

Det ideala utfallet av partnerskapslogiken

av Bengt-Åke Wennberg



Allting handlar om en tjänst. Även när det verkar gälla varor så är det ändå en tjänst. Med förslaget om en tjänstedominant logik avses att värde uppstår i användandet av en tjänst. Det följer av detta att användaren är en medskapare av värde. Således uppstår inte värde vid produktion. Genom detta tankesätt blir allting tjänster – oavsett om det är varor eller (klassiska) tjänster som utväxlas så blir värdet i slutändan en tjänst i och med att användaren realiserar det förmedlade erbjudandet.

(Början av sammanfattningen i Vinnovas skrift "Den tjänstedominanta logiken")

För att tydliggöra den avgörande skillnaden mellan varudominant och tjänstedominant logik använder jag begreppet *partnerskapande logik* i stället för tjänstedominant logik. Genom att lyfta upp aspekten partnerskap som beskrivning av positionerna i relationen vill jag försöka undvika att tjänsteerbjudanden ensidigt tolkas som att det är någon med mer resurser och kunnande som "hjälp" en med mindre. Om så sker fokuseras samspelet tjänstegivare och "kund" på en vertikal relation – vilket är missvisande.

Dagens ekonomiska resonemang och analyser är inte tillämpliga på det samhälle vi nu lever i. De innefattar inte de värden för individ och samhälle som aktiviteter baserade på en partnerskapande logik kan erbjuda.

Redan 2004 skrev Lars Ingelstam, professor i Framtidsstudier vid Linköpings Universitet, en artikel med titeln "Ju mer tillväxt, desto sämre får vi det". I artikeln kritiserar han användandet av bruttonationalprodukten (BNP) som ett mått på tillväxt.

Han skriver bland annat:

Den flummiga och missvisande debatten om tillväxt är skadlig. Den vanställer verkligheten, avlänkar politikernas energier i fel riktning och manipulerar människors förväntningar. Om den aktuella tillväxtretoriken skall tas på allvar håller vi på att få en samhällsutveckling som riktar in ansträngningarna mot sådant som människorna inte behöver (mer saker) medan det samtidigt görs allt klarare att vad de verkligen behöver bättre välfärdstjänster, goda jobb och ökad trygghet det kommer de inte få.

Jag tolkar hans text så att den *varudominanta logiken* i vår tid har nått vägs ände. I den varudominanta logiken syftar "jobb" till att producera varor så att aktieägare och andra gör vinst. De faktiska jobb som behöver göras i samhället – exempelvis som nu i coronatider – ingår inte i ekvationen. De uppfattas som "tärande" i dagens ekonomiska resonemang men är ändå avgörande för en god livskvalitet.

Ingelstam visar på ett för mig övertygande sätt *att en ökad BNP baserad på en ökad varuproduktion* och en ökning av "vinsten" – så som vinsten definieras i läroböckerna – varken leder till de ökade resurser som välfärdspolitiken kräver, till en standardhöjning hos hushållen eller till en förbättrad livskvalitet för befolkningen. Coronapandemin har visat att denna varudominanta tankestil till och med kan vara farlig för samhällets överlevnad.

Resonemang om värdet av en expanderande ekonomi i termer av BNP baserad på varuproduktion var giltiga i en utpräglad varufattig ekonomi, som Sverige var i slutet av 1800-talet eller som vissa delar av Afrika är i dag. Där är det uppenbart att denna typ av tillväxt är bra. En materiell nivåhöjning är precis vad ett samhälle i *fysisk knapphet* behöver.

Men en sådan samvariation mellan tillväxt och livskvalitet baserad på varuproduktion blir i t ex Sverige under 1900-talet gradvis allt mindre självklar. En större materiell välfärd styrd av en allt mer avancerad teknologi i händerna på ett fåtal beslutsfattare som har dagens vinstbegrepp som måttstock verkar snarare ha ökat klyftorna, gjort livskvaliteten sämre för allt flera, skapat ett mer sårbart samhälle och riskerar dessutom att allt snabbare förbruka jordens ändliga resurser.

Erfarenheten av coronapandemin kommer säkerligen att visa att de ekonomiska resonemang vi vant oss vid att använda medfört att vi förbrukat våra gemensamma resurser på strunt istället för att bygga samhället så att det var mer motståndskraftigt. Den varudominanta logiken skapar dessutom sociala fällor som enligt Bo Rothstein bidrar till att dränera vårt sociala kapital.

Vi har således som en följd av den varudominanta logiken förbrukat inte bara våra fysiska resurser utan även immateriella tillgångar som tillit och samarbetsförmåga. För att bevara – och till och med öka – värdet av den ”sociala allmänning” som planeten skulle kunna erbjuda behöver vi också *inkludera goda och berikande tjänster i ekvationen.*

Om ekonomin skulle kunna inriktas på ett partnerskap som leder till samhandlingar som skapar *synergi* – synergi betyder att två eller flera influenser tillsammans bildar en starkare influens än vid direkt addition – så skulle alltså många fler dramatiskt kunna öka sin livskvalitet. De ekonomiska resurserna skulle då kunna omriktas från den typ av strunt och lyxkonsumtion som nu främjas av dagens ekonomiska tänkande till sådant som medför trygghet och verklig livskvalitet för allt flera. För att detta skall bli verklighet måste samspelet präglas av andra *samhandlingar* än i dag.

Samhandling är min benämning på den konsekvens för det sociala systemet som uppstår genom att var och en gör det den gör. Det finns då förstås samhandlingar som *inte* utgår från partnerskapstanken och är destruktiva för välfärdsutvecklingen. Dessa samhandlingar medför att samhället blir mer sårbart genom att resurser förbrukas istället för att investeras i en gemensam förmåga att förvalta och skapa nya källor till livskvalitet för alla.

Samhandlingar *som skapar synergi* är sådana där var och en som deltar i samspelet ges en ökad förmåga att hantera sina liv. De bygger upp samhällets kunskapsresurser. De bevarar och stärker förtroendet för varandra och respekten för de kunskaper och erfarenheter var och en besitter. De ökar kort sagt våra gemensamma sociala tillgångar.

För att illustrera detta skall jag använda en berättelse av Lena Andersson. Hon beskriver i augusti 2019 i en ledare i DN hur en användning av partnerskapsprincipen i samspelet med en finsk läkare ledde till synergi.

Bakgrunden var att Lena Andersson sedan länge sökt hjälp i den svenska sjukvården för sin onda höft. I ilskan över att inte få hjälp – bli opererad – skrev hon en artikel om att hon åtminstone kunde begära att den svenska sjukvården behandlade henne som en hund. Hon konstaterade att hundar ofta erbjöds en sådan operation som hon ville ha.

Men så mötte hon den finske läkaren som behandlade henne som en människa. I en noggrann utredning i samarbete med Lena, i vilken hennes egna erfarenheter och kunskaper behandlades med respekt, bemödade sig läkaren om att underbygga, åskådliggöra och konkretisera sina utsagor ur både Lenas och sitt eget perspektiv. De blev då så trovärdiga för Lena att till slut inget tvivel återstod. Höften kunde inte opereras och göras bra igen. Läkarens auktoritet var total, ingen vag ungefärlighet om att inget egentligen går att påstå säkert om hur det är med något i ett enskilt fall och att det förstås är patienten som avgör.

Lena beskriver att arbetsfördelningen – den partnerskapsdominerade samtalsstilen – var oklanderlig, en tyst och självklar enighet om att han var expert på höfter och hon på känslan i sin egen. Hon blev både objekt och subjekt i den välavvägda blandning som situationen krävde. Först när hon fått tillräckligt kunskapsunderlag för att i hela sin kropp och själ införliva insikten om att hon måste nöja sig med det näst bästa, kunde hon med tillräcklig frenesi och entusiasm underkasta sig sjukgymnastikens leda.

Detta är en behandling som gör höften bättre men inte bra. Det var en behandling som hon redan ett år tidigare rekommenderats (och resultatöst utfört). Efter en vecka kunde hon nu ta promenader. Efter en månad var höften helt stabil och så smärtfri det går att få den när man har sådana förslitningar.

Läkarens förmåga att tillämpa partnerskapslogiken medförde i detta fall att patienten fick motivation och kraft att göra det som behövdes för att hantera sin situation. Läkaren fick en fördjupad kunskap om vad som hos denna patient medförde ett motstånd mot att acceptera en rimlig diagnos och följa en ordination och hur man i just detta fall kunde övervinna detta motstånd. Det blev en win-win-situation för läkaren och för patienten. Båda lärde sig något nytt.

Samhandlingen skulle också kunna vara ett positivt bidrag till hela samhället om patientens och läkarens erfarenheter av sin partnerskapande kommunikation kunde dokumenteras, spridas och få gehör inom exempelvis sjukvården. Liknande samspelshändelser finns inom hela tjänsteområdet. Om vi gemensamt skall utveckla samhället vidare mot en ökad livskvalitet för alla bör vi därför mer än nu uppmärksamma värdet av en samverkan baserade på en partnerskapande tankestil och på vår förmåga att skapa goda samhandlingar. Detta tema skall jag försöka fördjupa i kommande bloggar.

Referenser

Andersson L (2019): I Helsingfors mötte jag en läkare som inte behandlade mig som en hund. DN. 31 augusti 2019.

<https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Bloggar/Bloggar2020/Lena-Andersson.pdf>

Greider G (2009): Samarbetets stora gåta. DN. 2009-12-06

<https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Bloggar/Bloggar2020/Samarbetets-stora-gata-DN.pdf>

Ingelstam L (2004): Ju mer tillväxt, desto sämre får vi det. Ordfront Magasin mars 3/2004

<https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Bloggar/Bloggar2020/Ju-mer-tillvaxt-Ingelstam-2004.pdf>

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

<https://naetverkssamhaellet.se/Filerpdf/Bloggar/Bloggar2020/Vinnova-VR-2009-07.pdf>

Rothstein B (2003): Sociala fällor och tillitens problem. Kristianstad: SNS Förlag.