

FOGYASZTÓPOLGÁR: HATÉKONY POLITIKAI JELSZÓ VAGY BEÁGYAZOTT TÁRSADALMI JELENSÉG?

MARK BEVIR – FRANK TRENTMANN (EDS.): *GOVERNANCE, CONSUMERS AND
CITIZENS. AGENCY AND RESISTANCE IN CONTEMPORARY POLITICS*
(NEW YORK, PALGRAVE MACMILLAN. 2007. 286.)

Gulyás Emese

(PhD-hallgató, Budapesti Corvinus Egyetem, Szociológia Doktori Iskola)

Az utóbbi időkben Magyarországon is hallhattunk olyan elképzeléseket a közszolgáltatásokat érintő közpolitikai programokkal kapcsolatban, amelyek a közszolgáltatások felé irányuló vélt vagy valós fogyasztói igényekre hivatkoztak. Legutóbb az egészségbiztosítási szolgáltatások átalakításával kapcsolatos 2007–2008-as politikai vitákban bukkantak fel olyan, a piaci szemlélet meghonosításának az egészségügyi szektorba való átültetését támogató érvek, amelyek a közszolgáltatást igénybevevő állampolgárokat a közgazdaságtan-tanönyvekből ismert racionális fogyasztóként láttatták. Hogy néhány példát említsünk a Magyar Egészségügy Zöld Könyvéből, amely a társadalombiztosítási rendszer átalakításának szükségességét és a lehetséges jövőképeket foglalta össze: „Mert amikor orvoshoz fordulunk, kórházba fekszünk, műtetre várunk, akkor nem kiszolgáltatjuk magunkat, hanem szolgáltatást veszünk igénybe” (29. o.), „a befizetett járulékokért minél jobb szolgáltatásokat kapjunk, és információk birtokában választhassunk” (29. o.), „a beteg pontosan tudja, hogy amikor orvoshoz fordul, akkor szolgáltatást vásárol” (32. o.).

Míg ez, az angolszász irodalomban *consumer citizenship* (fogyasztópolgárság) elnevezéssel ismert jelenség, Magyarországon újszerűen hat, Nyugat-Európában évtizedes hagyományai vannak az állampolgárok fogyasztói szemléletére és önazonosságára alapozó közpolitikáknak. A mind gyakoribb hivatkozás azonban felébresztette a társadalomtudósok kíváncsiságát is: valóban érvényesül a fogyasztói önazonosság a közszolgáltatások igénybevétele során, a fogyasztópolgárság valóban társadalmilag beágyazott jelenség, vagy csupán egy gyorsan terjedő politikai jelszó? E kérdések megválaszolására vállalkoznak a *Governance, Consumers and Citizens. Agency and Resistance in Contemporary Politics* című kötet szerzői a fogyasztópolgár fogalmának megalapozottságát vizsgáló elméleti és empirikus elemzéseikkel, melyeknek a politikai szociológia és a fogyasztói kultúrákutatók elméleti és módszerei adnak közös keretet.

A kötet problémafelvetésének időszerűségét a szerkesztők azzal indokolják, hogy az uralkodó neoliberais politikai szemlélet, valamint *kormányzás* (governance) új módjairól szóló társadalmi viták egy korlátozott fogyasztókonceptióból indulnak ki. Az alkalmazott racionális-, önérdékkövető-, haszonmaximalizáló-fogyasztó-konceptiók figyelmen kívül hagyják azokat a társadalomtudományos eredményeket, amelyek az utóbbi időben gyakorlatilag megcáfolták a fogyasztói magatartás racionális voltát, és elsősorban a fogyasztás társadalmi beágyazottságára és a fogyasztói magatartás sokrétűségére hívják fel a figyelmet (számos antropológiai és szociológiai munka között lásd például Bourdieu, 1986; Douglas, 1996; Miller, 2001).

A kötetben szereplő tanulmányok elméleti kapcsolódási pontja, hogy kritikusan viszonyulnak az önérdékkövető, haszonmaximalizáló fogyasztó elméleteihez. A közös módszertani alap pedig, hogy a bemutatott kutatások a kultúrakutatás módszereit követik. A módszertani irányultság legrészletesebb igazolását Bevir és Trentmann tanulmányában olvashatjuk (*After Modernism: Local Reasoning, Consumption, and Governance*). A szerzők szerint két megközelítés volt a legnagyobb hatással a társadalomelméletekre a huszadik század folyamán. A neoklasszikus közgazdaságtan és az erre építkező racionális döntések elmélete olyan modelleket inspirált, amelyek a haszonmaximalizáló racionalitás egyetemes érvényességét tekintették elméleti kiindulópontul. Emellett a legtöbb szociológia arra épített, hogy az egyéni viselkedést a társadalmi rendszerek és intézmények, normák, szerepek stb. határozzák meg. A szerzők szerint mind a két megközelítés hiányos. A közgazdászok ugyanis figyelmen kívül hagyják a kultúra szerepét, a modern szociológia pedig a cselekvő problematikájának tulajdonít a kelleténél kisebb jelentőséget. Az egyik esetben a piac, a másiban az állam végzi el a társadalmi koordinációt, a piac a preferenciák összegzése révén, az állam a normák és szabályok felállítása által. Ezzel szemben a cselekvő és a kultúra középpontba állítása lehetővé teszi, hogy a fogyasztást ne kizárólag önző magatartásként értelmezzük.

A javasolt megközelítés által értelmezhető a racionalitás különböző, párhuzamos kultúráinak megjelenése a fogyasztás gyakorlataiban. A racionalitások párhuzamos kultúráját a következő példával szemléltetik a szerzők: a modern, fogyasztói társadalmat gyakran kárhoztatják anyagiás értékrendjéért, és a közösség rombolásáért. Holott a fejlett gazdaságú (intenzív fogyasztású) társadalmakban éppúgy megmaradnak a társadalmi kötődések (pl. jótékonykodás), és az egyének magatartásában éppúgy megtalálunk anyagiás, mint önzetlen elemeket, illetve a fejletlen országokban élők is lehetnek ugyanolyan anyagiások, és fogyasztásorientáltak. Bevir és Trentmann szerint a jelentésadási folyamatok tanulmányozása megvilágítja, hogy a szabad választás nem vezet automatikusan a társadalom dekollektivizáláshoz, mert az tulajdonképpen mindig társadalmi kötődésekre utal vissza. Például a kormányzatok vagy a társadalmi mozgalmak hivatkozhatnak a közszolgáltatások vagy éppen a *fair trade* termé-

kek „fogyasztójára”, de amikor az ember szabad akaratából közszolgáltatást vesz igénybe vagy méltányos kereskedelemről vásárol, nem mint „fogyasztó” tekint magára. A fogyasztás ugyanis elválaszthatatlan része más társadalmi tevékenységeknek, úgy mint pl. törődés a gyerekek jövőjével, társasági élet, illetve identitásoknak (anyaság, helyi közösségben betöltött szerep). Már ez a javasolt szemléletváltás is felveti a kérdést, hogy jogos-e közszolgáltatások átalakítása során hivatkozott fogyasztói szemlélet egyeduralkodása. A kételkedő hozzáállást aztán a kötetben bemutatott kutatási eredmények is igazolják.

KORMÁNYZÁS ÉS FOGYASZTÓI KULTÚRA: FOGYASZTÓPOLGÁROK VAGY POLITIKUS FOGYASZTÓK?

A nyugati demokráciák politikai részvételi gyakorlatait tanulmányozó társadalomkutatás az utóbbi években egyre nagyobb figyelmet szentel a fogyasztói magatartás és az állampolgári részvétel közötti kapcsolat vizsgálatának. A két leggyakoribb fogalom, amelyekkel ezekben a kutatásokban találkozhatunk a *fogyasztópolgárság* (consumer citizenship), illetve a *politikus fogyasztás* (political consumerism). Társadalomtudományos kutatásuk felfutásának egyik oka a neoliberalis politikai szemlélet térhódítása, amelynek központi elemei a *választás* és a *fogyasztói szemlélet*.

Bár hasonló fogalmakról van szó, és a kötetben szereplő tanulmányok is gyakran egyenértékű fogalmakként használják, a *fogyasztópolgárság* és a *politikus fogyasztás* hangsúlyai, és politikához való viszonyuk eltérő. A politikus fogyasztás fogalmát használó szerzők a jelenséget egyfajta válaszreakciónak tekintik azokra a globális gazdasági és politikai változásokra, amelyek eredményeként a hagyományos politikai választás szerintük szinte tét nélkülivé vált, hiszen a kormányzatok a társadalmi problémák megoldásában egyre nagyobb szerepet szánnak a piacnak, amelynek befolyásos szereplőit azonban nem demokratikus eljárások útján választják és ellenőrzik (Beck, 2006). A politikus fogyasztással foglalkozó munkák a fogyasztói döntések nyomásgyakorló jellegére helyezik a hangsúlyt, a fogyasztókat nemcsak piaci, hanem politikai cselekvőkként is szerepeltetve meghatározásaikban. Központi szerepe van a fogyasztás *instrumentális* jellegének: a fogyasztói döntéshozatalban szerepet játszik a fogyasztónak az az igénye, hogy változásokat érjen el a nemkívánatosnak vélt vállalati vagy politikai gyakorlatokban (Smith, 1990; Micheletti, 2003; 2004; Beck, 2006). A politikus fogyasztás egyik lehetséges megjelenési formája a fogyasztói bojkott.

A politikus fogyasztás tehát egy *reflexív, önkéntes, alulról jövő* részvételi magatartásként értékelhető. Ezzel szemben a *fogyasztópolgárság* intézményét, mint azt a kötetben szereplő esettanulmányok is illusztrálják, leginkább a közszolgáltatások neoliberális, piaci szellemű átalakításának *kényszere szülte*.

A közszolgáltatások *felülről jövő* átalakítása – a politikai beszédben reformja –, amelynek szükségességét gyakran támasztják alá a piaci logika hatékonyságával, és a közszolgáltatások iránt megjelenő fogyasztói igényekkel, olyan helyzetet teremt, amelyben az állampolgárok *kénytelenek fogyasztóként viselkedni* a közszolgáltatások igénybevétele során, amelyek azonban elsősorban állampolgári módon állnak rendelkezésükre.

Láthatjuk, hogy míg a politikai fogyasztás azt a folyamatot írja le, amikor az állampolgárok a közügyekbe való beleszólási igényüket sok más csatorna mellett a fogyasztói döntéseikben is érvényesítik (az állampolgári részvétel kiegészül a fogyasztói eszköztárral), addig a fogyasztópolgárság esetében az állampolgárnak nem feltétlenül van igénye a közügyekbe való beleszólásra, de a fogyasztói/piaci logika kiterjesztése miatt kénytelen bizonyos helyzetekben fogyasztóként viselkedni.

A FOGYASZTÓPOLGÁRSÁG POLITIKAI KÖRNYEZETE

A fogyasztópolgárság fogalmának megjelenését a neoliberális politikai folyamatok, az *új kormányzás* (governance) kialakulásának következményeként értékelik a szerzők. Következtetések megértéséhez elsőként érdemes tisztázni, hogy mit értenek az új kormányzáson.

A kötetben szereplő tanulmányok különböző értelemben használják a *kormányzást*, közös vonás azonban, hogy a szerzők megkülönböztetik a *kormányzás* hagyományos értelmezését és az *új kormányzást*. A *hagyományos* értelemben vett kormányzás a hatalom *1980-as és 1990-es évekbeli* nyugat-európai neoliberális államreformokat megelőző intézményi modelljét és működési módját jelöli. Az *új kormányzás* fogalmának kialakulását megelőző legfontosabb tényező az állam átalakuló szerepe a neoliberális államreformok utáni időszakban. Az új kormányzás e kötetben alkalmazott koncepciója szerint az állam egyre inkább függő helyzetbe kerül más szervezetektől, például szakszervezetektől, civil szervezetektől, nemzetközi szervezetektől vagy vállalatoktól, s csak ezekkel szövetségben képes programja megvalósítására. A kormányzás hálózatosodik a megkövesedett állami bürokráciák rovására, és ezzel párhuzamosan a kormányzat a közpolitikák megvalósításában egyre nagyobb teret enged át a piacnak és a piaci megoldásoknak; valamint a közjó elérésében egyre nagyobb szerep jut a „fogyasztónak” és a „szabad választásnak”. A fogyasztó és a választás központi szerepét jól szemléltetik például az olyan kezdeményezések, mint az üvegházhatású gázok kibocsátási jogának kereskedelme, amely az üvegházhatású gázok csökkentését, a globális klímaváltozás megelőzését próbálja meg

piaci eszközökkel elősegíteni, vagy az ökocímkek használata, amely a piaci információs aszimmetria kiküszöbölésével próbál piaci ösztönzést nyújtani a környezetbarát termelési módok terjedésének. De gyakran találkozhatunk a betegek szabad választására és a versenyre való hivatkozással a már említett Zöld Könyvben is.

A kötet második, gyakorlatiasabb fejezetében két tanulmány* is részletesebben foglalkozik az egészségügyi közszolgáltatások piacosításával, amely nem pusztán a szolgáltatások liberalizációját, a magánvállalkozások megjelenését jelenti a szolgáltatásban, hanem a piaci-fogyasztói logika érvényesülését is – legalábbis a szándékok szintjén. Az itt röviden hivatkozott példák közös vonása, hogy az állam csupán a programkijelölésben, a társadalom szempontjából kívánatos jövőkép és célok meghatározásában (éghajlatváltozás megelőzése, környezetbarát termelési módok, magasabb színvonalú egészségügyi ellátás), valamint a cél eléréséhez szükséges intézményrendszer kiépítésében és keretszabályozásában vesz intenzíven részt, a megvalósítást a piaci szereplőkre bízta. A neoliberális gazdasági gondolkodás, a piaci logika előretörése nem feltétlenül tartozna a társadalomtudomány érdeklődési körébe, de mint azt a kötetben szereplő tanulmányok is hangsúlyozzák, az új helyzet visszahat az állampolgárok, a társadalom önképére, viselkedés- és gondolkodásmódjára, amely a körülményekhez igazodva egyre inkább fogyasztóivá válik (ez utóbbi inkább kérdésként, mint állításként jelenik meg a kötetben), és visszahat a hatalom, illetve a demokrácia intézményeire is.

A FOGYASZTÓPOLGÁRSÁG MINT KULTURÁLIS GYAKORLAT

Mint említettük a kötetben szereplő tanulmányok a kultúrákutatók módszereit alkalmazzák, és az egyének vagy csoportok között zajló, kollektív jelentésadó folyamatok vizsgálatára összpontosítanak. Ez a módszertani alapállás nyíltan szembe helyezkedik a racionális döntés-elméletekre épülő neoliberális iskola, és a hálózatelméletekre épülő institucionalista iskola kormányzattelfogásával, amelyek elfogadják azt a feltevést, hogy az emberek meggyőződésai megismerhetők objektív társadalmi körülményeik feltárásával és leírásával, és amelyek figyelmen kívül hagyják a jelentésadás és a kultúra szerepét a társadalmi folyamatokban. A közös elméleti-módszertani irányultság különböző módokon jelenik meg az egyes fejezetekben.

Janet Newman, a *Governance as Cultural Practice: Texts, Talk and the Struggle for Meaning* című tanulmányában kifejti, hogy az új kormányzás kulturális képződmény, melynek elsősorban a *fogyasztói társadalom* és a *szabad választás*

* John Clarke: „It’s Not Like Shopping”: Citizens, Consumers and the Reform of Public Services. (97–118), és Ian Greener – Martin Powell – Nick Mills – Shane Doheny: *The Governance of Health Policy in the United Kingdom* (119–138).

voltak a fogalmi előzményei. Az új kormányzás fogalmát akkor érthetjük meg a szerző szerint, ha feltárjuk és megismerjük azokat a rejtett feszültségeket, melyek e fogalom kialakulásának és kikristályosodásának hátterében vannak. Newman politikai szövegek elemzése révén arra jut, hogy a politikai beszédben a *fogyasztópolgár*ra önálló identitásként hivatkoznak, mintha az már *megvalósult* társadalmi változások (pl. fogyasztói társadalom kialakulása) következtében alakult volna ki. Ez alapján azt feltételezhetnénk, hogy ha a fogyasztóiként hivatkozott igényekre válaszolva megvalósul a piaci szemlélet és a fogyasztóbarát működés például az egészségügyi közszolgáltatások terén, az a piaci koordinációs mechanizmusok révén a piaci felek (jelen esetben orvosok és betegek) kölcsönös elégedettségéhez vezet. Newman kutatási tapasztalatai azonban azt mutatták, hogy a szolgáltatók szakmai szempontjai és a betegek, avagy fogyasztópolgárok társadalombiztosítási ellátásokkal szemben támasztott (fogyasztói) igényei közötti feszültség nem oldódott. A fogyasztói és a szakmai racionalitás továbbra is egymásnak feszülő racionalitások maradtak. Amennyiben elfogadjuk Newman megközelítését, miszerint a jelentésadási folyamatok – így az új kormányzás jelentésének felépítése is – rejtett feszültségek feloldása révén kristályosítanak ki jelentéseket, az eredményeket úgy értelmezhetjük, hogy az új kormányzás nem értelmezhető egységes, a társadalmi gyökerekből építkező fogalomként.

Hasonló következtetésre jut Clarke is, aki a közszolgáltatásban érdekelt szolgáltatók és igénybevevők gondolkodását megismerve próbálta feltárni e csoport fogyasztóképét („*It's Not Like Shopping*”: *Citizens, Consumers and the Reform of Public Services*). Az interjúk alapján Clarke azt állítja, hogy a kormányzati narratívával ellentétben az érintettek egyéni szinten nehezen birkóznak meg a fogyasztó, a szabad választás és a közszolgáltatások konstrukciójának összehangolásával. Az interjúalanyok beszámolóí szerint a szavak szintjén összeforrt egység megvalósulását olyan, a személyes szinten megjelenő ellentmondások nehezítik, mint a kiszolgáltatottság, ahol a „fogyasztó a király” narratívával szemben a valóságban a beteg nagy részben kiszolgáltatott az őt kezelő orvosok és a kórházi személyzet jóindulatának. Hasonlóan problematikus az individualista piaci szemlélet összehangolása azzal a valóságos helyzettel, amelyben saját kezelését több érintett (orvosok, ápolók, családtagok) csapatjátékként éli meg a beteg. A kutatásában megszólaló érintettek nehezen tudták összeegyeztetni a közszolgáltatások „személyes kapcsolat” jellegét a piaci logika ridegségével, amit Clarke szerint leginkább az jelez, hogy az új helyzetet leggyakrabban a hivatalos kormányzati diskurzusból átszivárgó olyan szavakkal jellemezték, amelyek valamilyen személyes kapcsolatra utalnak (érintettek, partnerség, csapat). Az interjúk további tanulsága, hogy a közszolgáltatásokat igénybevevők nem veszik jónéven, sőt kifejezetten visszautasítják, ha fogyasztóként azonosítják őket a közszolgáltatások igénybevételekor; egyáltalán nem a fogyasztópolgár

terminusaiban azonosítják magukat, hanem az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó elnevezésekkel (páciens, felhasználó) vagy közösségek tagjaiként.

Clarke az új kormányzás konstrukcióját vizsgáló Bevirhez (*The Construction of Governance*) hasonlóan azon a véleményen van, hogy a racionális döntés elméletekre épülő neoliberais, és a hálózatelméletekre épülő institutionalista megközelítést alkalmazó „hivatalos” kormányzati diskurzus, és az érintettek interpretációja közötti eltérés oka, hogy az előbbi eleve bekövetkezett társadalmi változások leképeződésének tekinti a fogyasztópolgárság jelenségének kialakulását, és figyelmen kívül hagyja a cselekvő (*agent*) problematikáját. A kötet egyik központi vizsgálati terepére vetítve ez azt jelenti, hogy a közszolgáltatások esetében sem a közszolgáltatás-fogyasztók, sem a közszolgáltatások piaca nem létezett mielőtt azokat a kormányzat „feltalálta” volna. Clarke egyenesen azt állítja, hogy Nagy-Britanniában a kormányzati diskurzus a „fogyasztói társadalom” és a „globalizáció” megkérdőjelezhetetlen létevel igazolta a reformokat, s e strukturális változásokra kizárólag saját narratívájának legitimációja érdekében hivatkozott.

A részletesebben ismertetett tanulmányokra, és a kötet többi részére is jellemző, hogy a szerzők megkérdőjelezzik a fogyasztópolgárság institutionalista, illetve racionálistdöntés-elméletekre épülő megközelítését, de adósak maradnak a megoldással. Az olvasónak hiányérzete támadt azt illetően, hogy milyen értelmezést javasolnak a szerzők, milyen szubsztantív *tartalommal tölthető fel* a fogyasztópolgár fogalma. A kötet több szerzője érzékelhetően küzd ezzel a problémával, a fogyasztópolgár fogalmának megragadásával. A tanulmányok többsége oldalszámban is kifejezhetően több energiát fordít módszere vagy elméleti megközelítése igazolására, mint kutatási eredményeinek részletes ismertetésére és kifejtésére.

Ez egyben jelzi az alkalmazott kultúrakutatási *módszerek korlátait* is. Azt, hogy a szituatív és interpretatív logikát alkalmazó kutatások eredményeit nehéz az általános magyarázatok szintjére emelni, érvényességük korlátozott. A tanulmányokban megfogalmazott következtetések általános érvényességének másik korlátja, hogy a fogyasztópolgárság fogalmát és jelenségét kizárólag Nagy-Britanniában, illetve a közszolgáltatások átalakításához kötve vizsgálták.

A KÖTETRŐL

A tanulmányokat a bevezetésen kívül három fejezetbe foglalva közli a kötet. Az első fejezet (*Interpreting Governance*) a kormányzás kulturális és politikai értelmezéseit foglalja össze; a második fejezet (*Contested Consumers*) különböző szolgáltatások és közszolgáltatások – elsősorban nagy-britanniai – piacának változásához köthető empirikus kutatások eredményeire építve próbál meg

hozzájárulni a fogyasztópolgár fogalmának felépítéséhez; végül a *New Perspectives* című részben szereplő tanulmányok újabb elméleti és operacionalizálási dilemmákat vetnek fel, illetve új kutatási irányokat javasolnak.

A kötet kiváló szerkesztési gyakorlata, hogy az összefoglaló fejezetet (*Conclusions: Reflections on Governance from an International Point of View*) nem a kötet szerkesztői jegyzik, hanem egy önálló szerző, Bronwen Morgan, aki társszerzőként sem kötődik a többi tanulmányhoz. Az összefoglaló fejezet a tanulmányok *kritikai* elemzése. Amellett, hogy összefoglalja a tanulmányok egy irányba mutató eredményeit, külön felhívja a figyelmet a kötet hiányosságaira és gyengeségeire.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Beck, Ulrich (2006): *A választás tétje*. Szeged, Belvedere Meridionale.
- Bourdieu, Pierre (1984): *Distinction, A Social Critique of the Judgement of Taste*. London and New York, Routledge & Kegan Paul.
- Douglas, Mary (1996): *Thought Styles: Critical Essays on Good Taste*. London, Sage Publications.
- Micheletti, Michele (2003): *Political Virtue and Shopping: Individuals, Consumerism and Collective Action*. New York, Palgrave Macmillan.
- Micheletti, Michele (2004): Le consumérisme politique. Une nouvelle forme de gouvernance transnationale? Political Consumerism: towards an new form of global governance? In *Marché et politique. Autour de la consommation engagé. Science de la société*. 62, 119–145.
- Miller, Daniel (2001): *The Dialectics of Shopping*. Chicago, The University of Chicago Press.
- Miniszterelnöki Hivatal (2007): Magyar Egészségügy. Zöld könyv. <URL=<http://www.magyarorszag.hu/zoldkonyv/letoltheto/zoldkonyv.pdf>> (Letöltve: 2008. szeptember 20.)
- Smith, N. Craig (1990): *Morality and the Market, Consumer Pressure for Corporate Accountability*. London, Routledge.