

# Arbeidslivsrelasjoner i privat tjenesteyting – en sammenlikning av elleve europeiske land

Jon Erik Dølvik  
Fafo-notat 2001:19

Sammendrag av boka '*At your service? Comparative perspectives on employment and labour relations in European private sector services*', red. Jon Erik Dølvik, P.I.E. Lang, 2001.

ISSN 0804-5135

## 1. Innledning

Hva betyr skiftet fra industri til tjenestesamfunn for sysselsettingsmønstre, arbeidsvilkår, kollektiv organisering og regulering av arbeidslivet? På terskelen til et digitalisert og globalisert århundre hevdes ofte at vi er på vei inn i "nytt arbeidsliv" hvor fleksible prosjektnomader, midlertidige og korttids ansatte erstatter normalarbeidstakeren, mens økt kundemakt, mangfold og individualisering gjør fagforeninger og kollektivavtaler til fortidslevninger. Sterke krefter ser den sterke amerikanske sysselsettingsveksten på 90-tallet som bevis på at deregulering av arbeidsmarkedet, større forskjeller, og slanking av velferdsstaten, er nødvendig for å sikre nok vekst i privat tjenesteyting til å bekjempe arbeidsløsheten i Europa. Slike spørsmål dannet utgangspunktet for et prosjekt Fafo har gjennomført for programmet 'Sysselsetting og Arbeidsmarked' i Norges Forskningsråd. Resultatene er rapportert i den internasjonale boka 'At Your Service?'. Boka er bygd opp i tre deler: Det første kapitlet redegjør for drivkreftene bak veksten i servicearbeid og diskuterer ulike årsaker til de store sysselsettingsforskjellene mellom utviklede kapitalistiske økonomier. Deretter følger nasjonale studier av endringer i sysselsettingsmønstre, arbeidsvilkår, kollektive arbeidslivsrelasjoner, samt fire bransjestudier, i private tjenesteyting i elleve vest-europeiske land. Sluttkapitlet gir en sammenliknende drøfting av hvordan veksten i privat tjenesteyting har påvirket arbeidslivets organisering og institusjoner.

Hovedbudskapet er at trendene i arbeidslivet er mer motsetningsfylte, variasjonene mellom bransjer og land større, og rommet for politiske valg i arbeidslivspolitikken bredere, enn tesene om det grenseløse, hyperfleksible 'nye arbeidslivet' gir inntrykk av. Med unntak for enkelte bransjer arbeider fortsatt det store flertallet i permanente heltidsjobber, og i Norge har andelen deltids- og midlertidig ansatte faktisk gått ned de seinere år. Med unntak for enkelte bransjer er omfanget av kollektiv organisering og avtaler mindre i privat tjenesteyting enn i vareproduksjon. De store forskjellene mellom land og bransjer, veksten i utdanningsnivå, og interessante eksempler på fornyelse av partsforholdene i flere land, gir imidlertid grunn til å ta påstander om at de kollektive arbeidslivsinstitusjonene snart er en saga blott med atskillige klyper salt.

## Den smale vei – eller ulike krokveier til Rom?

Et slående trekk når man sammenlikner sysselsettingsnivået (som andel av befolkningen i arbeidsfør alder) i OECD-området, er de store forskjellene mellom land som befinner seg på omtrent samme økonomiske utviklingsnivå. Variasjonene reflekterer i hovedsak forskjellig nasjonalt sysselsettingsvolum i tjenesteyting, som igjen har nær sammenheng med andelen kvinnelige yrkesaktive. USA, Skandinavia. England, og snart Nederland ligger i toppen her – over 50% i yrkesaktiv alder arbeider i tjenesteyting, dvs om lag  $\frac{3}{4}$  av de sysselsatte – men fordelingen mellom privat og offentlig service er meget ulik. De sør-europeiske landene, som har kommet kortest i økonomisk utvikling, henger etter, men flere av de kontinental-europeiske landene som Tyskland og Frankrike har også markert

lavere (tjeneste)sysselsetting enn USA og Skandinavia. Likevel er det klare fellestrekk ved sysselsettingsutviklingen; forretningsmessig og sosial tjenesteyting vokser kraftig overalt, i offentlig eller privat regi. Distribusjon (transport, varehandel mv) stagnerer, mens veksten i personlig tjenesteyting (inklusive hotell & restaurant) er begrenset og ujevn. I motsetning til forestillingen om stadig flere dårlige jobber (MacJobs mv) og polarisering av arbeidsmarkedet, innebærer forskyvningene både mellom og innen tjenestenæringer at arbeidslivet blir mer kompetanseintensivt. En betydelig andel lite kvalifikasjonskrevende jobber består likevel, og her er kvinner, ungdom og etniske minoriteter sterkt overrepresentert i de fleste land. Samlet sett har skiftet fra industri til service i noe ulik takt i ulike land betydd en kraftig feminisering av arbeidslivet på alle nivåer og styrket kvinners jobbmuligheter, mens stagnasjonen i tradisjonelle mannsyrker har innebåret en vanskeligere arbeidsmarkedssituasjon for mange menn, spesielt for dem med lite utdanning.

I sterk motstrid til tesen om 'jobbløs vekst', økte sysselsettingen kraftig i mange europeiske land i siste halvdel av 90-tallet. I perioden 1998-2000 økte antallet sysselsatte i EU med over 3 millioner, tilsvarende om lag 1,5% årlig vekst, hvorav brorparten kom i tjenester og for en stor del i heltidsjobber. Veksten var særlig sterk i Irland og Nederland, men også land som Spania, Frankrike, Østerrike og de skandinaviske landene opplevde solid vekst, spesielt i private tjenesteyting. I motsetning til USA og England som gjerne framheves som eksempler på at deregulering og nedbygging av sentrale forhandlings-systemer gir høyere sysselsettingsvekst, har de forannevnte landene satset på sosialt partnerskap og forhandlede reformer i arbeidsmarked og velferdsordninger. Det er altså ikke en bestemt institusjonell organisering av arbeidslivet som gir best sysselsettingsresultater – det er flere veier til Rom. Fordelingsvirkningene av ulike institusjonelle system er imidlertid svært forskjellige: Ulikhetene i lønns- og arbeidsvilkår er langt større, og har økt sterkere i England enn i de øvrige europeiske landene, samtidig som andelen 'working poor' er betydelig høyere.

I mange land er det krefter som tar til orde for å svekke beskyttelsen av arbeidstakerne og senke lønnskostnadene for å sysselsette flere i lavproduktive private tjenesteytinger. Når politikerne skal vurdere slike tiltak bør de ta i betraktning at hovedutfordringen i de fleste europeiske land som følge av eldrebølgen og knapphet på arbeidskraft de kommende tiår vil være knyttet til mobilisering og opplæring av personell til å fylle oppgavene i primærarbeidsmarkedet. I mange tjenesteyrker vil det, slik en har sett i offentlig sektor i Norge, ofte kreve bedre snarere enn dårligere lønns- og arbeidsvilkår.

Selv om lovregulering av arbeidsvilkår nok kan ha en viss innvirkning på nasjonale sysselsettingsforskjeller i enkelte tjenestebransjer, peker nyere studier på at samspillet mellom andre faktorer er viktigere for den samlede veksten i tjeneste-sysselsetting: koplingene mellom familiemønster, velferdsordninger og kvinnelig yrkesdeltaking; økonomisk vekst, skattesystem og makroøkonomisk politikk; samspillet mellom industri- og tjenestenæringer, systemet for lønnsdannelse, opplæring, aktiv arbeidsmarkedspolitikk, samt målrettet bruk av gulrøtter og pisk for å aktivisere utsatte grupper. Evnen til å løse sysselsettingsutfordringene i Europa dreier seg følgelig ikke om 'gordiske hugg' men om å utvikle et knippe av virkemidler som det gjelder å samkjøre og tilpasse de særegne problemene og institusjonelle forutsetningene i hvert enkelt land. Her ser det ut til at landene, blant annet gjennom den europeiske sysselsettingsstrategien, lærer av hverandre og snarere enn å kopiere den nyliberale amerikanske strategien trekker veksler på vellykte eksempler og erfaringer fra så vel Norden og England som Nederland.

## Adjø til normalarbeidstakeren – god dag til de fleksible jobbhopperne?

I den politiske debatten gjenntas stadig at institusjonene i arbeidslivet er stivnete monumenter over den industrielle fortiden. Lov-og avtaleverket som regulerer rettigheter og plikter mellom arbeidsgiver og arbeidstaker er for ensrettet og rigid til å imøtekomme det tjeneste-og kunnskapstunge arbeidslivets krav til kundeorientering, fleksibilitet, og individuell valgfrihet. Nye og atypiske arbeidsformer erstatter det klassiske lønnstakerforholdet. Dagens prosjektnomader opererer i løse nettverk, hopper mellom midlertidige engasjementer i jakten på sterke opplevelser, frihet og forøket humankapital, og har knapt behov for rettigheter, organisasjoner, eller kollektive avtaler, får vi vite av framtidssyre trendprofeter. – Når makten over de nye produksjonsmidlene sitter mellom ørene på medarbeiderne er det greiere å forhandle 'sign-on-fees', opsjoner og godtgjørelser direkte med sjefen. Fagforeninger er for treiginger. Pessimistiske kapitalismekritikere tegner et annet bilde: med unntak av en skrumpende elite av kjernearbeidstakere vokser det fram et økende tjenesteproletariat som er henvist til å hoppe mellom flyktige korttidsjobber med stadig dårligere arbeidsvilkår, kyniske arbeidsgivere og skrinne framtidssutsikter. Polarisering og økende ulikhet er en ugjenkallelig følge av den globale turbokapitalismen, og det meste var i grunnen bedre før, skal en tro dette synet.

Begge scenariene er karikerte, men gjenspeiler noen av de mytene og feilslutningene som oppstår når konjunkturrelle randfenomener blir blåst opp og generalisert til universelle trender i jakten på oppslag og oppmerksomhet i den media-vidde offentligheten. Sannheten er selvfølgelig mindre spennende, mer motsetningsfylt, og sterkere preget av kontinuitet enn av brudd. Det skjer utvilsomt viktige struktur-endringer i arbeidslivet, men trass i en del grove fellestrekk er vridningene i sysselsettingsmønstrer i ulike land knapt kjennetegnet av entydige og uimotståelige trender. Endringene i fordelingen mellom yrker/næringer og mellom ulike ansettelses-og arbeidsvilkår varierer betydelig mellom land, og er sterkt påvirket av nasjonale politiske valg og institusjonelle ordninger.

I de fleste landene har veksten i tjenestesyssetning vært ledsaget av en økning i såkalt *ikke-standardiserte* arbeidsforhold, vesentlig i *deltidsarbeid* som i stor grad er konsentrert i visse kvinnedominerte bransjer (typisk varehandel, hotell og restaurant, helse og sosial). I hvilken grad dette gjenspeiler iboende trekk ved denne typen tjenesteyting, om fenomenet er økende, eller heller ett overgangstrekk knyttet til kvinnenes inntog i arbeidslivet, er mindre klart. Deltidsandelen varierer uansett sterkt mellom land, og det er verdt å merke seg at andelen har sunket eller flatet ut i flere land som lenge har hatt høy kvinnelig yrkesdeltaking – typisk Sverige, Danmark, Norge, England og USA – mens den øker sterkt i land hvor kvinnene er på full fart inn i arbeidslivet (eks. Nederland og Sør-Europa). Når det gjelder *midlertidig ansatte* er bildet ytterligere sammensatt. Mens mange land har sett en viss økning i andelen midlertidig ansatte, har det de seinere år vært nedgang i blant annet Danmark, USA og Norge. Midlertidige ansettelser er ikke generelt mer utbredt i tjenesteyting, men er i de fleste land gjerne konsentrert i hotell & restaurant og offentlig sektor (skole, helse & sosial), og er i stor grad knyttet til ungdom og inntredere på arbeidsmarkedet. Flertallet av disse kommer seg vanligvis ganske raskt inn i faste jobber. Samlet sett er det altså *svakt belegg for tesen om at normalarbeidstakerforholdet er på vei ut* – mer enn 7 av 10 tjenestearbeidere i Vest-Europa arbeider heltid og mer enn 8 av 10 har en fast jobb – selv om andelen er lavere i enkelte (stagnerende) bransjer hvor kvinner, ungdom og innvandrere er sterkt overrepresentert.

Trass i dette bildet av tregheit, variasjon, og motstridende endringer, levner landstudiene i boka liten tvil om at privat tjenesteyting i 90-årene har vært preget av økt fleksibilitet, spesielt i arbeidstidsordninger, og stigende arbeidsintensitet og belastningsproblemer.

Utvidete åpnings-og driftstider, tilpasning arbeidsinnsatsen til svingninger i kundetilgang, utsetting av støttetjenester, økt innslag av studenter og kvinner som bare kan arbeide på spesielle tidspunkt, samt en høy andel småbedrifter med uryddige arbeidsforhold, fører i mange tilfelle til et sterkere skille mellom kjerne-arbeidskraft og ulike typer 'ekstrahjelp'. Disse må ofte stille opp på kort varsel til usosiale arbeidstider og mange faller utenom yrkesbaserte sosial-og trygdeordninger. I enkelte tjenestebransjer rapporteres om en renessanse for tayloristiske arbeidsformer, typisk illustrert i varehandelen og den voksende 'Call-center'-bransjen hvor rutinisering og standardisering er dagens orden. Kravene til fleksibilitet hos kjernearbeidskraften har nok i mange tilfelle også økt, selv om bildet her er mindre klart. En studie fra Danmark fant for eksempel ikke noe belegg for tesen om vekst i fleksible arbeidsformer i 90-årene og de fleste ansatte i mannsdominerte tjenesteyrker i de øvre delene av arbeidsmarkedet har stort sett regulære arbeidsvilkår. Dot.com-bransjen er ikke typisk, og det gjenstår å se hva slags arbeidsforhold som vokser fram når klondyke-perioden nå er over og ledelse og ansatte prøver å sikre seg kontroll over egen situasjon. Andelen yrkesaktive som er engasjert i 'nye' arbeidsformer – kvasi-selvsysselsatte, ansatte i vikarbyråer, tele & hjemmearbeid – har også økt noe, men omfanget er fortsatt meget begrenset. Når det gjelder outsourcing og nettverkbasert arbeid, som i følge anekdotiske rapporter har økt kraftig i 90-årene, er det tegn som tyder på at trenden svekkes og kampen om kompetent arbeidskraft styrker bedriftenes interesse i å bevare kjernekompetansen innomhus.

Alt i alt er det altså ikke grunnlag for å hevde at utviklingen av et mer tjeneste-og kompetanseintensivt arbeidsliv med nødvendighet er forbundet med dramatiske endringer i ansettelsesformer og arbeidsforhold. En fersk analyse fra OECD viser at de ansatte i tjenesteyting gjennomgående er bedre betalt, bedre utdannet, og mer tilfreds med jobbene sine enn arbeidstakerne i vareproduserende sektor. Spredningen er imidlertid større, dvs at sammenliknet med industrien omfatter privat tjenesteyting både en relativt større andel av de beste og de dårligste jobbene i samfunnet, selv om veksten primært kommer i de førstnevnte. Om vi som følge av ekspansjon i privat tjenesteyting vil se sterk vekst i 'atypiske' arbeidsforhold i årene framover, gjenstår å se og vil være påvirket av politiske valg. Mens den høye ledigheten i mange land på 90-tallet styrket arbeidsgivernes makt, vil økende knapphet på arbeidskraft kunne gi en besøkelsestid for å bedre vilkårene for de mest utsatte tjenestegruppene.

## **Kollektiv organisering i tjenestesamfunnet – for spesielt interesserte?**

Trass i ulike nasjonale institusjoner er det mange fellestrekk ved strukturendringene i privat tjenesteyting. På den ene siden er sektoren kjennetegnet av sterk kundeorientering og mange småbedrifter med varierende, uryddige og ofte paternalistiske forhold mellom arbeidsgiver og arbeidstakere som bidrar til økt differensiering av sysselsettingsforholdene. På den andre siden skjer det en internasjonalisering preget av endringer i eierskap, flernasjonale selskapsstrukturer, økt innslag av kjeder, 'franchising', vikarbyrå, underleverandørnettverk, og mer flytende grenser mellom bransjer og bedrifter, som bidrar til økt konsentrasjon. Internasjonalisering i tjenesteyting innebærer i begrenset grad trussel om utflagging av jobber, men spenningen mellom kravet om lokal kundenærhet og konsentrasjon av beslutninger i fjerne strukturer skaper nye og mer kompliserte relasjoner mellom arbeidsgivere og arbeidstakere. Et typisk eksempel er såkalt triangulære arbeidsforhold, som når arbeidskraften er ansatt i et vikarbyrå og ikke i den virksomheten hvor jobben utføres. Situasjonen i kjeder, franchisevirksomhet og storsentra er omvendt; det lokale utsalgsstedet er formelt arbeidsgiver, men de strategiske rammene for arbeidsforholdene (ofte også detaljreguleringen av arbeidsutførelsen) fastsettes av kjedeeieren eller senterledelsen. I tillegg kommer at den mangfoldige arbeidsstyrken i

deler av privat tjenesteyting – med et stort innslag av ungdom, kvinner og etniske minoriteter – har svært sammensatte interesser og behov, mens høy gjennomtrekk og variabel arbeidstid ofte vanskeliggjør kommunikasjon blant de ansatte og med ledelsen. Økt mangfold i arbeidsformer og større konsentrasjon av beslutningsmakt bidrar ikke bare til endringer i arbeidsmiljø og maktforhold i mange bransjer, det reiser store utfordringer for de kollektive aktørene i arbeidslivet og myndighetene.

Andelen arbeidsgivere og arbeidstakere som deltar i kollektive organisasjoner er med unntak for bank og forsikring lavere i privat tjenesteyting enn i industrien, spesielt i de mange små servicebedriftene. De seinere års strukturendringer har ført til et visst fall i organisasjonsdekning og tendenser til konkurranse, fragmentering og økt spenning mellom ulike arbeidsgiverorganisasjoner i flere land, slik vi i Norge tidvis har sett mellom NHO, HSH og NAVO. Det rapporteres også at enkeltbedrifter, særlig i IKT-sektoren, oftere velger enten å stå utenfor arbeidsgiverfelleskapet eller å være medlemmer uten å tiltre sentrale kollektivavtaler. Samlet sett er likevel en stor del av de tjenestesysselsatte i de vest-europeiske landene, unntatt England, fortsatt omfattet av kollektivavtaler. Dette reflekterer dels høy arbeidsgiverorganisering, dels ordninger for allmengjøring av tariffavtaler, slik det for eksempel ofte praktiseres i Tyskland, Frankrike, Nederland og Finland. I Danmark har imidlertid kollektivavtaledekningen i privat tjenesteyting økt markant de seinere år.

Etter at organisasjonsgraden på arbeidstakersiden viste stabil økning under tjenesteveksten på 60-70-tallet, som i stor grad kom i offentlig virksomhet, skjedde det et skifte på 80-tallet med stagnasjon eller markert tilbakegang i mange land. Unntaket var de nordiske landene og Belgia. Disse tendensen fortsatte på 90-tallet, selv om andelen fagorganiserte viste tegn til stabilisering og en viss oppgang i Spania og Nederland. Sett i lys av at alle landene har gjennomgått det samme strukturelle skiftet mot økt tjenesteyting, er forskjellene i faglig organisasjonsgrad markante. En kan skille mellom tre hovedgrupper av land, der andelen fagorganiserte blant yrkesaktive lønnstakere på slutten av 90-tallet var:

- (1) lav i Frankrike (9%) og Spania (17%);
- (2) middels og fallende i Irland (52%), Østerrike (39%), Italia (37%), England (30%), Portugal (30%), Tyskland (27%) og Nederland (24%); og
- (3) høy og relativt stabil i Sverige (86%), Finland (78%), Danmark (76%), Belgia (53%) og Norge (53%).

Siden de nasjonale forskjellene i fagorganisering er mindre i industri og offentlig sektor, gjenspeiler variasjonen i vesentlig grad ulikheter i fagbevegelsens evne til å få med ansatte i privat tjenesteyting. Et fellestrekk ved landene med høy organisasjonsgrad er (med unntak for Norge) at de har ledighetskasser som er knyttet til fagbevegelsen, samt at de har slagkraftige uavhengige organisasjoner for funksjonærer og høyt utdannede profesjonsgrupper (eks. TCO og SACO i Sverige). En hovedgrunn til forskjellen mellom Norge og de øvrige nordiske landene er den mye lavere organisasjonsgraden i deler av privat tjenesteyting – for eksempel 20-30% i norsk varehandel mot over 60% i Sverige. Trass i de store nivåforskjellene mellom land er variasjonsmønstret mellom bransjer ganske likt i alle land. Organisasjonsnivået i bank- og forsikring er gjennomgående meget høyt (unntakene her er Nederland og Tyskland); transport har som følge av store offentlige selskap ligget ganske høyt men nivået faller i de fleste land (skjønt nederlandske forbund har snudd trenden); handelsnæringen med sine mange småbedrifter og atypiske arbeidsforhold har alltid ligget lavt, på samme måte som hotell & restaurant, reingjøring og store deler av forretningsmessig tjenesteyting. Bildet i IKT-sektoren er todelt. Grunnet de tidligere offentlige teleselskapenes dominerende stilling og et betydelig industrielt innslag (kfr Nokia, Eriksson mv) er nivået i 'hardware'-delen ganske høyt men sterkt fallende. I software og dot.com-segmentet er derimot nivået

meget lavt, men etter krakket ser en i flere land nå at dataarbeidere i økende grad krever bedriftsråd og søker til fagorganisasjonene for å sikre sine rettigheter. I Sverige har organisasjonsgraden blant høyt utdannede IKT-ansatte økt fra 45% til 58% siden 1990. En vesentlig årsak til det lave organisasjonsnivået i deler av tjenestenæringene er det store innslaget av småbedrifter med høy gjennomtrekk og mer atypiske arbeidsforhold, som gjør det vanskelig å etablere og vedlikeholde faglige strukturer.

Samlet sett er det ikke tvil om at endringer i næringsstrukturen og veksten i privat tjenesteyting har bidratt til redusert fagorganisering, men det er forhastet derav å slutte at interessen for kollektiv arbeidstakerorganisering vil svinne hen i tjenestesamfunnet.

Bortsett fra den enkle observasjonen at de nordiske land har utvist stabilt høy organisasjonsgrad gjennom de siste 20 års strukturendringer (dog med en liten knekk i kurven de siste år), er det flere motvirkende krefter som må tas i betraktning. Sammenliknende studier dokumenterer at organisasjonsgraden vanligvis er høyere blant grupper med høy enn lav utdanning, blant kvinner enn menn, blant heltids- enn deltidsansatte, blant de over enn de under 30 år, i store bedrifter enn i små, og i situasjoner med lav enn høy ledighet. (Et unntak her er de nordiske land hvor andelen fagorganiserte gjerne øker med ledighetsnivået. I Sverige så en på 90-tallet en økende organisasjonsgrad blant grupper med atypiske arbeidsforhold, og forskjellen mellom grupper på heltid og lang deltid er nærmest visket ut i Skandinavia.) Hvis en antar at tjenestesektorene i årene framover vil preges av økende utdanningsnivå, flere kvinner som i økende grad arbeider heltid/lang deltid, knapphet og kamp om arbeidskraft, samt sanering og konsentrasjon i større selskapsenheter med bedre forutsetninger for fagorganisering (kfr Securitas vs vekterfirmaet på hjørnet), er dette faktorer som, alt annet likt, kan bedre vilkårene for fagorganisering. Økt sårbarhet for negativ mediaomtale blant servicebedrifter, og økt kjøpekraft, kvalitetsbevissthet og motvilje blant mange forbrukere mot produkter/selskap som bryter normer for anstendig/etisk behandling av ansatte, kan også isolert sett gjøre det lettere å reise krav om bedre arbeidsforhold og rettigheter for de sårbare delene av det 'nye tjenesteproletariatet' – slik aksjonen ved MS Louise på Aker Brygge kanskje bærer bud om. Mer fordelaktige ytre forhold er imidlertid ingen garanti for at de kollektive aktørene er interessert i eller i stand til å utnytte mulighetene.

## **Kollektivavtalesystemet – tvangstrøye eller verktøy for fornyelse?**

Tjenestevæksten reiser utfordringer i tariffpolitikken. De mannstunge organisasjonene fra konkurranseutsatt industri sitter fortsatt i førersetet i de fleste land, men deres lønnspolitiske profil og hegemoni utfordres i økende grad fra aktører i tjenestenæringene som ofte er mindre konkurranseutsatt, mindre sårbare for en stigende valutakurs, og mer opptatt av kvinnelønn og tillegg for utdanningsgruppene. Spesielt i de nordiske landene har dette de siste årene komplisert videreføringen av en samordnet inntektspolitikk, og reist spørsmål om nye og mer fleksible former for koordinerte forhandlinger kan utvikles på sektorplan og lokalt. Samtidig innebærer bransje- og yrkesglidning at gamle avtale- og organisasjonsgrenser viskes ut og stiller krav om forhandlingssamarbeid på tvers av historiske skillelinjer.

Selv om maktforholdene innad i arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene synes ganske stabile i de fleste land, gir landstudiene i boka signaler om interessante forsøk på fornyelse av agendaen og formene for kollektivavtaler som er viktige for de tjenesteytende næringene. I de fleste land kan en spore økt prioritering av 'nye tema' knyttet til arbeidstid, forhandlet fleksibilitet, likestilling, vilkårene for atypiske grupper (avtaler i vikarbyråer, call-sentra mv), forholdet mellom arbeid-fritid-familie, lokale sysselsettingspakter og territorielle avtaler innrettet mot småbedrifter med liten evne til å håndtere kollektivforhandlinger, slik eksemplene nedenfor illustrerer:

- Det nederlandske eksemplet med *à la carte*-avtaler med stor lokal/individuell valgfrihet i hvordan tilleggene disponeres er velkjent, likeså 'flexicurity'-avtalene om å styrke rettighetene for midlertidig arbeidskraft mot å løse på oppsigelsesvernet for kjernearbeidskraft (som er lang strengere enn hos oss).
- I det rigide italienske arbeidslivet er det opprettet egne fagforbund for 'atypiske' arbeidstakere, og i mange bransjeavtaler er mulighetene og rettighetene til deltids- og midlertidige ansatte styrket (bla for a styrke kvinnenens inngang i arbeidslivet), samtidig som det er inngått avtaler om gradvis hvitvasking av 'svart arbeidskraft'.
- I Frankrike har den lovfestete arbeidstidsreduksjonen til 35 timer med krav om tilpasningsforhandlinger og offentlige tilskudd på virksomhetsnivå vitalisert det lokale forhandlingssystemet (og gitt opphav til flere hundre tusen arbeidsplasser, men også økt arbeidsintensitet).
- I Østerrike har partene fått styrket de sosiale rettighetene til atypisk arbeidskraft (pensjon, ledighetstrygd mv) og inngått minimumsavtaler på vegne av de voksende sjiktene av kvasi-selvsysselsatte. I 2001 ble den første kollektivavtalen for IKT-sektoren også inngått, delvis motivert av arbeidsgivernes ønske om å sikre seg rett til lokale forhandlinger om økt arbeidstids-fleksibilitet som lovverket ellers setter grenser for.
- I Irland har fagbevegelsen gått seierrikk ut av flere konflikter med store britiske varehuskjeder og blitt anerkjent som en avtalemotpart i selskap som er kjent for sin fagforenings-fiendlighet i Thatchers hjemland.
- I en rekke land har liberaliseringen av vikarbyråer gitt støtet til kollektivavtaler og økt fagorganisering blant tjenestegrupper som tidligere ofte stod med lua i handa. I Sverige er det inngått en rammeavtale om forholdene for de som arbeider i 'call-sentre' som ofte har vært ansett som vår tids 'nye slavearbeid'. Og som tidligere nevnt, etter at 'IKT-bobla' sprakk rapporteres det i en rekke land ikke bare at de ansatte krever opprettelse av 'bedriftsutvalg', ordnete forhold, og søker til fagbevegelsen for å få støtte, mange arbeidsgivere erkjenner behovet for å organisere seg og skaffe kunnskap om plikter og rettigheter mellom partene.

Disse eksemplene på fornyelse av forhandlingssystemet i en rekke land bør ikke overskygge at lista over negative eksempler nok er lengre. Poenget er det ikke er noen entydig og generell trend at kollektivavtaler og partsrelasjoner har mistet sin betydning og relevans i privat tjenesteyting. Fagforbundene kjemper i motbakke, men muligheten for å vinne fram er tilstede hvis de klarer å knytte an til saker hvor de voksende tjenestegruppene og seriøse arbeidsgivere kan ha felles interesser i å skape ryddige og forutsigbare forhold, spesielt i en periode hvor kampen om arbeidskraften og kompetansen kan hardne til. Dette har en også sett eksempler på i USA, hvor fagbevegelsen de seinere årene har fått til avtalegjennombrudd i den immigrantdominerte rengjøringsbransjen ('Justice for Janitors'-kampanjen) og blant deltidsansatte i budtjenester.

I motsetning til i Norge, hvor arbeidsgiverne nå tilsynelatende ønsker å bygge ned det sentrale partssamarbeidet, har desentraliseringen av forhandlinger i en rekke europeiske land gått hånd i hånd med en oppblomstring av trepartssamarbeid og sosialt partnerskap på sentralt nivå. Ved siden av reformer i arbeidsmarkeds- og velferdspolitik, har dette gjerne handlet om forhandlet omregulering snarere enn deregulering av arbeidslivet og økt vekt på mål- og rammelovgivning hvor partene gis økt frihet til å avtale lokale løsninger som avviker fra lovverkets bestemmelser. De samme tendensene kan spores i EU/EØS-reguleringen i arbeidslivet, hvor europeiske avtaler om foreldre- permisjon, midlertidig arbeid, deltidsansatte, og direktiv om likestilling, samt planlagte reguleringer av vikarbyråer, telearbeid, og medvirkning i nasjonale selskap, også styrker rettighetene for tjenestegruppene i arbeidslivet i mange av landene. Det forutsetter imidlertid arbeidstakerorganisasjoner som klarer å utnytte de åpningene som oppstår, styrke medlemsgrunnet og utvikle organisasjonsformer med kraft til å være tilstede og

aksjonere der behovene er størst. Det krever organisatoriske grep for å få til intern fornyelse og økt ekstern slagkraft.

Når det gjelder arbeidsgiverne er det i norsk sammenheng et åpent spørsmål hvilke strategier de vil følge innen privat tjenesteyting framover. Mange av de større og seriøse tjenestebedriftene har opplagt en interesse i å sørge for ordnete forhold ved å bli kvitt pirat-firmaer som omgår lov-og avtaleverk, undergraver bransjenes renommè, og bidrar til konkurransevridning og sosial dumping. Samarbeid med fagbevegelsen og myndighetene er utvilsomt viktig i en slik sammenheng, men samtidig ser en at en del organiserte servicebedrifter klager over kostnadene ved kollektivavtalene og er tilbøyelige til å obstruere forsøk på fagorganisering. Arbeidsgiverorganisasjonene har tydeligvis ikke vært flinke nok til å få fram, eller synliggjøre, tariffgodter for sine medlemmer. Hvorvidt denne tendensen vil forsterkes avhenger i stor grad av om arbeidsgiverorganisasjonene gjør noe for å løse dette 'gratispassasjer-problemet', eller om de snarere vil bruke det som en brekkstang for å svekke partsrelasjonenes rolle og dermed på sikt undergrave sin egen stilling.

I en del arbeidsgiver –og forskerkretser er det blitt populært å hevde at individuelle kontrakter om lønns-og arbeidsvilkår gir økt fleksibilitet og effektivitet, og at kollektive partsrelasjoner er en tvingstrøye i denne sammenheng. Bortsett fra at de dermed glemmer arbeidsgivernes historiske begrunnelse for kollektiv organisering og sentrale avtaler – nemlig å bringe det konflikt-og kostnadsskapende arbeidet med å forhandle lønns-og arbeidsvilkår med et mylder av personer og grupper ut av virksomhetene – gjenstår det å se om antakelsen vil holde stikk i praksis. Sett i lys av transaksjonskostnadene og nødvendigheten av å skape tillit og rettferdighet rundt individuelle belønningssystem, skal en ikke se bort fra at mange arbeidsgivere vil gjenoppdage fordelene ved å ha organiserte motparter blant de ansatte som kan medvirke til å utvikle kollektivt fornuftige rammevilkår for individualiseringen. Den økende organisasjonsgraden blant arbeidsgivere i den svenske IKT-næringen, hvor IT-foretakenes Arbeidsgiver-organisation (ALMEGA) har inngått en samarbeidsavtale med motparten om å utvikle spesialtilpassete avtaleformer i bransjen (og åpenbart inspirert NHO til dannelsen av lillebroren ABELIA) kan peke i den retningen. Det samme kan etableringen av en ny arbeidsgiverorganisasjon for servicebedrifter i Frankrike – hvor motivet er å oppnå større armslag til å organisere fleksibiliteten enn lovverket gir rom for – og invitasjonen til fagforeningene fra en del store britiske selskap i bank og handelsnæringen om å inngå partnerskapsavtaler. Til syvende og sist er det imidlertid grunn til å anta at arbeidsgivernes veivalg og de kollektive partsforholdenes framtid i servicenæringene er kritisk avhengig av fagorganisasjonenes styrke og evne til rekruttering, fornyelse og representativitet.

## Faglige strategier i privat tjenesteyting – utvikling eller avvikling?

I løssalgspresen framstilles fagbevegelsen gjerne som en sklerotisk samling gamle menn fra industrien. Dette bildet stemmer ikke lenger. Arbeidstakere i tjenesteyting utgjør 50-70% av medlemmene i de fleste land; andelen kvinner har økt overalt og utgjør i Norden over halvparten av medlemmene. Andelen er enda større i forbundene til de høyt utdannede, nye kvinnegenerasjonene. Feminiseringen gjenspeiler imidlertid en overrepresentasjonen av ansatte i offentlig sektor, mens forbund fra privat tjenesteyting med rundt 20% av medlemmene (mot 45% av arbeidstakerne) i Norge veier mindre på kjøttvekt. Et fellestrekk er videre at organisasjonsgraden er lavest i områdene til de tradisjonelle forbundene og høyest der hvor profesjons-og funksjonærorganisasjonene rår grunnen. Fagbevegelsen er altså, slik den nyvalgte LO-lederen har påpekt, minst tilstede der den trengs mest. Dette innebærer et dilemma for de tradisjonelle fagorganisasjonene – hvor mye skal de satse på å organisere blant de mest sårbare



tjenestegruppene som er tyngst å rekruttere, og hvor mye skal de satse på å kjempe om de høyt utdannede gruppene som allerede er organisert i andre forbund?

### **Medlemsservice eller verving, skreddersøm eller samling?**

Historisk har tjenesteveksten endret mønstret for fagorganisering langs to hovedakser: På den ene siden framvekst av flere uavhengige, spesialiserte organisasjoner for yrkesgrupper med høyere utdanning, på den andre siden sammenslåing av tradisjonelle forbund for ufaglærte og manuelle tjenestearbeidere. Mens de førstnevnte har opplevd jevn vekst, har de sistnevnte tapt terreng og ofte balansert på konkursens rand, med medlemmer som er tunge å få tak i, bidrar lite til forbundskassa, har stort oppfølgingsbehov, og forsvinner raskt. Blant en del forskere har framgangen for profesjonsorganisasjonene blitt tolket som bevis på at yrkesidentitet, fag- og karriereutvikling, og medlemsservice er blitt viktigere som motiv for fagorganisering, og at den tradisjonelle fagbevegelsen må kopiere skreddersømmen til sine nye 'konkurrenter' gjennom forbundsspesialisering.

Det er imidlertid ikke opplagt. Motivene for organisering og grunnlaget for felleskap og solidaritet er neppe de samme på alle trinn i yrkes- og utdanningshierarkiet. Den viktigste grunnen til fagforeningsmedlemskap er på tvers av landegrenser fortsatt ønsket om beskyttelse og hjelp i tilfelle 'trøbbel på jobben'. Men hvilke type problemer og bekymringer man er mest utsatt for, og hvilken støtte man trenger, varierer mellom grupper, bransjer, bedrifter, stillingstyper og over livsløpet. Situasjonen for fagbevegelsen er altså at grunnoppgavene på mange måter er de samme på tvers av områder, men at forutsetningene for å tackle dem blir mer forskjellige i et arbeidsliv hvor mangfoldet, omstillingstakten og mobiliteten øker. Arbeidstakernes trygghet kan derfor ikke knyttes til en livslang arbeidsplass men må bygge på evnen til å mestre nye tilpasninger i arbeidsmarkedet bla. gjennom muligheter til livslang læring. Samtidig øker spennet mellom fagorganisasjonenes skrumpende ressurser og medlemmenes krav og forventninger. utfordringen er følgelig å utvikle organisasjonsformer som kan møte kravet om økt effektivitet gjennom konsentrasjon og samordning av ressurser, på den ene siden, og behovet for mer skreddersydde, målrettede tiltak overfor en mer uensartet medlemsmasse, på den andre. Organisasjonsutviklingen kan imidlertid ikke innrettes aleine ut fra forestillinger om medlemmens service og støttebehov, den må bygge på analyser av produkt- og verdiskapingskjedenes natur og arbeidsgivermotpartens struktur, slik at mer treffsikker medlemsstøtte kan koples med mer slagkraftige aksjonsformer og redskap til makt.

### **Organisering eller servicemodell?**

De seinere år har en i Europa og USA sett et bredt spekter av tiltak for å fornye og tilpasse fagorganisasjonenes struktur og arbeidsformer. Med fare for å forenkle kan en grovt sett skille mellom to hovedmodeller for faglig modernisering: 1) service-modellen og 2) organiserings/vervemodellen.

Den førstnevnte, *servicemodellen*, innebærer å appellere mer til medlemmene som forbrukere, og har i ulik grad og med skiftende suksess blitt forsøkt i de fleste land og forbund, illustrert ved utvikling av en mer 'gylden medlemsbok' med fordeler knyttet til forsikring, kreditt- & kjøpekort, reiser, PC-kjøp osv. Et ambisiøst eksempel var danske HK som på 80-tallet utviklet begrepet 24-timers medlemskap – andre har brukt begrepet fra 'vugge til grav' – hvor ideen var at forbundet skulle ivareta medlemmenes interesser på alle livets områder. I likhet med i de fleste andre land svarte resultatene ikke til forventningene. Internasjonal forskning tyder, som nevnt, på at grunnene til å være fagorganisert i hovedsak er de samme som de alltid har vært – å sikre beskyttelse mot urimelig behandling på jobben og oppnå bedre lønns- og arbeidsvilkår. Mye tyder også på

at yngre arbeidstakere ofte har et mer nytteorientert forhold til fagorganisering, dvs de legger mindre vekt på ideologi og verdigrunnlag enn på om forbundet i praksis kan gjøre noe for dem i deres arbeidssituasjon eller yrkesløp. I forbund i mange land har vi følgelig sett en vending tilbake til grunnoppgavene - 'back to basics'.

Dette har ført til at *organisering- eller vervemodellen* har fått en renessanse de seinere år, ansporet av den amerikanske og etterhvert den britiske fagbevegelsens forsøk på å snu det dramatiske medlemstapet gjennom målrettet og profesjonell verveaktivitet, spesielt i servicesektoren. Snarere enn spredning av glossy medlemstilbud understreker erfaringene fra USA viktighetene av systematisk, konsentrert arbeid ute i felten, der verving knyttes til målrettede kampanjer og aksjoner for opprettelse av tariffavtaler i bestemte bransjer og nøkkelbedrifter i et område, koplet med politisk mobilisering for å bedre kårerne for de aktuelle målgruppene, slik 'Justice for Janitors'-kampanjen illustrerer. I USA har framgangen for enkelte av disse kampanjene også gitt vind i seilene til ideer om at fagbevegelsen må utvikles mer i retning av en radikal, sosial bevegelse som i større grad allierer seg med andre frivillige organisasjoner. Trass i opptrappingen av organiseringsarbeidet – med oppretting av et eget kompetansesenter for rekruttering og utstrakt bruk av profesjonelle aktivister og markedsføringsfolk i kampanjesammenheng – og enkelte suksesser, har de samlede medlemstallene fortsatt å synke. Dette illustrerer vanskene med å snu trenden i land hvor medlemstallene virkelig har rutsjet utfor og fagbevegelsen ikke har noen institusjonell forankring, og understreker viktigheten av å ta vervearbeidet på alvor før det er for seint.

## Spesialisering eller storforbund?

Hvilke organisasjonsreformer som er mest hensiktsmessige for å tackle rekrutteringsproblemet – spesialisering eller samordning i større enheter – har vakt strid i mange nasjonale fagbevegelser. I de fleste europeiske landene har en de siste årene sett en bølge av forbundssammenslåinger, kartellbygging, og andre samarbeidsforsøk mellom forbund både innen og utover tjenestesektoren, og på tvers av hovedorganisasjoner. Framveksten av slike multi-service forbund, som i mange tilfeller er blitt de største nasjonale forbundene og nesten utgjør mini-hovedorganisasjoner, har ofte vært tvunget fram av økonomisk nød og hatt en kronglete fødsel med revirstrid og andre innkjøringsvansker.

Mange av sammenslutningene har imidlertid også hatt strategiske begrunnelser, knyttet til oppløsning av nærings- og yrkesgrenser, og målsettinger om å oppnå økt effektivitet og slagkraft gjennom samordning og stordriftsgevinster. Det mest ambisiøse eksemplet er dannelsen av Ver.di i Tyskland som i dag er verdens største fagforbund, og favner tidligere tjenesteforbund fra offentlig og privat sektor både innenfor og utenfor hovedorganisasjonen DGB. Også i de andre nordiske landene ser en for tiden framvekst av mega-serviceforbund som favner på tvers av hovedorganisasjonene. Usikkerheten ved slike brede organisasjoner er selvfølgelig knyttet til

- (1) evnen til å skape identifikasjon og samhørighet hos ulike yrkes- og bransjegrupper,
- (2) om en klarer å utnytte innsparings- og stordriftsmulighetene eller om resultatet snarere blir mer byråkrati, maktkamp og avstand til medlemmene;
- (3) om forbundene i praksis er villige til å dele ressurser og avstå myndighet til fordel for bredere fellesinteresser.

Et fellestrekk ved Ver.di og andre liknende sammenslåinger er utviklingen av en slags matrisseorganisasjon med seksjoner for spesielle yrkes- og bransjegrupper, samtidig som størrelsen skal gi bedre muligheter til å bygge opp profesjonelle kompetanse- og serviceenheter sentralt enn forbundene kan klare hver for seg. Foreløpig er det for tidlig å trekke bastante slutninger om i hvilken grad slike reformer vil lykkes, men i lys av alternativene (som for mange forbunds del er fortsatt tilbakegang eller konkurs) synes

potensialene betydelige, forutsatt at de tidligere forbunds-'eierne' er villige til å tilpasse seg en større helhet. I prinsippet er det klart at fagbevegelsen samlet kan ha mye å vinne på å nedlegge innbyrde striden om medlemmer og avtaleområder, og at sterkere forbund stiller krefter og ressurser til rådighet for å styrke rekrutteringen på områder hvor man står svakt – ikke minst innenfor de delene av tjenestesektoren hvor fagforeningene er nærmest fraværende. Større enheter med mindre rigide interne grenser enn dagens forbundsstruktur kan kanskje bli mer fleksible og i stand til å konsentrere innsatsen mot bestemte målgrupper/områder og prosjekter, blant annet ved å bygge ut felles lokale og regionale enheter (slik forsøkene med lokale LO-sentra illustrerer). Næringspolitisk kan større sektorbaserte enheter ha mulighet til å framstå med større tyngde og tydelighet enn enkeltforbund og hovedorganisasjoner.

Spørsmålstegnene er likevel mange, ikke minst knyttet til om en kan finne økonomisk og strategisk meningsfylte avgrensninger for de nye enhetene i en tid hvor skillene mellom vare- og tjenesteproduksjon, offentlig og privat, og mellom bransjer og ulike arbeidsgivermotparter blir mer uklare. Et annet spørsmål er, slik en ser i Tyskland, hvilken rolle som blir igjen til hovedorganisasjonene hvis utviklingen mot noen få sektorbaserte megaforbund fortsetter. Et tredje spørsmål er hvordan slike enheter påvirker muligheten for alliansebygging og eventuelt innlemming av forbund fra andre hovedorganisasjoner. For noen vil sikkert angsten for å miste identitet og profil øke, for andre kan det være lettere å gå inn i en større enhet med rom for egne seksjoner, også fordi selvstendigheten i forhold til hovedorganisasjonen må antas å øke i slike enheter. Det tyske BDA sin deltakelse i Ver.di er eksempel på dette. En stor fare ved opprettelsen av slike storforbund kan imidlertid være at stifterne ikke meisler ut en tilstrekkelig klar visjon for hvilken sosiale profil forbundet skal ha, og at de derfor vikler seg inn i uendelige og handlingslammende diskusjoner om mål og virkemidler i tariffpolitikken (kfr. AFs evige problem).

Og dermed er vi tilbake til utgangsspørsmålet når det gjelder de tradisjonelle fagforbundenes rekrutteringsstrategier i privat tjenesteyting: Er det en målkonflikt mellom å vinne de store uorganiserte gruppene i lavlønnen virksomhet og å tiltrekke seg de voksende utdanningsgruppene? En tolkning er at det med nødvendighet vil være tilfelle, ihvertfall så lenge man satses på en samordnet inntektspolitikk, en annen tolkning er at man trenger begge grupper om bord for å kunne ha tyngde nok på strategiske felt til å påvirke den overordnede profilen i lønnspolitikken. Hvis lønnsdannelsen blir mer desentralisert blir problemet mindre synlig, men det vil likevel kunne bli sterkt følt dersom høyutdanningsgrupper feks. skal delta i storforbund eller kartell (slik det norske FO nok har fått føling med innen LO-Kommune).

## **Avslutning: Hvordan forene enhet og mangfold, individualitet og fellesskap?**

Selv om de kollektive aktørene fortsatt står sterkt i europeisk arbeidsliv, er det klart at den synkende organisasjonsgraden i mange land truer med å marginalisere partsforholdenes betydning i privat tjenesteyting. For fagbevegelsen er dette ikke bare en trussel mot forbundene i denne sektoren hvor nesten halvparten av arbeidstakerne befinner seg, det reiser grunnleggende spørsmål ved fagbevegelsens representativitet og legitimitet som talerør for de mest sårbare og underprivilegerede gruppene i samfunnet. Hvis fagbevegelsen skrumper inn til en interesseorganisasjon for kjernearbeidstakerne i industrien og offentlig sektor, vil gapet mellom retorikk og realiteter undergrave organisasjonens troverdighet. Også for arbeidsgiverorganisasjonene, hvis samfunnspolitiske profil i stor grad er forankret i deres evne til å fremme en sosialt anstendig utvikling i arbeidslivet, reiser dette 'eksistensielle' spørsmål. I og med at arbeidsgiverorganisasjonene i hovedsak er reaktive aktører, vil den framtidige utviklingen

i partsrelasjonene i privat tjenesteyting være avhengig av fagorganisasjonenes evne til å trekke med bredere grupper i tjenestearbeidsmarkedet. I det siste avsnittet i boka drøftes derfor utfordringene for fagbevegelsen spesielt.

Opgaven er krevende og rommer vanskelige strategiske valg. Er det mulig å utvikle visjoner, agendaer og organisatoriske reformer som er omfattende nok til å samle bredere grupper, og spesifikke nok til å matche differenseringen og individualiseringen av arbeid, livsmønstre og interesser på den ene siden, og konsentrasjonen og internasjonaliseringen av produksjonslivet på den andre? Kan de tradisjonelle fagorganisasjonene fornye seg på en måte som både appellerer til de høykvalifiserte gruppene i 'den nye økonomien' og de marginaliserte delene av det nye tjeneste-proletariatet? Fra et markedsføringsperspektiv er svaret opplagt: det er mer effektivt å fokusere på en bestemt målgruppe med et klart og tydelig budskap, enn å kjempe på alle fronter samtidig med stor sannsynlighet for å tape, inklusive blant de eksisterende kjernemedlemmene. I et egalitært makt-perspektiv er svaret mindre opplagt. For å vinne innflytelse over fordelingen av muligheter og ressurser i arbeidslivet kreves bredde, industriell styrke og økonomiske muskler, dvs tung tilstedeværelse i de delene av økonomien som former utviklingen og allierte blant sterke grupper som ellers kan drive ting i feil retning, sett fra de svakestes side. En prinsipiell satsing på å fremme de underprivilegerte sine interesser forutsetter altså sosiale allianser som er brede nok til å gjøre solidaritet til noe mer enn et hult slagord.

Det er lettere sagt enn gjort, men faglig solidaritet har aldri vært et spontant produkt av homogene og ensartete arbeidstakerinteresser. Arbeiderklassen har alltid bestått av ulike grupper med høyst forskjellige arbeidsvilkår og delvis sammenfallende, delvis konkurrerende og delvis motstridende interesser. Faglig enhet har derfor siden arbeiderbevegelsens opprinnelse vært gjenstand for strid – oppbygging, splittelse og rekonstruksjon. Snarere enn å reflektere gitte kollektivistiske verdier, eller være et alternativ til individuelle behov og identiteter, har formålet for arbeidstakernes faglige organisering vært å forsvare og fremme deres personlige interesser mer effektivt. I et slikt perspektiv kan ikke fagbevegelsens strategi være å bekjempe den påståtte individualismen, men å utvikle større lydhørhet og forståelse for de skiftende personlige behovene for hjelp og støtte blant de nye generasjonene arbeidstakere i servicebransjene. Individualisme bør ikke forveksles med egoisme. Et viktig element i yngre gruppers holdning til arbeidet er ønsket om råderett, valgfrihet og innflytelse over egne livs- og arbeidsvilkår. Dette var opprinnelig viktige mål for fagbevegelsens kollektive strev, men underveis ble kanskje virkemidlene i økende grad forvekslet med målene, slik at likhet ble ensbetydende med standardisering og konformitet. Uansett, selv om de sosiale uttrykks- og atferdsformene til den såkalte generasjon-X kan virke fremmed for fagbevegelsen, bør den ikke som mange forskere og trendprofeter la seg blende av myten om de nye arbeidstakernes aversjon mot kollektivitet og samhold. Uavhengig av bransje-image og management-retorikk vil usikkerhet, tvister og urettferdighet på jobben ikke forsvinne, men – om enn i skiftende former og uttrykk – bli gjenskapt og vedlikeholdt av de innebygde konfliktene om kontroll over arbeidet og fordeling av resultatene som springer ut av lønnstakerforholdet selv. Snarere enn å moralisere over yngre arbeidstakeres manglende interesse eller respekt for fagbevegelsens historiske bragder og symboler, er det viktig å holde fast ved at fagorganisasjonene er til for arbeidstakerne, ikke omvendt. Forutsetningen for å nå fram til nye, yngre grupper arbeidstakere er interesse og evne til å lytte til deres særegne problemer, ønsker og behov. Som for opprørsgenerasjonen fra 70-tallet (som i dag troner på LO-toppen) og 'jappene' fra 80-tallet som nå er middelaldrende familiefedre, viser organisasjonskampen i Amazon.com og strømmen av desillusjonerte dot.com-freaks som banker på fagforeningsportene i Sverige og Tyskland at post-moderne moter og myter er mindre robuste enn det grunnleggende behovet for trygghet og fair behandling når opsjons- og aksjemarkedenes bølger velter over ledere og

ansatte. Som de ansatte i det urkommunistiske felleskapet på Norsk Data på 80-tallet erfarte, vyer og arbeidsformer i gründerfasen forteller svært lite om hvilke arbeidslivsrelasjoner som vokser fram når bedrifter/næringer modnes og hverdagen setter inn. Hvis fagorganisasjonene skal redefinere sine visjoner og formål, vil altså endringer i forholdet mellom individuelle og kollektive interesser stå sentralt. Disse er ikke motpoler men gjensidig avhengige forutsetninger for å utvikle et bredere og mer organisk solidaritetsbegrep bygd på mangfold og komplementaritet snarere enn ensartethet. I et slikt perspektiv gjelder det å unngå for trange definisjoner av arbeidstakerinteresser og målgrupper (som lett ender opp i reaktiv yrkes-, profesjons,- eller 'business-unionism'), men også å motvirke den omvendte risikoen ved å appellere til et for vidt og diffust sett av samfunnspolitiske interesser (som kan utvanne fagbevegelsen til en populistisk bevegelse uten sting og identitet).

Landstudiene i denne boka viser at fagorganisasjonene i Europa på ulike måter sliter med å håndtere forholdet mellom arbeidsfleksibilitet, jobbtrygghet og arbeidsmarkedsmuligheter. Snarere enn å appellere til målgruppenes interesser som forbrukere, peker studiene i retning av at fagorganisasjonenes klassiske formål – å representere arbeidstakerne i striden om utformingen og reguleringen av arbeidsforholdet – blir mer, ikke mindre, viktig i det postindustrielle samfunnet. Dette kan ikke dreie seg om stivbeint å forsvare reguleringer støpt over standardarbeiderens lest, men om å utvikle reguleringsformer som overskrider motsetningen mellom personlige behov og kollektive interesser. Mulighetene til individuelle valg, autonomi, og forutsigbarhet er – både for ansatte og ledere – grunnleggende avhengig av felles normer og strukturer for samspillet og avhengigheten mellom dem. Som påpekt av internasjonale forskere finnes det ikke noe deregulert arbeidsmarked. Spørsmålet fagorganisasjonene står overfor i dag er om gårdsdagens standardiserte reguleringer skal bli erstattet av reindyrket konkurranse- og markedsstyrt regulering, dvs den sterkeste rett, eller om de er i stand til å overbevise arbeidsgiverne om at det er behov for mer intelligente og forutsigbare måter å ordne deres innbyrdes skjebnefelleskap på. Et redskap i så måte kan kanskje være lovgivning og offentlige løyve- og konsesjonsordninger som stimulerer til organisering og avtaler.

Fagorganisasjonene vil i framtida måtte arbeide på et større antall nivåer og mestre en vanskelig balansekunst mellom

- (1) å bevare og fornye rammene for kollektiv beskyttelse av medlemmene på jobben (som *produsenter*);
- (2) å støtte opp om medlemmenes individuelle behov for livslang læring, utvikling av kunnskapskapital, og sysselsettingsevne (som *arbeidsmarkeds-aktører*); og
- (3) representere medlemmene i politiske beslutningsprosesser for å påvirke/endre den sosio-økonomiske strukturen som bestemmer fordelingen av livssjanser og mulighetene for omfordeling i favør av medlemmene (som *samfunnsborgere*).

Dette innebærer at fagbevegelsens tradisjonelle fokus på vilkårene for kjøp og bruk av arbeidskraft i økende grad vil måtte suppleres av tiltak for å bedre mulighetene til å kombinere arbeid, familie og fritid, og påvirke vilkårene for tilbud av arbeid både på samfunnsmessig, nærings,- og individuelt nivå. I så måte kan det for enkelte tjenesteforbund, slik en har sett blant grafikere, musikere og idrettssammenheng, være nyttig å se på fagorganisasjonenes historiske forløpere i laug- og håndverker-tradisjonen. Ved å utøve kontroll over vilkårene og kvalifikasjonskravene for å utføre bestemte arbeidsoppgaver, sikret laugene den 'frie' arbeidskraften betydelig makt over tilbudssiden i arbeidsmarkedet. I dagens situasjon kan slike organisasjonsformer, som vokser fram blant annet i IKT-sektoren i flere land, være et aktuelt alternativ for den voksende gruppen av kvasi-selvstendige, mobile arbeidstakere i den øvre enden av 'den nye økonomien'. Men kanskje kan de også være et alternativ til de kommersielle vikarbyråene for forbund som opererer i den andre enden av tjenestearbeidsmarkedet?

En av nøklene til fornyelse av fagorganisasjonene er å styrke evnen til samspill mellom tiltak og aktører på ulike nivåer – fra det lokale til det sentrale – og utvikle en ny balanse mellom sentral samordning og lokal handlefrihet. I en epoke hvor tjenesteproduksjonen i økende grad organiseres på tvers av landegrenser og vilkårene for lokale tjenesteleverandører blir stadig mer avhengig av beslutninger i mellom- og overnasjonale fora, er det et slående i hvor stor grad debatten om fornyelse av fagbevegelsen er gjerdet inn av nasjonale tradisjoner. I kryssilden mellom desentralisering og internasjonalisering vil imidlertid læring og erfaringsutveksling over landegrensene bli en stadig viktigere forutsetning for å bygge bro mellom forsøkene på å fornye fagorganisasjonenes strukturer nasjonalt og internasjonalt.