

SZANOWNI PAŃSTWO

Praca – a raczej formy jej wykonywania – to najwyraźniej jeden z najbardziej dynamicznie zmieniających się obszarów współczesnych społeczeństw. Jedni wieszczą koniec pracy, inni analizują zmiany w strukturze zatrudnienia (Polska jest drugim – po Hiszpanii – krajem w UE z największym udziałem pracowników zatrudnionych na krótko-okresowych umowach o pracę), jeszcze inni z troską przyglądają się zjawiskom, takim jak tzw. underemployment, czy pogłębiającą się segmentacją rynku pracy. Już nie bezrobocie, a w każdym razie nie tylko bezrobocie, nas martwi, lecz także i przemiany dokonujące się w – jak się to niegdyś mówiło – świecie pracy. Te właśnie zagadnienia zdominowały bieżący numer „Polityki Społecznej”. To, o czym piszą nasi autorzy, to zarysowanie zaledwie kilku – spośród wielu innych – problemów, z którymi przyjdzie się nam borykać nawet wtedy, gdy przestanie nas dręczyć masowe bezrobocie. Wygląda na to, że nie zabraknie nam tematów, nad którymi trzeba będzie pochylać się z troską i niepokojem – zastanawiając się nad tendencjami zmian we współczesnych społeczeństwach.

Redakcja

ROZWÓJ USŁUG A ZMIANY STOSUNKÓW PRACY

Józef Orczyk

Akademia Ekonomiczna w Poznaniu

WPROWADZENIE

Rozwój cywilizacji to nie tylko wzrost wydajności pracy, zmiany w strukturze zatrudnienia, to także nowa jakość, jeśli chodzi o rolę pracy w życiu człowieka. Uczenie się pracy powodowało, że stawała się ona coraz wyraźniej działalnością celową człowieka, związaną z jego rozwojem. Inaczej mówiąc, istotą procesu pracy w pierwszych etapach cywilizacji było zapewnienie możliwości przeżycia, a dopiero później – gdy na większą skalę powstała możliwość wytwarzania i przechowania nadwyżek produkcji – zaistniała większa szansa wykorzystywania efektów pracy dla rozwoju społecznego. Widoczną formą tego rozwoju stały się m.in. modyfikacje stosunków pracy.

Przyjmując, że zawsze wykonywanie pracy było związane z pewną formą przymusu, można wyodrębnić okresy, w których dominowały takie czy inne jego formy:

- przymusu fizycznego,
- przymusu instytucjonalnego,
- przymusu ekonomicznego,
- pracą warunkiem rozwoju człowieka (nie tylko adaptacji do zmian warunków pracy, ale ich kształtowania i wyboru).

Przechodzenie od niższej do wyższej formy przymusu nie oznaczało zaniku poprzednich, lecz jedynie zmianę znaczenia oraz pewne modyfikacje w realizacji jego form. Najczęściej wyrażały się one poprzez ograniczanie pewnych drastycznych form przymusu, czy zakresu wykonywanej pracy, coraz wyraźniejsze akcentowanie podmiotowości pracownika. Inaczej mówiąc, zmiany znaczenia struktury pracujących i form przymusu odzwierciedlały w dużym stopniu zmiany stosunków pracy (Orczyk 2004, s. 72–83).

Wyrażały się one zwiększaniem zakresu regulowania form realizacji pracy poprzez przepisy prawne. Oznaczało to stopniowe odchodzenie stosunków pracy od form zwyczajowych, umożliwiających większą indywidualizację, na rzecz zapisów o charakterze coraz bardziej uniwersalnym.

Zasadniczy wpływ na ten proces miało rozpowszechnienie w okresie industrializacji zatrudnienia jako formy wynajmowania pracowników na określonych warunkach. Stworzyło to podwaliny dla wyodrębnienia się prawa pracy, umów zbiorowych. W rezultacie następowała coraz wyraźniejsza regulacja

warunków realizacji pracy (bhp, czas pracy), wynagrodzeń, urlopów itd. W ostatnich dziesiątkach lat regulacje dotyczyły również form partycypacji pracowników w zarządzaniu organizacjami.

Ten proces uniwersalizacji stosunków pracy napotyka jednak obecnie na swoistą barierę związaną z rozszerzaniem się zakresu oficjalnej pracy, a jednocześnie zmniejszaniem zatrudnienia jako formy realizacji pracy. Łączy się z procesem rozwoju usług, z obejmowaniem przez nie nowych dziedzin i form realizacji pracy, z których tylko część można regulować na podstawie zasad wypracowanych w okresie industrializacji. Przykładowo można wskazać na fakt, że coraz większego znaczenia nabiera forma realizacji prac zadaniowych, w których pracownicy występują również jako podmiot określający samodzielnie sposób wykonania zadania. Nie chodzi tu tylko o samozatrudnienie, ale również o formowanie zespołów pracowniczych, ich swoistą podmiotowość, tj. przejmowanie niektórych funkcji jako pracodawcy.

Spółczeństwa tworzyły się głównie ze względu na docenienie potrzeby bezpieczeństwa swoich członków. W warunkach zamożnej demokracji coraz wyraźniej rysuje się dylemat utrzymania równowagi pomiędzy potrzebą utrzymania wydajności i dalszego wzrostu gospodarczego jako warunku konkurencyjności (bezpieczeństwa ekonomicznego) z koniecznością zapewnienia warunków egzystencji, a jednocześnie uczestnictwa i rozwoju dla wszystkich członków wspólnoty ((bezpieczeństwa społecznego). Znajdowało to wyraz w różnych rozwiązaniach instytucjonalnych.

Postępująca instytucjonalizacja w coraz to większym stopniu wpływała na proces wymiany dokonujący się w ramach stosunków pracy. Przybierało to różne formy prawne, zwyczajowe, które miały uczynić sytuację przewidywalnymi. Przez długi czas uzyskiwano dzięki temu wyraźną stabilizację stosunków pracy.

W ostatnich dziesiątkach lat coraz widoczniejsza staje się jednak konieczność dywersyfikacji stosunków pracy, związana z potrzebą większej indywidualizacji stosunków pracy w sferze usług. Kwestią pozostaje zróżnicowanie stopnia swobody, ale i zależności pomiędzy stronami zawierającymi umowę o pracę. Nie chodzi tu tylko o określone zobowiązania wzajemne, ale i ich możliwe przekształcanie w zależności od zmian sytuacji, w której realizowana jest praca. Stosunki pracy pojmowane jako relacja pracodawcy z pracobiorcą ulegają znacznemu zdywersyfikowaniu

ze względu na ich tymczasowość, czy też zwiększaniu się zakresu sytuacji, gdzie klient staje się bezpośrednim pracodawcą. Chodzi tu m.in. o sytuację, w której pracownik dysponuje kompetencjami i narzędziami niezbędnymi do wykonania zadania, a klient dopiero po rozpoznaniu dokonuje zlecenia pracy.

ROZWÓJ USŁUG – JEGO ZAKRES I KONSEKWENCJE

W ostatnich dziesiątkach lat w krajach wysoko rozwiniętych jesteśmy świadkami wzrostu udziału pracujących w usługach wśród ogółu pracujących. Wzrost udziału pracujących w usługach nie przekłada się jednak w sposób jednoznaczny na wzrost dochodu narodowego. Stanowi to odzwierciedlenie faktu, że w usługach decydujące znaczenie ma jakość, a w mniejszym stopniu ilość pracy. Część usług ma charakter wymienny, część wykonywana jest nieoficjalnie, a część osób przygotowana do realizacji usług jest jak gdyby w stanie oczekiwania na potrzebę ich realizacji. W rezultacie usługi mają w większym stopniu, niż działalność produkcyjna, pośredni wpływ na wzrost dochodu narodowego. Mają one jednak decydujące oddziaływanie na standard życia, poziom tego, co określa się mianem tzw. dobrostanu społecznego.

Inaczej mówiąc, wzrost liczby pracujących w usługach nie przekłada się w sposób prosty i jednoznaczny na ogólny wzrost zatrudnienia. Jest to związane ze znanymi cechami usług, które powodują, że praca w nich to:

1) aktywność lub proces działań, których wynik nie da się zmagazynować – może co najwyżej w wyniku kumulacji doświadczeń zwiększyć potencjał realizacyjny wykonawców;

2) nie jest prosty transfer prawa własności wytworu tak jak ma to miejsce w przypadku dobra materialnego – wymaga to uwzględnienia warunków i standardu wykonania, łączy się ze zmiennością usługi, jej zakresu, jakości i czasu realizacji;

3) jednoczesne uczestnictwo zarówno dawcy, jak i biorcy usług – stwarza warunki do indywidualizacji tych relacji również w sferze realizacji usługi (Bowen 1990; Looy i in. 2003).

Zmniejszenie zatrudnienia w produkcyjnych działach gospodarki łączy się, jak dotychczas, ze wzrostem wydajności pracy w tych działach. Nie znajduje on jednak należytego odzwierciedlenia we wzroście wynagrodzeń. Odmienna jest sytuacja w sferze usług. Wzrost wydajności pracy jest wolniejszy, ale jednocześnie w wielu dziedzinach usług następuje wzrost wysokości wynagrodzeń za wykonanie pracy. Przyczyną tego jest nie tylko wliczanie w cenę bezpośredniej usługi okresu oczekiwania i przygotowania do jej realizacji, ale i konieczności indywidualizacji jej wykonania.

W ostatnich dziesiątkach lat rozwój usług, ich różnorodność, coraz większe znaczenie – nie tylko ekonomiczne – powoduje, że świadomy udział w ich realizacji staje się warunkiem rozwoju człowieka jako realizatora i jako biorcy usługi. Dotyczy to wszelkich rodzajów usług. Chodzi tu o usługi świadczone jako dobra rynkowe i publiczne.

Niezależnie od formy świadczenia mogą to być usługi mające cechy dystrybucji (w tym transportu, komunikacji), produkcji (bankowość czy usługi prawne), usług społecznych (opieka zdrowotna i socjalna, edukacja), czy też prywatnych (turystyka, prace domowe itp.). Uczestnictwo w realizacji usług wymaga ukształtowania postawy aktywnej, konieczności do-

stosowania się do warunków realizacji i oczekiwań bezpośredniego klienta. Wymusza to konieczność zmian obowiązujących, a ukształtowanych w okresie industrializacji zasad pracy opartych na wyraźnie określonych standardach.

Realizacja usług to jednocześnie mniejsza kontrola czynnika zewnętrznego w trakcie procesu ich wykonywania, rozproszenie w zakresie miejsc ich wykonywania, zmienność warunków ich realizacji. Wszystko to powoduje, że zyskuje na znaczeniu gwarancja ich właściwego wykonania przez realizatora. Kto ma jej udzielać?

W okresie formowania się i niewielkiej skali realizacji usług poziom ich wykonania gwarantowały równocześnie tworzone zrzeczenia realizatorów. W odniesieniu do niektórych usług gwarantem stały się korporacje zawodowe. Obecnie gwałtowny rozwój nowych form realizacji usług i zmienność zakresu ich realizacji powodują, że dalsze upowszechnienie tego wcześniej ukształtowanego modelu jest mało realne.

Wkracza w tę sferę coraz wyraźniej państwo. Nie może ono jednak ograniczać swej roli tylko do gwarancji realizacji usługi, zgodnie z wcześniejszą umową. Coraz bardziej istotne staje się przygotowanie realizatorów usług, rozpoznanie ich kompetencji do wykonania określonej usługi i rzetelna informacja dla potencjalnych nabywców usług. Rozproszenie realizatorów usług powoduje, że nie da się tutaj zastosować ujęć wypracowanych dla potrzeb masowej produkcji, gdzie odpowiedzialność ponosił wytwórca.

Tymczasem w odniesieniu do organizacji usługowych zmniejsza się i zmienia rola kadr kierowniczych, rośnie natomiast znaczenie odpowiedzialności realizatora usługi. W niektórych rodzajach usług dobre ich wykonanie zależy nie tylko od kompetencji, ale przede wszystkim od dobrej woli i inicjatywy realizatora.

Szczególne znaczenie ma rozwój usług związany z tworzeniem się społeczeństwa wiedzy (Harrison, Kiessels 2004). Jego kształtowanie powoduje, że pogłębia się istniejąca wcześniej segmentacja społeczna. Wiąże się ona nie tylko ze zróżnicowaniem wykształcenia czy pracą zawodową, lecz jest wynikiem cech osobowych, takich jak: wiek i związane z nim nawyki i stereotypy, płeć itp. Wymaga to, zwłaszcza w okresie przejściowym, wielu starań i działań instytucjonalnych, rozluźnienia stosowanych zasad.

CZYNNIKI ZMIAN STOSUNKÓW PRACY W USŁUGACH

Rozwój ilościowy usług i ich postępująca dywersyfikacja powoduje różnicowanie stosunków pracy w tej dziedzinie. Tam, gdzie istnieje duża możliwość standaryzacji usług, tworzą się wielkie centra pracownicze. Panujące w nich stosunki pracy nie odbiegają w sposób istotny od tego, co ukształtowało się w przedsiębiorstwach produkcyjnych.

Jest to swoista industrializacja części usług. Występują tu pewne różnice, np. bardziej zmienna jest rytmika pracy, konieczny jest większy kontakt z klientem, ale nie oddziałują one zasadniczo na stosunki pracy. Taka sytuacja występuje w znacznej części usług rynkowych i publicznych. Wskazuje to na potrzebę odmienności stosunków pracy w samej sferze usług.

Swą historycznie ukształtowaną odmiennością, jeśli chodzi o stosunki pracy, próbuje zachować sektor usług świadczących indywidualnie zróżnicowane usługi. Ta forma usług produkcyjnych traci zresztą na znaczeniu, np. jeśli chodzi o rzemiosło.

Rozwijają się natomiast usługi społeczne czy prywatne o charakterze osobowym. Stosunki pracy związane z tą sferą usług mają swą wyraźną specyfikę. Trudno jest przecież normatywnie określić zakres i złożoność sytuacji, w których te usługi są realizowane. Powstające w tym zakresie trudności związane z indywidualizacją usług są wynikiem zakłóceń w procesie komunikowania potrzeb czy możliwościach ich uwzględnienia.

Organizacja pracy w usługach jest związana ze społecznym rozwojem i wymaga elastyczności zachowań ze strony pracowników. To zaś łączy się z dostosowaniem własnego rozwoju nie tylko do potrzeb organizacji, ale i z poczuciem odpowiedzialności za własną karierę i satysfakcję z wykonywanej pracy. Potrzeby i możliwości człowieka jako realizatora usług zmieniają się przez całe życie, są swoistą funkcją indywidualnego rozwoju i sytuacji rodzinnych. Jest to istotne ograniczenie stabilizacji pracy w niektórych kategoriach usług.

Zwiększanie się liczby pracujących w usługach powoduje konieczność dostrzeżenia i uwzględnienia występujących odmienności strukturalnych związanych z odmiennym zakresem czynności, jak i kompetencjami, które są niezbędne dla ich realizacji. W przypadku usług zróżnicowanie stosunków pracy jest istotnie związane ze strukturą pracujących w tym dziale. Biorąc pod uwagę świadczone usługi, najczęściej wyróżnia się następujące ich typy:

- 1) zatrudnionych w usługach o charakterze produkcyjnym,
- 2) zatrudnionych w usługach związanych z zakupem towarów, informacji, transportem ludzi i towarów, czyli związanych z dystrybucją,
- 3) świadczących usługi osobowe – cechą ich jest zaspokajanie indywidualnych potrzeb i bezpośredni kontakt pomiędzy klientem i wytwórcą-dostawcą usługi,
- 4) pracujących w usługach społecznych – usługi nie są świadczone na zasadach rynkowych, lecz przez agendy rządowe, samorządowe czy organizacje nienastawione na zysk (Boje 2003, s. 128–138).

Dla oceny zmian stosunków pracy w usługach znaczenie ma liczebność poszczególnych grup pracujących, zachodzące w nich zmiany ilościowe i jakościowe. Najwięcej osób w krajach wysoko rozwiniętych pracuje w usługach społecznych, w dystrybucji towarów i usług. Natomiast liczba pracujących w usługach osobistych czy produkcyjnych jest znacznie mniejsza. Ale tutaj zmiany stosunków pracy są szczególnie ważne, gdyż w tych dziedzinach następuje konieczność przekształceń ilościowych i jakościowych oraz wkomponowanie zmian w istniejące tradycyjne formy. Jest to swoiste zderzenie z obowiązującymi normami prawnymi i zwyczajowymi.

Najszybciej rośnie w krajach wysoko rozwiniętych liczba zatrudnionych w usługach produkcyjnych. Ekspansja usług produkcyjnych jest związana z tworzeniem się sieci powiązań pomiędzy organizacjami w procesie produkcji, ze zwiększaniem zatrudnienia w działach technologicznych i biznesowych, z outsourcingiem. W tym ostatnim przypadku oznacza to wykorzystywanie zarówno wysoko kwalifikowanych pracowników, jak również nisko kwalifikowanych wykonujących na zlecenie szereg prac o charakterze zadaniowym. W każdym przypadku generuje to popyt na określone zespoły pracownicze, których członkowie cechują się w mniejszym lub większym stopniu określonymi kwalifikacjami czy kompetencjami.

To istotnie wpływa nie tylko na jakość stosunków pracy, ale na ich trwałość. Obok tego rośnie jednak skala usług powiązanych z biznesem, takich jak: finansowe, marketingowe czy związane z elektronicznym przetwarzaniem danych.

Zdecydowanie liczniejsze jest zatrudnienie w usługach odnoszących się do dystrybucji towarów i usług – jest to w krajach wysoko rozwiniętych około jednej piątej ogółu zatrudnionych. W tym sektorze usług zmiany stosunków pracy nastąpiły w okresie industrializacji i należy liczyć się tylko z ich ewolucją.

Znacznie większych przekształceń można oczekiwać w sferze usług osobistych. Osobisty serwis dotyczy zarówno usług domowych, jak też związanych z coraz większym zasobem wolnego czasu. Oficjalne zatrudnienie w usługach domowych stanowi tradycyjną formę pracy, maleje jednak jego znaczenie. Stanowi ono swoisty relikwyt poprzedniej epoki, ale jednocześnie występuje w tej sferze wiele zmian związanych z integracją tych usług z usługami społecznymi skierowanymi jako pomoc dla ludzi niepełnosprawnych, starszych, czy też traktowaniem pracy opiekuńczej matek jako oficjalnego stosunku pracy. Inaczej mówiąc, chodzi o postępującą instytucjonalizację tej sfery usług, ich powiązanie z usługami społecznymi¹.

Kwestia zakresu oceny czy też swoistej regulacji i kontroli, a nie tylko finansowania tego rodzaju usług wymaga odmiennego podejścia. Wiąże się to z wypracowaniem modelu tego typu stosunków pracy. Inaczej przedstawia się sprawa w odniesieniu do usług związanych z wykorzystywaniem wolnego czasu. Tutaj stosunki pracy pozostają bez wielkich zmian, rośnie natomiast liczba zatrudnionych.

Usługi społeczne ulegają stosunkowo dużym zmianom – zarówno jeśli chodzi o liczbę, jak i strukturę zatrudnionych. W krajach rozwiniętych pracujący w usługach społecznych stanowią największy odsetek pracujących ogółem w usługach – niezależnie od faktu, że różnice pomiędzy poszczególnymi krajami, jeśli chodzi o znaczenie usług, są dość znaczne.

Warto też zwrócić uwagę na fakt, że dynamika zatrudnienia w sektorze usług społecznych nie ma charakteru stałego. Początkowy wzrost zatrudnienia w usługach społecznych był ściśle związany ze wzrostem zatrudnienia w administracji. Wyrażał się zwiększaniem liczby zatrudnionych w edukacji publicznej, jak i w publicznej służbie zdrowia. Nie przyniosło to istotnych przeobrażeń stosunków pracy. Jednak pewne zmiany tych stosunków powodowało zwiększanie popytu na usługi rodzinne związane z wzrostem zatrudnienia kobiet i przeobrażeniami w modelu rodziny. Tworzyło to większe zapotrzebowanie na usługi społeczne w zakresie opieki nad dziećmi, ludźmi chorymi czy starymi. W tym przypadku administracyjny model stosunków pracy ulegał modyfikacji.

W społeczeństwach postindustrialnych pracujący w usługach produkcyjnych, jak i w usługach społecznych są coraz bardziej powiązani z nowymi technologiami i informatyzacją. Powoduje to zmiany stosunków pracy.

Zmiany stosunków pracy w drugim dziale związanym z dystrybucją towarów, usług, przemieszczaniem się ludności są dużo mniejsze; dominują tam tradycyjne stosunki pracy. Jednocześnie w dziale tym zmienia się struktura pracujących: zwiększa się udział pracujących zadaniowo. Tak kształtują się np.

stosunki pracy wśród akwizytorów. Określają oni samodzielnie skalę realizowanych zadań i obowiązują ich prowizyjny system wynagradzania.

Skalę zmian stosunków pracy w dziale trzecim dotyczącym usług osobowych, gdzie najważniejszy jest kontakt realizatora i klienta, trudno jest jednoznacznie ocenić – technologia sprzyja kształtowaniu się zmian tych stosunków, ale jednocześnie cel i zakres usług nie ulega wielkim modyfikacjom.

Skala i metody realizacji usług ulegały w ostatnich dziesiątkach lat istotnym przeobrażeniom. Większość nowych stanowisk pracy, które powstawały w sektorze usług, związana była z rozbudową sieci informatycznych, ich wykorzystywaniem i tworzeniem podstaw do gospodarowania wiedzą. Równocześnie jednak zwiększała się liczba pracujących w nisko płatnych, ale wymagających osobistego kontaktu sektorach usługowych, takich jak opieka zdrowotna, czy obsługa ludzi dysponujących wolnym czasem.

STOSUNKI PRACY²

Prace poświęcone stosunkom pracy akcentują coraz wyraźniejszą potrzebę partycypacji pracowniczej w organizacji i realizacji usług (*The Employment...* 2003). Zakres samodzielności czy partycypacji jest jednak związany z zakresem korzyści, które osiągają pracownicy.

Tego procesu nie da się wyjaśnić tylko zmianami wynagrodzeń czy form stosunków pracy. Jest to uzależnione od wielu czynników. Jednym z nich jest potrzeba bezpieczeństwa. Ryzyko pracy w usługach wynika nie tylko z ich sezonowości, okresowości. Jest ono związane z koniecznością znacznej odpowiedzialności i inicjatywy pracowników w odniesieniu do wielu nowo powstałych usług.

Zmiany w sferze pracy realizowanej w usługach wymuszają istotną modyfikację kwalifikacji, zawodowych postaw, systemu wynagrodzeń. Inaczej mówiąc, rosną wymagania w zakresie kwalifikacji, ciągłego dostosowywania się do wymogów pracy, przy jednoczesnym zmniejszeniu poczucia bezpieczeństwa pracy i wynagrodzenia.

Pracownicy różnych segmentów usług w odmiennym stopniu odczuwają korzyści, jak i zagrożenia związane w przemianami stosunków pracy. Przeobrażenia wynikające z istoty pracy w tych sektorach nie znajdują jednak odpowiedniego odzwierciedlenia w oficjalnych zmianach instytucjonalnych.

Wynika to z kilku przyczyn. Jedną z najważniejszych stanowi przyjęcie doktryny liberalnej i związanej z nią wiary w rynek. Konsekwencją stało się dość powszechne przekonanie, że ograniczenie interwencji państwa, elastyczność zatrudnienia wcześniej czy później, lepiej lub gorzej, rozwiąże problem. Efektem takiej sytuacji jest stopniowe przerzucanie odpowiedzialności na indywidualnych pracowników.

Wycyfywaniu się z procesu przygotowania pracowników do zmian stosunków pracy przez państwo nie towarzyszy ani decentralizacja, ani inne formy organizacyjne. Tymczasem zmiany w tym zakresie powinny znacznie szerzej łączyć się z przekształceniami w sferze świadczeń i usług społecznych. Obecnie jesteśmy świadkami wycyfywania się państwa z szeregu świadczeń społecznych związanych z obywatelstwem w sytuacji, kiedy niestworzone zostały należyte warunki do rozwoju indywidualnej zapobiegliwości.

Pogoń za produktywnością pracy powinna w znacznie większym stopniu łączyć się z pewnym poczuciem bezpieczeństwa. Dotyczy to również realizatorów usług. Tymczasem zamiast poszukiwać w tym zakresie nowych rozwiązań, głównie w układach lokalnych czy regionalnych, następuje dalsza biurokratyza czy centralizacja (Kirpatrick 2006, s. 123–129)³. Stanowi to na dalszą metę zagrożenie nie tylko pewnego ładu społecznego, w którym usługi stanowią zasadniczą część. Zmiany, które dokonywają się w stosunkach pracy w związku z rozwojem usług, nie mogą być rozpatrywane w oderwaniu od przekształceń w innych sferach, od działania różnych instytucji, w tym unijnych.

Szczególną rolę w tym zakresie będą spełniać usługi i świadczenia społeczne. Są one naturalnym elementem bezpieczeństwa społecznego. Konieczne staje się godzenie w tym zakresie wielu płaszczyzn, takich jak indywidualnej odpowiedzialności, dążenia do wydajnej pracy itp.

Równocześnie konieczne jest dążenie do poprawy warunków bezpieczeństwa pracy i życia obywateli. Szczególne trudności instytucjonalne będą tu miały państwa czy społeczności, w których dominował kontynentalny model polityki społecznej, oparty na zatrudnieniu jako uprawnieniu do świadczeń i usług społecznych (Golinowska 2005)⁴. Wymagało to będzie nowych form kontraktu społecznego.

Generalnie zmiany stosunków pracy w usługach społecznych powinny ulec istotnym przekształceniom, aby podolać tym nowym zadaniom⁵. Jest bowiem swoistym paradoksem, że, przypisując większe znaczenie związkom pracy z świadczeniami społecznymi, jednocześnie mówi się o potrzebie ograniczenia czy istotnej modyfikacji prawa do świadczeń opartych na zatrudnieniu⁶.

WNIOSKI

Konieczność zmian, które niesie ze sobą zwiększanie liczby pracujących w niektórych sektorach usług, skłania do sugestii modyfikacji polityki pracy. Wyrazić się ona powinna określeniem kierunku zmian w stosunkach pracy i to nie tylko związanych z usługami (por. Borkowska 2005). Działania powinny zmierzać m.in. do:

1) określenia relacji pomiędzy pracą płatną i bezpłatną – kształtują się one odmiennie w różnych dziedzinach usług⁷. Wymaga to elastyczności dostosowywania na szczeblu lokalnym zakresu zabezpieczenia społecznego do sytuacji na rynku pracy;

2) zmniejszenia wagi przypisywanej odmienności stosunków pracy ze względu na płeć wykonawcy usługi, większej do zakresu wykonywanych czynności;

3) stopniowego wdrażania przez państwa (w ramach otwartej koordynacji) zasad określania standardów świadczonych usług. W tym celu powinny powstawać specjalne centra sprawdzające kompetencje potencjalnych świadczeniodawców, informujące o tym potencjalnych klientów;

4) stworzenia dodatkowych systemów zabezpieczenia społecznego dla osób pracujących w usługach, które by umożliwiały wdrożenie zasady *flexicurity*⁸ i ograniczenie sfery wykluczenia społecznego⁹.

W przypadku większości pracujących w usługach powstaje swoisty dylemat związany z jednej strony z promocją zatrudnienia, jego elastycznych form i niskich kosztów, przy jednoczesnym zwiększeniu ryzyka

utrąty ochrony socjalnej, braku gwarancji zatrudnienia, a z drugiej wprowadzania specjalnych regulacji w zakresie tworzenia i ochrony miejsc pracy¹⁰. Warunki kształtujące kompromis są w różnych państwach odmienne, ale wymaga to woli politycznej oraz szukania rozwiązań korzystnych zarówno dla pracodawców, jak i pracujących w usługach (Rymsza red. 2005)¹¹.

Zmiany, które dokonywają się w tradycyjnych stosunkach pracy, np. kwestia partnerstwa czy inne rozwiązania sprzyjające integracji pracowników, powinny być wdrażane do wszystkich sektorów usług. Istotą jest tutaj przekonanie podejmujących pracę w usługach o konieczności uznania odmiennego statusu wykonywania pracy, istoty związanych z tym ograniczeń, niepewności, jeśli chodzi o bezpieczeństwo zatrudnienia i wzrostu odpowiedzialności za jej podjęcie i wykonanie. Pytania, na które trudno uzyskać odpowiedź, brzmią: Czy praca w usługach to stan przejściowy czy stały? Jakie są możliwości przechodzenia pomiędzy sektorami? Jakie są możliwości kariery?

W sektorze usług pracuje grupa ludzi o wysokich kwalifikacjach i określonych kompetencjach, ale też wielokrotnie liczniejsza grupa pracowników, którzy muszą ciągle dostosowywać się do zmian sytuacji na rynku pracy, są znacznie gorzej uposażeni i którzy w okresach przejściowych powinni liczyć i otrzymać zabezpieczenie. Istnienie i dobre funkcjonowanie zabezpieczenia może przyczynić się do istotnego zmniejszenia zakresu nielegalnego zatrudnienia czy też wzrostu oficjalnego wolontariatu (Harrison, Kessels 2004, s. 14–19)¹².

Sprawa ukształtowania różnych form zabezpieczenia społecznego dla pracujących w usługach stanowi jedno z najważniejszych zadań państwa. Chodzi przecież o to, aby utrzymać poprzez pracę w usługach wysoki poziom aktywności społecznej, odpowiedzialności za swoją sytuację i możliwości jej kształtowania¹³.

- ¹ Specyficzna formą tych usług jest honorowanie pracy matek czy innych członków rodziny wychowujących dzieci. Inną formę może stanowić opieka nad ludźmi starszymi, aktywizacja osób starszych itp.
- ² Zagadnienie postulowanych przemian w stosunkach pracy zatrudnionych bardzo interesująco przedstawiła ostatnio S. Borkowska (Borkowska 2005, s. 47–68). Szerzy przegląd zmian w tym zakresie można też znaleźć w opracowaniu (Alonso, Lucio red. 2006).
- ³ Nie jest to sytuacja występująca tylko w Polsce.
- ⁴ S. Golinowska, akcentując konieczność zmian metod finansowania zabezpieczenia społecznego, pisze o potrzebie zmniejszenia obciążeń miejsc pracy i konieczności większej indywidualnej przezorności, aby nie powiększać kosztów zabezpieczenia społecznego. Jest to na pewno słuszne, ale wydaje się, że nie docenia ona znaczenia przemian w strukturze zatrudnienia jako ważkiej siły sprawczej tych zmian.
- ⁵ Tymczasem można odnieść wrażenie, że Unia się nimi nie zajmuje, natomiast w państwach unijnych stanowią one najczęściej ostoję sztywności i biurokracji sterowanej centralnie.
- ⁶ Pewne sugestie w tym zakresie zostały wyrażone w opracowaniu (Berman i in. 2001, s. 287–347).
- ⁷ Warto by w tym zakresie wykorzystać opracowania ILO, jak i doświadczenia innych krajów.
- ⁸ Nie chodzi tu o wdrażanie modelu duńskiego czy holenderskiego, lecz skłonienie rządów do przyjmowania zasad umożliwiających aktywizację bezrobotnych w sferze usług, zwiększanie współczynników pracujących. Por. (Rymsza red. 2005).
- ⁹ Działania te są zgodne z zasadami przedstawionymi w dokumencie Parlamentu Europejskiego pt. *Globalization and*

the European Social and Economic Model, Parliamentary Meeting 8 and 9 May 2006, Brussels. Ich rozsądne wdrażanie może się też istotnie przyczynić nie tylko do poprawy dobrostanu społecznego, ale i wydajności pracy.

- ¹⁰ Konieczność stworzenia nowych uregulowań stwarzających warunki do zmiany pracy powinna być też warunkiem i pochodną wprowadzenia do realizacji koncepcji TLM, czyli inaczej mówiąc przejściowych rynków pracy. Warto tu przypomnieć, że twórca tej koncepcji G. Schmid zakłada istnienie pięć rodzajów takich przejść: (1) od edukacji do zatrudnienia, (2) od zatrudnienia okresowego do stałego bądź od zatrudnienia do samozatrudnienia, (3) od pracy do aktywności rodzinnej, (4) pomiędzy zatrudnieniem a bezrobociem, (5) pomiędzy czasową niezdolnością do pracy a zatrudnieniem. (Schmid, Gazier red. 2002, s. 187–188). W Polsce zagadnienia te zostały ostatnio szeroko omówione w ciekawej pracy K. Zawadzkiego (Zawadzki 2005). Z punktu widzenia konieczności stworzenia systemu zabezpieczenia społecznego problem ten ocenia A.M. Świątkowski (Świątkowski 2005, s. 14).
- ¹¹ M. Rymsza stwierdza, że rozwiązanie w postaci: liberalna gospodarka i osłona polityka socjalna wyczerpało już swoje możliwości. Konieczne jest, jego zdaniem, *uzgadnianie i współlnianie kierunków zmian na rynku pracy oraz w systemie zabezpieczenia społecznego*.
- ¹² W niektórych sektorach związanych z gospodarką wiedzy problemy te zostały już częściowo rozwiązane.
- ¹³ Wydaje się, że pewnym rozwiązaniem w tym zakresie może być przypomnienie zasad spółdzielczości, ich wykorzystanie dla rozwoju usług, dla tworzenia możliwości lokalnego rozwoju integrującego elementy ekonomiczne i społeczne. Inna droga wprowadzenia zmian ma ostatnio miejsce w Niemczech. Szerzej zmiany te zostały omówione przez J. Nadolską (Nadolska 2006, s. 27–31).

LITERATURA

- Alonso L.E., Lucio M.M., red. (2006), *Employment Relations on Changing Society. Assessing the Post-Fordist Paradigm*, Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Berman E.M., Bowman J.S., West J.P., Van Wart M. (2001), *Human Resource Management in Public Sector. Paradoxes, Processes, and Problems*, Inc. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Boje Th. (2003), *Towards a post-industrial service society, w: Post-industrial Labour Markets. Profiles of North America and Scandinavia*, Red. Th.P. Boje, B. Furaker, London: Routledge Studies in the Modern World Economy.
- Borkowska S. (2005), *HRM a zbiorowe stosunki pracy w procesie przemian, w: Praca i zarządzanie kapitałem ludzkim w perspektywie europejskiej*, Red. A. Pocztowski, Kraków: Oficyna Ekonomiczna.
- Bowen D.E., Cummins Th.G. (1990), *Suppose We Took Service Seriously?*, Service Management Effectiveness.
- Golinowska S. (2005), *Przyszłość państwa opiekuńczego i systemu zabezpieczenia społecznego*, „Polityka Społeczna” nr 11–12.
- Harrison R., Kiessels J. (2004), *Human Resource Development in a Knowledge Economy. An Organisational View*, Palgrave.
- Kirpatrick I. (2006), *Post-Fordism and Organizational Change in State Administration, w: Employment Relations on Changing Society. Assessing the Post-Fordist Paradigm*, Red. L.E. Alonso, M.M. Lucio, Houndmills, Palgrave Macmillan.
- Nadolska J. (2006), *Reforma niemieckiej polityki rynku pracy*, „Polityka Społeczna” nr 9.
- Orczyk J. (2004), *Postęp cywilizacyjny a praca, w: Przyszłość pracy XXI wieku*, Red. S. Borkowska, Warszawa: Instytut Pracy i Spraw Socjalnych.
- Rymsza M. (2005), *W poszukiwaniu równowagi między elastycznością rynku pracy i bezpieczeństwem socjalnym. Polska w drodze do flexicurity?*, w: *Elastyczny rynek pracy i bezpieczeństwo socjalne*, Red. M. Rymsza, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.

Miesięcznik "Polityka Społeczna" 2/2007. Powielanie, przedrukowywanie oraz rozpowszechnianie bez wiedzy i zgody Redakcji PS zabronione.

Rymsza M., red. (2005), *Elastyczny rynek pracy i bezpieczeństwo socjalne. Flexcurity po polsku*, Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.

Schmid G., Gazier B., red. (2002), *The Dynamice of Full Employment. Social Integration Through Transitional Labour Markets*.

Świątkowski A.M. (2005), *Przyszłość państwa opiekuńczego z perspektywy Europejskiej*, „Polityka Społeczna” nr 11–12.

The Employment Relationship. Examining Psychological and Contextual Perspectives (2003), Oxford University Press.

Van Looy B., Gemmel P., Van Dierdonck R., red. (2003), *Services Management. An Integrated Approach*, Prentice Hall.

Zawadzki K. (2005), *Przejściowe rynki pracy. Koncepcja – implementacje – perspektywy*, Toruń: Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.

SUMMARY

The articles stress the importance of coordinating transformations in labor relations with the structure of work dynamics. Service sector's role is growing, it's structure becomes more complex, and it requires amendments to labor law and to social security system. Taking up work in some of the crucial service areas might be both difficult and risky, if those changes not take place. It becomes therefore, necessary to create institutional conditions for a greater work activity including the rule of reciprocity. This seems unachievable if the concurrent domination of employment-based social relations system which was worked out during industrialization period, remains.