

prof. zw. dr hab. Kazimierz Rogoziński

profesor emeritus

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Recenzja rozprawy doktorskiej

Dr. inż. Pawła Nowaka pt.

„Współczesna kondycja ludzka w horyzoncie filozofii Józefa Tischnera.

Technologizacja cyfrowa warsztatu Pracy Usługowej

a wartość dialogu”.

Dysertacja napisana w Szkole Doktorskiej Nauk Humanistycznych, Teologicznych i Artystycznych UMK

Promotor: prof. Janusz Grygień

Motto:

„Nie można być dobrym w samotności, bowiem,

aby być dobrym, trzeba być dobrym dla kogoś”

(s. 311)

Z powyższych informacji wynika, iż nie tylko sam autor jest nietuzinkową osobą, ale też – zrozumiałym i zasadnym się staje – by podjęty przez niego problem badawczy - zwieńczony został doktoratem, przygotowanym w UNIWERSYTECKIEJ wielodyscyplinarnej szkole doktorskiej. Używając tradycyjnych określeń - HUMANIORA jest dla tego przedsięwzięcia naukowego właściwym fakultetem.

PERSPEKTYWA EKONOMICZNA

Ocenę dysertacji Pawła Nowaka powierzono nie tylko filozofom, ale również reprezentantowi nauk społecznych, ściśle - ekonomiście, co potwierdza nie tylko jej szeroko zakrojony zakres przedmiotowy, ale też jej „ciężar gatunkowy”. Skoro ekonomista ma współ/oceniać dysertację na stopień naukowy doktora filozofii, czuję się zobowiązany: a/ wskazać punkty styczne ‘tezy doktorskiej’ z ekonomią, b/ określić zajmowane przeze mnie stanowisko i c/ wytłumaczyć, jak rozumiem mój udział w roli recenzenta (adekwatniej byłoby stwierdzić, iż reprezentując nauki ekonomiczne, nie identyfikuję się z makro-, mikro – ekonomią, tylko z naukami o zarządzaniu, a dokładnie: z zarządzaniem usługami). Pozostając przy tym „dyscyplinarnym” ujęciu odnotujmy, iż w dysertacji P. Nowaka nauki ekonomiczne skonfrontowane zostają z dyscyplinami naukowymi eksplorowanymi przez J. Tischnera, a są to: etyka – antropologia filozoficzna – aksjologia/agatologia – teologia. Tym samym zauważyć należy podstawową różnicę: o ile ekonomia – jako nauka nie tyle społeczna, co ilościowa (NB dzięki ekonometrii i

informatyce) przekształcona została w teorię abstrakcyjnych systemów wykorzystujących modele matematyczne, to z kolei w naukach o zarządzaniu coraz większego znaczenia nabiera *engineering management*. Natomiast osadzona na fenomenologicznych podstawach antropologia filozoficzna Tischnera pozostaje wierna hasłu Husserla: *zu den Sachen selbst*, czyli skupia się na dociekanii istoty rzeczy. Już to porównanie – bardzo powierzchowne – ujawnia dystans, by nie powiedzieć przepaść dzielącą obie dziedziny nauki i uświadamia nam jak ambitnym przedsięwzięciem naukowym jest dysertacja doktorska dr. inż. Pawła Nowaka.

Jego rozprawę doktorską traktuję jako udaną próbę, może nie zasypania wspomnianego wykopu, co przeprowadzenia mostu łączącego przeciwległe brzegi i osadzonego na solidnych filarach.

TOPOSY USTYTUOWANE NA POGRANICZU FILOZOFII Z EKONOMIĄ

Toposy wyróżnione przez J. Tischnera tworzące fundament jego filozofii dramatu stanowią jednocześnie oś, wedle której przebiega dyskurs w ocenianej pracy doktorskiej. Są to: dom, warsztat, świątynia i cmentarz. W obszarze zainteresowań ekonomii z pewnością lokuje się *w a r s z t a t* – jako miejsce prowadzenia działalności gospodarczej; jak również dom - traktowany jako gospodarstwo domowe; ale przyjęta, w tym przypadku, usługowa perspektywa ogarnia także świątynię (centrum parafii) oraz cmentarz, gdzie zmarłym wyświadcza się ostatnią przy/sługę (NB praca duszpasterska jest po/sługą). Wymienione toposy konwenują z „przyczółkami” na przeciwległych obszarach, a nadto „filary” łącznika skonstruowane zostają z tej samej, bo usługowej „substancji”.

1. Filar główny: usługi jako takie. Tworzy go specyficzny rodzaj pracy - praca usługowa, ponieważ usługi będąc działalnością gospodarczą, właśnie ze względu na swą specyfikę sytuują się między gospodarką a kulturą, między przetwarzaniem zasobów przyrody a *Gesitkultur*.
2. Gospodarowanie jako wytwarzanie dóbr, czy szerzej - wartości. Tu, wraz z Tischnerowskim rozumieniem pracy pojawiają predykaty uzupełniające/wzbogacające opis procesu gospodarowania: dialog, współdziałanie w tworzeniu wartości, dobro wspólne, odpowiedzialność... Możliwe jest zatem ujednoznacznienie tych kategorii na gruncie ekonomii: po pierwsze, (najpierwszym) przedmiotem zainteresowania jest praca usługowa; po drugie, powstała w jej wyniku wartość jest nie tylko podstawowym pojęciem aksjologii, ale też ekonomii. Wartość jako kategoria ekonomiczna umożliwia przejście od ilości do jakości.
3. Osobnego podkreślenia wymaga ważna koincydencja. Odpowiednikiem ‘dobra wspólnego’ w aksjologii Tischnera w makroekonomii jest sektor usług publicznych.
4. Nie można przeoczyć owych miejsc/punktów, w których prowadzona przez J. Tischnera eksplikacja zestawu kluczowych pojęć doprowadzona zostaje do granicy, do bariery, której nauki ekonomiczne już nie przekraczają. Natomiast (na szczęście) tam, gdzie zatrzymuje się myśl ekonomiczna pojawia się obszar styku, penetrowany przez filozofię Tischnera. Ekonomistom wkraczającym w tę strefę przejściową ukazują się zagrożenia wynikające z niekontrolowanej utylizacji, komercjalizacji, czy też swoistej idolatrii, jaką stała się wymiana towarowo – pieniężna odmaterializowanych produktów.

DOMYKNIECIE KONTEKSTU INTERPRETACYJNEGO

Chcąc właściwie i sprawiedliwie ocenić wielodyscyplinarną dysertację, trzeba zarysować kontekst teoretyczny – badawczy, w jakim ją sytuuje tytułowa „praca usługowa”. To z pozoru neutralne określenie implikuje brzemienne następstwa w postaci radykalnego ograniczenia, albowiem monopol

na badanie działalności usługowej mają nauki ekonomiczne. Jest oczywiste, że obok produkcji przemysłowej i rolniczej istnieje sektor trzeci - usługi. Równie ewidentne jest przekonanie, iż tenże trzeci sektor jest motorem współczesnej gospodarki (co potwierdza udział zatrudnionych w sektorach usługowych / około 80%/ oraz udział usług w tworzonej PKB /ponad 70%/), dla najbardziej rozwiniętych krajów UE. Zatem wydawać by się mogło, że te obiektywne dane tworzą przesłankę jednoznacznego wniosku, że żyjemy w erze usługowej, albo też tercjalnej (po rolniczej i industrialnej). Panuje zgodne przekonanie, że spektakularny rozwój usług nie powinien ulegać żadnym ograniczeniom. Ekonomisci i statystycy posługują się uniwersalnymi miernikami i wskaźnikami, by potwierdzić i udokumentować, że „praca usługowa” jest – jak każde inne zorganizowane wytwórstwo - po prostu działalnością gospodarczą. A ponieważ w aktualnej fazie rozwoju mamy GOW, więc tym łatwiej jest przetworzyć odpowiednio dane empiryczne (*big – data*) i na tej podstawie dostarczać naukowe uzasadnienie progresywnym teoriom tudzież tworzyć przesłanki decyzji administracyjnych regulujących funkcjonowanie gospodarki rynkowej.

Jednak okazuje się, że ten sukcesywny proces *serwicyzacji* – jak się go nazywa – może być jednoznacznie pozytywnie oceniany tylko dlatego, ponieważ ekonomiści, statystycy, a ostatnio również politycy w swoich badaniach nie schodzą na taki poziom analiz, na którym ujawnić by się mogła usługowa *differencia specifica*. A właśnie na ten poziom analiz wprowadza nas dysertacja P. Nowaka, świadomego wynikającego stąd poziomu komplikacji. Wyprowadzona z antropologii Tischnera „praca usługowa” wprawdzie pozwala wyeksponować swoistość i odrębności usług, ale w prowadzonym dyskursie Doktorant przeciwstawić się musi obiegowym (publicystycznym i naukowym) uproszczeniom zmierzającym do zniwelowania odrębności/swoistości wyróżniających usługi. Za potwierdzenie tego trendu, zmierzającego do anihilacji istoty usług uznać można:

- ciągle obowiązujący podział masy towarowej na „dobra i usługi”
- to, że w marketingowej nomenklaturze wszystko, co znajduje nabywcę/klienta jest produktem
- propagowanie pod szyldem nowoczesności autarkicznego modelu funkcjonowania gospodarstw domowych
- *Outsourcing* stosowany powszechnie w restrukturyzacji przedsiębiorstw’ który stał się synonimem innowacyjności i w efekcie utrwalił przekonanie, że podstawową funkcją usług jest wspomaganie/obsługa procesów produkcji
- to, iż w naukach o zarządzaniu zanikła różnica między organizacją usługową a przedsiębiorstwem produkcyjnym, czego efektem jest traktowanie szpitala jako fabryki (produkującej i montującej części zamienne)
- niezależnie od struktury organizacyjnej i formy własności, podporządkowanie pracy usługowej procedurom, zdominowanie jej przez techniczne *know – how*, co sprawia, że certyfikowane świadczenie wymusza, aby wykonane usługi były zgodne z obowiązującym standardem, NB zwanym jakościowym
- każdy usługodawca staje się przedsiębiorcą, a gabinet lekarski mikro-przedsiębiorstwem
- im bardziej innowacje technologiczne są absorbowane do usług, w tym większym stopniu wyniki pracy usługodawcy poddawane są techniczno – efektywnościowej e/waluacji.

W efekcie tych procesów traci znaczenie, stosowany w ekonomii wcześniejszy sposób definiowania usług, zgodnie z którym: usługi to działalność gospodarcza służąca zaspokajaniu potrzeb – nie będąca produkcją. Zamiast tradycyjnego rozumienia usług (przeciwstawianych produkcji) określa się dziś

usługę jako każdą wymianę, w której użyteczność (niekiedy domniemana) potwierdzana zostaje ekwiwalentem finansowym.

A to oznacza, że: *de nomine* – każda tyleż zautomatyzowana, co skomercjalizowana wymiana np. informacji potwierdza, że wykonana została usługa (zatem *smart – wach* jest usługą). Nadto - *de iure* – jednolitą ustawą „*Prawo o działalności gospodarczej*” można wreszcie objąć również abstrakcyjnie ujęte usługi. Oznacza to, że *de facto* – usługi są wszędzie. Po to powstała teoria *Service Dominant Logic*, by to przekonanie popularyzować i utrwalać.

To, co przedstawiłem powyżej uświadamia nam, w jakim ważnym momencie, ba, krytycznej dla usług fazie ich anihilacji, pojawia się doktorat, a w nim teza: szansą przywrócenia usługom ich niezastępowalnego miejsca w życiu społecznym i gospodarczym jest ich rewaloryzacja dokonana dzięki „pracy usługowej”. I co należy wyraźnie podkreślić, taka propozycja pojawiać się mogła jedynie na fakultecie nazywanym niegdyś HUMANIORA. Być może nie jest to przypadek, że w UMK ?

PROBLEM BADAWCZY

Doktorant gruntownie przestudiował cały dorobek naukowy i publicystyczny J. Tischnera, ale fundament merytoryczny dla przeprowadzonego w dysertacji dyskursu tworzą dwie parce „*Filozofia dramatu*” i „*Spór o istnienie człowieka*” (NB drugi tytuł jest wyraźnym nawiązaniem do dzieła R. Ingardena). Dramatyzm ludzkiej egzystencji wpisany w kontekst *conditio humana* obejmuje rozległy zakres refleksji, wymagający wprowadzenia ograniczeń. Jest nim ograniczenie zakresu przedmiotowego rozprawy doktorskiej do ‘pracy usługowej’ i wykazanie, że dramat, by nie powiedzieć tragizm pojawia się w następstwie systematycznie i systemowo postępującego jej wynaturzenia, aktualnie kulminującego cyfryzacją.

Uznaję to za trafne sformułowanie problemu badawczego, albowiem „praca usługowa” jest rudymenarną aktywnością człowieka. Jest tak ważną aktywnością ponieważ: a/ służy zaspokajaniu podstawowych potrzeb; b/ jej wykonywanie wymaga nie tylko określonego rodzaju kompetencji, ale ‘otwiera’ na współpracę osoby zaangażowane w świadczenie usługi; c/ nawiązywane w trakcie świadczenia pracy relacje usługowe nie tylko formują uczestników tego wydarzenia, ale też tworzą trwałe więzi międzyludzkie, niezbędne na wszystkich poziomach współżycia społecznego; d/ dzięki usługom powstaje tkanka społeczna osadzona na zaufaniu, co dziś określa się mianem „kapitału społecznego”.

KATEGORIE OBJAŚNIAJĄCE POKREWNOŚĆ FILOZOFII J. TISCHNERA Z MYŚLĄ EKONOMICZNĄ

Za szczególnie cenny uznaję wysiłek Doktoranta, dzięki któremu ujawnione zostają ekonomistom nie tylko dramatyczne konsekwencje uruchamianych (powiedzmy, w dobrej wierze) procesów. Ponadto wyraźnemu poszerzeniu ulega horyzont poznawczy obejmujący rozległy obszar działalności usługowej. Ten wkład Doktoranta dla pogłębienia ekonomicznej myśli o usługach chciałbym wykazać na przykładzie eksplikacji, jakiej dokonał odnośnie do kluczowych pojęć w zakresie gospodarowania usługami.

Człowiek

Czym jest ludzkie *proprium* ? Co skrywa się pod „maską ciała” ? Już te dwa pytania wszczynają niekończącą się dyskusję. Odnosząc się więc do „sporu o istnienie człowieka”, w którym aktywnie uczestniczył J. Tischner, wprowadzam od-usługową perspektywę i zwracam uwagę na aspektowo ujęte, wybrane zagadnienia odnoszące się do ludzkiej podmiotowości.

Człowiek – istota ludzka, jestestwo, *Dasein*, *monada*, aktor, pracownik, ... wszystkie te określenia stosowane są w dysertacji po to, by cały wywód osadzić na solidnym antropicznym fundamencie. Ale człowiek, to *ens ineffabile*, więc zarysowany przez Doktoranta wielostronny obraz człowieka - moim zdaniem - wymaga jeszcze aktualizującej korekty. Z zawartych w dysertacji Tischnerowskich charakterystyk człowieka wyłania się skala przeobrażeń, jakie dokonały się w minionym półwieczu, wręcz zmieniających naturę człowieka. Pojawia się kwestia, na którą Doktorant zwraca uwagę: skoro człowiek to „*nigdy niekończący się projekt*”, to jakie są granice tej transformacji ? Jeśli jest jakiś niezmienny rdzeń człowieczeństwa, to co miałoby go tworzyć ?

Już same te pytania uzmysławiają nam stan kryzysu, w jaki popadła myśl antropologiczna – pełna niedopowiedzeń i odmiennych ujęć. Z jednej strony mamy radykalizm Tischnera wyrażony w jego definicji człowieka: „*człowiek jest bytem odpowiedzialnym za drugiego człowieka*”, a z drugiej – widzimy wyraźnie, że wyobcowane narcystyczne *ego* poddane zostało procesowi atomizacji, procesowi prowadzącemu w konsekwencji do uprzedmiotowienia człowieka i reifikacji jego środowiska życia.

Dziś zamiast osoba samorozumiejąca, powiedzielibyśmy – jednostka zewnątrzsterowalna; podmiot, który chcąc być indywiduum – naśladuje osobowość rozpoznawalnej osoby publicznej (*trend – lansjera*, celebryty). Potwierdza się, że jest monadą bez okien, bowiem okna straciły znaczenie, jako że ważniejsze od okien są anteny, ale najważniejsze są: niezawodny system zasilnia bez/przewodowego, trwałe podłączenie do ‘mediów’ i rozgrzane łączy czynne 24 godziny na dobę.

To uświadamia nam, jak trudne staje się zlikwidowanie rosnącego dystansu i pogłębiającej się obcości między *monadami*.

Równocześnie obserwowany zanik duchowości powoduje, że człowiek jest skłonny akceptować ograniczenia. Godzi się na nie, ponieważ immanencja zastąpiła transcendencję, a osiągnięcia nauki gwarantują wiarę w permanentny postęp. Pandemia jest przykładem tego, w jaką pułapkę – zastawioną przez naukę i wspomaganą przez mass/media - wpadł człowiek skoncentrowany na swojej somatyczności. Jak w tak zarysowanej sytuacji obronić tezę, iż człowiek to przede wszystkim osoba, samorozumiejąca się istota, *Wertträger* – twórca i poręczyciel wartości ?

Z perspektywy usługoznawstwa można jednak dodać coś istotnego do tej mało optymistycznej charakterystyki współczesnego człowieka: Bez ludzi nie ma usług, a ludzkie *minimum minimorum* to usługa/dawca i usługa/biorca. I podążając za myślą M. Bubera stwierdzić należy, że „*pierwsze słowo Ja – Ty*” wyraża relację archetypową, która na obecnym etapie rozwoju przybiera też formę relacji usługowej, będąc jednocześnie szczególnym rodzajem spotkania.

Spotkanie

Jest to ważne pojęcie, ponieważ każdorazowo wnosi potencjał zmiany, niekoniecznie w kierunku dobra, dlatego wypełnić je powinien dialog. Spotkanie jest wydarzeniem, a towarzyszące mu przeżycia są dla Tischnera nie tylko doświadczeniem innego człowieka, ale również „*szczytowym doświadczeniem w ogóle*” (s. 82). Jest tak dlatego, ponieważ wydarza się ono w horyzoncie dobra. Czy takimi spotkaniami wypełniamy naszą codzienność ? Raczej skazani jesteśmy na porozumiewanie się za pośrednictwem komunikatorów, na *meetingi* i *chaty on – line*, na pracę coraz bardziej zdalną. Hasło: *keep a distance* nie straciło aktualności. Cały ten po-covidowy *habitus* sprawia, że spotkanie jako takie, spotkanie twarzą - w - twarz, tym bardziej nabiera wyjątkowego znaczenia - staje się autentyczną wartością.

Otwartość

Formalnie rzecz biorąc oznacza otwartość: 1/ na drugiego człowieka ; 2/ na to, co dzieje się na scenie; 3/ na Boga – co Doktorant proponuje nazwać otwarciem agatologicznym (s. 75).

Ponieważ zasadniczo jest to otwarcie na Inne Ty więc ma charakter intencjonalny i dialogiczny. W wyniku tego potrójnego otwarcia ograniczeniu ulega wymiar subiektywny, ponieważ spotkanie będące relacją interpersonalną pozwala przewyżżyć jednostronny punkt widzenia. Otwartość implikuje synkretyzm i kompromisową postawę. Ale czy owe następstwa wynikające z otwartości uznać można za zasadę skutkującą zbliżeniem stanowisk i poglądów ? Zwłaszcza w świadczeniu usługi często okazuje się, że relacja Ja – inne Ty nierzadko przybiera formę Ja – inne Ja, co oznacza rzutowanie, postrzeganie innego człowieka przez pryzmat wybujałego *ego*. Potrzeba dodatkowego wysiłku, ale i cierpliwie poprowadzonego dialogu, aby ta relacja nie przekształciła się w relację Ja – jakieś Ono, ale by utworzyła sekwencję: Ja - Ty - My.

Otwarcie się na inne Ty jest warunkiem wszczęcia współpracy zmierzającej do wykonania usługi; to właśnie owo współdziałanie jest szansą urzeczywistnienia dobra. Takie świadczenie skutkuje wzajemną akceptacją - zbliżeniem – kontaktem... jako zaczynem więzi i źródłem lojalności. Ale kto dziś chce się w jakikolwiek sposób się wiązać ? Absolutyzacja wolności osobistej z góry neguje tego rodzaju zależność sprawiając, iż lojalność traktowana jest jako ograniczenie, a odpowiedzialność uznawana za zniewolenie.

Dialog

Dialog wypełniający i scalający spotkanie jest tym *medium* porozumiewania (się), które zabezpiecza relację interpersonalną przed zaprzepaszczaniem szansy wypracowania pozytywnego rezultatu. Dialog to przede wszystkim rozmowa, nie tylko elokwencja, ale też umiejętność słuchania; roz-mowa to także mowa ciała, jedyny rodzaj komunikowania się, który można nazwać bezpośrednim.

No cóż, żyjemy w czasach, kiedy wiele ważnych określeń straciło swoją moc eksplikacyjną: bliski – okazuje się daleki; bezpośredni – znaczy: zdystansowany; wspólny – czyli medialnie „społecznościowy”; obywatelski – partykularny ... Masowe korzystanie z komunikatorów sprawia, że przestajemy ze sobą rozmawiać.

Dar/obdarowywanie

Zdolność wzajemnego obdarowywania ma przynajmniej dwa wymiary. Po pierwsze oznacza, że usługodawca świadcząc – daje świadectwo, potwierdzone odpowiedzialnym stosunkiem do przedmiotu świadczenia. Usługo/dawca, jako dar/czyńca sprawia, że obdarowany – w reakcji na owo obdarowanie – nie chce być wyłącznie pasywnym od/biorcą, chce w zamian po/darować coś od siebie.

Jest i drugi wymiar odnoszący się do sprawstwa, który zwłaszcza w działalności usługowej oznacza „dać coś więcej” niż tego wymaga minimum realizacyjne; obdarować znaczy również : nie szczędzić wiedzy fachowej, kompetencji, staranności..., by obudować rdzeń usługowego produktu (zwłaszcza tzw. komplementarną otoczką). To właśnie świadczenie przewyższające oczekiwania, w postaci owego naddateku, stało się podstawą określania jakości usługi.

Wzajemność

Do pojęcia wzajemności odnosi się przede wszystkim sformułowana w antropologii Arnolda Gehlena teza o nie samowystarczalności bytowej człowieka. Żyjemy, przeżywamy korzystając z pomocy innych, zaciągając wobec nich dług przez całe życie.

Natomiast w ekonomicznym kontekście – wzajemność sprowadzona zostaje do wymiany - w miarę - ekwiwalentnej. Dla Tischnera we wzajemności zapośredniczone zostaje dobro, co dodaje ważną cechę zjawisku urzeczywistniania wartości, tak ważnemu w działalności/pracy usługowej. Wzajemność wyrażają określenia poprzedzone partykułą *współ* - . Doktorant za Tischnerem zwraca uwagę, że do wszczęcia tej aktywności dochodzi dzięki uprzednio skierowanemu zaproszeniu – zagadnięciu ze strony usługobiorcy, skutkującemu sformułowaniem zlecenia. Jest to niesłychanie ważny moment wszczynający relacje usługową, ponieważ potwierdza autonomiczność decyzji wyboru, a ponadto wprowadza do dialogu stron osłonę prawną.

Ze wzajemności wyprowadzona zostaje zdolność obdarowywania, bez której uwzględnienia niemożliwe byłoby zrozumienie znaczenia tych dwóch słów, jakimi obdarował nas język polski: *usługa* - DAWCA oraz *usługa* - BIORCA. Dla Tischnera 'dar' jest rodzajem świadectwa, zatem dzięki powyższemu dokładnemu zdefiniowaniu podmiotów możliwe się staje zrozumienie czym jest *ś w i a d c z e n i e p r a c y*, będące do/świadczaniem (w urzeczywistnianiu dobra) i przy/świadczaniem, że jest dobrem dla usługobiorcy.

Egzystencja

Pojęcie 'egzystencja' naprowadza poprzez źródłowe *ex – sítō na* transcendowanie. Jest ono ważne nie tylko dla filozofa z Łopousznej, ale również dla filozofa z Todtnaubergu (którego Tischner tłumaczył) w czym są zgodni: egzystencja to „*trwanie w rozświeceniu bytu*”. Jej częste przywoływanie w dysertacji służy wykazaniu, iż egzystencja nie jest wegetacją. Może okazać się życiem marnym i zmarnowanym z powodu niemożności lub niezdolności do zadomowienia się (wszakże „*etycznie zamieszkuje człowiek*”).

Zrekonstruowany w rozprawie doktorskiej P. Nowaka dramat ludzkiej egzystencji staje się bardziej wymowny, uzyskuje dramaturgię przez odniesienie do konsumpcjonizmu skażonego hedonizmem.

Dramat

Wprowadzenie słowa 'dramat' implikuje pojawienie się sceny, co to sprawia, iż określenie to przestaje być tylko metaforą , bo przecież scena – aktorzy – scenariusz, didaskalia i dekoracje tworzą wyodrębniony fragment przestrzeni społecznej, w/na którym wiele się dzieje, ponieważ spotykają się tam ludzie. Skoro spektakl zaczyna rozgrywać się w *theatrum mundi* – pojawiają się (bo muszą) zaburzenia w jego przebiegu. Jedna ze scen rozgrywa się w warsztacie. I oto, owo miejscu spotkania jakim jest warsztat wypełnia m a s z y n a , a człowiek najpierw staje się dodatkiem do maszyn, aż w końcu zostaje przez nią wyrugowany. *Homo laborans* staje się istotą dramatyczną (s. 166). Odsłaniając prawdę o sobie - uczestniczy w dramacie, pytanie: jakim ? W którym sam sobie tworzy ? Czy też jest tylko miernym aktorem pojawiającym się na scenie przygotowanej dla takich jako on bezwolnych odtwórców ?

Jedno wydaje się być pewne, że w końcu jedynym rekwizytem pojawiającym się na scenie będzie laptop.

Wartość

Wypada najpierw odnotować, iż 'wartość' w dysertacji jest tą kategorią, która wraz z pojęciem 'człowiek' tworzy klamrę spinającą cały dyskurs, ale też jednocześnie ujawniającą swoją opozycyjność. O ile bowiem 'człowiek' Tischnera zasadniczo różni się od 'konsumenta' Kotlera, to ekonomiczna kategoria 'wartości' – w wyniku jej redefinicji – wyraźnie zbliżyła się do 'wartości' nadawanej jej przez aksjologię. Rekonstruuje owe przekształcenia w maksymalnym skrócie.

Niezależnie od znanego uporządkowania wartości przez M. Schelera wprowadzam zaktualizowaną jej klasyfikację:

Wartość ekonomiczna

Niezmiennie, zarówno w teorii, jak i praktyce gospodarczej wartość wytworzonych wyrobów podlegała weryfikacji w fazie wymiany towarowo - pieniężnej.

Podstawą była wycena wyrobu, czyli wyrażenie wartości w jednostkach pieniężnych. W wycenie wartości jakiegoś produktu uwzględnia się przede wszystkim koszty jego wytwarzania plus zakładany zysk, albo też określa się tę wartość przez porównanie do wartości identycznego/podobnego produktu, czy też przez odniesienie do przyjętego wzorca zewnętrznego. Oznacza to, że wartościowanie przeprowadzano w odniesieniu do uprzedmiotowionej wartości, w wersji ekonomicznej była to rynkowa weryfikacja wcześniejszej wyceny produktu. Aktualnie mamy jednak do czynienia z zupełnie nową sytuacją. Czym innym była wycena, a czym innym waluacja.

Wartość marketingowa

Z czasem – czyli w miarę przekształcanie się rynku sprzedawcy w rynek nabywcy, pojawiło się zmodyfikowane jej pojęcie – wartość marketingowa. Zostaje ona wyznaczona przez szacunek ogólnych korzyści z zakupu produktów, z uwzględnieniem – co ważne - satysfakcji pochodzącej z korzystania z nich. Można ten rodzaj wartości nazwać wartością afektywną.

Wartość funkcjonalna/techniczna

Ostatnio w GOW i utworzonej w niej cyber – przestrzeni, wartość zostaje sprowadzona do wartości instrumentów możliwych do zastosowania, usprawniających poziom komunikacji, zwłaszcza w przekazywaniu promocyjno/reklamowym. Najpierw wyznaczają one wyjściowy poziom jakości przekazywanych informacji, a następnie zapewniają systematyczny wzrost wartości usługi (np. przepustowość od G3 do Gn)

Te przekształcania spowodowały, iż aktualnie w momencie zawierania transakcji kupna – sprzedaży, wartość produktu jest wyznaczana nie tylko jego wartością realną, ale również wartością potencjalną - oszacowaną, uwzględniającą korzyści z użytkowania produktu. Zatem w wyznaczaniu poziomu wartości – teoretycznie – uwzględnia się poziom satysfakcji nabywcy. Skutek jest taki, że w odróżnieniu od wcześniejszych faz uprzemysłowienia, aktualnie wartość w większości powstaje poza sektorami produkcji, czyli w usługach.

Skoro szacowanie poziomu wartości przestało być WYCENĄ produktu/usługi, a stało się WARTOŚCIOWANIEM szeroko rozumianych korzyści, satysfakcji, uzyskanego dobrostanu nabywcy... to nabywca, głównie konsument stał się „ekspertem” od wartości. A to oznacza radykalną zmianę procesu waluacji.

Dla M. Schelera, jak i J. Tischnera wartość *a priori* plasowała się „w horyzoncie aksjologicznym”, co oznacza, iż dana wartość odnoszona była do (rozpoznawalnego) ideału tejże wartości. Waluacja była oceną stopnia urzeczywistnienia/zrealizowania ideału/wzorca w danym przedmiocie czy też wydarzeniu, czyli – jak to nazywa W. Stróżewski – była osądem aksjologicznym, uwzględniającym hierarchię wartości. To rozróżnienie między wyceną a waluacją zanikło, ponieważ zaangażowany w proces wartościowania klient/konsument sam wyznacza własną skalę odniesienia, wedle której przeprowadza e/waluację. Ma to dwie konsekwencje: idea, owo kryterium zewnętrzne przekształcone zostało w kategorię obiektywną (naukowo potwierdzoną), stając się normą/standardem technicznym. Natomiast to, co wewnętrzne (immanentne) odnosi się do subiektywnej, „autorskiej” hierarchii potrzeb, czyli hierarchii skonstruowanej na miarę doraźnych preferencji.

W tak zarysowany kontekst należy wpisać przytaczaną w dalszym fragmencie recenzji koncepcję psychologicznej wykładni usług (SENT).

Okazuje się, że zamiast aksjologicznych konotacji, e/waluacja odnosi się do satysfakcji z użytkowania, komfortu, osławionego dobrostanu. Dopiero w tak zarysowanym polu epistemicznym, w całej ostrości ryzuje się „spór o istnienie człowieka”, w jaki wchodzi również Doktorant. Antropologia Tischnera, ugruntowana na aksjologii, nabiera tym większego znaczenia ponieważ pojawia się w niej swego rodzaju aksjomat, iż wartości (przede wszystkim dobro) definiują człowieczeństwo, a i sam człowiek jest uosobieniem – w y r a z e m wartości. Doktorant konsekwentnie identyfikuje się z wykładnią wartości podaną przez Tischnera: człowiek jest wartością; wartość jest w człowieku; to człowiek wybiera/ustanawia wartości, którymi się życiu kieruje.

Ale też kolejny raz okazuje się, że każda próba ujednoznacznienia zależności: człowiek = wartość, implikuje nowe wątpliwości. Czy przypadkiem Tischnerowskie Ja – aksjologiczne nie wpadło w pułapkę megalomanii, będącą przewartościowaniem wartości/twórczych zdolności człowieka? Nie jest to Ja – transcendentalne, ani Ja transcendujące, tylko Ja zakorzenione w świecie. Nadto, Ja – jako podmiot wszystkich możliwych przeżyć wartości.

Nadto samo Ja jako uosobienie najpierwszej wartości, *a priori* zdefiniowane zostaje jako *Wertträger*. Czy takie Ja ma zdolność rozeznania w domenie wartości ?

Powstałe wątpliwości można starać się rozwiązać uwzględniając perspektywę usługową, zakładając, że sektor usług sytuuje się między gospodarką a kulturą i polityką. Zwłaszcza, jeśli skoncentrujemy uwagę na sektorze usług publicznych, bowiem wyróżnia je orientacja na wartości będące odpowiednikami takich idei, jak sprawiedliwość, ład prawny, dobro wspólne, poczucie zadowolenia i bezpieczeństwa, zdrowostan.... Zwłaszcza w kontekście usług profesjonalnych równie przydatne jest rozumienie/określanie wartości wypracowane przez W. Stróżewskiego i H. Elzenberaga. Ten pierwszy dowodzi, że istotą wartości jest jej współ/urzeczywistnianie; natomiast ten drugi wiąże wartość z dążeniem do dobra skojarzonego z perfekcjonizmem, dzięki czemu „zabezpieczył” wartość przed jej rozmyciem w kwantyfikacji.

PRACA

„[warsztat] pracy stał się miejscem, w którym technika została sprowadzona na „ziemię odmowy” (s. 161)

Wśród wyróżnionych i przytoczonych wyżej pojęć, ‘pracy’ przysługuje osobna uwaga. Jako tytułowe pojęcie desygnuje ono najważniejsze punkty/obszary styku filozofii Tischnera z ekonomiczną teorią usług. Zasadnie jest ubolewanie filozofa, że nie etyka, tylko ekonomia zajmuje dziś kluczową pozycję w debacie o pracy (s. 207).

Skutek tej dominacji ujawnia powstały rozróżnienie znaczeniowy. Mianowicie dla filozofa praca jest dialogiem, rodzi się z mowy, bowiem w/przy pracy ludzie rozmawiają; a taka „mowa pracy” jest podstawą rozwoju człowieka. Słowem, praca jest wyrazem „dobrej woli” - akceptowalną formą rozwoju człowieka.

Ekonomista jednakowoż dostrzeże, iż obraz pracy nakreślony przez filozofa – jest nieadekwatny, ponieważ jest wyidealizowany i być może odnosi się do pracy wykonywanej niegdyś w warsztacie

rzemieślniczym, ale już nie w korporacji. Praca, poczynając od pierwszej rewolucji przemysłowej, ulegała gruntownym przeobrażeniom. Można je odtworzyć sięgając po opisany przez H. Arendt proces przekształcający *fatia/ herstellen* w *laboro/arbeiten*; można również wykazać, jak praca nie tylko stała się przymusem ekonomicznym, jedynym sposobem zarobkowania, pozyskiwania środków na przeżycie, ale także uznana została za towar – jak każdy inny przedmiot transakcji – co wyczerpująco opisał K. Marks – aż w końcu stała się pracą wyalienowaną.

Ukształtowane w warunkach realnego socjalizmu Tischnerowskie rozumienie pracy obciążone zostało jednym poważnym błędem. Nieprzekonujące jest tłumaczenie filozofa, dlaczego w PRL-u wykonywana praca była nie autentyczna, tylko fikcyjna. Dodać wypada, że paradoksalnie, tym bardziej stawiała się fikcyjna, im bardziej wspierana była przez ekonomię polityczną socjalizmu, cybernetykę, ergonomię, prakseologię, teorię „dobrej roboty”. Ale powodem zasadniczym był brak obiektywnej waluacji jej rezultatów, krótko mówiąc: brak rynkowej weryfikacji jej wyników. Jeśli przyjmiemy, że jedynie w swobodnej konfrontacji („grze”) popytu z podażą, finalizowanej transakcją kupna – sprzedaży określić można realną wartość towaru, to wówczas może się okazać, że wykonana praca była nie tylko nieautentyczna, ale zwyczajnie zmarnowana.

Inne jest też podstawowe źródło wyzysku, który jest „chorobą pracy” ; dodam – nieuleczalną. Jest nim nie tyle „zakłócenie struktury dialogicznej pracy”, ile przywłaszczanie wartości dodatkowej, która – w większości – zostaje przejęta NIE przez tego, który ją wytworzył.

Stwierdzić należy z uznaniem, że Doktorant dystansuje się od Tischnerowskiej „wykładni” pracy powstałej w innym – utopijnym - systemie gospodarowania. Rekonstruując istniejący stan rzeczy, przytacza przykłady patologii pracy , omawia przerażające wyniki badań instytutu Gallupa (tylko 13 % pracujących widzi sens w tym, co robi). Pomimo dostrzeganej patologii pracy, Doktorant jednak nie traci nadziei na rewitalizację dialogiczno – personalistycznego wymiaru pracy. Trudno mi zdobyć się na podobny optymizm; mam wątpliwości, czy taka korekta jest jeszcze (w ogóle) możliwa? Przecież zachodzące w finalnym stadium cywilizacji Zachodniej procesy komputeryzacji, automatyzacji, robotyzacji są zaprzeczeniem tego, co nazwać można humanizacją pracy. A przecież dopiero jesteśmy w początkowej fazie czwartej rewolucji przemysłowej i obserwować możemy jedynie symptomy zjawisk spowodowanych przez AI wykorzystującą komputery kwantowe.

Niemniej, w całości podziąłam pogląd Doktoranta, iż w przełomowym momencie, w jakim się aktualnie znajdujemy, kluczową staje się kwestia: jak zaprojektować system, aby a k t świadczenia pracy usługowej nie został wchłonięty przez zautomatyzowane procesy pracy sterowane przez AI.

Tak oto dochodzimy do rozdziału piątego rozprawy doktorskiej. Jest to część pracy, w której Doktorant – po uprzednim merytorycznym uporządkowaniu pola badań, może teraz poruszać się bardziej swobodnie. Wcześniej starał się bowiem wiernie adaptować filozofię Tischnera do przyjętej w dysertacji tezy, gruntownie uzasadniając znaczenie pracy usługowej w życiu człowieka. Przeprowadzając ową adaptację Doktorant – co zrozumiałe - utożsamiał się ze stanowiskiem filozoficznym Mentora, potwierdzając trafność jego wywodów. Natomiast ja, korzystając z uprawnień przysługujących recenzentowi, skorzystałem z okazji, by zaprezentować swój własny, niekiedy polemiczny punkt widzenia. Powyższe uwagi merytoryczne, odnoszące się do filozofii Tischnera, traktuję nie tyle jako wypowiedź deprecjonującą wywody Doktoranta, ile okazję do dialogowania, pozwalającą na wprowadzenie pewnych uzupełnień.

PRACA USŁUGOWA

Doktorant słusznie zakłada, że o charakterze oraz sensie wykonywanej pracy usługowej przesądza sposób rozumienia usług. W miarę poprawnie dokonuje rozróżnienia trzech szkół, reprezentujących odmienny sposób definiowania usług. Są to: /1/ Klasyczna szkoła produkcyjna (od A. Smitha przez K.

Marksa po przedstawicieli ortodoksyjnej mikro/makro/ekonomii). /2/ Szkoła produktowa, nazywana również marketingową, słusznie kojarzona z Ph. Kotlerem. /3/ Szkoła, którą tworzą globaliści, będący jednocześnie reprezentantami współczesnego nominalizmu. Ten generalnie ujęty i wydawałoby się klarowny podział skrywa jednakże wewnątrz komplikację, a nawet nieścisłości. Na najważniejszą z nich chciałbym zwrócić uwagę.

Otóż dorobek Nordyckiej Szkoły Usług, w dysertacji jest „firmowany” przez dwóch jej czołowych przedstawicieli: Ch. Grönroosa oraz E. Gummessaona. Obaj uznani zostali – w powołaniu na innego autora - za przedstawicieli tzw. Logiki Usług (SDLs). Co jeśli nie jest błędem, to przynajmniej uproszczeniem wymagającym skomentowania.

Zarówno Ch. Grönroosa, jak i E. Gummessaona byli twórcami Nordyckiej Szkoły Usług (z którą NB ściśle współpracowała Katedra Usług AE/UEP). To w niej wypracowano koncepcję „Relacyjnego marketingu usług” (*Relationship marketing*). Oznacza to, że obok Kotlerowskiego marketingu (zagarniającego wszystko, co można nazwać produktem), pojawiła się (pod koniec lat osiemdziesiątych XX w.) alternatywa będąca kontr-propozycją. Dzięki Nordyckiej Szkole Usług w usługoznawstwie na trwałe pojawiło się określenie: relacja usługowa, rozumiana jako interpersonalna, dialogiczna relacja warunkująca wykonanie usługi. Szczególnie cenny był wkład E. Gummessaona w wypracowanie nowatorskiej koncepcji zarządzania usługami profesjonalnymi (doktorat na Uniwersytecie Sztokholmskim w 1978 r.)

Ale po ponad czterdziestu latach – jak trafnie zauważa Doktorant, ich stanowisko uległo zasadniczej zmianie. Dokonało się to pod wpływem inwazji *high – tech* w/na sektor usług, a efektem tej modyfikacji jest uznanie pośrednich interakcji z firmą usługową za usługotwórcze. Warunkiem wystarczającym stało się wykorzystanie produktów, zasobów, nieinteligentnych systemów firmy, bez konieczności tworzenia platformy współtworzenia wartości. *Ergo*, to czy te „zasoby” zostają wykorzystane zależy wyłącznie od klienta, bowiem został on uznany za autonomicznego twórcą wartości. Zasadniczo, jest tylko jedna podstawowa wartość – jest nią użyteczność (skwantyfikowana i wymierna), tworząca fundament ekonomicznej definicji wartości. Z niej wyrasta najnowsza forma prowadzenia biznesu: *money – to – money*.

Doktorant, przedstawiając ewolucję Nordyckiej Szkoły Usług, zalicza ją do tzw. nurtu SDLs, który ukształtował się w wyniku *impace* ICT na sektory usługowe. Ale też przywołuje i omawia drugi nurt pod nazwą Teoria Potrzeb Usługowego Spotkania (SENT); czyniąc wyjątek sięga po psychologiczną eksplikację usług (osobny fragment rozdz. 5. omawiam poniżej).

Humanistyczny model pracy usługowej

W rozdz. 5. – 6. przedstawiony został postępujący proces dehumanizacji pracy, czyli systematyczne odchodzenie od Tischnerowskiego ideału pracy. „Miękkie” cyber – informatyczne przekształcenia okazują się być bardziej destrukcyjne niż „twarde” działania podejmowane w czasie forsownej industrializacji w gospodarce realnego socjalizmu. Negatywne skutki serwicyzacji cyfrowej dlatego są większe, ponieważ „*product – service – system*” okazuje się wyrafinowaną mutacją modelu industrialnego. Kompatybilność biznesowa PSS, wynika z użyteczności produktu, która wyznacza jego wartość. To, co dotąd było ‘defektem’ usługi - jej odmaterializowanie – stało się benefitem. Cyfryzacja umożliwiająca dystrybucję usług na elektronicznych nośnikach otwiera nowy etap w procesie serwicyzacji, a wraz z nim wyeksponowanie kategorii dostępności i użytkowania. Skomercjalizowana serwicyzacja cyfrowa jest nie tylko intratnym źródłem dochodów (vide Microsoft, fb, Google...), ale też nośnikiem mega – projektu polegającego na uruchomieniu nowego ciągu zależności: użyteczność – użytkowanie – użyczenie. Mają one w efekcie oddzielić dysponowanie od posiadania; abonament/najem - zamiast prawa własności. Jak trafnie wskazuje Doktorant za Tischnerem, cel jest

podobny, niczym „za komuny” zakłada się, że wyłączonego człowieka staje się łatwiejszym obiektem manipulacji. Jednocześnie w następstwie partnerstwa publicznego – prywatnego nasila się przeciwny proces prywatyzacji sektora publicznego, eliminujący kategorię dobra wspólnego. W efekcie, obywatel pozbawiony zostaje tożsamościowych punktów odniesienia.

Rekonstruowany w tym rozdziale regres powstaje w wyniku fuzji technologii cyfrowych z gospodarką – *via* konsumpcjonizm, co w efekcie implikuje głębokie przeobrażenia w wymiarze społecznym i kulturowym. Znika – nominalnie i realnie – „dobra wspólne”, ale też równocześnie przededefiniowane zostaje pojęcie intelektu po to, aby inteligencja stała się kompatybilna ze sztuczną inteligencją (cztery rodzaje Human Intelligence s. 293). Ten nowy podział inteligencji sprawia, że władze poznawcze rozumu stają się nieodróżnialne od intelektu, również *psyche* upodabnia się do inteligencji.

W tym kontekście warto więc nadmienić, że wcześniej idea – jak to Tischner za Leibnizem przyjmuje – odnosiła się do intelektu/ umysłu, a nie do zmysłów.

Cóż z tego, że przyznamy rację Doktorantowi twierdzącemu, iż maszyna – robot – algorytm warunkowo mogą być akceptowalne i dopuszczalne, ponieważ umożliwiają optymalizację procesów gospodarowania. Ale okazuje się, że efektem wprowadzanych usprawnień i szerzej ujętej racjonalizacji pracy jest postępująca „homogenizacja” pracowników. Humanizacja okazuje się homogenizacją, która powoduje wzrost fluktuacji personelu, a przyspieszona rotacja pracowników sprawi, że w końcu okażą się oni całkowicie zbędni.

Zwieńczeniem dyskursu jest zaprezentowana w 6. 3. autorska koncepcja ocalenia pracy usługowej przed grozącymi jej niebezpieczeństwem ze strony postępującego procesu jej cyfryzacji. Tę propozycję można docenić, jeśli się uwzględni, że – jak dowodzi Doktorant – ratunek nadejść może jedynie od humanistyki, ponieważ nauki ekonomiczne, nieodwracalnie podporządkowane zostały technologii. W tworzeniu i uzasadnianiu owego programu naprawczego, Doktorant ponownie odwołuje się do kategorii wartości, trafnie wskazując, że w modelach ekonomiczno – ekonometryczno – informatycznych, wartość stała się kategorią abstrakcyjną (s. 302). Jednak, dodać trzeba, iż odnośnie do nauk o zarządzaniu sytuacja wygląda inaczej. Odróżnia się w nich wartość „dla klienta” od wartości „współtworzonej z klientem/usługobiorcą”. Niepozorny przyimek /z/ oznacza wyzwolenie się ze schematu produkcyjno – produktowego „wartości dla klienta”, fundowanego na aksjomacie, że producent – marketer – *mercator* wie najlepiej czego klient potrzebuje. To niepozorne rozróżnienie ujawnia w całej wyrazistości obecność trzeciej strony – pośrednika, jakim są „media”. Oferent produktów, wykorzystując *mass – media* sprawił, iż nabywca został nie tylko *medialnie* osaczony, ale intensywnością przekazu wręcz ubezwłasnowolniony. Emitowany przez przedstawicieli podaży usług i produktów opakowywalnych (nazwijmy to tak), nieprzerwanie ukierunkowany przekaz spowodował, że klient/ usługobiorca przejmuje – w dobrej wierze i często nieświadomie – punkt widzenia dostawcy produktów, przekonany, że są mu do życia niezbędne.

Kluczowa kwestia: czy jest możliwe wyjście z tego potrójnego *klinczu* gospodarki – technologii (ICT) – kultury masowej ?. Skoro technologia już opanowała kulturę, czy edukacja jest jeszcze w stanie coś zmienić ?

Metoda

Doktorant porusza się po nader rozległym polu badawczym penetrowanym wcześniej przez mentora, rozparcelowanym między: etykę – antropologię filozoficzną – aksjologię/agatologię – teologię. Jak już wspominałem wyżej, aby móc się swobodnie po tym polu poruszać, stosuje system zabezpieczeń, a dwoma głównymi ograniczeniami brzegowymi są:

PERSONALIZM, co sprawia, że przedmiotem zainteresowania jest osoba, ale już nie osobowość. To chroni badacza całkiem skutecznie przed pokusą psychologizmu.

DIALOGIKA – jest zabezpieczeniem drugiego rodzaju. Implikuje interakcjonizm jako metodę opisu wydarzeń i separację od teorii systemów (w której podane strukturyzacji elementy ulegają petryfikacji).

Dzięki tym zabiegom ograniczającym, Doktorant z tym większą uwagą pogłębia znaczenie kluczowych pojęć i prowadzony dyskurs udaje się utrzymać w ryzach inter-subiektywnej komunikacji. Wyraźnie widać, że wywód przebiega od egzystencji naznaczonej doświadczeniami spotkania z innym Ty „ku górze”, gdzie pojawia się meta – teoria P. Donatego oraz oryginalna teoria M. Archer, scalająca sprawczość (rozumianą nie tylko jako zdolność realizacyjną) z osadzonym na/w Jaźni samo-sprawstwem kształtującym jestestwo. W tym dwuwymiarowym poziomo – wertykalnym ujęciu, usługa podana zostaje filozoficznej eksplanacji, dzięki której możliwa się staje rewaloryzacja pracy usługowej; owo dowartościowanie jest oczywiście obudowane ograniczeniami wynikającymi z obserwowanych już skutków czwartej rewolucji przemysłowej.

Wspomniane zabezpieczenia obowiązują aż do rozdziału piątego. W tymże rozdziale Autor używa koncesji przedstawicielom psychologii społecznej i prezentuje model SENT dla uzasadnienia psychologicznego wymiaru pracy usługowej. Natomiast drugie zabezpieczenie zostanie odrzucone w rozdziale szóstym, w którym omówienie ICT oraz AI wymaga uwzględnienia systemowych uwarunkowań narzuconych przez technologię cyfrową.

KONFRONTACJA Z PSYCHOLOGIZMEM I TECHNOLOGIĄ

W przedostatnim rozdziale Doktorant jakby bierze w nawias wcześniejsze ustalenia dotyczące pracy usługowej. W antropologii Tischnera, jak już wspomniano, eksponowany był ważny wymiar współpracy powodujący zdomowienie, dzięki czemu warsztat pracy staje się drugim domem, zdomowienie zaś staje się zakorzenieniem... Tymczasem psychologia społeczna inaczej tłumaczy znaczenie pracy usługowej.

Fundamentem tej torii jest założenie, iż w wyniku wykonania usługi (powstałej w efekcie zaistnienia relacji interpersonalnej) zostaje zaspokojonych osiem najważniejszych potrzeb człowieka (bez mała cała „drabina” potrzeb A. Masłowa). Nie wchodząc w szczegóły, ograniczę się do wskazania jedynie jednego rysu dla tej teorii charakterystycznego. Wśród wspomnianej „oktawy” jest na przykład potrzeba psycho - społeczna sprawiedliwości, rozumiana jako „sprawiedliwość dystrybucyjna i proceduralna”. Tak rozumiana sprawiedliwość ma gwarantować ekwiwalentność wielostronnej wymiany korzyści. Kropka. Co najważniejsze, w wyniku zaspokojenia ośmiu potrzeb, dzięki spotkaniu usługowemu, *„wypełniona zostaje również potrzeba określana mianem meta – potrzeby”. Jest nią skumulowana potrzeba poczucia własnej wartości* (s. 274). Słowem, chodzi o samo-dowartościowanie. Wobec głównego zagrożenia niweczącego relację usługową, a jest nim poddanie usługi kryterium techniczno – ekonomicznej efektywności, propozycja opracowana przez psychologów społecznych, jak słusznie zauważa Doktorant, godna jest uznania z oczywistego powodu. Podejmowana jest bowiem przez nich próba ocalenia – zagrożonej - podmiotowości człowieka.

I taką pozytywną ocenę teorii SENT Doktorant odnosi do teorii rozwijanej w poznańskiej szkole usług, podkreślając ich zbieżność (s. 271). Potwierdza to przyjęta w dysertacji definicja usługi, w której wyraźnie podkreśla się, że usługa jest wydarzeniem, wzbogacającym osobę usługobiorcy.

Doktorant, równie wnikliwie jak filozoficzne *oeuvre* J. Tischnera, przestudiował teorię rozwijaną w poznańskiej szkole usług i przedstawił jej poprawną interpretację. Niestety, z jednym ważnym wyjątkiem. Jest nim końcowy wniosek zamykający fragment odnoszący się do SENT – psychologicznej teorii usług, zgodnie z którą sukcesywne zaspokajanie ośmiu potrzeb prowadzi finalnie do zaspokojenia meta – potrzeby, będącej „poczuciem własnej wartości” (s. 274). Co stwierdziwszy, następnie konkluduje, iż psychologiczna teoria usług jest tożsama z osadzoną na fenomenologicznych podstawach teorią usług, rozwijaną przez niżej podpisanego. Ponieważ nie akceptuję tego wniosku, nie dlatego, iżbym kwestionował trafność stwierdzenia że „usługa jest wydarzeniem wzbogacającym osobę”, i że poprzez uczestnictwo w świadczeniu usługi człowiek może „potwierdzić swoją własną wartość, utwierdzić się w tej wartości i tym samym wzbogacić swoje człowieczeństwo”.

Moje zastrzeżenie wynika stąd, iż w teorii SENT samo/ocena, samo/wartościowanie – zasadniczo związane zostało z modelem de/prywatnym człowieka, co wywołuje podwójną implikację w postaci ryzyka dwojakiemu rodzajowi:

a/ akceptacji samo/afirmacji prowadzącej w efekcie do ukształtowania narcystycznej osobowości (osobliwości naszych czasów). NB osoba – osobowość ujawnia bardziej skompilowaną zależność niż ta uwzględniana przez psychologów społecznych.

/b imperatyw zaspokajania potrzeb nieuchronnie skutkuje powstaniem osobowości zewnętrznie sterowalnej.

Wzbogacanie osobowości nie ogranicza się do zaspokojenia odczuwanych potrzeb. Po pierwsze – w aspekcie epistemologicznym - jest wzbogaceniem jednostronnego widzenia problemu o inną perspektywę; zatem w kontekście poznawczym umożliwia obiektywizację oglądu. Po drugie, jest utwierdzeniem się w przekonaniu, iż dzięki współdziałaniu usługodawcy z usługobiorcą można osiągnąć więcej, wspólnie poprawiając/wzbogacając istniejący stan rzeczy; wreszcie po trzecie, doświadczenie udziału w tworzeniu autentycznej relacji Ja – Ty wyrabia w osobie kompetencje pro/społeczne, dzięki którym (nazwijmy to skrótowo tak) z relacji Ja – Ty wyłania się My.

I ostatnia uwaga. Nie wszystko można zawrzeć w zwięzłej definicji usługi, chociaż słowo „wzbogacanie” jest w definiensie kluczowe. Dlatego w jej uzupełnieniu dodane zostały funkcje usług, zwłaszcza po to, by uzasadnić ich znaczenie pozaekonomiczne. Wśród tychże funkcji, na pierwszym miejscu pojawia się funkcja melioracyjna: jest nią osiąganie stanów zmelioryzowanej rzeczywistości.

Ocena dysertacji

Pomijam nieliczne wpadki, drobiazgowo uchybienia, nieścisłości (np. podział na roboty społeczne i usługowe, s. 187), czy też literówki (Kłoczowski zamiast Kłoczowski, Gummerus zamiast Gummesson), chociaż niektóre niedokładności wymagają sprostowania: Keynes nie jest przedstawicielem ekonomii klasycznej. A. Smith zanim stał się pierwszym uczonym ekonomistą, wcześniej zajmował się etyką (s. 313); uczłowieczająca wartość posługi nie wynika z *użyteczności* (s. 302), jej wyjątkowy walor tkwi w wierności, otwierającej się na *caritas*. W tekście liczącym () stron Tego rodzaju uchybień jest relatywnie niewiele.

Wątek biograficzny

Należałoby najpierw wskazać – moim zdaniem – na rzadki przypadek, jaki odstania biografia Doktoranta. Nie chodzi bowiem tylko o to, że Doktorant jest już doktorem, bardziej znaczący jest jego rozwój naukowy: jako inżynier (adept nauk technicznych) uzyskuje stopni naukowy z socjologii, co pozwala mu technikę wpisać w kontekst społeczny. Dostrzegając jej negatywny wpływ na środowisko życia i pracy, dr Paweł Nowak wybiera domeną usług, aby wykazać słuszność tezy, iż tylko przyjąwszy

perspektywą antropologii filozoficznej można nie tylko ocenić skalę pojawiającego się zagrożenia, ale też próbować wypracować program naprawczy – ratunkowy. Uznania wymaga nie tylko zakres tego intelektualnego projektu, ale też jego śmiałość. Retorycznie spytam, ilu doktorantów ma odwagę prowadzić dyskurs znoszący opłotki oddzielające specjalizacje badawcze i odpowiadające im dyscypliny naukowe ?

Ocena merytoryczna

1/ W wymiarze teoretycznym, za oryginalne uważam podjęcie wysiłku wykazania, że możliwe jest przewyższenie pogłębiającego się rozziemu między naukami społecznymi (ekonomia i socjologia) a naukami humanistycznymi. Tym realnym łącznikiem, swoistym „pomostem” – jak przekonująco dowodzi Doktorant - mogą być usługi.

2/ Rozprawa doktorska Pawła Nowaka jest znaczącym wkładem w rozwój usługoznawstwa. Szczególnie cenne jest wzbogacenie tej wielodyscyplinarnej nauki o – zaczerpnięte z antropologii filozoficznej J. Tischnera - dwie ważne kwestie dotyczące: bycia – jako – usługodawca/usługobiorca oraz o reinterpretację fenomenu relacji usługowej.

W warstwie opisowo - poznawczej, stosowane w usługoznawstwie pojęcia, takie jak: intencjonalność, dialog, spotkanie, dobro, wartość... uzyskały pogłębione treściwe i semantyczne znaczenie.

3/ Zwłaszcza dzięki przeprowadzonej przez Doktoranta gruntowej eksplikacji pojęcia ‘pracy usługowej’, usługoznawstwo otrzymuje znaczące wsparcie ze strony antropologii filozoficznej, a dokładniej jego podstawy zostają ugruntowane na fundamencie agatologicznym.

4/ Wprawdzie dzieło J. Tischnera zamyka się z końcem XX wieku, niemniej wielostronna i pogłębiona analiza aktu świadczenia pracy usługowej pozwala Doktorantowi trafnie rozpoznać aktualne zagrożenia, sformułować ostrzeżenie przed postępującym procesem dehumanizacji i wskazać na skutki spowodowane tejże pracy cyfryzacją.

5/ Uwzględniając moje kompetencje naukowe, chciałbym wykazać – zwięźle punktując - na czym polega udana synchronizacja antropologii filozoficznej J. Tischnera z usługoznawstwem rozwijanym w poznańskiej szkole usług :

/a/ Człowiek to byt relacyjny. Ta definicja podana przez J. Tischnera wydaje się zaskakująco aktualna, ponieważ – paradoksalnie - jej aktualność wynika z nieporozumienia: relacja inter-personalna nie jest „stykiem” na łączach; interfejs nie jest nawet kontaktem; ‘sieć’ nie tworzy więzi... Człowiek spełnia się, potwierdza swoje człowieczeństwo (zwłaszcza duchowe) nie w wymianie informacji tylko w pomnażaniu dobra i urzeczywistnianiu wartości.

/b/ Warunek sprawnej komunikacji „oddanej w pacht” informatyce, w biznesie to slogan będący pustosłowiem, zwłaszcza w odniesieniu do działalności usługowej, w której niejako w punkcie wyjścia napotykaemy: otwartość, dialog, empatię, spolegliwość...

/c/ Określenie „ świadczenie pracy”, będące przy/świadczaniem, jest daniem świadectwa, jest po/świadczoną zdolnością obdarowywania; tym samym owo określenie staje się uzasadnieniem, dlaczego praca usługowa może być uznana za podstawowy rodzaj aktywności człowieka.

/d/ Dobro – jak to wyraża motto tej recenzji – powstaje w trakcie spotkania będącego relacją interpersonalną; dzięki relacji usługowej będącej spotkaniem Ja – inne Ty, dobro immanentne ma szansę przekształcić się w dobro transcendentne, odnoszące się aksjologicznej triady.

/e/ Dobrobyt, NB pojęcie ekonomiczne, nie ogranicza się do materialnego czy też psychicznego dobrostanu, ale przede wszystkim jest byciem, uczestnictwem człowieka w dobru.

/f/ Usługa dlatego jest inaczej, ponieważ wydarza się w akcie urzeczywistniania wartości.

/g/ Deprywacyjny model człowieka jest zbudowany na rażącym uproszczeniu. Potrzeba – czyli brak nie określa istoty człowieczeństwa, tylko uzasadnia konsumpcjonizm. Ale wystarczy potrzebę zastąpić pojęciem bieda – i otwiera się zupełnie inna perspektywa
być zwykłym odtwórcą stając się współautorem scenariusza.

/i/ Oceniana dysertacja jest wnikliwym studium, pojawiającej się wraz z cyfryzacją, niemożności zaistnienia autentycznego spotkania, bez którego usługa traci rację bytu. Doktorant wykorzystując dorobek naukowy J. Tischnera wyjaśnia, czym jest praca usługowa i dlaczego zaburzenia powstałe w jej świadczeniu mają negatywny wpływ nie tylko na usługowe sprawstwo, ale też przekształcają warsztat – jako miejsce spotkań - w zautomatyzowaną fabrykę.

Praca napisana jest komunikatywnym językiem, bez silenia się na epatowanie scjentyistyczną frazeologią. Wpływ Tischnera widać chociażby w pojawiających się niekiedy skojarzeniowych „grach słownych”, z których jedną przytaczam, bo mi się szczególnie spodobała: „wariacka potrzeba drugiego człowieka” (s. 192)

Jakkolwiek Doktorat porusza się w gąszczu wielodyscyplinarnych problemów, cały wywód został logicznie przeprowadzony z kulminacją w ostatnim rozdziale. Potwierdzeniem tego i odwzorowaniem jest struktura rozprawy doktorskiej, a sprawdzeniem kolejno uzyskanych rezultatów poznawczych są zamieszczone na końcu rozdziałów podsumowania.

Konkluzja

W łącznej ocenie rozprawy doktorskiej Pawła Nowaka pt. *„Współczesna kondycja ludzka w horyzoncie filozofii Józefa Tischnera. Technologizacja cyfrowa warsztatu Pracy Usługowej a wartość dialogu”* stwierdzam, iż spełnia ona ustanowione wymagania stawiane dysertacjom doktorskim i wnioskuje o dopuszczenie jej autora do publicznej obrony zawartej w niej tezy.

Poznań, w grudniu 2025 r.