	<u>Sidenr.</u>
DEL I	1
Kapittel 1 INNLEDNING OG PROBLEMSTILLING	2
1.0.	2
1.1. Det "rene" arbeidet	2
1.2. Problemstillingen	6
1.2.1. Aktørperspektivet	7
1.2.2. Systemperspektivet	8
1.3. Oppbyggingen av oppgaven	9
Kapittel 2 VEKSTEN INNENFOR TJENESTEYTINGSSSEKTOREN; DET EMPIRISKE UTGANGSPUNKTET	11
2.0. Innledning	11
2.1. Norge	14
2.2. Vest-Tyskland	22
2.3. OECD-området	28
2.4. Kategorisering og valg av måleenhet	31
2.5. Verdiangivelsen	37
2.6. Oppsummering	40
Kapittel 3 ANALYTISK PERSPEKTIV	41
3.0. Innledning	41
3.1. Fornuft og rasjonalitet	43
3.1.1. Foreløpig bestemmelse av rasjonalitet	47
3.1.2. Rasjonaliteten til verdiene	48
3.2. Språket	50
3.2.1. Den forståelsesorienterte handlingen	52
3.2.2. Målestokker	53
3.2.3. Den forståelsesorienterte rasjonaliteten	55
3.2.4. Livsverden	56
3.2.5. Den resultatorienterte handlingen	58
3.2.6. Relevansen av den utvidete rasjonalitets- modellen for studiet av arbeidet	59
3.3. Samfunn som system	60
3.3.1. Systemteoriens status	62
3.3.2. To delsystemer	64
3.3.3. Økonomi - Penger	65
3.3.4. Politikk/Forvaltning - Makt	67

3.3.5. Forholdet system-livsverden	72
3.3.6. Relevansen av systemteorien for studiet av tjenesteytingsarbeidet	73
DEL II PRODUKSJONSARBEIDET	74
Kapittel 4 PRODUKSJONSARBEDEREN OG PRODUKSJONS- SYSTEMENE	75
4.0. Innledning	75
4.1. Arbeidet som aktør-fenomen	77
4.2. "Labor" versus "work"	79
4.2.1. 'Labor' - "arbeidet som hverken har begynnelse eller slutt	80
4.2.2. 'Work' - arbeidet med en klar begynnelse og en klar slutt	81
4.3. Nytte-aspektet	83
4.3.1. Oppsummering	85
4.4. Arbeidet som system-fenomen; produksjonsarbeidet koordinert via penger og makt	86
4.5. Den industrielle revolusjonen	90
4.6. Oppsummering	94
DEL III	97
Kapittel 5 TJENESTEYTINGSAKTØRENE	98
5.0. Innledning	98
5.1. Menneske til menneske eller menneske til gjenstand	99
5.1.1. Sakstilknyttede tjenester	101
5.1.2. Persontilknyttede tjenester	102
5.2. Den samfunnsvitenskapelige behandlingen av tjenesteytingsarbeidet	104
5.2.1. Den tidlige interessen	107
5.2.2. Tjenesteytingsprodusenten	110
5.2.3. Tjenestemottakerne	118
5.2.4. Kooperasjonen mellom tjenesteyter/produsent og tjenestemottaker	122
5.2.5. Oppsummering av litteraturgjennomgangen	129

Kapittel 6	TJENESTEYTINGSSITUASJONENE:	
	BEHANDLING, KONTOR OG BUTIKK	132
6.0.	Tjenesteytingssituasjonen	132
6.1.	Behandlingssituasjonen	132
6.1.1.	Tre typer lidelser - tre typer behovsbestem- meler og behandlinger	137
6.1.2.	Rådgivningssituasjonen	145
6.1.3.	Konklusjon på behandlings-/rådgivnings- situasjonene	148
6.2.	Kontorsituasjonen	149
6.3.	Butikksituasjonen	161
6.3.1.	Mot butikken uten ansatte?	163
6.4.	Oppsummering av "tjenestesituasjonene"	165
DEL IV	TJENESTEYTINGSARBEIDET OG DE SAMFUNNSMESSIGE	
	SUB-SYSTEMENE	169
Kapittel 7	FORVALTNINGSSYSTEMET OG TJENESTE- YTINGSARBEIDET	171
7.0.	Innledning	171
7.1.	Forvaltningssystemet og tjenesteytingsarbeidet ..	172
7.1.1.	Byråkratiet	173
7.1.2.	Orienteringen mot det skriftlige	176
7.1.3.	Hierarki	177
7.1.4.	Spesialisering	178
7.1.5.	Upersonlig samhandling og likebehandling	179
7.2.	Tilgjengelighetsproblemet	181
7.2.1.	Terskelen	182
7.2.2.	Køen	183
7.2.3.	Skranken	183
7.2.4.	Alternativ forvaltningsatferd	184
7.3.	Fra innadrettet til utadrettet forvaltning	186
7.4.	Tjenesteyting som regelfølgning eller resultat- implementering?	189
7.5.	Teoretiske implikasjoner og nye spørsmål	193
Kapittel 8	ØKONOMISYSTEMET OG TJENESTEYTINGSARBEIDET.	196
8.0.	196
8.1.	Økonomien - frikoplet fra grunngeving	197
8.2.	Tjenesteytingen og varebyttet	200

8.3. Grenser for økonomisk koordinering/styring	204
8.4. Indirekte eller direkte tjenestefinansiering	208
8.5. Oppsummering	213
Kapittel 9 AVSLUTNING	216

D E L I

Innledning og problemstilling, empirisk utgangspunkt og analytisk perspektiv.

Kapittel 1 INNLEDNING OG PROBLEMSTILLING

1.0.

I denne oppgaven tar vi sikte på å drøfte de prinsipielle sidene ved **tjenesteytingsarbeidet** (service arbeidet). Mens arbeid svært ofte defineres som utvinning av råstoffer eller bearbeiding av objekter (se bl.a. Thompson, P., 1984), synes tjenesteytingsarbeidet heller å være preget av vekselvirkning mellom mennesker enn vekselvirkning mellom mennesker og natur eller objekter. Det er dette interaksjons- eller samhandlingsaspektet ved tjenesteytingsarbeidet som interesserer oss. Via en språkteoretisk grunnlagt teori om rasjonalitet håper vi å få fram hva slags kvalitativt egenartede trekk det er som karakteriserer denne typen arbeid. Videre er vi interessert i å se hvilke problemer, eventuelt motsetninger, det er som oppstår gjennom at tjenesteytingsarbeidet foregår innenfor et arbeidssamfunn som på viktige måter er formet ut fra produksjonsarbeidets kvalitativt egenartede trekk.

1.1. DET "RENE" ARBEIDET

Den moderne samfunnsvitenskapens grunnleggere, Marx, Tönnies, Durkheim og Weber, betraktet alle arbeidet som det sentrale elementet innenfor det borgerlige samfunnet. Ved første øyekast kan dette virke som en triviell observasjon; alle samfunn, uansett form eller størrelse, er underlagt tvangen til å

"...inngå i en "stoffveksling med naturen" og å organisere denne på en slik måte at den strekker til for å sikre den fysiske overlevelsen til det samfunnsmessiggjorte mennesket."
(Offe, C., 1984:13)

Det arbeidet "klassikerne" observerte var imidlertid ikke hvilket som helst slags arbeid, men et **markedsstyrt**, i stor grad kapital-

istisk utnyttet og industrielt organisert lønnsarbeid. Som en følge av den industrielle revolusjon (fra midten av det attende århundret og utover), opplevde de vest-europeiske og nord-amerikanske landene en rendyrking av arbeidssfæren ingen andre samfunn eller epoker hadde sett maken til. Denne rendyrkingen av arbeidssfæren innebar en frakopling av arbeidet fra husholdet; en frakopling som nok hadde vært observert tidligere, men aldri i samme omfang. Atskillelsen av produksjonen fra konsumpsjonen hadde store konsekvenser for det enkelte samfunnsmedlems og den enkelte families livsførsel; arbeidet ble i sterkere grad enn tidligere det økonomiske, tidsmessige og romlige sentrum som alle andre aktiviteter og sosiale roller "svevde" rundt. Betegnelsen lønnsarbeid uttrykker kjernen i dette; primærgruppene (familien, slektsskapet, naboene) utgjorde ikke lengre en enhet av materiell og sosial produksjon og reproduksjon. Lønnsinntektene fra det romlige og tidsmessige utskilte arbeidet dannet nå grunnlaget for primærenheter konsentrert om den sosiale produksjonen og reproduksjonen.

Det nye arbeidssamfunnet var på denne måten et uttrykk for en samfunnsmessig spesialisering; en arbeidsdeling mellom økonomien og den materielle produksjonen (arbeidet) på den ene siden og den sosiale produksjonen og reproduksjonen (den biologiske reproduksjonen, sosialiseringen av nye samfunnsborgere etc.) på den andre siden.

Av disse årsakene er det feilaktig å beskrive klassikernes påpekning av arbeidets sentralitet som triviell.

Vel hundre år etter Marx' død og knapt seksti år etter Webers død karakteriserer samfunnsvitenskapen fortsatt de vest-europeiske og nord-amerikanske landene som arbeidssamfunn. Ikke bare har lønnsarbeidet som organisasjonsform klart å holde stillingen; store deler av den øvrige verden har overtatt den "vestlige kapitalismens" arbeidsprinsipper. Til og med den delen av verden hvor "real-sosialismen" er innført (Sovjet, Øst-blokken, Kina), har i overveiende grad overført den industrielle revolusjonens organisasjonsprinsipper til sine samfunn.

"Organisasjonen for økonomisk utvikling og samarbeid" (OECD), la i 1984 fram statistisk materiale som viste at antallet lønnsarbeidere innenfor de 25 medlemslandene hadde vokst fra 275 millioner i 1959 til 360 millioner i 1982. Både i absolutte tall og relativt i forhold til folketallet totalt, innebar dette at det i 1982 var flere lønnsarbeidere enn noensinne før.¹

Selv om arbeidstiden har gått ned i løpet av dette århundret (fra i gjennomsnitt 60 timer pr. uke i 1890 til i gjennomsnitt 40 timer pr. uke i 1980)², kan vi i det minste rent kvantitativt hevde at lønnsarbeidet har holdt stillingen som primær-aktivitet innenfor den moderne, såkalte industrialiserte delen av verden.

Til tross for dette vil det være misvisende å hevde at dagens arbeidssamfunn er det samme som det Marx eller Weber observerte. Selv om samfunnsvitenskapene i stor utstrekning har overtatt og videreført "klassikernes" interesse for arbeidet innenfor produksjonen eller industrien, har det (særlig) de to siste ti-årene vokst fram en interesse for "de nye yrkene"; arbeidet innenfor sosialstatenes helse-, utdannings- og sosialsystemer, arbeidet innenfor forvaltningen, arbeidet innenfor handels-, bank- og forsikringsvesen samt øvrige typer arbeid som har med tjenesteyting å gjøre.

Denne interessen kan nok i særlig grad knyttes til de kvantitative forskyvningene mellom hhv. produksjons- og tjenesteytingsarbeidet. Mens veksten innenfor produksjonsarbeidet har stagnert innenfor OECD-området som helhet (mhp. antallet sysselsatte), har tjenesteytingsarbeidet opplevd en klar vekst.

Forskyvningen fra det "tradisjonelle" produksjonsarbeidet over mot tjenesteytingsarbeidet har inspirert en rekke samfunnsvitere,

¹ Befolkningsutviklingen innen OECD området i perioden 1959-82 var fra 633 millioner til 791 millioner. Dette innebærer at det var 2.29 mennesker pr. arbeidsplass i 1959 mot 2.19 i 1982.

² Fra Joerges, Bernhard, 1981. Utgangspunktet er effektiv ukesarbeidstid for industriarbeidere.

filosofer og politiske teoretikere til å komme med hypoteser om (f.eks.) "det postindustrielle samfunnet" (Bell, D., 1973), "aktivitetssamfunnet" (Dahrendorf, R., 1972), "kommunikasjons-samfunnet" (Habermas, J., 1985) og "informasjonssamfunnet" (Porat, 1977). Alle disse betegnelsene indikerer en gjennomgripende forskyvning av lønnsarbeidet fra produksjonen av gjenstander og bearbeidningen av natur, til et arbeid hvor menneskene selv er blitt til "gjenstand".

Mens "rendyrkingen av arbeidet" innebar en frakopling av arbeidssfæren fra den sosiale reproduksjonens og integrasjonens område, innebærer tjenesteytingsekspanjonen langt på veg en sammenkopling av arbeidssfære med mellommenneskelige forhold. Riktignok er det slik at tjenesteytingsarbeidet fungerer som rendyrket lønnsarbeide utskilt fra husholdene; tjenesteytingsarbeidets innretning, dets gjenstand og dets målsettinger, er på sin side rettet mot forhold som har vært typiske for primærrelasjoner som familie, slektsskap og naboskap.

Sammenliknet med den industrielle tidsalderens rendyrkede arbeid framstår "den postindustrielle tidsalderens" arbeid som både rendyrket og innrettet mot det sosiale. Dette fører til at synspunktene på "tjenesteytingsrevolusjonens" konsekvenser er svært motstridende.

Faktisk knyttes så grunnleggende begreper som herredømme og frigjøring til denne utviklingen; til håpet om det autonome samfunnet og til frykten for det totale klientsamfunnet på den andre siden.

Håp i den forstand at man ser endringene fra primær- over sekundær- til tertiærsektoren som oppbruddet til "det hellige land" (Gross, P., 1983). Som et oppbrudd som skal legge grunnlaget for gjenerobringen av menneskelighet og av det autentiske og av fellesskapet.

Frykt i den forstand at ekspansjonen innenfor tjenesteytingsarbeidet fører til en økt avhengighet, en avhengighet hvor de siste restene av egeninitiativ og medmenneskelighet tapes og hvor

opprinnelige, gjensidige slektsskaps-, naboskaps- og vennskapsbaserte tjenester erstattes av økonomisk logikk og profesjonsbasert herredømme. Dette er frykten for den totale klientiseringen av samfunnet.

På denne måten er arbeidet og arbeidssamfunnet fortsatt sentrale inntakspunkter til forståelsen av de moderne samfunnene. Imidlertid er det ikke mulig å basere en slik utforskning kun på utviklingen innenfor den materielle produksjonen eller på studiet av bevegelsene innenfor økonomisystemet (slik Marx langt på vei så det). Følgen av "tjenesteytingsrevolusjonen" innenfor arbeidssamfunnet er at fokuset i større grad enn tidligere må rettes mot **samhandlingsaspektet** ved arbeidet, Mens aspekter som teknologi og instrumentelle ferdigheter er av stor betydning innenfor produksjonsarbeidet, vil sosiale aspekter som samarbeidsevne, språklig framstillingsevne og troverdighet være av vel så stor betydning innen mange tjenesteytingsyrker. Dette gjør at synet på hva arbeid er og hva slags aktiviteter som kan kategoriseres som arbeid utvides dramatisk. Grensene mellom aktiviteten arbeid og andre aktiviteter (familieliv, omsorg, sosiale nettverksfunksjoner osv.) synes å bli mer uklare. Det er ikke lengre kjennetegnene ved selve aktiviteten som rettferdiggjør kategoriseringen som arbeid, men den mer eller mindre tilfeldige organisatoriske plasseringen innenfor kategorien lønnsarbeid.

Det er dette sosiale aspektet; interaksjonsaspektet ved tjenesteytingsarbeidet som er det grunnleggende utgangspunktet for denne oppgaven. Uten å se nærmere på dette vil det heller ikke være mulig å nærme seg de mer prinsipielle sidene ved tjenesteytings-ekspansjonen; representerer de et håp om autonomi eller gir de grunnlag for en frykt om "klientisering" og større avhengighet?

1.2. PROBLEMSTILLINGEN

Siktemålet med denne oppgaven er å gi en vurdering av tjenesteytingsarbeidets særtrekk. Nærmere bestemt å drøfte hvorvidt tjenesteytingsarbeidet kan betraktes som en prinsipielt sett forskjellig type arbeid sammenliknet med produksjonsarbeidet. Vi

vil nærme oss denne allmenne spørsmålsstillingen fra to kanter, fra aktørenes ståsted og fra systemperspektivet.

1.2.1. Aktørperspektivet

For det første: Er tjenesteytingsarbeidet preget av den samme typen handlingsrasjonalitet som produksjonsarbeidet?

Samfunnsvitenskapene karakteriserer normalt produksjonsarbeidet som en instrumentell aktivitet; produsenten bearbeider eller påvirker gjenstander eller råstoffer på en slik måte at han/hun oppnår det ønskede resultat. Denne handlingsformen, som innenfor vårt analytiske perspektiv vil bli karakterisert som en resultatorientert handlingsform, hevdes å ha bredt seg også til det sosiale området (jfr. Weber, M., 1923; Marcuse, H., 1964). Innenfor det sosiale området vil det være slik at den resultatorienterte handlingstypen har et strategisk preg; dvs. den enkelte aktør behandler, påvirker eller manipulerer menneskene omkring seg slik at de bidrar til å realisere det resultatet han/hun ønsker. Aktøren behandler så å si andre som om de var utvendige objekter eller motspillere han/hun må påvirke i retning av egne interesser.

Et tjenesteytingsarbeid hvor interaksjonene mellom tjenesteyter og tjenestemottaker er mulig å karakterisere på denne måten, vil vi rent rasjonalitetsmessig plassere innenfor samme kategori som produksjonsarbeid, dvs. den resultatorienterte handlingstypen.

På den andre siden vil vi karakterisere en tjenesteytingsrelasjon som er basert på en forståelsesorientert eller kommunikativ handlingstype som prinsipielt forskjellig fra produksjonsarbeidet. Med forståelsesorienterte handlinger mener vi handlinger hvor aktørene forholder seg til hverandre ut fra at de deler en felles situasjonsoppfatning. Med andre ord; aktørene er innforstått med hverandres grunner eller motiver og aksepterer disse som bindende for handlingskoordineringen. Istedenfor at forholdet mellom aktørene er å oppfatte som eksternt (som industriarbeiderens forhold til metallet), må aktørforholdet innenfor den

forståelsesorienterte handlingen oppfattes som gjensidig.

Et tjenesteytingsarbeid hvor interaksjonen kan karakteriseres på denne måten vil vi altså rent rasjonalitetsmessig karakterisere som prinsipielt forskjellig fra produksjonsarbeidet.

1.2.2. Systemperspektivet

En drøfting av tjenesteytingsarbeidets særtrekk kun ut fra aktørperspektivet, ut fra de direkte ansikt-til-ansikt-relasjonene og deres rasjonalitetstrekk, er utilstrekkelig. For at vi skal kunne nærme oss denne arbeidstypens særpreg er det nødvendig å utvide tilnærmingen med et systemteoretisk perspektiv. Årsaken til dette ligger i at tjenesteytingsarbeidet er tett koplet til såvel økonomisystemet som til politikk-forvaltningssystemet. Til økonomisystemet i form av at det selges innenfor markedet og til forvaltningssystemet som en viktig del av velferdsstatens virksomhet.

I tråd med vårt analytiske perspektiv vil vi betrakte hhv. økonomi- og forvaltningssystemene som klart avgrensede funksjonelle delområder dominert av den resultatorienterte handlingstypen. Dette har å gjøre med at handlingene innenfor disse delområdene ikke koordineres via språkbaserte ansikt-til-ansikt-relasjoner (dvs. forståelsesorientert) men via kommunikasjonsmediene penger og makt. Såvel makt som pengemediet forstår vi som ensidig resultat og effektivitetsinnrettete. Dette gjør at de områdene av samfunnet hvor handlingene koordineres via disse mediene kan avgrenses og karakteriseres som "friområder" for resultatorientert handling.

På basis av dette stiller vi følgende spørsmål: Hva slags konsekvenser har det at eventuelle forståelsesorienterte tjenesteytinger er tilkoplede og styrt ut fra resultatorienterte systemer (med konsekvenser mener vi konsekvenser både i forhold til enkeltaktørens velferd, helse, behov osv. og systemenes evne til å løse de oppgavene de er satt til, f.eks. velferd, helse,

styring osv.)? Videre: Eksisterer det et motsetningsforhold mellom tjenesteytingsarbeidet som aktørfenomen og tjenesteytingsarbeidet som systemfenomen, vil eventuelt forståelsesorienterte trekk ved aktørenes tjenesteyting stå i motsetning til antatt resultatorienterte trekk ved systemene.

Det må presiseres at det analytiske perspektivet som, på en ufullstendig måte, er presentert ovenfor, vil bli behørig grunnlagt og drøftet i kapittel 3.

Såvel drøftingen av tjenesteytingsarbeidets rasjonalitetsbasis på aktørplanet og forholdet mellom aktør- og systemplanet innenfor denne typen arbeid har blitt berørt tidligere (om enn indirekte). Såvel Fourastié (1963) som Bell (1973) hevder at tjenesteekspansjonen representerer en dreining av arbeidssamfunnet fra det resultatorienterte og "tingliggjorte" mot det menneskeorienterte og kommunikative, Andre, f.eks. Illich, (1979) hevder motsatt at tjenesteekspansjonen fører med seg en spredning av produksjonsarbeidets resultatorientering til det sosiale området. Som uttrykk for denne siste typen perspektiv kan visjoner om "klient-samfunnet" brukes; dvs. et samfunn hvor mellommenneskelig omsorg erstattes av instrumentelt pregete tjenester. Instrumentaliseringen av de mellommenneskelige relasjonene koples ikke minst til en betraktning om ustyrbare og irrasjonelt virkende byråkrati og økonomisystemer (se bl.a. Illich, I., (op.cit.)

Slik sett beveger vi oss ikke inn på noe nytt område, snarere følger vi et gammelt spor ved hjelp av et litt annet perspektiv enn det forgjengerne har brukt.

1.3. OPPBYGGINGEN AV OPPGAVEN

Drøftingen av tjenesteytingsarbeidets særtrekk i forhold til produksjonsarbeidet vil bli gjennomført innenfor fire hoveddeler.

Del I inneholder presentasjonen av problemstilling/tema (kapittel 1), presentasjonen av det empirisk-statistiske grunnlaget for å

ta opp forholdet mellom produksjons- og tjenesteytingsarbeidet (kapittel 2) samt presentasjonen av det analytiske perspektivet som problemstillingen hviler på.

Del II inneholder en drøfting av produksjonsarbeidet (kapittel 4). Denne drøftingen søker å påvise de prinsipielle trekkene ved denne typen arbeid. Tilnærmingen skjer både ut fra et aktør- og et systemplan; dvs. hvordan den enkelte produsents arbeid er å oppfatte og hvordan den samfunnsmessige, (makro-) organiseringen av arbeidet er å oppfatte.

Del III tar for seg tjenesteytingsarbeidet ut fra aktørperspektivet. Først (kapittel 5) ser vi på de grunnleggende og umiddelbart identifiserbare trekkene ved forholdet tjenesteyter/-mottaker. Dette utdypes gjennom en drøfting av samfunnsvitenskapelig litteratur omkring dette forholdet. Deretter (i kapittel 6) ser vi på tre typer tjenesteytingsarbeid, eller "tjenesteytingsssituasjoner", med spesiell innretning mot spørsmålet om rasjonalitet.

Del IV tar med seg innsiktene om tjenesteytingsrelasjonens rasjonalitetsbasis og trekker dem inn i drøftingen av tjenesteytingsarbeidets rolle som systemfenomen. Først via en drøfting av tjenesteytingsarbeidet som en del av forvaltningssystemet (kapittel 7), deretter via en drøfting av tjenesteytingsarbeidet som en del av økonomisystemet (kapittel 8).

Oppgaven avsluttes gjennom en oppsummering av innsiktene vi har fått gjennom de fire drøftingsdelene (kapittel 9).

Kapittel 2 VEKSTEN INNENFOR TJENESTEYTINGSSEKTOREN; DET EMPIRISKE UTGANGSPUNKTET

2.0 INNLEDNING

Både i Norge og de øvrige OECD-landene hevdes veksten innenfor den tjenesteytende delen av økonomien å være et av de mest slående trekkene ved den økonomiske og sosiale utviklingen fra mellomkrigstiden og fram til i dag.

Enkelte, f.eks. Fourastié og Bell (Fourastié op.cit. og Bell, D. op.cit.), velger å fortolke denne veksten som et forvarsel om det nye "tjenesteytingssamfunnet" eller det "postindustrielle samfunnet". Bruddet med industrisamfunnet skal skje gjennom at en stadig større del av det samfunnsmessige arbeidet konsentreres om menneskelige forhold og problemer (tjenesteyting), istedenfor som til nå å konsentreres om den materielle produksjonen og reproduksjonen. Dette muliggjøres gjennom automatiseringen av produksjonsarbeidet og den "frisettingen" av "levende arbeidskraft" som dermed finner sted. Fourastié sier

"Den moderne maskinen ... befriir ... mennesket fra alle fremmedgjørende oppgaver og etterlater kun de oppgavene som er egenartede for levende, intelligente og fremmadskuede vesener ..."

(Fourastié, op.cit.:270) (min oversettelse)

Videre sier han

"Idet maskinen befriir mennesket fra de oppgavene som selv livløse apparater kan utføre, må mennesket vende seg mot de oppgavene de er alene om å kunne utføre ..."

(Fourastié, op.cit.:271) (min oversettelse)

Bell argumenterer på samme måte

"For most of human history, reality was nature ... then reality became technics, tools and things made by men yet given an independent existence outside himself, the reified world. Now reality is primarily the social

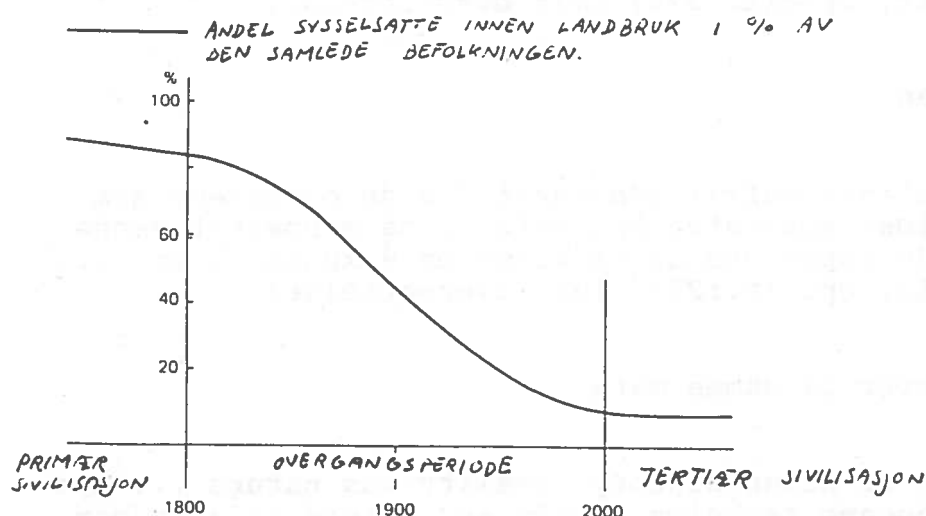
world - neither nature nor things, only men - experienced through the reciprocal consciousness of self and other ... inevitably, a post industrial society gives rise to a new Utopianism ... the constraints of the past vanish with the end of nature and things."
(Bell, D., 1974:488)

Både Fourastié og Bell bygger sine visjoner på et forbausende enkelt empirisk materiale. Dette materialet består av de ulike nasjonale statistikkene over nærings sammensetning og utvikling.

For det første har de tatt for seg tjenesteyttingssektorens relative andel av den totale sysselsettingen og sett på utviklingen over tid. For det andre har de tatt for seg tjenesteyttingssektorens relative andel av brutto-nasjonal-produktet og sett på utviklingen over tid. På grunnlag av tendensene i dette materialet er så visjonene om hhv. "tjenesteyttingssamfunnet" og "det postindustrielle samfunnet" utviklet. Fourastié forutsier f.eks. følgende sysselsettingsstruktur fram mot år 2000:

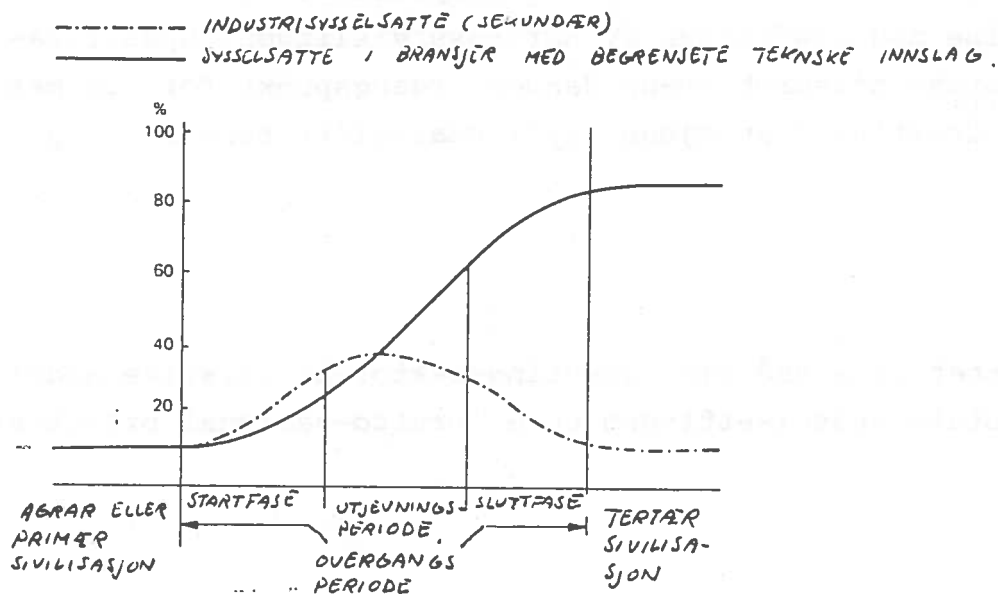
Figur 1

Prognose over sysselsettingen i landbruket 1800-2000 i "den industrialiserte del av verden".



Figur 2

Prognose over utviklingen av industri-sysselsetting og tertiær-sysselsetting i "den industrialiserte del av verden" fram mot år 2000.



Som en forutsigelse av en statistisk tendens er Fourastiés visjon interessant. Hvorvidt en slik statistisk forutsigelse også er interessant som en forutsigelse av en kvalitativ endring av samfunnet er en annen ting. Før vi går inn på en drøfting av dette aspektet skal vi se nærmere på de utviklingstendensene som faktisk har gjort seg gjeldende i perioden fra mellomkrigstiden og fram til i dag.

Først vil vi gå gjennom av de statistiske tendensene innenfor de to områdene som er nevnt ovenfor, dvs. den næringsmessige sammensetningen av den totale sysselsettingen og de ulike sektorenes andel av brutto-nasjonal-produktene. Norsk og tysk (BRD) materiale vil bli brukt for å gi en detaljert framstilling av utviklingstendensene. Begrunnelsen for dette er at de to landene mhp. størrelse representerer hvert sitt ytterpunkt og at sekundærsektorens (den vareproduserende sektorens) andel av

sysselsettingen og brutto-nasjonal-produkt er ulik; Vest-Tysklands sekundærsektor er markant større enn Norges.

Etter gjennomgangen av de to landene vil statistisk materiale fra OECD bli brukt til å vise hva slags tendenser det er som gjør seg gjeldende innenfor dette større området.

Til slutt vil forutsetningene for det presenterte materialet bli gjort til gjenstand for nærmere drøfting og problematisering. Særlig vil det bli lagt vekt på de måleproblemene som eksisterer i forbindelse med angivelsen av næringsutviklingen. Spesifikasjonen av disse måleproblemene danner utgangspunkt for den mer detaljerte drøftingen av tjenesteytingsarbeidet senere i oppgaven.

2.1. NORGE

Utgangspunktet er altså tjenesteytingssektorens relative andel av hhv. den totale sysselsettingen og av brutto-nasjonal-produktet.

TABELL 1

NORGE

SYSSLESETTING ETTER NÆRING, 1930-1985. Prosent

Næring	1930	1950	1960	1970	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985
PRIMER															
1. Jordbruk, skogbruk, fiske og fangst	42.6	30.3	22.3	12.6	9.2	9.9	9.2	8.5	8.4	8.1	8.3	8.3	7.9	7.3	6.9
SEKUNDER															
2. Bergverk	0.8	0.6	0.6	0.6	0.7										
3. Industri	16.4	23.4	23.9	24.6	24.4	24.4	23.4	22.5	21.5	20.2	21.6	21.6	21.4	20.2	20.6
4. Kraft- og vannforsyning	0.7	0.9	0.9	1.0	1.0										
5. Bygg og anlegg	4.8	7.5	7.9	8.5	8.5	8.1	8.4	8.6	7.9	7.7	7.5	7.6	7.9	9.1	8.9
TERTIER															
6. Varehandel, hotell og restaurant	10.2	10.6	13.2	15.2	15.2	16.3	16.7	16.7	16.5	17.6	16.8	17.0	17.2	17.2	16.4
7. Transport, lagring, post og tele	7.8	9.7	11.3	10.6	10.1	8.8	9.2	9.0	9.0	8.7	8.8	9.0	9.4	9.1	8.9
8. Bank, finansiering, forsikring	16.6	2.1	2.7	4.1	4.6	4.5	4.6	5.2	5.8	5.1	5.7	5.2	5.3	5.8	5.9
9. Offentlig, sosial og privat tjenesteyting		14.9	17.2	22.8	26.3	26.8	27.1	27.5	28.6	30.4	29.5	29.1	29.8	31.5	32.4

Kilde: SSB

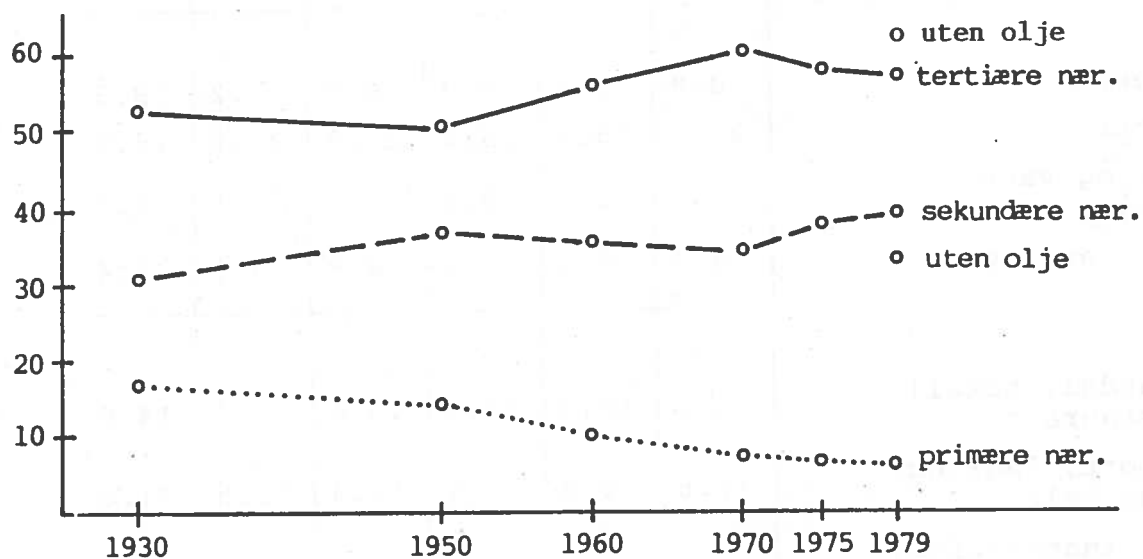
Ser vi på tjenesteytingssektorens andel av den totale sysselsettingen ser vi at den har vokst fra 34,6% til 63,6% i perioden 1930-85. I samme tidsrom har primærnæringenes andel av den totale sysselsettingen gått ned fra 42,6% til 6,9%. Sekundærnæringenes andel vokste helt fram til 1950, fra 25,5% til 32,4%. Etter 1950 har det skjedd en stabilisering av disse næringene. Denne stabile perioden varer fram til omlag 1970. Etter dette tidspunktet har det vært en svak tilbakegang, fra 32,6% i 1970 til 29,5% i 1985. Holder vi bygg og anlegg utenfor, er selve industriens tilbakegang relativt sterkere med en nedgang fra 26,2% til 20,6% i samme periode.

Ser vi på tjenesteytingssektorens andel av brutto-nasjonalproduktet, ser vi noe av den samme tendensen: tjensteytingssektorens andel vokser, sekundærsektorens andel stabiliseres mens primærsektorens andel går markant ned (tabell 2). Det er grunn til å legge merke til at tjenesteytingssektoren allerede i 1930 spilte en vesentlig rolle i den norske økonomien. Det er også grunn til å merke seg at oljevirkosomheten i Nordsjøen spiller en viktig rolle når det gjelder å bestemme de ulike sektorenes andel av brutto-nasjonalprodukt. Verdiskapningsandel eksklusiv/inkludativ olje framgår av figur 3 og tabell 2.

Tabell 2 BRUTTONASJONALPRODUKT ETTER NÆRING 1930-1979. PROSENT

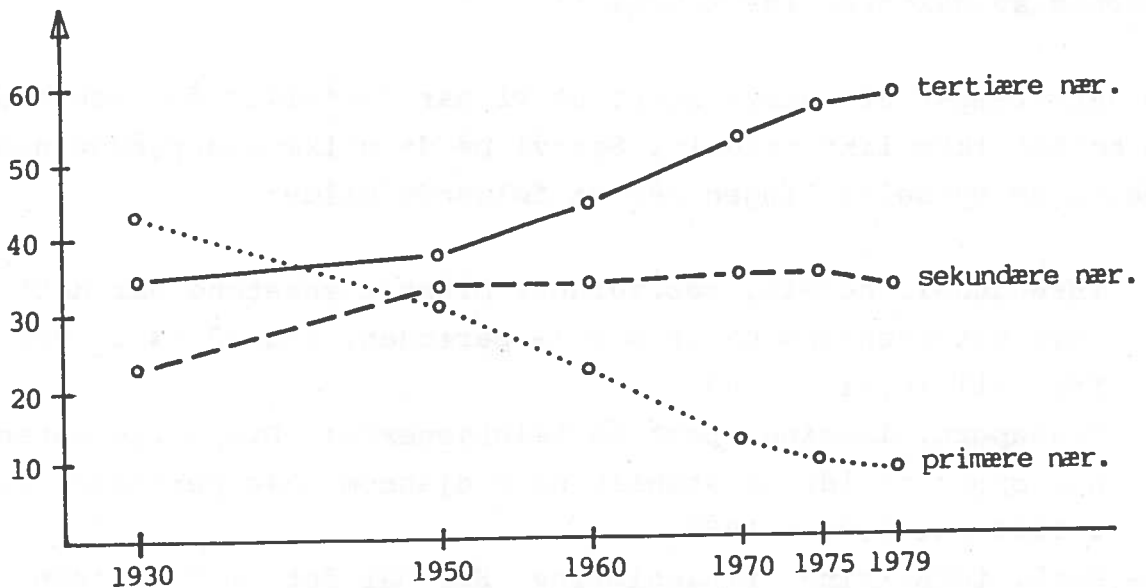
Næring	1930	1950	1960	1970	1975	1979
PRIMÆR						
1. Jordbruk, skogbruk, fiske og fangst	16.7	14.0	9.6	6.4	5.7	5.1
SEKUNDÆR						
2. Bergverk	0.9	0.9	0.9	0.8	3.2	9.3
3. Industri	23.0	26.5	24.2	21.3	22.5	17.7
4. Kraft- og vannforsyning	2.8	2.1	2.8	3.1	3.5	4.0
5. Bygg og anlegg	3.7	6.5	7.0	8.0	8.0	7.4
TERTIÆR						
6. Varehandel, hotell og restaurant	15.2	16.4	18.4	19.4	14.9	14.6
7. Transport, lagring, post og tele	12.6	16.9	17.3	15.4	12.5	11.0
8. Bank, finansiering, forsikring	25.1	6.6	7.9	9.4	10.4	11.0
9. Offentlig, sosial og privat tjenesteyting		10.1	11.9	16.2	19.4	19.9
SUM	100	100	100	100	100	100

Figur 3 Bruttonasjonalprodukt etter næring 1930-79. Prosent



Kilde: NOS Nasjonalregnskap
NOS Økonomisk Utsyn

Figur 4 Sysselsetting etter næring 1930-1979. Prosent



Kilde: NOS Nasjonalregnskap
NOS Økonomisk Utsyn

Med grunnlag i de presenterte statistikken kan det hevdes at såvel sysselsettingsstrukturen som den næringsmessige sammensetningen av brutto-nasjonal-produktet tenderer mot et "tjenesteytingssamfunn". I særlig grad gjelder dette sysselsettingsstrukturen, men også når det gjelder BNP.

På grunn av oljeutvinningens store plass i den norske økonomien får næringssektorenes innbyrdes utvikling en noe annen tendens enn hva tilfellet synes å være i andre land. Rent konkret i form av at sekundærsektorens relative andel blir større enn hva den ville vært uten oljevirkosomheten.

Tabell 3 Oljeproduksjonens andel av BNP 1971-1983

1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983
0.0	0.2	0.2	0.8	2.9	4.1	4.5	7.0	9.9	15.7	17.0	17.0	16.8

Kilde: SSB

Oppdelingen i primær, sekundær og tertiærsektorer gir oss svært "grove" analyseenheter. For å få et bedre inntrykk av hva "tertiariseringen" av den norske økonomien innebærer, er det

nødvendig å se nærmere på utviklingen i de forskjellige undergruppene av sektoren (se tabell 1).

Som det framgår er veksttendensene vi har fastslått for sektoren som helhet ikke likt fordelt. Ser vi på de ulike undergruppenes andeler av sysselsettingen får vi følgende bilde:

- Varehandel, hotell, restaurant: Disse tjenestene har hatt en jevn veksttendens gjennom hele perioden, fra 10,6% i 1950 og fram til 16,4% i 1985.
- Transport, lagring, post og teletjenester: Disse tjenestene har opprettholdt et stabilt nivå gjennom hele perioden, 9,7% i 1950 mot 8,9% i 1985.
- Bank, forsikring, finansiering: Her har det vært en jevn vekst gjennom hele perioden, fra 2,1% til 5,9% i 1985.
- Offentlige, sosiale og private tjenesteytinger: Her skjer det en dramatisk vekst fra 1950 og fram til i dag fra 14,9% til 32,4%. Veksten er absolutt sterkest i perioden 1970-85 hvor den relative andelen vokser med hele 10%.

Ser vi på de samme undergruppenes andel av BNP får vi følgende bilde:

- Varehandel m.m.: Disse tjenestene har vist en stabil verdiskapning gjennom hele perioden, med 15,2% av BNP i 1950, og 13,5% i 1985.
- Transport m.m.: Disse tjenestene vokste fram til 1960, fra 12,6% i 1950 til 17,3% i 1960. Deretter stagnerte de og nådde 8,6% i 1985.
- Bank m.m.: Her har det vært en jevn vekst, fra 6,6% til 11,6% i perioden 1950-1985.
- Offentlig, sosial tjenesteyting: Disse tjenestene fordoblet sin andel av BNP i perioden 1950 til 1980, fra 10,1% til 19,9%. I 1985 var andelen 18,6%.

Tydelig vekst finner vi kun i de to siste gruppene, innenfor Bank, finansiering, forsikring og innenfor Offentlige, sosiale og private tjenesteytinger.

2.2. Vest-Tyskland

Tyskland er et industriland med svært lange tradisjoner. Som en del av "den andre industrielle revolusjonen" på midten av det nittende århundret gjennomførte landet en utbygging av sekundærsektoren (med tyngdepunkt i elektor- og kjemiindustri) som etterlot en sterk og dominerende industri allerede ved inngangen til vårt eget århundre.

VEST-TYSKLAND

SYSSELSETTING ETTER NÆRING, 1950-1985. Prosent

Næring	1950	1955	1960	1965	1970	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985
PRIMÆR																
1. Jordbruk, skogbruk, fiske og fangst	24.7	18.4	13.6	10.7	8.5	6.8	6.4	-	6.4	6.2	5.9	5.7	5.6	5.1	5.1	5.1
SEKUNDÆR																
2. Bergverk							1.4	-	1.3	1.3	1.2	1.3	1.4	1.3	1.2	1.2
3. Industri	42.6	46.9	47.7	48.8	48.8	46.6	34.8	-	34.8	34.6	34.3	34.1	33.3	32.0	31.4	31.0
4. Kraft- og vann-forsyning							0.9	-	0.9	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	0.8
5. Bygg og anlegg							7.7	-	7.2	7.2	7.3	7.3	7.3	7.3	7.1	7.2
TERTIÆR																
6. Varehandel, hotell og restaurant							14.0	-	14.3	14.3	14.3	14.2	14.2	15.0	14.9	14.9
7. Transport, lagring, post og tele							5.7	-	5.8	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7	5.7
8. Bank, finansiering, forsikring	32.7	34.7	38.7	40.5	42.7	46.6	5.1	-	5.0	5.1	5.4	5.5	5.6	5.9	6.0	6.1
9. Offentlig, sosial og privat tjenesteyting							21.9	-	23.6	24.0	24.3	22.5	22.9	25.2	25.7	25.9
SUM	100	100	100	100	100	100	103	-	99	99	99	98	97	99	98	98

Kilde: ILO

Som i Norge har primærnæringenes andel av sysselsettingen gått ned gjennom hele perioden; fra 24,7% i 1950 til 5,1% i 1985. Selv om Norge har en relativt større andel av den yrkesaktive befolkningen innenfor primærnæringene, er tendensen i det statistiske materialet svært sammenfallende.

Sekundærsektorens andel av sysselsettingen ligger i hele måleperioden på over 40%. Til sammenligning når den norske sekundærsektoren sin foreløpige topp med 32,6% i 1970. 1970 er også det høyeste nivået for den vest-tyske sekundærsektoren med 48,8% av antallet sysselsatte. Etter dette tidspunktet har sektoren i likhet med den norske opplevd en jevn tilbakegang til det foreløpige lavnivået på 40,6% i 1984.

Det er verd å merke seg at tendensene i det statistiske materialet er sammenfallende for BRD og Norge når det gjelder primær- og sekundærsektorenes utvikling. Til tross for ulike utgangspunkter synes de to sektorene i de to landene å følge de samme utviklingsbanene.

Tertiærsektoren i BRD vokste fra 32,7% i 1950 til 53,6% i 1985. Tilsvarende utvikling i Norge var fra 32,3% til 63,6%. Den vest-tyske tertiærsektoren har en noe sterkere vekst i den siste halvdelen av måleperioden, fra 1970 til 1985, enn i den første. I denne siste perioden vokste sektorens relative andel av sysselsettingen fra 42,7% til 53,6%.

Det er tegn på sekundærsektorens styrke i BRD sammenlignet med Norge at tertiærsektoren passerte sekundærsektoren i relativ størrelse først i 1975.

Tar vi for oss sektorenes andel av BNP ser vi i hovedsak de samme tendensene som for sysselsettingens vedkommende.

TABELL 5

VEST-TYSKLAND

BRUTTONASJONALPRODUKT ETTER NÆRING, 1950-1985. PROSENT

	1950	1955	1960	1965	1970	1975	1976*	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985
Primærsektor	10.2	7.8	5.7	4.3	3.1	2.7	2.9	2.8	2.6	-	2.1	2.2	2.3	1.9	2.0	1.7
Sekundærsektor	49.6	53.4	54.5	51.4	54.6	48.3	47.9	48.0	48.3	-	43.0	42.0	41.7	40.9	40.7	41.4
Tertiærsektor	40.2	38.8	39.8	41.6	42.3	49.0	48.6	50.5	50.2	-	50.8	52.7	53.6	54.3	54.1	53.9
SUM	100	100	100	100	100	100	99.4	101.3	101.1	-	95.9	96.9	97.6	97.1	96.8	97.0

Kilde: Geschäftsbericht Deutsche Bundesbank 1983, 1984 og 1985

Primærsektoren går tilbake i hele perioden når det gjelder relativ andel av BNP; fra 10,2% til 1,7% i perioden 1950 til 1985. Sekundærsektoren har økt sin andel av BNP helt fram til 1970, fra 47,6% til 54,6%, Etter dette har det vært en jevn tilbakegang til det foreløpige lavnivået på 40,7% i 1984. Sammenligner vi med Norge ser vi tydelig hvordan oljevirkksomheten influerer på økonomien. Tar vi utgangspunkt i virksomheten i "Fastlands-Norge" får vi allikevel fram noe av samme tendens som i BRD. Tertiærsektoren økte sin andel av BNP fra 40,2% til 54,3% i perioden 1950-83. I perioden 1983-85 kan vi spore en svak tilbakegang, denne er imidlertid svak, kun fra 54,3% til 53,9%.

Selv om vi kan finne de samme tendensene innenfor sektorenes andel av BNP som vi kan for sektorenes andel av sysselsettingen, ser vi at svingningene er svakere for BNP-andelen. Dette kan være en indikasjon på at eventuell automatisering/rasjonalisering først og fremst gir seg utslag på sysselsettingsstatistikken og at mer arbeidsintensiv virksomhet flyttes over til tertiærsektoren.

Også i Vest-Tyskland er utviklingen innenfor tertiærsektoren langt fra entydig. Variasjonene mellom de ulike gruppene kommer tydelig til syne dersom vi ser på de ulike yrkesgruppenes relative utvikling i tidsrommet 1950-70. Statistikken er altså ikke ajourført på dette feltet, men skulle allikevel vise tendensene.³

³ Her følger vi BRD's "Bundesamt für Arbeit" som opererer med en syvdeling av arbeidet (se forøvrig s. 33) hvor det i kategori 5, tjenesteytingsarbeid, deles mellom saks- og person-tilknyttede tjenester.

TABELL 6 VEST-TYSKLAND

FORDELING OG UTVIKLING AV YRKESAKTIVE I KATEGORI Va
OG Vb. PERSONTILKNYTTET TJENESTEYTING

Yrke	1950	1961	1970
Polititjenester	0.48	0.50	2.29
Vakt/sikkerhets- tjenester	0.14	0.16	0.20
Advokater, dommere, rettsbetjenter	0.19	0.24	0.28
Forfattere, mediafolk, bibliotekarere	0.17	0.16	0.24
Kunstnere, artister	0.32	0.21	0.26
Dekoratorer, innendørs- arkitekter, fotografer	0.19	0.27	0.32
Leger, tannleger	0.46	0.45	0.54
Apotekere	0.07	0.09	0.10
Sykepleiere	0.77	0.82	1.04
Sosialpedagoger	0.29	0.37	0.59
Lærere	1.06	1.20	1.75
Øvrige "ånds-"arbeidere, naturvitenskapelig personell	0.04	0.04	0.15
Sjelesørgerass.	0.32	0.25	0.20
Frisører, kosmetikere	0.61	0.80	0.88
Totalt	5.35	5.93	9.55

Kilde: Deutsche Bundesamt für Arbeit, 1984

TABELL 7 VEST-TYSKLAND

FORDELING OG UTVIKLING AV YRKESAKTIVE I KATEGORI Va
OG Vb. SAKSTILKNYTTET TJENESTEYTING

Yrke	1950	1961	1970
Gjestgivere, hotellverter	0.45	0.60	0.74
Hotellansatte	0.58	0.83	0.60
Tjenerskap	2.95	1.46	0.87
Rengjøringspersonell	0.31	0.51	0.44
Renovasjon	0.86	1.54	1.81
Kjøretøy, maskin, rengjøring	0.10	0.21	0.17
Portner, vaktmestre	0.80	0.76	0.71
Sjåfører	1.51	1.18	0.81
Sjømenn	0.20	0.27	0.21
Postverkansatte, teleansatte	0.69	0.82	0.81
Lageransatte	0.98	0.67	0.25
Totalt	11.12	11.07	9.93

Kilde: "Strukturwandel und Arbeitsmarkt. 1950/61/70 ",
i "Quintessenzen aus der Arbeitsmarkt und Berufsforschung,
2 Beiblatt."

De persontilknyttede tjenesteytingsyrkene opplever nesten en fordobling av sin relative andel i tidsrommet 1950-1970, de sakstilknyttede tjenesteytingsyrkene opplever en svak tilbakegang.

I Norge viste statistikken at den sterkeste veksttendensen har vært å finne innenfor den offentlige sektoren i form av helse- og sosialtjenster og i form av arbeid innenfor forvaltningen.

Tilsvarende viser den vest-tyske statistikken at de sterkeste veksttendensene har vært innenfor persontilknyttede tjenesteytingsarbeid hvor de som arbeider innen områdene helse, sosial, utdanning og forskning dominerer.

Dette styrker Daniel Bells poeng om at det postmoderne samfunnet først og fremst oppstår som en konsekvens av at de persontilknyttede tjenestene øker i betydning og omfang. Han sier:

"If we group services as personal⁴ (retail stores, laundries, garages, beauty shops) business (banking, finance, insurance) transportation, communication and utilities and health, education, research and government; then it is the last category which is decisive for post-industrial society."
(Bell, D., op.cit.:15)

2.3. OECD-OMRÅDET

Tjenesteytingssektorens andel av den totale sysselsettingen innenfor OECD-området vokste fra 42,5% i 1959 til 58,3% i 1982.

Sekundærsektorens andel av sysselsettingen økte sin relative andel i perioden 1959-1969 fra 35,1% til 37,1%. I perioden 1970 til 1982 gikk sektorens andel ned til 32,1%.

Primærsektorens andel gikk i perioden ned fra 22,4% til 9,6%.

Utviklingen for OECD sett under ett er dermed tendensielt i samsvar med den utviklingen som er påvist for Norge og Vest-Tysklands vedkommende.

⁴Her ikke brukt i Bundesamt für Arbeits forstand,

Følgende tabell viser hvordan sektorforskyvningene har funnet sted innenfor hvert enkelt nord-amerikansk og europeisk land.

TABELL 8 "SEKTORENES FORDELING MHP. SYSSELSETTING INNEN NORD-AMERIKANSKE OG EUROPEISKE OECD LAND 1959-1982"

Nasjon \ Sektor	1959	1982	1959	1982	1959	1982
	Primær		Sekundær		Tertiær	
Belgia	9.1	3.0	44.7	32.3	46.3	64.7
Canada	13.1	5.2	34.3	26.5	52.2	68.2
Danmark	(1)	7.2	(1)	28.5	(1)	64.0
Finland	43.7	13.2	31.3	33.8	25.0	53.0
Frankrike	24.0	8.3	38.1	34.6	37.9	57.2
Hellas	57.6	28.9	17.3	29.2	25.1	41.9
Island	23.0	10.8	34.6	37.2	42.2	52.0
Irland	37.9	17.3	23.2	31.1	38.9	51.5
Italia	33.9	12.4	32.8	37.0	33.3	50.6
Luxemburg	18.9	4.7	44.7	36.8	38.4	58.8
Nederland	10.4	5.0	39.8	36.8	49.9	66.3
Portugal	(2)	25.0	(2)	37.1	24.5	37.0
Storbritannia	4.9	2.7	47.3	34.7	47.8	62.6
Spania	38.0	18.3	30.3	33.9	31.7	47.8
Sverige	18.1	5.6	40.4	30.3	43.5	64.1
Sveits	15.6	7.1	54.2	38.5	39.2	54.5
Tyrkia	77.9	59.6	9.7	16.5	12.5	23.9
Østerrike	23.7	8.7	41.2	38.4	35.1	52.8

Daniel Bell sa i 1973 at

"In western and northern Europe, Japan and the USSR, the major portion of the labor force is engaged in industry and in the manufacture of goods. The United States today is the only nation in the world in which the service sector accounts for more than half the total employment ..."
(Bell, D., op.cit.:15)

Denne situasjonen var totalt endret i 1982. Innenfor OECD-området som helhet, dvs. 24 nasjoner, var det 20 nasjoner hvor over 50% av det totale antallet sysselsatte var i finne innenfor tertiærsektoren. De fire nasjonene som lå under 50% var alle å finne i Europas sørlige og østlige deler (Tyrkia, Spania, Portugal og Hellas) og kjennetegnes gjennom relativt betydelige primærsektorer og små eller middels sekundærsektorer. Bortsett fra disse fire er tendensen svært lik den som er påvist for Norge og Vest-Tyskland.

Denne tendensen er:

- Tertiærsektoren vokser (tildels sterkt)
- Sekundærsektoren stabiliseres (i 15 av landene reduseres sektorens andel, i 10 nasjoner vokser den).
- Primærsektorens andel svekkes (tildels betydelig).

Det statistiske materialet fra Norge, Vest-Tyskland og OECD viser at tertiærsektorens andel av sysselsettingen har økt sterkt opp gjennom etterkrigstiden. Materialet fra Norge og Vest-Tyskland viser at denne økningen er særlig sterk innenfor det som kan kalles persontilknyttede tjenester, dvs. innenfor helse, sosial, utdanning, forskning og forvaltning. Materialet fra Norge og Vest-Tyskland viser dessuten at de to hovedsektorenes bidrag til BNP har utviklet seg på samme måte som sysselsettingen.

Som gjennomgangen av det statistiske materialet viser, er veksten innenfor tertiærsektoren/tjenesteytingssektoren et felles trekk for en rekke land. Særlig kommer veksten til uttrykk som en økning av antallet sysselsatte innenfor sektoren relativt i

forhold til primær- og sekundærsektorene.

Bell og Fourastié forutsier et framtidig samfunn basert på denne voksende tertiærsektoren. Deres visjoner er optimistiske og funderes på en angivelig ny kvalitet ved tjenesteytingsarbeidet. I følge Bell og Fourastié dreier arbeidet innen tertiærsektoren seg først og fremst om relasjoner mellom mennesker. Den kvantitative veksten innen sektoren fortolkes som en vekst i retning av et mer menneskeverdig samfunn, et samfunn hvor menneskene er satt i sentrum istedenfor maskiner og varer.

En slik kopling mellom statistiske tendenser og kvalitativt orienterte forutsigelser om samfunnet er problematisk. Selv om "tertiariseringen" av arbeids- og næringslivet på overflaten synes entydig, er det flere forhold som bidrar til å svekke denne entydigheten.

De spesielle begrensningene som ligger i materialet er knyttet til kategoriseringsproblemer, til valg av måleenheter og til verdiangivelse. En gjennomgang av disse problemene vil vise oss noen av de problemene som er knyttet til det å avgrense og definere tendensen innenfor arbeidssamfunnet.

2.4. KATEGORISERING OG VALG AV MÅLEENHET

Oppdelingen av nærings- og arbeidslivet i primær-, sekundær- og tertiærsektorer stammer opprinnelig fra de australske økonomene Fischer og Clark (Fischer, A.G.B., 1939, Clark, C., 1940). Oppdelingen tar utgangspunkt i den enkelte nærings hovedprodukt og rangerer dette etter en form for verdiskala. Denne verdiskalaen setter primærsektorens produkt opp som de absolutt viktigste av det samfunnsmessige arbeidets produkter. Uten næringsmidler kan ikke menneskene overleve. Sekundærsektorens produkter er viktige, men ikke av en slik absolutt karakter som primærsektorens. Allikevel er denne sektorens produksjonsvolum og utviklingsnivå avgjørende for hvilket materielt utviklingstrinn samfunnet befinner seg på. Tertiærsektorens produksjon blir normalt ansett å høre til utenfor den direkte materielle produksjonen og tilskrives en "abstrakt" og "usynlig" karakter.

Denne grove inndelingen av den samfunnsmessige produksjonen har etter hvert fått allminnelig utbredelse, til tross for at grensene mellom de ulike sektorene og deres produkter ikke er entydige. Hovedårsaken til dette ligger i at det ikke eksisterer noen god substansiell definisjon av sektorene utover den generelle og upresise nivåsondringen som er innebygd i betegnelsene primær, sekundær og tertiær produksjon. Peter Gross sier:

"Den avgrensningen av tertiærsektoren man finner i litteraturen er i hovedsak lite brukbar og det statistiske materialet er begrunnet ut fra konvensjon/tradisjon - ikke ut fra noen teoretisk basis."
(Gross, P., op.cit.:33) (egen oversettelse)

Tydelig blir dette når vi ser nærmere på måten det kategoriseres innenfor den internasjonale statistikken.

De aller fleste land følger FN's standard for næringsgruppering (ISIC). Denne standarden opererer med 9 hovedbransjer, nemlig:

1. Jordbruk, skogbruk, fiske, fangst
2. Bergverk
3. Industri
4. Kraft-/vannforsyning
5. Bygg og anlegg
6. Handel, hotell, restaurant
7. Transport, lagring
8. Bank, forsikring
9. Offentlig, sosial- og privat tjenesteyting

Innenfor denne standarden trekkes grensene mellom primær og sekundærsektoren mellom kategoriene 1 og 2, mens grensene mellom sekundær og tertiær trekkes mellom kategoriene 5 og 6. Overflattisk vurdert synes denne grenseoppgangen tilforlatelig, men ved nærmere ettersyn blir den mer problematisk. På grunn av at en bransjes produkt (i praksis den enkelte bedrift eller foretaks produkt) settes lik hovedproduktet, vil biproduktene som hører hjemme under en annen kategori ikke registreres. Tjenesteyting-sarbeid som utføres innen sekundær- eller primærsektoren (f.eks.

innen industrien eller landbruksnæringen) vil ikke registreres, ei heller vil vareproduksjon som utføres innenfor tertiærsektoren registreres. En beregning gjort i Vest-Tyskland på grunnlag av næringsstatistikken fra 1970, viste at hver tredje arbeidstaker innen primær- og sekundærsektoren utførte tjenesteytingsarbeid. Det vil si arbeid som, dersom det hadde vært knyttet til bedriftens/foretakets hovedprodukt, hadde vært registrert innen en av bransjene 6 - 9. Hadde dette tjenesteytingsarbeidet blitt regnet med i næringsstatistikken ville det ha økt tertiærsektorens andel av sysselsettingen med 12,6% (Gross, P., op.cit.:32).

Ikke bare kategoriseringen av de ulike sektorer, men også kategoriseringen av bestemte typer bedrifter/foretak innenfor hver enkelt sektor medfører problemer. Særlig gjelder dette tertiærsektoren. En relativt stor del av det som i dag går under fellesbetegnelsen tjenesteytingsarbeid ligger innenfor en gråsoner mellom tjenesteyting og vareproduksjon. Eksempler på slikt arbeid er ulike typer mekanisk og elektronisk reparasjons- og servicearbeid. Selve produktet har nok et sterkt tjenesteytingsaspekt i seg, samtidig er det klart at virksomheten det er snakk om har sterke elementer av industriarbeidets/vareproduksjonens særpreg over seg. Slikt gjenstands-/saks-tilknyttet tjenesteytingsarbeid plasseres som oftest innenfor kategori 6, handel, men kunne like godt vært plassert i kategori 3, industri.

Hva som måles er altså utslagsgivende. Ettersom hovedproduktet er utgangspunkt, er informasjonen om hva slags arbeidsformer som dominerer/vokser begrenset.

Også andre typer bransjeoppdelinger møter disse problemene. F.eks. har det vest-tyske "Bundesamt für Arbeit" foreslått en syv-delt oppdeling hvor det sonderes mellom følgende bransjer:

1. Utvinning av naturprodukter og mineraler
2. Framstilling og utvinning av grunnstoffer
3. For- og bearbeiding av grunnstoffer
4. Montasje- og klargjøringsarbeid
5. a) Tjenesteyting A: Person-/felleskapstilknyttet

5. b) Tjenesteyting B: Gjenstands-/sakstilknyttet
6. Fordeling, forvaltning og planlegging
7. Sektor- og produktuavhengig virksomhet.

På den del områder innebærer denne kategoriseringen et framskritt i forhold til den vanlige ISIC-standarden. Bl.a. skilles det mellom to typer tjenesteyting, person- og sakstilknyttet. Grensene mellom hhv. primær og sekundær og sekundær og tertiær trekkes mellom kategori 1 og 2 og mellom kategori 4 og 5.

Allikevel oppstår det samme problemet som for ISIC-standarden. Grensene mellom primær-, sekundær- og tertiærsektorene er fortsatt uklare. Årsaken er at måleutgangspunktet fortsatt er hovedproduktet til den enkelte bedrift/det enkelte foretak, ikke hva slags arbeidsmetode/prosess som ligger til grunn.

At prinsippet med å ta utgangspunkt i hovedproduktet også skaper problemer med å fortolke den internasjonale utviklingen kan illustreres gjennom den store differansen mellom Vest-Tysklands og USA's tertiærsektor. Mens USA har en tertiærsektor som omfatter 68% av totalantallet sysselsatt (pr. 1982) har Vest-Tyskland en tertiærsektor på "bare" 50%. Peter Gross (Gross, P., op.cit.:29) hevder at denne forskjellen tildels kan forklares ut fra ulike organisasjonspraksis i de to landene. I USA er det vanlig å organisere tertiære funksjoner (som forskning og utviklingsarbeid) innenfor spesialiserte, frittstående enheter. I Vest-Tyskland organiseres de samme funksjoner oftere som underavdelinger av annen type virksomhet, f.eks. innenfor industrien.

Fritz Scharph (1986) lanserer et interessant forslag i forhold til hvordan det, ut fra eksisterende sysselsettingsmateriale, kan skapes et best mulig bilde av tjenesteytingssektorens utvikling.

Scharps forslag tar utgangspunkt i ISIC-standarden, men fører inn to viktige justeringer:

- At de ulike sektorenes relative andel ikke må regnes ut fra det totale antallet sysselsatte, men ut fra den delen av

befolkningen som er i yrkesaktiv alder (definert av Scharpf til 15-65 år).

- At grensedragingen mellom ISIC-bransjene ikke som nå skjer mellom 1 og 2 og mellom 5 og 6, men at man grupperer etter primærnæringer (1), mellom produksjonstilknyttet sysselsetting (2-5 og 7,8) og forbrukertilknyttede tjenesteytinger (6 og 9).

Årsaken til at hele befolkningen trekkes inn istedenfor bare den yrkesaktive befolkningen ligger (særlig) i to forhold: at arbeidsledigheten er svært ulik og at antallet sysselsatte av hele befolkningen varierer sterkt (fra 51,9% i Nederland til 79,0% i Sverige). Antallet arbeidsplasser pr. innbygger i de ulike landene er altså sterkt varierende.

Årsaken til at vi bør skille mellom produksjonstilknyttet sysselsetting og forbrukertilknyttet tjenesteyting har vi indirekte berørt ovenfor. En rekke typer virksomhet som tradisjonelt har blitt karakterisert som tertiær, er i realiteten virksomheter som er tett koplet til produksjonen og foregår (direkte eller indirekte) innenfor rammene av denne.

Om vi ønsker å skille ut det typen tjenesteyting som Fourastié og bell peker ut som "menneskeorienterte", gir det mening å skille ut disse produksjonstilknyttede tjenestene. Innenfor kategori 6 og 9 finner vi den typen tjenesteytingsarbeid som er direkte koplet til brukeren av tjenestene. Resultatet av en slik "vri" på ISIC-kategorien er interessant og gir følgende resultat for dette utvalget av OECD-land.

TABELL 9

Total Employment Production-related Employment and Employment in Consumer Services
as Shares in Population 15 to 64 years in OECD-Countries 1981.

	Total Employment (ISIC 1-0) share in population (1)	changes 1973-81 (2)	Production-related Empl. (ISIC 2,3,4,5,7,8) share in population (3)	changes 1973-81 (4)	Consumer Services (ISIC 6 and 9) share in population (5)	changes 1973-81 (6)
Australia	65.2	+ 9.9	30.4	+ 2.3	30.6	+ 21.1
Austria	63.6	+ 2.7	32.8	+ 4.7 ¹⁾	24.2	+ 23.1 ¹⁾
Belgium	56.8	- 2.1	27.2	- 13.2	27.8	+ 14.1
Canada	66.3	+ 24.8	27.0	+ 17.9	35.6	+ 33.4
Denmark	70.9	- 0.7	30.4	- 8.7	34.8	+ 12.3
France	60.5	+ 0.7	29.6	- 4.1	25.6	+ 14.8
FR Germany	61.8	- 3.1	34.3	- 8.0	24.1	+ 10.4
Japan	70.5	+ 6.1	33.4	+ 8.0 ²⁾	29.9	+ 13.2 ²⁾
Netherlands	51.9	+ 6.1 ³⁾	23.7	+ 0.0 ⁴⁾	25.6	+ 14.1 ⁴⁾
Norway	74.4	+ 16.8	32.9	+ 8.4	35.0	+ 34.5
Sweden	79.0	+ 8.9	35.5	- 0.3	39.1	+ 23.1
Switzerland	71.7	- 4.7	38.7	- 9.5	28.0	+ 4.8
United Kingdom	66.2	- 3.6	32.5	- 13.0	31.9	+ 9.2
USA	65.9	+ 18.0	29.2	+ 13.1	34.4	+ 24.3
Average	66.1	+ 5.7	31.3	- 0.2	30.5	+ 18.0
Var. coeff.	0.103		0.119		0.152	

Konklusjonen må være at en slik utskilling av de direkte forbrukertilknyttede tjenestene bekrefter tendensene vist tidligere: den produksjonstilknyttede sysselsettingen viser ikke noen klar vekst eller stagnasjonstendens innen utvalget som helhet, derimot viser de direkte forbrukertilknyttede tjenestene en helt entydig veksttendens.

Forøvrig synes den eneste måten å få et statistisk pålitelig bilde av hvordan arbeidssamfunnet er sammensatt og av hvordan det endrer seg, ville være å lage en sysselsettingsstatistikk hvor måleutgangspunktet var arbeidsmetode/arbeidsprosess.

2.5. VERDIANGIVELSEN

Om vi ser nærmere på målingene av de ulike sektorenes andeler av BNP får vi, i tillegg til problemene med å trekke grenser mellom dem, også et problem med verdiangivelsen. Som vi har vist, brukes også de ulike sektorenes andel av BNP som en indikator på endringene innenfor arbeidssamfunnet. Det er derfor rimelig å se nærmere på problemene som er knyttet til dette.

Det er relativt uproblematisk å måle den pengemessige verdien av varer og tjenester som omsettes på et marked (som kjøpes/selges). Verre er det å måle den pengemessige verdien av varer/tjenester som formidles i form av offentlige/sosiale ytelser. I disse tilfellene (som blir flere som følge av den generelle ekspansjonen innenfor offentlig sektor) må det settes opp fingerte priser. Normalt med utgangspunkt i de kostnadene det er mulig å spesifisere.

Mens utgangspunktet for de markedsformidlede varene/tjenestene er

salgsverdien, er utgangspunktet for det offentlige kostnadssiden, dvs. lønn o.l.. Utgangspunktene er ikke umiddelbart sammenlignbare.

En annen type usikkerhet som er knyttet til målingen av sektorenes andel av BNP er noe så banalt som hvilket prisutgangspunkt man velger (dvs. nominell eller reell pris). De ulike sektorenes relative andel av BNP varierer faktisk i ganske sterk grad alt etter utgangspunkt. Tabell 10 viser dette:

TABELL 10 VEST-TYSKLAND. SEKTORENES ANDEL AV BNP UT FRA NOMINELL ELLER REELL PRIS

		1950	1955	1960	1965	1970	1975
Primær	A	9.1	6.8	5.5	4.2	3.9	4.1
	B	10.2	7.8	5.7	4.3	3.1	2.7
Sekundær	A	44.5	51.4	53.6	56.1	57.5	54.8
	B	49.6	53.4	54.5	51.4	54.6	48.3
Tertiær	A	46.4	41.8	40.9	39.7	38.6	41.4
	B	40.2	38.3	39.8	41.6	42.3	49.0

A = Realpriser

B = Nominalpriser

Kilde: Deutsche Bundesamt für Arbeit, 1984

Som vi ser blir de ulike sektorenes andel av BNP svært forskjellig alt etter hvilket prisutgangspunkt som velges.

Å bruke BNP som indikator på endringene innenfor arbeidssamfunnet kan altså være en tvilsom framgangsmåte. Dette illustreres ytterligere gjennom vanskene med å måle produktiviteten innenfor tjenesteytingssektoren.

Den politiske diskusjonen i mange vestlige land er preget av debatten omkring synkende produktivitet. I tillegg til at tradisjonell industri opplever en svakere produktivitetsutvikling i 80-årene enn hva tilfellet var f.eks. i 60-årene, hevdes det at

den stadig mer omfangsrike offentlige sektoren bidrar til en svekket produktivitetsutviklingen. Dokumentasjon for disse påstandene finner kritikerne i de ulike lands BNP.

Enkelte teoretikere (Block 1985, Gartner & Riessman 1974) hevder at de teoretiske forutsetningene for BNP (forutsetninger som forøvrig er felles for de fleste OECD-land) bygger på antakelser om produksjonsapparatets struktur og produktenes karakter som ikke holder. En av grunnene til at tjenesteytingssektorens andel av BNP ikke har økt tilsvarende økningen i sysselsettingsandelen, mener Block ligger i problemene med å måle tjenesteytingsproduktets kvantitative omfang og, ikke minst, kvalitet.

Det eksisterer ingen målemetode for dette; tjenesteytingssektorens andel av BNP måles som nevnt ut fra kostnadene knyttet til sektoren (lønn o.a.), noe som står i sterk motsetning til vareproduksjonen hvor nettopp sluttproduktet og dets salgsverdi danner utgangspunkt for sektorens andel av BNP. Konsekvensen av dette er at BNP er en dårlig indikator for det relative forholdet mellom produksjonssektoren og tjenesteytingssektoren. Økonomien kjennetegnes, sier Block, av stadig mer tjenesteytingsarbeid og stadig større andel av ikke-standardiserte varer, dette er varer/tjenester hvor det mer er snakk om kontinuerlige handlingsprosesser enn det er snakk om entydige og standardiserte kjøpsalg releasjoner. Den økonomiske teorien er, ifølge Block, ikke i stand til å gripe de konsekvensene dette har for samfunnsøkonomien. Jo mer destandardisert, jo mer tjenestepreget arbeidet blir, jo vanskeligere blir måleproblemet. Block dokumenterer at tjenesteytingssektorens andel av økonomien i de vestlige landene er langt større enn hva BNP gir uttrykk for. Det samme gjelder tjenesteytingssektorens andel av produktivitetsutviklingen. Block sier:

"Economists have failed to recognize that the different measurement biases interact to produce a progressively more distorted picture of the economy ... economic theory contain an implicit concept of the production process. our modern system of economic ideas was related to make sense of a particular social world, a social world organized around industrial production, and assumptions based on the circumstances of industrial

production fundamentally shape the dicipline."
(Block, F., op.cit.:94)

2.6. OPPSUMMERING

Konklusjonen på dette kapitlet må bli at hverken sysselsettingsstatistikken eller BNP gir noen som helst slags indikasjon på at den kvantitative veksten innenfor tjenesteytingssektoren innebærer noen kvalitativ endring i retning av det mer menneskeverdige samfunnet. Dette er det da heller ikke økonomiens eller statistikkens oppgave å vise. Det som allikevel er tydelig er at veksten innenfor tjenesteytingssektoren innebærer et måleproblem. For det første er dette problemet knyttet til kategoriseringen av yrker som hhv. produksjons- eller tjenesteytingsyrker. For det andre viser dette måleproblemet oss noen av de grunnleggende problemene knyttet til tjenesteytingsarbeidets art. Det at en tjeneste innebærer en samhandling mellom to eller flere aktører, fører en menneskelig, ikke-kvantifiserbar, dimensjon inn i økonomien/statistikken. I tillegg til at resultatet av tjenesten ofte kan være diffust og vanskelig å måle, oppstår det tilsynelatende uoverstigelige problemer i forbindelse med målingen av produktivitet og kvalitet ved dette arbeidet.

Uansett hvor store problemene er med å måle det eksakte omfanget, den eksakte produktivitetsutviklingen og den eksakte kvaliteten ved tjenesteytingsarbeid; tendensen i retning av et samfunn og en økonomi hvor tjenesteytingsarbeidet spiller en stadig større rolle synes å være relativt klar. Det hjelper lite å vite hvor stor tjenesteytingssektorens andel er ned til minste ti-dels dersom det er uklart hva tjenesteytingsarbeidet egentlig består i og hvorvidt det er et arbeid som kan favnes innenfor én kategori.

Resten av oppgaven vil bli viet en drøfting av hva tjenesteytingsarbeidets særpreg består i, til forskjell fra det tradisjonelle produksjonsarbeidet.

Kapittel 3 ANALYTISK PERSPEKTIV

3.0. INNLEDNING

I det følgende kapitlet vil vi skissere rammene for det analytiske perspektivet som kommer til å bli brukt i resten av drøftingene.

Tema for oppgaven er endringene innenfor arbeidssamfunnet. Vi har stilt følgende spørsmål: er det nye tjenesteytingsarbeidet prinsipielt forskjellig fra det tradisjonelle produksjonsarbeidet? For å kunne nærme oss svaret på dette spørsmålet er det nødvendig å etablere en teoretisk forståelsesramme som kan hjelpe oss med å trekke ut de sentrale trekkene ved de to typene arbeid. Ettersom arbeid er en (viktig) form for sosial handling, er det naturlig å bygge det analytiske perspektivet rundt en drøfting av grunnlaget for sosiale handlinger. Nærmere bestemt; hvordan er sosiale handlingers rasjonalitet å forstå og hva slags rasjonalitetsbasis ligger til grunn for de to hovedtypene av arbeid?

Dette er en drøftingsstrategi med paralleller til den klassiske samfunnsvitenskapen. Såvel Marx som Weber knyttet sammen fenomenet arbeid med begrepet rasjonalitet. Marx gjorde dette gjennom å se på den samfunnsmessige utviklingsprosessen som en rasjonaliseringsprosess. Denne rasjonaliseringsprosessen var identisk med produktivkreftenes utvikling; gjennom økte kunnskaper, bedre teknikker og bedre organisasjon fant det sted en dramatisk økning av arbeids- og produksjonssfarens effektivitet. Rasjonaliseringsstrykket ville, ifølge Marx, etter hvert bli så stort at revolusjoneringen av samfunnet som helhet ville kunne finne sted.

Også Max Weber så på den industrielle revolusjon og framveksten av "det rene arbeid" som en rasjonaliseringsprosess. Weber analyserte den nye arbeids-/produksjonssfæren som et **sub-system av formålrasjonalitet**. I motsetning til Marx betonte han farene ved denne utviklingen. Den dominerende formålrasjonaliteten truet med å trenge inn på områder av menneskelivet hvor den ikke hørte hjemme. "Rasjonalitetens jernbur" truet med å låse oss fast i en

kald og umenneskelig tilværelse.

Det viktigste fellestrekket mellom Marx og Weber er at de ser på det moderne lønnsarbeidet som en form for formålrasjonell eller instrumentell aktivitet.

Denne sammenkoplingen er ikke like selvfølgelig i en studie av det moderne arbeidssamfunnets arbeid. Ekspansjonen innenfor tjenesteytingsarbeidet - og følgelig av arbeid hvor interaksjon snarere enn produksjon dominerer - gjør det nødvendig å stille spørsmål ved hvor treffende det er å beskrive alt lønnsarbeid innenfor kategorien formålrasjonalitet/instrumentell rasjonalitet. Gjennom å knytte drøftingen til en utvidet oppfatning av rasjonalitet blir det mulig å stille mer grunnleggende spørsmål ved de to hovedformene av arbeid.

Skissen av det analytiske perspektivet vil bli bygget opp på følgende måte:

For det første gjennom en drøfting av filosofiens/samfunnsvitenskapens klassiske grunnvinger av begrepsparet rasjonalitet/fornuft. Denne gjennomgangen vil vise kontinuiteten i utviklingen av begrepene og vise hvordan samfunnsvitenskapens standpunkter er nøye koplet til en filosofisk tradisjon. Denne drøftingen vil lede fram til en foreløpig bestemmelse av begrepet rasjonalitet og en gjennomgang (via Max Weber) av verdiers rasjonaliserbarhet.

For det andre gjennom en språkteoretisk tilnærming til sosiale fenomener. Denne vinklingen tar sikte på å etablere det utvidete begrepet om rasjonalitet og danner på denne måten en "hjørnestein" i kapitlet - og oppgaven. Den språkteoretiske tilnærmingen vil etablere to hovedformer for rasjonalitet: den **resultatorienterte** (som i hovedtrekk er identisk med Max Webers formålrasjonell rasjonalitet) og den **forståelsesorienterte** formen for rasjonalitet.

For det tredje gjennom en drøfting av begrensningene ved en rent handlingsteoretisk/aktørteoretisk tilnærming til sosiale fenomener. I forlengelsen av Max Webers studier av "samfunnsmessig rasjonalisering" vil vi drøfte begrepet **system** slik det er utformet av T. Parsons og J. Habermas (Habermas, J., op.cit., Parsons, T., op.cit.). Forstått som et supplement til en hand-

lingsteoris aktørperspektiv, er dette begrepet nødvendig for å kunne gripe det sosiale livet som utspiller seg i form av "funksjonsspesifikke delsystemer", dvs. sosiale prosesser som finner sted utenfor den direkte, språklige formidlete, ansikt til ansikt kontakten. Ikke minst innenfor vårt eget samfunn er det grunnlag for å hevde at områder som økonomi og politikk/forvaltning delvis lever "sine egne liv".

Et funksjonalistisk inspirert systembegrep er nødvendig dersom rasjonalitet og rasjonaliseringsprosesser på et samfunnsmessig makroplan skal studeres.

Disse tre delene vil til sammen forme et analytisk perspektiv som skiller mellom de to hoveddimensjonene livsverden og system og som representerer to ulike - og motstridende - former for samfunnsmessig integrasjon: sosial og systemisk integrasjon. Disse to hoveddimensjonene uttrykker også en nivåsondring. Livsverdensperspektivet innebærer at aktørperspektiv, systemperspektivet innebærer et observatørperspektiv og retter seg inn mot samfunnsmessige makrofenomen (som økonomi og politikksystemene).

Såvel produksjonsarbeidet som tjenesteytingsarbeidet kan forstås som bestemte former for rasjonelle aktiviteter på aktørplanet. Likedan kan begge typene arbeid forstås som systemfenomener.

Imidlertid forutsetter disse to betrakningsmåtene, ut fra aktørens ståsted og ut fra systemets perspektiv, et adekvat teoretisk begrepsapparat. Hensikten med dette kapitlet er å skissere et slikt begrepsapparat.

3.1. FORNUFT OG RASJONALITET

Å inngå i kommunikasjon og samhandling med andre mennesker innebærer blant annet å komme med vurderinger av disse andres handlinger, ytringer og meninger. Omvendt må vi selv være forberedt på å forsvare våre egne handlinger, ytringer og meninger for andres vurderinger og dommer.

Disse vurderingene eller dommene består ofte i at noe karakteri-

seres som rasjonelt eller fornuftig, evt. irrasjonelt eller ufornuftig.

En vurdering eller en dom forutsetter at det eksisterer et fast utgangspunkt (et referansepunkt) i form av en målestokk eller en standard. Om vi tenker etter hvordan vi bruker uttrykkene rasjonalitet og fornuft i det daglige samværet med andre mennesker, er det i og for seg ikke vanskelig å finne eksempler på slike standarder; når noen sier at jorden er flat kan vi karakterisere ytringen som irrasjonell fordi den åpenbart strir med et objektivt faktum, når noen prøver å tømme Atlanteren for vann ved hjelp av en teskje, kan handlingen betegnes som irrasjonell fordi den er lite effektiv og når noen stjeler menighetens kollektbøsse for å vise sin fromhet er dette irrasjonelt fordi det er i åpenbar strid med standarden for riktig oppførsel i slike sosiale sammenhenger.

Rasjonalitet og fornuft er viktige orienteringspunkter i alt sosialt liv. Dette til tross for at karakteristikken av noe som rasjonelt/irrasjonelt ofte skjer i form av en umiddelbar og lite artikulert reaksjon på andre aktørers handlinger eller ytringer.

Fordi det ikke alltid er like klart hvorfor noe bedømmes som fornuftig eller ufornuftig har filosofien og deler av samfunnsvitenskapen blitt tvunget til å ta stilling til dette problemkomplekset. Dermed har spørsmålet om hva vi orienterer livene våre etter blitt stilt; hvorfor organiserer vi samværet med andre mennesker på bestemte måter, hvorfor bearbeider vi naturen på bestemte måter, hvordan kan synet på fornuft vareiere fra epoke til epoke, fra kultur til kultur og fortsatt representere et felles orienteringspunkt?

Alle disse spørsmålene har med målestokker å gjøre. Å forstå hvorfor noe vurderes som fornuftig eller rasjonelt er nært knyttet til å forstå hva slags prinsipper sosiale handlinger er organisert ut fra. Uten felles målestokker, dvs. uten muligheter for å kunne kritisere handlinger som ufornuftige eller irrasjonelle, er det vanskelig overhodet å tenke seg eksistensen av

samfunn. Spørsmålet om rasjonalitet og fornuft har med hvordan vi koordinerer samhandlingen med andre mennesker, altså med vilkårene for sosial orden å gjøre.

Fornuft er et eldgammelt filosofisk tema. Konfrontert med en overveldende og ofte uforståelig natur, med et ofte kaotisk samfunnsliv og feilbarlige og ufullkomne enkeltindivider, har filosofien alltid vært på jakt etter positive prinsipper som kunne tjene som veiledning for menneskelivet.

Fornuften har representert håpet om å kunne forstå og kontrollere verden, om å kunne skape et godt og stabilt samfunn og om å kunne regne med at den enkelte bidrar til disse målsettingene.

Immanuel Kants innflytelse på moderne samfunnsvitenskap er et eksempel på hvordan filosofiske problemstillinger har stor relevans for det konkrete studiet av samfunnsfenomener. Kants kritiske behandling av spørsmålet om fornuft har lagt avgjørende føringer på viktige deler av den moderne samfunnsvitenskapen.

Kant forholdt seg til to sentrale teoretiske retninger. For det første til "Rasjonalismen" representert ved Descartes som ønsket å etablere "et rent fornuftsbegrep". Nærmere bestemt ønsket han å løsrive fornuften fra erfaringssammenhengene og legge det utenfor den menneskelige praksis. Fornuften, som menneskene er avhengig av, ble til noe som lå hos Gud, altså utenfor mennesket. Den ytre autoritet ble avgjørende for forståelsen av verden og koordineringen av samfunnet,

For det andre forholdt Kant seg til "Empirismen" slik den ble representert gjennom de engelske filosofene Hume og Locke. Denne tradisjonen ønsket, i motsetning til rasjonalismen, å knytte fornuften til erfaringen og den konkrete menneskelige praksisen. Empirismen forteller at det ikke finnes noe annet enn erfaringen. Det finnes ingen universelle prinsipper eller målestokker som overskrider de enkelte handlingene og den enkelte erfaring. Selv om det tilsynelatende er et forhold mellom årsak og virkning, har vi ingen garanti for at årsak-virkningsforholdet også gjelder for framtidige hendinger og erfaringer.

Kant stilte seg kritisk til begge tradisjonene. "En ren fornuft" i Descartes' forstand regner han for en absurditet; fornuften er noe som hører den menneskelige erfaringen til. Vi kan ikke stille oss utenfor oss selv, det vi erfarer er vi bundet til å erfare ut fra ståstedet vi har som mennesker. Slik aksepterer Kant Empirismens påstand om erfaringens sentralitet. Aksepten er imidlertid betinget. Ifølge Kant er erfaringen avhengig av ordnende og regulative prinsipper som overskrider de enkeltstående og avgrensede hendingsene og erfaringene.

En vesentlig del av Kants filosofi består i å vise at det eksisterer slike overskridende regulative prinsipper; eller med hans egen språkbruk, at det eksisterer a priori prinsipper.

Gjennom påvisningen av syntetisk a priori⁵ dommer mener Kant å ha vist at selv om vi er bundet til erfaringsdimensjonen, så må det eksistere prinsipper forut for og pregende for erfaringen. Tid og rom, årsak, virkning og substans er eksempler på slike regulative a priori prinsipper.

Eksistensen av regulative prinsipper innebærer at natur og samfunn erfares av de ulike individene med det samme settet "briller". Vi ordner erfaringene på samme grunnleggende måte og har dermed et felles utgangspunkt for utvekslingen av erfaringer, dvs. utvekslingen av viten og kunnskaper om verden og samfunnet.

I og med at erfaringen er grunnleggende og erfaringen prinsipielt sett er forståelig og tilgjengelige for alle andre, vil ytringer, meninger og handlinger basert på kunnskap/viten fra denne samme erfaringen være tilgjengelig for kritikk. En ytring om et saksforhold i verden er ikke eksklusivt tilgjengelig kun for den som kommer med ytringen. Den kan bestrides av andre.

Kritikk og grunngiving blir kjernepunkter i en fornufts-/rasjonalitetsteori. Kants etterfølgere, representert gjennom "Ny-Kantianismen" skisserer en rasjonalitetsteori ut fra dette utgangspunktet. Emil Lask og Heinrich von Rickert representerer i særlig

⁵Syntetisk a priori: Spørsmålet om eksistensen av syntetisk a priori steninger er et spørsmål etter sanne setninger som både utvider vår erkjennelse og som er innvunnet uavhengig av erfaringen.

grad denne teoritradisjonen: rasjonaliteten til meninger og handlinger knyttes til kritiserbare gyldighetsfordringer som støttes av grunner og som kan utsettes for metodisk prøving.

Dette "Ny-kantianske" synet på rasjonalitet er viktig for samfunnsvitenskapene. Det danner bl.a. grunnlag for Max Webers rasjonalitetsteori. Weber bruker uttrykkene "rasjonell" og "rasjonalisering" for å karakterisere ytringer, handlinger og meninger som det kan angis grunner for. Betydningsinnholdet i disse ytringene (osv.) kaller Weber viten. Viten kan ifølge Weber utsettes for kritikk og forbedres, dvs. at viten kan rasjonaliseres.

Denne betraktningssmåten vil danne utgangspunkt for den foreløpige bestemmelsen av rasjonalitet.⁶

3.1.1. Foreløpig bestemmelse av rasjonalitet

"Rasjonalitet har framfor alt å gjøre med hvordan sosiale aktører bruker viten."
(Habermas, 1981 I:25) (egen oversettelse)

Det er forbindelsen mellom viten og rasjonalitet som danner fokus for en undersøkelse av rasjonalitetsspørsmål.

Personer kan være rasjonelle ut fra den viten eller den kunnskap de besitter og måten de bruker denne viten eller kunnskap på. Ytringer (språklige eller ikke-språklige), kan også være rasjonelle. Også ytringer er rasjonelle i kraft av den viten eller kunnskap de er bærere av.

Både måten personer handler på og den viten som framføres gjennom ytringer kan kritiseres. Rasjonaliteten avgjøres gjennom påliteligheten til den aktuelle viten.

En påstand om noe i verden eller et inngrep i verden inneholder kritiserbar viten, viten som det kan rokkes ved. Om påstanden kan

⁶Basert på Jürgen Habermas innledende bestemmelse av rasjonalitet i *Theorie des kommunikativen Handelns*, 1981.

vi si at den er falsk, om inngrepet kan vi si at det har mislykkes.

Kritikken retter seg mot de implisitte fordringene som gjort; om at påstanden er sann og at inngrepet skal føre til et resultat, dvs. at det skal lykkes ut fra den målsettingen som eksisterer. Overfor en slik kritikk må det gis grunner for hvorfor påstandene eller inngrepene fordrer å være sanne eller å kunne gi resultater.

Igjen ender vi opp med de to sentrale stikkordene kritikk og grunngeving. Forutsetningen for rasjonalitet er oppfylt dersom falsifiserbar viten er inkorporert (Habermas op.cit.:26) og gjennom at ytringen, meningen eller handlingen på denne måten er forbundet med verden, dvs. har en forbindelse til et saksforhold og er tilgjengelig for (objektiv) vurdering og kritikk.

Påstander og inngrep er mer rasjonelle jo bedre fordringene om sannhet og virkning (effektivitet) kan grunngis.

Problemet med denne foreløpige bestemmelsen av rasjonalitet er at den er avgrenset til forhold som har med den ytre/objektive verden å gjøre, den sier ingenting om forhold som har med sosiale forbindelser å gjøre, f.eks. normer, tradisjoner, Ei heller sier den noe om subjektive forhold, f.eks. følelser.

3.1.2. Rasjonaliteten til verdiene

Dette problemet finner vi igjen hos Max Weber som, riktignok støtter prinsippet om grunngeving/kritikk, men som mener at ikke all viten kan grunngis eller kritiseres.

Verdier kan ifølge Weber ikke utsettes for rasjonalisering; verdiene har en "egenverdi" som unndrar dem fra grunngeving eller kritikk. En handling som utføres med utgangspunkt i en verdioppfatning, dvs. en verdirasjonell handling,

"...tar utgangspunkt i en bevisst tro på at verdien i

seg selv ... uavhengig av utsikten til at handlingen skal lykkes."
(Weber, M., op.cit.:25)

Verdiene uttrykker på denne måten, ifølge Weber, en egenverdi som går ut over de enkelte aktørene og deres individuelt tilknyttede interesser. Verdiene blir så å si til noe som overskrider den enkelte og som oppnår en egen, autonom eksistens.

Dette perspektivet er avgjørende for Webers "rangering" av ulike former for rasjonalitet.

Formålsrasjonaliteten representerer den høyeste formen for rasjonalitet. Formålsrasjonaliteten er knyttet til den enkelte aktørs hensikter og til måten han/hun gjennomfører disse hensiktene på. Jo større bevissthet aktøren har ommidlene og målene, jo større rasjonalitet.

Det sier seg selv at en formålsrasjonell handling må kunne grunngi valget av midler på en mest mulig konsistent måte. Like viktig - om ikke viktigere - er det at målene kan grunngis. Til valget av mål er det knyttet en valgrasjonalitet som skal sikre at valget av mål skjer planmessig i forhold til den enkelte aktørs interesser.

Det er i forholdet mellom verdier og interesser at grensene for det rasjonaliserbare kommer til uttrykk. Ettersom verdiene har en egenverdi som overskrider den enkelte aktørs egeninteresse, unndrar de seg en planmessig tilpasning til disse egeninteressene; de (verdiene) styrer aktørens handling "independently of it's prospect of success." (Weber, M., op.cit.:25)

Dersom vi sier at bruken av midler, valget av mål og orienteringen ut fra verdier/henholdsvis interesser, er de tre hovedaspektene ved Webers rasjonalitetsmodell, vil det bare være den formålsrasjonelle handlingstypen som kan sies å representere en rendyrket rasjonell handlingstype.

Den verdirasjonelle handlingstypen er for sterkt koplet til verdiene til at en rasjonalisering av målvalget kan finne sted.

Den affektuelle handlingstypen representerer en ennå mindre grad av bevisst forhold til de tre aspektene. Ettersom det er emosjonelt betingete handlinger, eksisterer det ikke noe klart artikulert (det kan ikke gis grunner) forhold til hverken midler, mål eller verdier.

Den tradisjonelle handlingstypen bestemmes ut fra vane; det som har vært før er retningsgivende uansett hvilke midler, mål eller verdier som er aktualisert. Weber framstiller denne handlingstypen som den laveste "bevissthetsformen".

Webers rasjonalitetsmodell gir ikke noe tilfredsstillende svar på spørsmålet om verdiers (og normers) rasjonalitet. Som vi har vært inne på synes det problematisk å holde fast ved en oppfatning som sier at verdier ikke kan være gjenstand for rasjonell vurdering; dvs. grunngiving eller kritikk. Samtidig synes det klart at den foreløpige rasjonalitetsbestemmelsen, dvs. grunngiving/kritikk ut fra kriteriene sannhet/virkning, ikke er i stand til å avgjøre hvorvidt en verditilknyttet handling eller ytring er rasjonell eller ikke. Vi vender oss derfor til det språkteoretiske perspektivet for å se om dette kan bidra med en tilstrekkelig omfattende rasjonalitetsoppfatning.

3.2. SPRÅKET

Et av de mest markante trekkene i det tyvende århundrets filosofi og samfunnsvitenskap er erkjennelsen av språket som inntakspunkt til forståelsen av sosiale fenomener. Tendensen er så sterk at det ofte snakkes om en språkteoretisk vending innen filosofi og samfunnsteori. (Taylor, C.:1986)

Oppgavens analytiske perspektiv plasserer seg innenfor et slikt "språkteoretisk paradigme". Med utgangspunkt i Jürgen Habermas' teori om den kommunikative handlingen (Habermas, J., op.cit.) vil

vi skissere det som i resten av oppgaven vil bli betraket som de to grunnleggende formene for sosiale handlinger; forståelsesorienterte og resultatorienterte handlinger.

Habermas' teori om den kommunikative handlingen er en formalpragmatisk teori. Med dette menes en teori som søker etter kriterier for sannhet, nærmere bestemt hvordan sannhetsinnholdet i ytringer avgjøres. Å gi grunner for noe eller å kritisere noe forutsetter målestokker. Formalpragmatikken søker å finne fram til disse målestokkene og for de formale prinsippene disse fungerer etter.

Charles Taylor (Taylor 1986) sammenfatter den formalpragmatiske forståelsen av sosiale handlinger på følgende måte: språket kan forstås ut fra samtalestrukturene, samfunnet kan forstås ut fra språket og, som en følge av dette, samfunnsforståelsen kan i siste instans føres tilbake til språkstrukturene.

Ifølge Weber var menings-begrepet det sentrale innen alle sosiale handlinger. Weber forstod imidlertid mening som den enkelte aktørs isolerte eiendom; en eiendom han brukte overfor de andre aktørene. En slik oppfatning er ikke forenlig med vårt perspektiv. Mening kan ikke forstås som den isolerte aktørs isolerte eiendom. Mening er noe som hører til et fellesskap. Når en aktør ytrer noe er det ut fra antakelsen om at tilhøreren knytter noenlunde samme mening til ytringen. I våre dagligdagse handlinger tar vi det for gitt at verden er noe felles og noe som vi deler med de andre. Problemet for samfunnsvitenskapen består i å vise hvordan dette fellesskapet etableres og hvilke premisser det fungerer ut fra, En slik forståelse er avgjørende for hva slags forklaringer som gis på samfunnsfenomener.

Språket synes å representere den fundamentale sosiale institusjonen som kan danne utgangspunkt for en slik grunnleggende sosial teori. En språklig ytring oppretter en symbolsk forbindelse til de fenomenene den omhandler. Språkets rolle som "bindeledd" mellom språkbruker og gjenstand/fenomen, gjør det til en basisinstitusjon. Ettersom det sosialt meningsfulle kun eksisterer med utgangspunkt i et felles, overindividuellt språk, er samfunnet

primært til det enkelte individ. Mead sier:

"We want to approach language not from the standpoint of inner meanings to be expressed, but in it's larger context of co-operation in the group taking place by means of signals and gestures ... meaning appears within that process ... the whole is prior to the part (the individual), not the part to the whole, and the part is explained in terms of the whole, not the whole in terms of the part or parts."

(Mead, G.H.:1934/62:6 & 7)

Det primære ved fellesskapet berøres også av Emil Durkheim. Gjennom sin analyse av "det ikke-kontraktuelle i kontrakten" viser han hvordan det å inngå en kontrakt forutsetter en fellesforståelse, en ikke-formalisert innforståthet om hva slags normer og verdier samfunnet fungerer etter. Erkjennelse av at helheten går forut for delene har implikasjoner for samfunnsforståelsen. Det blir umulig å hevde at samfunnet kun består av isolerte, strategisk handlende, egennyttemaksimerende aktører. Selvsagt finnes det slike aktører, poenget er at forutsetningen for denne typen handlinger er eksistensen av et fellesskap av normer og verdier.

Hensikten med teorien om den kommunikative handlingen er å vise hva slags forutsetninger etableringen av felles mening hviler på. I en viss forstand presenteres det "positive" prinsippet som enkelthandlinger koordineres i forhold til hverandre etter.

3.2.1. Den forståelsesorienterte handlingen

Den språkformidlete samhandling er underlagt bestemte føringer. Kommunikasjonen mellom to eller flere aktører må følge språkbruksregler for at en symbolsk formidling av saksforhold skal være mulig. Det er disse språkbruksreglene som danner basis for den forståelsesorienterte handlingen og som gjør den til den grunnleggende formen for sosial integrasjon.

Dersom vi ønsker å bli akseptert somkompetente og rasjonelle aktører, må vi framfor alt være innstilt på å oppfylle kravet om

ytringers (og handlingers) gyldighet. Vi har allerede berørt dette aspektet gjennom å knytte en forbindelse mellom ytringer/-handlingers rasjonalitet og grunngeving/kritikk. Den kommunikative teorien er, i forlengelse av dette, en teori om argumentasjon, og en angivelse av hvilke målestokker denne argumentasjonen hviler på. Ytringer og handlingers gyldighet er dermed avhengig av denne, delvis implisitte, åpenheten mot grunngeving og kritikk.

En ytring henter kraften sin gjennom gyldighetsfordringen den reiser. Gyldigheten til en ytring kan enten aksepteres umiddelbart, eller den kan kritiseres og utsettes for et krav om ytterligere grunngeving. Det implisitte kravet om gyldighet i språklige ytringer viser hvorfor forståelse snarere enn manipulasjon eller påvirkning representerer den grunnleggende formen for sosial handling.

Habermas beskriver innretningen mot forståelse i språkbrukene som et normativt telos. Dette illustreres kanskje på den mest slående måten gjennom å tenke seg et samfunn basert på den motsatte ytterligheten. Et samfunn der alle aktører konsekvent ytrer seg usant og konsekvent bryter alle regler ville være absurd.

Vi skal utdype dette normative aspektet ved språkbruken nærmere. Konkret: Hva slags gyldighetskrav stiller kompetente, rasjonelle språkbrukere i ulike sammenhenger?

3.2.2. Målestokker

Vi har allerede nevnt at en rasjonalitetsteori som avgrenser seg til kriteriene sannhet og virkning - dvs. den ytre, objektive verden, er utillstrekkelig for å kunne gripe mangfoldet av sosiale handlinger. Normer og verdier er i høyeste grad deler av den felles meningsfulle virkeligheten. En rasjonalitetsteori som ikke er i stand til å gripe disse aspektene ved sosialt liv er med nødvendighet en ufullkommen teori. Riktignok berører Webers teori om den verdirasjonelle handlingen inn i det normative feltet. Dette skjer allikevel ved at selve verdivalget defineres ut av den rasjonelle prosessen.

Når det gjelder forhold i den ytre verden, knytter Habermas målestokken for sant/virkningsfullt til en korrespondanseteori om sannhet. Med dette mener han at ytringer om forhold i verden korresponderer med den ytre verden. Sannheten til et utsagn som sier "at katten er svart" avgjøres gjennom korrespondansen, evt, den manglende korrespondansen, mellom utsagnet og den ytre, empiriske verden.

En slik korrespondanseteori er utilstrekkelig for å avgjøre sannhetsgehalten eller rasjonaliteten i normative utsagn. Et utsagn om at "samboerskap er synd" kan ikke avgjøres ved hjelp av observasjoner av den ytre verden. Hvorvidt samboerskap virkelig er syndig må avgjøres ut fra helt andre kriterier enn de som brukes overfor utsagnet "katten er svart". Normative utsagnsgyldighet kan bare avgjøres innenfor det felles språklige/sosiale rommet gjennom at medlemmene av dette/samtaledeltakerne enes om hva som er riktig og rettferdig.

Et slikt begrep om gyldighet kan vi kalle en konsensus-teori om sannhet. Dermed står vi konfrontert med to forskjellige måter å avgjøre sannhet på:

- den utvendige typen hvor fellesskapet ikke trekkes direkte inn i avgjørelsen og
- den interaksjonspregete, forståelsesorienterte typen hvor fellesskapet er en absolutt forutsetning for å avgjøre en ytrings gyldighet.

En ytring om at "samboerskap er synd" tematiserer en avgrenset del av det uhyre komplekse "reservoaret" av viten alle sosialiserte samfunnsmedlemmer er bærere av. Gjennom å tematisere samboerskap stiller taleren seg automatisk "åpen for hugg". En oppfatning som inntil da har vært en uproblematisert del av aktørens bakgrunnsviden endrer karakter i det ene ytres; den må regne med å måtte begrunnes og den må regne med å bli kritisert. Dette forholdet gjør at normer og verdier ikke er statiske fenomener, men tvert imot fenomener som kontinuerlig endrer seg. Bruken av språket innebærer dermed både en reproduksjon og en fornyelse.

I nær tilknytning til den felles etableringen av enighet omkring normers gyldighet, befinner språklige ytringers autentisitet eller oppriktighet seg. I en samtale hvor det er åpenbart at den som snakker ikke "står inne" for det som sies, er det heller ikke mulig å føre en reell, forståelsesorientert samtale. Som vi skal se i neste avsnitt innebærer dette en ytterligere utvidelse av rasjonalitets-"skalaen".

3.2.3. Den forståelsesorienterte rasjonaliteten

I gjennomgangen til nå har vi implisitt presentert de rasjonalitetsmålestokkene et rasjonelthandlende samfunnsmedlem må ta hensyn til. Disse målestokkene er:

- sannhet
- riktighet
- oppriktighet/autentisitet

Alt etter hvilken del av verden, hvilken del av aktørenes bakgrunnsviten og hvilke subjektive følelser det er som tematiseres, må den rasjonelle aktøren ty til en eller flere av disse målestokkene.

Implikasjonen av denne tredelingen av rasjonalitetsmålestokker er å etablere tre hovedmodi for kommunikasjon:

Den kognitivt/instrumentelle kommunikasjonsmodus: denne er knyttet til empirisk/analytiske utsagn og til den ytre, objektive verden. Et utsagn kan være sant eller falsk og det kan etterprøves empirisk. Virkningen av et inngrep i verden kan på tilsvarende måte være sant eller falskt, dvs. virkningsfullt eller ikke-virkningsfullt. Denne kommunikasjonsmodusen knyttes til en korrespondanseteori om sannhet. Sannheten kan avgjøres ut fra en utvendig relasjon.

Den moralsk/praktiske kommunikasjonsmodusen; her er det ikke mulig å benytte den empirisk/analytiske framgangsmåten. Grunngevingen må skje etter intersubjektivt anerkjente standarder hvor rett eller galt representerer standardene. Denne kommunikasjonsmodusen knyttes til en konsensusteori om sannhet. Sannheten, eller snarere gyldigheten, er avhengig av samhandling og innfor-

ståelse.

Den estetisk/ekspressive kommunikasjonsmodusen er knyttet til subjektive ytringer og deres oppriktighet/sannferdighet. En subjektiv ytring kan kritiseres/grunngis ut fra den tilknytningen den har til intersubjektivt anerkjente verdier og normer. Denne kommunikasjonsmodusen knyttes til en konsensussteori om sannet. Imidlertid er denne modusen mindre egnet for objektiv etterprøving enn hva tilfellet er med de to første.

De tre kommunikasjonsmodiene viser til tre ulike områder hvor det gjelder tre ulike former for rasjonalitetsmålestokker. Vi kan betegne disse områdene den objektive, den sosiale og den subjektive verden. Eksistensen av slike målestokker impliserer at det prinsipielt sett er mulig å etablere rasjonell forståelse over såvel natur, moral og samfunn som subjektive oppfatninger. En rasjonalitetsmodell som involverer alle disse områdene utvider rasjonalitetsbasisen dramatisk i forhold til den utvendige, korrespondanseteoretisk funderte modellen.

Det ligger en klar analytisk gevinst i å betrakte sosiale handlinger ut fra dette perspektivet. I og med at det etableres ulike argumentasjonskategorier knyttet til ulike målestokker for rasjonalitet, blir det mulig å foreta etterprøvinger av handlingenes rasjonalitetsgrunnlag. Den analytiske gevinsten ligger videre i å stille den empiriske virkeligheten opp mot disse målestokkene. Det må presiseres at de ulike kommunikasjonsmodi og deres respektive målestokker for rasjonalitet er analytiske idealtyper. I den virkelige verden vil det bare unntaksvis være mulig å treffe på disse kommunikasjonsmodiene i sin rene form. Ofte vil de opptre samtidig og sammenblandet. Til tross for dette vil den analytiske tilnærmingen til rasjonalitet som er presentert danne et viktig referansepunkt for studiet av empiriske forhold.

3.2.4. Livsverden

Begrepet livsverden er komplementært til den forståelsesorienterte/kommunikative handlingen og fanger opp de delene av sosialt

liv hvor det er de kulturelt overleverte verdistandpunktene og de samfunnsmessige normene som binder aktørene sammen. Dette er den delen av samfunnet hvor den forståelsesorienterte handlingen representerer den viktigste integrasjonsformen. Dermed, som en følge av at denne handlingstypen viser til en symbolsk formidling av verdier og normer, kan vi snakke om et samfunnsområde som primært er symbolsk formidlet.

"Felles horisont" og bakgrunnsviten er uttrykk som betegner hovedtrekket ved livsverden. Den felles horisonten og bakgrunnsviten er til stede på ulike nivåer. Habermas skiller mellom tre nivåer vil forholder oss til i den sosiale samhandlingen med andre, nemlig

- kultur
- samfunn
- personlighet

Kulturen representerer den viten og kompetanse som er en nødvendig forutsetning for å kunne forstå og fortolke den felles sosiale verden. Samfunnet er den legitime orden, den orden som en bestemt gruppe anerkjenner som riktig og som muliggjør en mest mulig friksjonsfri interaksjon.

Personligheten er det enkelte individs kompetanse og viten som gjør forståelse mulig og som sikrer subjektet sin individualitet. Selv om vi har poengtert betydningen av at fellesskapet er primært til enkeltindividet, er det av avgjørende betydning at det eksisterer et skille mellom "jeg" og "vi".

Som vi allerede har vært inne på er det ikke mulig "å gå bak språket". På tilsvarende måte er det ikke mulig "å gå bak livsverdenssammenhengen". Dette har sine åpenbare årsaker. I det øyeblikk vi tar stilling til noe, for eksempel ønsker å forkaste noe som har med samfunnet å gjøre, gjør vi bruk av de livsverdensressursene vi rår over som personligheter. Vi forholder oss dessuten eksplisitt til de delene av livsverden som har med såvel legitime ordninger (vi benekter at de er legitime) som til den totale kulturen. Vi forholder oss altså til alle nivåer i livsverden, vi kan bare ikke stille oss fullstendig utenfor den. Selv om det ikke er mulig å stille seg utenfor livsverdenssammen-

hengen er det allikevel mulig å endre den. Det kan skapes ny forståelse og nye begreper som på en og samme tid reproducerer og fornyer livsverden.

3.2.5. Den resultatorienterte handlingen

Mens den forståelsesorienterte handlingen knytter seg til alle de tre kommunikasjonsmodiene, knytter den resultatorienterte handlingen seg kun til den kognitivt/instrumentelle kommunikasjonsmodusen. Den resultatorienterte handlingstypen er på alle måter å betrakte som sekundær til den forståelsesorienterte handlingstypen. En resultatorientert språklig ytring eller handling har ikke som målsetting å komme fram til forståelse eller enighet. Hensikten med en slik ytring eller handling er å bevirke en endring i verden eller ved de andre aktørene som samsvarer med egne mål eller egne interesser, Det er dermed unødvendig for handlingsdeltakerne å koordinere sine respektive handlingsplaner. Disse vil uansett stå i et utvendig forhold til hverandre. Som vi allerede har vært inne på, vil rasjonalitetskriteriene innen denne handlingstypen være bundet til den kognitivt - instrumentelle kommunikasjonsmodusen. Dermed blir sannhet og virkning de eneste relevante kriteriene for om en slik handling er rasjonell eller ikke.

Med Habermas kan vi dele den resultatorienterte handlingen inn i to hovedtyper: den instrumentelle og den strategiske.

En handling er instrumentell når vi vurderer den ut fra tekniske handlingsregler. Dette er en handling som retter seg inn mot den objektive verden, gjenstander, natur osv. En handling er strategisk når deltakerne er orientert mot resultater snarere enn forståelse. Handlingen er å sammenligne med Webers formålsrasjonelle handling og språket brukes som et middel til å påvirke andre aktører i retning av egne interesser/mål. (Påvirkning brukes i denne sammenhengen i motsetning til innforståelse.) Det er ens egne, isolerte mål og interesser som er avgjørende, ikke felles mål og interesser, Strategiske handlinger kan være hhv. skjulte (manipulatoriske)

eller de kan være åpne. Figur 5 viser dette.

Allment kan vi si at denne handlingsformen benytter seg av ytre påvirkning (i motsetning til samhandlingsbasert innforståelse), dens orientering er mot resultat og dens vellykkethet måles gjennom dens effektivitet og virkning.

Figur 5



Kilde: Habermas, J., op.cit. I:446

3.2.6. Relevansen av den utvidete rasjonalitetsmodellen for studiet av arbeid

Svært ofte settes det likhetstegne mellom aktivitetene innenfor den materielle reproduksjonen/produksjonen og arbeid. Begrepet arbeid får dermed en betydning som plasserer det innenfor kategorien resultatorientert handling. Dette er ikke urimelig i og med at det å produsere en gjenstand må plasseres innenfor kategorien instrumentell handling. Dette vil si en utvendig påvirkning av et materiale eller et råstoff med det siktemålet å frambringe et resultat. Handlingen retter seg etter regler og rasjonaliteten avgjøres etter graden av virkning eller effektivitet.

Denne sammenkoplingen mellom arbeid og produksjon/reproduksjon er markant innenfor den klassiske samfunnsvitenskapen. Arbeid blir langt på veg å forstå som et synonym til formålsrasjonell eller

resultatorientert handling. Dette gjelder tildels innenfor den moderne samfunnsvitenskapen også. I "utkastet" til teorien om den kommunikative handlingen skiller Habermas mellom to hovedformer for handling, nemlig arbeid (synonymt med formålsrasjonalitet/resultatorientert handling) og interaksjon (Habermas, J., 1968). Som vi har vist er betegnelsene på disse to hovedformene for handling endret. Dette skyldes nok delvis en sterkere aksentuering av språket, imidlertid er det god grunn til å anta at skiftet fra betegnelsen arbeid til resultatorientert handling også er foretatt for å unngå unødvendigbegrensede assosiasjoner.

En overflatisk analyse av det moderne arbeidssamfunnet, slik vi har foretatt i kapittel 2, viser at reprodusjons-/produksjonsarbeidet langt fra er den eneste arbeidstypen, kanskje heller ikke den dominerende arbeidsformen innenfor moderne arbeidssamfunn. En god del av det arbeidet vi betegner som tjenesteytingsarbeid karakteriseres bedre gjennom begrepet interaksjon enn de gjør gjennom begrepet arbeid (slik disse begrepene er definert ovenfor).

Den utvidete rasjonalitetsmodellen, slik vi har presentert den ovenfor, muliggjør en mer differensiert studie av de ulike arbeidsformene. Hovedskillet vil måtte trekkes mellom forståelses- og resultatorientert handling, men en analytisk sondering mellom hvilke typer gyldighetsfordringer som er involvert, hvilke kommunikasjonsmodi som brukes, vil også gi bedre muligheter for et mer differensiert blikk på arbeid.

3.3. SAMFUNN SOM SYSTEM

Den kommunikative eller forståelsesorienterte handlingen er grunnleggende for all sosial integrasjon. Begrepet forståelsesorientert handling fanger inn de allmene forutsetningene for sosialt liv: det er den felles, meningsfulle tilværelsen basert på en symbolkisk formidling av virkeligheten som er grunnmodus for forståelsen av sosialt liv. Dermed settes språkets rolle som forutsetning (struktur) og middel (praksis) for samhandling i fokus. Begrepet forståelsesorientert handling ser på sosialt liv

ut fra et aktørperspektiv. Det er kriteriene for rasjonalitet i de direkte ansikt til ansikt relasjonene som danner rammen for teorien.

Samfunnsvitenskapen har imidlertid aldri avgrenset seg til studiet av de rene ansikt til ansikt relasjonene. Max Weber er et godt eksempel på dette. Med utgangspunkt i et aktørtilknyttet begrep om formålsrasjonalitet, rettet han hoveddelen av sine studier mot det samfunnsmessige makro-planet. Blant annet betraktet han den vestlige kapitalismen som en form for samfunnsmessig rasjonaliseringsprosess hvor målrasjonelle delsystemer ekspanderte på bekostning av grunnleggende sosiale relasjoner.

Habermas mener at Weber i for liten grad tok hensyn til nivåproblemene innenfor samfunnsanalysen. Han mener at Weber unnlot å problematisere og klargjøre forholdet mellom aktørenes rasjonalitet og rasjonaliteten på det samfunnsmessige makro-planet.

"Grunnen til dette ser jeg på den ene siden i en for snever handlingsteori: handlingsbegrepet Weber legger til grunn er ikke komplekst nok til å gripe alle aspekter ved sosiale handlinger som samfunnsmessig rasjonalisering er knyttet til. På den ene siden eksisterer det en sammenblanding av handlings- og systemteoretiske grunnbegreper: rasjonaliseringen av handlingsorienteringer og livsverdensstrukturer er ikke det samme som kompleksitetsøkning innenfor handlings-systemer."

(Habermas, J., I:209) (egen oversettelse)

For Habermas er implikasjonen av denne kritikken å trekke et prinsipielt skille mellom livsverden/kommunikativ rasjonalitet på den ene siden og system/formålsrasjonalitet på den andre siden. Dersom ikke samfunnsanalysen skal avgrenses til studiet av de rene ansikt til ansikt relasjonene, er dette skillet en logisk konsekvens. Et systembegrep som supplerer livsverdensperspektivet innebærer en dobbel analysestrategi hvor såvel aktørperspektivet som observatørperspektivet er med.

Med referanse til biologiens og kybernetikkens systembegreper, gjelder det å peke ut strukturene og komponentene i det aktuelle

samfunnssystemet og deres forbindelse til omverdenen. Dermed er det mulig å se hvilke funksjoner som må opprettholdes for at systemet skal kunne reprodusere og fornye seg selv.

Innføringen av et begrep om funksjonsspesifikke system innebærer ikke noe brudd med aktørperspektivet. Tvert imot må vi se på de enkelte aktørenes livsverden og forståelsesorienterte rasjonalitet som forutsetninger for delsystemene. På samme måten er det den primære statusen til aktørenes livsverden som gjør at vi kan snakke om at systemene fungerer i forhold til en omverden. Vi kommer tilbake til disse system-livsverden forbindelsene senere i kapitlet, men vil i første omgang se på systemteoriens status i Habermas teoribidrag.

3.3.1. Systemteoriens status

Såvel sosialantropologien som sosiologien har brukt funksjonalistiske forklaringsmodeller i sine undersøkelser av sosiale og kulturelle fenomener. Malinowski pekte bl.a. på hvordan tradisjoner, ritualer og skikker syntes å spille bestemte roller innenfor funksjonelle systemer og hvordan systembegrept kunne brukes som fortolkningsramme for sivilisasjonen overhodet. (Malinowski 1926) Radcliffe-Brown (1926) fulgte opp Malinowskis poenger og pekte på de sosiale systemenes slektsskap med biologisk-organiske systemer.

Talcott Parsons er den som har bidratt mest til utviklingen av systemforklaringer innenfor sosiologien. Parsons betrakter det sosiale systemet som "et funksjonelt kompleks av institusjoner innenfor hvilke kulturelle verdier blir bindende for sosiale handlinger". (McCarthy, T., 1978:216) Ethvert sosialt system, ifølge Parsons, strever etter å realisere en ideal-/likevektstilstand (goal state).

Systemet dreier seg langs de fire dimensjonene **tilpasning** (adaption), **måloppnåelse** (goal attainment), **integrasjon** og **mønsteroppettholdelse** (pattern maintenance). Parsons sier:

"These are the dimensions of a space in the sense that a state of the system or of its units relations to each other may be described relative to satisfactorily points of reference as "farther along" or "less far along" on each of these dimensions: a change of state may be described in terms of increases or decreases in the values of each of these variables."
(Parsons, T. 1959:631)

Kritikken av Parsons systemteori er viktig for å kunne forstå den avgrensede rolle systemaspektet spiller i Habermas' forklaringsmodell. Dersom biologiske og kybernetiske system sammenliknes med sosiale system er det framfor alt opptrekkingen av grensen mellom systemet og dets omverden som er avgjørende. Grensene for biologiske og kybernetiske system kan påvises relativt enkelt og entydig. Dette er ikke tilfelle for de sosiale systemenes vedkommende. Årsaken til dette ligger i at de sosiale systemenes eksistens i grunnleggende forstand er knyttet til fortolkning. De fysiske/kybernetiske systemenes grenser kan i stor grad avgjøres ut fra en kognitivt-instrumentell kommunikasjonsmodus. Fortolkningsdimensjonen ved sosiale system viser til den primære betydningen livsverdenssammenhengen har. Et system kan ikke forstås som et totalt system, systemet må tvert imot hvile på en struktur av kommunikative, forståelsesorienterte kvaliteter. Denne kommunikative basisen gjør at såvel systemaktørene som systemobservatørene kan fortolke systemets grenser, dets tilstand og dets omgivelser. Av disse årsakene må en samfunnsvitenskapelig systemteori være en avgrenset systemteori. Den kan ikke gjøre krav på å tilfredsstille de kravene som stilles til en strengt empirisk vitenskap (se bl.a. Hempel 1958). Istedenfor må den avgrenses til en historisk orientert teori med praktiske formål. (McCarthy, T., 1978:220)

Dette innebærer at systemteorien må redegjøre for hva slags referansepunkt den har: det vil si hva slags konkret og historisk spesifikk organisering av f.eks. økonomi og politikk som er til stede i det samfunnet som studeres, Denne avgrensningen av systemteoriens rekkevidde sammen med erkjennelsen av den forståelsesorienterte handlingens grunnleggende meningsskapende rolle, danner forutsetningen for Habermas' systemteori.

3.3.2. To delsystemer

I de moderne, kapitalistisk pregete samfunnene, mener Habermas å kunne skille ut to utpregete funksjonsspesifikke delsystemer hvor den resultatorienterte rasjonaliteten dominerer. Disse delsystemene er:

- økonomisystemet
- politikk/forvaltningssystemet

Denne forståelsen er tett koplet til Talcott Parsons analyse. Parsons analyserer samfunnet som et total-system som innefatter fire delsystemer; økonomi, politikk, samfunn og kultur. Disse fire delsystemene er igjen tilordnet fire generaliserte bytte-medier: penger, makt, innflytelse og verdiforpliktelse. Habermas' sontring mellom livsverden og system gjør at kun økonomi og politikk, hhv. penger og makt, lar seg forstå systemteoretisk. Områdene samfunn og kultur, hhv. innflytelse og verdiforpliktelse, faller inn under den sosiale integrasjonens domene, dvs. livsverden.

Svakheten ved Parsons total-system trer klart fram når problemet samfunnsmessig integrasjon sees ut fra en språketeoretisk synsvinkel. Et total-system vil per definisjon være et system uten omverden, uten grenser. Spørsmålet blir da hva systemets "goal state" eller likevektstilstand skal referere til? Niklas Luhmann havner i et tilsvarende dilemma med sin totale-system modell. Hos Luhmann er systemets drivkraft kompleksitetsreduksjon. Kompleksitet er dermed å forstå som systemets "problem", et problem som nødvendigvis går forut for dannelsen av systemet selv. Ergo: "verden i seg selv" blir systemets problem.

I de to følgende avsnittene skal vi se nærmere på hvorfor økonomi og politikk, med sine komplementære styrings-/kommunikasjonsmedier penger og makt, lar seg forstå som to differensierte delsystemer av resultatorientert handling.

3.3.3. Økonomi - Penger

Eiendomsinstitusjonen, lønnsarbeidet og kontraktsinstitusjonen har avgjørende betydning for hvordan økonomien i de vestlige samfunnene er organisert. Disse institusjonene danner den organisatoriske og institusjonelle rammen økonomiske transaksjoner foregår innenfor.

Eiendomsinstitusjonen definerer retten til å inngå i bytterelasjoner. Eller som Parsons sier, den betegner området "which constitute rights to money payments". (etter Eriksen, E.O., 1983:175)

Lønnsarbeidet, som jo er tema for oppgaven, er en historisk spesifikk måte å organisere såvel gjennomføringen av arbeidet som fordelingen av varer og tjenester. Det historisk spesifikke ved fordelingsaspektet blir særlig tydelig i samfunn hvor den materielle produksjonen er høyt automatisert: i slike samfunn vil behovet for menneskelig arbeid bli mindre og mindre innenfor den materielle reproduksjons- og produksjonssfæren, dermed kan det tenkes andre måter å fordele varer og tjenester på enn gjennom lønnsarbeidet. (Offe, C., 1984)

Kontraktsinstitusjonen er et viktig element i institusjonaliseringen av økonomien. Kontrakten definerer de grunnleggende betingelsene for såvel legitimt bytte som for eiendomsretten.

Som vi har påvist, kopler Habermas systembegrepet sammen med den resultatorienterte/formålsrasjonelle handlingstypen. Dette gjelder ikke minst for økonomisystemet. Økonomisk aktivitet blir dermed en type normfrikoplet samhandling, en type samhandling som er institusjonelt frigjort fra de sosiale relasjonenes forståelsesorienterte rasjonalitet. Dette innebærer at aktørene innenfor økonomi-systemet kan forfølge egeninteresse og handle ensidig nytte-orientert fordi dette korresponderer med systemets rasjonalitetsstandard; dette vil si kravet om resultat og effektivitet. Fordi den resultatorienterte fornuften synes å representere en mer effektiv måte å fordel og organisere samfunnets arbeidsprodukt på, er denne handlingstypen legitim. Vi kan si at den økonomiske rasjonaliteten er lik den egennyttmaksimerende rasjonaliteten: å handle rasjonelt er det samme som å realisere egne planer eller egne interesser overfor den ytre verden eller overfor andre aktører (som betraktes på en utvendig måte).

Penger kan forstås på to måter, som verdimåler og som medium for bytte (etter Eriksen E.O., op.cit.:175). Det er denne siste betydningen som interesserer oss her. Såvel Weber (1963:75) som Parsons snakker om penger som medium. Sistnevnte knytter pengemediet eksplisitt til den økonomiske systemteorien. Byttemediet penger viser til den bevegelige/dynamiske siden ved økonomien. Dersom vi skiller mellom struktur og praksis innenfor økonomisystemet kan vi si at pengemediet representerer praksis.

Språket er definert som det allmene kommunikasjonsmediet, det er språket som danner utgangspunkt for forståelsesorienterte handlinger. I forlengelsen av dette kan vi, med Habermas, betrakte pengene som et spesialisert medium. Istedenfor å belaste livsverden med fullstendige overlegninger om natur, samfunn og selv i hver eneste byttesituasjon, etableres pengemediet som en form for kode.

Fordelene med en slik spesialisering av bytteforbindelsene er mange. De kan allikevel deles inn i to hovedkategorier, nemlig:

Effektivisering av byttene/transaksjonene

Muliggjøring av nye transaksjoner

Dette har å gjøre med pengemediets status som generalisert medium. Det er nesten ingen grenser for hvilke varer eller tjenester som på en eller annen måte kan kjøpes for penger. Pengemediet muliggjør en kvantifisering av verdiene som er representert ved varene, pengene kan sirkulere og de kan deponeres eller lagres. Disse kjennetegnene ved pengene er i samsvar med to av hovedtrekkene ved Max Webers definisjon av kapitalismens særpreg. I sitt berømte forord til "Religionssosiologiske ansatser" (Weber 1972), sier han at det ikke er grådigheten eller eiendomstrangen som først og fremst kjennetegner kapitalismen (dette er egenskaper ved menneskene Weber mener å kunne påvise i alle samfunn til alle tider). Kapitalismen er først og fremst kjennetegnet ved muligheten til å kvantifisere verdiene og muligheten for sirkulasjon av penger. Dette er den kvalitative forskjellen mellom kapitalismen og tidligere økonomiske systemer hvor disse trekkene ennå ikke var til stede eller var til stede i ufullkommen form.

Økonomisystemet kan ikke sees isolert fra livsverden. Selv om økonomisystemet/pengene representerer et frirom for forenklete, endimensjonale sosial-relasjoner, står det i et klart avhengighetsforhold/komplementært forhold til livsverden. Legitimitet er et stikkord for denne avhengigheten. det er nødvendig at de enkelte aktørene anerkjenner økonomisystemet som en effektiv måte å organisere produksjon og fordeling på. Forbindelsen mellom aktør-/livsverden-planen og systemplanen ser vi bl.a. gjennom de ulike rollene på aktørplan som motsvarer økonomisystemets funksjoner. Konsumentrollen og rollen som arbeidstaker motsvarer økonomisystemets produksjons- og fordelingsfunksjoner.

At det eksisterer en forbindelse innebærer ikke at grensene mellom livsverden og system er like uproblematiske til enhver tid. I og med at økonomisystemet fungerer på grunnlag av en resultatorientert rasjonalitet hvor kalkulerbarhet, resultat og effektivitet er de sentrale drivkreftene, sier det seg selv at det lett kan komme til konflikt mellom disse forenklete sosial-relasjonene og andre typer relasjoner hvor andre målestokker gjelder. Et system som fungerer på grunnlag av den resultatorienterte rasjonaliteten vil vanskelig kunne håndtere mellom-menneskelige forbindelser basert på forståelsesorientert rasjonalitet. Målestokken for rasjonalitet varierer, det har vi vist tidligere. Dette betyr at det som er effektivt innenfor økonomisystemet - og dermed legitimt - ikke nødvendigvis er i samsvar med målestokken for fornuftig handling innenfor andre deler av samfunnslivet, f.eks. i forhold til samvære mellom mennesker innenfor familie, vennekretser o.l. Vi vil komme tilbake til en mer grundig drøfting av økonomisystemet - og særlig - pengemediet i forbindelse med drøftingen av tjenesteytingsarbeidets forhold til økonomisystemet.

3.3.4. Politikk/Forvaltning - Makt

Grunnidéen bak teorien om økonomisystemet er altså at samhandlingene innenfor sub-systemet koordineres via pengemediet. Pengenes særtrekk; deres kvantifiserbarhet, sirkulerbarhet og deponerbar-

het, gjør det mulig å kople sammen handlinger i "uendelige kjeder", både i tid og rom, som er unndratt den normale språkbrukens krav om grunngivinger. Pengemediets språkerstattende funksjon muliggjør en spesialisering som nettopp er forutsetningen for deres effektivitet.

Samme tankegang gjør seg gjeldende i forbindelse med politikk-/forvaltningssystemet og maktmediet. Mens pengene representerer en effektivisering av byttet, representerer makten en effektivisering av styringen av sosiale system. Makt kan på samme måte som pengene sies å ha en språkerstattende funksjon.

Mindre samfunnsenheter, f.eks. slektsskapsbaserte samfunn, kan fungere via ansikt-til-ansikt-relasjoner og styring via normalspråket. Straks denne småskala-organisasjonen avløses av samfunnsformer med større rolledifferensiering, utstrekning i rom osv., blir styring ved hjelp av normalspråket uhåndterlig (lite effektivt). Skal samfunnet kunne fungere på en rimelig bra måte (les: effektiv måte), fordres det delegering av beslutninger. Det er i forbindelse med slik delegering av retten til å koordinere andres handlinger uten at de selv er direkte involvert i avgjørelses- eller beslutningsprosessene, at maktmediet kommer inn.

Makt forstås som et symbolsk uttrykk for en gjensidighet mellom innehaveren av makten og det kollektivet som maktinnehaveren opptrer på vegne av. Denne gjensidigheten består i at maktinnehaveren må ha en viss garanti for at beslutningene som fattes følges opp. De som blir styrt må, på sin side, kunne kreve at makten brukes på en slik måte at kollektive mål innløses eller virkeliggjøres gjennom de beslutningene maktinnehaverne tar. Gjensidigheten garanteres på den ene siden ved at maktinnehaveren har rådighet over tvangsmidler og at de styrte, på sin side, anerkjenner maktanvendelsen som legitim.

Bruken av maktmediet er avgrenset til standardsituasjoner. Maktinnehaver og styrte må tilhøre det samme kollektiv eller den samme samfunnsenhet. Dette har selvsagt å gjøre med maktmediets innretning mot gjennomføringen av kollektive mål; dvs. innretningen mot en effektiv og resultatorientert (målvirkeliggjørende)

koordinering.

Delegeringen av beslutningsmyndighet via maktmediet sikter inn mot å etablere et frirom for rasjonelle (målorienterte) valg. (Habermas, J., op.cit.:401)

Den gjensidige karakteren til maktmediet gir en indikasjon på hvor grensene for legitim makt går. I det øyeblikk at maktinnehaveren må ty til voldsmakt eller overgrep kan vi med Parsons si

"The threat of coercive measures, or of compulsion, without justification, should properly not be called the use of power at all, but is the limiting case of where power is losing its symbolic character, merges into an intrinsic instrumentality of securing compliance with wishes, rather than obligations."
(Parsons, 1963b:259) (etter Eriksen, E.O., 1985)

Selv om penge- og maktmediet begge er rettet inn mot en mest mulig effektiv og resultatorientert koordinering av samfunnsenheter, eksisterer det forskjeller mellom de to.

Pengemediets kvantifisering kan ikke overføres til maktmediet. Et slags substitutt for dette aspektet er den hierarkiske ordningen av den formelle avgjørelseskompetansen. Vi kan si at istedenfor kvantifisering må maktmediet spesifiseres via statusordninger. (Habermas, H., op.cit.:401)

Pengemediet kan sirkuleres, maktmediet kan bare i begrenset grad det samme. Maktmediet er i det hele tatt langt sterkere person-tilknyttet enn hva pengene er.

Pengemediet kan deponeres, noe som ikke gjelder maktmediet, Dette må brukes for å opprettholde legitimiteten.

Disse tre forholdene (særlig) gjør at systemeffektene av maktmediet ikke er så utpregete som de tilsvarende for pengemediet.

Systemkarakteren er til tross for dette et viktig resultat av handlingskoordinering via maktdelegering; i og med at regelbruk og formalisering er grunnleggende for en slik delegering (og for

at den skal være legitim), finner det sted en utdifferensiering av politikk og forvaltning i et avgrenset delsystem. Den relative fordel mhp. effektivitet og resultat en slik utdifferensiering gir, danner selve eksistensgrunnningen for systemet. Dersom det ikke skulle ligge noen effektivitetsgevinst innebygget i en slik frakopling av politikk og forvaltning fra det hverdagspråklige livsverdensområdet, ville heller ikke legitimiteten til systemet kunne opprettholdes. Vi kommer tilbake til politikken systemkarakter i forbindelse med drøftingen av tjenesteytingsarbeidets tilknytning til dette systemet.

Figur 6 viser det grunnleggende forholdet mellom penge- og maktmediet.

Figur 6 KJENNETEGN VED STYRINGSMEDIER INNENFOR DET SOSIALE SYSTEMPLANET

KOMPO- NENTER MEDIUM	Standard- situasjon	Generali- sert verdi	Nominell fordring (krav)	Rasjonali- tetskri- terium	Aktør- innstil- ling	Real- verdi	Garantist, deknings- reserve	Institu- sjonali- serings- form
PENGER	Bytte	Nytte	Bytte verdi	Renta- billitet	Resultat- orientert	Bruks- verdi	Gull	Eiendom og kontrakt
MAKT	Beslut- nings- situa-	Effekti- vitet, resultat	Bindende avgjø- relser	Virksom- het (souve- renitet)	Resultat- orientert	Virkelig- gjøring av kollek- tive mål	Tvangs- midler	Forvalt- nings- organisa- sjoner

3.3.5. Forholdet system-livsverden

I gjennomgangen av økonomisystemet/ pengemediet pekte vi på sammenhengen mellom livsverden og system. Rollene som hhv. arbeidstaker og konsument ble nevnt som eksempler på roller innenfor livsverden som er komplementære til systemfunksjonene, Det samme gjelder for politikk-forvaltningssystemets vedkommende. Innenfor moderne samfunn kan vi snakke om hhv. klientrollen og statsborgerrollen. Klientrollen innebærer at samfunnsmedlemmene etterspør og har krav på ytelser fra forvaltningssystemet; dette som en gjenytelse mot de skatteytelsene som de selv har bidratt med. Statsborgerrollen har vi forsåvidt allerede berørt implisitt gjennom stikkordet legitimitet. Gjennom at statsborgeren aksepterer politisk styring, tildels krever inngripen fra systemets side, dannes det nødvendige grunnlaget for systemet. Såvel klientrollen som statsborgerrollen har sitt grunnlag og utgangspunkt i den enkelte aktørens livsverden, dvs. i det meningsbaserte sosiale fellesskapet. Gjennom at systemene fungerer i forhold til dennemeningsdimensjonen, blir deres eksistens mulig å forstå; systemenes funksjonelle ytelser foregår i forhold til en omverden av meningsbasert samhandling.

Klientrollen er av nyere dato enn statsborgerrollen. Først gjennom utbyggingen av velferdsstaten er det mulig å snakke om klientrollen som et vesentlig trekk ved samfunnet.

De fire rølletypene vi har nevnt til nå: statsborgerrollen, klientrollen, konsumentrollen og arbeidstakerrollen, er mulig å karakterisere på to hovedmåter:

Arbeidstakerne og klientene er organisasjonsavhengige. Disse rollene er definert gjennom arbeidskontrakter, lovverk osv. I en viss forstand kan vi definere dem ut fra systemets premisser alene. Først og fremst er det aktørenes systemrolle som betegner dem.

Statsborgerne og konsumentene er organisasjonsuavhengige. Vi kan

snakke om åpne roller. Innholdet i disse rollene er ikke regulert på noen entydig måte. Rollene fylles gjennom at de som inntar dem er sosialiserte samfunnsmedlemmer som "fyller" dem med mening. Det politiske og det økonomiske systemets avhengighet av statsborgerrollen og av konsumentrollen er dermed et eksempel på hvor fundamental koplingen mellom livsverden, den sosiale integrasjonen, og systemet er.

3.3.6. Relevansen av systemteorien for studiet av tjenesteytingsarbeidet

Økonomisystemet og politikk-forvaltningssystemet kan betraktes som utdifferensierte delområder for normfirkoplet samhandling (hhv. bytte og styring). Tjenesteytingsarbeidet er knyttet til såvel økonomisystemet som til politikk-forvaltningssystemet. Tjenester utføres mot betaling innenfor et markedssystem og de utføres av forvaltningssystemet som en oppfyllding av de krav klientene stiller til systemet. Tjenester betraktes som privat eiendom, de organiseres innenfor profittbaserte enkeltforetak (akkurat som produksjonsarbeid). Arbeidstakerrollen på aktørplanet er komplementær til disse systemfunksjonene. Innenfor politikk-systemet organiseres tjenestene innenfor effektivitets- og resultatorienterte organisasjonsrammer.

I og med at tjenesteytingsarbeidet involverer en interaksjonsside som vi ikke finner innenfor produksjonsarbeidet, er det ikke gitt at denne typen arbeid i ett og alt er forenlig med delsystemenes rasjonalitetsbasis. Det ligger ansatser til et mulig dilemma i at tilsynelatende forståelsesorienterte handlinger (f.eks. personorienterte tjenester) utføres på premissene til resultatorienterte system. Systemperspektivets potensiale ligger i den muligheten som skapes for å definere grenser mellom resultat- og forståelsesorientert rasjonalitet.

D E L II

PRODUKSJONSARBEIDET

Arbeidet innenfor den materielle produksjonen og reproduksjonen er ikke hovedtema i denne oppgaven. Allikevel er en gjennomgang av de prinsipielle sidene ved denne typen arbeid av sentral betydning. Gjennomgangen av produksjonsarbeidet vil gi oss den nødvendige kontrasterende bakgrunn for å nærme oss et svar på spørsmålet om tjenesteytingsarbeidet representerer en prinsipielt særegen form for arbeid.

Dette er hensikten med det følgende kapitlet; å tegne et bilde av "det tradisjonelle" arbeidet som kan tjene som bakgrunn for skissen av "det nye" arbeidet.

I tråd med strukturen i det analytiske perspektivet vil vi gjøre dette i to faser; først via en gjennomgang av handlingsrasjonaliteten på aktørplanet, deretter via en gjennomgang av kjennetegnene til arbeidet på makroplanet; det vi har karakterisert som systemplanet.

Kapittel 4 PRODUKSJONSARBEIDEREN OG PRODUKSJONSSYSTEMENE

4.0. INNLEDNING

Forskningen om produksjonsarbeidet og da særlig industriarbeidet - dominerer den moderne arbeidsforskningen. Denne dominansen er imidlertid ikke avgrenset til forskningen; også vanlige folks oppfatning av arbeid synes i stor utstrekning å være preget av produksjons- eller industriarbeidets målestokker (se bl.a. Wadel, C., 1977). I tillegg til at arbeid oppfattes som noe som foregår på bestemte steder til bestemte tider mot betaling (gjelder både produksjon og tjenesteyting), forbindes arbeid med noe som gir et entydig og håndfast resultat (et "produkt"). I så måte er både jordbrukerens, fiskerens, håndverkerens, gruvearbeiderens og industriarbeiderens aktiviteter verdige representanter for kategorien arbeid. Verre er det med sosialrådgiverens og psykologens "arbeid"; den immaterielle og diffuse karakteren til denne typen aktiviteter kan i enkelte tilfeller nødvendiggjøre aktivt forsvar av betegnelsen arbeid.

At produksjonsarbeidet gir inntrykk av å skape entydige og håndfaste resultater er en viktig observasjon. Den grunnleggende "aksen" produksjonsarbeidet preges av - og som må være utgangspunkt for en teoretisk bestemmelse av denne arbeidstypen - er **subjekt-objekt-relasjonen**. Enten det er snakk om utvinning av råstoffer, bearbeiding av råstoffer eller utvikling av redskaper til disse prosessene; vekselvirkningen mellom menneskene og den ytre, objektive verden er helt bestemmende for produsentenes aktiviteter. Framfor alt innebærer denne grunnstrukturen at såvel arbeidsgjenstanden, som arbeidsredskapene og sluttproduktet kan avgrenses og bedømmes ut fra **en kognitivt instrumentell målestokk**. Dermed blir sannhet og virkning vurderingskriterier i forhold til spørsmålet om rasjonalitet eller ikke. Enten realiseres det planlagte produktet eller så realiseres det ikke, -

enten virker det etter planen eller så virker det ikke. En arbeidsprosess som ikke produserer noe resultat og hvis produkter ikke virker, vil kunne bedømmes som entydig irrasjonell.

Selv om subjekt-objekt-relasjonen synes å være karakteristisk for arbeidet innenfor den materielle produksjons- og reproduksjons-sfæren, representerer den bare et første holdepunkt for en prinsipiell bestemmelse av dette arbeidet. Det avgjørende spørsmålet er hvordan subjekt-objekt-forholdet arter seg rent handlingsmessig. Innenfor den vestlige, moderne kultur har vi lett for å ta det for gitt at menneskets forhold til naturen er målrettet og instrumentelt. Det moderne arbeidsidealet bygger på et viktig element av kontroll og herredømme; vi former naturen og råstoffene etter våre egne, fritt konstruerte målsettinger.

Imidlertid viser andre samfunn og andre epoker oss at menneskenes forhold til naturen ikke ensidig behøver å fungere rendyrket instrumentelt og mål-middel-orientert. Som en følge av dette blir en av målsettingene med den følgende drøftingen å vise hvordan mål-middel-rasjonaliteten og instrumentaliteten er knyttet (evt. ikke knyttet) til subjekt-objekt-relasjonen. Slik sett kan vi si at dette kapitlet blir en utdypning av foregående kapitteles gjennomgang av resultat-orienterte handlinger - dog knyttet til aktivitetene innenfor den materielle produksjonen og reproduksjonen.

Drøftingen vil skje i to etapper: For det første via en gjennomgang av produksjonsarbeidets rasjonalitetsforutsetninger på aktør-planen. Via Karl Marx (1970) og Hannah Arendt (1958) vil vi forsøke å belyse hva slags forutsetninger forholdet subjekt-objekt hviler på.

For det andre via en gjennomgang av produksjonsarbeidet ut fra et systemperspektiv. Vår tids produksjonsarbeid kan karakteriseres som "et rendyrket arbeid". Med dette menes at produksjonen foregår løsrevet fra andre livsområder; organisatorisk gjennom hierarkisk pregete og spesialiserte industribedrifter, økonomisk innenfor en kapitalistisk preget, profittorientert markedsøko-

nomi. Produksjonen kan dermed hevdes å foregå innenfor normfrikomplete, ensidig resultatorienterte subsystemer.

Vårt spørsmål blir ut fra dette; Står disse to nivåene i et harmonisk eller disharmonisk forhold til hverandre? Med andre ord; er det samsvar mellom arbeidets art, slik det kommer til uttrykk på aktørplanet, og organisasjonsformene som omgir det? Kan rasjonalitetsmålestokkene som karakteriserer aktørenes arbeid sies å være i samsvar med de systemiske trekkene vi finner innenfor industriorganisasjonen og det økonomiske systemet som omgir denne?

4.1. ARBEIDET SOM AKTØR-FENOMEN

Industrisosiologiens hovedfokus har tradisjonelt ikke vært rettet mot selve arbeidsprosessen. Isteden har interessen vært rettet mot arbeidsplassatferd, mot den organisasjonsmessige "settingen" arbeidet inngår i, mot forholdet mellom ledelse og arbeidere og mot klasseforhold (Thompson, 1983:12). Selve arbeidsprosessen, forstått som vekselvirkningen mellom menneske, råstoff og verktøy, har tradisjonelt spilt begrenset rolle innenfor forskningen. Det viktigste unntaket fra dette er Karl Marx' detaljerte studier av arbeidsprosessene innenfor den, på hans tid, ekspanderende industrisektoren. Andre unntak finnes selvsagt også, i vår egen tid framstår Harry Braverman's "gjeninsetting" av arbeidsprosessen som forskningstema som særlig viktig (Braverman, H., 1974). På et annet, mer abstrakt plan, framstår Hannah Arendts analyse av forholdet mellom arbeid og handling som sentral. I det følgende skal vi se nærmere på kjennetegnene ved arbeidsprosessen med særlig vekt på Marx' og Arendts bidrag.

Karl Marx (Marx, K., 1970:V) betegner arbeidsprosessen som en aktivitet hvor mennesket vekselvirker med ulike deler av naturen. Han sier:

"Arbeidsprosessen må ... til å begynne med betraktes uavhengig av enhver bestemt samfunnsmessig form. Arbeidet er i første omgang en prosess mellom menneske og natur, en prosess hvor mennesket gjennom sin

handling formidler, regulerer og kontrollerer sitt eget stoffskifte med naturen (...). Det setter sitt eget legemes naturkrefter, armer og ben, hode og hånd, i bevegelse for å tilegne seg naturstoffet i en form som er brukbar for dets eget liv: ..."
(Marx, K. op.cit. s. 131)

Marx karakteriserer menneskets vekselvirkning med naturen gjennom følgende delelementer;

- Gjennom målrettede handlinger orientert mot arbeidet.
- Gjennom et objekt, i forhold til hvilket det utføres et arbeide, Dette objektet kan ha form av råmaterialer eller allerede bearbeidete materialer.
- Gjennom arbeidsinstrumenter relatert til arbeidet, som oftest verktøy eller maskiner.

Målet for arbeidet er det mennesket som sitter inne med i sitt eget hode eller nedfelt i en produksjonsplan. Objektet som skal endres og instrumentene som skal bidra til denne endringen representerer midlene. Vekselvirkningsprosessen er dermed en vekselvirkning mellom tre elementer; det menneskelige og målrettede, det tekniske i form av instrumentene og det ytre i form av råstoffene eller gjenstandene.

Marx sier om dette:

"Han bevirker ikke bare en formendring av det naturlige, han virkeliggjør i det naturlige samtidig sitt formål ..."
(Marx, K. op.cit. s. 132)

Vekselvirkningen mellom menneskers mål og midler (natur og verktøy) kan innenfor vår terminologi beskrives som et **subjekt-objekt-forhold**. Menneskets relasjoner til produksjonsmidlene er den grunnleggende aksene innenfor produksjonsarbeidet. Enten aktøren arbeider selvstendig, som f.eks. håndverkeren, eller som en av mange innenfor en oppstykket og komplisert produksjonsprosess, f.eks. den industrielle arbeidsdelingen, synes han eller hun å stå forpliktet overfor objekter utenfor aktøren selv. På denne måten kan vi innordne produksjonsarbeidet i kategorien **resultatorientert handling**, dvs. handlinger som tar sikte på å

bevirke endringer i den objektive, ytre "natur" og hvis rasjonalitetsgrunnlag er knyttet til fordringene om sannhet og virkning.

Det er viktig å legge merke til at Marx skiller mellom et menneskelig eller sosialt og et instrumentelt og/eller naturmessig element ved arbeidet. Det instrumentelle, dvs. måten mennesket organiserer vekselvirkningen med naturen på, vil variere sterkt ut fra hvilke økonomiske, organisatoriske og kulturelle forutsetninger det enkelte samfunn fungerer etter, Viktig er det at instrumentene (dvs. teknologien) er sosialt skapte og dermed sosialt styrbare.

4.2. "LABOR" VERSUS "WORK"

Når Marx sier at arbeidet (dvs. produksjonsarbeidet) er det grunnleggende menneskelige og at arbeidet er det som skaper mennesket, gjentar han et synspunkt som allerede i lang tid hadde preget det vestlige kulturområdet. Både John Locke og Adam Smith hadde satt fram liknende påstander. Marx og Smith delte forakten for det uproduktive arbeidet; det uproduktive arbeidet var mest å betrakte som en perversjon av det egentlige arbeidet - gjenstandsproduksjonen. Det uproduktive arbeidet ga hverken resultater eller rikdom til verden, det ville derfor, ifølge Marx, gradvis forsvinne (jfr. småborgerskapets antatte skjebne)⁷

Hannah Arendt (Arendt op.cit.) peker på at denne sammenkoplingen av produksjonsarbeidet med det sanne menneskelige både er en feilslutning og noe som er særegent for den moderne, vestlige kultur.

Gjennom å sammenlikne de moderne holdningene til arbeid med Antikkens holdninger, får hun fram hvordan verdiene "er snudd på hodet". Det minst etterstrebellesverdige i antikken, slitet for den fysiske overlevelsen, framstilles i vårt samfunn som det grunnleggende menneskelige og det mest etterstrebellesverdige (jfr. "retten til arbeid").

Arendt mener at de moderne samfunnenes ensidige fokusering på

⁷Se forøvrig kap. 5.2.

gjenstandsproduksjonen har gjort at vi har mistet viktige innsikter om arbeidet selv og om dets forhold til andre sider ved det menneskelige.

I forhold til drøftingen av selve arbeidsprosessen, viser Arendt hvordan subjekt-objekt-forholdet kan betraktes på ulike måter og hvordan man faktisk kan utlede to arbeidsformer ut fra det som ved første blick synes å være én. Disse to hovedformene kan beskrives som hhv. 'labor' - arbeidet som hverken har begynnelse eller slutt og 'work' - arbeidet med en klar begynnelse og en klar slutt. Disse to hovedformene kan imidlertid ikke forstås isolert; de må betraktes i lys av den grunnleggende menneskelige dimensjonen "action" - handlingene med en klar begynnelse, men ingen bestemt slutt.

Skillet mellom disse to formene for produksjonsarbeid vil hjelpe oss med å sette søkelyset mot det målrettede ved subjekt-objekt-relasjonen. Med andre ord; er den bevisste instrumentaliteten i alle sammenhenger et like grunnleggende trekk ved produksjonsarbeidet?

4.2.1. 'Labor' - "arbeidet som hverken har begynnelse eller slutt"

Arendt betegner denne formen for arbeid som en uendelig prosess rettet ensidig mot fysisk overlevelse. 'Labor'⁸ skaper et resultat som går direkte tilbake til livsprosessen. 'Labor' blir på denne måten selve "ur-aktiviteten"; den aktiviteten som viser slektsskapet til andre levende vesener. Å arbeide (to labor), sier Arendt,

"...means to be enslaved by necessity, and this enslavement was inherent in the condition of human life."

(Arendt, H., op.cit.:85)

⁸Det finnes ingen tilfredsstillende norske ord som dekker labor; det nærmeste vil være 'slit', 'strev' o.a.

Det er ikke tilfeldig at aktøren, den som utfører 'labor', bærer navnet *animal laborans*. Et menneske som kun "arbeider for å spise og som spiser for å arbeide", er ifølge den gamle greske tenknin- gen, og ifølge Arendt,

"...indeed only one, at best the highest, of the animal species which populate the earth."
(Arendt, H. op.cit.:84)

'Labor' er den menneskelige aktiviteten som ligger nærmest opp til den rent biologiske prosessen vi inngår i. Det å vokse til, det å fungere i forhold til omgivelsene og stoffene rundt oss og til slutt å svekkes, er på en grunnleggende måte knyttet til nødvendigheter som mat, klær, ly og omsorg. Det er i forhold til disse at 'labor' står sentralt. Selv om Marx betegner "det menneskelige stoffskiftet med naturen" som et kjennetegn ved arbeidet, klarer han ikke å få fram det "sykliske" eller "gjen- takende" preget 'labor' har. Marx' fokus er på mål-middel- karakteren ved arbeidet; dette innebærer at målet, dvs. sluttpro- duktet, settes i forgrunnen. Det evig tilbakevendende ved 'animal laborans' slit blir borte, I det hele tatt er det ikke vanskelig å se at Marx' fokus er på gjenstandsprodusenten. Det er håndverk- eren, ikke slaven som er utgangspunktet for beskrivelsen av arbeidsprosessens utvikling fra individuelt arbeid til industri- ell stordrift.

Konsekvensen av å knytte seg til Arendts analyse er at Marx' karakteristikk av arbeidet som "det egentlige menneskelige" blir problematisk. "Stoffvekslingen med naturen" blir tvert imot det som likestiller oss med andre vesener.

4.2.2. 'Work' - arbeidet med en klar begynnelse og en klar slutt

Arendt beskriver dette arbeidet som produksjonsarbeid eller gjenstandsproduksjon. Aktøren innenfor 'work' er *homo faber*; produsenten med klare mål og med evne til å tilpasse tilgjengelige midler til dette målet. Innenfor 'work' er det ikke den

evigvarende livssyklusen som teller, men et klart avgrensbart **sluttprodukt**. Arendt sier:

"Work is the activity which corresponds the unnaturalness of human existence, which is not embedded in, and whose mortality is not compensated by, the 'species' ever recurring life-cycle. Work provides an 'artificial' world of things, distinctly different from all natural surroundings. Within it's borders, each individual life is housed, while this world itself is meant to outlast and transcend them all. The human condition of work is worldliness,"
(Arendt, H., op.cit.:7)

Vi ser at 'work' skiller seg fra 'labor' gjennom innretningen; mens 'labor' vendes "innover" mot livsprosessen, det å overleve, - vendes 'work' utover mot "en kunstig verden av ting". Sluttproduktets betydning i 'work' har selvsagt å gjøre med denne utvendigheten. At de kan avgrenses entydig via kriteriene sannhet/virkning gjør at sontringen mellom midler og mål gir en umiddelbar mening. Også 'labor' er knyttet til "den ytre verden", forskjellen er imidlertid at grensen mellom mål og midler blir uklar; er f.eks. arbeidet et middel for å skaffe mat eller er maten et middel for å kunne arbeide?

Dette poenget kan forsterkes ytterligere gjennom at 'animal laborans' tvinges til å styre aktivitetene sine etter den biologiske syklusen, etter behov som kommer og går og som stadig gjentar seg, 'homo faber' står i en helt annen posisjon; en posisjon hvor klart definerte og fritt etablerte mål styrer aktiviteten. Utviklingen innen teknologi, arkitektur osv. kan ikke kun forstås som svar på kravene fra "nødvendighetens rike", den må heller forstås som uttrykk for 'homo fabers' evne til å sette seg klare (og nye) mål, og tilpasse tilgjengelige midler til disse.

Sontringen mellom 'labor' og 'work' viser at det instrumentelle preget ved subjekt-objekt-relasjonen ikke er like framherskende til enhver tid. Det aktive elementet i arbeidet, det som Marx bruker til å skille mennesket fra dyrene med (byggmester/bie), er ikke like framtrædende i alle subjekt-objekt-relasjoner. Den

planmessige og konsistente tilpasningen av midler til mål hører først og fremst sammen med 'homo faber', langt mindre med 'animal laborans'.

4.3. NYTTE-ASPEKTET

I tråd med antikkens verdisyn, ser Arendt på såvel 'labor' som 'work' som avgrensede, tildels endimensjonale former for menneskelig aktivitet. Dette er skremmende, sier hun; 'work' og 'labor' er nemlig det som særpreger den moderne, vestlige kulturen mer enn noe annet. Ikke bare det at 'work', med sine resultatimperativer forstås som uttrykk for det egentlige menneskelige, 'labor' med sitt uklare forhold til begynnelse og slutt, mål og midler, preger flere og flere menneskers liv. Som hun sier:

"The industrial revolution has replaced workmanship with labor ... workmanship is required only for the design and fabrication of models before they go into mass production ... mass production (which) in addition would be impossible without the replacement of workmen and specialization with laborers and the division of labor."

(Arendt, H., op.cit.:125)

Arendts kulturkritikk retter seg dermed i to retninger. Den ene er i forhold til industrialiseringen av arbeidet hvor hun mener at de kvalitetene som tross alt preger 'work' går tapt. Hun presenterer dermed en slags "polariseringshypotese" hvor hun hevder at en stadig større del av arbeiderne i produksjonen blir offer for en vidtgående arbeidsdeling; en arbeidsdeling hvis konsekvens er at den enkelte mister oversikt over mål-middel-sammenhengene som er grunnleggende innsikter hos, f.eks. den individuelle håndverker.

Den andre kritikken retter seg paradoksalt nok mot allmenngjøringen av mål-middel-sammenhengene. Det at alle aktiviteter helst bør være resultatorientert, dvs. inngå i en mål-middel-sammenheng, fører til at vesentlige sider ved det å være menneske går tapt.

I 'homo fabers' verden må alle ting og alle handlinger være til

nytte; dvs. at de må kunne tjene som instrumenter i bestrebelsene etter stadig nye resultater.

Antikken karakteriserte såvel 'labor' som 'work' som "banausic"; dvs. en aktivitet som ikke skjer i kraft av seg selv, men har en instrumentell karakter med siktemålet å produsere noe. "Banausic" betegner aktiviteter med "et vulgært og ensidig formålsorientert preg". (Arendt, H., op.cit.:79-93)

For å forstå den rollen arbeidet (dvs. både 'labor' og 'work') spiller i menneskelivet må vi kontrastere det med andre sider ved det menneskelige. Arbeidet, sier Arendt, står nemlig i forhold til de menneskelige aktivitetene "som har en klar begynnelse, men ingen klar slutt." Betegnelsen på disse aktivitetene er 'action', eller rett og slett handling.

"Action, the only activity that goes on directly between men without the intermediary of things or matter, corresponds to the human condition of plurality, to the fact that men, not Man, live on the earth and inhabit the world."
(Arendt, H., op.cit.:7)

Å handle i forhold til andre mennesker og sammen med andre mennesker, blir ifølge Arendt den målestokken arbeidet (subjekt-objekt) må vurderes i forhold til.

'Labor' blir, satt inn i denne målestokken, en aktivitet hvis rasjonalitet er nesten fraværende.

'Work' blir i og for seg en spesifikk rasjonell aktivitet, men ikke den grunnleggende.

På denne måten presenterer Arendt en forståelse av arbeid, og arbeidets forhold til sosiale handlinger generelt, som stemmer overens med den teoretiske bestemmelsen vi foretok i forrige kapittel.

Subjekt-objekt-relasjonene må forstås i forhold til en videre sosial bestemmelse av handling. (Den resultatorienterte handlingen er en underkategori av den kommunikative handlingen.)

Vi skal se nærmere på dette forholdet mellom arbeid og handling;

dvs. forholdet mellom 'homo faber' og den fundamentale handlingskategorien 'action'.

Homo faber er, som vi har påpekt, den rendyrkede utøveren av instrumentelle handlinger. Det er målet som preger midlene som tas i bruk, vi kan faktisk si at målet produserer og organiserer midlene (Marx, K., op.cit.). På grunn av målet utvinnes det råstoffer, konstrueres det verktøy og organiseres det arbeidsprosesser. Resultatorienteringen har imidlertid en særegen logikk som følge; sluttproduktet vil umiddelbart kunne settes inn i en ny mål-middel-sammenheng. Stolen som var snekkerens mål kan umiddelbart brukes som middel for å oppnå et nytt resultat. For eksempel kan den inngå som middel for hvile (bruksverdi) eller for fortjeneste (bytteverdi).

Homo fabers aktivitet er nytteorientert. Nyttestandarden danner en slags kjede hvor alle mål kan endres til å bli midler for andre og nye mål. Problemet med dette er at nytten "i seg selv" blir et mål. At handlinger skal føre til et resultat blir viktigere enn selve innholdet i handlingene. Resultatet forankres så å si ikke i noen selvstendig verdi. Arendt belyser dette gjennom å peke på at "in order to" blandes sammen med "for the sake of". Alt 'homo faber' gjør blir til et nytt middel for å oppnå stadig nye resultater, Vi kan karakterisere dette som en "instrumentalisering" av tilværelsen. Det er denne faren Arendt peker på; tendensen til å framstille arbeidet (og særlig gjenstandsproduksjonen) som det egentlige menneskelige fører til at meningskategorien knyttes til en uendelig kjede av midler og mål. Dette kan være katastrofalt, sier hun; den eneste måten menneskene kan knytte mening til noe på, er via de direkte samhandlingene med andre mennesker; det vi i vår terminologi vil karakterisere som kommunikasjonen eller livsverdensområdet.

4.3.1. Oppsummering

Subjekt-objekt-forholdet er altså grunnleggende for aktørene innenfor produksjonsarbeidet.

Uansett om vi beskriver produksjonsarbeideren som 'homo faber' eller 'animal laborans', er det vekselvirkningen mellom den ytre

verden og mennesket som er bestemmende for denne typen arbeids-handlinger.

Sonderingen mellom 'work' og 'labor' er en sontring mellom ulike grader av rasjonalitet. Mens 'work' innebærer en konsistent og grunnlagt tilpasning av midler til mål; mål som er planmessig valgt ut fra aktørens interesser, representerer 'labor' en type handling hvor nettopp den konsistente grunnvingen av mål- og middel-valget mangler. Om vi holder oss til oppfatningen av rasjonalitet som bevisst (eller grunnlagt) bruk av viten, må vi karakterisere 'labor' som en form for avgrenset rasjonalitet.

'Labor' kan også betegnes som en form for arbeidshandling hvor kontrollen over målvalg og middeltilpasning mangler. Fortolket på en slik måte blir 'labor' og 'animal laborans' andre betegnelser på "det fremmedgjorte arbeidet".

Selv om vi betegner 'work' og 'labor' som mer eller mindre resultatorienterte (i forstanden av mer eller mindre bevisste) handlinger, har de et viktig fellestrekk. I selve forholdet til den ytre verden (objektene) er hverken 'homo faber' eller 'animal laborans' forpliktet overfor moralsk-praktiske eller subjektivt-ekspressive gyldighetsfordringer. Dette trekket, at produksjonen ikke er forpliktet overfor det som er "riktig" eller det som er "oppriktig", men kun det som er sant og det som virker, er viktigere enn den ulikheten som kan påvises mellom 'work' og 'labor'.

4.4. ARBEIDET SOM SYSTEM-FENOMEN; PRODUKSJONSARBEIDET KOORDINERT VIA PENGER OG MAKT

Hannah Arendt hevder at 'labor' preger selve arbeidsprosessene innenfor den moderne industriproduksjonen, mens 'work' preger kulturen. Med dette vil hun ha fram at den enkelte arbeider har forsvinnende liten kontroll og oversikt over den arbeidsrelasjonen han/hun inngår i. Mens håndverk og produksjonsarbeid i mindre skala gir kontroll og oversikt over arbeidsprosessen, har stordrift og teknologisk/organisatorisk spesialisering ført til

en "degradering" av arbeideren fra 'work' til 'labor'. Den industrielle og økonomiske utviklingen har så og si resultert i en økende kløft mellom 'homo faber' og 'animal laborans'; de første med stadig økende kontroll og oversikt, de andre med stadig minkende kontroll og oversikt. Harry Braverman (Braverman, H., op.cit.) presenterer en liknende hypotese idet han sier at det moderne arbeidssamfunnet gjennomgår en sterk "polarisering". Stadig flere blir "brikker" i det store teknologiske systemet; brikker uten oversikt eller kontroll over de mål-middel-relasjonene de inngår i.

Selv om den empiriske utforskningen av arbeidsprosessene innenfor industrien ikke umiddelbart vil slutte seg til en slik allmenn og lite differensiert polariseringshypotese forbeholdsløst (se bl.a. Thompson, P., 1983; Kern & Schumann 1985),⁹ er det åpenbart at den industrielle utviklingen de siste par hundre årene har satt produksjonsarbeidet inn i en helt ny ramme. Denne rammen består av to elementer; et organisatorisk og et økonomisk element.

Det organisatoriske elementet er beslektet med forvaltnings-/politikksystemet fordi det representerer en handlingskoordinering via maktmediet. Produksjonsarbeidet koordineres ikke via

⁹ Oppblomstringen av forskning omkring arbeidsprosessen de siste 10-15 årene har nok til en viss grad modifisert antakelsen om en gjennomgripende polarisering av arbeidet og degradering av arbeiderne. Det kanskje beste bidraget til en slik modifisering finner vi i forskningen til Horst Kern og Michael Schumann. Gjennom 20 år har de gjort omfattende studier av endringstendensene innenfor vest-tysk industri. Deres konklusjon er at det snarere skjer en segmentering enn en polarisering av arbeidet. Innen visse vekstbransjer observerer de en utvikling mot klart større kontroll og oversikt hos arbeiderne, innenfor tradisjonelle bransjer, en tildels forverret kvalifikasjonssituasjon. Kanskje viktigere er det at Kern/Schumann påpeker at stadig større grupper faller helt utenfor produksjonen eller står i fare for å gjøre det. Årsakene kan være alder, helse, ukurante kvalifikasjoner osv. Videre vil den som har gått inn i arbeidsløsheten ha store vansker med å komme inn i produksjonen igjen. Om det vest-tyske bildet kan overføres til andre land skal vi ikke ta stilling til her; det som kan trekkes ut av Kern/Schumanns studier er allikevel at det i overført betydning kan sies å finne sted en polarisering mellom et A-lag (die neuen Arbeitskadern) og et B-lag (arbeidere i kristerammete bransjer, "unormale arbeidere" og arbeidsløse).

direkte ansikt-til-ansikt-relasjoner men innenfor et hierarkisk preget beslutnings- og kontrollsystem (industribedriften). Økonomisystemet er på tilsvarende måte aktuelt fordi såvel valget av mål som valget og tilpasningen av midler skjer ut fra en kalkulasjon om økonomisk nytte. Dermed kan vi si at produksjons-systemet i stor utstrekning koordineres via pengemediet, ikke via forståelsesorienterte ansikt-til-ansikt-relasjoner. Marx' skille mellom "bruks-" og "bytteverdier" uttrykker aspekter ved disse ulike typene koordinering. Bytteverdien er ensidig knyttet til den kvantiteten penger som kan oppnås for en vare innenfor et marked; bruksverdien kan være knyttet til andre dimensjoner enn de rent kvantitative og objektivt avgrensbare.

Det organisatoriske elementet ligger altså i løsrivelsen av produksjonsarbeidet fra husholdsfæren og overføringen til spesialiserte og klart avgrensede industribedrifter. En følge av dette var "det rene arbeidet"; et fenomen som i grunnleggende forstand har preget hele den klassiske samfunnsvitenskapen (fra Marx til Adorno). Dette er ikke tilfeldig; i "det rene arbeidet" møtes de mest sentrale trekkene ved det moderne samfunnet. Løsrivelsen fra husholdet er allerede nevnt, i tillegg innebærer spesialiseringen av arbeidet i industribedrifter at det innføres en rendyrket form for instrumentalitet. Bedriftens eneste målsetting er produksjonen av et gitt antall og en gitt type gjenstander som skal selges for størst mulig fortjeneste. Videre innebærer den nye organisasjonsformen at det for første gang gjennomføres et prinsipielt skille mellom eiendom (av produksjonsmidler og produkter) og utførelsen av arbeidet.

Det økonomiske elementet er knyttet til integrasjonen av produksjonsarbeidet i en kapitalistisk preget markedsøkonomi. Den fundamentale endringen dette innebar beskrives bl.a. av Max Weber. Weber sier at et viktig trekk ved overgangen fra det 'tradisjonelle' til det 'moderne' samfunnet er

"...opphevingen av skillet mellom den innadrettede og den utadrettede økonomien."
(Weber, M., 1924:15)

Med dette mener han at tidligere tiders økonomier kjennetegnes gjennom at de var deløkonomier som var sterkt rettet innover mot seg selv. Blant annet var disse økonomiene strengt bundet til interne regler og normer for økonomisk virksomhet og produksjon. Innenfor husholdet, f.eks., var alle økonomiske forhold knyttet til strenge normer hovedsaklig innrettet mot tilfresstillelsen av husholdets egen konsumpsjon. Utad, i handelen med andre økonomiske enheter, opphørte disse likevektsorienterte normene og ble erstattet av en type maksimerende logikk som knapt sto tilbake for vår egen tids grådighet (ifølge Weber er dessuten grådighet noe som kjennetegner alle tidsepoker og systemer, den kapitalistiske varianten utmerker seg bare gjennom de rasjonelle mekanismene den har tatt i bruk (se Weber, M., 1972). Dette todelte økonomisystemet, delt mellom de kombinerte produksjons- og konsumpsjonsenheterens indre økonomi og den utadvendte økonomien, avløses i det moderne samfunnet av en allmenn økonomi.

På samme måte som vi beskriver hvordan de nye organisasjonsformene fører med seg "et rendyrket arbeide", innebærer utskillelsen av produksjon fra konsumpsjon at husholdene integreres i den totale økonomien. Det forhold at husholdenes økonomiske grunnlag trekkes ut av husholdet selv, innebærer at den innadvendte økonomien og dens normer går i oppløsning og erstattes av én økonomi. Husholdenes økonomiske grunnlag blir knyttet til det rendyrkede lønnsarbeidet.

Begge utviklingstrekkene - vi skal ikke gå inn på diskusjonen om hva som kommer først; økonomien eller organisasjonen, - representerte viktige endringer i hvordan samfunnene reproduserte seg selv, både sosialt og materielt.

Husholdenes atskillelse fra produksjonen gjorde dem til rene sosialiserings- og konsumpsjonsenheter. De ble så og si til rendyrkede livsverdensområder.

Rendyrkingen av produksjonen, på sin side, etablerte en egen instrumentell delsfære koplet til de to hovedimperativene effektivitet og resultat.

Dette er uttrykk for en ny samfunnsmessig arbeidsdeling; en

arbeidsdeling mellom sosialiseringen-konsumpsjonen og produksjonen på den ene siden og produksjonen på den andre siden. Det nye systemet muliggjorde spesialisering i langt høyere grad enn tidligere.

Weber framstiller framveksten av det hierarkisk pregete industriforetaket og det kapitalistiske økonomisystemet som uttrykk for en rasjonaliseringsprosess. Formålsrasjonaliteten, sier han, øker i betydning på bekostning av andre former for handlingsrasjonalitet, først og fremst verdirasjonaliteten. I vår terminologi kan vi si at Weber beskrev de organisasjonsmessige og økonomiske endringene i overgangen fra tradisjonelt til moderne samfunn som en entydig overgang til resultatorientert handling.

Betegnelsene "det rene arbeid" (organisasjonsmessig) og "det rendyrkede lønnsarbeidet" (økonomisk) får fram forbindelsen til systembegrepet slik vi utla det i forrige kapittel. Den nye produksjonssfæren framstod som et frikoplett og skarpt avgrenset delområde for instrumentell og strategisk handling. Det å produsere mest mulig til best mulig pris ble til det viktigste, og eneste rettferdiggjørende, imperativet innenfor produksjonssfæren.

I neste avsnitt skal vi se nærmere på framveksten av dette nye produksjonssystemet. Gjennom å se på de grunnleggende trekkene ved den industrielle revolusjonen håper vi å kunne utdype de hypotesene vi har reist om det moderne produksjonsarbeidets systemkarakter.

4.5. DEN INDUSTRIELLE REVOLUSJONEN

Den industrielle revolusjon¹⁰ kan man nærme seg fra (minst) fire

¹⁰Dersom vi følger historikeren David S. Landes kan vi med uttrykket "Den industrielle revolusjon" forstå flere ting. For det første kan vi forstå hele komplekset av teknologiske innovasjoner som, ved å erstatte menneskelige kvalifikasjoner med maskiner og som ved å erstatte mennesker og dyrs energi med ikke-animalsk energi, frambringer overgangen fra håndverk til manufak-

utgangspunkter; et teknologisk, et organisatorisk, et kulturelt/-religiøst og et økonomisk utgangspunkt.

Max Webers drøfting av den protestantiske etikk, og da særlig arbeidsmoral, og dens betydning for framveksten av et kapitalistisk preget produksjonssystem er velkjent og skal ikke berøres her. Vi ser derfor bort fra dette kulturelt/religiøse aspektet i denne sammenhengen.

Derimot vil vi trekke inn det teknologiske elementet. Måten menneskene omformet og bearbeidet naturen på ble dramatisk endret og effektivisert gjennom den industrielle revolusjon. David Landes (1969) beskriver denne endringsprosessen som en sammenvevd prosess hvor maskiner og verktøy erstattet mennesker og hvor ikke-animalsk energi erstattet animalsk energi. Denne endringsprosessen kan ikke forstås som noe prinsipielt brudd med den allmenne mål-middel-sammenhengen vi har tilskrevet produksjonen tidligere. Arnold Gehlen (1965) viser hvordan teknologi (forstått som det verktøy og de maskiner menneskene konstruerer for å realisere sine mål i den ytre verden) er uigjenkallelig knyttet til mål-middel-kategorien. Teknikk kan bare forstås med utgangspunkt i den menneskelige organismen og det behovet som eksisterer for å avlaste denne. Dette er utgangspunktet for at Gehlens teknologi-teori benevnes en "protese-teori om teknologi"; poenget er å vise hvordan mennesket via verktøy kan forsterke, forlenge og erstatte sin egen organisme og dermed effektivisere vekselvirkningen med naturen (se forøvrig Habermas, J., 1969 og Marcuse, H., 1964).

tur og industri.

For det andre kan vi med "Den industrielle revolusjon" forstå den bestemte, historiske, overgangen fra agrar og håndverksbasert økonomi til manufaktur og industribasert økonomi som startet i England på 1700 tallet.

Det kan selvsagt være en overlapping mellom den første og den andre betydningen, den første har likevel en mer vidtfavnende betydning og kan f.eks. omfatte den prosessen mange land i den 3. verden er inne i i dag.

For vårt formål vil det her være snakk om å trekke fram noen hovedlinjer i den europeiske utviklingsprosessen som ligger til grunn for det arbeidssamfunnet vi lever i i dag. I denne sammenhengen er det derfor ikke noen motsetning mellom de to nevnte variantene.

Når den industrielle revolusjon erstatter mennesker og dyrs rent fysiske slit med damp, forbrenningsmotorer, elektrisitet og atomkraft, er det derfor en klar kontinuitet til og enhet med den grunnleggende formålsrasjonaliteten vi har påvist innledningsvis som et særtrekk ved 'homo fabers' forhold til den ytre verden.

Det organisatoriske elementet har vi allerede berørt i forbindelse med referansene til Max Weber og "det rene arbeidet". Marx beskrev hvordan produksjonsenhetene gradvis vokste i størrelse, kompleksitet og grad av arbeidsdeling. Fra den enkle "kooperasjonen", via "den arbeidsdelte kooperasjonen" til "manifakturen" og fra "manifakturen" til "storindustrien" beskriver Marx en utvikling som skyver håndverkerens verksted og hjemmearbeidet til side og setter fabrikken i stedet. Fabrikken, som ikke minst muliggjøres gjennom nye maskiner og ny energi, er noe mer enn bare et stort verksted. David Landes sier at fabrikken er et funksjonelt system. Maskinene, organisasjonen og disiplinen plasserer de enkelte arbeiderne inn i forutdefinerte og fastlagte funksjonelle roller som de har liten eller ingen kontroll over. Marx eksemplifiserer dette ved å si at mens manifakturen er en kombinasjon av delarbeidere - delarbeidere som fortsatt har kontroll over sin egen avgrensede operasjon, så har

"...storindustrien en helt objektiv produksjonsorganisme, som arbeideren forefinner som et helt ferdig materielt produksjonsvilkår."

(Marx, K., op.cit.:245)

Forøvrig kan fabrikkssystemet betraktes som funksjonelt i en større, samfunnsmessig forstand. Det nye produksjonssystemet er basert på funksjonene og ansvaret til de ulike deltakerne i prosessen.

Arbeidskjøperen som leier inn arbeiderne, markedsfører produktet og står ansvarlig for maskineriet og vedlikeholdet av dette.

Arbeideren, innsatt i en helt ny og historisk rolle, i det rendyrkede arbeidet. Han/hun eier ikke lengre produksjonsmidlene og er ifølge David Landes

"Reduced to a hand, a word (which) symbolizes (the) transformation from producer to laborer"
(Landes, D., op.cit.:43)

Som en følge av fabrikkens karakter av et forutbestemt, funksjonelt system, framstod en fabrikkdisiplin som skilte seg fra tidligere tiders arbeidsdisiplin. David Landes sier:

"...it required and eventually created a new breed of worker, broken into the inexorable demands of the clock."¹¹
(Landes, D., op.cit.:43)

Fabrikken som funksjonelt system og fabrikkdisiplinen som funksjonell "pådriver" ("fabrikken som det nye fengslet og klokken som den nye fangevokteren" (Landes, D., op.cit.)) førte til en dramatisk effektivitetsvekst innenfor produksjonssektoren. Kontrollen over arbeidskraften innebar en mulighet til stadig økende effektivisering av den enkelte arbeiders innsats og dermed av den mengden arbeidskraft som var nødvendig for å produsere det planlagte resultat.

Jo nærmere vi kommer vår egen tid, jo tydeligere blir dette kontrollaspektet. "Taylorismen" eller "Scientific management" har utgangspunktet sitt i at den enkelte arbeider først og fremst fremmer sine egne interesser, ikke arbeidskjøperens. Arbeideren må derfor kontrolleres så langt som mulig, en kontroll hvis effektivitet er størst ved maksimal arbeidsdeling. Sagt på en annen måte; jo mer avgrenset den enkelte arbeiders funksjonelle rolle er, jo større kontroll kan han/hun utsettes for.

Teknologi, organisasjon og kontroll står på mange måter fram som

¹¹Tidsdimensjonen ved denne industrielle revolusjonen er viktig. Mennesket i den industrialiserte verden synes å ha en helt annen tidsoppfatning enn hva mennesker i andre samfunnsformer har. Tiden blir universell, den knytter seg ikke lengre til lokale forhold og skikker, til situasjoner og aktiviteter. Tiden blir isteden noen man måler ved hjelp av klokke og kalender, noe som blir gjenstand for kalkulasjon. Punktlighet og effektivitet blir målestokkene for god tidsanvendelse. Den beskrevne konsentrasjonen av produksjonsmidlene i fabrikker og den økende bruken av maskiner innfører den kalkulerende, målrasjonelle holdningen til tid i produksjonslivet.

de viktigste stikkordene for en beskrivelse av den industrielle revolusjon. Disse tre elementene dannet sammen med de kulturelle-/religiøse forutsetningene grunnlaget for en materiell produksjon verden aldri hadde sett maken til.

Tar vi bort alle kompliserende faktorer, f.eks. at teknologien stadig endrer framtredelesform, at markedene endrer seg og at de politiske systemene skifter, kan det nye produksjonsarbeidssystemet - som vi fortsatt inngår i - karakteriseres relativt entydig som:

- et system preget av formålsrasjonalitet og
- et system preget av stadig endring.

Tilpassingen av midler til mål og målenes kontinuerlige omdanning til nye midler danner på denne måten selve kjernen i det moderne produksjonssystemet.

4.6. OPPSUMMERING

Årsakene til at det moderne industrisystemet har vist seg dramatisk mer effektivt enn tidligere tiders systemer, har vi tilskrevet "rendyrkingen av arbeidet". Denne rendyrkingen kan beskrives på en mer adekvat måte som en **systemdifferensieringsprosess**.

I den teoretiske gjennomgangen av systemperspektivet pekte vi på at den ordinære kommunikasjonen erstattes av spesialspråk (medier) for å effektivisere samordningen av visse handlingstyper. Bruken av spesialspråkene penger og makt synes særlig effektiv innenfor den materielle produksjonen.

Vi har sett dette innenfor industribedriften hvor kontroll og sentralisering av planleggings- og beslutningsmyndighet er et gjennomgående trekk. Gjennom salget av sin egen arbeidskraft og inntreden i "det rendyrkede lønnsarbeidet" endrer arbeiderens forhold til verktøy, maskiner og arbeidsgjenstand seg; det blir bedriftseieren/bedriftsledelsens ansvar å si hva slags mål midlene skal tilpasses og hvordan dette skal skje. I minst like

stor grad som byråkratiet, er industribedriften en hierarkisk organisert enhet hvor makt fungerer som generelt kommunikasjonsmedium.

På samme måte som makt er penger en sentral forutsetning for framveksten av det moderne industrisystemet. I og med at bruken av penger preger de fleste samfunn langt tilbake i tiden, er det viktig å presisere at det er allmengjøringen av pengeøkonomien som skiller den industrielle tidsalder fra tidligere epoker. Det er ikke tilfeldig at Max Weber skiller den kapitalistiske økonomien fra andre økonomier gjennom den førstenevntes kalkulerbare vesen (Weber, M., op.cit.). Opphevingen av deløkonomiene (og deres ikke alltid like kalkulerbare preferanser og transaksjoner) til fordel for en allmenn økonomi basert på pengemediet, muliggjorde en generell kapitalkalkulasjon.

Produksjonens gjenstand og resultat er utvendig og avgrensbart (dvs. kalkulerbart). Det sier seg dermed selv at denne typen arbeid i særlig grad er egnet for en slik innsnevret samordning via spesialspråkene.

Produksjonssystemets imperativ er effektivitet og resultat. Spesialspråkene makt og penger (organisasjonen og økonomien) bidrar til ytterligere å effektivisere produksjonen. Spesialspråkene flytter den materielle produksjonen fra kostnads- og risikofylte forståelsesprosesser til funksjonsspesifikke delsystemer for resultatorientert handling.

Til grunn for drøftingen i dette kapitlet har det ligget to spørsmål:

- Hva kjennetegner produksjonen som aktivitet, som handling. Nærmere bestemt; hva slags grunnprinsipper er det produsentene må forholde seg til?
- Hva kjennetegner produksjonen på systemplanet. Nærmere bestemt; hva slags grunnprinsipper har produksjonsarbeidet i forstanden av samfunnsmessig makro-fenomen?

Disse to hovedspørsmålene holdes sammen av et nytt spørsmål;

harmonerer (evt. harmonerer ikke) disse to nivåene med hverandre?

På bakgrunn av drøftingen av kjennetegnene ved hhv. aktørene og systemet, kan vi langt på veg trekke den konklusjonen at det eksisterer en harmoni mellom disse nivåene. Tilknytningen til den ytre verden gjør at såvel 'homo faber', 'animal laborans' som produksjonssystemet som helhet fungerer ut fra en klart avgrenset, endimensjonal form for grunngeving. Negativt uttrykt kan vi si at produksjonen, hverken på aktør eller systemplan, er forpliktet i forhold til moralsk/praktiske eller subjektivt/ekspressive gyldighetsfordringer. Dette "negative" kjennetegnet er immanent i selve det grunnleggende forholdet subjekt-objekt. Det særegne ved det moderne produksjonssystemet er at det har rendyrket denne avgrensetheten gjennom utskillingen av produksjonen fra sosialiseringen og livsverdensområdet ved hjelp av spesialspråkene penger og makt - dvs. organisasjon og økonomi.

D E L III

Hovedspørsmålet i denne delen av oppgaven blir hva det er som karakteriserer tjenesteytingsarbeidet. Dette spørsmålet kan deles i to underspørsmål; hvem deltar i tjenesteytingsarbeidet og hvordan koordinerer de handlingene overfor hverandre?

Dette betyr at vi innleder "identifikasjonen" av tjenesteytingsarbeidets særpreg fra et aktørperspektiv.

Ettersom vi allerede innledningsvis har påpekt at interaksjon synes å være det sentrale trekket ved (mye) tjenesteytingsarbeid, må vi forsøke å gi et svar på hva slags kjennetegn denne interaksjonen har. Nærmere bestemt; hva slags rasjonalitet dominerer? I drøftingen av produksjonsarbeidet slo vi fast at den resultatorienterte handlingsformen var dominerende som følge av arbeids-gjenstandenes utvendige karakter. I det følgende må vi stille oss spørsmålet om tjenesteytingsarbeidets gjenstand på tilsvarende måte kan karakteriseres som utvendig og om vi følgelig også kan karakterisere dette arbeidet som resultatorientert.

Svaret på dette vil vi forsøke å gi gjennom to kapitler; først et mer teoretisk preget kapittel hvor vi vil peke ut grunnleggende trekk ved arbeidet samt gjennomgå deler av den eksisterende litteraturen på området. Deretter en drøfting av tre "tjenestesituasjoner" hvor vi vil gå inn på grunnproblemet hvem deltar og hvordan koordineres handlingene dem imellom?

Kapittel 5 TJENESTEYTINGSAKTØRENE

5.0. INNLEDNING

Utvinning, bearbeiding og framstilling er stikkord for arbeidet innenfor produksjonen. Fysisk overleving nødvendiggjør slik virksomhet og betegnelsene primær- og sekundærnæringer betoner den grunnleggende karakteren arbeidet innenfor den materielle reproduksjonen og produksjonen tillegges. I forrige kapittel ble egenarten ved dette arbeidet skissert. Hovedkjennetegnene var resultatorientering, effektivitetsorientering, oppdeling og kontroll. Disse hovedkjennetegnene er i grunnleggende forstand knyttet til den dominerende "aksen" arbeidet foregår etter: subjekt-objekt relasjonen som muliggjør dominansen av rendyrkede mål-middelorienterte instrumentelle handlinger.

Videre syntes det å herske en stor grad av samsvar mellom arbeidets art, slik dette kommer til uttrykk på aktørplanet, og organisasjonsformene som omgir det. Det profittorienterte, industrielt organiserte enkeltforetaket har som målsetting resultat, effektivitet og entydighet via en høy grad av arbeidsdeling og kontroll. Rasjonalitetsmålestokkene som ligger til grunn for produksjonsarbeidet er langt på veg i samsvar med de systemiske trekkene vi finner innenfor industriorganisasjonene.

Tjenesteytingsarbeidet synes langt vanskeligere å karakterisere på en entydig måte. Dette kommer bl.a. til uttrykk i uklare grenser mellom produksjon og tjenesteyting, i problematiske kategoriseringer av denne arbeidstypen og, for en stor del, manglende definisjoner av tjenesteytingsarbeidet (se forøvrig kapittel 2).

Betegnende er det at den overveiende delen av de definisjonene som faktisk eksisterer, er negativ-definisjoner. Disse sier hva tjenesteytingsarbeidet ikke er: tjenesteytingsarbeidet er f.eks.

ikke knyttet direkte til den materielle reproduksjonen og produksjonen, det er ikke stofflig og resultatet eller produktet kan ikke lagres eller transporteres.

Drøftingen i dette kapitlet tar sikte på å presentere en "positiv definisjon" av tjenesteytingsarbeidet. Dette vil vi gjøre ved å nærme oss dette arbeidet fra aktørsiden. For å få tak i kjernen i denne arbeidstypen må vi spørre etter hvem som deltar, hva de enkelte gjør og hvilke målestokker de handler etter. Selvsagt er det ikke mulig å gi noe uttømmende svar på dette i forhold til alle typer tjenesteytingsarbeid. Målsettingen går heller i retning av å konstruere et slags "ideal-typisk" bilde av tjenesteytingsarbeidet. Med Max Weber kan vi si at en "ideal-type" er et analytisk utsnitt av den virkelige verden. Idealtypen overdriver de særegne trekkene ved et fenomen og underbetoner andre, mer tilfeldige trekk. De "idealtypiske konstruksjonene" kan brukes som hjelpemidler i kontrasteringen i den virkelige verden; en kontrastering som forhåpentligvis kan få fram nye kunnskaper om det fenomenet som studeres. Ved å understreke særtrekkene og nedtone den store mengden av variasjoner som eksisterer mellom de enkelte arbeidskategoriene, håper vi å ende opp med et bilde av tjenesteytingsarbeidet som kan tjene som oppklarende kontrast til virkelighetens tjenesteytingsarbeid.

5.1 MENNESKE TIL MENNESKE ELLER MENNESKE TIL GJENSTAND

TV-reparatøren som fikser fjernsynsapparatet, den butikkansatte som betjener kunden, dommeren som dømmer innbruddstyven, bankfunksjonæren som innvilger lån, legen som behandler pasienten og sosialarbeideren som gir råd til klienten - alle har de til felles at de utfører tjenesteytingsarbeid.

Tjenesteytingsarbeid er en samlebetegnelse som omfatter et stort spekter av arbeidsoppgaver, yrker og samfunnssektorer. Allikevel har disse ulike og mangfoldige arbeidsoppgavene og yrkene et fellestrekk i og med at de er direkte orientert mot tjenestemottakere, dvs. mot andre mennesker. Tjenesteytingsarbeidet skiller

seg ut fra produksjonsarbeidet gjennom at subjekt-subjekt-forholdet er dets grunnleggende "akse"¹ mens produksjonsarbeidets "akse" må beskrives som et subjekt-objekt-forhold.

Den grunnleggende betydningen av subjekt-subjekt relasjonen innenfor tjenesteytingen er delvis tematisert av tidligere samfunnsvitenskapelig teori. Bl.a. sier Victor Fuchs (1968) at service-industriene karakteriseres gjennom fire hovedtrekk.

- 1) Sammensetningen av arbeidsstyrken (stor kvinneandel bl.a.),
- 2) Arbeidsintensiteten (i forstanden av begrenset rasjonaliserbarhet).
- 3) Nærheten mellom forbruker/tjenestemottaker og produsent, samt
- 4) Mangelen på et stofflig produkt.

Særlig punktene 3) og 4) støtter oppfatningen om at subjekt-subjekt-relasjonen er den grunnleggende innen tjenesteyting/service. Sidney Fine (referert i Gartner og Riessman, op.cit.:18) uttrykker det enda klarere. Han mener arbeid kan deles opp i tre relasjoner, nemlig

- menneske til ting,
- menneske til data og
- menneske til menneske.

Allan Gartner og Frank Riessman (op.cit.) støtter seg til Fuchs og Fine og sier at tjenesteytingsarbeidet er kjennetegnet gjennom gjensidighet, immaterialitet og den store betydningen konsumenten eller tjenestemottakeren spiller i produksjonen av tjenesten. (Gartner og Riessman op.cit.) Subjekt-subjekt-relasjonen må betegnes som en "idealtypisk akse". I virkeligheten vil de ulike typene av tjenesteytingsarbeid i varierende grad nærme seg dette ideelle subjekt-subjekt-forholdet. For eksempel er TV-reparatøren i mindre grad enn sosialarbeideren avhengig av det direkte møtet med kunden/klienten.

¹ Uttrykket "akse" henter vi fra Daniel Bell (1974).

Disse innledende bemerkningene tjener til å presisere spørsmålsstillingen. Hva er kjennetegnene ved den type aktiviteter vi betegner som tjenesteytingsarbeid dersom vi betrakter dem ut fra aktørenes perspektiv - dvs. tjenesteytere og tjenestemottakere? Akkurat som i forbindelse med arbeidshandlingene innenfor produksjonsarbeidet må vi spørre om målestokker for rasjonalitet; står vi konfrontert med den ensidige resultatorienterte rasjonaliteten slik vi finner den innenfor tradisjonelt produksjonsarbeid eller står vi konfrontert med en type forståelsesorientert rasjonalitet som mer er å sammenligne med ordinære sosiale samhandlingers rasjonalitet?

5.1.1. Sakstilknyttede tjenester

Subjekt-subjekt-relasjonen er definert som den grunnleggende "aksen" tjenesteytingsarbeidet beveger seg langs. I forhold til den definisjonen som gjøres av tjenesteytingsarbeid innen statistikken, er det ikke alt tjenesteytingsarbeid som umiddelbart tilfredsstiller dette kjennetegnet. Arbeidet til bilmekanikeren, til TV-reparatøren, til lagerarbeideren, til rengjøringspersonellet og til visse typer bank-, forvaltnings-, post- og telefunksjonærer og arbeidere, er i liten grad rettet direkte mot tjenestemottakerne. Selv om bileieren, TV-eieren, pakkemottakeren osv. får utført tjenester, må dette arbeidet primært beskrives ut fra det instrumentelle forholdet mellom arbeider og gjenstand (subjekt-objekt) enn som en direkte subjekt-subjekt relasjon.

Sakstilknyttede tjenester er betegnelsen det tyske "Bundesamt für Arbeit" bruker på denne typen tjenester. Akkurat som i forbindelse med produksjonsarbeidet vil det eksistere gråsoner hvor en type arbeid hverken kan betegnes som entydig tjenesteytingsarbeid eller som entydig produksjonsarbeid. Sakstilknyttede tjenester representerer en slik gråsoner. Eksempelvis vil det være vanskelig å si om en vaktmesters arbeide primært skal betraktes ut fra de instrumentelle handlingene han utfører (reparasjon av rør, skifte av vinduer osv.) eller om de kommunikativt pregete handlingene han utfører, skal danne utgangspunkt (f.eks. at han er kontaktledd til de eldre i blokka). Som vist i kapittel 2 synes den

kvantitative utviklingen innen disse sakstilknyttede tjenestene å være negativ. Såvel i Norge som i BRD har denne typen arbeid stagnert, til dels gått tilbake.

Det er da heller ikke denne typen tjenester som først og fremst interesserer oss i denne sammenhengen. For å kunne kontrastere produksjonsarbeidet mot den ekspanderende delen av tjenesteytingsarbeidet er det først og fremst arbeid organisert langs den antydete subjekt-subjekt-"aksen" som interesserer oss. I tråd med "Bundesamt für Arbeit" vil denne typen tjenesteytingsarbeid bli kalt **persontilknyttede tjenester**.

5.1.2. Persontilknyttede tjenester

Persontilknyttet tjenesteyting betegner en type lønnsarbeid hvor tjenesteytingen finner sted i form av en direkte personlig kontakt - ansikt til ansikt relasjon - mellom tjenesteyter og tjenestemottaker. Denne kontakten kan ha flere formål; den kan sikte inn mot å løse et problem, den kan sikte inn mot å tilfredsstille et behov, mot å gi informasjon, osv. Betegnelsen tjeneste må i enkelte sammenhenger forstås i overført betydning. Innbruddstyven som arresteres av politimannen og som senere dømmes av dommeren vil trolig benekte at han inngår i en tjenesteytingssammenheng. Det er allikevel snakk om en ansikt til ansikt relasjon med et klart tjenesteaspekt knyttet til seg. Forskjellen er bare at tjenesten er av funksjonell karakter, f.eks. bevoktning og opprettholdelse av den private eiendomsretten.

Hovedprinsippet er allikevel at det eksisterer en direkte ansikt til ansikt relasjon mellom tjenesteyter og mottaker. I første omgang vil vi dele denne direkte forbindelsen opp i tre elementer:

For det første foregår tjenesteytingen ut fra det vi kan kalle **UNO-ACTU-PRINSIPPET** (Gross, P., 1983). Dette innebærer at selve tjenesteytingen (problemløsningen, behovstilfredsstillelsen osv.) skjer i det øyeblikk produsenten av tjenesten og mottakeren av

tjenesten møtes. Med andre ord: produksjon og konsumpsjon skjer i ett og samme øyeblikk.

Konsekvensen av dette er at en tjeneste ikke kan lagres eller transporteres. Riktignok kan såvel produsent som konsument stå i beredskap og vente, de kan også reise; det som er det avgjørende skillet i forhold til gjenstandsproduksjonen er at selve resultatet av tjenesteproduksjonen ikke kan lagres eller transporteres. Resultatet er uvilkårlig knyttet til møtet, til ansikt til ansikt relasjonen. Ut fra dette kan vi si at tjenesteytingens resultat er immaterielt.

For det andre er eksistensen av en menneskelig, sosial faktor en logisk konsekvens av at tjenesteytingens resultat framkommer i møtet mellom tjenesteyter og mottaker. Denne menneskelige, sosiale faktoren vil være av varierende intensitet. Det kan tenkes to ytterpunkter: den endimensjonale, resultatorienterte (f.eks. bytte)forbindelsen og den flerdimensjonale, forståelsesorienterte, kommunikative samhandlingen.

Det er til det ene ytterpunktet, den forståelsesorienterte, kommunikative samhandlingen at Fourastié synes å knytte sitt store "håp for det 20. århundret". Det gjenstår imidlertid å se om persontilknyttet tjenesteyting er det samme som forståelsesorientert samhandling. Bl.a. vil de ulike kommunikasjonsmedienes innflytelse, penger og makt, være av stor betydning. For eksempel kan vi tenke oss to ytterpunkter i det daglige liv som demonstrerer spennvidden innenfor det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet: på den ene siden sosialrådgiveren hvis arbeid nettopp er basert på en forståelsesorientert holdning til klientene, på den andre siden butikkfunksjonæren som registrerer prisen på varene ved hjelp av strekkoder og hvis samhandling med kunden avgrenser seg til den endimensjonale bytteforbindelsen varer/penger.

For det tredje impliserer møtet mellom produsent og mottaker en kooperasjon mellom disse to. Begge aktørene er nødvendige for å gjennomføre handlingen. Legen uten pasient, sosialarbeideren uten klient, butikkfunksjonæren uten kunde - alle er de meningsløse så lenge mottakerne glimrer med sitt fravær. For å forstå tjeneste-

ytingsarbeidet er det dermed nødvendig å trekke inn mottakerne i langt sterkere grad enn det var nødvendig å trekke inn konsumenten, varekjøperen i diskusjonen i produksjonsarbeidet.

Den immaterielle karakteren til tjenesteytingsarbeidet blir påpekt av de fleste som befatter seg med temaet, også økonomene gjør dette. Adam Smith sier for eksempel om tjenernes arbeid:

"The work of servants ... consists in services which perish generally in the very instant of their performance, and does not fix or realize itself in any vendible commodity which can replace the value of their wages and maintenance ...
(Smith, A., 1961: BK IV Ch IX)

Ifølge Smith er det som skiller varer fra tjenester hhv. nærheten-avstanden til den fysiske transformeringen av råstoffer. Jo lengre bort man kommer fra denne materielle endringsprosessen, jo mer tjenesteaktig, jo mer framtrædende blir det immaterielle og det øyeblikkspregete.

Adam Smiths forståelse av tjenerskapets arbeide stemmer altså rimelig bra overens med de tre grunnprinsippene som er trukket fram; uno-actu-prinsippet, den sosiale faktoren og kooperasjonsaspektet. I neste avsnitt skal vi se nærmere på hvordan disse aspektene er blitt behandlet innenfor den samfunnsvitenskapelige tradisjonen.

5.2. DEN SAMFUNNSVITENSKAPELIGE BEHANDLINGEN AV TJENESTEYTINGSARBEIDET ²

² J. Gershuny hevder (1983) at Adam Smiths holdning til "de ikke-produktive" delene av økonomien er tvetydig. Gershuny henviser til ulike deler av "The wealth of Nations" hvor de ulike delene av økonomien skilles fra hverandre ut fra fysisk nærhet/avstand til selve produksjonsprosessen. Ifølge Gershuny kan dette fortolkes som om alle deler av økonomien har samme verdi; deres funksjonelle roller er bare forskjellige o.a.

Interessen for arbeidets utforming og arbeidernes plassering innenfor arbeidsprosessen er et viktig trekk ved samfunnsvitenskapen. I særlig grad har industrisosiologien vært opptatt av arbeidet og de endringene det har gjennomgått og fortsatt gjennomgår (se bl.a. Braverman, H., 1974 og Kern og Schumann, op.cit.).

Imidlertid var det først i løpet av 70-årene at interessen for tjenesteytingsarbeidet for alvor skjøt fart (se bl.a. Bell, D, op.cit. og Gartner og Riessman op.cit.). Denne interessen har kun i beskjeden grad tatt form av forskning omkring de konkrete arbeidsprosessene og deres særtrekk. Forskningen omkring tjenesteytingsarbeidet synes framfor alt å være rettet inn mot de samfunnsmessige konsekvensene av forskyvningene mellom næringssektorene. Det er derfor ikke mulig å vende seg til én bestemt forskningstradisjon som eksplisitt har sett på tjenesteytingsarbeidets særtrekk med utgangspunkt i arbeidsprosessen. Tjenesteytingsarbeidet er allikevel ingen "blind flekk" innenfor den samfunnsvitenskapelige/sosiologiske forskningstradisjonen. En rekke spesialfelt som f.eks. profesjonssosiologi, medisinsk sosiologi, konsumsosiologi og organisasjonsteori har indirekte berørt arbeidsprosessene innenfor tjenesteytingsyrkene. I det følgende skal vi se nærmere på en del av disse bidragene.³ Gjennomgangen vil ta utgangspunkt i det som synes å være de tre sentrale bestanddelene i tjenesteytingsarbeidet.

- Tjenesteprodusenten/tjenesteyteren⁴

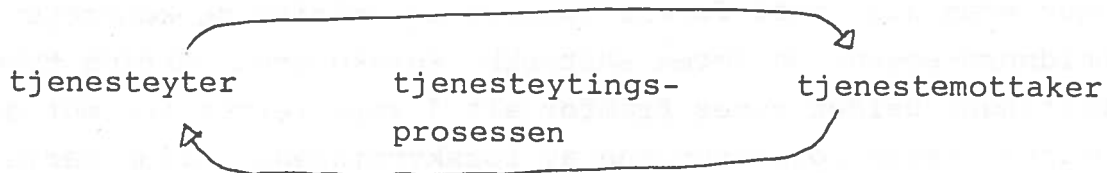
³ Noen altomfattende gjennomgang kan dette selvsagt ikke bli. Utvalget av litteratur er delvis foretatt med utgangspunkt i Peter Gross' litteraturgjennomganger i Gross 1980 og Gross 1984. Delvis er utvalget gjort innenfor norsk forskning med en særlig vektlegging på litteratur omkring sykepleierprofesjonen og sosialarbeiderprofesjonen.

⁴ Ordrbruken tjenesteyter og mottaker gir et inntrykk av aktive versus passive deltakere i tjenesteytingsprosessen. Dette underbetoner at også tjenestemottakeren (klienten, pasienten, konsumenten) må delta i produksjonen av tjenesten for at den skal kunne realiseres. Se også Gross 1984:52.

- Tjenestemottakeren/konsumenten/klienten
- Kooperasjonen eller samhandlingen mellom de to.

Visuelt kan disse tre elementene framstilles på følgende måte:

Figur 7



Ut fra dette kan vi stille følgende spørsmål:

For det første: hvordan behandles tjenesteyterens rolle innenfor tjenesteytingsprosessen?

For det andre: hvordan behandles tjenestemottakerens rolle innenfor tjenesteytingsprosessen?

For det tredje: hvordan behandles kooperasjonen, samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker?

5.2.1 Den tidlige interessen

Adam Smith er et godt eksempel på den tidlige interessen for tjenesteytingsarbeidet. Hans holdning er negativ, som han sier

"...the sovereign with all the officers of both justice and war ... churchmen, lawyers, physicians, men of letters of all kinds, players, buffoons, musicians, opera singers, dancers are unproductive of any value."
(Smith, A., 1937:315)

Karl Marx fulgte opp Smiths analyse og karakteriserte arbeidet utenfor produksjonen som uproduktivt. De som arbeidet utenfor produksjonen var enten, ifølge Marx, småborgere som sakte, men sikkert, ville forsvinne ut av historien ettersom produktivkraftene utviklet seg. Eller de tilhørte det nye funksjonærskiktet som kapitaleierne var avhengige av for å holde i gang de komplekse produksjonsbedriftene. Denne nye gruppen ville ifølge Marx øke parallelt med produksjonsapparatet og etter hvert danne en betydelige gruppe. Marx knyttet ekspansjonen innenfor denne gruppen (av "Dritte Personen") til den økende samfunnsmessiggjøringen av kapitalen, en samfunnsmessiggjøring som etter hvert ville føre inn i sosialismen.

I løpet av siste del av det nittende århundret og begynnelsen av det tyvende århundret økte de såkalte funksjonærskiktene betydelig i omfang. Helt i tråd med Marx' analyse, utgjorde denne gruppen etter hvert et betydelig antall i de mest avanserte industrilandene. Dette førte til en stigende interesse fra samfunnsvitenskapens side. I tillegg til de marxistisk inspirerte klassestudiene (se f.eks. Lederer, E., 1912), var ledelses/styringsorienterte studier av funksjonærskiktets arbeide mest dominerende (se bl.a. Galloway, L., 1918). Det interessante ved disse studiene er de detaljerte studierne av selve arbeidsprosessene. Inspirert av F.W. Taylors "Scientific management", konkluderte William Leffingwell på følgende måte om funksjonærenes arbeide:

"Time and motion studies reveal just as startling results in the ordinary details of clerical work as they do in the factory. And after all, since every motion of the body, every thought, no matter how simple, involves the consumption of physical energy, why should not the study and analysis of these motions result in the discovery of a mass of useless effort in clerical work just as it does in the factory."

(Leffingwell, W., 1917:forordet)

Sitatet viser grunnholdningen som hersket til arbeidet utenfor den direkte produksjonen; dette arbeidet var en avledning av produksjonsarbeidet og fungerte ut fra de samme premissene. Forskjellen lå i at det ene produserte verdier, det andre ikke. Funksjonærskiktets arbeide kunne dermed, som produksjonsarbeidet, utsettes for vidtgående rasjonaliseringer, oppdelinger og kontrolltiltak. Om dette sier Harry Braverman:

"From the beginning, office managers held thart all forms of clerical work, not just routine or repetitive ones, could be standardized, and "rationalized"."

(Braverman, H., 1974:303)

Disse ledelses-/styringsorienterte undersøkelsene hadde kontroll som fundamentalt prinsipp. Inspirert av den nye tidens "vitenskapelige" ledelsesmetoder, gjaldt det å redusere den menneskelige faktor så mye som mulig. Det menneskelige elementet ble betraktet som upålitelig og svakt, og pålitelighet og styrke var kun oppnåelig gjennom en mest mulig oppstykket og kontrollert arbeidsprosess. Disse tidlige studiene av "tjenesteytingsarbeidet" er preget av en sammenblanding av analyse og ønsketenkning. Problemene med å bruke "scientific management" overfor funksjonærskiktens arbeide ble i liten eller ingen utstrekning tatt opp til drøfting.

Allmenngjøringen av produksjonsarbeidets prinsipper er imidlertid ikke "død". Harry Bravermans budskap så sent som 1974, var at "polariseringen" mellom "håndens" og "åndens" arbeid kjennetegner arbeidet såvel innenfor som utenfor produksjonssfæren. Denne tesen innebærer at den enkelte arbeiders oppgaver blir stadig mere standardisert, oppdelt og kontrollert. Braverman beskriver arbeidsprosessen innenfor kontorsektoren som en samlebåndsprosess:

"The work process of most office s are readily recognizable in industrial terms, as continuous flow processes. In the main they consist of a flow of documents required to effect and record transactions, contractual arrangements etc. While the processes are punctuated by personell interviews and correspondence, these serve merely to facilitate the flow of documentation."

(Braverman, H., op.cit.:312)

Vektleggingen er på subjekt-objekt-forholdet, på hvordan funksjonærene bearbeider dokumenter o.a. Dermed er industriens logikk anvendbar. Uno-actu-prinsippet, slik det bl.a. kommer til uttrykk gjennom "personal interviews", nedtones av Braverman som et eksempel som kun bidrar til å støtte opp om flyten i arbeidsprosessen.

Også Max Webers byråkratistudier berører til en viss grad tjenesteytingsarbeidet. Weber er imidlertid opptatt av byråkra-

tiet som et funksjonelt system mer enn han er opptatt av selve arbeidsprosessen. Det er allikevel klart at hans beskrivelse av byråkratiet ut fra kjennetegn som presisjon, hurtighet, entydighet, kontinuitet, diskresjon og underordning bringer tankene hen på industriprosessen. Det er uansett klart at Weber i liten grad berører uno-actu-prinsippet eller prosess- og kooperasjonsaspektet ved arbeidet innenfor byråkratiet. Vi vender oss derfor mot studier hvor disse aspektene i større grad berøres.

5.2.2. Tjenesteytingsproduzenten

Profesjonssosiologien representerer den kanskje viktigste stoffkilden knyttet til arbeidet innenfor tjenesteytingssektoren. Til tross for dette er profesjonssosiologiens forskning i liten grad eksplisitte studier av selve arbeidsprosessene. Som Steinar Stjernø sier det om forskningen omkring sosialt arbeid:

"Selve arbeidet er sjelden satt i sentrum, og det er i liten grad forsøkt belyst hva sosialt arbeid har til felles med andre former for lønnsarbeid og hva som er de spesifikke særtrekkene ved det. En har altså ikke studert hva sosialarbeiderne faktisk gjør, men lagt vekten på ulike sider ved den ideologien som de utvikler i tilknytning til arbeidet sitt!"
(Stjernø, S., 1984:15)

Nå er ikke sosialt arbeide det eneste tjenesteytingsyrket som har blitt gjort til gjenstand for profesjonssosiologiens studier. I det følgende skal vi se nærmere på hvordan tjenesteytingsproduzenten behandles innenfor deler av denne tradisjonen. Hesse (Hesse, H.A., 1972) forsøker å komme med en definisjon av profesjonsbegrepet. Han knytter an til den tradisjonelle oppdelingen av samfunnets næringsstruktur i primær-, sekundær- og tertiærsektorer og definerer primærsektorens yrker, handels- og håndverksyrker samt de store yrkesgruppene innenfor sekundærnæringene som ikke-profesjoner. De resterende, dvs. profesjonene, betegnes gjennom tre forhold:

- 1) At de har en enhetlig yrkesorganisasjon som i stor grad er selvstyrt og som har kontroll over hvem som skal tas opp i

yrket.

- 2) At omgangen med andre, dvs. kollegaer såvel som klienter, er regulert av bestemte atferdsregler.
- 3) At yrkesutdanningen er bundet til en teoretisk fundert og (helst) langvarig yrkesutdanning.

Særlig punkt 2 er interessant i denne sammenhengen. Det er rimelig grunn til å hevde at et viktig skille mellom arbeidet i produksjonen og arbeidet innenfor profesjonene, er at de sistnevnte regulerer sin omgang med andre i større grad enn de første. Opprettelsen av en egen "kodex" for samhandlingen med andre signaliserer ulikheten mellom hhv. produksjons- og profesjonsarbeidet. Særlig synes dette å gjelde innenfor de profesjonene hvor samhandlingen med andre mennesker utgjør selve grunnlaget for arbeidet. Ulf Torgersen sier om dette:

"Nøyaktig hvor langt går en profesjonells plikt overfor en klient? Hvor mye skal han ha gjort for han før han kan ha god samvittighet? Dette er et problem som forholdsvis fort vil prøves løst ved mer konkrete regler. Profesjonsmedlemmene trenger metoder for å beskytte seg, siden klientenes krav ellers kan true med å svelge ham helt. I en del tilfelle foreligger det overhodet ikke noe sosialt utarbeidete oppfatninger om hva en klient trenger, ved at det ikke foreligger objektive kjennetegn som avgrenser en person som klient. For fysiske, og senere psykiske sykdommer har det utviklet seg relativt klare kriterier for når en person er "syk"; og derfor har behov for legehjelp ..."
(Torgersen, U., 1972:58)

Tilsvarende sier Torgersen om forholdet til kollegaene:

"Å få utviklet sterke normer om hensynet til kollegaer er veletablerte profesjoners privilegium ..."
(Torgersen, U., op.cit.:59)

Såvel i omgangen med tjenestemottakerne som i omgangen med yrkeskolleger synes profesjonene å etablere regler for atferd. I motsetning til gjenstandsproduksjonens objektive avgrensbarhet,

støter tjenesteproduksjonen på en sammenveving av yrke og hverdag, bytte og sosialrelasjon. Det er dermed naturlig at persontilknyttede tjenesteytingsoppgaver raskere utvikler regler for samhandlingen mellom tjenesteyter-mottaker og kolleger, enn hva tilfellet er innen produksjonslivet. Innen produksjonen vil det eksistere uformelle regler for samhandling mellom arbeiderne. Selve yrkesutøvelsen vil imidlertid være bestemt av de bygnings-tekniske og produksjonsprosessavhengige forholdene - altså materielle snarere enn sosiale forhold.

Goode (Goode, W.J., 1969) peker på noe av det samme som Hesse og Torgersen. I følge ham forholder profesjonene seg mot fire ulike målgrupper, nemlig:

- samfunnet som helhet
- yrkeskollegaene
- de ikke-autoriserte praktikerne
- klientene

I følge Goode er forholdet mellom tjenesteyter og mottaker, dvs. profesjonell utøver-klient, et etterspørselsfenomen. Ettersom tjenester er noe som etterspørres, er det profesjonenes plikt å sørge for at tilfredsstillelsen skjer raskest og mest mulig effektivt. Goode problematiserer ikke subjekt-subjekt-relasjonens særlige kjennetegn, hans oppfatning av profesjonsutøverens rolle er svært lik den formen en vareprodusent har. Tjenesteytingen er en bytterelasjon og må som sådan effektiviseres og rasjonaliseres mest mulig.

Talcott Parsons (Parsons, T., 1949) har hatt stor innflytelse på sosiologiens behandling av forholdet lege-pasient. Rent allment sier han om profesjonene at de

- forholder seg til samfunnet som helhet
- forholder seg til en spesifikk rasjonalitet
- forholder seg på en upersonlig/universalistisk måte overfor klientene
- at de karakteriseres gjennom sin funksjonelle "særskilthet"

Den spesifikke rasjonaliteten, som i første rekke interesserer oss, betegnes som en uegennyttig måte å opptre på. Dette bringer umiddelbart tankene hen mot det kooperative aspektet som vi antydte som et særtrekk ved personlig tjenesteyting. Hos Parsons blir dette en avart av kooperasjon; det at tjenesteyteren bør forholde seg upersonlig, at han bør se på hver enkelt pasient/-klient som et "tilfelle på linje med alle andre" kan komme i konflikt med "det menneskelige aspektet" vi har knyttet til tjenesteytingen. Parsons behandling av tjenesteproduzenten blir dermed tvetydig; på den ene siden kooperativ, på den andre siden upersonlig. Det må presiseres at det "upersonlige" aspektet er inspirert av byråkratiets ideal om ikke å ta hensyn til status, rikdom, dvs. trekk ved personene som ligger utenfor selve den rasjonelle saksbehandlingen. Parsons berører allikevel ikke hvordan denne byråkratiske idealmodellen influerer på tjenesteytingens grunnleggende subjekt-subjekt-relasjon.

E.C. Hughes berører subjekt-subjekt-relasjonen i en undersøkelse av særtrekkene ved ulike profesjoner. Hughes framstiller klientforbindelsen som et avgjørende trekk ved profesjonenes virksomhet. Til forskjell fra vitenskap og "business", som hviler på et upersonlig, universelt, rasjonelt grunnlag, er profesjonene avhengige av en kooperativ forbindelse, av menneskelig varme og av en altruistisk orientering hos profesjonsmedlemmene.

Langt på veg representerer Hughes et unntak innen profesjons-sosiologien mhp. å understreke det kooperative, uegennyttige og menneskelige. Såvel Hesse, Torgersen, Goode som Parsons legger størst vekt på de byråkratisk/økonomiske sidene ved profesjonsutøvelsen. Dette har trolig mye å gjøre med det institusjonelle perspektivet profesjons-sosiologien for en stor del arbeider ut fra. Utgangspunktet er i liten grad selve tjenesteytingsprosessen, først og fremst er det institusjonaliseringen av profesjonene og de profesjonsinterne strukturene som er tema for undersøkelsene. Selve arbeidsprosessen, forholdet mellom tjenesteyter og mottaker berøres kun "i forbifarten".

Hesse påpeker, til tross for denne tendensen, at sosiologien synes å ha en oppfatning av at profesjonene er "Gemeinschaftsorienterte", dvs. orientert mot fellesskap og kooperasjon. Hesse hevder at denne oppfatningen tas for gitt og at den ikke undersøkes nærmere. (Hesse, H.A., 1972)

Bucher og Strauss (Bucher, R./Strauss, A., 1972) inntar et kritisk perspektiv på profesjonene. Ifølge dem etablerer profesjonene "enklaver" hvis hovedelementer består av felles yrkesidentitet, felles verdier, rolleforestillinger og interesser. Såvel arbeidsoppgaver, identitet, verdier, interesser som rolleutforming utsettes for en kontinuerlig fortolkningsprosess og - følgelig - kontinuerlig endring. Selv om perspektivet er kritisk, skiller Bucher og Strauss seg lite fra de undersøkelsene som allerede er referert. Også her er det de profesjons-, enklave-interne bevegelsene, som står i sentrum. Det er ikke forholdet tjenesteyter-mottaker, profesjonsutøver-klient som står i fokus, men profesjonsmedlemmenes egen organisasjons- og interessebygging som undersøkes - og kritiseres.

I en bok med den lovende tittel "Pleie uten omsorg" norsk sykepleie mellom pasient og profesjon" analyserer Martinsen og Wærness (Martinsen, K./Wærness, K., 1979) sykepleieprofesjonen og dens framvekst. Også her er det først og fremst den institusjonelle rammen som står i fokus. Gjennom en drøfting av ulike "ideologiske" grunnlag for sykepleien, trekkes allikevel et interessant dilemma i sykepleienes yrkesutøvelse fram.

På den ene siden vektlegges barmhjertighet, selvoppofring og selvutslettende medmenneskelighet. Profesjonsidealet eksisterer innenfor det etiske og normative området og læres i praksis under en "sykepleiemester" (omtrent som tidligere tiders lærlingssystem).

På den andre siden vektlegges de teoretiske, akademiske aspektene ved profesjonen. Lederskap og formalisert undervisning står sentralt. Sykepleieren betraktes som et likeverdig medlem av det profesjonelle team. Forholdet til pasienten, omsorgsoppgavene og den emosjonelle støtten baseres på samfunnsvitenskapelig kunnskap. Legens arbeid defineres som teknisk/naturvitenskapelig.

Sykepleierens arbeid defineres som en likeverdig rolle hvor samfunnsvitenskapelig (og psykologisk/humanistisk) kunnskap kommer som et tillegg til det rent teknisk, kliniske.

Disse to perspektivene viser til et sentralt dilemma ved den allmenne tjenesteytingsprosessen. Forholdet til pasienten/-tjenestemottakeren kan, ut fra disse to perspektivene, enten sees på som en sosial-relasjon hvor alle økonomiske og byråkratiske rammer skyves bort til fordel for medmenneskelighet og omsorg. Forholdet kan på den andre siden sees på som et genuint profesjonelt anliggende, teoretisk basert, økonomisk styrt og byråkratisk organisert. Martinsen og Wærness foretar ikke noen inngående drøfting av disse to motstridende yrkesrollene. Også her er det profesjonsdannelsen og de institusjonelle føringene på yrkesrollen som står i fokus, de antydete motsetningene i selve arbeidsprosessen følges ikke opp.

Steinar Stjernø (Stjernø, S., 1982) tar for seg arbeidsmetodene innenfor sosialarbeid. Til forskjell fra de studiene som er berørt hittil, tar Stjernø sikte på å gå utover profesjonsdynamikken og de institusjonelle formene denne er omgitt av. I tillegg til å berøre disse aspektene, drøftes selve arbeidsprosessen i detalj.

Stjernø sier:

"Vi kan se på sosial arbeid ... som en form for produksjon. Det dreier seg imidlertid ikke om produksjon av varer som i industrien, men om produksjon av vedtak, sosial service og tjenester, og forandring av mennesker og deres situasjon. Produksjonen i sosial arbeid kan inndeles i tre hovedformer

- 1) Produksjon av materielle goder og tjenester.
(økonomisk støtte, trygd ...)
- 2) Produksjon av ideologi. Dette dreier seg om den direkte og indirekte påvirkningen sosialarbeideren har på klienten og klientens forestillinger om hva som er riktig og galt, rimelig og nyttig og nødvendig i det forhold klienten har til seg selv, til arbeidet og til samfunnet ...

- 3) **Produksjon av sosiale ferdigheter.** Dette dreier seg om sosialarbeiderens virksomhet for å endre klientens atferd - lære klienten å budsjettere for å administrere sin økonomi bedre, takle forholdet til kolleger og overordnede i arbeidssituasjonen o.l." (Stjernø, S., op.cit.:56)

Som vi ser er den første hovedformen mer å sammenlikne med en sakstilknyttet tjenesteyting. Subjekt-subjekt-relasjonen er ikke nødvendig for selve produksjonen: den kan foregå indirekte (pr. post, telefon) eller den kan skje automatisk på grunnlag av tidligere møte.

De to andre hovedformene er imidlertid typiske subjekt-subjekt-relasjoner og er rettet mot normalisering av klientens oppfatninger og atferd. Stjernø sier:

"Denne produksjonen av ideologi og sosiale ferdigheter skjer direkte og tilsiktet når sosialarbeideren målrettet og bevisst bruker sine kunnskaper fra sosialt arbeid, psykologi, sosiologi og andre fag til å påvirke klientens oppfatninger, holdninger og atferd ... Ideologiproduksjonen skjer også utilsiktet gjennom samhandlingen mellom sosialarbeider og klienten. Det er bl.a. gjennom denne samhandlingen at sosialarbeideren utvikler sin identitet som sosialarbeider og klienten sin identitet som klient. Gjennom samhandling utvikles klientens selvoppfatning og opplevelse av avmakt, avhengighet, hierarki, individuelt ansvar ..."

(Stjernø, S., op.cit.:58)

Stjernø hevder at sosialarbeideren er avhengig av en rekke teknikker for å mestre disse ansikt til ansikt relasjonene. Han følger Perow (1967) gjennom å definere teknikker "som de handlinger et individ utfører på et objekt - med eller uten redskaper - for å skape forandring i dette objektet." Stjernø sidestiller slike teknikker med "de mål-middel-sammenhenger" som blir brukt i utføringen av arbeidet.

"I denne forstand er teknologi altså ikke bare verktøy, men også lover, regler, psykologiske og sosiologiske kunnskaper, holdninger og tiltak som sosialarbeiderne bruker overfor klientene og i arbeidet ellers."

Stjernø slår fast at det er et gjensidighetsforhold mellom profesjonsutøver og klient. Sosialarbeideren framstilles som bindeleddet mellom enkeltindividene, klientene og forvaltnings-systemet.

I og med at virkeligheten er kompleks, er det ikke mulig å spesifisere alle lover og regler fullt ut. Sosialarbeideren er avhengig av å bruke skjønn, det er viktig å være sensitiv og følsom og å vise menneskelighet. Denne menneskeligheten står i en forunderlig kontrast til et annet trekk ved sosialarbeidets egenart:

"Sosialarbeideren konstruerer en sosial virkelighet der klienten blir gitt plass nettopp som klient (Lipsky, 1980)"

Videre:

"Denne virkeligheten kan være i full overensstemmelse med klientens virkelighet. Men den **behøver ikke** nødvendigvis å være det fordi enhver kategorisering av personer innebærer en forenkling av personen og den virkeligheten som personen lever i."
(Stjernø, S., op.cit.:60)

Stjernø blir stående i et spenningsforhold mellom uno-actusituasjonens kooperative og forståelsesorienterte særtrekk og sosialteknologiens produksjon av normale og riktige tilstander. Sosialarbeiderens arbeid blir dermed å forstå som en strategisk/-instrumentell praksis (basert på teknikker, mål-middel-sammenhenger) hvor klienten betraktes som nødvendig forutsetning for gjennomføringen av tjenesteytingen. Samtidig er det ikke snakk om et reelt kooperasjonsforhold ut fra en forståelsesorientert relasjon. Det er mer snakk om en subjekt-objekt-relasjon hvor klienten er det objektet som skal endres (dvs. normaliseres). En situasjon som defineres som en kooperativ subjekt-subjekt-relasjon presses dermed inn i en behandlingsforståelse som er preget av en subjekt-objekt-relasjon.

Oppsummerende kan vi si at tjenesteytingsaktøren spiller en relativt stor rolle i den litteraturen som er undersøkt. Allike-

vel er profesjonssosiologien mest opptatt av de organisasjonsmessige følgene av profesjonsframveksten. Både innen de rent analytiske og i de kritiske studiene framheves den **systemiske egendynamikken** som gjør seg gjeldende. Profesjonene avgrenser seg i forhold til samfunnet ellers, i forhold til andre yrkesgrupper og etablerer særlige atferdsnormer for omgangen med klientene. Dette siste fortolkes for det meste som kognitivt/instrumentelt tilknyttet atferdslogikker, til en viss grad etisk/normativt tilknyttet logikk. Selve arbeidsprosessen, uno-actu-situasjonen, berøres i svært liten grad. Dermed er det uklart hva slags særtrekk tjenesteyteren står konfrontert med. Stjernøs studie er et unntak. Den bekrefter nødvendigheten av å trekke inn det kooperative aspektet og det sosiale, menneskelige, aspektet. Det problematiske ved Stjernøs studie er at han presser subjekt-subjekt-relasjonen inn i en subjekt-objekt-ramme.

5.2.3. Tjenestemottakerne

Det andre spørsmålet vi stilte i dette avsnittet var hvordan tjenestemottakerne (klientene, pasientene og konsumentene) behandles innen samfunnsvitenskapen. Kan vi finne elementer innenfor arbeidssosiologien eller profesjonssosiologien som belyser tjenestemottakerens plan innenfor det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet?

Samfunnsvitenskapenes forhold til tjenestemottakerne, klientene, brukerne, kan illustreres gjennom følgende sitat fra Bleiklie m.fl. (1979). De sier om tjenestemottakernes (brukernes) plass i den samfunnsvitenskapelige forskningen rent generelt, og i organisasjonsteorien spesielt:

"Forvaltningen har ingen egen berettigelse, den er ikke til for sin egen skyld, men for å gjennomføre tiltak som direkte eller indirekte skal komme brukerne til gode. Likevel er det slik at spørsmål i forbindelse med forvaltningens forhold til brukerne ikke har stått sentralt i samfunnsvitenskapelige studier av offentlig forvaltning. Generell organisasjonsteori har bare sporadisk vist interesse for disse spørsmål."

Konsumsosiologien eller **forbrukssosiologien** kjennetegnes gjennom at den studerer tradisjonelt konsum, ikke konsum av tjenester (Gross, P., op.cit.:60).

I følge Gross er den tyske konsumsosiologien/forbrukssosiologien mest opptatt av endringer i forbruksvaner. Denne endringen skjer bl.a. i form av at tjenester opptar en større plass i den enkeltes forbruk. Imidlertid fører ikke denne forbruksendringen til at selve tjenesteytingen vies særlig oppmerksomhet.

Scherborn (1975) påpeker dette og hevder at forbrukerforskningen **fortegner** konsumentrollen gjennom at samhandlingen mellom produsent og konsument vies så liten plass. I den grad samhandlingsforholdet berøres, så er konsumentens rolle forstått som **ikke-deltakelse**; dvs.

"Das ganze ist - auf seinen kern reduziert - ein Gegenüber von aktiver Gestaltung und Passiver Reaktion."

(Scherborn, G., op.cit.:193)

Gross refererer en tysk undersøkelse under tittelen "Der aktive Konsument. Von Kommunikation und Kooperation" (Zerwonka, Chr., 1976). Tittelen indikerer feilaktig en interesse for samhandlingsprosessen mellom tjenesteprodusent-konsument. Det er isteden snakk om den kritiske, interesserte og bevisste forbruker av varer.

Forskningen innen forbruker/konsumsosiologien synes altså å gi lite mhp. konsumentens rolle i tjenesteytingssituasjonen. Det ville f.eks. være interessant å se hvordan handelssektorens utvikling, teknologisk og organisatorisk, virker inn på samhandlingssituasjonen. På den ene siden kan man se for seg konsekvensene av automatiseringen av betjeningsfunksjonene: selvbetjening, strekleser osv. På den andre siden utviklingen av spesialiserte tilbud hvor nettopp "service" er et nøkkelord. I det minste innenfor tysk og norskspråklig litteratur synes dette å være dårlig dekket. Innenfor engelskspråklig litteratur har J. Gershuny tatt opp konsumentenes rolle i tjenesteytingssamfunnet.

Gershunys interesse ligger imidlertid på det samfunnsmessige makro-planet, ikke på aktørstudier av arbeidsprosessen.

Den tjenestemottakeren som har tiltrukket seg mest oppmerksomhet er **pasientgruppen**. **Medisinsk sosiologi** har i lang tid interessert seg for pasientens særtrekk og rolle. Også her er **Talcott Parsons** innflytelse av stor betydning (Parsons, T., 1951). Parsons beskriver pasientrollen som en **regressiv** rolle; pasienten er dratt ut av sin dagligdagse rollesammenheng og er ikke selv ansvarlig for sykdommen. Dette fører i følge Parsons til at den sosiale forbindelsen mellom lege og helsepersonell forøvrig og pasient er **assymetrisk**. Pasienten er framfor alt et passivt objekt for helsepersonellets behandling, Fysisk, psykisk og sosialt er pasienten ute av stand til å foreta seg noe. Slik sett er pasientrollen en underordnet rolle. Det kooperative aspektet er nesten fraværende, likedan eventuelle menneskelige, forståelsesorienterte trekk.

Rohde (Rohde, J.J., 1973) sier:

"Den gode pasient svelger det som blir gitt ham for å svelge, går på do når det forventes av ham, ler når omgivelsene forventer det ... han svarer ærlig, forbeholdsløst og omfattende når han spørres, holder munn når han ikke spørres, og ettersom han lever i den barnslige tillitsfulle form om at alt gjøres for ham, er angst, skepsis eller behovet for kritikk fremmed for ham."

(Rohde, J.J., 1973:32) (egen oversettelse)

Rohde, som er inspirert av Parsons, avslutter sin beskrivelse av "den gode pasient" (i institusjonens bilde) med at pasienten, innenfor det sosiale systemet sykehuset utgjør, er å forstå som **objekt for systemaktiviteten**. Dersom han avviker fra dette faller han raskt inn i kategorien "problempasient".

Parsons mener det er behov for å reorientere forholdet lege-pasient. Ved å betrakte dem som et "kollektiv" vil assymetrien reduseres. Imidlertid betrakter han ikke pasienten som en mulig aktiv deltaker; snarere betraktes han ut fra sine **forventninger** om hva legen vil gjøre.

Sosiologiens beskrivelse av pasientrollen er i store trekk en beskrivelse av pasientens svake stilling i behandlingssituasjonen.

Travelbee (Travelbee, J., 1971). går inn på de sosiale aspektene ved forholdet sykepleier-pasient. Hun sier:

"It is probable that once an individual is designated "a patient" that a dehumanization process begins if ever so subtly. It well may be that once an individual assumes the role of "nurse" or the role of "patient" a wall goes up between these two human beings until, unless this process is interfered with, both perceive the other as an abstraction or a set of abstractions. The role of nurse needs to be transcended in order to perceive and relate as human being to human being, instead of "nurse" to "patient".
(Travelbee, J., op.cit.:33)

Travelbee er særlig opptatt av "dehumaniseringsprosessen" som følger med de komplementære rollene sykepleier-pasient. Denne dehumaniseringen finner f.eks. sted når individet betraktes som "sykdom", som "oppgave" eller som en samling "stereotype karakteristika". Travelbee refererer en sykepleier:

"Only the faces change - but after a while they all look alike to me."
(Travelbee, J., op.cit.)

For Travelbee synes de normale forståelsesorienterte samhandlingene å være idealet. Realitetene synes hun å betrakte som en bekreftelse av Parsons assymetriske modell. Hun beskriver konsekvensene dehumaniseringen har på pasientene: tristhet, depresjon, håpløshet, apati, sinne osv. Dehumaniseringen av pasientene ansees som en barriere det er nødvendig å overskride dersom resultatet av pleien skal bli vellykket. En slik overskridelse mener hun er avhengig av en forståelsesorientert kommunikasjon mellom pasient og sykepleier. Som hun sier:

"The goals to be achieved in the interaction (are) (1) to know persons (2) ascertain and meet the nursing

needs of the persons and (3) fullfill the purpose of nursing."

(Travelbee, J., 1971:96)

I alle disse tre stadiene spiller kommunikasjonen en sentral rolle. Dette innebærer at relasjonen sykepleier-pasient på en helt annen måte enn det som er beskrevet til nå, betraktes som en symmetrisk relasjon.

Oppsummerende kan vi si at behandlingen av tjenestemottakerne legger relativt liten vekt på særtrekkene ved tjenesteproduksjonen. Såvel i konsum-/forbrukersosiologien som innen den medisinske sosiologien framstår tjenestemottakerens rolle som en passiv rolle.

Konsumenten kjennetegnes gjennom den passive reaksjonen på salgsframstøtet. Pasienten kjennetegnes gjennom den passive tilpassingen til helsepersonalets behandling og forgodtbefinnende. Dermed nedtones såvel uno-actu-aspektet som kooperasjonsaspektet. Et unntak er Travelbees analyse av dehumaniseringen hvor manglende resultater innen sykepleien tilskrives nettopp det assymetriske og ikke-kooperative ved forholdet pasient-pleier.

5.2.4. Kooperasjonen mellom tjenesteyter/produsent og tjenestemottaker

Det tredje spørsmålet vi stilte innledningsvis var hvorvidt og hvordan kooperasjonen mellom tjenesteyter-mottaker behandles innenfor sosiologien/samfunnsvitenskapen.

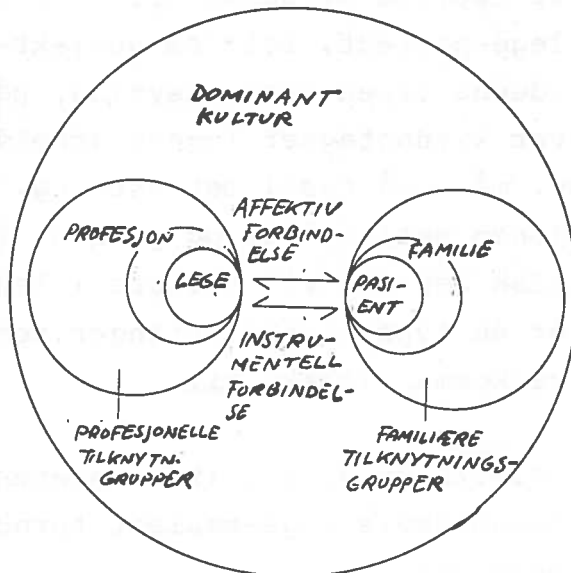
Det som framfor alt kjennetegner dette spørsmålet er at det er vanskelig å avgrense. Sosiologien/samfunnsvitenskapen kjennetegnes gjennom sitt fokus på samhandling: **Samhandling er på mange måter sosiologiens utgangspunkt.** Imidlertid synes det å eksistere få bidrag som eksplisitt forholder seg til tjenesteytingsarbeidet og kooperasjonsaspektet knyttet til dette. Allikevel er det klart at en god del interaksjons-/kommunikasjonssosiologi berører fenomenet tjenesteyting indirekte. Særlig i studiet av terapeut-

tiske sammenhenger er dette tilfelle. Såvel Travelbee som Stjernøs bidrag kan defineres inn under slik forskning. Også Bucher og Strauss er opptatt av samhandlings-/kooperasjonsaspektet ved forholdet lege-pasient. Selv om subjekt-subjektforholdet er typisk for denne typen tjenesteyting, påpeker de at også andre arbeidsoppgaver kjennetegner legens arbeid. Administrasjon, undervisning osv. må også tas i betraktning. Poenget er at den direkte kooperasjonen mellom lege og pasient (uansett hvor assymetrisk eller symetrisk den er) vil variere i lengde og intensitet såvel innenfor én type tjenesteytinger som mellom ulike typer. Dette vil vi komme tilbake til.

Bloom og Summey (Bloom, S.W./Summey, P., 1977) presenterer en transaksjonsmodell for henholdsvis lege-pasient-forholdet og sosialarbeider-klient-forholdet.

Bloom og Summeys modell er klart systemteoretisk inspirert. Relasjonen lege-pasient betraktes som et interaksjonssystem og de ulike bestanddelene av transaksjonen har ulike funksjonelle roller innen helheten. Figur 8 viser dette:

Figur 8 Transaksjonssystemet knyttet til forholdet lege-pasient.



Kilde: Bloom, S.W., 1963:256

Figuren viser først og fremst kompleksiteten i samhandlingssituasjonen og hvilke deler av aktørenes bakgrunnsviden som potensielt kan trekkes (og delvis trekkes) inn.

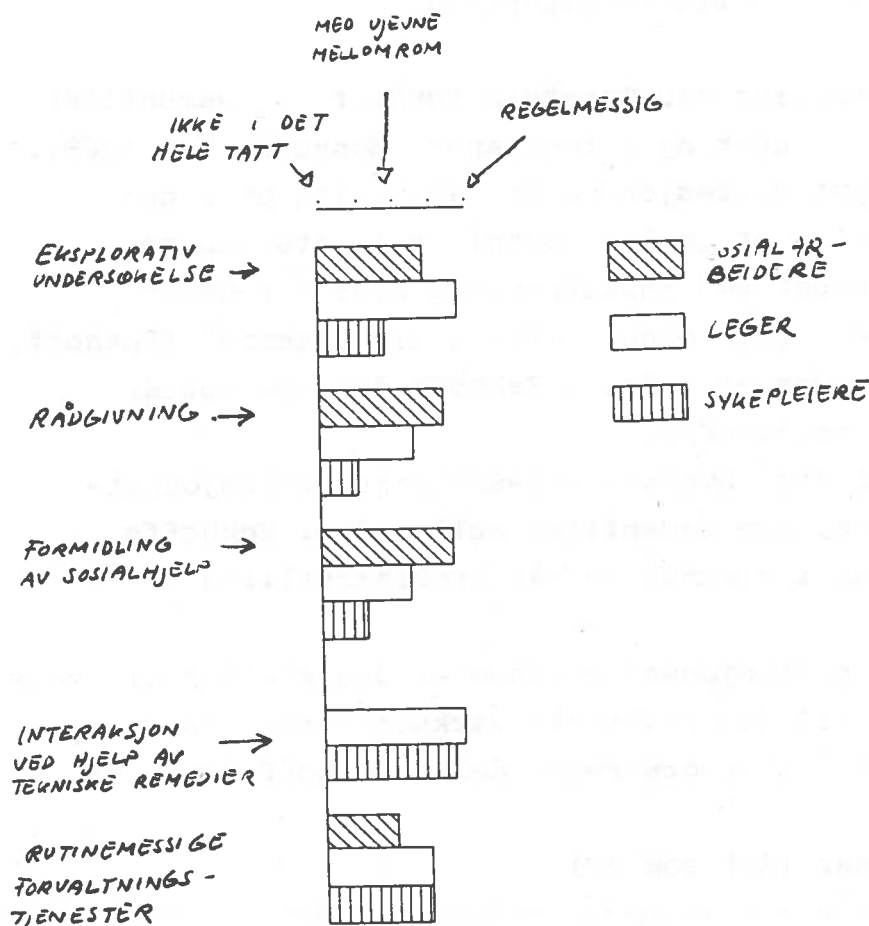
Det er verd å merke seg at transaksjonsrelasjonen markeres med én pil; fra lege til pasient. Som vi har påpekt tidligere forstår Parsons lege-pasient-forholdet som assymetrisk; Bloom følger dette opp. Det er videre interessant at relasjonen beskrives gjennom to hovedkarakteristika: som affektiv og instrumentell. Affektiv kan normalt oversettes med følelsesladet, og signaliserer én bestemt holdning til det menneskelige/sosiale aspektet ved relasjonen; nemlig at det er lite rasjonelt. Den rasjonelle dimensjonen ligger i det instrumentelle, det menneskelige/sosiale henvises til det følelsesladete, knapt rasjonaliserbare.

Språkbruken innenfor tjenesteytingsrelasjonen er en interessant måte å merke seg kooperasjonsaspektet på. Det assymetriske forholdet mellom lege-pasient er bl.a. et resultat av språkbruk. L. von Ferber (von Ferber, L., 1972) har undersøkt betydningen av språket i konsultasjonssituasjoner. Han mener bl.a. å kunne

påvise at pasientens problemer og sykdomsoppfatning ofte transformeres til en utilfredsstillende diagnose gjennom legens språkbruk. Von Ferber hevder at pasientens forståelse må vises større oppmerksomhet og at legene må utvikle en kommunikativ etikk som kan sikre dette. (Vi kommer tilbake til dette aspektet i forbindelse med den mer detaljerte behandlingen av "behandlingssituasjonen".)

Schuller (1977) har undersøkt (bl.a. ved hjelp av lydbånd) hvordan interaksjonen mellom klienter og henholdsvis leger og sykepleiere og sosialarbeidere foregår. Schuller deler interaksjonen opp i tre ulike interaksjonskategorier: eksplorativ undersøkelse, rådgivning og oppklaring, formidling av sosial og administrativ hjelp, kroppslig-teknisk hjelp og rutinemessige forvaltningstjenester. Følgende profil kom fram:

Figur 9 Ulike interaksjonsformers hyppighet innenfor sosialarbeider, lege og sykepleieryrkene



Kilde: Schuller, A. (1977)

Profilen gir et avgrenset bilde av hva slags interaksjon de ulike yrkene preges av og kan vel i beste fall tjene til å demonstrere vanskelighetene med å gi eksakt bilde av slike forhold.

Som vist i dette avsnittet er studiet av kooperasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker hovedsakelig avgrenset til studier av lege-pasient-forholdet.

Wadsworth (1976) sier til tross for dette:

"Much effort has been inverted in the study of why patients visit their doctors and how they reach their decision to do so; into how well patients comply with doctors' advice and instructions, and into demonstrating social complexity of the whole interlinked process ... this makes it all the more surprising that the consultation at the conclusion of this process, the source of patients' future preconception of consultations has received so little attention."

I en mer allmenn tilnærming tar Torstein Eckhoff opp samspillet mellom profesjoner, klienter og vitenskaper (Eckhoff, T., 1969). Eckhoff bruker begrepet profesjon om en "akademisk utdannet yrkesgruppe (som står) i et særlig forhold til vitenskapen gjennom at de er utdannet ved institusjoner hvor vitenskap bedrives ... og at de bruker denne viten i sin praksis" (Eckhoff, T., op.cit.:1). Klientene er i følge Eckhoff dem som mottar tjenester av profesjonsutøverne.

Hovedpoenget er imidlertid hverken vitenskapen, profesjonsutøverne eller klientene, men samspillet mellom dem. Eckhoffs analyse går dermed inn i kjernen av vår problemstilling.

Vitenskapen påvirker profesjonene gjennom at den skaffer til veie avgjørelseskriterier til den praktiske virksomheten. Disse avgjørelseskriteriene, eller grunnene, deler Eckhoff opp i to typer, nemlig

- faktiske premisser (det som er)

- verdipremisser (det som bør være)

Profesjonene kan deles opp alt etter hvilke av disse premissene som dominerer. Imidlertid vil premisser alltid være tilstede. Noen rendyrkede "verdi" eller "faktisk" profesjon mener Eckhoff er utenkelig.

Profesjonene gir vitenskapen status. Kun de vitenskaper som har utviklet profesjoner har i følge Eckhoff suksess. Han nevner filosofien og, til dels, sosiologien som eksempler på vitenskaper hvor manglende profesjonalisering har manglende suksess som følge.

Klientene gir profesjonene sin eksistens. Eckhoff legger vekt på betydningen av hva slags klienter en profesjon har: jo større konsumenter av tjenester, jo bedre, jo større kontaktflate, jo bedre, Konkurransen mellom profesjonene betegnes som et eksempel på klientens betydning. "Et sosialt tilfelle vil være interessant både for presten (synder), for juristen (lovbryter), for legen (pasient), for psykologen (pasient) osv.

Profesjonene gir klientene til gode av sine kunnskaper og praktiske ferdigheter. Eckhoff deler profesjonsutøvernes forhold til klientene opp i henholdsvis relasjoner og i hvem eller hva profesjonsutøverne føler seg forpliktet overfor.

Relasjonene er: kontrollrelasjoner, bytterelasjoner og hjelpe-relasjoner.

Forpliktelsene er overfor: klientene, samfunnet og faget. Figur 10 viser dette:

Forpliktelse	Relasjoner		
	Kontroll	Bytte	Hjelp
Samfunn			
Fag			
Klient			

Eckhoff mener at vitenskapene gir klientene en rekke verdiforestillinger. Han nevner overgangen fra teknologi til naturviten-

skap som eksempel på hvordan verdiforestillinger endres. Han sier:

"Hvis f.eks. noen sier at et år har vært "et godt år for landet", regner vi med at han mener et år med stor velstandsøkning og produktivitetsøkning - ikke et år hvor menneskene har vært ekstra snille og gode mot hverandre, eller et år hvor de har hatt rike skjønnetsopplevelser eller vunnet seg innsikt i fundamentale problemer."

Klientene gir vitenskapen støtte. For det første gjennom at de er profesjonenes klienter, og for det andre at de danner en opinion til fordel for vitenskapen. Dermed påvirkes forskningens retning.

Følgende samhandlingsrelasjoner eksisterer da i følge Eckhoff mellom profesjoner, klienter og vitenskap.

Figur 11 viser dette:



Eckhoffs gjennomgang er viktig, av følgende grunner:

- 1) At vitenskapenes, og dermed profesjonenes grunngivingspremisser varierer. Det ene ytterpunktet, det faktiske, kan langt på veg sammenliknes med premissene den resultatorienterte handlingstypen hviler på; kognitivt instrumentelle kriterier. Det andre ytterpunktet, verdiene, er å sammenlikne med den praktisk-normative dimensjonen knyttet til legitime handlinger innenfor en sosial verden.
- 2) At det er ulike relasjoner knyttet til ulike profesjoner. Disse ulike relasjonene kan til en viss grad knyttes til de

faktiske og verdibetingete premissene. Bytterelasjonen kan karakteriseres som en faktisk relasjon, hjelperelasjonen kan karakteriseres som en verdirelasjon. Derimot lar ikke kontrollrelasjonen seg entydig tilordnes disse premissene; denne er av mer funksjonell karakter og kjennetegnes ikke av premissene som inngår i selve samhandlingen. Samhandlingen må derimot knyttes til et samfunnssystem og dets behov for kontroll av visse formelle, kulturelle og institusjonelle rammer.

- 3) At det er involvert ulike typer forpliktelser i profesjonsutøvelsen. Profesjonsutøver-klient-rollen er ikke nødvendigvis den sentrale aksene i utøvelsen. Krav fra samfunn og fag kan veie like tungt som klientens interesser.

Eckhoffs analyse er viktig fordi den ekspliserer samhandlingsaspektet. Det (tilsynelatende) opplagte faktum at profesjonsutøvelsen i grunnleggende forstnad er avhengig av et samspill mellom profesjonsutøver og klient tydeliggjøres. At denne relasjonen kan komme "i klemme" mellom ulike grunngevingsspremisser for profesjonene (faktiske og verdibetingete) og ulike former for institusjonaliserte samhandlingsformer (bytte-hjelp) er av sentral betydning for den videre drøftingen av tjenesteyttingsarbeidet.

5.2.5. Oppsummering av litteraturgjennomgangen

Litteraturgjennomgangen gir oss endel holdepunkter i forhold til hva som er **problemene** med analysen av tjenesteyttingsarbeidet og i forhold til hva som finnes av **kunnskaper** om tjenesteyttingsprosessen og dens aktører. Det synes å være to hovedproblemer (eller mangler) ved det gjennomgatte forskningsmaterialet:

- Av de tre elementene vi satte oss fore å undersøke, er det **tjenesteproduzenten** som er best dekket. Både profesjons-sosiologien, medisinsk sosiologi, konsumsosiologi og organisasjonsteori berører tjenesteyteren oftere enn de berører tjenestemottakeren og - særlig - samhandlingen

mellom disse to. Såvel tjenestemottakeren som kooperasjonsaspektet framstår som "stebarn" innenfor forskningen. Årsakene til dette ligger trolig i påvirkningen fra den dominerende retningen innen arbeidsforskning - industri-sosiologien. Innen industrien er ikke varebrukeren relevant for den umiddelbare produksjonen. Ei heller er samhandlingen mellom produsent og forbruker relevant. Ubevisst synes forskningen innenfor tjenesteytingsområdet å ha overtatt denne vektleggingen.

- Det **institusjonelle perspektivet** synes å ha en for dominerende plass innenfor forskningen. Det synes å være to hovedårsaker til dette. For det første er en stor del av profesjonssosiologien og den medisinske sosiologien mer eller mindre direkte inspirert av et struktur-funksjonalistisk perspektiv. Særlig synes Parsons å spille en stor rolle. Dette fører til at aktørene oppfattes som rolleinnehavere innenfor et funksjonelt system, ikke som språkbrukende aktører innenfor ansikt- til- ansikt- relasjoner. For det andre har en stor del av forskningen omkring tjenesteytingsarbeidet utspring i profesjonene selv (medisin, sykepleie, sosialarbeid o.a.). Dermed blir profesjonsinstitusjonen og dens verdigrunnlag og interesser satt i fokus.

Til tross for disse manglene er det en rekke viktige kunnskaps-elementer (eller snarere spørsmål) som ligger i den gjennomgåtte litteraturen. Følgende punkter er i så måte av særlig betydning:

- Det synes å eksistere delte oppfatninger om hvordan tjenesteyters handlingsnormer skal forstås - og ikke minst - hvordan disse bør utformes. Skal tjenesteyter forholde seg uegennyttig og upersonlig til tjenestemottaker (byråkratiets ideal) eller skal den hverdagslige, **sosiale relasjonen**, gis fritt spillerom?
- Skal "produksjonen" av tjeneste forstås som en rent instru-

mentell prosedyre (Stjernø), eller må grunnlaget for slik "produksjon" forstås i en utvidet forstand?

- Viser tjenestemottakerens passivitet, slik den beskrives av konsum- og medisinsk sosiologi, at "tjenesteproduksjonen" egentlig ikke er så avhengig av deltakelse fra mottakerens side?
- Hva slags konsekvenser har det at tjenesteytingsproduksjonen foregår ut fra faktiske (objektive) premisser eller ut fra verdi-premisser (normative premisser)? Hva betyr det at ulike premisser legges til grunn for tjenesteytinger med ulikt siktemål; nemlig kontroll, bytte eller hjelp.

Kapittel 6 TJENESTEYTINGSSITUASJONENE: BEHANDLING, KONTOR OG BUTIKK

6.0. TJENESTEYTINGSSITUASJONEN

I dette kapitlet vil vi ta for oss tre ulike typer tjenesteytingsarbeid: behandlings- og rådgivningsarbeidet, kontorarbeidet og butikkarbeidet. Grunnen til at vi velger å gå inn på disse tre arbeidstypene ligger på to plan. Rent kvantitativt representerer de sysselsatte innenfor disse tre arbeidstypene over en fjerdedel av alle sysselsatte i Norge (527 000 av totalt 1 913 000 i 1985). Kvalitativt fordi de synes å representere en stor spennvidde mhp. graden og kvaliteten av interaksjon eller samhandling. F.eks. kan kontorarbeidet og butikkarbeidet synes å representere et mer instrumentelt/resultatorientert arbeide enn hva f.eks. deler av behandlings-/rådgivningsarbeidet gjør. For å kunne sette tjenesteytingsarbeidet opp mot produksjonsarbeidet vil vi skissere hvilke prinsipper og målestokker de enkelte aktørene handler ut fra i arbeidssituasjonen. Selv om vi trekker inn eksempler fra konkrete arbeidssituasjoner, vil vi basere gjennomgangen på "ideal-typiske" beskrivelser av de ulike typene tjenesteytingsarbeid. Dette innebærer at vi vil konsentrere oss om hovedtrekkene ved de ulike typene arbeid og se bort fra den store mengden av variasjoner som eksisterer innenfor hver enkelt arbeidstype. Beskrivelsene er dermed ikke å oppfatte som empiriske beskrivelser som stemmer overens med virkeligheten i ett og alt, men må snarere forstås som analytiske abstraksjoner som kan tjene til å kontrastere empiriske enkelttilfeller.

6.1. BEHANDLINGSSITUASJONEN

I dette avsnittet skal vi se på behandlingssituasjonen. I 1985 av nesten 150 000 mennesker involvert i behandlingen av somatiske (legemlige) eller psykiske lidelser i Norge (SSB 1986:148). Til sammenlikning av 143 000 mennesker sysselsatt innenfor tradisjo-

nell verkstedsindustri og kjemisk industri. Selv om langt fra alle som er registrert under kategoriene "medisinsk arbeid", "sykepleie og annet pleiearbeid" og "annet syke- og helsevern-arbeid" er involvert i umiddelbare klient-pasient relaterte behandlingssituasjoner, kan vi allikevel betegne "behandling" som en av de betydeligste arbeidskategoriene i Norge i dag. Det samme er tilfelle innenfor de fleste OECD land.

Vi vil ikke binde drøftingen til noen bestemt institusjonell eller profesjonell ramme. Istedenfor vil vi forsøke å angi hvilke faser en behandlingssituasjon kan deles opp i og hva det er som betegner disse fasene. Dette vil gi oss anledning til å si noe om hvilke vurderings- og bedømmingsmålestokker som tas i bruk innenfor hver enkelt fase og - følgelig - hvilke former for handlingsrasjonalitet som involveres i ulike situasjoner. Skissen av behandlingssituasjonen vil bli delt opp i to: først en "idealtypisk" beskrivelse av de nødvendige fasene i en behandlingssituasjon, dernest en beskrivelse av hvordan ulike problemkomplekser er knyttet til ulike målestokker og ulike handlingskrav.

Drøftingen knytter seg til kommunikasjonsteorien presentert i kapittel 3. Der viste vi hvordan aktør-rasjonalitet kan betraktes som hhv. resultatorienterte og forståelsesorienterte handlinger og hvordan de tre kommunikasjonsmodiene kognitivt/instrumentelt, moralsk/praktisk og subjektivt/ekspressivt avgjør hvilke målestokker som er avgjørende for ytringers og handlingers rasjonalitet.⁵

En kommunikasjonsteoretisk vinkling forutsetter en relativt sterk avgrensning. Bl.a. må vi se bort fra hvordan sykdommen, lidelsen har oppstått og hva slags fysiske, psykiske eller sosiale forhold

⁵ Det må presiseres at dette bare er én måte å betrakte behandlingssituasjonen på. Som Peter Gross sier: "Die Verknüpfung der leistungsnehmerseitigen, alltagspraktischen Beurteilungen ihres Zustandes und der leistungsgeberseitigen Verfahren und Prozedüren kann unter wissensoziologischen, sprachsoziologischen oder auch forschungsmethodischen Gesichtspunkten beschrieben werden." (Gross, P., op.cit.:129)

det er som ligger til grunn for at pasienten/klienten oppsøker behandling. Vi kan heller ikke gå inn på hvilke faktorer det er som avgjør hvorfor pasienten/klienten oppsøker én bestemt profesjon/institusjon til fordel for en annen. Også stedet, dvs. hvorvidt behandlingen skjer innenfor en institusjon, på et kontor eller i hjemmet, faller utenfor drøftingen. Dette innebærer at vi legger hovedvekten på selve behandlingsprosessen, dvs. på samhandlingen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker.

Gross (Gross, P., op.cit.:126) skiller mellom to hovedfaser i en behandlingssituasjon. Dette er:

- 1) Behovsbestemmelsesfasen og
- 2) Behandlingsfasen/gjennomføringsfasen

Forskningens fokus synes, ikke overraskende, å ligge på fase 2, behandlingsfasen (Schäfer, D., 1969). Denne fasen inntreffer imidlertid etter at klientens/pasientens behov er nærmere definert (det må avgjøres at det i det hele tatt foreligger et behov) og er innlemmet i en forutdefinert sykdoms-/lidelses-/mangelkategori. Dette er et trekk som karakteriserer alle persontilknyttede tjenester. Uansett om det er frisøren eller psykiateren som er på ferde; det er nødvendig for tjenesteyteren "å finne ut" hva slags behov eller problem som foreligger. Når han/hun har funnet ut dette, er det mulig å gå videre i tjenesteytingsprosessen. "Hvor langt skal det være i nakken" eller "hva feiler det oss i dag" er et nødvendig utgangspunkt.

Vi kan, med Peter Gross, dele behovsbestemmelsesfasen opp i tre faser:

- 1) "Feiler det pasienten noe?" Eksisterer det et reelt behov i det konkrete tilfellet? Her vil det være et markant skille mellom kommersielle og ikke-kommersielle tjenester. Denne forskjellen har med ulikhetene mellom samhandlinger styrt via medier (penger, makt) og kommunikativt-styrte samhandlinger. I det øyeblikk en persontilknyttet tjeneste foregår via pengemediet, er det ikke lengre spørsmål om det eksisterer et behov eller ikke. "Betalingen befaler" og "kunden er konge" avgjør i utgangspunktet behovsspørsmålet. Dersom

kunden har penger vil ikke frisøren gå inn i en diskusjon om det trengs klipp eller ikke. Det samme gjelder den privatpraktiserende psykolog eller lege.

Innenfor den offentlige helse- og sosialsektoren arter behovsbestemmelsesfasen seg (i det minste tendensielt) forskjellig. Klienten (pasienten) handler ikke via noe spesialisert medium som utelukker vurdering av hvorvidt det eksisterer et behov eller ikke. Helse- og sosialsystemene er allikevel stilt overfor krav om effektivitet og resultat og vil ikke kunne se bort fra en viss sortering/differensiering i denne tidlige fasen. Jo sterkere kravet om effektivitet/-resultat stilles, jo strengere må de offentlige helse-/sosialsystemene vurdere behovet for behandling og - i forlengelsen - bruken av ressurser. På denne måten kan vi si at det generelle kommunikasjonsmediet innenfor forvaltningen indirekte slår inn i forhold til tjenesteytingssituasjonen. De ulike forvaltningsorganenes myndighet, dvs. legitime makt, er gjort avhengig av at de representerer en mer effektiv og resultatrasjonell organisasjonsform enn andre organisasjonsformer.

- 2) "Hva feiler pasienten/klienten?" Hva består behovet i? Mulighetene er mange og valgene kan treffes ut fra en mengde forhold. Cicourel sier om lege-pasient-forholdet:

"The physician must search for medical coherency from among often fragmented narrative statements in which the patient seldom completes an account about some event or symptom. The physician often asks leading questions, and the language used can seriously complicate the comprehension and attributions of intentions and knowledge conveyed. The patient's rambling, often fragmented narratives, are not coherent in and of themselves unless considerable contextual information is attributed to what is said..."
(Cicourel, A.V., 1981:71)

Cicourel er opptatt av transformasjonen fra den direkte pasient-lege samhandlingen til den offisielle sykdomsklassifiseringen. Det individuelle tilfelle må på en eller annen

måte føyes inn i en forutdefinert kategori for at behandlingstype/strategi skal kunne velges. Cicourel ser på dette som en transformasjon fra mikro til makro, dvs. en transformasjon fra en subjektiv, forutforståelse av problemet til en kategorisering fastlagt av storsamfunnet. Ofte vil denne kategoriseringen innebære en forenkling av problemet, f.eks. ved at omgivelses-, miljøfaktorer nedtones (respektive: overbetones), ved at de rent legemlige problemene nedtones eller overbetones osv. Konsekvensen for pasienten/klienten er at problemet endrer status fra å være privat og hverdags-tilknyttet til å bli "systemtilfelle".

- 3) "Hva trenger pasienten/klienten?" Denne fasen står i nær tilknytning til fase 2. Behovskategoriseringen er i de fleste tilfeller koplet til prosedyrer for behandling - det enten være seg i form av instrumentelle prosedyrer rettet mot somatiske lidelser - eller terapeutisk-pregete behandlingsopplegg rettet mot psykiske lidelser.

Innenfor mange behandlingssammenhenger vil disse tre fasene flyte over i hverandre. Dette forhindrer ikke at de i denne sammenhengen kan fungere som analytiske uthevninger av nødvendige faser innenfor behovsbestemmelsesprosedyren. På samme måte er det ikke gitt at én bestemt person/profesjon/yrkesgruppe inngår i alle de tre fasene. I ekstreme tilfeller kan det være tre ulike personer (eller yrkesgrupper) involvert. Innenfor større institusjonelle sammenhenger med sterk rolledifferensiering - f.eks. moderne sykehus - er den slik arbeidsdeling tenkelig.

Med hensyn på overlapping av de ulike fasene, synes det å være slik at jo mer samtalepreget kontakten mellom pasient/klient og behandler er; jo mindre klar blir grensene.

En psyko-analytisk situasjon vil f.eks. være preget av uklare grenser mellom behovsfastslåing, behovskategorisering og behandling. En ren somatisk lidelse, f.eks. blindtarmsbetennelse, vil lettere kunne deles opp i de ulike fasene.

Behovsbestemmelsesfasen og dens tre "underfaser" representerer en (viktig) overgang mellom pasientenes/klientenes hverdagslige

tilværelse og tilværelsen som medisinsk/psykiatrisk "kasus". I behovsbestemmelsesfasen koples klientens/pasientens erfaringer og opplevelser til "behandlerens"/behandlingsinstitusjonens prosedyrer og rutinger. Det er dermed denne fasen, og den samhandlingen/kommunikasjonen som foregår her, som legger premissene for det som skjer i selve behandlings-/gjennomføringsfasen.

6.1.1. Tre typer lidelser - tre typer behovsbestemmelser og -behandlinger

En vanlig definisjon av somatisk behandling er at de omfatter tiltak for å lege, lindre og rehabilitere den fysiske funksjonsdyktigheten til pasienten. En slik forståelse av behandling viser kun til gjennomføringsfasen, altså til en avgrenset del av tjenesteytingsprosessen. Behovet forutsettes å være til stede i utgangspunktet. Dette innebærer en kraftig avgrensning. Som vi skal vise er det nettopp i behovsbestemmelsesfasen de kanskje viktigste avgjørelser tas. Hvordan foregår konstateringen av behovet for et legemlig eller somatisk behandlingsbehov? Hvilke bedømmelses-/vurderingsmålestokker foreligger og hvilke kooperasjonsformer er typiske? Dersom behovet er umiddelbart synlig, ytre skade, infeksjon, forbrenning o.a., er behovet for behandling og behandlingsformen (relativt) klar i utgangspunktet. Denne type skader kan umiddelbart koples til prosedyrer for øyeblikkelig hjelp. En behovsprøving i forstand av en kommunikativ utredning mellom behandler og pasient er unødvendig. Vi kan si at behandlingen knyttes til et ytre, objektivt, fenomen/problem. Dette fenomenet kan møtes gjennom en resultatorientert handling (hhv. instrumentell eller strategisk) hvor det, for det første, brukes en type viten som er anvendelig for tekniske eller strategiske handlinger og, for det andre, hvor selve handlingen kan beskrives som forutdefinerte teknologier/strategier.

I de tilfellene hvor det oppstår uenighet om den viten som anvendes vil kritikken rettes mot den sannhet som er hevdet. Dersom det ikke er mulig å komme fram til enighet representerer den teoretiske diskurs en mulig fortsettelse. Når den diskursive prøvingen taper sin ad hoc karakter og systematisk stiller

spørsmål ved den empiriske viten gir det seg en kummulativ effekt. Den viten som er resultat av dette etablerer seg i form av teorier (Habermas, J. 1981 I:447).

Den type handlinger og målestokker det her er snakk om kan framstilles skjematisk på følgende måte:

**Figur 12 Aspekter ved handlingsrasjonaliteten
(Instrumentelt-strategiske handlinger og konstative
språkhandlinger)**

Hand- lingstype	Type av viten komplett til den aktuelle handling	Argumenta- tasjonsform	Eksempler på bruk av den aktuelle type viten
Instrumentell strategisk Handling (teleologisk)	Teknisk og strategisk Anvendbar viten	Teoretisk diskurs	Teknologier/ Strategier
Konstative språkhand- linger	Empirisk- teoretisk viten	Teoretisk diskurs	Teorier

Kilde: Habermas, J., op.cit., I:448

Målestokkene for rasjonalitet i behandlingen av somatiske lidelser gir seg, som en logisk konsekvens, i form av sannhet og virkning.

Den synlige, ytre karkteren til denne typen lidelser fører med seg en helt elementær, og sannsynligvis kulturoverskridende intersubjektivitet. Langt på veg vil behovsbestemmelsesfasen

preges av en førspråklig eller ikke-artikulert form. Behandleren er, pga. den utvendige karakteren til skaden, i stand til å tyde de nødvendige tegn uten å ty til kommunikasjon. Dette illustreres godt ved **bevisstløshet**: en tilstand som ikke forhindrer gjennomføring av behovsbestemmelses- og behandlingsfasen.

Den somatiske behandlingsformen nærmer seg sterkt den type menneske-gjenstands relasjoner vi har beskrevet i forbindelse med produksjonen. Dette tendensielle slektskapet til "gjenstanden" gjør at forholdet behandler-pasient kan ta form av et **assymetrisk** forhold. Dette er i tilfelle et problem som har sitt utspring i at den rendyrkede, utvendige formen for somatisk behandling etableres som målestokk for andre behandlingsformer hvor andre krav stilles.

Den umiddelbart synlige, utvendige skaden er altså utvetydig knyttet til den resultatorienterte handlingstypens målestokker. Dette gjør **samhandlingsaspektet** ved tjenesteytingen lite viktig (eks. bevisstløshet). Samhandlingsaspektet øker i betydning allerede ved en annen type somatisk behandling. Ved skader, sykdommer knyttet til **indre organer**, oppstår det umiddelbart et behov for å aktivisere pasienten (vi ser da bort fra bevisstløshet hvor muligheten for slik samhandling av naturlige årsaker faller bort).

Når skaden, sykdommen ikke lengre er synlig eller håndgripelig, dvs. ikke umiddelbart kan objektiveres innenfor det felles erfaringsrommet, blir behovsbestemmingsfasen viktig. Dersom vi stanser opp ved den første fasen av behovsbestemmelsen, ved spørsmålet "Feiler det pasienten noe?", er det **eneste** kriteriet behandleren har å holde seg til, **de subjektive ytringene pasienten/klienten** (eller; det som kan bli pasient/klient) kommer med. I visse tilfeller kan utvendige uttrykk for smerte også tjene som indikasjon. Den første fasen består dermed i en kommunikasjon mellom tjenestemottaker og -yter. Kun på basis av denne, fortrinnsvis forståelsesorienterte kommunikasjonen, kan behovsbestemmelsesfasen fortsette ved hjelp av teknisk apparatur (det kan selvsagt tenkes varianter av dette hvor behovsbestemmel-

sen finner sted gjennom rutinemessige tekniske prosedyrer; f.eks. røntgenundersøkelser osv. - dette er allikevel unntakene). Fra det utvendige, objektive i forbindelse med synlige skader, dreier grunnlaget seg i retning av tjenestemottakeren, dvs. de subjektive ytringene til tjenestemottakeren allerede ved ikke-synlige somatiske skader, sykdommer.

Vi kan si at tjenestemottakeren (den potensielle pasient) innehar en subjektiv preget viten, en viten kun han/hun har tilgang til. Den viten tjenestemottakeren har om seg selv må han/hun presentere på en mest mulig troverdig måte. Tjenesteyteren, i dette tilfellet behandleren, må velge om han/hun ser på ytringen som oppriktig eller ikke oppriktig. Det kan f.eks. være snakk om rent bedrag, eller om selvbedrag. Hypokondri er et begrep som dekker noe av det dilemmaet som oppstår straks sykdommen/problemet/fenomenet blir utilgjengelig for direkte, objektiv etterprøving. Faktisk kan selvbedrag, dvs. den subjektive viten i seg selv, være gjenstand for behandling. I terapeutiske behandlingssituasjoner vil nettopp oppheving av selvbedrag, feilaktige oppfatninger av seg selv, være tema/mål for behandlingen.

I behandlingstilfeller hvor det er snakk om indre skader, ikke synlige eller direkte håndgripelige, må målestokker knyttes til subjektive ytringers autentisitet koples inn i behandlingssituasjonen dvs. behovsbestemmelsesfasen. Dette aspektet kan skjematisk vises på følgende måte:

Figur 13 'Aspekter ved handlingsrasjonaliteten (dramaturgiske handlinger)

Hand- lingstype	Type av viten koplet til den aktuelle handling	Argumenta- sjonsform	Eksempel på bruk av den aktuelle viten
Dramaturgisk handling	Estetisk- praktisk viten	Terapeutisk og estetisk kritikk	(kunstverk)

Begrepet "dramaturgisk handling" betegner behovet for å framstille seg selv og den viten en har "enetilgang" på, på en autentisk måte. "Selvrepresentasjonen" står i fokus. Det vil være den praktiske viten om ens egen tilstand som hevdes. Kritikken vil være av terapeutisk karakter og må eventuelt møtes med grunnvinger som forsterker autentisiteten i den viten som er presentert. Det er åpenbart at den subjektive karakteren til denne kunnskapen gjør den mindre tilgjengelig for etterprøving, noe som gjør sikkerheten - eller objektiviteten - mindre fullkommen.

Den subjektive dimensjonens betydning som "primærdata" gjør at forståelsesorientert samhandling er nødvendig i denne typen behovsbestemmelse. Klienten må beskrive problemene, forsøke å lokalisere dem og gjengi symptomene "i regi" av tjenesteprodusenten.

Tvilen om den potensielle klientens oppriktighet (evt. falske bevissthet) hos tjenesteprodusenten og - på den andre siden - tvilen hos tjenesteyteren om hans/hennes subjektive ytringer tas på alvor, legger grunnlaget for angst og stress som kan prege den videre gangen i tjenesteytingsprosessen.

Etter at behovsbestemmelsesfasen er over, etter at tjenesteyter aksepterer at "det feiler pasienten noe", er det mulig å stadfeste/eventuelt avkrefte de subjektive ytringene til pasienten ved hjelp av tekniske virkemidler. Fra og med dette steget er det mulig å anvende den resultatorienterte rasjonlitetens målestokker: dvs. sannhet og virkning.

Behovet for psykisk behandling utvider kravet om bedømmingskriterier ytterligere. Psykiske lidelser arter seg framfor alt gjennom unormal atferd, ikke gjennom legemlige lidelser eller problemer. Selv om symptomene på psykiske lidelser i høyeste grad kan være synlige og "håndfaste", er de ikke mulig å lokalisere til noe bestemt punkt (dersom vi ser bort fra hjernelidelser som svulster og varig utviklingshemming som følge av direkte hjerneskader o.a.), det eksisterer som oftest heller ikke noen entydig definisjon av lidelsen blant de aktuelle profesjonene. Selvsagt har vi oppfatninger om hva som er "normale" og "gale" mennesker, imidlertid er dette oppfatninger som varierer fra kultur til kultur, fra tidsepoke til tidsepoke, fra gruppe til gruppe. Disse atferdsforstyrrelsene arter seg på svært mange måter og i ulike former; som fantasier, manglende virkelighetssans, søvnforstyrrelser, problemer med følelseslivet, som bisarr oppførsel, inadekvat håndtering av hverdagens krav til handlinger og oppførsel, overdreven rettferdighetssans, kverulantri osv. Dette er avvik som ikke kan måles kvantitativt og som heller ikke kan defineres som en bestemt somatisk svakhet. Psykiske problemer må nødvendigvis vurderes forståelsesorientert. Spørsmålet "om det feiler den potensielle pasienten noe" er avhengig av en vurdering i forhold til normer for normal atferd. Behovsbestemmelsesfasen er spesielt knyttet til fellesskapets legitime normer og regler for hva som er riktige og gale handlinger. Dette skyldes for det første det manglende objektive kriteriet, det er ikke noe ytre, objektivt trekk som kan sies å være sant eller ikke sant. Det utvendige avviket er ikke mulig å avgjøre ut fra dette kriteriet. For det andre blir den potensielle pasientens egne, subjektive, ytringer problematiske. Riktignok kan de være oppriktige og autentiske, men allikevel (være) i strid med fellesskapets normer om rett og galt. Det subjektive elementet henvises dermed til det normative feltet og må kritiseres ut fra dette. Skjematisk kan vi framstille den fellesskapsorienterte, normregulerte, handlingssammensetting på følgende måte:

Figur 14 Aspekter ved handlingsrasjonaliteten (normregulerte handlinger)

Hand- lingstype	Type av viten koplet til den aktu- elle handling	Argumenta- sjonsform	Eksempel på bruk av den aktuelle type viten
Norm- regulert handling	Moralsk- praktisk viten	Praktisk diskurs	Retts- og moral fore- stillinger

Kilde: Habermas, J., op.cit.:448

Den moralsk-praktiske viten viser til kunnskapen om fellesskapet og hva som anerkjennes som legitime (riktige) handlinger. Et kontroversielt legitimitetskrav kan tematiseres som en gyldighetsfordring og kan etterprøves diskursivt (Habermas, J., op.cit.:447). På den ene siden kan aktøren bestride riktigheten til en handling med henvisning til en bestemt, eksisterende norm. På den andre siden kan aktøren gå videre og kritisere/etterprøve selve normen.

Sentraliteten til denne moralsk/praktiske kunnskapen - og de omfattende kravene til vurdering de stiller - kan illustreres gjennom det mangfoldet av symptomer som kan tjene til å befeste en diagnose om psykiske forstyrrelser; dvs. avgjøre spørsmålet "om pasienten feiler noe". Et ord i en uventet sammenheng, en takk eller en hilsen til en fremmed, latter, hvordan sitter han/hun? blikket, intensitet i samtaler, treghet, mistilpasninger eller overtilpasning, klesdrakt, osv. er alle symptomer som kan trekkes inn (etter Gross, P., op.cit.:132). Det karakteristiske for alle disse "symptomene", eller snarere tegnene, er at målestokkene (mellom f.eks. riktig og gal klesdrakt), er svært gruppe- og tidsavhengige.⁶

⁶Det problematiske i denne formen for behovsbestemmelse illustreres godt gjennom "tilfellet Arnold Juklerød". Her har den psykiatriske fagkunnskapen definert pasientens sykdom/lidelse som

Denne abstrakte gjennomgangen av ulike typer behandling har lagt hovedvekten på fase 1; behovsbestemmelsesfasen. Denne fokuseringen får fram hvordan samhandlingsaspektet ved denne tjenesteytingen varierer alt etter hvilken type lidelse eller sykdom som tematiseres. Det viser også at fase 2, behandlings-/gjennomføringsfasen, er tett koplet til den behovsbestemmelsen som foretas i fase 1. Den objektive, ytre skaden kan følgelig behandles på en utvendig instrumentell måte. Annerledes med den psykiske mistilpassingen hvor behov og behandling må avgjøres i forhold til et sett av normer for hva som er riktig og galt innad i gruppen eller i samfunnet som helhet. "Normaliseringen" av pasientens atferd kan kun skje i forhold til dette. Dermed er både behovsbestemmelse og behandling knyttet til den kommunikative prosessen og til den sosialt integrerte livsverdenssammenhengen. I og ved at hverken sykdom eller behandling kan fastslås som noe utvendig, må man nødvendigvis ty til fellesskapets normer og regler for hva som er "gal" atferd og hva som skal anses som "normal" atferd. Angivelse av mål og midler forutsetter eksistensen av et sosialt integrert fellesskap, Disse to ytterpunktene underbetoner det subjektive aspektet. Som vi viste i forbindelse med "indre skader" er dette av stor betydning. Subjektive ytringers autenticitet - og vurderingen av deres autenticitet - er, og bør være, en nøkkel til å forstå behandlingssituasjonen bedre, Behandling kan ikke forstås som ensidig og utvendig instrumentell (evt. strategisk) reparasjon av somatiske lidelser. I de aller fleste tilfellervil en kooperasjon mellom tjenesteyter og -mottaker være nødvendig for at første, og kanskje viktigste, fase av tjenesteytingsprosessen skal fungere på en adekvat måte.

"ekstrem hang til kverulering", Hva som er ekstrem kverulering er selvsagt normavhengig. Det dynamiske aspektet ved språket kommer dessuten godt fram gjennom at pasienten selv kan påvirke fellesskapets oppfatning av kverulering gjennom kverulering! Gjennom en særdeles effektiv bruk av media og offentlighet klarer kasuset å skape tvil om den profesjonelle diagnosen ved hjelp av selve kjernen i diagnosen: dvs. kverulering. Uten å ta stilling til riktig eller galt i den konkrete saken, illustrerer den forbillig de vide og vanskelige kriteriene for rasjonell handling som må gjelde innen denne typen behandling.

6.1.2. Rådgivningssituasjonen

"Rådgivning" kan være alt fra familierådgivning til rådgivning i forbindelse med industrietablering. For å følge opp analysen av "behandlingssituasjonen", vil vi avgrense oss til å se på sosial- og psykologisk rådgivning. Denne typen rådgivningsvirksomhet finner vi særlig innenfor de offentlige sosialhjelpssystemene (sosialkontorer, barnevern, psykisk helsetjeneste o.a.). Gross definerer denne typen rådgivende tjenesteyting som den helbredelse/lindring av psykiske eller psyko-sosiale konflikter, nødtilstander eller mangelsituasjoner som utføres av ikke-medisinske profesjoner. (Gross, P., op.cit.:133)

I og med at rådgivningen tar sikte på å oppnå et resultat i form av å helbrede/lindre psyko-sosiale problemer, kan vi bruke den samme oppbyggingen av tjenesteytingssituasjonene som vi gjorde i forbindelse med behandlingen; dvs. behovsbestemmelsesfase og behandlingsfase, men med hovedvekt på behovsbestemmelsen og de ulike stegene den består av.

Behovsbestemmelsesfasen innledes av spørsmålet om det foreligger et behov for rådgivning eller ikke: "feiler det klienten noe?" Svaret på dette spørsmålet er avhengig av hva som defineres som "normalt" og "unormalt". Hva som skal defineres som mistilpassning og atferdsvansker støter på de samme problemene som psykiske lidelser gjør; bare i enda sterkere grad. Det som synes å være sterk mistilpassning innenfor én sammenheng (f.eks. familien) kan kombineres med stor grad av tilpassning innenfor en annen sammenheng (kameratflokk). På grunn av store grensetrekkingsproblemer, risikerer man at alle mennesker får behov for rådgivning: dvs. alle har tilpassnings- eller atferdsproblemer. En illustrasjon på dette representerer bl.a. den sveitsiske kantonen Bern hvor det i 1983 ble opplyst at 50-75% av befolkningen led av et eller annet psyko-sosialt problem hvor behandling/rådgivning var ønskelig/nødvendig. I forlengelsen av denne opplysningen ble det sagt:

"dass ein erheblicher Teil der Bevölkerung in dem hochentwickelten Ländern an ernsthaften und behandlungsbedürftigen seelischen Störungen leidet."
(Brown, H., 1980:95)

Barn, f.eks., kan enten være mistilpassede/ha atferdsproblemer (og dermed ha behov for rådgivning/behandling) fordi de er somlete, trege, drømmende og underlegne eller fordi de er for aktive, har for mye energi, er urolige, aggressive og impulsive.

Avgjørelsen om det foreligger et behov for rådgivning hviler på så forskjellige forutsetninger fra somatisk behovsbestemmelse som vel mulig. Den grunnleggende målestokken som trekkes inn er den moralsk/praktiske. Fellesskapets (svært ofte: profesjonens) definisjon av hva som er normalt/unormalt er kjernepunktet. Dette kan vi utdype ved å gå videre med delfase 2: "hva feiler det klienten?"

Gjennom at klienten trekkes inn i en organisasjonsmessig sammenheng som er spesialisert i retning av rådgivning/behandling, transformeres han/hun til en lidelses-/problem-kategori.

Schäfer (Schäfer, D., 1969) drøfter begrepene "sunn" og "frisk" i lys av denne kategoriseringen. I følge ham var dette nødvendige begreper helt fram til våre dager. Begrepene fikk allmenn betydning først på det tidspunktet sosialsystemene begynte å kreve en entydig kategorisering av enkelttilfeller som hhv. "sunn" og "frisk". Etableringen av trygdeordninger og andre støtteordninger, nødvendiggjorde en slik kategorisering. Det er denne transformasjonen, fra dagligdags tilfelle (med det fortolkningsspillerommet som foreligger der) til profesjonelt definert kategori, som finner sted i det klienten favnes av systemet og behovet skal defineres nærmere. Organisasjonen som omgir den konkrete rådgivningstjenesten må sammenfatte og kategorisere de symptomene de observerer i skriftlig form pga. en rekke forhold: organisasjonsinterne, informasjonstilknyttede, dokumentasjons, organisasjonseksterne og finansielle forhold (Gross, P., 1984:-134).

Denne transformasjonen ender i en klientmappe eller en journal. Klientmappen/journalen finner vi igjen innen all behandlings-/rådgivningssammenhenger. Denne mappen avspeiler ulikhetene innenfor dette området. Innenfor somatisk behandling eksisterer det relativt utvetydige definisjoner og kategorier (WHO: Informasjonsklassifisering av sykdommer). Innenfor psykisk, og ikke minst, sosiale problemområder, er dette ikke tilfelle. Transformasjonen fra "feiler det klienten noe" til "hva feiler det klienten" er langt vanskeligere å kategorisere innenfor det psyko-sosiale feltet. Årsaken til dette ligger i at kommunikativt skildrete problemer vanskelig lar seg nedfelle i én bestemt kategori. Fortolkningen skjer så å si på flere plan. For det første i den konkrete tjenesteytingsprosessen; tjenesteyter og mottaker må nødvendigvis inngå i et kommunikativt forhold for at tjenesteyter skal kunne få et autentisk bilde av problemet. For det andre må tjenesteyter knytte sitt (mer eller mindre autentiske) bilde av den konkrete saken til en fortolkning av hva som er "normalt"/"unormalt" i samfunnet utenfor.

Det er dermed ikke "objektive realdefinisjoner", men språklig forståelse som er avgjørende. De observerte atferdsavvikene og klientens "historier" fortolkes i forhold til en, mer eller mindre forutdefinert, normaldefinisjon.

Vi kan si, som en følge av de problemene vi har skissert, at sosial rådgivning står konfrontert med et grunnleggende **overprøvningsmuligent**: jo flere faktorer som trekkes inn i en definisjon, jo flere muligheter eksisterer for overprøving.

Sosial-rådgivning tenderer sterkt mot hverdagslige, kommunikative, sammenhenger. Dette innebærer forståelsesorientert samhandling hvor alle kommunikasjonsmodi trekkes inn. Vi har antydnet hvordan dette kravet til kommunikative handlinger delvis står i motsetning til kravene om entydige kategorier.

Med henblikk på delfase 3: "hva trenger klienten?" skal vi ikke bruke mye plass på den her, kun i de færreste tilfellene er det mulig å angi eksakt hva som er det relevante behandlingstilbudet. Mulige strategier er mange; det at problemene kan skyldes

omgivelsene, f.eks. familien, gjør at behandling ikke nødvendigvis avgrenses til klienten. Dette øker ytterligere mulige veier å gå.

6.1.3. Konklusjon på behandlings-/rådgivningssituasjonene

Gjennomgangen av behandlings- og rådgivningssituasjonene viser at forholdet mellom tjenesteyter og tjenestemottaker ikke kan karakteriseres på noen entydig måte. Derimot kan vi beskrive forholdet ut fra to ytterpunkter. På den ene siden den rene **resultatorienterte (instrumentelle) handlingen** i tilfeller hvor skaden/lidelsen ligger åpent for dagen og hvor språklig interaksjon er unødvendig for å fastslå at det foreligger et behov, hva dette behovet består i og hva pasienten/klienten trenger (et typisk eksempel er den bevisstløse med store brannskader). På den andre siden den **forståelsesorienterte samhandlingen** i enkelte sosialrådgivningssituasjoner hvor bestemmelsen av behovet, hva dette består i og hvordan det skal møtes helt og holdent er avhengig av en forståelsesorientert kommunikasjon mellom tjenesteyter og -mottaker. Disse to ytterpunktene vil vi bare unntaksvis finne i sin rene form. Hovedpoenget i gjennomgangen, et poeng vi tar med oss videre i drøftingen av kontorarbeidet, er at tjenesteytingsarbeidet konfronteres med ulike målestokker eller gyldighetsfordringer i ulike situasjoner. Analysen av tjenesteytingsprosessen er dermed avhengig av at disse ulike situasjonene identifiseres og at de bedømmes ut fra de relevante gyldighetsfordringene.

Et viktig tema innenfor dagens debatt om helsevesenet er forholdet behandler-pasient. Legene og helsepersonellet kritiseres for å behandle pasientene som organer og som kasus. Det hevdes at pasientenes egenart som sosiale individer undertrykkes. I den grad dette er riktig, vil det være et eksempel på at målestokkene for somatisk behandling trekkes for langt. Riktignok vil det ofte være lettere å kategorisere og behandle rent fysiske lidelser, kategoriserbarheten og kalkulerbarheten gjør ikke at den somatiske behandlingsformen kan overføres til andre, psykisk og sosialt pregete område.

6.2. KONTORSITUASJONEN

I 1985 arbeidet 214 000 mennesker innenfor kategorien "kontorarbeid". Av disse var det 164 000 kvinner og 50 000 menn. Kontorarbeid er ikke noen entydig betegnelse; det eksisterer til dels store variasjoner mhp. innhold (arbeides det f.eks. hovedsakelig med tekst, tall eller mennesker), mhp. organisering (f.eks. spesialiseringsgrad, nivådeling og størrelse) og mhp. nærings- eller organisasjons-/institusjonstilknytning (f.eks. industri eller tjenesteyting, privat eller offentlig). Til tross for disse ulikhetene og variasjonene mener vi det er mulig å påvise endel viktige fellestrekk ved denne typen arbeid. På samme måte som med "behandlingssituasjonen" vil vi lage en "idealtypisk" skisse av "kontorsituasjonen". Med denne skissen vil vi forsøke å få fram de ulike innholdsmessige trekkene ved kontorarbeidet og de ulike forutsetningene disse hviler på.

Mens "behandlingssituasjonen" umiddelbart forbindes med en menneske-menneske-relasjon, er ikke dette tilfellet for "kontorsituasjonen". I et tidligere kapittel viste vi hvordan Braverman (Braverman, H., 1974) satte likhetstegn mellom industriarbeid og kontorarbeid: "the work process of most offices are recognizeable in industrial terms." I den grad direkte ansikt til ansikt relasjoner eksisterte, ble disse betraktet som av underordnet betydning for selve arbeidsprosessen. Etter vår oppfatning er Bravermans oppfatning av kontorsituasjonen for enkel. I dette avsnittet vil vi grunngi hvorfor "kontorsituasjonen" delvis hviler på andre prinsipper enn "industrisituasjonen", prinsipper som gjør at vi kan karakterisere det som persontilknyttet tjenesteytingsarbeid.

Generelt kan vi si at kontorarbeid har med **informasjonsbehandling** å gjøre (Lie, B./Rasmussen, B., 1983:14). Informasjonsbehandlingen innenfor kontorsektoren kan deles inn i to hovedkategorier. For det første **skapes** det informasjon i form av dokumenter, brev osv. For det andre **omformes**, (lagres/arkiveres/ordnes) og **distribueres** det informasjon. Lie og Rasmussen hevder at

disse to hovedformene for informasjonsbehandling kan knyttes til hhv. manns- og kvinnedominert arbeide. Det er menn i ledende stillinger som skaper informasjon. Det er kvinner i underordnede stillinger som omformer informasjon. Dette poenget illustreres gjennom at vel 3/4 av de sysselsatte innenfor kategorien "kontorarbeid" er kvinner mens vel 3/4 av de sysselsatte innenfor kategorien "adm. og forvaltningsarbeid, bedrifts- og organisasjonsledelse" er menn (SSB, op.cit.:148).

Vi er interessert i omformings-/lagrings og distribusjonsdelen av kontorarbeidet. Både fordi den rent kvantitativt utgjør en betydelig yrkeskategori og fordi den kvalitativt synes å ligge så nært produksjonsarbeidet (jfr. den instrumentelle karakteren ved å omforme, lagre og distribuere). Dette gjør kontorsituasjonen til en nyttig kontrast til behandlingssituasjonen.

Kontorarbeidet synes å bestå i to deler: en "synlig", formalisert, del og en "usynlig", ikke-formalisert del.

Den "synlige" delen dekkes delvis av Fine's ene "akse"; nemlig menneske-data-relasjonen (i motsetning til menneske-gjenstand og menneske-menneske). Dataene det er snakk om, er allerede produserte data som fordrer ytterligere bearbeiding i form av overføring fra (f.eks.) håndskrevet manuskript til maskinskrevet manuskript, i form av sortering, registrering eller distribusjon. Det kan videre være snakk om alt fra brev, bilag, regnskap til referater og andre saksdokumenter. (Denne listen kan gjøres mye lengre gjennom konkrete studier av konkret kontorarbeid.)

Det er denne "synlige" delen av kontorarbeidet som danner utgangspunkt for den formaliserte yrkesutdanningen som finner sted innenfor det offentlige skoleverket. Den alt overveiende delen av undervisningen legges innenfor informasjonsomforming/-lagring og distribusjon.

På samme måten er det denne delen av kontorarbeidet som har blitt viet oppmerksomhet i forbindelse med rasjonaliseringsframstøtene innen sektoren. EDB-revolusjonen innenfor kontoret er eksplisitt knyttet til disse "synlige" delene av arbeidet.

Det er innenfor informasjonsomforming, lagring og distribusjon potensialet for rasjonalisering synes å ligge. Årsaken til dette ligger selvfølgelig i at en datamaskin kan håndtere standardiserte oppgaver basert på tegn langt raskere og sikrere enn mennesker. Den "synlige" delen av kontorarbeidet er langt på veg like egnet for automatisering som produksjonen av materielle gjenstander. I begge tilfellene er det snakk om entydig avgrensede enheter, enheter knyttet til den ytre, objektive verden.

Å overføre en tekst fra et manuskript til et annet, å lære hvordan bilag behandles og hvordan et arkivsystem fungerer, må forstås som et teknisk instrumentelt arbeid på lik linje med produksjonsarbeidet. Som vi har sagt tidligere er den grunnleggende aksene riktignok mer å karakterisere som en **menneske-data-akse** enn som en menneske-gjenstands-akse.

Likheten med produksjonsarbeidet oppstår til tross for dette gjennom at det er tale om en **utvendig**, resultatorientert relasjon, snarere enn en menneske-menneske-relasjon - en forståelsesorientert relasjon. I og med denne innretningen på arbeidet kan vi bedømme handlingene ut fra rasjonalitetskriteriene knyttet til den kognitivt-instrumentelle kommunikasjonsmodusen.

Hovedpoenget her er at disse oppgavene er rutinepregete og at de har relativt klare grenser, klare krav til den som skal utføre dem og gir relativt håndfaste, lett målbare resultater.

Det er imidlertid for enkelt å se på "kontorarbeid" som en ensidig teknisk-instrumentell aktivitet styrt ut fra rasjonalitetsmålestokkene sannhet og virkning. Den teknisk-instrumentelle siden er en viktig (og en svært **synlig**) del av arbeidet, den er allikevel ikke den eneste.

Den "usynlige" delen av kontorarbeidet har, på samme måte som den "synlige" delen, med **informasjonsbehandling** å gjøre. Vi har vært inne på to måter å arbeide med informasjon på: **aktiv skaping og bruk av informasjon og teknisk-instrumentell omforming av informasjon**. Langt på veg synes den første måten å kunne knyttes

til de ledende strukturene av organisasjonene mens den andre typen synes å høre hjemme i de lavere skiktene av organisasjonene.

Lie og Rasmussen viser i sin undersøkelse av 20 ulike typer kontororganisasjoner, at aktiv skaping og bruk av informasjon er en vesentlig, og nødvendig, del av kontorarbeidet også på lavere nivåer. Forskjellen i forhold til ledelsesskiktene er at denne skapingen og bruken av informasjon er "usynlig". "Usynlig" er den på den måten at det er kunnskaper og ferdigheter som forutsettes, men som ikke etterspørres direkte i stillingsannonser eller anerkjennes som en konkret del av yrkeskunnskapene. Å inngå i kommunikasjon, å kunne utvise fleksibilitet og å yte service forutsettes som en selvsagt del av de ansattes sosiale bakgrunn, ikke som en møysommelig oppareidet yrkesferdighet. Dette gjør de "usynlige" ferdighetene til bedriftsspesifikke ferdigheter. Louise Kapp Howe (1977) illustrerer hvordan grunnleggende, men "usynlige" kvalifikasjoner, ikke verdsettes utenfor dem spesifikke bedriften de er utviklet i. Howe beskriver hvordan en erfaren kontormedarbeider, på jakt etter ny jobb, møtes av funksjonærene på arbeidsformidlingen:

"Look Bonnie, you're making \$158 a week now. Do you realize you're going to take a twenty or twenty five dollar cut if you leave there? You've been trained for a particular job, you're obviously valuable to your current employer in that job, but in the general labour market your skills aren't worth that much."
(Howe, L.K., op.cit.:156)

For at arbeidet innenfor et kontor skal fungere er det en forutsetning at informasjonsflyten mellom kollegene fungerer tilfredsstillende. Videre er det nødvendig at informasjonsflyten mellom organisasjonen og kundene/klientene fungerer tilfredsstillende. Kontakt mellom organisasjon/tjenesteyter og kunde/klient er ikke avgrenset til en kontakt mellom ledelsesnivå og kunde/klient. Innenfor de fleste organisasjoner skjer den første (og kanskje avgjørende) kontakten mellom tjenesteyter og mottaker på lavere nivå. Med referanse til behandlingssituasjonen kan vi si at en vesentlig del av "behovsbestemmelsesfasen" finner sted

mellom tjenestemottaker og kontorfunksjonærer på lavere nivå (resepsjons-, sentralbords-, forværelses-, ekspedisjonsbetjening). Spørsmål som "eksisterer det et behov", "hva består dette behovet i" og "hva kan organisasjonen gjøre for å tilfredsstille dette behovet", forutsetter langt mer enn teknisk/instrumentell omdanning av informasjon. Lie og Rasmussen sier:

"... kontorarbeid krever spesielle kvalifikasjoner. Det gjelder evnen til **behovsrettet kommunikasjon** - til å skape kontakt, kunne tolke et budskap og om nødvendig kunne omforme det for kunden. Dette, som vi har omtalt som "skjulte kvalifikasjoner", utgjør en helt nødvendig forutsetning for å kunne ta i bruk de åpent anerkjent og tillærte yrkeskunnskapene i form av kunnskap om firma, varer, regnskap osv. ... kvalifikasjoner tilegnes gjennom kontakt mellom kolleger. Siden hvert tilfelle er spesielt, må løsning foregå samtidig med utførelsen av arbeidet. Innholdet i generelle regler kan bare læres ved å anvende dem på konkrete tilfeller. Læring og utvikling er derfor avhengig av **arbeidstil-knytning/kommunikasjon mellom kolleger.**"
(Lie, M./Rasmussen, B., op.cit.:82)

Med utgangspunkt i denne foreløpige sondingen mellom "synlig" og "usynlig" kontorarbeid, dvs. teknisk-instrumentelt og kommunikasjonsbasert arbeid, vil vi dele kontorarbeidet opp i fire kvalifikasjonsmessige hovedaspekter. Disse fire aspektene danner til sammen basis for det helhetlige kvalifikasjonsgrunnlaget som forutsettes (offisielt og uoffisielt, erkjent og ikke-erkjent), innenfor kontorarbeidet.

1. Kunnskaper og rutiner.

Rutinene omfatter det "synlige kontorarbeidet. Omforming, lagring og distribusjon skjer på grunnlag av teknisk-instrumentelle rutiner.

Automatiseringen av kontorarbeidet finner sted på dette området. Tekstbehandling og EDB-baserte regnskaps- og arkivsystemer muliggjør forenklinger av denne delen av kontorarbeidet. Såvel Braverman's analyse av kontorarbeidet som 70-tallets spådommer om de potensielle personellbesparelsene innenfor kontorsiden (se. f.eks. "Büro 1990" utarbeidet av Siemens i 1977), var opptatt av

dette aspektet ved kontorarbeidernes kvalifikasjoner. Dette gjorde at en sammenlikning med industriarbeidet var mulig samtidig som visjoner om det automatiserte kontor kunne lanseres. Utviklingen på 80-tallet har vist at det eksisterer grenser for hvor langt et kontor kan automatiseres. Denne grensen viser til de øvrige kvalifikasjonsaspektene som er nødvendige innenfor kontorarbeidet.

2. Kunnskaper om bransje, bedrift, organisasjon

Som vi har nevnt, (re)produserer utdanningssystemet en type kunnskaper som har med de synlige, hovedsaklig teknisk-instrumentelle ferdighetene. Imidlertid er det bare i ekstreme tilfeller, med svært høy grad av arbeidsdeling, at kontorarbeidet ensidig består av slikt arbeid. I de aller fleste tilfeller vil gjennomføringen av de teknisk og instrumentelt pregete omformings-, lagrings- og distribusjonsoppgavene være avhengige av kunnskaper om den organisasjonsmessige sammenhengen de inngår i. Denne typen kunnskaper, om bedriftens/organisasjonens oppbygging, sammensetning, funksjonsmåte, om kundene/klientene og om de produktene/tjenestene som tilbys, er nødvendige for at arbeidet "skal gli". Dette kvalifikasjonsaspektet var en selvfølgelig og erkjent bestanddel av tidligere tiders kontorkvalifikasjoner. Folk⁷ begynte på laveste nivå i et firma/en organisasjon og arbeidet seg oppover. Kvalifikasjonene som var nødvendige for å inneha en høyere stilling var noe som forutsatte erfaring. På denne måten var den spesifikke bedrifts-/bransjekunnskap en "synlig" og anerkjent del av kvalifiseringen av kontorpersonalet på alle nivåer. Gjennom utskillingen av utdanning fra arbeidet og gjennom den økende oppdelingen av kontorarbeid i ledende og underordnede, informasjonsproduksjon og informasjonsbearbeiding synes det å ha skjedd en usynliggjøring av de bransje/bedrifts-spesifikke kvalifikasjoner på lavere nivåer i organisasjonene/bedriftene. Svært sjelden tilbys lavere kontorpersonell spesi-

⁷Forrige århundres kontorarbeide var mannsarbeide på alle nivåer. Det er først i løpet av det 20. århundret at det har skjedd en differensiering mellom manns- og kvinnearbeid innen kontorsektoren.

fikke opplæringstilbud for å bedre bransje- og organisasjonskunnskapene. Dette har å gjøre med forståelsen av kontorarbeid som ensidig teknisk-instrumentelt arbeid hvor oversikt og allmenne kunnskaper ikke ansees som viktige. Lie og Rasmussen sier:

"Mye av læringen (om bedrift/organisasjon) foregår gjennom kontakt med kunder og andre forbindelser. Kunder stiller ikke standardspørsmål. De legger fram spesielle saker, og de gjør det hver på sin måte. De tvinger dermed de ansatte til å sette seg inn i komplekse saksforhold."

(Lie, M./Rasmussen, B., op.cit.:19)

3. Kombinasjonsevne

Informasjonsoverføring står fram som det sentrale ved kontorarbeidet. Såvel utveksling av informasjon mellom kolleger som utveksling av informasjon mellom tjenesteyter og -mottaker representerer en vesentlig del av arbeidsmengden innen et kontor (og da forstås utveksling som noe annet og noe som kommer i tillegg til omforming, lagring og teknisk distribusjon: altså informasjonsutveksling som kommunikasjon). Denne informasjonsflyten forutsetter at kontorpersonalet er i stand til å fortolke den informasjon som kommer inn via kundene/klientene eller som kommer fra/skal til kollegene. Fortolkningen må skje på grunnlag av den bakgrunnskunnskapen hver enkelt sitter inne med i form av erfaring og den informasjon som er til stede i arkiver, innenfor EDB-systemer eller på annen måte. Fortolkning av bakgrunnsviden basert på erfaring og kjennskap til lagret informasjon danner de elementene som må kombineres for at "flyten i arbeidet skal opprettholdes". Denne kombinasjonsevnen er helt nødvendig for en fleksibel oppgaveløsning. I mange tilfeller, avhengig av hvilken arbeidstype det er tale om, vil rutinene ikke strekke til. Det vil heller ikke eksistere faste rutiner for hvordan alle typer henvendelser og problemer skal takles. I slike tilfeller er kombinasjonsevnen i forhold til kvalifikasjonsaspektet 1-3 vesentlige.

4. Ferdigheter i tjenesteyting/menneskebehandling

Lie og Rasmussen sier om sammenhengene mellom de ulike kvalifikasjonsaspektene:

"I den korte formelle opplæringsperioden får de nyansatte bare basiskunnskaper. Lengre erfaring er nødvendig for å unngå feil og å kunne arbeide selvstendig. Bransje- og bedriftskunnskap er en nødvendig forutsetning for å kunne bruke sin kombinasjonsevne. Instruksene for rutinene kan aldri dekke alle typer tilfeller og må tilpasses enkelttilfellene. Først når de kan det, er de ansatte i stand til å yte service overfor kunder, medarbeidere og overordnede."
(Lie, M./Rasmussen, B., op.cit.:84)

Tjenesteytingsaspektet ved kontorarbeidet er dermed bundet til en kombinasjon av ulike kvalifikasjoner og ferdighetstyper. Det er nødvendig for kontorarbeideren å beherske tekniske hjelpemidler og å ha oversikt over rutiner og regler. For å kunne bruke disse på en mest mulig effektiv og, ikke minst, fleksibel måte, er kunnskapene om konteksten samt evnen til å kombinere ulike informasjons- og kunnskapstyper av sentral betydning.

Akkurat som i forbindelse med behandlingssituasjonen kan vi si at jo nærmere kontorarbeidet rykker den hverdagspråklige menneske-til-menneske-relasjonen, jo flere målestokker er tjenesteyteren tvunget til å trekke inn. En svensk undersøkelse av arbeidet på trygdekontorer illustrerer dette (Josefson og Göranson, 1982).

Tidligere fikk kontorfunksjonærene en generell innføring i trygdelovgivningen. Denne lovgivningen lærte de etter hvert å beherske gjennom konkrete møter med klientene hvor den teoretiske kunnskapen fikk en tilknytning til praksis. Kontorfunksjonærenes kvalifikasjoner bestod av en kombinasjon av tekniske (1) og erfaringsbaserte (2) kunnskaper samt en evne til å kombinere (3) disse i møtet med klientene.

På denne måten ble såvel instrumentelle som kommunikative ferdigheter stadig forbedret gjennom den daglige tjenesteytings-situasjonen. Det var denne kombinasjonen av ulike kvalifikasjonsaspekter som til sammen bestemte kvaliteten på den enkelte tjenesteytingssituasjon. Jo bedre kombinasjonen av instrumentelle og kommunikative aspekter var, jo bedre tjenester. De grunnleggende forutsetningene for arbeidssituasjonen endret seg i det man gikk over til EDB. Opplæringen ble endret i retning av hvordan

EDB-systemet fungerte; dvs. hvordan opplysninger legges inn. De ansatte kjente ikke lengre konsekvensene av opplysningene som ble lagt inn, de ble delvis ute av stand til å forklare avgjørelsene for klientene.

EDB-innføringen representerte en innsnevring av kvalifikasjonene i retning av teknisk-instrumentelle ferdigheter. Hovedvekten ble lagt på de rutinepregete registreringsoppgavene. Dermed ble relevansen av kontekstkunnskap og koordineringsevne redusert; med store konsekvenser for kvaliteten på tjenesteytingsarbeidet.

Relasjonen mellom tjenesteyter og -mottaker vil ofte kreve at tjenesteyter er i stand til å frigjøre seg fra de rutiniserte handlingsprosedyrene og de forutdefinerte kategoriene. (En slik frigjøring ligger nærmere en forståelsesorientert rasjonalitet enn en resultatorientert rasjonalitet.)

Innføring av EDB i kontorsituasjonen viser i det hele tatt godt hvordan tjenesteytingsaspektet er knyttet til ulike sider av kvalifikasjonsgrunnlaget innen kontorarbeidet. Hovedpoenget er at teknisk effektivisering ikke nødvendigvis innebærer en entydig heving av kvaliteten på tjenestene. Det er liten tvil om at EDB bidrar til en forenkling og effektivisering av tekniske rutiner. På denne måten blir det bedre tid til å ta seg av kundene/klientene; både fordi det går mindre tid til teknisk-instrumentelle oppgaver og fordi tilgangen til informasjon lettes. Innføringen av EDB kan på den andre siden føre til at kontakten mellom tjenesteyter og -mottaker endrer karakter. Kravene fra EDB-rutinene kan lett komme til å legge premissene for samhandlingen mellom tjenesteyter/-mottaker og ikke minst; for mulighetene til læring i arbeider.

Et eksempel fra ordremottaket i et firma illustrerer dette. Tidligere oppga kunden hva slags vare han/hun var interessert i. Ønskene var ikke alltid like presise, og funksjonærene i ordremottaket måtte ofte ta i bruk kunnskapene de hadde om varene, om firmaet og om ulike bruksområder for varene. Dette var kunnskaper tilegnet gjennom konkret erfaring fra ordremottaket. En kunnskap

som ikke var formalisert, men som kan karakteriseres som en "usynlig" kvalifikasjon. Møtet mellom tjenstemottaker og tjenesteyter bestod i en relativt omfattende kommunikasjon om kvaliteter og egenskaper ved varene ispedd en god porsjon hverdagslig prat om vær og vind. Etter innføringen av EDB endret møtet mellom tjenesteyter og -mottaker seg. Riktignok kan ordrene ekspederes raskere (og mer rasjonelt ut fra bedriftens perspektiv), dette forutsetter imidlertid at kunden tar utgangspunkt i varekatalogen og varenummeret. Uten varenummer er det umulig for firmaet, dvs. tjenesteyter, å hjelpe. I dette konkrete tilfellet endret altså tjenesteytingen karakter. Omorganiseringen til EDB førte til en effektivisering av de teknisk/instrumentelle rutinene, noe som igjen førte med seg en raskere og mer oversiktlig behandling av ordrene. På den andre siden innebar denne effektiviseringen en innsnevring av relasjonen mellomtjenesteyter og -mottaker. Denne innsnevringen, hvor kun forhåndsdefinerte og formaliserte kategorier ble relevante, hadde i dette konkrete tilfellet mindre fleksibilitet som konsekvens.

Eksemplet viser en potensiell motsetning mellom de teknisk-instrumentelle kategoriene og de erfaringsbaserte "sosialiserte" kvalifikasjonene. Dersom det instrumentelt-tekniske prioriteres ensidig risikerer man å miste viktige kvaliteter ved tjenesteytingen. Prokop (Prokop, U., 1976) kaller dette forståelsesorienterte/kommunikative aspektet ved kontorarbeidskvalifikasjonene for evnen til behovsrettet kommunikasjon. Lie og Rasmussen sier:

"Dette er en evne til å skape kontakt, kunne tolke et budskap, og om nødvendig omforme det for kunden ..."
(Lie, M./Rasmussen B., op.cit.:82)

videre

"..god service overfor kundene er mer enn rask service. For å kunne yte god service trenger de kontoransatte kunnskap om produksjon, bedrift og bransje og evnen til behovsrettet kommunikasjon ... service overfor kundene er avhengig av at det kan opprettes en gjensidig kommunikasjon ..."
(Lie, M./Rasmussen B., op.cit.:83)

Konklusjon på "kontorsituasjonen"

Gjennomgangen av kontorsituasjonen har vist oss en annen type arbeid enn hva tilfellet var for behandlingssituasjonens vedkommende. Det teknisk-instrumentelle aspektet er langt mer framtrædende for kontorarbeidets vedkommende enn hva tilfellet er for behandlingsarbeidet. Mens "menneske-menneske" relasjonen må sees på som grunnleggende for behandlingsarbeidet, er kontorarbeidet i større grad basert på en "menneske-data" relasjon. Imidlertid er det tydelig at denne "menneske-data" relasjonen må suppleres med en "menneske-menneske" relasjon. Informasjonsbearbeiding og utveksling forutsetter kvalifikasjoner og vurderingskriterier som overskrider den kognitivt instrumentelle kategorien. Det er ikke mulig å behandle all informasjon ut fra kategoriene "sann" eller "virkning", også andre vurderingskriterier må trekkes inn. Dette står i kontrast til tradisjonelle oppfatninger av kontorarbeid hvor det nøytrale, ikke personlige forholdet mellom funksjonær og klient utheves. Som Weber sier:

"It is decisive for the modern loyalty to an office that, in the pure type, it does not establish a relationship to a person. Like the vassal's or -disciple's faith under feudal or patrimonial authority, but rather is devoted to impersonal and functional purposes."

(Weber, M., 1978:959)

Selv om Webers utsagn ikke går direkte på ansikt til ansikt-møtet mellom tjensteyter og -mottaker, men mer vender seg mot det funksjonelle og ideelle forholdet mellom byråkrat og borger, er det klart at han betrakter kontorarbeid som en formålsrasjonell aktivitet.

Gjennomgangen viser at det er problematisk å betrakte kontorarbeidet ensidig ut fra en formålsrasjonell, eller i vår sammenheng; resultatorientert, vinkel. En rekke kvaliteter knyttet til kontorarbeidet som tjensteytingsarbeid er bundet til en mer omfattende rasjonalitetsbasis - til forståelsesorientert handling. På grunnlag av Lie og Rasmussens studier er det mulig å hevde at denne forståelsesorienterte handlingstypen er like viktig for at kontorarbeidet skal fungere som den rent resultatorienterte, instrumentelle typen er.

Dermed kan vi beskrive kontorsituasjonen på en liknende måte som vi gjorde med behandlingssituasjonen. Kvalifikasjonene som ligger til grunn for kontorarbeidet kan beskrives ut fra to ytterpunkter: på den ene siden det rent resultatorienterte (instrumentelle) arbeidet, f.eks. i forbindelse med omforming, bearbeiding, arkivering av informasjon, og på den andre siden forståelsesorientert samhandling hvor bakgrunnsviden om egen bedrift/organisasjon sammen med generell sosial kompetanse er en forutsetning for å lykkes i arbeidet. Bare unntaksvis vil kontorarbeid kunne karakteriseres som den ene eller andre rendyrkede formen. Som oftest vil det være snakk om en kombinasjon av instrumentelle og forståelsesorienterte handlinger som avgjør hvorvidt kontorarbeidet er vellykket som tjenesteyting.

Kundene/klientene har vi berørt i mindre grad i forbindelse med kontorarbeidet enn hva vi gjorde under drøftingen av behandlings-/rådgivningsarbeidet. Dette betyr ikke at kundene/klientene betyr lite i denne arbeidssituasjonen. Vi innledet gjennomgangen med å fastslå at informasjonsskaping og bearbeiding danner kjernen i kontorarbeidet. Tjenesteytingsaspektet ved kontorarbeidet består i stor utstrekning av informasjonsformidling; hvilke tjenester kan tilbys, hva består de av, hvem kan gi opplysninger på spesielle områder, hvor finnes informasjonen osv. Gartner og Riessman (op.cit.) hevder at jo mindre menneskelig og jo mer byråkratisk formell en organisasjons tjenester er, jo dårligere vurderes kvaliteten på tjenestene å være. Gartner og Riessman mener at klientsiden innenfor alt tjenesteytingsarbeid, inklusive det tjenesteytingsarbeidet som utføres med utgangspunkt i kontorene, vil komme sterkere til syne i tiden som kommer. En slik "klientbevegelse" vil, fortsatt ifølge Gartner og Riessman føre med seg et krav om større fleksibilitet og mer menneskelighet innenfor tjenesteytingen. Om så skal skje forutsetter det at de "usynlige" sidene ved kontorarbeidet synliggjøres på linje med de mer resultatorienterte, instrumentelle sidene.

Akkurat som kontorarbeidet, er butikkarbeidet et typisk kvinneyrke. I 1985 var 102 000 av de ialt 163 000 ansatte innenfor "handelsarbeid fra kontor og detaljhandelsarbeid" (SSB, 1986:148) kvinner. Kvinneandelen synes dessuten å øke; i 1980 var antallet mannlige ansatte det samme som i 1985 (61 000) mens antallet kvinnelige ansatte var 7 000 lavere enn i dag.

På samme måte som de andre tjeneste-"situasjonene" vi har drøftet, er butikk-"situasjonen" preget av et mangfold av ulike tilpasninger. Bare listen over ulike undergrupper illustrerer dette; dagligvarehandel/kolonial, bekledning/tekstil, møbel, jern og fagvare samt ur og optikkhandel er alle representert i næringsstatistikken. Til tross for disse variasjonene vil vi forsøke å skille ut endel av hovedtrekkene ved dette arbeidet. Dette vil vi gjøre gjennom først å se på endel generelle trekk ved butikkarbeidet som tjenesteytingsarbeid. Ellen Brandts (1978) studie av "kvinner i butikk" vil tjene som grunnlag for denne første delen. Etter dette vil vi se nærmere på dagligvarehandelen. Innenfor denne siste typen butikkarbeid har det i løpet av de senere ti-årene skjedd en dramatisk utvikling mhp. arbeidsdeling, arbeidsorganisering og bruk av teknologi. Dette til tross er uno-actu-situasjonen fortsatt et trekk ved arbeidet. Vi vil drøfte hva slags form denne uno-actu-situasjonen har og forsøke å belyse hvordan den framstår i forhold til de andre tjenesteytings-"situasjonene" vi har berørt ovenfor.

Ellen Brandt (op.cit.) karakteriserer butikk-"situasjonen" som en arbeidssituasjon preget av direkte kontakt mellom ekspeditrise og kunde (ifølge Brandt er den mannlige butikkansatte/ekspeditøren ofte sjef eller på annen måte unndratt den direkte kundebehandlingen). På samme måte som sosialarbeideren kan sies å stå i en "grenserolle" (Stjernø, S., 1983) mellom byråkrati og klient, står den butikkansatte i en grenserolle mellom firmaet og kunden. På den ene siden skal hun som ansatt av firmaet selge mest mulig varer; hun skal fremme firmaets interesser ved å selge mest mulig for størst mulig pris. På den andre siden vil den ansatte ha interesse av å yte best mulig service til kunden; f.eks. fraråde kjøp av dårlige varer, anbefale andre butikker osv. Å spille

rollen som profesjonell veileder/ekspert eller det å være i stand til å inngå i behovsrettet kommunikasjon (Procop, U., op.cit.) står dermed ikke nødvendigvis i samsvar med de kravene som stilles fra arbeidsgiveren/firmaet.

I tillegg til funksjonene som "salgsfremmer" (1) og som "veileder/ekspert" (2) har den butikksansatte også en funksjon som "kontrollør" (3). Butikksituasjonen er i grunnleggende forstand en pengemedieformidlet byttesituasjon. Ekspeditrisen, som i de fleste tilfellene ikke eier butikken selv eller har kontroll over hvilke varer som selges, skal kontrollere at transaksjonen "penger mot varer" virkelig finner sted (f.eks. hindre butikktyverier). Med Berger og Offe kan vi si at en av de viktigste funksjonene til handelsnæringen og de som arbeider innenfor denne, er å sikre at vareformen som samfunnsmessig fordelingsmekanisme opprettholdes (Berger, J./Offe, C., 1984).

Ellen Brandts (op.cit.) undersøkelse av butikkarbeidet går til en viss grad inn på uno-actu-situasjonen. Med henvisning til C. Wright Mills (1961) karakteriserer hun det særegne ved ansikt-til-ansikt-relasjonen som "det å gjøre det upersonlige personlig". Denne service-ideologien kan beskrives som et forsøk på å understreke det "sosiale" ved yrket (Brandt, E., op.cit.:262). Wright Mills mener dette sosiale aspektet er forankret i følgende elementer

- følelsen av å være verdt noe (den ansatte gjør en viktig og nødvendig jobb)
- følelsen av å låne prestisje fra kundene (gjelder de spesielt kultiverte(!) butikkene)
- følelsen av å få økt menneskekunnskap
- følelsen av identifikasjon med firmaet/butikken
- følelsen av å kunne være med og "forandre" folk (som damen i parfymet sa; "Jeg har noen svært allminnelige kunder, når det gjelder utseendet, som jeg har forandret til meget tiltrekkende kvinner." (etter Brandt, E., op.cit.:269)

Wright Mills påpeker at det er vanskelig å holde fast ved disse sosiale aspektene i stormagasiner i større byer. De fleste kundene i slike sammenhenger er fremmede og kontakten er av kort varighet. I tillegg vil omfanget av slike trekk ved yrkesrollen være avhengig av varenes art. Jo mer entydige og enkle; jo mindre omfang og behov. Jo mer kompliserte og ikke-standardiserte; jo større omfang og behov for sosial kontakt; i særlig grad i form av behovsrettet kommunikasjon (ekspert/veileder-rollen).

Tidsaspektet er alt i alt et sentralt forhold i formingen av butikksituasjonen. Brandt påpeker at tjenesteaspektet ved yrkesrollen er avhengig av tiden den ansatte har til rådighet.

Dette har blitt tydelig illustrert gjennom den omorganiseringen og rasjonaliseringen av varehandelen som har funnet sted. I stor utstrekning har denne omorganiseringen tatt sikte på å gjøre byttet av penger mot varer mindre tidkrevende.

Ny arbeidsdeling (alle gjør ikke alt, men har sitt spesialområde), bruk av ny teknologi for prising av varer samt for gjennomføringen av selve byttehandlingen (kassasystemer, strekkoder osv.) og selvbetjeningsprinsippet, har ført til at tiden som brukes til det direkte ansikt-til-ansikt møtet mellom kunde og betjening er redusert til et minimum. Dette er tema for neste avsnitt.

6.3.1. Mot butikken uten ansatte?

Som vi var ikke på i kapittel 3, har pengene en kode-form; de kan signalisere såvel verdi som være medium for bytte. Denne siste funksjonen innebærer at istedenfor å formidle byttet av verdi mot bruksgjenstand via en språklig kommunikasjon, formidles byttet automatisk via pengene; dvs. en viss kvantitet penger mot en viss kvantitet bruksverdi. Pengene har på denne måten en språkerstatende funksjon.

I den tradisjonelle landhandelen med dens disk og lager i bakrommet, fungerte selve byttet på den beskrevne måten, via pengemediet. Situasjonen forut for selve byttet og omgivelsene

rundt byttet var allikevel annerledes enn hva tilfellet er innen dagens stormagasiner. Kunden ble betjent av en ekspeditrise eller ekspeditør som måtte hente den ønskede varen fra en hylle eller fra lageret. Først etter at denne "operasjonen" var fullført, kunne så selve byttet penger-varer finne sted. Tjenesterelasjonen (uno-actu-situasjonen) var av disse årsakene noe mer enn det rene byttet formidlet via pengemediet. Såvel behovsrettet som daglig-dags kommunikasjon var mulig å innpasse i "bestillings-" og "uthentings-fasen" forut for selve byttehandlingen.

Den moderne dagligvarebutikken, "stormagasinet", er annerledes på en rekke punkter.

Selvbetjeningssystemet innebærer at kundene selv finner fram til og henter ut varene. Dermed utelukkes (i stor grad) den direkte kontakten mellom kunde og ekspeditør/ekspeditrise i denne fasen av "butikk-situasjonen". Dersom kunden ønsker informasjon om varen utover det som kan hentes ut fra direkte observasjon eller via varedeklarasjoner, må han/hun selv oppsøke en ansatt. Ansikt-til-ansikt-relasjonen mellom kunde-tjenesteyter i varebestillings-/vareuthentings-fasen er dermed stort sett utradert.

Innføringen av selvbetjening førte til en overgang fra betjening over disk til betjening via kassa-stasjoner. Ettersom alle kundene må passere kassa-stasjonene med varene, er det fortsatt et ansikt-til-ansikt element igjen i butikksituasjonen. Relasjonen kunde-kassabetjening skiller seg imidlertid klart fra den tradisjonelle ekspederingen over disk og ekspederingen i andre deler av varehandelen (bekledning, fagvarer o.a.). For det første er det knyttet et klart instrumentelt element til kassabetjeningens arbeid; raskest mulig (både av hensyn til kunden som ekspederes og til evt. kunder i kø) registrere prisen på den enkelte vare og opplyse totalprisen til kunden. Der hvor kassabetjenten må avlese prisen på den enkelte vare og slå den inn på kassen fordrer dette et klart element av teknisk/instrumentell ferdighet. Det fordrer i tillegg evnen til å huske priser; ved å slippe å sjekke prisen i hvert enkelt tilfelle går arbeidet raskere unna.

Etter at kunden har fått oppgitt totalprisen skjer så selve byttet. I dette ser vi tydelig hvordan pengemediets språk-erstattende funksjon trer inn; kundens aksept av den totale pris fører til bytte av avtalt kvantitet penger mot den aktuelle kvantitet varer (ikke-aksept er selvsagt også mulig).

I de tilfellene hvor butikken har innført "**strek-koder**" på varene, dvs. har merket hver enkelt vare med en viss kombinasjon av "streker" som er koplet til såvel lagerregister som til en sensor i kassen, vil kassabetjeningens oppgave reduseres ytterligere. De teknisk/instrumentelle ferdighetene knyttes til avlesning av pris, det å huske priser og det å slå prisen inn på kassen, overflødiggjøres. Det som blir igjen er føringen av varene forbi sensoren og det å opplyse kunden om totalprisen.

Ansikt-til-ansikt-relasjonen innenfor denne typen varehandel er dermed dramatisk innsnevret. Det som gjenstår er den rene byttehandlingen koordinert via pengemediet. Som vi har påpekt representerer handlingskoordinering via pengemediet **en rent resultatorientert handlingsform**. Pengenes språkerstattende funksjon utelukker alle andre vurderingsmålestokker enn de kognitivt/instrumentelle. Vi står derfor overfor en type uno-actu-situasjon hvor vurderingsmålestokker som har vist seg å være av stor betydning i andre tjeneste-"situasjoner", f.eks. moralsk-/praktiske og subjektivt/ekspressive, ikke har noen betydning i det hele tatt.

6.4. OPPSUMMERING AV "TJENESTESITUASJONENE"

Innledningsvis i dette kapitlet slo vi fast at uno-actu-prinsippet er det sentrale kjennetegnet ved det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet. "Tjenesteproduksjonen" forutsetter at tjenesteyter og tjenestemottaker møtes ansikt-til-ansikt. Dette skiller tjenesteytingsarbeidet fra produksjonsarbeidet hvor produksjonen skjer uavhengig av den framtidige brukeren.

At dette utgangspunktet er korrekt synes i grove trekk å være bekreftet såvel gjennom litteraturgjennomgangen i forrige kapittel som gjennom drøftingen av henholdsvis behandlings-, rådgivnings-, kontor- og butikk-"situasjonene" i dette kapitlet. Når vi bruker uttrykket "i grove trekk", vil vi ha fram at de fleste typer tjenesteytingsarbeid ikke bare kan beskrives ut fra ansikt-til-ansikt-relasjonen. Vi ser dette i behandlingssituasjonen når det påpekes at (f.eks.) legene må kanalisere oppmerksomhet i andre retninger enn pasienten; f.eks. til tekniske forhold, til økonomiske og organisasjonsmessige forhold, til profesjonen osv. På samme måte er det når kontorassistentens arbeid kan deles opp i en "synlig", instrumentell del og en "usynlig", tjenesteytings-del. I dette siste tilfellet er til og med ansikt til ansikt-relasjonen, uno-actu-prinsippet, noe som har kommet i skyggen av mer håndfaste og avgrensbare ferdigheter.

Til tross for denne presiseringen synes det forsvarlig å karakterisere uno-actu-prinsippet som det sentrale trekket ved tjenesteytingsarbeidet. Både i behandlings-, rådgivnings-, kontor- og butikk-"situasjonen" er det problematisk, med et visst forbehold for butikk-"situasjonen", å tenke seg arbeidet gjennomført uten en direkte samhandling mellom tjenesteyter og mottaker.

Et helt annet, og mer vidtrekkende, spørsmål, er karakteren til disse samhandlingene. Vårt siktemål har ikke vært å bekrefte eller å avkrefte at Fourastié's (op.cit.) karakteristikk av tjenesteytingsarbeidet som det 20. århundrets store, humane håp, er riktig eller galt. En slik konklusjon ville måtte trekkes på grunnlag av et omfattende empirisk materiale som ikke foreligger i dette tilfellet.

Vi har ønsket å vise hvordan tjenesteytingsaktørene konfronteres med ulike målestokker og ulike gyldighetskrav i ulike situasjoner. I så måte har vi sett ytterpunktene gjennom beskrivelsene av henholdsvis rådgivnings-"situasjonen" og butikk-"situasjonen". I den første "situasjonen" så vi hvordan såvel tjenesteyter som tjenestemottaker er avhengige av en kommunikativ, forståelsesorientert samhandling. Både når det gjelder å bestemme om det

eksisterer et behov, hva tjenestebehovet består i og hva dette skal møtes med, må det forutsettes en gjensidig, flerdimensjonal fortolkning av utsagn om motiver, bakgrunn, planer osv. for å oppnå en vellykket "produksjon". I den andre "situasjonen", butikk-"situasjonen", så vi hvordan møtet mellom tjenesteyter og mottaker er preget av en utvendig og instrumentell karakter. For det første er kommunikasjonen innsnevret som følge av bruken av penger. Pengemediet innebærer i seg selv en innsnevring av kommunikasjonen. For det andre fører utviklingen av organisasjon og teknologi (selvbetjening og strek-koder) til at tjenesteyters rolle reduseres til en slags "bom-vakt" uten kvalifikasjoner om hverken varer (kvalitet, særtrekk osv.) eller om priser (den "behovsrettede" kompetansen svekkes). Tjenesteyteren innen den fullautomatiserte butikken får dermed som hovedoppgave å bevokte at bruksverdiens varekarakter blir realisert; en oppgave som muligens kan automatiseres fullt ut (butikken "uten ansatte").

Rådgivningssituasjonen og butikksituasjonen viser spennvidden innen persontilknyttet tjenesteyting. Den første situasjonen grenser tett opp til den dagligdagse kommunikasjonen i uformelle og ikke-institusjonaliserte sammenhenger. Selv om det dermed oppstår et grensetrekkingsproblem mellom arbeid og ikke-arbeid, er "produksjonen" helt avhengig av en slik flerdimensjonal forståelsesorientert kommunikasjon. Dersom klienten eller tjenestemottakeren behandles som et objekt vil rådgivningen mislykkes. Kun ved å trekke inn den subjektive og sosiale dimensjonen i en reell (dvs. gjensidig) kommunikasjon, vil det være håp om å lykkes.

Dette er helt nødvendig i butikksituasjonen hvor resultatet er en følge av det utvendige forholdet mellom tjenesteyter og mottaker.

Det er gode grunner til å hevde at "butikk-situasjonen", slik vi har beskrevet den, representerer et ekstremt unntak innenfor tjenesteytingssektoren. Selv innenfor samme bransje, f.eks. innenfor bekledning og tekstil, møbler, jern- og fargevarer, ur og optikk osv., vil behovet for det Prokop (op.cit.) kaller "behovsrettet kommunikasjon" være stort. Dette til tross for at

tjenesteytingsprosessen inngår i et rent bytteforhold via pengemediet. Slik sett vil beskrivelsen av "kontorsituasjonen" faktisk kunne være en mer adekvat beskrivelse av hvilke målestokker og gyldighetskrav tjenesteytere innenfor handelssektoren må forholde seg til. Blandingen av instrumentelle, rutinepregete ferdigheter og krav til kommunikativ kompetanse var hovedinnsikten om arbeidet innenfor kontorsektoren. Sannsynligvis vil en empirisk studie av ulike andre typer tjenesteytingsarbeid, f.eks. handel, kunne vise lignende "sammensettinger".

Hovedlærdommen vi kan trekke ut av gjennomgangen av tjenesteytingsarbeidet i dette kapitlet, er at de rent instrumentelle, resultatorienterte, ansikt-til-ansikt-relasjonene, representerer unntakene innenfor de tjenesteytingsssituasjonene vi har drøftet. Tjenesteproduksjonen er avhengig av forståelsesorienterte samhandlinger mellom tjenesteyter og mottaker. Mens vareproduksjonen kan være assymetrisk (i den forstand at bruker ikke behøver å bli trukket inn i produksjonen), er tjenesteproduksjonen i langt større grad avhengig av et symmetrisk forhold mellom tjenesteyter og mottaker. Skal en slik symmetri etableres, stilles det andre krav til samhandlingene enn de rent instrumentelle/strategiske. Dette er hovedårsaken til at såvel den objektive som den sosiale og den subjektive "verden" er relevante målestokker for tjenesteproduksjonen.

D E L IV

TJENESTEYTINGSARBEIDET OG DE SAMFUNNSMESSIGE SUB-SYSTEMENE

Systemnivået har vi definert som det samfunnsmessige nivået hvor det sosiale livet koordineres på andre måter enn via den språkbaserte kommunikasjonen i ansikt-til-ansikt-relasjoner.

Penger og makt er nevnt som hovedeksempler på slike alternative koordineringsmedier.

Vi har også framstilt det slik at dette systemnivået kan identifiseres og avgrenses relativt entydig nettopp på grunn av måten koordineringen innenfor det finner sted på. Pengene og makten betraktes som ensidig resultatorienterte medier; noe som igjen gir grunnlag for å karakterisere sub-systemene basert på disse mediene som "frirom" for resultatorientert handling koplet fra det normale språkets grunngevingstvang.

Det er dette nivået vi vil vende oss mot i de to neste kapitlene. En tilfredsstillende forståelse av tjenesteytingsarbeidet forutsetter at vi trekker drøftingen inn på systemnivået. Tjenesteytingsarbeidet er i høyeste grad koplet til de to samfunnsmessige sub-systemene forvaltning og økonomi. Det er derfor ikke mulig å betrakte tjenesteytingsarbeidet som en isolert prosess, ensidig avhengig av tjenesteyters og mottakers samhandling. Såvel tjenesteyter som tjenestemottaker vil i stor utstrekning være påvirket, tildels styrt, av de føringene som ligger i forvaltningens maktanvendelse og i økonomisystemets krav til resultat.

Teoretikere som Ivan Illich (op.cit.), Allan Gartner og Frank Riessman (op.cit.), hevder at de moderne velferdsstatene står konfrontert med alvorlige problemer på grunn av motsetningene mellom medmenneskeorienterte tjenesteytinger på den ene siden og de resultats- og effektivitetsorienterte byråkrati- og markeds-systemene på den andre siden.

Illich går så langt som å karakterisere det som "et av de viktigste problemene de moderne postindustrielle samfunnene står konfrontert med.

En liknende tankegang står Gartner og Riessman for. De sier:

"Methods of organization that are suitable for the organization of production in factories, the army, and officers, may be particularly unsuitable for the organization of human service practice, even when such practice has become mammoth in size."
(Gartner, A./Riessman, F., op.cit.:143)

Det er disse problemene, evt, motsetningene, vi vil se nærmere på i de to følgende kapitlene; først forvaltningssystemet og tjenesteytingsarbeidet, deretter økonomisystemet og tjenesteytingsarbeidet.

Kapittel 7 FORVALTNINGSSYSTEMET OG TJENESTEYTINGSARBEIDET

7.0. INNLEDNING

I de to foregående kapitlene har vi drøftet hvordan tjenesteytingsarbeidet kan forstås som en ansikt-til-ansikt-relasjon og hvordan den kommunikative dimensjonen knyttet til dette skiller det fra produksjonsarbeidet. Selv om vi har påvist ansikt-til-ansikt-relasjoner som vi tilnærmet må karakterisere som resultatorienterte, vil vi hevde at en stor del av det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet er konfrontert med en **grunngivingsdimensjon**, en dimensjon som plasserer denne typen arbeid nærmere den forståelsesorienterte enn den resultatorienterte handlingstypen.

I dette kapitlet vil vi se nærmere på konsekvensene av at slike persontilknyttede tjenester utføres innenfor rammene av et (antatt) byråkratisk preget forvaltningsapparat. Vårt utgangspunkt er det samme som ble presentert i kapittel 3; forvaltningssystemet er preget av **effektivitets- og resultatsimperativer** forårsaket av at handlingene innenfor sub-systemet koordineres gjennom **maktmediet**. Makt beskriver vi (ut fra perspektivet til Parsons og Habermas) som en type **språkerstattende medium**. Gjennom innretningen nettopp mot resultater og effektiv frambringning av disse, er maktmediet frakoplet de normale språklige grunngivingsprosessené.

Spørsmålet som ligger til grunn for dette kapitlet blir med utgangspunkt i dette følgende: **Hva slags konsekvenser har det at tendensielt forståelsesorientert tjenesteytingsarbeid gjennomføres innenfor rammene av et forvaltningssystem basert på resultatorienterte handlinger?**

Spørsmålet er i virkeligheten mer komplekst enn som så. Akkurat som vi i forbindelse med drøftingen av tjenesteytingsaktørene drøftet hvor absolutt den dominerende handlingstypen kunne

forstås, må vi drøfte hvor absolutt vi kan oppfatte forvaltnings-systemets systemkarakter; dvs. i hvor stor grad er forvaltnings-systemet dominert av resultatorienterte handlinger.

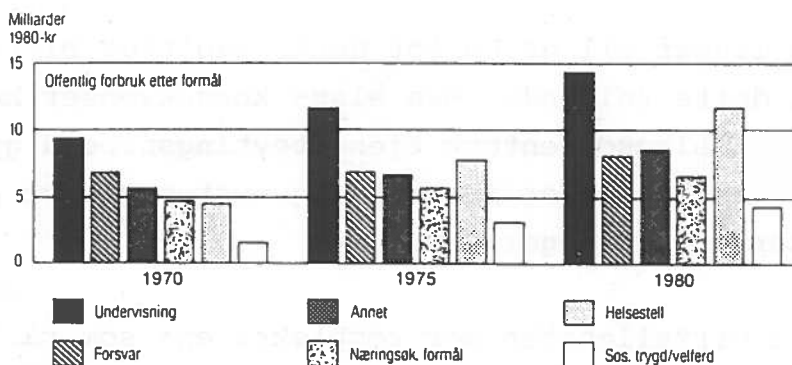
En slik drøfting forutsetter at vi nærmer oss ulike forvaltnings-tilpasninger. Det kan synes som om "det idealtypiske byråkratiet" (slik Weber beskriver det) ligger nærmere en beskrivelse av et resultatorientert system enn hva viktige deler av de moderne velferdsstatenes forvaltningsapparater gjør. Dette fører til at vi både må sette tjenesteytingsarbeidet opp mot den klassiske byråkratimodellen og opp mot mer moderne former for forvaltning. Først slik kan vi gi noe svar på om det eksisterer et motsetningsforhold eller ikke.

7.1. FORVALTNINGSSYSTEMET OG TJENESTEYTINGSARBEIDET

I Norge, som i en rekke andre OECD-land, er veksten innenfor tjenesteytingssektoren i stor grad knyttet til veksten innenfor det offentlige helse-, sosial-, utdannings- og forvaltnings-apparatet.

Den offentlige sektorens andel av OECD-landenes BNP har vokst betydelig de siste ti-årene; i Norge steg f.eks. de offentlige utgiftenes andel fra 30% til 50% i perioden 1960-80. Denne veksten må i særlig grad knyttes til tjenesteytingssektorene nevnt ovenfor. Figur 13 illustrerer dette:

Figur 13 Offentlig forbruk etter formål
.1970, 1975 og 1980 i faste 1980 kroner. Norge



Tjenesteytingsarbeidet innenfor offentlig sektor er i stor utstrekning organisert innenfor et forvaltningssystem bestående av et sett av byråkratisk pregete organisasjoner (eksempler på dette er: skoleverk, helsevesen, den statlige, fylkeskommunale og kommunale administrasjonen osv.). Vi har tidligere, på et mer abstrakt plan, beskrevet hvordan politikk/forvaltningssystemet kan betraktes som et samfunnsmessig sub-system hvor **formålsrasjonaliteten**, med dens resultat- og effektivitets-imperativer, dominerer. Vi beskrev også hvordan **makt** fungerer som generelt kommunikasjonsmedium innenfor dette del-systemet. Før vi kommer tilbake til disse mer generelle poengene, vil vi se nærmere på hva de påståtte byråkratiske trekkene ved forvaltningsapparatet består i og hvordan disse harmonerer med tjenesteytingsarbeidets særtrekk.⁸

7.1.1. Byråkratiet

Max Weber beskrev "den rendyrkede byråkratiske administrasjonen" som

"capable of attaining the highest degree of efficiency from a purely technical point of view"

og som

"the most formally rational means for exercising domination known."

Den byråkratiske strukturen, slik Weber legger den fram, er en struktur hvis handlingspremisser ligger utenfor kontrollen til aktørene selv. (Offe, C. 1972:300). Byråkratiets handlinger er

⁸ Selv om det er sider ved den offentlige forvaltningen som ikke umiddelbart passer inn under karakteristikken "byråkrati", synes allikevel de byråkratiske elementene å være framherskende. Guy Peters sier f.eks. (om det amerikanske forvaltningssystemet): "**..the vast majority of public organizations have a number of bureaucratic elements that tend to structure their performance,**" (Peters, G. 1978:3)

ensidig knyttet til "inputs", "inputs" som hverken kan utvides, endres eller unngås.

Den byråkratiske strukturen består av en rekke prinsipper og delementer, nemlig:

- **Orientering mot det skriftlige:** sladder, fortrolige betroelser, antakelser eller private forespørsler gjelder ikke som "inputs" i det byråkratiske systemet. Kun det som foreligger i skriftlig form og som er tilgjengelig for alle i form av arkivert materiale, er relevante "inputs".
- **Hierarki og spesialisering:** i hvert enkelt tilfelle og i hver enkelt sak er det klart hvem som gir ordre til hvem og i forhold til hva. Hensikten er å eliminere alle muligheter for fortolkning, omtolkning og forhandling. Den byråkratiske strukturen skal, i sin ideelle form, fungere mest mulig som et teknisk, instrumentelt og forutsigbart system.

Legitimiteten til byråkratiet er basert på flere forhold. For det første på en bestemt statlig organisasjonsform. Det er statens skatteinntekter som danner det økonomiske fundamentet for byråkratiet og de funksjonærene det sysselsetter. Dette gjør at den enkelte funksjonær ikke behøver å knytte økonomisk egeninteresse til de sakene han/hun behandler, men (ideelt sett) kan opptre nøytralt.

Funksjonærene ansettes på grunnlag av formell utdanning. De behøver ikke å bevise sin kompetanse til enhver tid, men handler ut fra antakelsen om at de over tid har tilegnet seg en **generell kompetanse**. Denne generelle kompetansen styrker ytterligere den nøytrale karakteren byråkratiet og dets funksjonærer tillegges. Det siste, men viktigste, trekket i byråkratiets likebehandlende og nøytrale karakter, er lydigheten i forhold til **de generelle reglene i lovverket** (den legale strukturen).

En viktig forutsetning for et legitimt fungerende byråkrati er dermed eksistensen av en legal orden og et rettssamfunn.

Det er kombinasjonen av de indre, strukturelle trekkene ved byråkratiet (hierarki, arbeidsdeling, orientering mot det skriftlige og funksjonærenes kvalifikasjoner) med de ytre samfunnsmessige trekkene (skattefinansiering, legal orden, rettssamfunn) som ifølge Weber gjør byråkratiet overlegent andre styringsformer.

Byråkratiets nøytralitetsideal forutsetter at kontakten til brukerne eller klientene skjer på en upersonlig måte. Dersom likebehandling skal finne sted må byråkratiet ta utgangspunkt i de generelle reglene og i lovverket. Å ta hensyn til karakteristika ved den enkelte ville implisere å bryte med lydigheten overfor regelverket og dermed være i strid med byråkratiets nøytralitetsideal.

I forhold til tidligere styringsformer mente Weber at byråkratiet representerte en mer presis, hurtig, kontinuerlig, diskret og friksjonsfri styringsform, (Se forøvrig Bleiklie m.fl. op.cit.: - 214.)

Bleiklie m.fl. konkretiserer disse ideelle trekkene ved byråkratiet i tre handlingsnormer. Forholdet mellom funksjonær (tjenesteyter) og bruker (tjenstemottaker) kan ut fra disse skisseres på følgende måte:

- 1) Funksjonæren bør sikte inn mot mest mulig ensartet saksbehandling. Til samme type problem settes samme type tiltak eller tjeneste inn.
- 2) Funksjonæren skal rette saksbehandlingen eller tjenesteytingen inn mot det, som etter nærmere definerte regler, er sakens kjerne.
- 3) Funksjonæren skal forholde seg nøytralt til brukeren. Funksjonæren skal kun engasjere seg i de sidene ved brukeren og hans sak som er relevante for saksbehandlingen eller tjenesteytingen.

Den idealtypiske byråkratimodellen, slik den er beskrevet ovenfor, er en analytisk konstruksjon som vi ikke fullt ut finner

i den virkelige verden. Det vil allikevel være slik at disse trekkene i større eller mindre grad kan knyttes til forvaltnings-systemet. I det følgende vil vi ta for oss de ulike elementene ved byråkratimodellen og drøfte disse i lys av kjennetegnene ved det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet.

7.1.2. Orienteringen mot det skriftlige

Bare rent unntaksvis kan det persontilknyttede tjenesteytingsarbeidet forstås som en rent resultatorientert handlingsprosess (rent strategisk eller rent instrumentell). Den alt overveiende delen av slikt arbeide har klare forståelsesorienterte trekk. Dette innebærer at tjenesteytingsprosessen må basere seg på grunngivninger og gyldighetsfordringer som innbefatter en rekke, såvel subjektive som normative og instrumentelle forhold. Dette kan stå i (sterk) motsetning til byråkratiets behov for "administrativt håndterlige notat" (Gross, P., op.cit.:134) og entydige, skriftlige, saksgjengivelser og problemdefinisjoner.

Som vi har påpekt, ligger noe av byråkratiets legitimering i konsentrasjonen om "sakens kjerne" og i eksklusjonen av "uvedkommende" elementer. For å kunne komme fram til denne "kjernen" vil byråkratiet nødvendigvis forsøke å eliminere de individuelle og særegne trekkene ved sakene. Denne prosessen - overgangen fra det særegne og individuelle til det byråkratisk håndterlige - vil som oftest skje gjennom transformasjonen av muntlige opplysninger til skriftlig form. Gjennom standardiserte spørsmål, gjennom diagnosekjema (innen sykehusbyråkratiet) eller gjennom bestemte tester, utelukkes såvel funksjonærens som brukerens mer subjektive oppfatninger av saken; deres rolle blir tilpassing til et forutdefinert opplegg. Særlig innenfor behandlingssituasjoner kommer konflikten mellom den komplekse virkeligheten og byråkratiets krav om entydighet klart til uttrykk.

Blant annet har dette vist seg i forbindelse med tendensene til å utvide sykdomsbegrepet. Etersom sykdom har fått status som et fenomen som ikke bare skyldes rent somatiske forhold, men også omfatter psykiske og sosiale forhold, har behandlingssystemene fått problemer med å avgjøre hva som er reelle behov og hva som er hverdagslige fortredeligheter. Slike problemer kan møtes gjennom større grad av formalisering og mer standardiserte rutiner for behovsbestemmelse osv. I følge Gross (op.cit.) kan man innenfor vest-tysk helsetjeneste se en utvikling mot mer bruk av forutdefinerte skriftlig formulerte standardspørsmål og mindre direkte, ubunden, kommunikasjon mellom tjenesteyter og mottaker.

Rent allment vil vi hevde at byråkratiets orientering mot det skriftlige uvilkårlig vil tendere mot en entydiggjøring og objektivisering av det individuelle og det særegne ved sakene eller problemene.

7.1.3. Hierarki

Det hierarkiske organisasjonsprinsippet representerer én bestemt måte å fordele makt på. I motsetning til dagligdagse samhandling, hvor avgjørelser er basert på ansikt-til-ansikt-relasjoner, representerer den hierarkiske organisasjonsmodellen en systematisk over-under-ordningsrelasjon. Det er alltid klart hvem som kan gi ordre til hvem, retten til å fatte beslutninger og å handle er fordelt på forhånd via lov og regelverket. Innenfor byråkratiets hierarki er hver enkelt funksjonær ansvarlig til to hold; for det første overfor generelle lover og vedtak som regulerer saksbehandlingen, for det andre overfor sine overordnede. Dette innebærer at en tjenesteyter innenfor et byråkratisk apparat ikke bare må vurdere hva tjenestemottakerens eller klientens behov består i, han eller hun må i minst like stor grad vurdere organisasjonsrammene og de overordnedes reaksjon. I forbindelse med sosialhjelp nevnes dette som et problem; i og med tjenesteyteren som står i direkte kontakt med tjenestemottaker ikke kan fatte beslutninger på egen hånd, men må gå videre opp i hierarkiet, svekkes hans/hennes tillitsforhold til klienten. Et annet, og kanskje vel så viktig forhold, er at den hierarkiske

strukturen innebærer en **assymetri**. Denne assymetrien vil, med utgangspunkt i hvem som kontrollerer ressurser og informasjon, også omfatte brukeren av byråkratiets tjenester. Hauge sier:

"I en idealtypisk organisasjon vil det hierarkiske mønstret bli utvidet til også å gjelde klienten. Klienten blir byråkratiets underordnede."
(Hauge, B., op.cit.:134)

Innenfor et hierarkisk system vil tjenesteytingen skje på tjenesteyters premisser. Med utgangspunkt i å besitte et monopol på ressurser, informasjon og beslutningsmyndighet, vil tjenesteyter ha et monopol på å avgjøre om det eksisterer et problem eller en sak, hvorvidt problemet/saken skal behandles og hvordan den skal behandles. En annen måte klienten kan trekkes inn i det hierarkiske over-/underordningsforholdet på, er gjennom å trekke ham/henne inn som ansvarlig for mislykkede resultat. Hauge sier f.eks.:

"'(klienten) er ikke motivert', 'ikke behandlbar', 'har manglende samarbeidsvilje', osv. På denne måten blir klienten holdt ansvarlig for at byråkratiet ikke klarer å behandle eller avhjelpe klientens problem."
(Hauge, B., op.cit.:135)

Den hierarkiske organiseringen av beslutningsmyndighet står dermed ikke i noe harmonisk forhold til det å yte persontilknyttede tjenester.

Den måten makten (og da makt forstått som medieformidlet, legitim beslutningsmyndighet) er fordelt innenfor byråkratiet står i skarp motsetning til måten beslutninger fattes innenfor forståelsesorientert kommunikasjon. I den grad tjenesteyting innbefatter slike forståelsesorienterte trekk og i den grad tjenesteytingsarbeid er organisert innenfor hierarkiske byråkratier, står vi overfor en konflikt.

7.1.4. Spesialisering

Spesialiseringen av beslutningsmyndighet og av saksbehandling er nært beslektet med den hierarkiske organisasjonsmodellen. Ved å

dele arbeidsoppgavene i en organisasjon inn i atskilte delområder forutsettes en eller annen form for helhetlig styring og kontroll; noe som i de fleste tilfellene løses gjennom en hierarkisk preget over-under-ordningsstruktur. På mange måter minner byråkratiets spesialisering om industriens arbeidsdeling. Begge har som utgangspunkt at en oppdeling av arbeidsprosessen i underprosesser fører til en mer effektiv produksjon/forvaltning innenfor hvert enkelt område - og følgelig innen organisasjonen/-bedriften som helhet. Som vi har påpekt tidligere, kan ikke produksjon av varer og produksjon av tjenester sammenliknes. Mens vareproduksjonens "gjenstand" er preget av avgrensbarhet og entydighet, er tjenesteproduksjonens "gjenstand" preget av kompleksitet og (ofte) tvetydighet. En sosialarbeider som inngår i en tjenesteytingsrelasjon vil sjelden være tjent med å dele klientens problemer opp i skarpt avgrensede delproblemer. Tvert i mot vil sammenhengene og helhetsbildet være av stor betydning. Den byråkratiske spesialiseringen vil kunne ha negative konsekvenser i forhold til samhandlingen mellom tjensteyter og mottaker. Dersom tjensteyter holder seg strengt til byråkratiets sektorinndelinger og avgrensninger, vil klienten kunne oppleve at disse kategoriene ikke kan løse hans/hennes problemer. Ironisk nok vil en slik disharmoni mellom byråkratisk spesialisering og problemenes karakter kunne ha som resultat at den byråkratiske organisasjonsformen kommer i strid med byråkratiets egne målsettinger.

7.1.5. Upersonlig samhandling og likebehandling

For å oppnå legitimitet må byråkratiet være nøytralt. Det må derfor behandle alle på samme måte; dvs. at brukerne av byråkratiet ikke må behandles ut fra sine individuelle særtrekk, men ut fra byråkratiets egne lover og regler. Dette er årsaken til at upersonlig samhandling mellom funksjonær og bruker er en sentral handlingsnorm innenfor byråkratiet.

I Webers idealmodell var dette prinsippet grunnlagt med henvisning til tidligere tiders styringsformer. Innenfor disse var stands og slektsprivilegier bestemmende for samhandlingen mellom

styringsverk og enkeltindivid. Byråkratiet skulle fjerne denne konsekvente ulikebehandlingen gjennom reglebundet samhandling. Weber er imidlertid klar over at den upersonlige samhandlingsformen bare bidrar til likebehandling til et visst punkt. I forhold til å rette opp økonomiske og sosiale skjevheter er byråkratiets handlingsnormer uegnete. Som han sier:

"The propertyless masses especially are not served by the formal "equality before the law" and "the calculable" adjudication and administration demanded by bourgeois interests. Naturally, in their eyes justice and administration should serve to equalize their economic and social life - opportunities in the face of the propertied classes. Justice and administration can fulfill this function only if they assume a character that is informal (because it is based on the) ethical with respect to substantive content."
(Weber, M., 1978:980)

Weber innser altså selv at et rendyrket byråkratisk system bare i begrenset grad er egnet til å jevne ut økonomisk og sosial ulikhet. Ettersom sosial- og helsebyråkratiene (og delvis utdanningsbyråkratiene) har nettopp utjevning (bl.a.) som målsetting, representerer dette et problem. En likebehandling i forstanden av at hver sak skal behandles på samme måte, vil lett kunne overse at brukernes eller klientenes respektive utgangspunkter er forskjellige. Ikke minst gjelder dette brukernes svært varierende evne til å skaffe seg tilgang til byråkratiets tjenester. Ettersom byråkratiets "motor" er de "inputs" det får, vil det ikke være særlig innrettet mot å gå aktivt ut for å lete opp problemene. Byråkratiet, slik det må forstås idealtypisk, er primært en organisasjon rettet innover mot seg selv. Weber peker på at løsningen av økonomiske og sosiale fordelingsproblemer er avhengig av en mer uformell saksbehandling. Både på bakgrunn av drøftingen i forrige kapittel og på bakgrunn av det som er sagt hittil i dette kapitlet, vil vi hevde at denne uformelle saksbehandlingen må ta hensyn til de individuelle og særegne trekkene ved hver enkelt sak og hvert enkelt tilfelle. Dette forutsetter en helhetlig tilnærming til problemene; en tilnærming som i forbindelse med den enkelte tjenesteytingsprosess må innebære erkjennelsen av behovet for forståelsesorientert kommunikasjon.

Dette impliserer en mer symmetrisk relasjon mellom tjenesteyter og mottaker; dvs. at tjenestemottakeren trekkes mer aktivt inn.

7.2. TILGJENGELIGHETSPROBLEMET

Webers påpekning av byråkratiet som lite egnet for å tilfredsstille de minst ressurssterkes behov, kan karakteriseres som et tilgjengelighetsproblem.

Innenfor organisasjonsteorien er det utviklet en såkalt tilgjengelighetsteori (se bl.a. Schaffer & Huang 1975, Bleiklie m.fl. 1979, Holmer Hoven 1981 o.a.) for å gripe dette problemet.

Enkelt sagt forsøker denne teorien å tydeliggjøre hvilke barrierer brukerne av offentlige tjenester må forsere. Jo større barrierer, jo større er sjansen for at tjenestene ikke kommer de tjenesteberettigete til gode. Jo mindre barrierer, jo større er sjansen for at ressursvake får oppfylt sine behov og rettigheter.

Tilgjengelighetsteorien opererer med tre ulike barrierer. Disse er:

- en **terskel**, dvs. et sett av adgangsregler som sier hvem som har rett til en ytelse
- en **kø** som består av prioriteringsregler for hvordan køen skal avvikles
- en **skranke**, dvs. et sett av regler for hvordan samhandlingen mellom tjenesteyter/mottaker skal foregå.

Dette begrepssettet kan betraktes som en metode for å lokalisere hvor problemene i samhandlingen mellom tjenesteyter/byråkrati og bruker ligger. Dessuten vil det være egnet til å si hvorfor problemene oppstår.

Vi kan skille mellom perfekte og ikke-perfekte administrative fordelingssystem. Bleiklie m.fl. karakteriserer disse som hhv. enkle og komplekse tilgjengelighetsstrukturer. I praksis, sier

Bleiklie m.fl., vil forvaltningssystemet være å karakterisere som komplekse tilgjengelighetsstrukturer.

7.2.1. Terskelen

Når det viser seg at det er et underforbruk av sosiale ytelser og når syke mennesker ikke oppsøker helsevesenet, er dette symptomer på **terskelproblemer**. Ideelt sett, innenfor en "enkel tilgjengelighetsstruktur", vil det være slik at de som etter regelverket har rett til en tjeneste også vil være de som mottar en slik tjeneste. Flere forhold gjør at potensielle tjenestemottakere ikke mottar tjenester til tross for at de formelt sett er berettiget.

Informasjonen om et tilbud og brukernes mulighet og evne til å innhente denne, kan stå i misforhold til hverandre.

Forventningene og holdningene hos de potensielle brukerne kan forhindre utnyttelse; kanskje venter de ikke å motta hjelp, kanskje tror de ikke de klarer papirarbeidet, kanskje føler de ubehag ved å oppsøke et offentlig kontor og kanskje føler de at naboer og venner ikke ville akseptere at de mottok hjelp.

Forholdet mellom brukernes opplevde behov og det offentliges regelverk/kriterier for tildeling kan stå i et misforhold til hverandre. Dette problemet kan være knyttet til byråkratiets spesialisering og krav til entydighet; slike trekk vil forhindre en generell vurdering av brukerne hvor også deres egne opplevelser trekkes inn.

Tjenesteyterne kan beskytte seg mot brukerne. Det kan være flere forhold som gjør at tjenesteyterne utvikler strategier for å beskytte seg selv. Både stor pågang, "problematisk og vanskelige" klienter samt klienter som blir ansett som uegnede for å nyttiggjøre seg tjenestene, kan utelukkes gjennom manglende informasjon, gjennom å gjøre adgang avhengig av anbefaling fra 3. person eller ved å tipse klienten om "at det ikke nytter allikevel". At tjenesteyterne beskytter seg kan også forklares som en følge av den "grenserollen" mange av dem spiller. Plassert mellom klientene og byråkratiet, stilles de overfor motstridende

forventninger. På den ene siden klientenes etterspørring av tjenester, på den andre siden byråkratiets krav til ressursbruk, likebehandling og entydighet.

7.2.2. Køen

Køen betegner de prioriteringsproblemene byråkratiet stilles overfor i en situasjon der tilbudet på tjenester er mindre enn etterspørselen. Bleiklie m.fl. (op.cit.) nevner tre former for prioriteringsproblemer.

For det første prioriteringsproblemer som følger av tjensteyternes framgangsmåte ved behandlingen av søknader. Det kan være slik at den faktiske regelanvendelsen avviker fra de offisielle framgangsmåtene.

For det andre kan det være en begrenset mengde goder å fordele. Dersom presset er stort vil tjensteyter ofte stå overfor et valg om å fravike formelle prioriteringsregler.

For det tredje kan det være snakk om tjenester eller ytelser der byråkratiet og dets funksjonærer har liten mulighet til å kontrollere tildelingen. Arbeid og bolig er delvis eksempler på dette (goder/tjenester som er knyttet til markedet).

Prioriteringsproblemene vil kunne legge et press på den enkelte tjensteyter; særlig der mulighetene for byråkratisk regelstyring er svak, vil brukernes ressurser og aktivitet lett kunne påvirke fordelingsresultatet. Det er også klart at minkende styringsmuligheter gir rom for skjønn. Det avgjørende blir da om skjønnet rettes inn mot klientenes velferd, mot kontroll eller mot skikkethet (Olsen, J.P., 1978 og Jacobsen, K.D., 1965:76).

7.2.3. Skranken

Denne barrieren styres av de formelle og uformelle reglene for hvordan samhandlingen mellom tjensteyter og mottaker skal foregå. Vi har allerede vært inne på det byråkratiske idealet hvor upersonlighet og nøytralitet kjennetegner relasjonen tjensteyter og mottaker. Vi har også nevnt hvordan profesjonsgrupperinger kan utvikle regler for samhandlingen med klientene

(kap. 5). Schaffer og Huang (op.cit.) skisserer en ideal-modell; her er samhandlingen styrt av enkle, utvetydige og stabile regler som er kjent for begge parter. I denne ideal-relasjonen er det samsvar mellom brukerens forventninger og måten tjenesteyteren møter disse forventningene på.

Som Bleiklie m.fl. peker på, er dette idealet ofte fraværende i virkeligheten.

Det kan være usikkerhet om adgangsregler og prioriteringsregler, noe som fører til lignende problemer som de diskutert ovenfor (terskel, kø). I samhandlingssituasjonen vil uklare regler skape like stor usikkerhet hos tjensteyter som hos tjenestemottaker.

Det kan være uklarheter mhp. hvem som kan delta i samhandlingen og det kan være usikkerhet mhp. initiativ og passivitet. Dersom reglene er uklare kan det være avgjørende hvorvidt tjenesteyter forholder seg passiv, hvorvidt tjenesteyter forsøker å kontrollere hele tildelingsprosessen eller hvorvidt tjenestemottaker er pågående og legger press på tjenesteyter.

7.2.4. Alternativ forvaltningsatferd

I vår sammenheng ligger tilgjengelighetsteoriens betydning i at den fokuserer på forholdet mellom brukere og byråkrati/forvaltning. Med rette betraktes forvaltningen som et administrativt system som fordeler og produserer goder og tjenester. Tilgjengelighetsteoriens sentrale spørsmål blir ut fra dette; hvilke faktorer er det som hemmer eller fremmer brukernes tilgang på offentlige goder? (Bleiklie m.fl., op.cit.:235).

Tilgjengelighetsteorien viser at brukerne må overvinne en rekke barrierer før de får tilgang til tjenesteyterne og de tjenestene de fordeler og produserer. Både i forhold til terskelen, køen og skranken møter brukerne et administrativt apparat som i stor grad er orientert innover mot seg selv; dvs. innover mot systemets krav om entydighet, regelfølgning og upersonlighet. Dette stiller store krav til brukerne som må tilpasse og innordne seg disse kravene. Jo nærmere et administrativt apparat ligger den idealtypiske byråkratimodellen, jo mer innoverskuende synes tjenesteytingen å måtte være. Dermed blir det de forutetablerte reglene, lovene og politiske forordningene som definerer hvilke problemer

som skal løses, hvor mange som har rett til hjelp eller tjenester og hvordan denne hjelpen og disse tjenestene konkret skal ordnes. Det synes å være handlingsmåter basert på slike prinsipper som ligger til grunn for mange av de negative holdningene som eksisterer til byråkrati og forvaltning; nemlig som firkantete og tungroddede mekanismer.

Gjennomgangen av de ulike barrierene i tilgjengelighetsteorien viser imidlertid at ikke alle problemene er knyttet til konfrontasjonen mellom byråkratiets krav om regelfølgning, spesialisering og upersonlighet. Faktisk kan det synes som om en rekke av de barrierene brukerne må overskride i møtet med forvaltningen er av motsatt karakter. Gjennom manglende regler, gjennom manglende entydighet og for stor belastning av tjenesteyternes personlige skjønn, overlates passeringen av de ulike barrierene til tjenestemottakers spesifikke personlige egenskaper. Dermed blir (f.eks.) pågåenheten eller kontaktnettet til tjenestemottaker avgjørende for hvorvidt det gis tilgang til tjenestene eller ikke.

I begge tilfellene, både der hvor de forutetablerte reglene treffer dårlig i forhold til de faktiske problemene og der hvor manglende regler fører til ulikebehandling, risikerer forvaltningssystemene å mislykkes i sin tjenesteytingsrolle.

Claus Offe (op.cit.) mener at det innenfor de moderne velferdsstatene er tendenser til alternative måter å løse forvaltningens tjenesteoppgaver på. Offe mener at det kan skilles ut to hovedformer for administrativ rasjonalitet eller administrativ handlingsmåte. I tillegg til den tradisjonelle byråkratimodellen hvor forutdefinerte regler og regelkonform handling er avgjørende, skiller Offe ut en administrativ handlingsmåte som i langt mindre grad er innrettet mot forutdefinerte regler.

Denne administrative handlingsmåten ser på regler som en ressurs som må brukes på en pragmatisk måte for å løse konkrete problemer. Offe betegner en slik administrativ holdning som funksjonell rasjonalitet. Administrasjonen er til for å løse konkrete

problemer og tilfredsstillende konkret etterspørsel. Dette utvider forvaltningens funksjonsområde. Mens den weberske modellen ser på byråkratiet som politikernes tjener og eksekutivorgan, innebærer den "funksjonelle handlemåten" at brukerne trekkes inn som part med rett til såvel å definere problemer som å kreve løsning på disse.

I det følgende skal vi gå nærmere inn på forholdet mellom disse to formene for handlemåter og se hva implikasjonene i forhold til tjenesteytingsarbeidet er. For det første gjennom å se på hvordan denne dreiningen fra et tradisjonelt byråkrati til et funksjonelt administrativt system foregår. Dette vil vi gjøre gjennom å bruke det norske forvaltningssystemet som eksempel. For det andre ved å gå inn på en mer prinsipiell drøfting av forholdet mellom disse to formene for styring og deres relasjon til tjenesteytingsarbeidet.

7.3. FRA INNADRETTET TIL UTADRETTET FORVALTNING

I den norske Maktutredningens sluttrapport heter det:

"Over tid har det offentliges oppgaver endret karakter fra myndighetsutøvelse og kontroll til sterkere innslag av problem- og konfliktløsning, tjenesteyting og støtteoppgaver."

(Maktutredningens sluttrapport, NOU, 1982:3:35)

Maktutredningen beskriver et forvaltningssystem som gradvis tvinges til å ta i bruk nye administrative framgangsmåter og nye organisasjonsprinsipper etter hvert som nye oppgaver har kommet til. Særlig i perioden etter 1945 synes denne endringsprosessen å ha skutt fart.

På 1800-tallet og det tidlige 1900-tallet framstod det norske forvaltningssystemet som et typisk embetsmannsmannsstyre. Forvaltningen så på seg selv som den objektive og upartiske dommer, som den lojale, men allikevel upersonlige iverksetter av de politisk vedtatte lovene. Lovene skulle regjere og forvalt-

ningen skulle være en autonomt virkende maskin med maksimal forutsigbarhet. Saksbehandlingen skjedde ut fra et prinsipp om spesialisering; de ulike embetsmennenes karrierer var beskyttede og deres kompetanse unndratt offentlighetens kontroll og innsyn. Embetsmannsstatens idealer om forvaltningen minner altså sterkt om det weberske ideal-byråkratiet; i alle fall dersom dette forstås som nøytral og upersonlig regelfølgning med maksimal forutsigbarhet innenfor et hierarkisk system.

Den velferdsstatlige oppbyggingen har ført til at dette "ideal-byråkratiet" ikke har vært mulig, og vel heller ikke ønskelig, å opprettholde.

Flere brukergrupper har blitt trukket inn i de offentlige beslutningsprosessene. Den tradisjonelle holdningen om at brukerne var inhabile i saker som angikk dem, har gradvis blitt erstattet av en økende interesse for konsekvensene av de beslutninger som blir tatt. Maktutredningen sier:

"Den tradisjonelle regelorienteringen ble utfordret av en økende interesse for konsekvensene av administrative inngrep."
(Maktutredningen, op.cit.:34)

Den økende oppgavemengden sammen med den voksende interessen for resultatene av beslutningene må delvis betraktes som en forutsetning for, delvis som et resultat av, at forvaltningens beslutninger og tiltak ble fordelt på flere instanser og på lavere nivåer innen forvaltningen.

"Det økende offentlige engasjementet førte til at beslutningene i større grad ble fattet på lavere nivå i forvaltningen og i regionale og lokale institusjoner."
(op.cit.:34)

og videre

"Norsk forvaltningshistorie bærer i stor grad preg av at stadig flere saksområder og konfliktlinjer er bygget inn i det administrative apparatet. Nøkkelen til denne

prosessen er den kontinuerlige utvidingen av interesseområdet til offentlige myndigheter."
(op.cit.:34)

Bildet av den norske forvaltningen som er teknisk-nøytral regelforvalter synes av de nevnte årsakene å måtte erstattes av et bilde hvor forvaltningens rolle mer er å betrakte som en utadrettet problem- og konfliktløser. Vår påvisning av det offentliges engasjement innenfor tjenesteyting er jo i og for seg et fullgodt eksempel nettopp på denne dreiningen.

Fullmaktslover og rammelover blir av Maktutredningen brukt som eksempel på forvaltningens nye rolle. I slike lover er det innebygget et viktig element av *skjønn*; et element som nødvendigvis fører til at ren regelfølgning blir umulig. Uten å orientere seg utover mot brukerne blir det umulig å anvende reglene. Vi kan si det slik at forvaltningsapparatet ikke bare er åpent *oppover* mot politikerne, men også åpent utover mot ulike interesser; interesser av såvel individuell som organisasjonsmessig karakter.

På mange måter kan nok den norske forvaltningen stå som et eksempel på hvordan den velferdsstatlige utbyggingen konfronterer den innadrettede, byråkratimodellen med nye krav. Den norske forvaltningsmodellens utvikling kan dessuten tjene som eksempel på hvordan slike nye krav fører til endringer i forvaltningsmodellen som sådan og i forhold til den måten den fungerer utad på.

I det følgende avsnittet vil vi se på de teoretiske, prinsipielle sidene ved den beskrevne utviklingen i lys av de spesielle kravene tjenesteytingsarbeidet stiller. At forvaltningen åpner seg utover, i motsetning til det tradisjonelle byråkratiets innadrettede regelorientering, er prinsipielt sett av stor betydning. Ikke minst gjelder dette i forhold til tjenesteytingsmottakerne og deres samhandling med systemet.

7.4. TJENESTEYTING SOM REGELFØLGING ELLER RESULTAT- IMPLEMENTERING?

Den idealtypiske byråkrati-modellen, slik Max Weber skisserte den, representerte et klart framskritt i forhold til stands- og feudalsamfunnenes styreformer. Honnørordene likebehandling, stabilitet, forutsigbarhet og presisjon indikerer hva innholdet i dette framskrittet var.

For Weber var byråkratiet å forstå som et formalt-rasjonelt system; et system som utelukket bruken av andre motiver enn de som var foreskrevet i det foreliggende regelverket.

Gjennom et "perfekt" skille mellom de som legger premisene for handlingene (politikerne) og de som utfører dem (byråkratiet), framstår byråkratiet som et system hvor aktørene er frikoplet fra forstyrrende motivasjoner og fra egeninteresser. Dermed kan byråkratiet, ideelt sett, fungere som et "instrument" hvor de ulike bestanddelene er settet av forutdefinerte regler og lover. Det er samspillet mellom disse bestanddelene som avgjør hva resultatet skal bli - et resultat som i prinsippet skal kunne forutsies og som skal ha samme utslag for alle; uansett posisjon, slektsskap eller økonomisk stilling.

Claus Offe (op.cit.) peker på at Weber ikke problematiserer hvorvidt byråkratiets rasjonalitet (ut fra lover og regler) samsvarer med rasjonaliteten på det samfunnsmessige nivået. Med andre ord; er det samsvar mellom byråkratisystemets 'rasjonelle' handlemåter og omgivelsenes problemer? Offe svarer delvis på dette:

"Under conditions of developed welfare capitalism, the rationality of bureaucratic action does not guarantee, but rather perhaps conflicts with, the functional rationality of the political system ..."
(Offe, C., op.cit.:302)

Offe mener at denne motsetningen har frambrakt en administrativ handlemåte som overskrider den byråkratiske modellen og dens absolutte sonndring mellom politikk og forvaltning. Denne handlemåten mener Offe er karakteristisk for hvordan forvaltningen fungerer innenfor de moderne velferdsstatene. Forvaltningen fungerer ikke lengre ensidig **innover** mot sine egne regler og

lover, men utover i forhold til spesifikke, situasjonsavhengige omstendigheter. Mens byråkratimodellens "motor" er de "inputs" den får, er den funksjonelle modellens "motor" resultatene den sikter inn mot og som den oppnår.

Den funksjonelle modellen representerer en dreining fra tilpassing til interne regler til å se på reglene som ressurser hvis legitimitet er avhengig av hvor godt de treffer i forhold til samfunnsmessige problemer.

Som vi har antydnet ovenfor, vil forutdefinerte og generelle regler kunne fungere irrasjonelt i forhold til ikke-standardiserte saksforhold og problemer. Etersom svært mange av velferdsstatens oppgaver dreier seg om slike ikke-standardiserte forhold og problemer, er det ikke overraskende at det utvikles slike alternativer til de tradisjonelle byråkratiske framgangsmåtene. Som vi har sett viser Maktutredningens sluttrapport at slike funksjonelle handlingsmåter også preger den norske forvaltningen i større grad (Maktutredningen, op.cit.).

Offe mener å se en tendens til at flere oppgaver løses ad hoc; dvs. tidsmessig, innholdsmessig og form-messig uavhengig av generelle, forutdefinerte, regler. Behovet for å vektlegge det særegne og det individuelle gir seg utslag i en dreining av forvaltningens rasjonalitet fra det innoverskuende til det utadrettede.

Legitimeringen av de to handlingsmåtene fungerer på tendensielt forskjellige måter. Innenfor den byråkratiske modellen ligger legitimiteten i skillet mellom politikk og administrasjon; det forhold at byråkratiet skal være et **nøytralt** eksekutiv-organ som forvalter og formidler lovene og reglene det politiske segmentet har utstedt, gir det legitimitet.

Dette vil være forskjellig innenfor en funksjonell modell. Skal ad hoc implementeringen og resultatorienteringen lykkes, forutsettes det et legitimasjonsgrunnlag - eller snarere et konsensusgrunnlag som går ut over det tradisjonelle byråkratiske idealet. Ved å gå over fra å være verdinøytral regelforvalter til å bli resultatorientert "iverksetter", endres forutsetningene for

legitimasjons- og konsensusdannelse. På den ene siden innad i organisasjonen; det skarpe skillet politikk-byråkrati kan vanskelig opprettholdes. På den andre siden utad, i forhold til omgivelsene. For å oppnå de ønskede resultatene blir byråkratiet avhengig av brukernes oppslutning. Konsensus og legitimitet blir ikke lengre noe rent systeminternt, det forutsettes aktive medspillere utenfor systemet. Byråkratiet må gi avkall på autoritetsmonopolet det har i den tradisjonelle byråkratiske modellen.

Vi kan si at denne funksjonelle handlemåten utdyper den systemlivsverden relasjonen vi pekte på i kapittel 3. Vi viste der hvordan forholdet mellom politikk/forvaltningssystem og de ulike rollene innenfor livsverdensområdet henger sammen. Denne relasjonen er i grunnleggende forstand en relasjon knyttet til legitimitet og konsensus; uten en legitimitetsbasis i livsverdenområdet vil de resultatorienterte systemene ikke kunne ivareta sine oppgaver på en legitim og dermed effektiv måte. Den funksjonelle handlingsmåten er et godt eksempel på dette; uten legitimitet blant brukerne vil det være vanskelig å få til resultater. I et tjenesteytingsperspektiv er dette av sentral betydning; dersom effektivitet og resultater forutsetter brukernes tilslutning, forutsettes det også at brukernes premisser i større grad må med.

Offe oppfatter "politiseringen" av forvaltningen som et resultat av det tradisjonelle byråkratiets utilstrekkelighet. Innadrettet regelfølgning har ikke vært tilstrekkelig for å løse de moderne velferdsstatenes oppgaver og problemer. Det er imidlertid ikke til å legge skjul på at en funksjonelt innrettet handlemåte havner i et dilemma når det gjelder kravene om likebehandling og nøytralitet; krav som i mange sammenhenger er av stor betydning. Det foreligger ingen garanti for at en mer "ad hoc orientert" forvaltning automatisk vil oppfylle kravene til rettssikkerhet, personvern, integritet osv. Offe erkjenner dette problemet, og mener at det må løses gjennom å sondre mellom to legitimitetsnivåer, nemlig:

- et "supra"-legalt nivå som slår fast grunnleggende demokratiske retter og spilleregler

- et "sub"-legalt nivå knyttet til konsensusdannelsen innenfor de strategisk relevante segmentene av sosiale aktører.

Holder vi oss til det "sub-legale" nivået, impliserer dette at konsensusdannelsen må skje i forhold til brukerne av de offentlige tjenestene. Offe sier:

"The outcomes of administrative action are in many areas not the outcomes of administrative implementation of pre-established rules, but rather the result of a co-production of the administration and it's client's."
(Offe, C., op.cit.:310)

Mens det tradisjonelle byråkratiet karakteriseres gjennom en hierarkisk oppbygging hvor klienten eller brukeren fort kommer i en underordningsposisjon, forutsetter den funksjonelle handlingsmåten en delvis utjevning av posisjonene mellom produsent og klient eller bruker. Dermed er vi tilbake ved et av hovedkjenne-tegnene ved tjenesteytingsarbeidet; det forutsetter en kooperasjon mellom produsent og bruker. Effektivitet og resultat gjøres dermed avhengig av samarbeide og deltakelse fra tjenestemottaker. Dermed kan ikke forvaltningens "gjenstand" objektiveres på samme måte som vareproduksjonen objektiverer sine gjenstander. Faktisk er "gjenstandene" en viktig forutsetning for at produksjonen skal kunne avsluttes. Mens industrien/vareproduksjonen langt på veg må karakteriseres som et selvtilstrekkelig system; det er ikke nødvendig med noen aktiv medvirkning fra brukerne for å ferdigstille produktene, er dette ikke tilfelle for forvaltningen. Forvaltningen er avhengig av relasjonen til brukeren og den legitimitet og medvirkning de bidrar med i produksjonen.

Den tradisjonelle byråkratiske og den funksjonelle handlingsmåten viser til to ulike forvaltningsprinsipper; på den ene siden en selvtilstrekkelig, innadvendt regelorientert modell, på den andre siden en utadvendt resultatorientert modell. Den første modellen representerer en svært svak kopling til brukerne av byråkratiets tjenester; disse er i all hovedsak å oppfatte som en snever krets av politikere som representerer de øvrige brukerne. Brukerne selv har liten eller ingen plass.

Den andre modellen vender seg direkte til brukerne og forsøker å oppnå resultater ved å trekke inn denne gruppen på dens egne premisser.

Disse to ulike handlemåtene viser til to ulike system-livsverdensrelasjoner. Dreiningen over mot en mer funksjonelt preget handlemåte kan fortolkes som et tegn på at en tettere system-livsverdens relasjon er nødvendig for å løse problemer og oppgaver av den typen vi kjenner i de moderne velferdsstatene. Offe sier at velferdsstatens problemer ikke kan løses kun med utgangspunkt i trusler om straff eller ut fra økonomisk fordeling (positive og negative sanksjoner). Det kreves i tillegg at brukerne/klientene mobiliseres i forhold til de konkrete oppgavene som skal løses.

7.5. TEORETISKE IMPLIKASJONER OG NYE SPØRSMÅL

Dersom det virkelig har funnet sted en slik dreining fra det byråkratiske til det funksjonelle, noe vi i denne sammenhengen presenterer som en plausibel hypotese (blant annet med støtte i Maktutredningen), impliserer dette et noe annet perspektiv på den grunnleggende forbindelsen mellom de enkelte aktørene (deres livsverdenshorisont) og forvaltningen (systemet). I kapittel 3 hevdet vi at forvaltnings-/politikk-systemet var å oppfatte som et normfrikoplet frirom for resultatorientert handling (instrumentell/strategisk). Innenfor dette frirommet ble handlingene formidlet via det generelle kommunikasjonsmediet makt.

Såvel gjennomgangen av tilgjengelighetsproblematikken som drøftingen av den generelle dreiningen mot en funksjonell handlemåte, kan tyde på at forvaltnings-/politikk-systemet i høyden kan betraktes som et delvis frikoplet sub-system. En oppfatning av forvaltningen som absolutt frikoplet hviler på en ideal-typisk byråkratimodell hvor grunngevingen nettopp ligger i den rent instrumentelle og forutsigbare rollen - dvs. frikoplingen fra det normative. Innenfor denne modellen er den viktigste (og eneste) forbindelsen mellom livsverden og system den numeriske valgkanalen. Gjennom sin stemmegiving gir statsborgerne uttrykk for sine meninger/preferanser om styringskursen, noe som

igjen gir legitimitet til den beslutningsmyndigheten politikk-
/forvaltningssystemet rår over.

En utadrettet implementeringsrolle bryter med dette frikoplings-
prinsippet. Ved å trekke inn et "sub"-legalt nivå (Offe, C.,
op.cit.) og ved å aktualisere konsensusdannelsen på det umiddel-
bare tjenesteyter-tjenestemottkernivået, etableres en svært tett
kopling mellom det, i teorien, frikoplete subsystemet og livsver-
densområdet. En slik symmetrisk forbindelse mellom forvaltnings-
aktørene og brukerne av forvaltningstjenestene innebærer at
framstillingen av forvaltningssystemet som et normfrikoplet sub-
system, er problematisk. I og for seg aktualiserer dette et
problem som Habermas selv synes å være klar over; den analytiske
framstillingen av politikk/forvaltning som et normfrikoplet
subsystem er langt mer problematisk enn den tilsvarende framstil-
lingen av økonomisystemet. (Habermas, J., op.cit., II:400)

Thomas McCarthy betoner dette enda sterkere (McCarthy, T., 1986).
Selv om det unektelig er gode grunner for å skille mellom atferd
utenfor og innenfor organisasjoner, sier han, så berettiger ikke
dette et absolutt skille som mellom livsverden - system.

Den funksjonelle handlemåten viser til en prinsipielt sett
forskjellig grunngeving for organisasjonsaktiviteten enn hva
framstillingen av forvaltningen som sub-system gjør. Handlingsim-
perativet er ikke den rent instrumentelle eller strategiske
handlemåten, tvert imot er resultatene av organisasjonens
aktiviteter gjort avhengig av en mer symmetrisk, forståelses-
orientert relasjon. Forvaltningen knyttes så å si direkte til den
direkte språklige grunngevingen gjennom koplingen til brukerne.

De teoretiske problemene knyttet til bruken av system-begrepet i
forbindelse med politikk/forvaltning kan ikke løses her. Det
synes allikevel å være nyttig å tydeliggjøre nivåproblemene mhp.
rasjonalitet gjennom et slikt skille.

Innsikten om at menneskenes dagligdagse ansikt- til- ansikt-
relasjoner kun i begrenset grad er egnet til å koordinere og
styre store samfunnssystemer med, er langt på veg uproblematisk.
Det viktige spørsmålet blir da hvordan utvikle organisasjoner og

systemer på det samfunnsmessige makro-planet som kan ta seg av disse styrings- og koordineringsproblemene uten å tape de nødvendige kvalitetene som ligger i den forståelsesorienterte kommunikasjonen, ansikt til ansikt? Vi vil gå videre i drøftingen av dette spørsmålet i neste kapittel hvor vi vil se på tjenesteytingsarbeidet som en del av økonomisystemet.

Kapittel 8 ØKONOMISYSTEMET OG TJENESTEYTINGSARBEIDET

8.0.

I forrige kapittel tok vi for oss tjenesteytingsarbeidet som et aspekt ved forvaltnings-/byråkrati-systemets virksomhet. I dette kapitlet vil vi se på tjenesteytingsarbeidets tilknytning til økonomisystemet. Den grunnleggende spørsmålsstillingen for denne delen av oppgaven; hvorvidt det eksisterer en konflikt, evt. motsetning mellom det å gjennomføre tendensielt forståelsesorientert tjenesteytingsarbeid innenfor rammene av subsystemer koordinert via resultatorienterte medier, opprettholdes også for gjennomgangen av økonomisystemet.

Innenfor økonomisk teori ansees vanligvis ikke forskjellen mellom varer og tjenester som noe problem. Begge kan produseres eller "føres fram" (den egentlige betydningen av å produsere) gjennom en innsats av arbeidskraft, kapital, energi og råvarer. Som Vannebo sier

"Skillet mellom varer og tjenester er tilsynelatende problemfritt. Varene er fysiske enheter som kan lagres og transporteres, mens tjenestene er mer abstrakte og krever i regelen en direkte kontakt mellom produsent og kjøper."

(Vannebo, O., 1981:12)

Som vi har sett tidligere (i kapittel 2), betraktes vareproduksjon og tjenesteproduksjon som likeverdige økonomiske aktiviteter innenfor samfunnsøkonomien. At kategoriserings- og grensetrekingsproblemer vanskeliggjør en eksakt framstilling av de ulike typene arbeids relative fordeling og utvikling, forhindrer ikke at en tjeneste kan selges like godt som en vare.

Dette til tross, likestillingen av vareproduksjon og tjenesteproduksjon dekker over viktige ulikheter mhp. de to arbeidstypenes

tilknytning til økonomisystemet. For å belyse disse ulikhetene vil vi utdype medieteorien introdusert i kapittel 3. Gjennom en slik utdyping vil vi få et bedre grunnlag for å si hvordan tjenesteytingsarbeidet er tilknyttet pengemedieformidlete relasjoner.

8.1. ØKONOMIEN - FRIKOPLET FRA GRUNNGIVING

Vi har tidligere i oppgaven (kapittel 4) drøftet hvordan "det rene arbeidet" oppstod som resultat av atskillelsen av konsumpsjon og produksjon. Løsrivelsen av arbeidet fra husholdet la grunnlaget for et autonomt markedsøkonomisk system hvor såvel produksjon som fordeling ble koordinert via pengemediet.

"Butikksituasjonen" (kapittel 5) illustrerer hvordan pengemediet har en språkerstattende funksjon. Denne språkerstattende funksjonen er nøkkelen til en grundigere forståelse av tjenesteytingsarbeidets tilknytning til økonomisystemet.

Som vi har pekt på, erstatter pengene kommunikasjonen i bestemte situasjoner og med bestemte hensikter. Bruken av penger reduserer kravene til fortolkning og representerer en forenkling av handlingskoordineringen. Gjennom å omstille handlingskoordineringen fra språk til medium, reduseres såvel omkostningene ved samhandlingene som risikoen for mislykkete samhandlinger. Vi skal se litt nærmere på dette.

Pengemediet har en kode-egenskap; en egenskap som overbringer nødvendig informasjon fra "sender" til "mottaker". Via pengene gir kunden et tilbud som aksepteres eller forkastes. Denne aksepten, eller forkastelsen, er ikke knyttet til det å ta stilling til bestemte krav om gyldighet. Aksepten, eventuelt forkastelsen, er bundet til standardsituasjoner hvor avgjørelsene er avgrenset til disse to alternativene. Det er videre en forutsetning at Ego kan styre avgjørelsene gjennom å komme med tilbud. (Habermas, J., op.cit., II:397). Endelig er det slik at aktørene er ensidig orientert mot resultatene av handlingene og

de er frie til å styre avgjørelsene utelukkende etter resultat-kalkulasjon.

Varebyttet ansees tradisjonelt som den viktigste og vanligste standardsituasjonen hvor handlingskoordineringen skjer via pengene. Innenfor varebyttet forfølger aktørene ulike økonomiske interesser; interesser de forsøker å optimalisere gjennom best mulig bruk av knappe ressurser. Målsettingen er å oppnå et optimalt forhold mellom omkostninger og inntekter. Nytte utgjør dermed den generaliserte verdien alle aktørene styrer handlingene sine ut fra. (Habermas, J., op.cit., II:395) Byttetilbudene kan på denne måten godtas/eventuelt ikke-godtas, med den konsekvensen at Ego blir eier/ikke-eier av det aktuelle objektet. Gjennom å komme med tilbud kan aktørene forholde seg til hverandre uten å knytte seg til den kooperasjonsberedskapen som forutsettes innenfor forståelsesorienterte handlinger. Istedenfor forventes det en objektiviserende og resultatorientert innstilling. Til forskjell fra å inngå i en konsensusrettet kommunikasjon med utgangspunkt i den konkrete situasjonen, inntar aktørene en utvendig holdning til hverandre; en holdning som på en grunnleggende måte er knyttet til den enkelte aktørs ønske om optimalisering av egen nytte.

En forutsetning for at aktørene kan forholde seg til hverandre på denne måten, er at pengemediet har en form som muliggjør måling (kvantifiserbart) og lagring. En språklig ytring er forståelig i den konkrete situasjonen hvor den ytres. Pengemediet er, i motsetning til dette, kontekstuavhengig og kan gjelde som **objektiv størrelse** for samhandlingsdeltakerne, kontekstuavhengigheten forutsetter videre at mediet kan sirkulere og kan deponeres.

Den viktige forskjellen mellom handlingskoordinering via språket og handlingskoordinering via pengemediet er dermed at førstnevnte hviler på **grunner** (og den rasjonelt motiverende kraften som ligger i disse) mens sistnevnte er knyttet til den **fysiske**

tilstedværelsen av penger (og har dermed en mer empirisk preget motivasjon).⁹

Kvantifiserbarheten, sirkulerbarheten og deponerbarheten som karakteriserer pengemediet danner forutsetningen for at økonomiske samhandlinger kan knytte seg sammen til stadig kompleksere nettverk, såvel i tid som i rom, uten at samhandlingsdeltakerne gjøres direkte ansvarlige for handlingene (som i forståelsesorienterte handlinger hvor det må gis grunner). Bruken av pengemediet gjør at handlingene frakoples livsverdensgrunnlaget og kravet om grunngiving. Dermed framstår et handlingsområde hvor det ekstremt resultatorienterte og det rent egennytteorienterte ansees som det normale. Max Weber kaller dette for "institusjonaliseringen av det formålsrasjonelle".

Den rene byttehandlingen, slik den skjer via pengemediet, er dermed å forstå som "prototypen" på en resultatorientert handling.

Som vi imidlertid har påpekt, er den rene byttehandlingen knyttet til byttet av varer. Når vi snakker om økonomiske transaksjoner, snakker vi derfor normalt om et eksakt spesifisert bytte av en viss kvantitet vare mot en viss kvantitet penger. Det forhold at såvel varer som penger kan kvantifiseres gir byttet en karakter av eksakthet som igjen gjør det velegnet for kalkulasjon. Dette har selvsagt å gjøre med såvel varenes som pengenes ytre karakter; de er fysiske gjenstander som kan avgrenses objektivt. Pengemediet - og økonomisystemet rent allment - er av disse årsakene særlig knyttet til den materielle reproduksjonen. Den materielle reproduksjonen behøver ikke å virkeliggjøres gjennom fullstendige kommunikative ytringer, men kan i stor utstrekning, og vel så effektivt som via normalspråket, koordineres via pengemediet. Det som gjør pengemediet effektivt for varebyttet - og for den materielle produksjonssfæren generelt - er at de sjalter ut de grunngivingene som er nødvendige i normale samhandlinger, men som representerer unødvendige omveger for varebyttet

⁹Pengene er dessuten avhengig av en institusjonell forankring (i eiendomsinstitusjonen og i privatretten).

og for vareproduksjonen. Det endimensjonale ved pengene er det som gjør dem effektive som media for visse typer handlingskoordinering.

8.2. TJENESTEYTINGEN OG VAREBYTTET

Varebyttet er en standardsituasjon hvor normalspråkets grunngivning og kritikk er erstattet av pengemediet. Som vi påpekte innledningsvis selges og kjøpes også tjenester for penger. Imidlertid er det endel forhold som skiller "tjenestesituasjonen" fra "varebyttesituasjonen". Som Nina Gornitzka sier

"Prototypen på en økonomisk transaksjon er realisering av en formell kontrakt som nøye fastsetter de kvantiteter som skal byttes. Servicerelasjoner er forskjellige fra "rene" økonomiske transaksjoner i den forstand at det ikke på forhånd er mulig å spesifisere i detalj konkrete ytelser mellom partene, bare deres generelle karakter. Transaksjoner som kodifiseres som service står derfor nærmere sosiale bytterelasjoner - bytte av "token prestations".
(Gornitzka, N., 1977:413)

Gornitzkas poeng er at tjenesteytinger som finner sted innenfor en kontraktssituasjonen nok kan beskrives kvantitativt, f.eks. at en hotellgjest betaler en viss mengde penger for et opphold i et visst antall døgn, kvaliteten på tjenesten må imidlertid testes og finne sin form i det direkte ansikt-til-ansikt møtet mellom gjest og hotellbetjening. Det er først i det øyeblikket selger og kjøper står konfrontert med hverandre - i uno-actu-situasjonen - at selve tjenesten skapes. Mens det i varebyttet er (prinsipielt) mulig å kontrollere kvaliteten på den aktuelle varen før byttet, er ikke det samme tilfelle for tjenesten. Tjenesteytingsarbeidets kvalitet er avhengig av det direkte møtet mellom tjenesteyter og mottaker og hvordan samhandlingen mellom disse to fungerer. Dersom tjenesten ytes i konkurranse med andre tjenester, vil opplevelsen og fortolkningen av samhandlingen være avgjørende for hvordan tjenesten som sådan oppleves og lykkes innenfor markedet. Gornitzka sier

"Det gjelder å finne en balanse mellom upersonlig kjøp og salg og kommunisering av intimitet og kjenthet."
(Gornitzka, N., op.cit.:415)

Det Gornitzka betegner som en balansegang mellom det upersonlige og det kjente, er uttrykk for den spenningen som hersker mellom tjenesteytingens kommunikative preg og pengemediets språkerstatende funksjon.

Bruken av pengemediet skal erstatte den språklige konsensusdannelsen (med dens grunngeving og kritikk) og dermed effektivisere bytterelasjonene. Når byttegjenstanden ikke lengre er noe ytre, avgrensbar, men tvert imot en ansikt-til-ansikt-relasjon hvor kommunikasjonen mellom Ego og Alter er sentral, oppstår en interessant sammenkopling. I mange tjenestesituasjoner vil det være ødeleggende for selve tjenesten dersom tjenesteyter (og til en viss grad tjenestemottaker) betrakter uno-actu-situasjonen som et rent pengeformidlet bytteforhold. Gornitzka bruker flyvertinneyrket som et eksempel på dette. Hun sier

"...flyvertinnen er det direkte kontaktleddet mellom flyselskapet som produsent og passasjerer som konsument ... hun er tjenesten samtidig som hun produserer den ... personlig kontakt med og omsorg for passasjerene er altså hovedelementer i de forventninger som stilles til hennes virksomhet i kabinen ... å "personifisere" en ellers upersonlig kontraktssituasjon blir derfor en viktig del av yrkesrollen."
(Gornitzka, N., op.cit.:417)

Den forenklingen av samhandlingen som skjer via pengemediet er effektiv i varebyttesituasjonen hvor såvel penger som varer kan avgrenses og kvantifiseres entydig. Langt på veg kan vi hevde at det motsatte er tilfelle innenfor tjenestesituasjonen; her fungerer den upersonlige og endimensjonale bytteformen ødeleggende for selve tjenesteproduksjonen - og dermed for den varen som skal byttes, En effektiv tjenesteproduksjon og formidling er derfor avhengig av å bevare noe av det gjensidige vi finner innenfor kommunikativt pregete samhandlinger.

Motsetningen mellom handlingskoordinering via pengemediet (bytte) og produksjon og formidling av (persontilknyttede) tjenester har

så langt vi kan se, ikke vært gjenstand for eksplisitte studier. Det nærmeste vi kommer er de relativt abstrakte drøftingene innenfor den marxistiske tradisjonen om vareformens potensielle allmenngjøring (tingliggjøringen). Denne allmenngjøringen, med dens objektivering og instrumentalisering, ble sett på som en trussel mot de mer grunnleggende menneskelige kvalitetene. Georgy Lukacs (1972) kritiserer f.eks. tendensene mot at flerdimensjonale menneskelige relasjoner innsnevres og utsettes for økonomiens kalkulerende logikk. Lukacs, som knytter an til Webers rasjonaliseringstese, hevder at tingliggjøringen av de menneskelige relasjonene støter mot en indre grense. Lukacs regner så å si med et "reservat" som er motstandsdyktig mot tingliggjøringen.¹⁰ I vår terminologi kan vi si at Lukacs regner med en grunnleggende kjerne av forståelsesorientert rasjonalitet som ikke kan erstattes av resultatorientert rasjonalitet; dvs. den systemiske integrasjonen kan ikke fullt ut overta den sosiale integrasjonens plass (jfr. kapittel 3).

Lukacs drøfting av den motsetningsfylte tingliggjøringen kan til en viss grad betraktes som en parallell til motsetningen vi antydte i forholdet mellom medieformidlet bytte og persontilknyttet tjenesteproduksjon/-formidling. Forskjellen er allikevel stor og vi vil være varsomme med å trekke parallellen for langt. Det

¹⁰Mer pessimistisk ser de to mest framtrendende representantene for "Frankfurterskolen" på denne tingliggjøringen; Horkheimer og Adorno er av den oppfatning at det ikke eksisterer noen grense for tingliggjøringen eller den samfunnsmessige rasjonaliseringen. Gjennom studier av massekultur (tjenester) og av fascismen søker de å vise hvordan tingliggjøringen trenger inn i de innerste områdene av subjektiviteten og de menneskelige relasjonene. Ifølge Horkheimer og Adorno deformeres selve den motiverende basisen til menneskene.

- Teorien om massekultur går ut fra at vareformen behersker kulturen og på denne måten tendensielt okkuperer alle menneskelige funksjoner.

- Teorien om fascismen går ut fra at en politisk elite utnytter (eller "omfunksjonerer") subjektens ubevisste motstand mot tingliggjøringen, rasjonaliseringen.

Tingliggjøringen fører til et ubehag i kulturen som kan utnyttes. Kostnadene ved en kognitivt instrumentell rasjonalisering, i form av nevroses, sektdannelser, kriminelle utgrupper, kan brukes til å fremme en "Revolt der Natur", Som Horkheimer sier; "en satanisk syntese av natur og fornuft".

viktigste likhetstrekket finner vi i synet på vareformens endimensjonalitet. Lukacs påviser hvordan allmenngjøringen av vareformen fører til en objektivisering og innsnevring av menneskelige relasjoner; dette stemmer overens med vår påvisning av pengemediets (og byttesituasjonenes) spesialiserte karakter og dets avgrensning til ytre, avgrensbare objekter.

Gornitzka omtaler tjenesteytingsssituasjonen som et kontraktsforhold omgitt av "en pseudo-personlig relasjon". Etter vår oppfatning er betegnelsen "pseudo"¹¹ misvisende. Riktignok er ansikt-til-ansikt-relasjonen innenfor tjenesteytingsssituasjonen av en annen karakter enn den vi finner innenfor (f.eks.) familie og vennskapssammenhenger. Denne forskjellen behøver imidlertid ikke ha som konsekvens at den personlige relasjonen innenfor tjenesteytingen er "mindre ekte" eller "mer falsk" enn personlige relasjoner innenfor primærsammenhenger som familie o.a. Tjenesteytingsssituasjonen preges av at det er fremmede mennesker som møtes, i motsetning til primærrelasjonene hvor personene kjenner hverandre fra før/har et følelsesmessig forhold til hverandre. Denne forskjellen forhindrer imidlertid ikke at menneskene som møter hverandre i tjenestesituasjonen er avhengige av å inngå i en språklig kommunikasjon og å gi grunner for sine ønsker, ytringer og meninger. Tjenesteytingsrelasjonen er dermed preget av en gjensidighet som er svært lik den vi finner innenfor primærrelasjonene familie, vennskap o.a. Avhengigheten av gjensidighet gjør at det personlige ved tjenesteytingsrelasjonen ikke kan avskrives som noe "pseudo", dvs. falskt, men må tas på alvor.

Den foreløpige slutningen vi kan trekke ut fra drøftingen om tjenesteytingsarbeidets forhold til pengemediet, er at det synes å eksistere en motsetning som vi ikke finner på tilsvarede måte for det rene varebyttets vedkommende. I og med at produksjonen og formidlingen av tjenester er knyttet til kommunikasjonen og til språket, kan koordineringen av den samme produksjonen og formidlingen ikke fullt ut overlates til et språkerstattende medium.

¹¹Pseudo = noe som ligner, falskt

I det neste avsnitt skal vi se nærmere på denne motsetningen. Mens pengemediets avgrensethet utvilsomt representerer en effektivitetsgevinst i visse sammenhenger (den materielle produksjonen), synes mediets problematiske forhold til forståelsesorienterte, språkbaserte samhandlinger, å antyde en grense for denne effektiviteten. Dette er hensikten med følgende avsnitt; å drøfte hvor grensene for (effektiv) handlingskoordinering via pengemediet går.

8.3. GRENSE FOR ØKONOMISK KOORDINERING/STYRING

Ved siden av Parsons og Habermas er Niklas Luhmann den som har markert seg sterkest i forhold til utviklingen av en teori om kommunikasjonsmedier og funksjonsspesifikke sosial-systemer. Selv om Luhmanns teori som helhet betraktet skiller seg fra Parsons og (særlig) Habermas' systemteorier, synes betraktningene om pengemediets og økonomisystemets virkemåter å være forenlige med hverandre.

Luhmann fortolker framveksten av et klart avgrensbart økonomisystem som uttrykk for en generell samfunnsmessig differensieringsprosess. På grunn av den økende kompleksiteten innenfor moderne samfunn oppstår det et behov for seleksjon og spesialisering. Intet enkelt menneske, ingen organisasjon og ingen institusjon er i stand til å forholde seg til alle aspekter ved samfunnslivet på én gang. Behovet for seleksjon og spesialisering løses gjennom å abstrahere og å distansere seg fra det mangfoldet av aspekter som i virkeligheten preger samfunnet. For økonomisystemets vedkommende skjer dette gjennom at handlingene koordineres via kalkulasjon; dermed utelukkes de områder av samfunnslivet det ikke kan kalkuleres over.

Den delen av samfunnsvitenskapen som legger vekt på de normative sidene ved samfunnet sier ofte "at samfunnet er mer enn summen av delene". Om vi som Luhmann betrakter samfunnet som et sett av utdifferensierte delsystemer, kan vi faktisk si "at samfunnet er mindre enn summen av delene". Denne vrien på det velkjente

utsagnet er rettet mot de delene av samfunnet som kan betraktes i systemtermer og får fram det selektive aspektet ved utdifferensieringsprosessene.

Økonomiens virkeområde er begrenset akkurat som forvaltningssystemets virkeområde er begrenset, og en overskridelse av disse grensene kan føre til "dysfunksjonelle" resultater i samfunnet betraktet som en helhet.

De moderne velferdsstatene og deres tjenesteproduksjon er i høyeste grad knyttet til økonomisystemet. Som vi tidligere har påvist er, som eksempel, over halvparten av Norges BNP knyttet til offentlig forbruk og produksjon. Koordineringen av handlinger via pengemediet er dermed en viktig del av velferdsstatenes virksomhet. Med Luhmann kan vi si at pengemediet er en sentral forutsetning for eksistensen av denne typen stater og for gjennomføringen av slike tjenester. Både når det gjelder den aktive styringen av egne aktiviteter og når det gjelder tilbakeføring av informasjon om tilstander og endringer av tilstander, er pengemediet viktig og relativt effektivt. Pengemediet er i større grad enn andre koordineringsmedier (i vår sammenheng makt; Luhmann opererer i tillegg med rett - lover, juridisk apparat - som koordineringsmedium) i stand til å fange opp bevegelser innenfor systemet. Pengemediet øker følsomheten, sensibiliteten for endringer; deflasjons-, inflasjons- og konjunkturbevegelser er eksempler på slike pengemedieformidlete informasjoner om tilstandsendringer.¹²

Begrensningen i denne sensibiliteten ligger naturlig nok i den selektiviteten som preger pengemediet og økonomisystemet. Grensene for pengemediets koordinerings-, styrings- og informa-

¹² Interessant er det å legge merke til konsekvensene av det norske bankvesenets "triksing" med størrelsen på utlånsbeløpene i siste halvdel av 1986. Denne "triksingen" synes å ha ført til alvorlige forstyrrelser i de normale informasjonskanalene fra økonomisystemet til det offentlige styringsverket. Det er i så måte instruktivt at det er nettopp problemene med informasjonstilgangen som vektlegges av ansvarlige myndigheter. Det at 30 milliarder kroner er holdt utenom det økonomiske "tilstandskartet" fører til at styringen skjer ut fra feilaktige premisser o.a.

sjonskapasitet nås i det øyeblikket anvendelsesområdet utvides til det ikke-kalkulerbare; i hovedsak menneskelige og mellommenneskelige forhold. Luhmann sier:

"Det man ikke kan oppnå ved hjelp av pengene er endring av personene selv. Hele det sosialpolitiske feltet, et felt man i dag diskuterer ut fra perspektivet personlighetsendring (people processing), kan ikke styres kausalteknisk ved hjelp av penger."
(op.cit.:47) (egen oversettelse)

Hverken utdanning, sosialterapeutisk virksomhet, rehabilitering eller hjelp til personer som ikke selv kan løse sine psykiske eller sosiale problemer, kan løses direkte via pengemediet. Dette poenget har vi illustrert tidligere i oppgaven; rådgivning eller behandling er knyttet til en normativ grunngivingsdimensjon som skiller dem klart fra endimensjonale byttehandlinger.

Luhmann sier at den staten som kun rår over penger

"...wird diese Mittel überdehnen, wenn er sich auf dieses Tätigkeitsfeld begibt, ohne damit ein hinreichendes (oder auch neu: einsehbares) verhältnis zu Erfolgen zu gewinnen."
(op.cit.:97)

Luhmann advarer altså mot en overbelastning av pengemediet. En slik overbelastning av pengemediet er nærliggende ut fra dets grunnleggende kjennetegn. Nettopp dets klare avgrensethet, dets evne til såvel å fungere som kode som verdimåler, gjør at pengene synes å representere en mer effektiv framgangsmåte enn andre, mer komplekse framgangsmåter. Pengemediets tilsynelatende uovertrufne klarhet og styringsevne er ifølge Baum (1976) en viktig årsak til overbelastningstendensene:

"The tremendous trend towards increasing rationalization in the western world ... accounts to a net preference to use the most rational yardstick available

in legitimating social action. Relative to other media ¹³ and in measurement efficiency this is money. Men, therefore, may prefer to use money as a yardstick even in efforts which do not have the aim of making additions to a society's stock of utility. Even where the aim is to add to solidarity, collective effectiveness, or societal authenticity, men, once committed to rationalization, deploy a variety of cost - benefit analysis to measure their performance. As neither power, influence nor value commitments as media has as yet proved usable as measures of account, they use money instead. But money, designed, so to speak, to measure utility, cannot reflect adequately what it is supposed to reflect, - additions to the other realities of societal functions. A whole host of social problems ... remain a mess, in part because of the use of money for ends that money alone cannot serve." (Baum, ., op.cit.:604, i Habermas, J., II:435) (egen understrekning)

Baum framstiller overbelastningen av pengemediet som et misbruk; dette misbruket går tilbake på (den falske) oppfatningen om at rasjonell styring kun kan skje via nytte- eller resultatorientert kalkulasjon over økonomiske størrelser.

Drøftingen av den rene byttehandlingens forhold til tjenesteytingsrelasjonen og nå drøftingen av sammenhengen mellom selektivitet og faren for overbelastning av pengemediet, viser begge til en ulikhet mellom to former for handlingskoordinering; en ulikhet som i visse tilfeller synes å kunne føre til konflikt.

I det følgende avsnittet vil vi forsøke å videreføre dette (abstrakte) resonnementet inn i vurdering av ulike former for tjenestefinansiering. Nærmere bestemt hvordan ulik belastning av

¹³ Baum står teoretisk innenfor en "parsoniansk" systemoppfatning. Som vi har vært inne på, representerer denne oppfatningen en totalsystemoppfatning der ikke bare økonomi og politikk oppfattes systemisk, men også samfunn og kultur (innflytelse hhv. verdiforpliktelse som medier). Baum inntar dermed en posisjon hvor overbelastningen av pengemediet tilskrives "mangler" ved de andre mediene.

Som vi har påpekt er det problematisk å tilskrive samfunn og kultur systemstatus. Vår teoretiske tilnærming plasserer samfunn og kultur som integrerte deler av den kommunikativt funderte livsverden. Disse forbeholdene forhindrer allikevel ikke at det kan skje en overbelastning av pengemediet i forhold til innflytelse og verdiforpliktelse forstått som deler av livsverdensområdet.

pengemediets koordineringsevne har ulike konsekvenser for effektiv produksjon og distribusjon av tjenester. Dermed håper vi å kunne konkretisere noen av stikkordene som er lansert; særlig selektivitet og overbelastning.

8.4. INDIREKTE ELLER DIREKTE TJENESTEFINANSIERING

Som vi påpekte i forbindelse med drøftingen av forvaltningssystemets forhold til tjenesteytingsarbeidet, kjennetegnes de moderne velferdsstatene av en dramatisk vekst i typer og antall oppgaver. Staten har ikke lengre bare ansvar for ro og orden samt for å forsvare grensene mot ytre fiender; en rekke oppdragelses-, utdannings-, helse-, velferds-, tilpassings-, kompensasjons- og sikringsfunksjoner har etter hvert (og i særlig grad de tre-fire siste ti-årene) blitt til et offentlig ansvar. Økonomisk finansieres dette via skatter og avgifter; dvs. en indirekte form for finansiering hvor pengemediet er trukket ut av det umiddelbare byttet mellom vareselger-kjøper eller tjenesteyter-mottaker, dvs. hvor det grunnleggende rivaliserings- eller konkurranseaspektet er eliminert.

Denne måten å finansiere tjenesteyting på utsettes for sterk kritikk (se bl.a. Friedman, M., 1979 og Nozik, R., 1974). Vi kan gå så langt som å si at en av de grunnleggende debattene innenfor de moderne velferdsstatene er hvorvidt samfunnsmessig nødvendige ytelser og tjenester skal finansieres indirekte; dvs. via skatter eller avgifter, eller direkte; dvs. som bytte mellom egennytte-maksimerende markedsdeltakere.

I første omgang skal vi se på argumentene til dem som mener at produksjonen av nødvendige tjenester skjer best og mest effektivt gjennom direkte bytterelasjoner. Ut fra vårt teoretiske perspektiv kan vi si det slik at disse markedstilhengerne anser handlingskoordineringen via pengemediet som det mest effektive og mest rasjonelle styringsmiddelet (med Baum, op.cit.: "the most rational yardstick available ..."). En gjennomgang av argumentene for og mot en slik direkte form for pengeformidlet koordinering

vil være nyttig som kontrast til vår teoretiske avgrensning av pengemediets rekkevidde.

Troen på at pengemediet fungerer effektivt i forhold til alle aspekter ved samfunnslivet synes å være fundert på to grunnoppfatninger om mennesket (Russ-Mohl, S., 1980).

- at mennesket er egennyttemaksimerende og dermed prinsipielt mer lojalt mot seg selv enn mot andre
- og , utledet av dette,
- at mennesket sløser bort goder som ikke koster noe. Det som tilhører andre tas dårlig vare på, det som tilhører den enkelte tas godt vare på.

Disse antakelsene om mennesket og menneskelig fornuft passer godt inn i et syn på markedet hvor det ikke er den negativt ladete rivaliseringen mellom byttedeltakerne, men den positivt ladete frivillige konkurransen som vektlegges. Byttedeltakerne er prinsipielt sett likestilte og har alle - fortsatt i prinsippet - muligheten til å maksimere egen nytte og realisere egne interesser. De grunnleggende menneskelige egenskapene egennytte - maksimering og ivaretagelse av egne interesser koplet sammen med særtrekkene ved pengemediet - fører ifølge markedstilhengerne (se f.eks. Friedman, M., op.cit.) til en høy grad av initiativ, vekst og endring. De enkelte samfunnsmedlemmenes egennyttemaksimerende atferd fører gjennom dette til et optimalt totalresultat for samfunnet.

Kritikken mot velferdsstatenes indirekte finansierte tjenester føres med utgangspunkt i dette idealbildet. Særlig vektlegges følgende forhold:

- Frikoplingen av ytelse fra gjenytelse fører til dårlig prisbevissthet. Konkurransen eller det vi kan kalle for rivaliserings-prinsippet innenfor økonomisystemet er ifølge markedstilhengerne den eneste mekanismen som kan sikre samfunnet mot sløsing av ressurser og sikring av effektiv tjenesteyting.

- De store forvaltningssystemene har ikke innebygd motivasjonsmekanismer som fremmer initiativ, vekst og endring. De har heller ikke mekanismer som straffer ineffektivitet. Markedet er, ifølge tilhengerne, ekstremt følsomt overfor effektivitet/ineffektivitet. Prismekanismen (som fungerer ut fra rivaliseringen om ytelsene/tjenestene) såvel motiverer som straffer.
- Informasjonsmekanismene innenfor forvaltningssystemene er for lite følsomme - og tildels systematisk forvrengende - overfor dysfunksjoner og ineffektivitet. Til sammenlikning gir markedet umiddelbart tilbakemelding om dysfunksjoner og manglende effektivitet.
- De økonomiske ressursene som forvaltningssystemene rår over blir i for liten grad styrt ut fra nyttemaksimerende tenkning; de blir i for stor grad styrt ut fra forutdefinerede regler. I tillegg fører manglende kontakt mellom ulike forvaltningsenheter til manglende helhetsoversikt. Markedets prinsipielle nyttemaksimering antas å unngå slike problemer.
- Det offentliges monopolstilling på en rekke felter fører til at tjenestene produseres og distribueres på en ineffektiv måte; opphevingen av rivaliseringselementet fører unngåelig til at enkeltaktørene slutter å opptre maksimerende, med de negative resultatene dette har for helheten.
- Mens byttet mellom økonomiske aktører prinsipielt er å oppfatte som et symmetrisk forhold, innebærer den offentlig finansierte tjenesteytingen en asymmetrisk relasjon. Dette har å gjøre med at forvaltningens over-underordningsforhold. Markedstilhengerne karakteriserer dette som **umyndiggjøring**. Implisitt i dette ligger det at markedet fungerer mer demokratisk enn forvaltningen gjør.

Etter vår oppfatning synes det som om synet på markedsmodellens fortreffelighet er basert på (i all hovedsak) to elementer: for

det første prinsippet om den egennyttemaksimerende aktør, for det andre på pengemediets sensibilitet overfor endringer. Med andre ord: gjennom å framstille mennesket som et avgrenset og ensidig resultatorientert vesen framstår det avgrensede og ensidig resultatorienterte pengemediet som et glimrende styringsinstrument. Den utvidete oppfatningen av rasjonalitet vi har presentert tidligere (kapittel 3) står i sterk kontrast til en slik oppfatning av sosiale handlinger; og medfører at pengemediets evne til å fungere som "usynlig, styrende hånd" for samfunnet som helhet reduseres kraftig.

Istedenfor å betrakte den indirekte finansieringen av tjenester som annenrangs erstatning for et effektivitetsfremmende markeds-system, må vi vende oss mot noen av de negative trekkene ved det direkte - bytte-systemet. En slik vinkling vil få fram hvordan pengemediet, i møtet med en verden som består av noe mer enn egennyttemaksimerende aktører, overbelastes. Langt på veg kan vi beskrive mange av velferdsstatenes tjenester som kompletteringer, kompenseringer og reguleringer av markedet (Eriksen, E.O., 1986).

Følgende forhold synes å være av særlig betydning for å forstå hvorfor markedet ikke evner å fungere som optimaliserende "usynlig hånd" og hvorfor velferdsstatene i økende grad har måttet ty til regulering, kompensering og komplettering i forhold til markedet.

- Markedsdeltakernes mulighet til å fungere som likestilte i byttérelasjonen er sterkt begrenset. Selv om konkurranse til en viss grad har effektivitetsfremmende virkninger, synes konkurransen mellom deltakerne tendensielt å føre til ulikhet (Russ-Mohl. S., op.cit.:23). Ulikhet fremmer kapitalakkumulasjon, ikke effektiv og jevn fordeling av kapital. Behovet for en kompenserende, regulerende og kompletterende statsmakt oppstår som en følge av dette.
- Rivaliseringsprinsippet innenfor markedet (som skal fremme initiativ, vekst og endring) oppleves som noe ubehagelig og det blir søkt begrenset. Sammenslutninger, markedsavtaler

o.l. er eksempler på dette. Dette fører igjen til ulikhet og behov for regulering, kompensering og komplettering.

- Markedets "usynlige hånd", dvs. prinsippet om at individuell nyttemaksimering gir optimalt totalresultat, er erstattet av andre koordinerings- og styringsmekanismer innenfor (den såkalte) markedsøkonomien. Galbraith (1974) peker på at produksjonsplanlegging, administrering av priser fra storfinansens side osv. har erstattet "den usynlige hånd".
- Delvis som en konsekvens av det som er sagt ovenfor, må vi forstå den klassiske markedsmodellens symmetriske bytterelasjon som svært betinget. Markedssystemet synes å skape asymmetrier som må kompenseres og reguleres. Empirisk betraktet fungerer ikke det frie markedssystemet som en effektiv styringsmekanisme for samfunnet sett som helhet. Problemet med markedets asymmetrier - i motsetning til forvaltningens asymmetriske over-underordningsrelasjon - er at markedet i motsetning til forvaltningen ikke er koplet til noen legitimasjonsdimensjon. Markedstilhengernes kritikk av velferdsstatens umyndiggjøring kan snus mot dem selv; Russ-Mohl sier:

"Demokratisk fordelt makt kan kritiseres, i forhold til ikke-legitimt herredømme via konsentrasjonsprosesser innenfor markedet, er disse første å foretrekke."
(Russ-Mohl, S., op.cit.) (egen oversettelse)

- Forøvrig er det illustrerende at markedets "usynlige hånd" så godt som aldri aktiviseres innenfor de markedstilknyttede bedriftene selv. De fleste produksjonsprosesser lar seg ikke koordinere fullt ut via pengemediet/bytterelasjoner; tvert imot er bedriftenes indre liv preget av byråkrati og hierarkiske organisasjonsprinsipper i minst like stor grad som den statlige delen av økonomien.

Det frie markedets styringskapasitet synes altså avgrenset selv innenfor økonomisystemet selv. Innslaget av andre typer koordi-

neringsmekanismer innenfor økonomisystemet (byråkrati, planlegging, skjerming mot konkurranse) viser begrensningene ved pengemediet som koordineringsmiddel.

Går vi ut over økonomisystemets grenser viser dette seg i enda sterkere grad.

Som vi har påpekt tidligere er den viktigste koplingen mellom livsverden og økonomisystemet **lønnsarbeidet**. Lønnsarbeidet er i stor grad et markedsformidlet fenomen, et typisk eksempel på bytte (av arbeidskraft mot lønn). Så lenge byttet fungerer mellom arbeidsføre arbeidere og arbeidsgivere som kan betale ut lønn, er alt vel. I det øyeblikket at det skjer et bortfall av arbeid, dvs. at koplingen mellom livsverden og økonomisystem brytes, **trer markedet ut og velferdsstaten inn**. Dette **kompensasjonselementet**, dvs. at det offentlige sikrer den enkelte et økonomisk grunnlag ved sykdom, uførhet og arbeidsledighet, representerer et grunnleggende brudd med bytte-logikken presentert ovenfor. Alle de tre eksemplene innebærer at aktørene **faller ut av rollene som byttedeltakere**, dvs. de faller ut av økonomisystemet som sådant. Om store individuelle og samfunnsmessige kostnader (med kostnader menes både økonomiske og mer vidtfavnende sosiale kostnader) skal unngås, er det nødvendig å kople inn andre koordineringsmekanismer enn markedet. I dette tilfellet det offentlige, via diverse typer støtte; både direkte økonomisk og i form av tjenesteyting.

Samme type resonnement gjelder i forhold til de to andre aspektene ved velferdsstatens rolle; **kontroll og kompensasjonsaspektene**. Der markedet skaper dysfunksjonelle og skadelige resultater eksisterer det ut fra et mer helhetlig perspektiv behov for å **kontrollere** (priskontroll, aksjelover, oppsigelsesvern, arbeidsmiljølover osv.) markedet og for å **kompensere** utilstrekkelige sider ved det (næringsoverføringer til landbruket, fiskerier, svake industribransjer osv.).

8.5. OPPSUMMERING

Tjenesteytingsarbeidets forhold til økonomisystemet synes problematisk på to nivåer. Både i forhold til **produksjonen** og i

forhold til distribusjonen av tjenester framstår en avgrenset økonomisk koordinering og styring som problematisk. For det første viser dette seg i **uno-actu-situasjonen** hvor kravet om kalkulasjonen i den pengeformidlete bytterelasjonen kommer i konflikt med kravet om forståelsesorientert grunngeving i **tjenesteproduksjonen**. For det andre kommer dette til uttrykk når vi ser på den **samfunnsmessige produksjonen og distribusjonen** av tjenester. Såvel det grunnleggende rivaliseringsprinsippet som de empiriske tendensene til konsentrasjons- og monopoldannelser og til utsjalting av ulønnsomme (dvs. "unnyttige") deler av virksomheten, fører til at sentrale samfunnsmessige funksjoner ikke betraktes som naturlige ansvarsområder for markedet. Velferdsstatens kompensasjons-, regulerings- og kopmletteringsvirksomhet må i stor grad betraktes ut fra avgrensningen og ansvarsfraskrivningen.

I langt sterkere grad enn forvaltningssystemet framstår økonomisystemet som et klart grunngevingsfrikoplet og rendyrket resultatorientert sub-system. Mens forvaltningssystemet ikke kan betraktes som et absolutt frikoplet og et rendyrket resultatorientert system, synes dette i langt sterkere grad å være tilfelle for økonomiens vedkommende.

Hovedårsaken til dette ligger etter vår oppfatning i en viktig forskjell mellom de to systemenes kommunikasjonsmedier. Til makten er det knyttet et legitimitetsaspekt som vi ikke finner for pengenes vedkommende. Vi har vært inne på hvordan mediene er avhengig av en garanti eller dekningsmekanisme. Pengenes garanti eller dekningsmekanisme kan defineres som gull og som eiendomsinstitusjonen, makten er på tilsvarende måte avhengig av tvangsmidler og embetet. Men, som Habermas sier:

"Macht Gedarf noch einen weiteren Vertrauensgrundlage, nämlich der Legitimation."
(Habermas, J., op.cit., II:404)

Kravet til legitimasjon fører inn et normativt aspekt i forvaltningssystemet som vi ikke finner innenfor økonomisystemet. Selv om delegeringen av beslutningsmakt skal sikre maktinnehaveren et

frirom for beslutningstaking, og eventuelt bruk av tvangsmidler, er delegeringen knyttet til et krav om effektiv realisering av kollektive mål og til forkastelse/godtakelse av såvel mål- som middelvalg fra de styrtes side.

Den styrte må altså kunne bestride det mål som er valgt og de midler som brukes. Dermed knyttes bruken av makt- og forvaltningssystemet til en språklig konsensusdannelse vi ikke finner tilknyttet pengemediet og økonomisystemet. Dette har vi illustrert i kapitlet om forvaltningssystemet hvor vi viste hvordan innkoplingen av et sub-legalt nivå tendensielt kan oppheve den motsetningen et regelorientert, innadrettet byråkrati vil ha i forhold til tjenesteproduksjon og distribusjon.

Konklusjonen på dette kapitlet, og på drøftingen av tjenesteytingsarbeidets forhold til systemnivået som helhet, må bli at produksjonen og distribusjonen av tjenester ikke ensidig kan skje med utgangspunkt i økonomisystemet. Produksjonen og distribusjonen av tjenester må suppleres med en normativ dimensjon; en dimensjon vi kan ane omrisset av gjennom aktiviseringen av det sub-legale nivået innenfor forvaltningen. Med andre ord; ettersom tjenesteytingsarbeidet på en helt annen måte enn produksjonsarbeidet er avhengig av tjenestemottakeren, må såvel produksjonen som distribusjonen av dette arbeidet skje i nær tilknytning til disse. Dette gjelder i den enklte uno-actu-situasjonen og i den samfunnsmessige tjenesteproduksjonen/distribusjonen som helhet. En slik produksjon og distribusjon som ensidig overlates til det resultatorienterte systemnivået, uten en tilstrekkelig kopling til livsverdensområdet (til samfunn, kultur og personlighet) synes prinsipielt sett problematisk. Det mest utpregete eksempel på dette er tjenesteproduksjon og distribusjon via økonomisystemets rendyrkede utgave; markedet.

Kapittel 9 AVSLUTNING

En stadig større del av de yrkesaktive innenfor den såkalte "industrialiserte" delen av verden arbeider med å yte tjenester til andre mennesker. Om vi skal tro det statistiske bildet av arbeidssamfunnet, er det ikke "menneskets stoffveksling med naturen", men menneskets vekselvirkning med andre mennesker som preger den dominerende formen for arbeid i dag.

Det er dette vekselvirknings- eller samhandlingsforholdet som har dannet utgangspunkt og ledetråd for oppgaven. Mens produksjonsarbeiderens forhold til gjenstanden han eller hun arbeider på må karakteriseres som **utvendig**, synes tjenesteytingsarbeidet (i det minste ved første blick) å representere et **gjensidig** forhold mellom tjenesteyteren og tjenstemottakeren. At et forhold mellom mennesker er gjensidig har vi betegnet som et forhold der begge parter er villige til å høre på og "ta inn over seg" (dvs. akseptere og ta konsekvensen av) en eventuell bedre grunngeving. "Grunngevingstvangen" er fundamental; det er vanskelig å tenke seg et samfunn uten slike gjensidighetsforhold; den er allikevel ikke alltid operativ. Det er fullt mulig å forholde seg til et menneske som man forholder seg til en gjenstand; et menneske kan påvirkes eller manipuleres på samme måten som en gjenstand formes. Det grunnleggende, og innledende spørsmålet var ut fra denne sondringen mellom handlingsorienteringer: skiller tjenesteytingsarbeidet seg fra produksjonsarbeidet gjennom at det representerer en orientering mot **forståelse**; dvs. gjensidighet, eller er tjenesteytingsarbeidet bare en utvidelse av det tradisjonelle arbeidets orientering mot **resultat**; dvs. en orientering mot det utvendige.

De arbeids- og profesjonsstudiene vi har berørt gir ikke noe klart svar på dette spørsmålet. Heller ikke drøftingen av grunntrekkene ved behandlings-, kontor- og butikksituasjonene gir noe grunnlag for entydige konklusjoner. Allikevel mener vi å kunne skille ut en tendens eller det vi kanskje kan kalle en "kjerne". Denne "kjernen" kommer best til uttrykk gjennom å formuleres negativt. Både innenfor litteraturen og innenfor "tjenestesituasjonene" synes de rendyrkede resultatorienterte

tjenesteytingsrelasjonene å måtte betraktes som **ekstremer**. Forholdet mellom legen og den bevisstløse pasienten, kontorassistenten som bare skriver på maskin og som aldri er i kontakt med kolleger eller klienter; akkurat som det å betjene en strek-kodebasert kassa-stasjon i et supermarked er dette mer unntakene enn hovedregelen. Vår påstand, ut fra drøftingene som er ført, er at et minimum av gjensidighet, dvs. forståelsesorientert handling, er nødvendig for produksjonen av tjenester. Det skal defineres et behov, det skal defineres hvordan dette behovet kan løses og behovet skal til slutt løses. For at disse etappene i tjenestesituasjonen, eller uno-actu-situasjonen skal påbegynnes og gjennomføres, forutsettes det at såvel tjenesteyter som tjenstemottaker deltar. Litteraturen vi har gjennomgått synes i for liten grad å legge denne basale observasjonen til grunn for studiene. I for stor grad synes samfunnsvitenskapene påvirket av studiene av produksjonen hvor brukeren ikke spiller noen rolle for realiseringen av produktet. I tjenesteytingssituasjonen vil brukeren være en forutsetning for realiseringen av "varen".

Det er dette forholdet, at brukeren er integrert i produksjonen, som gjør at en forståelse av tjenestesituasjonens særpreg er koplet til kommunikasjonen og dens ulike dimensjoner. Med utgangspunkt i det kommunikative forholdet må samfunnsvitenskapene rekonstruere hvilke krav til grunngeving som stilles og hvilke typer kritikk disse kan møtes med. Er f.eks. behovet av **ytre, objektiv karakter** (spjelking av bein, hårklipp osv.), er det av **sosial karakter** (mistilpasning, regelbrudd osv.) eller er det av **subjektiv karakter** (psykiske problemer osv.). Å kunne kjenne igjen disse ulike dimensjonene ved det å være medlem av et sosialt fellesskap er viktig for å forstå hvilke **målestokker** aktørene innenfor tjenestesituasjonen forholder seg til og handler ut fra. Deres rasjonalitet må ikke bare være rettet mot det ytre, det kognitivt instrumentelle, men også mot det moralsk-praktiske og det subjektivt-ekspressive.

Det kommunikativt baserte forholdet mellom tjenesteyter og mottaker må være utgangspunktet for utforskningen og forståelsen av tjenesteytingsarbeidet. Når dette er sagt, viser drøftingene av tjenesteytingsarbeidets tilknytning til hhv. **forvaltnings-** og

økonomi-systemene at en tilnærming ensidig via uno-actu-situasjonen vil gi et utilstrekkelig bilde av tjenesteytingsarbeidet.

Tjenesteytingsarbeidet er avhengig av en eller annen form for organisasjonsmessig og økonomisk tilknytning. Dette gjør at koordineringen av arbeidet skjer med utgangspunkt i mediene **makt og penger**. Det resultatorienterte preget til disse mediene gjør at den gjensidighetsbaserte tjenesteytingen kommer i klemme mellom de medieformidlete systemenes krav til resultat og avgrensethet og selve kommunikasjonsforholdets utvidete krav til grunngeving og rasjonalitet. Dette motsetningsforholdet er imidlertid av varierende intensitet. Særlig innenfor **forvaltningssystemet** synes det å være mulig å dempe konflikten mellom systemets krav til resultat og tjenesteytingsforholdets krav til gjensidig grunngeving. Forvaltningen kan på den ene siden betraktes som et regelfølgende og innadrettet byråkrati; i denne utgangen vil forvaltningen ha et sterkt preg av resultatorientert system frikoplet fra brukernes livsverden. På den andre siden er det ikke noe prinsipielt i veien for at forvaltningen vender seg utover mot brukerne og aktivt trekker dem inn i produksjonen av tjenester. Forvaltningens legitimering blir i dette siste tilfellet ikke knyttet til dens absolutte nøytralitet i forhold til brukerne (brukeren er inhabil i saker som angår ham selv), men til grunngevingsprosessen på det sub-legale nivået. Mye tyder på at en slik utadretting er et karakteristisk trekk ved utviklingen av de moderne velferdsstatenes forvaltningsapparater. **Økonomisystemets** forhold til tjenesteytingsarbeidet synes mer konfliktfylt enn forvaltningssystemets. Vi har tilskrevet dette pengemediets spesielle karakter. Pengemediets kvantifiserbarhet, sirkulerbarhet og deponerbarhet gjør det til et meget effektivt koordineringsredskap i forhold til det utvendige, avgrensbare og kalkulerbare. I det øyeblikk pengemediets koordineringsevne overføres til det ikke-kalkulerbare, det ikke avgrensbare, overbelastes det.

Både i uno-actu-situasjonen og i den totale samfunnsmessige produksjonen og distribusjonen av tjenester kan ikke pengemediet erstatte den gjensidige, forståelsesorienterte dimensjonen ved

tjenesteytingene. Ettersom pengemediet og økonomisystemet ikke har noen "sikkerhetsventil", slik som makt-/forvaltningssystemet har gjennom kravet til legitimitet, er det ingen mekanismer innenfor økonomisystemet selv som er i stand til å korrigere for de dys-funksjonene som oppstår gjennom en overbelastning av pengemediets koordinerings- og styringskapasitet.

Å drøfte økonomi- og forvaltning som to atskilte enheter beror selvsagt på en abstraksjon. Drøftingen får allikevel fram hvordan gjensidighetsforholdet innenfor uno-actu-situasjonen er av stor betydning også på systemnivå. Når de moderne velferdsstatene har kompensert, komplettert og regulert det frie markedet gjennom en stadig sterkere satsing på forvaltningsformidlete tjenester, er dette et eksempel på hvordan økonomisystemets kalkulasjonslogikk må suppleres med politisk/forvaltnings baserte tjenester rettet mot andre sider ved virkeligheten enn de rent kalkulerbare og de rent utvendige og avgrensbare.

Å produsere og distribuere tjenester innenfor forvaltnings- og økonomisystemets rammer forutsetter for det første at økonomisystemet politiseres (dvs. at forvaltnings-/politikk-systemet trekkes inn i styringen av økonomien). For det andre må denne politiseringen også rette seg utover mot brukerne og trekke disse med i såvel produksjonen som distribusjonen av tjenester. Uten at det grunnleggende gjensidighetsaspektet innenfor tjenesteproduksjonen også trekkes med i den totale samfunnsmessige produksjonen og distribusjonen av tjenester, vil det med stor sannsynlighet være ineffektivitet og dysfunksjoner som kommer til å prege denne delen av arbeidssamfunnet.

The first part of the report is devoted to a description of the general situation in the country. It is followed by a detailed account of the political and economic conditions. The author then discusses the social and cultural aspects of the country. The report concludes with a summary of the findings and a list of recommendations.

The second part of the report is devoted to a detailed description of the political and economic conditions. It is followed by a detailed account of the social and cultural aspects of the country. The author then discusses the findings and a list of recommendations.

The third part of the report is devoted to a detailed description of the political and economic conditions. It is followed by a detailed account of the social and cultural aspects of the country. The author then discusses the findings and a list of recommendations.

LITTERATURLISTE

- Arendt, H.: "The human condition", Chicago 1958
- Baum, R.C.: "Introduction to generalized media in action", New York 1976
- Berger, J. & Offe, C.: "Der Entwicklungsdynamik der Dienstleistungssektors", i Offe, C.: "Arbeitsgesellschaft", Frankfurt a.M. 1984
- Bell, D.: "The coming of post-industrial society", New York 1973
- Bleiklie, I.: "Forvaltningen og den enkelte", i Skarø: "Forvaltningen i samfunnet", Oslo 1979
- Block, F.: "Postindustrial development and the obsolescence of economic categories", i "Politics and society" vol. 14, nr 1 1985
- Bloom, W. & Summey, P.: "Models of the doctor-patient relationship", i "Dep. of health: The doctor-patient relationship in the changing health scene", Washington 1977
- Brandt, E.: "Kvinner i butikk", Hovedoppgave i sosiologi, Universitetet i Oslo 1977
- Braverman, H.: "Labor and monopoly capital", New York 1974
- Brown, H.: "Soziale Dienste als Träger potentiellen Wachstums und ihr Beitrag zum Abbau der längerfristigen Arbeitslosigkeit", Basel 1980
- Bucher, R. & Strauss, A.: "Wandlungsprozessen in Professionen", i Luckmann, T. & Sprandel, W.M.: "Berufssoziologie", Köln 1972
- Bundesamt für Arbeit (BRD): "Quintessenzen aus der Arbeitsmarkt und Berufsforschung", Bonn 1976
- Cicourel, A.V.: "Notes on the integration of micro and macrolevels of analysis" i Knorr Cetina & Cicourel: "Advances in social theory and methodology," Boston 1981
- Clark, C.: "The conditions of economic progress", London 1940
- Deutsche Bundesbank: "Geschäftsbericht der D. Bundesbank", Bonn 1983, 1984 og 1985
- Dahrendorf, R.: "Wandlungen der Klassenstruktur europäischer Gesellschaften", Frankfurt a.M. 1972
- Eckhoff, T.: "Profesjoner, klienter og vitenskap", Oslo 1969

II

- Eriksen, E.O.: "Grænser for styring", hovedoppgave i Samfunnsvitenskap Universitetet i Tromsø 1983
- Eriksen, E.O.: "Om statsmaktens legitimitet", upublisert manus 1986
- Ferber, L. von: "Die Diagnose des praktischen Arztes im spiegel der Patientenangaben", i Fortschrifte der Medizin" nr. 91, 1972
- Fine, S.: Henvisning uten nærmere referanse i Gartner og Riessmann 1973.
- Fischer, A.G.B.: "Production, primary, secondary and tertiary", i "The Economic record XV, 1939
- Fourastié, J.: "Die grosse Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts", Köln 1969
- Friedmann, M.: "Inflation and unemployment: the new dimensions of politics", London 1977
- Fuchs, V.: "The growing importance of the service industries", New York 1965
- Galloway, L.: "Office management", New York 1918
- Gartner, A. & Riessmann, F.: "The service society and the consumer vanguard", New York 1974
- Gehlen, A.: "Der Mensch", Bonn 1950
- Goode, W.J.: "The theoretical limits of professionalization", i Etzioni, A.: "The semi-professions and their organizations", New York 1969
- Gornitzka, N.: "Kvinnestatus og serviceroller. En analyse av flyvertinneryrket",
- Gross, P.: "Die Verheissungen der Dienstleistungsgesellschaft. Soziale befreiung oder sozialherrschaft?", Opladen 1983
- Galbraith, J.K.: "Wirtschaft für Staat und Gesellschaft", Munschen 1974
- Gershuny, J.: "Goods, services and the future of work", i "Krise der Arbeitsgesellschaft?", Frankfurt a.M. 1983
- Habermas, J.: "Vitenskap som ideologi", Oslo 1969
- Habermas, J.: "Theorie des kommunikativen Handelns", bind I og II, Frankfurt a.M., 1981
- Hauge, B.H.: "Rammer og ressurser for sosialt arbeid", Oslo 1982
- Hempel, G.H.: "The logic of Functional Analysis", i Gross, L.: "Symposium of sociological theory", New York 1959
- Hesse, H.A.: "Berufe im Wandel", Stuttgart 1972
- Honneth, A & Joas, H.: "Kommunikativen Handeln", Frankfurt a.M., 1986
- Hoven, F.H.: "Teori og empiri om den enkeltes forhold til offentlige byråkrattier og velferdsordninger", Kristiansand 1980(ADH).

III

- Howe, L.K.: "Pink collar workers", New York 1977
- Hughes, E.C.: "Licence and mandate", Glencoe Illinois, 1968
- Illich, I.: "Entmündigung durch Experten. Zur kritik der Dienstleistungsberufe", Reinbeck 1979
- Jacobsen, K.D.: "Lojalitet, nøytralitet og faglig uavhengighet", Tidsskrift for samfunnsforskning (TFS) nr 6, 1960
- Joerges, B.: "Berufsarbeit, konzumarbeit und Freizeit",
- Joseffson, . & Gøranson, B.: "Yrkeskunnskap, språk och utbildningstradisjoner", i "Psykolognytt" nr. 13, Stockholm 19
- Kern, M. & Schumann, H.: "Das Ende der Arbeitsteilung", München 1984
- Landes, D.: "The unbound prometheus", Cambridge 1969
- Lederer, E.: "Die Privatangestellten in der Modernen Wirtschaftsentwicklung", Berlin 1912
- Leffingwell, W.: "Office management: principles and practice", Chicago 1925
- Lie, M. & Rasmussen, B.: "Kan kontordamer automatiseres?", Trondheim 1983
- Luhmann, N.: "Politische Theorie im Wohlfahrtsstaat", München 1981
- Lukacs, G.: "Historie og klassebevissthet", Oslo 1972
- Malinowski, B.: "On functional analysis", i supplement I, "Encyclopedia Britannica", Chicago 1926
- Maktutredningen: "Sluttrapport". NOU 1982:3
- Marcuse, H.: "One dimensional man", London 1964
- Martinsen, K. & Wærness, K.: "Plais uten omsorg, norsk sykepleie mellom pasient og profesjon", Oslo 1979
- Marx, K.: "Kapitalen", del I, i "Verker i utvalg", Oslo 1976
- Marx, K.: "Kapitalen", del III, i "Verker i utvalg", Oslo 1976
- McCarthy, T.: "The critical theory of J.Habermas", London 1979
- Mead, G.H.: "Mind, self and society", Chicago 1978
- Nozik, R.: "Anarchy, state and utopia", New York 1974
- OECD: "Labor force statistics 1962-82", Paris 1984
- Offe, C.: "Disorganized capitalism", i

IV

- Offe, C.: "Arbeit als soziologischer Schlüsselkategorie?", i Offe, C.: Arbeitsgesellschaft", 1984
- Olsen, J.P.: "Politisk organisering", Bergen 1978
- Parsons, T.: "The professions and the social structure", i Parsons, T.: "Essays in sociological theory", New York 1949
- Parsons, T.: "The social system", New York 1959
- Peters, G.: "The politics of bureaucracy", New York & London 1978
- Porat, M.U.: "The information economy", Stanford 1976
- Prokop, U.: "Weibliche Lebenszusammenhang", Frankfurt a.M., 1976
- Radcliff-Brown, A.: "Structure and function in primitive societies", London 1926
- Rohde, J.J.: "Strukturelle momenter der inhumanität einer humanen Institution", i Döhner, O.: "Artzt und Patient in der Industriegesellschaft", Frankfurt a.M., 1973
- Russ-Mohl, S.: "Kann der Markt was der Staat nicht kann?" i "Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament", vol. 14, 1980
- Schäfer, D.: "Die sozialen Dienste im Rahmen einer Systematik sozialer Hilfen", i Blind, O.: "Sozialpolitik und persönliche Existenz", Berlin 1969
- Scaffer, B. & Huang, Ven-hsien: "Distribution and the theory of access", i "Development and change" vol.6, 2/76
- Scharpf, F.: "Strukturen der Post-industriellen esellschaft", i "Soziale Welt" nr. 6, 1986
- Schuller, A.: "Patientkarriere und Krankheitsbegriff", i "Medizin, Mensch, Gesellschaft" nr.1, 1976
- Scherborn, G.: "Verbrauchinteresse und Verbraucherpolitik", Göttingen 1975
- Schmid, G.: "Krise der Wohlfartsstaates. Alternativen zur staatlichen Finanzierung und Bereitstellung Kollektiver Güter", i "Politische Vierteljahresschrift", nr 1, 1984
- Siemens: "Büro 1980", studie utgitt av Siemens 1977
- Smith, A.: "The wealth of nations", London 1974
- Statistisk sentralbyrå: "Statistisk årbok 1986"

- Stjernø, S.: "Omsorg som yrke", Oslo 1982
- Taylor, C.: "Sprache und Gesellschaft" i Honneth/Joas: "Kommunikatives Handeln", Frankfurt a.M. 1989
- Thompson, P.: "The nature of work", London 1984
- Travelbee, J.: "Interpersonal aspects of nursing", Philadelphia 1971
- Torgersen, U.: "Profesjonssosiologi", Oslo 1972
- Vannebo, O.: "De tjenesteytende næringene i 80-årene", Oslo 1981
- Wadel, C.: "Hva er arbeid?", i TFS nr 5-6, 1977
- Wadsworth, M.: "Studies of doctor-patient communication" i Wadsworth & Robinson: "Studies in everyday medical life", New York 1976
- Weber, M.: "Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd", Oslo 1972
- Weber, M.: "Economy and society", bind I & II, New York 1968
- Weber, M.: "Wirtschaftsgeschichte", Tübingen 1923
- Zerwonka, C.: "Der aktive Konsument. Von kommunikation und Kooperation", 1976

