

Praca w koncepcji socjologii interakcjonistycznej.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie koncepcji socjologii pracy według Anzelma L. Straussa i jego współpracowników oraz pokazanie implikacji teoretyczno-badawczych płynących z jej przyjęcia. Broniona będzie teza, że praca nie jest możliwa bez interakcji i że niemożliwe jest zrozumienie pracy bez ujęcia jej w całym uwikłaniu w wiele *reakcji* społecznych, widocznych na poziomie komunikacyjnym.

Analiza "pracy na poziomie interakcji" (pojęcie K. K.) ma dwa aspekty:

1. Aspekt metodologiczny, pozwalający określić pole analizy pracy tylko do poziomu interakcyjnego oddzielając go od innych uprawnionych poziomów analizy pracy, np. psychologicznego lub strukturalnego. Jest to zabieg heurystyczny, pozwalający odwołać się również do tych poziomów dla wyjaśnienia zjawisk z poziomu interakcyjnego.
2. Aspekt teoretyczny, gdzie sugeruje się, że proces pracy kształtowany jest przede wszystkim na emergentnym poziomie interakcyjnym i właśnie dlatego tylko na tym poziomie może być analizowany i badany. Aspekt teoretyczny pracy dotyczyłby głównie analizy "pracy na poziomie interakcji" według A. L. Straussa.

We wprowadzeniu zostanie przedstawione ujęcie problematyki pracy w "socjologii interakcjonistycznej w stylu Chicago" (pojęcie z: Strauss, Fisher, bez daty), w którym to nurcie sytuuje się A. L. Strauss i jego szkoła. Następnie zostanie omówiona socjologia pracy A. L. Straussa jako socjologia analizująca i ujmująca pracę na poziomie interakcji oraz inne badania nad pracą, które można zaliczyć do tego nurtu rozumienia pracy. Będzie to głównie wątek zajmujący się aspektem mowy w procesie pracy (*talk*). Propozycja A. L. Straussa zostanie również przedstawiona w świetle ujęcia pracy w polskiej socjologii pracy¹, by uwypuklić specyfikę ujęcia A. L. Straussa.

Omówione orientacje socjologiczne, badające pracę na poziomie interakcji, dotyczą tzw. socjologii interpretatywnej (por. Czyżewski, 1985), natomiast dorobek A. L. Straussa zalicza się często do orientacji socjologicznej zwanej symbolicznym interakcjonizmem (szkoła chicagowska), która to orientacja mieści się w zakresie tzw. socjologii interpretatywnej. Akcentuje się przy tym tradycję meadowską oraz blumerowską interpretację G. H. Meada i jej wspólnotę z koncepcją A. L. Straussa (zob. Bokszański, 1986, s. 89-90). Jakkolwiek taka ocena jest słuszna, to dotyczy ona głównie początku twórczości A. L. Straussa (1959), bowiem później widoczny jest wyraźnie wpływ prac E. Hughesa i H. Beckera, a jak sam A. L. Strauss stwierdza, korzenie jego koncepcji sięgają głównie prac R. Parka i W. Thomasa.

A. L. Strauss i B. Fisher (bez daty) sugerują, że symboliczny interakcjonizm w większym stopniu czerpie inspiracje z empirycznie zorientowanej socjologii R. Parka i W. Thomasa niż z socjologicznie zorientowanej filozofii G. H. Meada. By podkreślić odmienną tych dwóch interpretacji tego kierunku w socjologii, proponują nazwać go interakcjonizmem. Chcą oni w ten sposób usunąć, wyznaczony przez H. Blumera, schemat interpretacji źródeł tej orientacji socjologicznej, nawiązujący głównie do dorobku G. H. Meada i zwanej symbolicznym interakcjonizmem.

Wprowadzenie

Zwykle w socjologii pracy podkreśla się rolę czynników zewnętrznych wobec sytuacji pracy i wewnętrznych (np. wewnątrzorganizacyjnych) w determinowaniu stosunku wobec pracy. Zapomina się najczęściej, że sposób, w jaki ludzie widzą siebie i swoją sytuację pracy, jest wynikiem trwającego *procesu*, nigdy w pełni nie zdeteminowanego przez ten lub inny zbiór strukturalnych ograniczeń. Zawsze jest to proces "stawania się" w

sensie sukcesywnego kształtowania i przekształcania subiektywnej definicji siebie i społeczeństwa. Taką perspektywę dotyczącą człowieka, organizacji i pracy można w pełni dostrzec w pracach badaczy pracy ze szkoły chicagowskiej, tj. E. Hughesa, H. S. Beckera i A. L. Straussa (oraz innych socjologów związanych z A. L. Straussem). Ich wielkimi poprzednikami byli przede wszystkim W. Thomas i R. Park oraz w następnej kolejności G. H. Mead (por. Silverman, 1970, s. 184-185 oraz Strauss, Fisher, bez daty). Do nurtu tego z pewnością można zaliczyć badaczy silnie merytorycznie związanych z "perspektywą w stylu Chicago", chociaż słabo związanych geograficznie. Będą to D. Silverman (1970, Wielka Brytania), który uważa, że praca w organizacji jest tworzona i osiądana przez społecznych aktorów w warunkach ciągłej zmiany; B. A. Turner (1971, Wielka Brytania), przekonany, iż prawdziwe przemysłowe życie może być poznane poprzez "odkrywanie" sposobów, poprzez które pracownicy przemysłu definiują swoje pozycje, uczą się zestawów symboli które adaptują do swych definicji i sytuacji, i które mają wpływ na ich sytuację pracy (por. także Sudnow, 1965 i Emerson 1970). Dwóch ostatnich badaczy zalicza się do "fenomenologicznego symbolicznego interakcjonizmu" (Burrell, Morgan, 1979, s. 270-272), bowiem w mniejszym stopniu niż w interakcjonizmie uwzględniają oni ograniczenia w wytwarzaniu i ustanawianiu definicji świata, ale w większym stopniu niż w etnometodologii ograniczenia te są uwzględnione. Różne definicje sytuacji w miejscu pracy są przedmiotem sporów i negocjacji pracowników (*ibidem*).

Użyto wyżej sformułowania "w pracach badaczy", dlatego iż socjologia uprawiana przez nich ma charakter *stricte* empiryczny, a wnioski teoretyczne mogą być formułowane tylko na podstawie badań i w silnym związku z nimi (Glaser, Strauss, 1967, Glaser, 1978; Strauss, 1987).

Uchwycenie dynamiki procesów pracy jest możliwe, gdy bada się sekwencje ich przebiegu. Pojęcie kariery umożliwia uchwycenie dwóch dynamicznych aspektów procesu pracy. Po pierwsze, żywego i interpretującego nośnika i wykonawcy czynności pracy, jakim jest jednostka ludzka. Po drugie, samych czynności pracy, które zachodzą w ścisłym związku z procesem subiektywnej definicji siebie i otoczenia społecznego pracowników.

Pojęcie kariery w ujęciu interakcjonistycznym ma swoje źródło w dokonaniach antropologii kulturowej. Każda kultura ma swój "kalendarz", jednostka chcąc funkcjonować w danej kulturze musi przechodzić przez kolejne fazy swego życia. Przejście z jednej fazy do drugiej jest punktem zwrotnym, celebrowanym przez specjalnie na tę okazję wyznaczony rytuał (*rite de passage*; Hughes, 1958, s. 11-13). Wszystkie przypadki przejścia z jednej fazy do drugiej są przejściami od jednego do drugiego statusu (*ibidem*, s. 13, por. także Glaser, Strauss, 1971). Wydaje się, że jest to wymiar obiektywny (strukturalny) pojęcia kariery, chociaż nie jest to jasno wyeksplikowane. E. Hughes zwraca głównie uwagę na aspekt subiektywny kariery: "Z subiektywnego punktu widzenia kariera jest poruszającą się perspektywą, w której osoba widzi swoje życie jako całość i interpretuje znaczenie jej różnych atrybutów, działań i rzeczy, które jej się przydarzają" (Hughes, 1958, s. 63). Różnego rodzaju instytucje są formami organizacyjnymi, w których znajduje swe miejsce przebieg kariery jednostki (*ibidem*, s. 67). Tam też zachodzą najistotniejsze w życiu jednostki przejścia statusów (*status passage*), np. w szkołach, szpitalach (Glaser, Strauss, 1971). Obok jednorazowych przejść statusów, mogą mieć miejsce wielokrotne, powtarzalne przejścia. Bardzo ważną rolę odgrywają instytucje, w których jednostka podjęła pracę zawodową. Z przebiegiem kariery wiąże się tutaj inne pojęcie teoretyczne, tzw. jaźni (*self*): "Praca człowieka jest jedną z rzeczy, przez którą jest on oceniony, i z pewnością jedną z bardziej znaczących rzeczy, przez którą człowiek ocenia siebie" (Hughes, 1958, s. 42). Problematyka jaźni odnosi się więc do analizy m.in. procesów identyfikacji i(lub) grup odniesienia.

Pojęcie kariery zastosował E. Hughes do zarysowania przebiegu procesu zwanego "wytwarzaniem lekarza" (*the making of a physician*). Dzięki temu możliwe jest uchwycenie faz kariery zawodowej, identyfikacji z poszczególnymi fazami, przemian aktywności i podejmowanej odpowiedzialności: "Kariera jest faktycznie rodzajem ciągłego przystosowania pomiędzy człowiekiem a różnymi faktami z życia i z jego zawodowego (*professional*) świata [...] Zawiera ona zbiór *projekcji siebie w przyszłości i zestaw przewidywań przebiegu zdarzeń w samym medycznym świecie*" [podkr. - K. K.; *ibidem* 128-129]. Widzimy więc, że w pojęciu kariery uwzględniono nie tylko interpretację przeszłych zdarzeń, ale również umiejscowienie siebie w czasie przyszłym w danych uwarunkowaniach teraźniejszości. Należy również podkreślić, że w interakcjonizmie uważa się, iż wspomniany

proces przystosowania ma charakter ciągły, nigdy nie zakończony. Tak więc ujęcie statusu np. w organizacji jest rekonstruowane z danego kontekstu interakcji, w którym aktorzy w określony interakcyjnie sposób interpretują miejsce i charakter statusu.

Podobnie rozumie pojęcie kariery inny przedstawiciel interakcjonizmu - E. Goffman. On jednak już *explicite* podkreśla, w przeciwieństwie do E. Hughesa, że kariera ma dwa aspekty: "Koncepcja kariery ma dwa aspekty. Jeden aspekt związany jest ze zjawiskami wewnętrznymi, takimi jak wyobrażenie o samym sobie i poszukiwanie tożsamości; drugi aspekt dotyczy oficjalnej pozycji, stosunków prawnych, stylu życia" (Goffman, 1961, s. 119). Obserwując i analizując przebieg kariery moralnej pacjenta psychiatrycznego E. Goffman wyróżnił trzy fazy kariery: fazę pre-pacjenta, fazę bycia pacjentem, fazę ex-pacjenta (*ibidem*, s. 122). W różnych instytucjach i sytuacjach życiowych kariera przybiera różną postać, różne czynniki mają wpływ na jej kształt, co wywołuje zróżnicowane relacje przystosowawcze jednostek. Świadczy o tym zarysowanie przez E. Goffmana (1963, s. 32-40) przebiegu kariery moralnej osób stygmatyzowanych oraz drobiazgową analizę procesu stawania się lekarzem w instytucji szkoły medycznej, dokonana przez H. Beckera i innych (1961).

Przebieg kariery uczestnika organizacji na niższym szczeblu hierarchii może dotyczyć aspektów niedostrzegalnych i niewykrywalnych dla osób będących na wyższych szczeblach hierarchii. E. Goffman mówi wtedy o tzw. "drugim życiu" (1961, por. także Konecki, 1985a), a autorzy *Boys in White* o kulturze studenckiej. Ten drugi wymiar funkcjonowania organizacji dostarcza jednostce technik interakcyjnych pozwalających jej sprawnie działać w instytucji, w której się znajduje. Kompetentny uczestnik organizacji *powinien* posiadać umiejętność posługiwania się tymi technikami; uczestnik organizacji musi być uczestnikiem "drugiego życia".

Teoria symbolicznej interakcji skoncentrowana jest, według H. Beckera, na problemie "jak to jest możliwe, że kolektywne ludzkie działanie ma miejsce" (H. Becker, 1977, s. 290). Autor sądzi, że całe społeczeństwo i jego składniki, takie jak organizacje, instytucje pracy, można ująć jako kolektywne działania, jako organizację wzajemnie przystosowanych linii indywidualnych działań. Miasto, instytucja sąsiedztwa, fabryka, kościół, rodzina - w każdej z tych instytucji ludzie tworzą mniej lub bardziej regularne wzory interakcji (*ibidem*, s. 291). Kariery mogą być widziane jako kariery grupowe, tj. jako kolektywne wzory doświadczeń, które przechodzi grupa działając i interpretując swój świat (por. Becker i in., 1961, a także Becker, 1977, s. 160-161). Różne nieprzewidziane formalnie reakcje pracowników w miejscu pracy również mają charakter grupowy, np. nauczyciele mają przekonanie, że zajmują podobną pozycję i że grożą im podobne niebezpieczeństwa, dlatego też często współdziałają razem w pewnych sytuacjach przeciw dyrektorowi szkoły czy też rodzicom uczniów (*ibidem*).

Pojęcie kariery okazało się użyteczne w badaniach uczestnictwa organizacyjnego, czyli w badaniach przebiegów interakcyjnych (w pracy różnego typu) na dłuższej osi czasowej. Jednak w ostatnich latach badacze ze szkoły interakcyjnej skupieni wokół A. L. Straussa ukuli nowe pojęcie, zbliżone do pojęcia kariery, tzw. trajektorii. Pojęcie to jest kontynuacją i rozwinięciem myśli teoretycznej zawartej w pojęciu kariery. Dotyczy ono również, jak pojęcie kariery, przejść statusów, tylko że na krótszej osi czasowej (por. Glasser, Strauss, 1971). Często pojęcie to używane jest wymiennie z pojęciem kariery, co może oznaczać ich równoznaczność (Fagerhaugh, Strauss, 1977, s. 23). Definicja np. "społecznej trajektorii" (*social trajectory*) jest niemal identyczna z wcześniej omawianą definicją kariery E. Hughesa czy E. Goffmana: "Przez społeczną trajektorię rozumiemy styl życia, społeczną tożsamość, rodzinę i inne społeczne stosunki oraz pracę" (*ibidem*, s. 72). Większy nacisk jest w tej definicji położony na strukturalne wyznaczniki przebiegu życia jednostki, będące jednym z elementów definicji kariery. Jednostka jednak posiada wiele innych trajektorii, które dają pełny obraz przebiegu jej życia i subiektywnych definicji rzeczywistości. Koncepcja trajektorii w większym stopniu umożliwia analizę interakcji jednostki niż koncepcja kariery, w której głównie koncentrowano się na strukturalnym wymiarze życia społecznego bądź na wymiarze subiektywnym (koncepcja jaźni). Koncepcja trajektorii pozwala odnaleźć właściwe ogniwo łączące wymiar strukturalny i subiektywny aktora społecznego - interakcję.

Koncepcja pracy nad trajektorią

A. L. Strauss i jego współpracownicy (1985) badali warunki leczenia chronicznie chorych pacjentów i opracowali koncepcję "pracy nad trajektorią" (*trajectory work*), która umożliwia objęcie wszystkich socjologicznych wymiarów leczenia konkretnego przypadku przewlekle chorego pacjenta. Szpital natomiast jest otoczką instytucjonalną interakcji objętych pojęciem "pracy nad trajektorią".

Samo pojęcie trajektorii jest terminem wojskowym (lub astronomicznym) i oznacza tor, który zakreśla lecący pocisk (lub ciało niebieskie). Dla A. L. Straussa i jego szkoły termin ten jest także metaforą, falująca linia trajektorii może obrazować nam również przebieg choroby. Jeśli więc wyobrazimy sobie trajektorię choroby jako linię wznoszącą się na wykresie opisującym jej przebieg, to mamy wówczas do czynienia z polepszeniem zdrowia, gdy linia ma kształt opadający, mamy do czynienia z pogorszeniem zdrowia pacjenta, a gdy przebiega względnie poziomo, jest to czas niepewnej równowagi. Początek linii jest punktem rozpoczynającym chorobę, natomiast punkt końcowy oznaczałby zakończenie zmagania pacjenta z chorobą.

Pojęcie "praca nad trajektorią (choroby)" natomiast jest terminem o wiele bogatszym zakresowo od pojęcia trajektorii choroby: "Ukuliśmy termin trajektorii, aby opowiedzieć nie tylko o rozwoju choroby pacjenta, ale o całkowitej organizacji pracy wykonanej nad przebiegiem choroby plus jej wpływ na osoby wykonujące tę pracę i jej organizację. Dla różnych chorób trajektoria będzie obejmowała różne medyczne i opiekuńcze działania, różne rodzaje umiejętności i inne środki, różny podział zadań wśród pracowników (włączając być może krewnych i samego pacjenta), będzie obejmowała ona jednocześnie całkowicie różne stosunki - instrumentalne i ekspresyjne (Strauss i in. 1985, s. 8).

Pojęcie "praca nad trajektorią" można wyobrazić sobie jako "linię" przedstawiającą również rozwój choroby, ale linia ta jest obudowana licznymi faktami. Pojęcie to pozwala uchwycić olbrzymią liczbę wydarzeń dotyczących biografii pacjenta. Traci tutaj rację bytu zróżnicowanie na formalne i nieformalne zachowania. Socjolog dociera do działań, które po prostu w danej sytuacji występują. Termin "praca nad trajektorią" nie jest tworem czysto teoretycznym, jest on zakorzeniony w bezpośredniej obserwacji stosunków zachodzących między pacjentami a personelem szpitalnym.

Interakcjoniści do zbierania danych stosują najczęściej technikę bezpośredniej terenowej obserwacji, polegającej na percepcji wzrokowej, słuchowej i werbalnym docieraniu do rzeczywistości będącej przedmiotem badania. Między metodą a przedmiotem badania istnieje silny związek, bowiem metoda bezpośredniej obserwacji określa to, co będzie badane, tak jak kwestionariusz określa fakty, które nie mogą być przedmiotem badania. Istnieje też relacja odwrotna, zamiar badania działań ludzkich może określić wybór metody badań, tj. obserwacji. W interakcjonizmie istnieje więc sprzężenie zwrotne pomiędzy przedmiotem badania a metodą badań.

Pojęcie pracy nad trajektorią pozwala uchwycić nieprzewidziane zdarzenia, które często mają miejsce w trakcie leczenia chronicznie chorego pacjenta. Praca nad trajektorią może stać się względnie problematyczna z różnych powodów, często nieprzewidzianych. Nieuleczalne choroby (np. nowotwory złośliwe) często wywołują trudne do przewidzenia i skontrolowania symptomy.

Jednak i problematyczne trajektorie trzeba kształtować. Socjologiczna analiza pozwala uchwycić związki zachodzące pomiędzy poszczególnymi elementami trajektorii pracy, które mogą być przyczyną problematyczności trajektorii. Uświadomienie sobie możliwych powodów problematyczności jest pierwszym krokiem do jej rozwiązania i powiększenia kontroli nad przebiegiem trajektorii.

Należy pamiętać, że praca nad zdrowiem oprócz cechy nieprzewidywalności pewnych wydarzeń, posiada drugą,

niezwykle ważną cechę, a jest nią "praca nad ludźmi" (*people work*), gdzie obiekt opracowany jest żywy, czujący i reagujący.

Praca sentymentalna. Problematyczność trajektorii powoduje niepokój, lęk, panikę, złość pacjenta. Wystąpienie takich stanów psychicznych może być związane również z tym, że praca medyczna jest wykonywana przez obcych; z czasem trwania trajektorii oraz z priorytetowością medycznego aspektu pracy w stosunku do innych okoliczności, np. tożsamości, biografii, postaw. Wyżej wspomniane stany psychiczne wymagają od personelu pracy sentymentalnej, która uspokoiłaby pacjenta i uczyniła go współpracownikiem w procesie terapeutycznym (*ibidem*, s. 129-132).

Praca nad trajektorią niekoniecznie zawiera zdefiniowaną przez personel lub sam szpital pracę sentymentalną. Mimo że personel nie bierze za nią odpowiedzialności, to jest ona częścią całkowitej trajektorii pracy, bowiem w jakimś stopniu zawsze występuje w praktykach zawodowych personelu medycznego.

Koncepcja "pracy sentymentalnej" powstawała stopniowo, w miarę poszerzenia o niej zasobu wiedzy pochodzącej z terenowych obserwacji. Teoria więc wyłania się tutaj bezpośrednio z praktyki i jest w empirycznej rzeczywistości mocno zakorzeniona. Wyróżnia się następujące typy pracy sentymentalnej:

- a. Praca interakcyjna i reguły moralne (*interactional work and moral rules*) - występuje ona na najbardziej elementarnym (niejawnym) poziomie. Podstawą interakcji są ukryte lub uważane za oczywiste reguły zachowań, rozumnych, przyjemnych. Te i podobne synonimy zaświadczenia o ukrytych kontraktach w takich sprawach, jak np. uważne słuchanie w czasie rozmowy oraz w pewnych działaniach związanych z "łamaniem prywatności". Interakcje występujące na tym poziomie regulowane są przez powtarzalne, społecznie ukształtowane normy. (Wyszukiwanie tego typu reguł jest charakterystyczne dla większości analitycznych prac E. Goffmana). Reguły moralne funkcjonujące na tym poziomie to różnego rodzaju wyjaśnienia, np. wyjaśnienie pacjentowi zmian zaszłych w jego ciele, sensu jego leczenia (*ibidem*, s. 132-135).
- b. Praca nad zaufaniem (*trust work*) - "Budowanie zaufania może być proste, np. obejmować obszar kompetencji, jak również uwzględniać lekarską, interakcyjną wrażliwość". Zaufanie do personelu ze strony pacjenta jest niezwykle istotne, bowiem kiedy personel zadaje pacjentowi nieunikniony ból, to powinna znajdować się tam ukryta umowa: "muszę to robić, ale ty musisz być silny i wytrzymać ból" (*ibidem*, s. 135-136).
- c. Praca uspokajająca (*composure work*) - praca ta wykonywana jest nie tylko z powodu współczucia, ale również dla zapewnienia efektywnego wykonania zadania. Praca uspokajająca przejawia się w zachowaniach typu: trzymanie za rękę, dotknięcie czoła, słowa "wkrótce będzie już po wszystkim". Jest to najbardziej widoczny typ pracy sentymentalnej (*ibidem*, s. 136).
- d. Praca nad biografią (*biographical work*) występuje często w wywiadzie diagnostycznym. Są to rozmowy o przeszłości pacjenta, problemach domowych, zawodowych itp. Lekarz opiekujący się nieuleczalnie chorym powinien dużo wiedzieć o prywatnym życiu pacjenta, by pomóc mu lub nawet wpłynąć na jego styl życia (*ibidem*, s. 137-138.).
- e. Praca nad tożsamością (*identity work*). "Praca nad tożsamością, w naszej definicji tego terminu, odnosi się do pracy z pacjentem dotyczącej problemu jednostkowej tożsamości-co jest czasami traktowane jako problemy psychologiczne" (*ibidem*, s. 138-139). Rozmowy te uświadamiają pacjentowi jego stan i przygotowują do dalszego życia, pozwalają pacjentowi uwierzyć, że jest odważny, odpowiedzialny itp.
- f. Praca nad kontekstem świadomości (*awareness of context work*). Jest to inny typ pracy, wykonywanej częściowo w celu ochrony i utrzymania tożsamości pacjenta, ale również by pomóc pacjentowi zachować spokój. Ten typ pracy występuje szczególnie wtedy, kiedy pacjent jest umierający. Ważne jest opanowanie personelu, wcześniejsze uzgodnienie odpowiedzi na pytanie pacjenta, by z niespójnych odpowiedzi nie nabrał podejrzeń odnośnie do swego stanu zdrowia. Personel dąży do utrzymywania tzw. "zamkniętego kontekstu świadomości" (*closed awareness context*), kiedy jeden z uczestników interakcji nie wie zarówno

o tożsamości drugiego uczestnika, jak też o jego poglądach na tożsamość pierwszego (*ibidem*, s. 139)².

- g. Praca oczyszczająca (*rectification work*) - stosowana jest zazwyczaj po niewłaściwym potraktowaniu pacjenta przez lekarza. Wykonują ją najczęściej pielęgniarki włączając do rozmowy z pacjentem kilka uwag o nieprzyjemnym i szorstkim personelu (*ibidem*, s. 139-140).

Problem praktyczny odnoszący się do pracy sentymentalnej zawiera się w pytaniach: co zrobić, by personel traktował ją z pełną odpowiedzialnością? Jak podzielić obowiązki pracy sentymentalnej pomiędzy członków personelu? Włączenie pracy sentymentalnej do schematu trajektorii wydaje się nieodzowne nie tylko ze względów humanitarnych, ale przede wszystkim ze względu na efektywność leczenia. Psychiczny stan pacjenta wpływa bowiem wyraźnie na przebieg terapii.

W przebieg trajektorii uwikłani są również *krewni* pacjenta. Część pracy sentymentalnej jest wykonywana właśnie przez nich. Pominięcie lub wyłączenie krewnych pacjenta z pracy sentymentalnej jest błędem personelu, który może zaważyć na przebiegu trajektorii.

Wydaje się, iż stwierdzenie występowania (bądź niewystępowania) pracy sentymentalnej, analiza treści, jakie ona zawiera, może dużo nam powiedzieć o założeniach, które przyjmuje personel w odniesieniu do "natury pacjenta", a także o charakterze uczestnictwa pacjenta w instytucji szpitala.

Praca pacjenta. Pacjent w szpitalu, zwłaszcza we współczesnym technologizowanym szpitalu, jest szczególnego rodzaju "pracownikiem". Należy on do klasy pracowników nierozpoznawanych, nie opłacanych, a praca jego jest nie dostrzegana przez innych. Najprostszym przykładem takiej pracy jest "praca nad ciałem" (*body work*). Jest ona nie postrzegana przez personel w kategoriach pracy. Mimo to jest pracą, ponieważ pacjenci nie mogący się poruszać lub nie znający języka personelu muszą być poruszeni, przeniesieni lub przesunięci przez tenże personel. Inne rodzaje pracy pacjenta to obserwacja monitorów medycznych zainstalowanych przy łóżku, unikanie kaszlenia podczas wykonywania specjalnych testów, podejmowanie decyzji dotyczących poważnych operacji (*ibidem*, s. 191-209). Pacjenta postrzega się zazwyczaj jako nie posiadającego kwalifikacji. Gdy nie chce wykonać pewnych zadań, jest on postrzegany w kategoriach psychologicznych: oporny, nieinteligentny itp. Należy również stwierdzić, że włączenie w oficjalny schemat trajektorii pracy samego pacjenta ułatwiłoby właściwy przebieg trajektorii.

Czas a trajektoria choroby. Czas, obok przestrzeni, jest jednym z dwóch aspektów organizujących nasze codzienne życie. Praca nad trajektorią, a także jeden z jej elementów: trajektoria samej choroby, ma wymiar czasowy (Glaser, Strauss, 1968). Wolfram Fischer w swej pracy habilitacyjnej zajmował się problemem społecznego wytwarzania czasowości i rozwinął problem istnienia trajektorii w czasie (Fischer, 1982). Socjologia życia codziennego zajmuje się więc, między innymi, badaniem i rekonstrukcją biograficznego doświadczenia czasu, który zawiera czasowe wymiary codziennej aktywności. Czym jest świat codziennego życia dla socjologii inspirowanej opcją fenomenologiczną? "Świat życia codziennego nie powinien być rozumiany jako kategoria, która może być wypełniona przez skończoną liczbę elementów, ale raczej jako kategoria określona przez poruszający się horyzont, który przekracza wszystkie społeczne zjawiska, ponieważ jest to warunek całego społecznego doświadczenia, zawierający zawsze więcej możliwości niż jest to rzeczywiście realizowane. Dlatego badanie świata życia codziennego nie może być tylko studium jego części treściowych, ale również refleksją nad jego horyzontalnymi możliwościami" (*ibidem*, s. 7).

Przyjęcie założenia o istnieniu potencjalnych (horyzontalnych) elementów życia codziennego pozwala Fischerowi zająć się biograficznym przeżywaniem czasu jako przedmiotem badań socjologicznych. Czas jest ponadto konstytuowany społecznie, tzn. w interakcjach zogniskowanych wokół jakiegoś problemu. Jednostki konstytuują ten czas w zależności od aktualnej sytuacji biograficznej, w tym interakcyjnej. Sytuacja "tu i teraz" jest podstawą do określania czasowości, która może mieć charakter sekwencyjny, linearny bądź punktowy, gdzie poszczególne wydarzenia z przeszłości nie są łączone w jakąś większą całość. Fischer do problemu społecznego tworzenia czasowości dociera za pomocą biograficznego wywiadu narracyjnego, połączonego z bezpośrednią terenową

obserwacją, która kontroluje sytuację "tu i teraz", przez którą generowane są wypowiedzi pacjentów.

Trajektoria choroby jest jednym ze śladów biograficznych, a więc uprawnione jest jej badanie. Pojęcie pracy nad trajektorią u A. L. Straussa obejmuje ogrom różnego rodzaju wydarzeń powiązanych ze sobą, natomiast W. Fischer ogranicza pojęcie trajektorii do historii choroby doświadczonej i konstruowanej w ustnych wypowiedziach pacjentów. W tym sensie trajektoria oznacza opowieść o własnym życiu jako o doświadczeniach z chorobą. To ograniczenie pozwala Fischerowi skupić się na doświadczalnych aspektach życia, związanych z chroniczną chorobą, które nie zawsze są brane pod uwagę, gdy rekonstruuje się trajektorię. W tych doświadczalnych aspektach kryją się społeczne podstawy tworzenia czasowości (*ibidem*, s. 284). (Poziom interakcyjny analizy schodzi tu na plan dalszy). Analiza "trajektorii umierania" jest podobnym ograniczeniem analitycznym, pozwalającym dokładnie zbadać społeczną organizację procesu umierania oraz związanej z nią pracy (Glaser, Strauss, 1968, s. 30-56 i n.), ale poziom interakcyjny jest tu w centrum zainteresowania.

Zaprojektowany przez personel schemat stadialny trajektorii nie zawsze jest zgodny z przeżywaną czasowością trajektorii. Pacjent może inaczej antycypować swe przyszłe stany, w momencie kryzysu trajektorii, niż lekarz; po operacji pewne symptomy mogą być inaczej interpretowane z pozycji pacjenta i lekarza; graniczne punkty stadialne mogą oznaczać dla lekarza zakończenie jakiejś trajektorii, natomiast dla pacjenta nie (lub odwrotnie) itp. Rozbieżności te zwiększają często problematyczność trajektorii oraz pracy, a także wpływają negatywnie na efekty leczenia.

Pojęcie trajektorii zostało stworzone, by uchwycić stadialność całego procesu pracy, jego komplikację i wielowymiarowość. Pojęcie trajektorii służy więc analizie pracy na poziomie interakcji; aspekt czynnościowy jest tu ujmowany w relacji do innych aspektów pracy, np. strukturalnego. Z tym że struktura nie jest tu czymś zewnętrznym w stosunku do procesu pracy, tak jak to miało miejsce w przypadku strukturalnego aspektu kariery (wg E. Goffmana). Struktura jest tutaj "zbiorem strukturalnych warunków, które przyczyniają się do uwzorowania zdarzeń i procesów i częściowo są pod wpływem tych procesów i zdarzeń" (Strauss, 1985, s. 227). A więc struktura jest tu ujmowana jako wymiar interaktywno-kontekstualny, wewnętrzny dla samego procesu pracy, podlegający permanentnym zmianom. Pojęcie kariery uwzględnia aspekt subiektywny interpretacji oraz aspekt strukturalny, pojmowany jako poziom zewnętrzny wobec procesu pracy i jej podmiotu. Pojęcie kariery, w przeciwieństwie do pojęcia trajektorii, w mniejszym stopniu uwzględnia wymiar czynnościowy i interakcyjny procesu pracy.

Praca na poziomie interakcji

Powyższy opis pracy nad trajektorią uzmysławia nam z całą wyrazistością, iż wykonanie pracy jest niemożliwe bez współdziałania wielu ludzi. Pomiędzy współpracownikami występują permanentne interakcje, w których negocjuje się, renegocjuje, perswaduje, informuje, rozkazuje po to, by wykonać daną pracę. Choć należy zaznaczyć, że także projekt czy plan pracy (tzw. *articulation work*) może ulec zmianie, z różnych powodów, w trakcie jej wykonywania (Strauss i in., 1985, s. 151-155). Wówczas także na poziomie komunikacyjnym występuje koordynacja działań przystosowawczych do nowej sytuacji. Nawet tak czysto instrumentalne czynności jak praca nad maszynami i z maszynami (*machine work*) wymagają kontaktu z innymi, np. wówczas gdy pracownik uczy się posługiwać maszyną, a często nauczanie i uczenie ma charakter nieformalny i występuje podczas samej pracy (*ibidem*, s. 63-64). Przechowywanie maszyn, podłączanie ich, transportowanie, dostarczanie nie jest możliwe bez kooperacji *in situ*, tj. na poziomie organizacyjnych sieci komunikowania, zwykle interpersonalnego, odnośnie do konkretnej sytuacji pracy.

Problem bezpieczeństwa pracy (tzw. *safety work*; *ibidem*, s. 69-99), związany z zapobieganiem, nadzorowaniem i naprawianiem, ma również podobny charakter. Niezwykle ważne jest współdziałanie pomiędzy różnymi jednostkami organizacyjnymi a specjalistycznymi od bezpieczeństwa pracy. By zbadać ten problem, trzeba przyjrzeć się dokładnie interakcjom pomiędzy różnymi jednostkami organizacyjnymi a różnymi typami specjalistów od bezpieczeństwa. Stosowane wzory maksymalizowania bezpieczeństwa pracy są często związane z

opracowywaniem tzw. "lokalnej wiedzy", związanej z funkcjonowaniem danych maszyn (*ibidem*, s. 87).

Pracownicy uczą się pewnych idiosynkrazji danego wyposażenia pracy i dzielą się doświadczeniami. Tak więc "lokalna wiedza" zwiększająca bezpieczeństwo pracy jest wytwarzana społecznie na poziomie warsztatu pracy i bez empiryczno-analitycznego zejścia na ten poziom socjolog niewiele może powiedzieć o faktycznym kształcie pracy, często wydawałoby się, że rutynowanej, instrumentalnej i zracjonalizowanej.

Powyższe stwierdzenia można podsumować następująco: niemożliwa jest praca bez koordynacji działań ze strony tych, którzy ją definiują, wykonują, dostarczają koniecznego wyposażenia pracy, kontrolują i naprawiają to wyposażenie; praca jest niemożliwa bez publiczności, która może współpracować czynnie, a nawet już samą swoją obecnością wywierać wpływ na proces pracy. Koordynacja ta jest możliwa tylko przez komunikowanie, a więc każda praca, czyli jakiś zespół czynności, zawiera aspekt interakcyjny i jej wykonanie jest niemożliwe poza poziomem interakcyjnym. Taką też pracę będę nazywał *pracą na poziomie interakcji*. Poziom strukturalny pracy jest tu tylko zasobem interakcyjnym, podstawą negocjacji, przetargów i perswazji prowadzących do wykształcenia się względnie stabilnych wzorów kooperacji.

Mogłoby się wydawać, że takie interakcyjne ujęcie pracy jest możliwe tylko wówczas, gdy pracuje się z (lub nad) klientem organizacji; otóż każda praca zawiera aspekt interakcyjny, a w pracy z klientem widać ją tylko wyraźniej (pacjent jest tu jednym z typów klienta organizacji, a uwagi odnoszące się do pacjentów są bardzo często prawdziwe w odniesieniu do klientów innych organizacji). To, co jest szczególne dla pracy z klientem, nazwiemy tutaj *psychologiczną pracą interakcyjną*. Jest to pojęcie węższe w stosunku do pojęcia "praca na poziomie interakcji" i odnosi się ono do pracy mającej na celu przygotowanie psychiczne klienta do wykonania dla niego określonych czynności (usług) bądź innych wytworów materialnych czy idealnych. Będą w tym typie mieściły się wszystkie rodzaje pracy sentymentalnej opisane przez A. L. Straussa i jego współpracowników. Ten typ pracy odnosi się do manipulacji psychiką i tożsamością klienta. Ma on ułatwić wykonanie podstawowych czynności pracy bądź włączyć aktywnie klienta w jej przebieg i zapewnić koordynację działań (por. wyżej opisaną "pracę pacjenta"). Kooperacja i koordynacja działań niezbędne są również np. w pracy medycznej, w związku z obserwacją, nadzorowaniem i oceną ryzyka klinicznego. Wówczas to w podziale pracy personelu biorą udział również pacjenci, krewni. Problem udziału drugiej strony procesu pracy, klientów lub niepracowników (konsumentów), rzadko jest uwzględniony w analizie procesu pracy i podziału pracy na poziomie warsztatu. Efekt pracy lekarza zależy bardzo często od jego interakcji z pacjentem. "Subiektywne" reakcje konsumenta są "obiektywnym" elementem skuteczności terapii, podobnie jak jego "zachowanie", "funkcjonowanie" i inne wskaźniki tego typu" (Freidson, 1976, s. 171).

E. Freidson wskazuje, że trudno oddzielić aspekt ekspresyjny pracy od aspektu czysto instrumentalnego. W "psychologicznej pracy interakcyjnej" wydaje się szczególnie istnieć przechodniość tych dwóch aspektów i niemożliwość ich oddzielenia, bowiem często bez wykonania psychologicznej pracy interakcyjnej nie jest możliwe wykonanie czynności czysto instrumentalnych. Tak więc to, co analitycznie możemy posegregować, często empirycznie jest niemożliwe do rozdzielenia. Również sami pracownicy wykonujący tę pracę nie zawsze ją postrzegają, dopiero niewystąpienie tej pracy i związane z tym kłopoty pozwalają uzmysłwić sobie jej istnienie lub miejsce w całym procesie pracy (por. Hall, 1986, s. 11).

Inne badania pracy na poziomie interakcji

Koncepcja pracy na poziomie interakcji jest więc opcją w stronę szerszego ujęcia procesu pracy, nie jest to często instytucjonalnie zdefiniowane. Wyżej omówione pojęcie "praca nad trajektorią" również obejmuje analizę szerszego zbioru działań związanych z pracą nad obiektem, jakim jest chory człowiek.

Analizą pracy na poziomie interakcji zajmowało się wielu różnych badaczy. Przedstawiamy tutaj zaledwie kilka przykładów takich badań, by tylko poszerzyć tło analityczne koncepcji pracy na poziomie interakcji³. E. Goffman

w pracy *Role Distance* (1972) analizuje praktyki dystansowania się do roli i usytuowanej jaźni związanej z wykonywaniem danej roli. Jakkolwiek zachowania te nie są sformalizowane, to należy je zaliczyć do procesu pracy, bowiem - jak twierdzi sam autor - są one "funkcjonalne", a nawet nieodzowne dla sprawnego przebiegu procesu pracy (np. operacji chirurgicznej). Chirurg dystansujący się do roli może, poprzez stworzenie przyjacielskiej atmosfery, pomóc personelowi, lepiej skoncentrować się w czasie operacji bądź czasami wywołać efekt rozprężenia i rozproszenia, jeśli jest to w danej chwili konieczne (*ibidem*, s: 114). Tak więc nie zawsze jest pracą działanie niesformalizowane, bowiem jeśli przyczynia się do uzyskania końcowego efektu pracy, to należy je uwzględnić w analizie samego procesu pracy.

Praca na poziomie interakcji jest niemożliwa bez użycia języka mówionego czy języka gestów. Mowa jest nieodłącznym aspektem pracy na poziomie interakcji. Ludzie rozmawiają o pracy, podczas pracy i po pracy, a czasami mowa jest samym aktem pracy. Socjologowie rzadko zajmowali się mową jako ważnym aspektem procesu pracy. Najczęściej socjolog zatrzymuje się w swych zainteresowaniach na "mowie o pracy" (*talk about the work*) przyjmując jako dane informacje zawarte w wypowiedziach o pracy (Johnson, Kaplan, 1980, s. 351-352). Należy jednak pamiętać, że mówienie o pracy często ma na celu ukrywanie pewnych realnych procesów (Hughes, 1958, s. 434). Mowa o pracy może "tworzyć" np. kwalifikacje pracowników. Kwalifikacje mogą być konstytuowane przez generowanie perswazyjnych objaśnień (*accounts*) działania oraz poprzez umiejętność przedstawiania ezoterycznej wiedzy jako ważnej i skutecznej. Profesjonalne kwalifikacje nie są więc w pełni jasno określone i dane raz na zawsze. Są one nakierowane na utrzymanie statusu i władzy nie poprzez kompetencję techniczną i określoną wiedzę, lecz poprzez użycie środków lingwistycznych i symbolicznych (Grafton-Small, Linstead, 1985, s. 53-67).

Mowa sama w sobie może być pracą, "mowa jako praca" (*talk-as-the-work*). Ten rodzaj mowy J. L. Austin (1965) nazywa wypowiedziami performatywnymi (*performative utterances*). Badania nad tego typu aktami mowy przeprowadził P. C. Gronn (1983); dotyczyły one sposobów administrowania i sprawowania władzy w szkole. Rozmowy personelu najpierw nagrano na taśmę magnetofonową, a następnie przepisano za pomocą odpowiedniej transkrypcji. Użyto także techniki obserwacji, uzupełniając w ten sposób wiedzę na temat kontekstu wytwarzania aktów mowy. Mowa jest, według P. Gronna, urządzeniem dla wykonania takich działań, jak wpływanie, perswadowanie, manipulowanie itp. Autora interesuje charakter kontroli sprawowanej przez administratora szkoły za pomocą słów. Opisuje on także, w jaki sposób kontrola ta jest przez niego "osiągana" (*ibidem*, s. 2-3).

Z badań tych wynika, że za pomocą mowy kontrolowani są raczej zwierzchnicy niż ich podwładni. Mowa odzwierciedla również dystans, który istnieje pomiędzy zwierzchnikiem a podwładnym (świadczą o tym nawroty i częste powtórzenia, które są udziałem podwładnego w czasie rozmowy z szefem, tzw. *corridor work*; *ibidem*, s. 6-7). Badania wskazują, że przejęcie kontroli przez zwierzchnika następuje dopiero wraz ze zmianą przestrzeni pracy z korytarza na biuro, gdzie kontrolę odzyskuje zwierzchnik. P. Gronn analizuje rodzaje mowy, które konstytuują kontrolę lub bycie kontrolowanym. Przyjmuje on lingwistyczne kategorie analizy E. Goffmana (tzw. *replies and responses*; por. Goffman, 1981, s. 5-77) i nasycenie ilościowe odpowiednich kategorii oraz pokazuje rozkład kontroli w czasie konwersacji. Podobną rolę odgrywa analiza użycia zaimka "my" przez poszczególnych uczestników interakcji. Słowa wykonują więc pracę, bowiem mowa "wykonuje rzeczy" dla mówiącego, ujawniając jego definicję sytuacji innym. Mowa "skłania innych, by wykonali rzeczy" w sensie nie tylko wzięcia pod uwagę tego, co zostało powiedziane, ale w sensie "bycia pod wpływem" tego, co zostało powiedziane (Gronn, 1983, s. 17).

Inny rodzaj mowy związanej z procesem pracy to "mowa podczas pracy" (*talk-in-the-work*; według: Johnson, Kaplan, 1980, s. 353). Ten rodzaj mowy można ulokować pośrodku kontinuum mowy o pracy i mowy jako pracy. Jest ona wytworzona podczas pracy. F. Johnson i C. Kaplan (1980) badali "mowę podczas pracy" pracowników centrum informatycznego, przygotowujących program komputerowy (zapisy magnetofonowe, transkrypcja i obserwacja terenowa). Kompetencja programującego związana jest nie tylko ze znajomością logiki maszyny, ale również z umiejętnościami kontaktowania się z klientami, użytkownikami komputera (występuje tu specjalny żargon programującego przeznaczony dla klientów). Programujący powinien stworzyć zestaw instrukcji dla maszyny, satysfakcjonujący zarówno potrzeby klienta, jak też techniczne i społeczne ograniczenia centrum

komputerowego, np. koszty użytkowania maszyny, priorytety. Wiele czasu zabiera programującemu wykrycie i poprawienie błędów programu w trakcie interakcji, w jakie wchodzi z klientem. Wówczas to rozpoczyna się gra interakcyjna związana z przypisywaniem komuś odpowiedzialności za błąd. Mowa w czasie pracy opisuje formy interakcji, które konstytuują społeczną organizację centrum komputerowego, tj. określa władzę programującego i jej zakres w trakcie wykonywania pracy. Analiza mowy w czasie pracy uwidacznia nam także treści interakcji występujących w trakcie dyskusji nad odpowiedzialnością. Treść ta pokazuje nam pewną grę językową, którą autorzy nazwali "maszynową kabałą" (*the cabala of the machine*). Znaczenie słów kabały odnosi się do prywatnych i specjalnych, cyfrowych metod interpretacji. Znaczenie ich zna tylko programujący i znajomość ta służy zabezpieczeniu jego interesów w danej interakcji, mimo że czasami zdradza znaczenie części słów klientowi (*ibidem*, s. 358-359). Mowa w czasie pracy zapewnia klientowi uczestniczenie w społecznej organizacji centrum komputerowego tylko wtedy, gdy podzieli on spostrzeżenia programującego odnośnie do niższego statusu operatorów (*ibidem*, s. 360). Kontrola i podział pracy są więc osiągnięte na poziomie mowy.

Zarówno badania P. Gronna, jak i badania F. Johnsona oraz Ch. Kaplana nie zajmują się mową gestów. Używając technik audiowizualnych można również zanalizować relację języka mówionego do języka gestów w czasie jakiegoś procesu pracy. Ch. Heath (bez daty) używając takich technik zapisał przebieg medycznej konsultacji i analizował pewne aspekty koordynacji mowy i ruchów ciała. Analizował on sposoby, za pomocą których nadawca podczas artykulacji wypowiedzi o symptomach choroby może używać gestów, by zachęcić odbiorcę (lekarza) do spojrzenia w jakimś kierunku, np. na twarz nadawcy czy też na pewne miejsca w danym otoczeniu interakcyjnym. Poprzez gest nadawca może wprowadzić odbiorcę w interakcję, jak również spowodować, by odbiorca zwrócił uwagę na wypowiedzi i gesty nadawcy. Stąd koordynacja gestów, mowy i spojrzeń przyczynia się do podtrzymania pełnego uczestnictwa w interakcji *face-to face*. Procesy koordynacji mowy i gestów są więc niezbędne dla sprawnego przebiegu interakcji lekarza i pacjenta, która sama w sobie jest pracą. Badania Ch. Heatha można z pewnością zaliczyć do badań "mowy podczas pracy". "Mowa o pracy" zaciemnia często sam proces pracy i sytuuje socjologa na zewnątrz sytuacji pracy, natomiast badania nad "mową jako pracą" i "mową podczas pracy" umieszczają socjologa wewnątrz samego procesu pracy, pozwalając badać ją na poziomie interakcji, gdzie kształt pracy i jej charakter jest wytwarzany i rutynowo podtrzymywany.

A. Strauss uwzględnia w swej koncepcji pracy aspekt mowy, ale nie jest on centralnym polem jego analizy. Wszystkie wyżej omówione rodzaje mowy włącza on do tzw. "pracy informacyjnej" (*the information work*; por. Strauss, 1985, s. 251-260), jest ona jednak częścią innych rodzajów pracy. Do pracy informacyjnej włącza się jeszcze aspekt "raportowania", związany z przekazywaniem (zdawaniem) pracy. Odbywa się to bądź przez raportowanie ustne, bądź pisemne. Raportowanie samo w sobie jest działaniem społecznym i to, co znajduje się w raportach, jest wytwarzane społecznie. Interesujące mogą być tutaj następujące problemy badawcze: jakie informacje są pomijane, powstrzymywane czy wypaczone, kto jest ich nadawcą i odbiorcą itp. (por. Heath, 1982, s. 5).

Mowa nie jest dla A. Straussa głównym elementem konstytuującym pracę, choć niezwykle ważnym. Brak jest w jego pracach analizy mowy związanej z pracą jako samoistnego pola analizy pracy, rządzącego się swoimi "prawami" z obszaru naturalnej retoryki życia codziennego.

Socjologiczne ujęcia pracy

Problematyka związana z pracą jest jednym z ugruntowanych terenów badań w polskiej socjologii pracy zarówno w aspekcie badań empirycznych, jak i w aspekcie instytucjonalnym (zob. Kulpińska, 1973). By móc badać pracę, trzeba jednak zdefiniować, czym ona jest. Przyjrzyjmy się, jakie definicje przyjmuje się w polskiej socjologii pracy (przy czym socjologią pracy nazywamy tutaj wszystkie dyscypliny socjologiczne związane w jakimś stopniu przedmiotowo z problemem pracy; są to przede wszystkim socjologia pracy, a także przemysłu, zawodu, organizacji itp.).

Pojęcie pracy jest różnie rozumiane przez przedstawicieli różnych nauk, np. inaczej rozumie pracę filozof, prakseolog, ekonomista, biolog, fizyk, psycholog, a jeszcze inaczej socjolog. W socjologii polskiej najczęściej podkreśla się, iż "praca jest zespołem czynności prowadzących do zaspokojenia ludzkich *potrzeb*, posiadających społeczną doniosłość i zapewniających jednostkom i grupom, które ją wykonują, określoną *pozycję w społeczeństwie*" (podkr.-K. K.; cyt. wg Szczepański, 1961, s. 171; także Kulpińska, 1974, s. 7-8; Matejko, 1961, s. 8). W definicji J. Szczepańskiego mamy więc bezpośrednie przejście od potrzeb ludzkich, a więc do poziomu biopsychicznego, do poziomu społecznego (tzw. "społeczna doniosłość potrzeb" i "określanie pozycji społecznej"). Z definicji tej można wywnioskować, że niektóre potrzeby człowieka są jedynie pochodną pewnych cech społecznych, a sam proces pracy jest ostatecznie określony przez te potrzeby. Można więc badać poziom psychologiczny, i to nam generalnie wystarczy do opisanie sytuacji "jak pracuje człowiek". Z powyższej definicji pracy wynikają dwa socjologiczne ujęcia pracy:

1. Ujęcie psychologizujące - akceptujące poziom psychologiczny pracy człowieka, a więc potrzeby, postawy, oczekiwania, dyspozycje do zachowań, subiektywne opinie o wartościach (por. Kulpińska, 1986, s. 14-15).
2. Ujęcie socjologizujące - akcentujące poziom struktury społecznej, tj. pozycji społecznych wiążących się w jakiś sposób z rodzajami i charakterem pracy. Akcentuje się tu także związek pracy z otoczeniem społecznym, które definiuje określone czynności jako pracę (Kowalewska, 1966, s. 22). Oba te ujęcia często się przeplatają, a akcenty mogą być różnie rozłożone. Inne ujęcie w ramach socjologii pracy to:
3. Ujęcie ekonomizujące - gdzie uważa się, iż praca jest zespołem czynności wytwarzających *wartości* (materialne i idealne) oraz ukazujących przede wszystkim jej miejsce w systemie społeczno-ekonomicznym (por. Widerszpil, 1978, s. 31-42; Matuszak, 1986, s. 30-31). W ujęciu tym uważa się za pracę tylko te czynności, które "można sprzedać na rynku za jakąś cenę" (Wadel, 1979, s. 367). Praca jest tu ujmowana generalnie w kategoriach "towaru", tak że stosunki społeczne leżące u podstaw wytwarzania dóbr i usług są pomijane (por. Long, 1984, s. 10). Pomija się również w ten sposób pracę, za którą nie otrzymuje się płacy, np. pracę gospodyni domowej, pozamonetarną współpracę gospodarstw rolnych, nie opłacaną pracę rolnika wytwarzającego dobra bezpośredniej konsumpcji (*ibidem*, s. 1-29 i in:), pomoc krewnych mieszkających w mieście rodzinie ze wsi w sezonowych pracach polowych (Kocik, 1984, s. 135-141). Socjologowie pracy zakładają *implicite*, że warto badać tylko pracę opłacaną finansowo, i to założenie ekonomiczne tkwi u podstaw socjologicznych analiz pracy.

Trzy wyżej wymienione ujęcia pracy generalnie występują w polskiej socjologii pracy i mają przemożny wpływ na rodzaj i charakter badań empirycznych dotyczących pracy⁴. Często są one ze sobą pomieszane i występują razem (zob. Sztumski, 1981). Socjologowie nie badają więc tego, co jest pomiędzy poziomem psychologicznym pracownika (postawy, oczekiwania itp.) a końcowym efektem procesu pracy (wartości materialne bądź idealne). Mamy zatem sytuację paradoksalną - socjologowie pracy nie zajmują się samym procesem pracy, a więc jej społecznym zorganizowaniem przez samych uczestników tegoż procesu. Staje się to tym bardziej paradoksalne, gdy zauważymy, że wszyscy socjologowie pracy podkreślają, że praca jest "działalnością specyficzną ludzką", społeczną i decyduje o istnieniu każdego społeczeństwa (zob. Matuszak, 1986, s. 27). Jeśli tak jest, to działalność ta sama w sobie rzadko staje się centralnym przedmiotem analizy, bowiem zazwyczaj badamy albo odbicie pracy w psychice, a więc psychologizujemy, albo w cechach położenia społecznego, a więc zbytnio socjologizujemy, bądź w końcowych efektach pracy, a więc ekonomizujemy, lub łącząc te trzy aspekty gubimy po drodze problem "jak pracuje człowiek", jego powiązania z innymi ludźmi w konkretnej sytuacji pracy oraz usytuowany podział pracy z jego uwikłaniem czasowym.

Ilustracją tej tezy może być przyjrzenie się technikom badawczym używanym przez socjologów pracy. Są to zazwyczaj techniki kwestionariuszowe. Rzadko socjolog poświęca więcej czasu, by "dotknąć", przyrzeć się, "posłuchać" przez dłuższy czas samej sytuacji pracy i procesu pracy⁵. Najczęściej sam proces pracy (czynności pracy) jest czarną skrzynką dla socjologa, która oczywiście, według niego, jest ważna, ale bardzo rzadko staje się głównym przedmiotem badania (por. Hall, 1986, s. 31-34)⁶.

Podsumowanie

Każde działanie, gdy mu się przyjrzymy bliżej, niejako od wewnątrz, ma charakter interakcyjny. Każda czynność wykonywana również w samotności nie jest możliwa bez komunikowania się z innymi ludźmi przed lub po jej wykonaniu. Ponadto charakter tej czynności jest ściśle określony przez powyższy kontakt. Nie badając pracy na poziomie interakcji, można utracić wiele istotnych aspektów społecznych wyznaczających treść i charakter pracy. Wiele z tych aspektów może dotyczyć emergentnego poziomu interakcji i ten poziom leży głównie w polu zainteresowań A. Straussa i jego szkoły.

Ponadto A. Strauss optuje w kierunku szerszego ujęcia pracy: "Sugerujemy, że badania nad pracą, wykonywane z jakiegokolwiek perspektywy, powinny obejmować każde przedsięwzięcie (*enterprise*), nawet jeśli ludzie w nie zaangażowani nie myślą o nim jako o pracy [...]. Wiele działań ludzkich może mieć charakter zabawy (np. opłacona praca także), niemniej jednak zawierają one olbrzymią ilość pracy" (Strauss, 1985, s. 290).

Interakcjoniści, których badania zostały powyżej omówione, nie oddzielają wyraźnie działań czysto instrumentalnych od działań mających charakter komunikacyjny (Habermas, 1977, s. 354-355, 371-373). Szczególnie wyraźnym typem łączenia tych dwóch wymiarów działań człowieka jest jeden z rodzajów pracy sentymentalnej, a mianowicie "praca interakcyjna i moralne reguły", gdzie ukryte interakcyjne porozumienia, występujące w większości interakcji, zostały potraktowane jako praca. Mogłoby się wydawać, że specyfika instytucji szpitalnej określa włączenie w obowiązki personelu zwyczajowych praktyk interakcyjnych łagodzących cierpienia pacjenta i że stąd otrzymujemy ujęcie działań komunikacyjnych jako pracy. Jakkolwiek twierdzenie to częściowo jest prawdziwe, to jednak łączenie pracy czysto instrumentalnej z autotelicznymi praktykami ma swoje korzenie w podstawowym założeniu interakcjonizmu, a mianowicie w tym, że działanie człowieka ma *charakter refleksyjny*. Jednostka współokreśla i "wygenerowuje" z siebie symbole mające nie tylko wpływ na inne osoby, ale również na nią samą. W każdym działaniu istnieje "myśl", którą jednostka może przełożyć na "gest wokalny" (słowo) (Mead, 1975, s. 104-105). Jednostka jest więc ciągle zaangażowana w proces współtworzenia zewnętrznego świata i przekształcenia go. W tym samym czasie sama również ulega przekształceniom (*ibidem*, s. 299-300 i in.). Zasada społecznej kreatywności jednostki dotyczy więc zarówno działań czysto instrumentalnych, jak i komunikacyjnych, stąd powszechna podmiotowa twórczość mogła zostać nazwana pracą.

Czy do pracy można zakwalifikować działania klientów, konsumentów, nieformalne działania w trakcie opłaconej pracy? Według A. Straussa z pewnością tak. Wydaje się, że wiele czynności w naszym życiu codziennym przyczynia się do realizacji ważnych społecznych wartości, bez względu na to, czy czynności te są opłacone czy nie oraz czy występują w ramach instytucji, które nazywamy miejscem pracy, czy też nie. Wiele działań nieformalnych w społeczności, w której żyjemy, podtrzymuje więzi sąsiedztwa, a więc przyczynia się do podtrzymywania wspólnoty. Wiele działań w dziedzinie polityczno-społecznej jest nie opłaconych, a przyczynia się do podtrzymywania systemu społeczno-politycznego. Bycie klientem zabiera nam czas, wymaga planowania i wysiłku, "bycie pacjentem" również wymaga podjęcia wielu działań. Opieka nad dziećmi, chorymi w domu najczęściej nie jest uważana za pracę (zarówno w sensie potocznym jak i socjologicznym). Dopiero dostarczenie społecznych środków na taką opiekę wprowadza do wiedzy potocznej przekonanie, że czynności te mogą być pracą (Wadel, 1979, s. 365-384). Podobnie jest z czynnościami domowymi gospodyni wiejskiej czy działania kobiety - żony, matki, które rzadko uważane są za pracę (por. Long, 1984). Wszystko to świadczy, iż ciągle uwikłani jesteśmy w "ukrytą pracę życia codziennego" (Wadel, 1979). Odkrycie tej pracy dla i przez socjologa możliwe jest tylko wtedy, gdy skoncentruje się on w swych badaniach na samych działaniach i ich bezpośrednim otoczeniu społecznym.

Socjologiczna teoria pracy "szkoły w stylu Chicago", tj. H. Beckera, E. Hughesa oraz wielu innych badaczy, a także A. Straussa i jego szkoły, gdzie najpełniej została ona wyrażona, proponuje traktować pracę jako *pojęcie relacyjne* (termin zapożyczony od Wadel, 1979, s. 381). Idea relacyjności nie sugeruje nam, by traktować wszystkie czynności, jakie wykonujemy, jako pracę, ale by spojrzeć na pracę jako aspekt wszystkich społecznych stosunków,

których podtrzymanie jest możliwe tylko poprzez komunikowanie się. Ponadto wszystkie te czynności istnieją w czasie (por. pojęcie trajektorii), ich wzajemne relacje są także relacjami sekwencji; relacjami "czasowymi" ustalonymi społecznie na poziomie -interakcji.

"Pojęcie pracy może być rozpatrywane i uściślone, dopiero gdy odnosi się do określonego społeczeństwa i gdy jest rozpatrywane w ramach instytucji właściwych temu społeczeństwu" (Kowalewska, 1966, s. 22). Rzeczywiście, pojęcie pracy ma swoje korzenie społeczne (por. np. Wadel, 1979, s. 368-371), ale pracy nie można ograniczyć tylko do czynności wykonywanych w ramach instytucji, bowiem instytucje mogą istnieć, gdy wiele czynności niezbędnych do ich funkcjonowania wykonywanych jest poza nimi. Specyfiką społeczeństw industrialnych jest, że praca została oddzielona od konsumpcji poprzez powszechne wejście do życia społecznego instytucji będących "miejscami pracy". Ale w tychże społeczeństwach industrialnych (USA są krajem A. Straussa i jego szkoły) "ukryta praca życia codziennego" niezwykle silnie wpływa na instytucje będące miejscami pracy. Ponadto praca ma swój wymiar kulturowy i jest regulowana przez kulturę danego społeczeństwa bądź instytucji i często aspekty kulturowe ukrywają prawdziwą pracę, która jest wykonywana pod płaszczykiem działań ekspresyjnych, regulowanych przez ład kulturowy. Np. wiele rytuałów interakcyjnych, zwyczajów jest nieodzownym elementem procesu pracy i często niezwykle trudno jest oddzielić w danej sytuacji empirycznej aspekt czysto instrumentalny od aspektu ekspresyjnego działań ludzkich. Kultura często pośredniczy w kształtowaniu sytuacji pracy, wrastając w nią i tworząc nierozzerwalny związek (por. Konecki, 1985 b).

Takie implikacje teoretyczne i empiryczne dla socjologii zdają się płynąć z interakcyjnej koncepcji pracy A. L. Straussa i jego szkoły.

¹Należy podkreślić silny związek merytoryczny polskiej socjologii pracy z funkcjonalistyczną socjologią pracy w krajach zachodnich (por. Kulpińska, 1986).

²Problem ujęcia tożsamości przez A. Straussa został dokładnie omówiony przez Z. Bokszańskiego (1986). Por. także Strauss, 1959 oraz Piotrowski, 1985.

³Istnieją badania pracy w konwencji etnometodologicznej, których idea jest bliska (choć nie identyczna) koncepcji "pracy na poziomie interakcji". Zostały one szeroko omówione przez M. Czyżewskiego (1982).

⁴Uwaga ta dotyczy prawdopodobnie nie tylko polskiej socjologii pracy, lecz również generalnie anglosaskiej (por. Hall, 1986 oraz Shills, 1968).

⁵Odejściem od tej reguły są tutaj np. badania S. Skalmierskiego, który badał proces pracy na poziomie warsztatu poprzez studia terenowe, dzięki temu mógł dotrzeć do partykularnych strategii poszczególnych grup pracowniczych na poziomie warsztatu i stwierdzić, kto faktycznie kontroluje proces pracy. Nie jest to jednak badanie procesu pracy na poziomie samej interakcji, chociaż odkrywane są tu relacje pomiędzy podmiotami pracy (S. Skalmierski, 1984).

⁶T. Kotarbiński podaje prakseologiczną definicję pracy; pracą jest tutaj "wszelki splot czynów [...] mający na celu pokonywanie trudności dla uczynienia zadość czymś potrzebom istotnym" (1955, s. 89). "Potrzeby istotne natomiast to te, których niewykonanie grozi złem tej miary co utrata życia, zdrowia, źródeł utrzymania, wolności osobistej, czci, spokoju sumienia i życzliwości istot kochanych, radości życia itp." (ibidem, s. 90). Jakkolwiek definicja ta obejmuje czynności pracy ("pokonywanie trudności"), to akcent jest tu głównie położony na te aspekty pracy, które wykraczają poza wymiar bezpośrednio czynnościowy, tj. na potrzeby jednostki i związany z zaspokojeniem tych potrzeb przymus wykonania pracy.

Literatura:

J. L. Austin:*How to Do Things with Words*.New York 1965 Oxford University Press.

H. Becker, B. Geer, E. C. Hughes, A. L. Strauss:*Boys in White: Student Culture in Medical School*.Chicago 1961

- University of Chicago Press.
- H. Becker:*Sociological Work. Method and Substance. Transaction Book.*New Brunswick, New Jersey 1970. Z. Bokszyński:*Koncepcja tożsamości jednostki w pracach Anzelma L. Straussa.*"Studia Socjologiczne" 1986 nr 2, s. 89-110.
- G. Burrell, G. Morgan:*Sociological Paradigms and Organisational Analysis.*Heinemann Educational Books Ltd. 1979.
- M. Czyżewski:*Zagadnienia pracy w etnometodologii.*Raport literaturowy (Problem MR "Człowiek i praca"). Uniwersytet Łódzki 1982 (maszynopis).
- M. Czyżewski:*Interakcjonizm i analiza konwersacyjna jako sposoby badania biografii. Etnografia wobec etnometodologii*1985 (w druku).
- J. Emerson:*Behavior in Private Places: Sustaining Definitions of Reality in Gynecological Examinations.*W: Recent Sociology No 2. Ed. by H. P. Dreitzel. New York 1970. The Macmillan Company.
- S. Fagerhaugh, A. L. Strauss:*Politics of Pain Management: Staff-Patient Interaction.*Menlo Park 1977 Addison-Wesley Publishing Co.
- W. Fischer:*Time and Chronic Illness: A Study on the Social Constitution of Temporality.*Berkeley 1982 (nie opublikowana rozprawa habilitacyjna).
- E. Freidson:*Zastosowanie teorii organizacji. Modele organizacji i usług w opiece zdrowotnej.*W: Socjologia a zdrowie. Pod red. M. Sokołowskiej, J. Hołówki, A. Ostrowskiej. Warszawa 1976. B. Glaser:*Theoretical Sensitivity.*Mill Valley 1978 Sociology Press.
- B. Glaser, A. L. Strauss:*Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research.*Chicago 1967 Aldine Publishing Co.
- B. Glaser, A. L. Strauss:*Time for Dying.*Chicago 1968 Aldine Publishing Co.
- B. Glaser, A. L. Strauss:*Status Passage: A Formal Theory,* Chicago 1971 Aldine Publishing Co. E. Goffman: Asylums. 1961 (cyt. wg wydania: Harmondsworth 1968 Penquin).
- E. Goffman:*Stigma. Englewood Cliffs.*New York 1963 Prentice-Hall.
- E. Goffman:*Role Distance.*W: tegoż: Encounters, Harmondsworth 1972, Penquin.
- E. Goffman:*Forms of Talk.*Oxford 1981 Basil Blackwell.
- B. Grafton-Small, S. Linstead:*The Everyday Professional Skill in the Symbolic Management of Occupational Kinship.*W: The Symbolics of Skill. Ed. by A. Strati. Quaderno 5/6, Dipartimento di Politica Sociale, Università di Trento 1985
- P. C. Gronn:*Talk as the Work: The Accomplishment of School Administration.*"Administrative Science Quarterly" Vol. 28. 1983, s. 1-21.
- J. Habermas:*Technika i nauka jako ideologia.*W: Czy kryzys socjologii. Pod red. J. Szackiego, Warszawa 1987 Czytelnik.
- R. Hall:*Dimensions of Work.*Sage Publications Inc. 1986,
- Ch. Heath:*Preserving the Consultation: Medical Record Card and Professional Conduct.*"Sociology of Health and Illness" Vol. 4. 1981 nr 1.
- Ch. Heath:*Interactional Participation: The Coordination of Gesture, Speech and Gaze.*(reprint form Discourse Analysis and Natural Rhetories). Ed. by K. D' Urso, P. Leonardi (bez daty). E. Hughes:*Men and Their Work.*The Free Press. Glencoe, Ill. 1958.
- F. Johnson, Ch. Kaplan:*Talk-in- the-Work: Aspects of Social Organization of Work in a Computer Center.*"Journal of Pragmatics" Vol. 35, 1980, s. 1-365.
- L. Kocik:*A Note on the Custom of "Paying Off" on Family Farms in Poland.*W : Family and Work in Rural Societies. Ed. by N. Long 1984.
- K. Konecki:*Jaźń w totalnej instytucji obozu koncentracyjnego.*"Kultura i Społeczeństwo" 1985/a/ nr 3. K. Konecki:*Trajectory of the Newcomer in Industria! Organization.*Referat prezentowany na międzynarodowej konferencji poświęconej metodzie biograficznej. Poznań, 5-6 XII 1985/b/.
- T. Kotarbiński:*Traktat o dobrej robocie.*Łódź 1955.
- S. Kowalewska:*Przysposobienie do pracy w przemyśle.*Wrocław 1966 Ossolineum.
- J. Kulpińska:*Socjologia pracy i przemysłu w Polsce.*"Studia Socjologiczne" 1973 nr 4.

- J. Kulpińska:*Tendencje rozwoju socjologii pracy*.W: Socjologia pracy i przemysłu. Pod red. S. Dziecielskiej-Machnikowskiej i J. Kulpińskiej, Łódź 1986.
- J. Kulpińska [red.]:*Socjologia przemysłu*.Warszawa 1974 PWE.
- A. Matejko:*Socjologia zakładu pracy*.Warszawa 1961 Wiedza Powszechna.
- G. Matuszak:*Praca - społeczeństwo pracujące*.W: Socjologia pracy i przemysłu. Pod red. S. Dziecielskiej-Machnikowskiej i J. Kulpińskiej. Łódź 1986.
- N. Long:*Family and Work in Rural Societies. Perspective on Non-wage Labour*.Tavistock Publications 1984.
- A. Piotrowski:*Pojęcie tożsamości w tradycji interakcjonizmu symbolicznego*. "Kultura i Społeczeństwo" 1985 nr 3.
- D. L. Shills [ed.]:*International Encyclopedia of the Social Sciences*.New Jork 1968 Macmillan and The Free Press (hasło "work").
- D. Silvermann:*Theory of Organizations*.London 1970 Heinemann.
- S. Skalmierski:*Wprowadzenie elastycznych systemów produkcyjnych*.Uniwersytet Łódzki 1984 (maszynopis).
- A. L. Strauss:*Mirrors and Masks*.The Sociology Press 1959.
- A. L. Strauss:*Qualitative Analysis for Social Scientists*.Cambridge 1987.
- A. L. Strauss, S. Fagerhaugh, B. Suczek, C. Wiener:*Social Organization of Medical Work*.The University of Chicago Press 1985.
- A. L. Strauss, B. Fisher:*Interactionism*.San Francisco (bez daty) (maszynopis powielony).
- D. Sudnow: Norman Crimes:*Sociological Features of Penal Code in a Public Defender Office*. "Social Problem" Vol. 12. 1965 nr 3, s. 255-276.
- J. Szczepański:*Uwagi o przedmiocie i zadaniach socjologii*.W: Jak pracuje człowiek. Pod red. B. Biegeleisen-Żelazowskiego, T. Tomaszewskiego, A. Sarapaty, J. Rosnera. Warszawa 1961.
- J. Sztumski:*Socjologia pracy w zarysie*.Warszawa 1981.
- B. Turner:*Exploring the Industrial Subculture*.The MacMillan Press 1971.
- C. Wadel:*The Hidden Work of Everyday Life*.W: Social Antropology of Work. Ed. by S. Wallman. London 1979 Academic Press.
- S. Widerszpil [red.]:*Socjologia w zakładzie pracy*.Warszawa 1978.