

Maciej Musiał

## **Kolonizacja intymności. Badania socjologiczne Arlie Russell Hochschild w perspektywie teorii krytycznej Jürgena Habermasa**

Powyższy tytuł zawiera dwa człony, z których każdy nawiązuje do innej koncepcji. „Kolonizacja” jest elementem zaczerpniętym z aparatu pojęciowego Jürgena Habermasa, natomiast „intymność” odsyła do omawianych przez Arlie Russell Hochschild procesów przemian relacji pomiędzy sferą intymną a sferą pracy<sup>1</sup>. Niniejszy tekst oparty jest na przeświadczeniu, że Habermasowska kolonizacja *Lebensweltu* (świata życia) i omawiana przez Hochschild komercjalizacja intymności stanowią w pewnym stopniu opis tego samego mechanizmu, choć oczywiście dotyczą różnych jego aspektów i zakresów funkcjonowania, a także osadzone są na różnych stopniach abstrakcji. Kolonizacja *Lebensweltu* jest konceptem charakteryzującym się, jak wiadomo, wysoką abstrakcyjnością, osadzonym w precyzyjnie skonstruowanej teorii i odnosi się do szerokiej klasy zjawisk. Tymczasem teza o komercjalizacji intymności jest w zasadzie wnioskiem wyprowadzonym z drobiazgowych, lecz przeprowadzonych na stosunkowo wąską skalę badań empirycznych. W ramach niniejszego artykułu podjęta zostaje próba wyłożenia i uporządkowania dociekań Hochschild za pomocą

|217

---

<sup>1</sup> Należy zaznaczyć, iż zawarte w tytule pojęcie intymność wiązać można nie tylko z badaniami Hochschild. Równie dobrze można pokusić się o odczytanie przez pryzmat koncepcji Habermasa dociekań m.in. Ericha Fromma (2006), Zygmunta Baumana (2003) czy Wojciecha Klimczyka (2008), którzy również – za pomocą właściwych sobie aparatów pojęciowych i perspektyw badawczych – konstatują komercjalizację określonych elementów sfery intymnej i funkcjonalność tego procesu wobec systemu kapitalistycznego.

aparatury pojęciowej Habermasa. Tym samym tezy amerykańskiej socjologii zyskują bardziej precyzyjny i ostrzejszy wyraz, natomiast teoria niemieckiego filozofa uposażona zostaje w argumenty empiryczne. Porządek niniejszego szkicu jest następujący: najpierw omówione zostaną główne założenia kolonizacji świata życia, a przedmiotem dalszych wywodów będzie przybliżenie wyników badań Hochschild i zinterpretowanie ich za pomocą Habermasowskich narzędzi teoretycznych.

Próbując systematycznie wyłożyć sens Habermasowskiej koncepcji kolonizacji *Lebensweltu*, warto zacząć od zreferowania jego wizji społeczeństwa. W tym celu należy prześledzić tok myślenia niemieckiego filozofa, w ramach którego wyprowadza on dwa fundamentalne rozróżnienia: na integrację społeczną i integrację systemową oraz na system i świat życia.

Pierwsze z wymienionych rozróżnień konstruuje Habermas na bazie rozważań dotyczących Durkheimowskiej tezy o przejściu od społeczeństw zintegrowanych solidarnością mechaniczną do społeczeństw zintegrowanych solidarnością organiczną. Na tej podstawie Habermas odróżnia „mechanizmy koordynacji działania, dostrajające do siebie orientacje ukierunkowujące działania uczestników [...] od mechanizmów, które tworząc sieci funkcjonalnych powiązań między następstwami działań, stabilizują powstałe w sposób niezamierzony układy zależności między działaniami. W jednym przypadku tym, co integruje system działania, jest konsens zapewniony normatywnie lub osiągnięty komunikacyjnie, w drugim zaś wykraczająca poza świadomość aktorów nienormatywna regulacja jednostkowych decyzji” [Habermas, 2002, s. 208]. Integracja społeczna oznacza zatem warunkowanie działań przez normy i dyrektywy powszechnie respektowane lub doraźnie wypracowane w procesie komunikacji przez jednostki, natomiast integracja systemowa stanowi zespół relacji o charakterze funkcjonalnym, powstały w wyniku niezamierzonych i nieuświadomionych konsekwencji działań.

218|

Z powyższego rozróżnienia Habermas wyprowadza istotne konsekwencje: „Rozróżnienie [dwa form] integracji: integracji społecznej, której zaczynem są orientacje ukierunkowujące działania, i integracji systemowej, rozciągającej się ponad orientacjami działania i przenikającej te orientacje, każe wprowadzić odpowiednie zróżnicowania w samym pojęciu społeczeństwa” [Habermas, 2002, s. 208-209]. Rozróżnienie na dwa typy integracji prowadzi Habermasa do wniosku, że społeczeństwo funkcjonuje w ramach dwóch płaszczyzn: (1) świata życia, który działa w oparciu o mechanizmy integracji społecznej, oraz (2) systemu, który fundowany jest przez integrację systemową.

Powyższe metodologiczne rozróżnienie jest dla Habermasa fundamentalne i stanowi sposób połączenia perspektywy badawczej teorii systemów oraz teorii działania. Z tej pozycji Habermas na nowo odczytuje myśl Maxa

Webera i Karola Marksa, aplikując do nich wyartykułowane powyżej rozróżnienie. Wypracowana perspektywa stanowi dla Habermasa również narzędzie krytyki, wymierzone szczególnie w teorię systemów (głównie w wersji Talcotta Parsonsa i Niklasa Luhmanna), która zostaje oskarżona o jednostronne skoncentrowanie się na perspektywie funkcjonalno-systemowej i potraktowanie świata życia podług kryteriów integracji systemowej jako po prostu jednego z podsystemów. W niniejszych rozważaniach pominięte zostaną wątki dotyczące mniej lub bardziej krytycznych dyskusji Habermasa ze wzmiankowanymi myślicielami. Kolejnym krokiem poczynionym w ramach bieżących wywodów będzie skrótowe omówienie charakterystyk, jakie konstruuje Habermas dla świata życia i systemu.

Habermas konceptualizuje *Lebenswelt*, wychodząc od myśli fenomenologicznej (głównie Alfreda Schutza), traktując świat życia jako „zasób przekazywanych kulturowo i zorganizowanych językowo wzorów interpretacji” [Habermas, 2002, s. 220], a zarazem „nieproblematiczne przekonania stanowiące ukryte zaplecze [...]”; z nich to tworzy się każdorazowo kontekst procesów dochodzenia do porozumienia” [Habermas, 2002, s. 222]. Świat życia to zatem kulturowo przekazywane przekonania milcząco respektowane przez członków danej wspólnoty, stanowiące skądinąd konstytutywny warunek komunikacji [Habermas, 2002, s. 224]. Jako całość stanowi on zawsze niedyskursywną wiedzę tła, spośród której poszczególne fragmenty mogą być tematyzowane i „ujawniane” jako kontekst konkretnego działania w konkretnej sytuacji.

Niemniej jednak Habermas dostrzega w perspektywie fenomenologicznej kulturalistyczne zawężenie obrazu świata życia i postuluje rozbudowanie jego charakterystyki o kolejne komponenty w postaci społeczeństwa i osobowości:

To ukryte zaplecze, w takim samym stopniu jak z pospolicie znanych przekonań, składa się *również* z indywidualnych umiejętności, z intuicyjnej wiedzy, *jak* poradzić sobie z pewną sytuacją, oraz ze społecznie utrwalonych praktyk – z intuicyjnej wiedzy, *na co* można się w pewnej sytuacji zdać. Społeczeństwo i osobowość działają nie tylko jako restrykcje, służą również jako zasoby. Bezdyskusyjny charakter świata życia, na którym bazujemy i z którego wychodzimy, działając komunikacyjnie, bierze się *także* z pewności, jaką aktor zawdzięcza sprawdzonym więziom solidarności i wypróbowanym kompetencjom. Paradoksalny charakter wiedzy właściwej światu życia, która tylko dlatego daje uczucie absolutnej pewności, ponieważ się o niej nie wie, zawdzięczać należy okoliczności, że wiedza o tym, *na co* można się zdać i *jak* można coś uczynić, jest jeszcze w sposób niezróżnicowany związana z tym, *co* wie się w sposób przedrefleksyjny. Jeśli jednak więzy solidarności w wypadku grup zintegrowanych

na gruncie wartości i norm oraz kompetencje uspołecznionych jednostek mają *a tergo* udział [...] w działaniu komunikacyjnym w sposób podobny jak tradycje kulturowe, to rzeczą wskazaną będzie skorygowanie *kulturalistycznego zawężenia koncepcji świata życia* [Habermas, 2002, s. 239].

*Lebenswelt* jest zatem zasobem milczącej i uznawanej za oczywistą wiedzy, której źródło jest trojaki: 1) kultura („zasób wiedzy, do którego uczestnicy komunikacji sięgają i z którego czerpią interpretacje, kiedy porozumiewają się ze sobą co do czegoś w świecie” [Habermas, 2002, s. 244]), 2) społeczeństwo („prawowite porządki, za sprawą których uczestnicy komunikacji regulują swą przynależność do grup społecznych i tym samym zapewniają solidarność” [Habermas, 2002, s. 244]) oraz 3) osobowość („te kompetencje, które czynią podmiot zdolnym do mówienia i działania, czyli sprawiają, że jest on w stanie uczestniczyć w procesach dochodzenia do porozumienia i przy tym utwierdzać własną tożsamość” [Habermas, 2002, s. 244]).

Priorytetową funkcją *Lebensweltu* jest reprodukcja symboliczna (przeciwstawiana reprodukcji materialnej, która stanowi prymarną funkcję systemu) realizująca się w trzech wymiarach: socjalizacji (odnoszącej się do płaszczyzny osobowości), integracji społecznej (odnoszącej się do płaszczyzny społeczeństwa) i reprodukcji kulturowej (odnoszącej się do kultury)<sup>2</sup>. Należy zaznaczyć, że reprodukcja symboliczna w ramach *Lebensweltu* możliwa jest dzięki działaniu komunikacyjnemu, które „rozważane w funkcjonalnym aspekcie *dochodzenia do porozumienia* służy tradycji i odnawianiu wiedzy kulturowej; w aspekcie *koordynowania działań* służy ono integracji społecznej oraz wytwarzaniu solidarności; wreszcie w aspekcie *socjalizacji* służy wykształcaniu tożsamości indywidualnych” [Habermas, 2002, s. 243-244]. Łącząc reprodukcję symboliczną z funkcjami działania komunikacyjnego nastawionego na porozumienie, Habermas powiada: „Symboliczne struktury świata życia reprodukują się w drodze kontynuowania wiedzy mającej ważność, stabilizowania solidarności grupowej i wychowywania odpowiedzialnych aktorów” [Habermas, 2002, s. 244]. W tym sensie Habermasowski *Lebenswelt* można za Sławomirem Magalą określić [1991, s. 125] jako „matecznik uspołecznienia”.

Podstawową funkcją systemu, jak już wspomniano, jest reprodukcja materialna. Habermas skupia się w swoich rozważaniach dotyczących systemu na dwóch podsystemach: ekonomicznym i administracyjnym, czyli w gruncie rzeczy na kapitalizmie i państwie. W ramach tychże podsystemów działania nie są warunkowane za pomocą medium językowego, lecz za pomocą

<sup>2</sup> Zob. tabelę zatytułowaną „Wkład wnoszony przez procesy reprodukcji w utrzymaniu strukturalnych komponentów świata życia” [Habermas, 2002, s. 251].

mediów pieniądza i władzy. W konsekwencji działania komunikacyjne i dążenie do porozumienia są w ramach systemów zmarginalizowane na rzecz dominacji *działań instrumentalnych i strategicznych* oraz związanego z nimi nastawienia na sukces.

Habermas powiada, iż w ramach społeczeństw pierwotnych mamy właściwie do czynienia z „zazębianiem się” integracji społecznej i integracji systemowej, sprzężeniem pomiędzy światem życia i systemem. Niemniej jednak wraz z postępującą racjonalizacją w ramach *Lebensweltu* wykształcają się autonomiczne podsystemy, które funkcjonują w oparciu o integrację systemową. W ten sposób dochodzi do zaniku zazębienia integracji systemowej i integracji społecznej oraz do rozdzielania się systemu i świata życia. Owo rozdzielenie stanowi jeden z koniecznych warunków i procesów towarzyszących procesowi modernizacji. Habermas twierdzi, że Weberowskie „odczarowanie świata”, czyli – mówiąc w sposób najogólniejszy – odejście od tradycji, w szczególności tradycji religijnej, stanowi wyraz racjonalizacji świata życia na płaszczyźnie komponentów kultury i osoby, która jest warunkiem racjonalizacji na płaszczyźnie komponentu społecznego:

Świat życia musi zostać tak dalece zracjonalizowany, by etycznie zneutralizowane obszary działania mogły być prawowicie regulowane za pomocą formalnych procedur ustanowienia i uzasadniania norm. Tradycja kulturalna musi już stać się na tyle płynna, aby prawowite porządki mogły obyć się bez dogmatycznego ugruntowania mocno osadzonego w tradycji. Osoby zaś w obrębie pola, jakie w łonie abstrakcyjnie i powszechnie unormowanych obszarów działania pozostawiono przygodności, muszą już umieć działać na tyle autonomicznie, aby bez stwarzania zagrożeń dla własnej tożsamości mogły przestawiać się z moralnie zdefiniowanych układów właściwych działaniu zorientowanemu na dochodzenie do porozumienia na obszary działania zorganizowane środkami prawnymi [Habermas, 2002, s. 573].

|221

Racjonalizacja *Lebensweltu* w aspekcie kultury i osoby opiera się zatem na przesunięciu koordynacji działań z sankcji moralnych związanych z tradycją religijną na normy prawa stanowionego: „Musi istnieć możliwość zakotwiczenia pieniądza i władzy jako mediów w świecie życia, tzn. ich zinstytucjonalizowania środkami prawa pozytywnego. Gdy spełnione są te warunki startu, może dojść do wykształcenia się i wyodrębnienia systemu gospodarczego i systemu administracyjnego” [Habermas, 2002, s. 688]. Zatem, gdy racjonalizacja przyjmuje wymiar instytucjonalny (czyli dochodzi do skutku w ramach trzeciego komponentu świata życia: społeczeństwa), wykształcają się autonomiczne wobec *Lebensweltu* podsystemy: ekonomiczny i administracyjny.

Nowo powstałe podsystemy nie funkcjonują na podstawie takich samych zasad jak świat życia. Jak zostało zaznaczone wcześniej, w ramach *Lebensweltu* działania koordynowane są przez racjonalność komunikacyjną nastawioną na porozumienie, natomiast w ramach podsystemów działania koordynowane są przez racjonalność celowo-racjonalną nastawioną na sukces – tym samym podczas gdy świat życia funkcjonuje w oparciu o integrację społeczną (bazującą na działaniu komunikacyjnym nastawionym na porozumienie), system opiera się na integracji systemowej (bazującej na funkcjonalnych związkach pomiędzy efektami działania). Ponadto, o ile *Lebenswelt* opiera się na medium języka, podsystemy opierają się na medium władzy (administracyjnym) i pieniądza (ekonomicznym).

Zanik sprzężenia pomiędzy systemem i światem życia oraz zanik zażebienia się integracji społecznej i integracji systemowej dają początek procesowi mediatyzacji świata życia, polegającemu na „przestawieniu” koordynacji zespołów działań z medium języka na media pieniądza i władzy. Paradoksalnie, zanik sprzężenia pomiędzy systemem a światem życia prowadzi więc do wykształcenia się nowych zależności pomiędzy nimi objawiających się głównie poprzez wspomniany proces mediatyzacji, natomiast racjonalizacja świata życia prowadzi do wykształcenia się systemów rządzonych racjonalnością inną niż ta typowa dla *Lebensweltu*. W momencie gdy w ramach procesu mediatyzacji równowaga reprodukcji materialnej utrzymywana jest kosztem reprodukcji symbolicznej, mediatyzacja *Lebensweltu* przyjmuje patologiczną postać kolonizacji:

Dla analizy procesów modernizacji wynika z tego generalna (*globale*) hipoteza, iż progresywnie racjonalizowany świat życia oddziela się, a zarazem popada w zależność od coraz bardziej złożonych, formalnie zorganizowanych obszarów działania – takich jak ekonomia i administracja państwowa. Zależność ta, mająca źródło w mediatyzacji świata życia przez imperatywy systemowe, przybiera patologiczne formy kolonizacji wewnętrznej w miarę, jak zapobieganie krytycznym stanom nierównowagi reprodukcji materialnej (czyli kryzysom sterowania dającym się analizować w ramach teorii systemów) staje się możliwe już tylko za cenę zaburzeń symbolicznej reprodukcji świata życia (tzn. za cenę „subiektywnie” doświadczanych kryzysów lub patologii zagrażających tożsamości) [Habermas, 2002, s. 550].

Jako swoisty empiryczny przejaw procesu kolonizacji Habermas podaje mechanizm jurydyzacji. Dalsze rozważania mają na celu scharakteryzowanie opisywanego przez Hochschild mechanizmu komercjalizacji intymności jako kolejnego empirycznego świadectwa Habermasowskiej kolonizacji.



W bieżącej części wywodu przedstawione zostaną badania Hochschild dotyczące pracy stewardes oraz – w dalszej kolejności – pracy opiekunek, stanowiące – w przekonaniu autorki – przykład szerszego zjawiska komercjalizacji emocji, które zinterpretowane zostaną przez pryzmat Habermasowskiego konceptu kolonizacji *Lebensweltu*. Nie sposób zrekonstruować tutaj wszystkich aspektów przedstawianych przez Hochschild opisów praktycznej pracy we wzmiankowanych powyżej zawodach, co więcej, nie ma również takiej potrzeby. „Powierzchowna” charakterystyka pracy stewardes i opiekunek zostanie zatem przedstawiona w sposób zdawkowy, na rzecz rozwinięcia „głębszych” teoretycznych analiz owej pracy.

Praca stewardes, jak powszechnie wiadomo, polega na obsłudze pasażerów. Ich wygląd oraz zachowanie mają sprawić, by podróżni czuli się komfortowo, nie stresowali się lotem i – w ostatecznym rozrachunku – w przyszłości również skorzystali z usług danych linii lotniczych. Jednym ze środków, za pomocą których stewardesy realizują nakreślone powyżej cele, jest uśmiechanie się. Hochschild podkreśla, że stewardesy niemal nieustannie, w rozmaitych okolicznościach (podczas szkoleń, kontaktów z pilotami, przełożonymi, stewardesami starszymi stopniem) instruowane są o konieczności zachowywania na twarzy uśmiechu. Niemniej jednak, jak zauważa Hochschild, w większości linii lotniczych nie wystarczy, by stewardesa po prostu się uśmiechała, uśmiech nie ma być tylko „przyklejony do twarzy”<sup>3</sup>. Stewardesy są szkolone i instruowane w taki sposób, by uśmiechy na ich twarzach był wynikiem *faktycznie przeżywanej* radości, by kryła się za nimi *rzeczywiście odczuwana* sympatia: „Podczas szkolenia w Delcie [linie lotnicze, w których socjolożka przeprowadzała badania – przyp. M.M.] największy nacisk kładziono na zdolność do zachowywania się, jakby kabina samolotu (w której pracują) była ich domem (gdzie nie pracują). Praktykantkom kazano myśleć o pasażerze, *jakby* był «ich własnym gościem w ich własnym mieszkaniu». Odwoływano się do ich prywatnych wspomnień związanych z podejmowaniem gości [...]” [Hochschild, 2009 s. 114].

|223

W ramach powyższych wywodów staje się jasne, dlaczego pasażerom należy się „prawdziwy” uśmiech – pasażerów tych należy bowiem postrzegać jako gości, stewardesy powinny natomiast postrzegać siebie jako gospodarzy, tym samym stwarzając coś na kształt ciepła domowego ogniska. Owo ciepło jest jednak przeznaczone tylko dla pasażerów, bowiem nie są oni zobowiązani odwzajemniać okazanej im troski i sympatii. Co więcej, mają prawo

<sup>3</sup> Hochschild wspomina, że pewne amerykańskie linie lotnicze reklamują się za pomocą plakatu przedstawiającego uśmiechnięte stewardesy oraz hasła: „Nasz uśmiech nigdy nie jest przyklejony do twarzy” [Hochschild, 2009, s. 5].

okazywać niezadowolenie, wulgarność, agresję, na co stewardesy winny odpowiadać jeszcze większą troską i sympatią, a także uśmiechem. Klienci bowiem – relacjonuje Hochschild sposób myślenia wpajany stewardesom – są jak dzieci, więc nie można ich o nic obwiniać, nie można się na nich gniewać [Hochschild, 2009, s. 119]. Nawet język stworzony przez linie lotnicze zbudowany jest w taki sposób, by całą odpowiedzialność i winę przenosić na stewardesy, jednocześnie usprawiedliwiając ewentualne przewiny pasażerów: „Powszechnie używane sformułowanie «niewłaściwie obsłużony pasażer» sugeruje, że doszło do fuzerki, że ktoś w wielkiej sieci pracowników, rozciągającej się od chodnika przed terminalem do kabiny pasażerskiej, musiał się pogubić. Eliminując z języka możliwość przypisywania winy pasażerowi, usuwa się po cichu z dyskursu myśl, że pracownik ma się prawo na niego zezłościć. Z lingwistycznego punktu widzenia, pasażer nigdy *nie robi* niczego złe, więc nie można go obwiniać lub uczynić obiektem gniewu” [Hochschild, 2009, s. 120].

Linie lotnicze tworzą swoistą narrację, w ramach której klient jest gościem, a zarazem mogącym pozwolić sobie na wszystko dzieckiem, kabina samolotu jest domem, w którym stewardesa – jako gospodarz – ma obowiązek stworzyć „ciepło domowego ogniska”, jednocześnie nie mając prawa z niego korzystać. Hochschild objaśnia to zjawisko, stwierdzając, że w pracy stewardes zachodzi:

[...] transmutacja trzech podstawowych elementów życia emocjonalnego: pracy emocjonalnej, reguł odczuwania i wymian społecznych. Po pierwsze, praca emocjonalna przestaje być aktem prywatnym, a staje się aktem publicznym; kupowanym jedną ręką, a sprzedawanym drugą. Pracą emocjonalną nie kierują już same jednostki, ale wynajęci reżyserzy, którzy selekcjonują, szkolą i nadzorują innych. Po drugie, to nie jednostki decydują o regułach odczuwania, negocjując je samodzielnie z innymi; reguły wyjaśnia się na forum publicznym – w *Przewodniku po karierze stewardesy i stewarda*, w *Podręczniku światowych linii lotniczych*, podczas szkoleń i w rozmowach z przełożonymi wszystkich stopni. Po trzecie, wymiany społeczne zostają wtłoczone w wąskie kanały; wzdłuż brzegów emocjonalnego oceanu znaleźć można jakieś kryjówki, ale możliwości samodzielnego żeglowania są znacznie ograniczone [Hochschild, 2009, s. 127].

Transmutacja, o której pisze Hochschild, polega na przeniesieniu intymnych emocji ze sfery prywatnej/intymnej (z domu) do sfery publicznej (do pracy) – nie mówimy tu już zatem o indywidualnej i wykonywanej codziennie przez każdego pracy nad uczuciem (*emotional work*), lecz o wykorzystywaniu uczuć do pracy zarobkowej (*emotional labor*) – tym samym emocje



zostają poddane urynkowieniu, stają się towarem. Praca emocjonalna, reguły odczuwania i zasady wymian społecznych zostają podporządkowane celom, które stawia sobie dana instytucja (tu lotnicze). W większości przypadków jest to zysk. W ten sposób jednostka jest właściwie medium, za pomocą którego instytucja wyraża „swoje” uczucia; jak powiada Hochschild: „w pracy stewardesy uśmiech został oddzielony od jego zwyczajowej funkcji, czyli wyrażenia osobistych uczuć, i złączony z inną funkcją – wyrażenia uczuć firmy” [Hochschild, 2009, s. 135] – w tym sensie mamy do czynienia z zarządzaniem emocjami (*management of emotions*): linie lotnicze określają, jakie emocje, w jaki sposób i w jakich okolicznościach stewardesy winny wyrażać i odczuwać w trakcie swojej pracy, jednocześnie zakazując (nawet w skrajnych przypadkach) spontanicznego wyrażania „własnych” emocji jednostki.

Przekładając dotychczasowe ustalenia na język teorii Habermasa, wydaje się, iż to, co Hochschild nazywa transmutacją, stanowi szczególny przypadek kolonizacji *Lebensweltu*. Wyrażanie emocji charakterystyczne dla sfery intymnej i regulowane przez „wiedzę tła”, jaką jest *Lebenswelt*, zostaje wprężone w funkcjonowanie instytucji stanowiącej część podsystemu ekonomicznego i poddane jego logice. Dochodzi tu do – znanej z omawianego przez Habermasa procesu jurydyzacji – formalizacji polegającej na regulowaniu wyrażania i okazywania emocji za pomocą odgórnie narzuconych procedur, zupełnie odmiennych od reguł obowiązujących w *Lebenswelcie* („to nie jednostki decydują o regułach odczuwania, negocjując je samodzielnie z innymi; reguły wyjaśnia się [...] w *Przewodniku po karierze stewardesy i stewarda*, w *Podręczniku światowych linii lotniczych*”). Jednocześnie wyrażanie emocji przestaje się odbywać w oparciu o działanie komunikacyjne i zostaje przestawione na działanie strategiczne – stewardesy w gruncie rzeczy nie są nastawione na porozumienie z pasażerami, lecz na realizację celów określonych w procedurach. Ponadto emocje zostają utowarowione, co skutkuje przestawieniem ich z medium języka na medium pieniądza – stąd stewardesy nie roszczą sobie prawa do stwarzanego przez siebie ciepła domowego ogniska i – należnych im z punktu widzenia reguł *Lebensweltu* – empatii i wdzięczności oraz prawa do oburzenia ich brakiem; rezygnacja z tych roszczeń została opłacona przez linie lotnicze w formie pensji.

Dotychczas zrekonstruowane elementy myśli Hochschild narażone są na pewien zarzut, mianowicie w uzasadniony sposób można powątpiewać, czy opisywana sytuacja stewardes rzeczywiście jest czymś wyjątkowym, czy nie jest to po prostu nieco bardziej natężony pod względem ilościowym przypadek powszechnej i od dawna znanej sytuacji, gdy stanowisko pracy lub miejsce w hierarchii społecznej wymusza uśmiechanie się, życzliwość,

okazywanie sympatii – okazywanie określonych emocji. Stosowanie emocji jako narzędzia pracy jest – np. w sferze handlu – czymś powszechnym i najzupełniej standardowym nie tylko w ramach kultury współczesnej, lecz – mógłby perorować potencjalny sceptyk – posiada historię sięgającą co najmniej setek lat. Wyrażony powyżej zarzut wydaje się w pewnym stopniu zasadny. Potencjalną odpowiedź, wskazującą na nowe, dotychczas nieobecne zjawisko diagnozowane przez socjolożkę, wyinterpretować można z następującego *passusu*:

Przedsiębiorstwa, więzienia, szkoły, kościoły – instytucje praktycznie każdego rodzaju – przejmują niektóre funkcje reżysera i zmieniają relację między nim a aktorem. Miarą sukcesu dla kadry kierowniczej instytucji jest skuteczne wytworzenie iluzji wytwarzającej pożądane uczucia pracowników, określenie norm rządzących ich pamięcią emocjonalną i sposobem wykorzystania „okoliczności założonych”. Nie chodzi o to, że pracownikom nie wolno postrzegać rzeczywistości czy myśleć w dowolny sposób lub że muszą okazywać uczucia (działanie powierzchowne) w sposób przyjęty w danej instytucji. Gdyby instytucje poprzestały na tym, mielibyśmy do czynienia ze znacznie klarowniejszą i mniej niepokojącą sytuacją. Rzecz w tym, że nie poprzestają. Niektóre z nich w bardzo wyrafinowany sposób posługują się technikami działania głębokiego; wskazują, jak należy wyobrażać sobie rzeczywistość, a przez to, jak odczuwać [Hochschild, 2009, s. 54].

Warto zatrzymać się przez chwilę na zjawisku tworzenia przez linie lotnicze na potrzeby pracy nowego obrazu świata rządzonego swoistymi (a co najważniejsze – odmiennymi niż „reszta świata”) regułami kulturowymi. Hochschild diagnozuje tę sytuację, stwierdzając, że kapitalizm jest nie tylko systemem ekonomicznym, lecz również systemem kulturowym, niejako konkurującym ze „zwykłą” kulturą [Hochschild, 2003, s. 209]. Niemniej jednak do diagnozy Hochschild warto dodać, że kapitalizm nie tworzy kultury spójnej i jednorodnej. Zbiory norm i dyrektyw, a także wytwarzane obrazy świata, są co prawda niemal zawsze podporządkowane wartości zysku, wszelako wydaje się, iż są one również zrelatywizowane ze względu na branżę, tudzież ze względu na poszczególne instytucje (inne obrazy świata i reguły wpajać będą swoim pracownikom linie lotnicze, a inne np. banki). Warto zauważyć, że intuicja Hochschild dotycząca kultury kapitalizmu konkurującej ze „zwykłą” kulturą doskonale wpisuje się w Habermasowskie rozróżnienie na system i świat życia. Owo konkurowanie kultury kapitalizmu i kultury zwykłej można zatem ująć jako kolonizację świata życia przez podsystem kapitalistyczny.

Przejdziemy teraz do zreferowania tez Hochschild dotyczących kosztów pracy emocjonalnej, starając się ująć je jako przejawy zaburzeń reprodukcji symbolicznej *Lebensweltu*. Zaczniemy od zacytowania następującego fragmentu:

Kiedy szefowie firm ustalają granice określające, co należy odczuwać i w jaki sposób wyrażać swoje uczucia, kiedy pracownicy mają mniejsze prawo do oczekiwania uprzejmości niż klienci, kiedy działania głębokie i powierzchowne stają się formą wystawianej na sprzedaż pracy i kiedy pracodawca wykorzystuje do własnych celów osobiste zdolności pracowników do empatii i okazywania życzliwości, rodzi się pytanie, w jaki sposób człowiek odnosi się do swoich uczuć i swojej twarzy (ekspresji)? Kiedy pracownik zdobywa się na życzliwość, wykorzystywaną jako instrument sprzedawania usługi, czego może dowiedzieć się o sobie na podstawie takiego uczucia? A kiedy stewardesa rozstaje się z uśmiechem, którym posługuje się w pracy, jakiego rodzaju więź ją z nim wiąże?

Sprzedazy podlega ekspresja uczucia, jednak na dłuższą metę zaczyna ona z nim wchodzić w pewną relację. Światła kadra kierownicza zdaje sobie sprawę, że oddzielenie ekspresji od uczucia jest trudne do utrzymania w dłuższej perspektywie czasowej. Mamy tu do czynienia z zasadą *dysonansu emocjonalnego*, analogiczną do zasady dysonansu poznawczego. Przedłużający się dysonans między uczuciem a nieautentyczną ekspresją wywołuje stan napięcia. Staramy się go zredukować albo przez ich ujednoczenie, albo przez zmianę uczucia lub nieszczerzej ekspresji. Kiedy praca wymaga od nas takiej a nie innej ekspresji, zazwyczaj to uczucie musi się zmienić; a kiedy warunki wyobcowują nas z naszej twarzy, niekiedy wyobcowują nas również z uczucia [Hochschild, 2009, s. 99-100].

Zdaniem Hochschild fakt, że jednostki wyrażają uczucia firmy, jednocześnie powstrzymując się od własnych, prowadzi do dysonansu emocjonalnego, do poczucia, że jednostka przeżywa i wyraża coś, co niejako „naturalnie” powinno być jej własną emocją, jest natomiast emocją cudzą, wobec której jednostka stanowi zaledwie medium. Uprzejmość wyrażana przez stewardesy nie jest ich własną uprzejmością, jest bowiem uprzejmością zdefiniowaną przez linie lotnicze, podobnie jak zdefiniowany jest kolor i krój odzieży stewardesy, optymalny wzrost i waga. Stewardesa nie może być uprzejma „na swój sposób”, tak jak byłaby uprzejma wobec gości we własnym domu, ma być uprzejma uprzejmością zadekretowaną przez linie lotnicze, jednocześnie przeżywając ją tak, jak tę „własną”, którą we własnym domu wyraża w sposób spontaniczny. Jednostka ma wyrażać cudze emocje, jednocześnie przeżywając je jako swoje, być uprzejmą wedle określonych procedur,

jednocześnie pozorując spontaniczność w przeżywaniu i wyrażaniu owej uprzejmości.

Hochschild, odwołując się do Marksa [Hochschild, 2009, s. 28], stwierdza, że opisane powyżej zjawisko stanowi przykład alienacji, że podczas gdy Marks opisywał pracowników XIX-wiecznych fabryk jako wyalienowanych z własnego ciała, stewardesy opisać można jako wyalienowane z własnych emocji:

Pod warstwą różnic dzielących pracę fizyczną od emocjonalnej dostrzegamy podobieństwo w koszcie ich wykonania: pracownik może zostać wyalienowany z tego aspektu własnego ja – mającego odpowiednio charakter cielesny lub duchowy – który *wykorzystuje* do wykonywania pracy. Ramię chłopca pracującego w fabryce funkcjonowało niczym urządzenie produkujące tapety. Pracodawca, traktujący to ramię jak narzędzie, rościł sobie prawo do panowania nad jego szybkością i ruchami. Jak w tej sytuacji wyglądała relacja między ramieniem chłopca a jego umysłem? Czy ramię to można w jakikolwiek sensowny sposób uznać za jego *własne*? [Hochschild, 2009, s. 7].

Socjolożka przekonuje, że podobne pytania postawić można w odniesieniu do pracy emocjonalnej stewardes. Wydaje się, iż emocje w większym jeszcze stopniu niż ciało stanowią element tożsamości jednostki. Kiedy zatem mówimy, że stewardesy wyalienowane są od swych uczuć, stwierdzamy nie tylko dysonans emocjonalny, lecz również dysonans tożsamościowy, jednostka jest bowiem skonfundowana nie tylko w kwestii „swojości” przeżywanych i okazywanych uczuć, lecz również w kwestii – jakkolwiek paradoksalnie by to nie brzmiało – „swojości” własnego „ja”.

Ów dysonans tożsamościowy jest w tym przypadku szczególnie natężony, jako że emocje, które stanowią dla jednostki narzędzie pracy, są emocjami przynależącymi nie tylko do „ja” jednostki, lecz również do prywatnego „my”, do sfery intymnej, w której partycypuje dana jednostka. Zauważmy, iż problem nie dotyczy tylko „ja” jednostki, nie kończy się na pytaniu „kim jestem?”. Jeśli bowiem instytucje nowoczesne tworzą odrębne „światy” (w tym sensie, że operują logiką systemową w szczegółach zrelatywizowaną do konkretnej instytucji, odmienną od logiki *Lebensweltu*), jeśli w ramach linii lotniczych wytwarza się coś, co nazwać możemy kulturą korporacyjną, to taki świat i taka kultura – uregulowane swoistymi normami i dyrektywami i podporządkowane swoistym światopoglądom – stanowią, jak to już wcześniej zostało wzmiankowane, niejako konkurencję dla innych „światów” i sfer kultury, w których partycypuje jednostka (w szczególności dla *Lebensweltu*). W omawianym przypadku, gdy jednym

z najistotniejszych aspektów kultury korporacyjnej linii lotniczych jest skomercjalizowanie i uregulowanie (za pomocą swoistych norm i dyrektyw) uczuć tradycyjnie osadzonych w kontekście życia rodzinnego, osobistego (i w owym kontekście uregulowanych przez odmienne normy i dyrektywy) – „świat” linii lotniczych konkuruje ze sferą intymną. Nie chodzi tu oczywiście o prosty konflikt dom-praca, ale o wykształcenie się alternatywy wobec tradycyjnie rozumianej sfery intymnej, alternatywnych reguł odczuwania i wymiany emocjonalnej, które – jak powiada Hochschild – nie są czymś, o czym jednostka zapomina po opuszczeniu miejsca pracy, lecz czymś, co jednostka nierzadko „zabiera z sobą do domu”. „Skomercjalizowane konwencje uczuciowe – powiada Hochschild – trafiają z powrotem do prywatnego życia jednostek” [Hochschild, 2009, s. 168]. Fakt, że „prywatny system emocjonalny został podporządkowany logice rynkowej i przez nią zmieniony” [Hochschild, 2009, s. 196], odnosi się nie tylko do tego, że jednostka podczas pracy zmienia swoje myślenie o regułach odczuwania i wymianie emocjonalnej w kwestii uczuć o charakterze intymnym, odnosi się również do sytuacji, gdy owa zmiana myślenia przenosi się też do domu. Wiele wskazuje na to, że przeniesienie uczuć intymnych z domu do pracy sprawia, iż te uczucia, zmienione i skomercjalizowane, powrócą na łono sfery prywatnej. Niewątpliwie zatem w przypadku pracy stewardes możemy mówić o zaburzeniu reprodukcji symbolicznej co najmniej jednego z komponentów świata życia – osobowości. Wszelako fakt, że „skomercjalizowane konwencje uczuciowe trafiają z powrotem do prywatnego życia jednostek”, zdaje się potencjalnie implikować zaburzenia również w reprodukcji kulturowej i integracji społecznej. Powrócimy do tego problemu w dalszej części tekstu.

Powyższe wywody rekonstruują zjawisko komercjalizacji emocji w pracy stewardes. Owo zjawisko stanowi – w dwojakim sensie – egzemplifikację. Po pierwsze, komercjalizacja emocji jest tylko apeksem zjawiska szerszego – komercjalizacji intymności, które zostanie szerzej omówione w dalszym toku wywodu. Po drugie, Hochschild utrzymuje, że komercjalizacja emocji związana jest nie tylko z zawodem stewardesy, lecz – w mniejszym lub większym stopniu – stanowi element pracy szerokiej (i wciąż się poszerzającej) gamy zawodów [Hochschild, 2009, s. 168]. W kontekście rosnącej liczby profesji, w których emocje stanowią narzędzie pracy, w szczególności zwraca uwagę rozrost branży opiekuńczej. Zgodnie z danymi statystycznymi w pierwszych latach XXI w. przedstawiciele branży opiekuńczej – nianie, opiekunowie osób starszych, pielęgniarki itp. – stanowili 20% wszystkich zawodów w Stanach Zjednoczonych [Hochschild, 2003, s. 189]. Ów rozwój ściśle związany jest z masowym wejściem kobiet

na rynek pracy<sup>4</sup> – jeśli kobiety, dotychczas pozostające w domach i opiekujące się dziećmi oraz osobami starszymi, zaczynają pracować, pojawia się popyt na osoby zajmujące się między innymi dziećmi i ludźmi starszymi. Intymne emocje – konieczne skądinąd w ramach jakiegokolwiek formy opieki – w sposób oczywisty jawią się tutaj jako towar. Deficyt tegoż towaru w krajach wysoko rozwiniętych zaspokojono, importując go z krajów trzeciego świata<sup>5</sup>. Należy zauważyć, że zdecydowaną większość osób migrujących stanowią kobiety, co ma związek ze stereotypowym przekonaniem, iż kobiety dysponują większą ilością „pozytywnych emocji”, a także uposażone są w większą dozę wyrozumiałości i cierpliwości niż mężczyźni. Nie ulega zatem wątpliwości, że osoby pracujące w ramach branży opiekuńczej – podobnie jak stewardesy – wykonują pracę emocjonalną (*emotional labor*). Ponadto – również analogicznie do sytuacji stewardes – praca ta wiąże się z określonymi kosztami emocjonalnymi, które szczególnie jaskrawo objawiają się w przypadku pracowników migrujących z krajów trzeciego świata.

Po pierwsze, koszty ponoszą opiekunki – jako że pracują w Stanach Zjednoczonych, nie spędzają czasu ze swoimi dziećmi; Hochschild przedstawia historie nian z Filipin, które swoje kilkuletnie dzieci widzą przez kilkanaście dni w roku. Podstawowymi kosztami są zatem tęsknota i poczucie winy – nie są to jednak koszty specyficzne dla pracy emocjonalnej. Takie „specyficzne” koszty wiążą się natomiast z sytuacją, w której opiekunka nie może troszczyć się o własne dziecko, musi natomiast troszczyć się o cudze. W rzeczy samej, wiele opiekunek przyznaje się do faktu, iż bardziej kocha dzieci swoich pracodawców niż własne [Hochschild, 2003, s. 192]. Niewątpliwie możemy tu zatem mówić – podobnie jak w przypadku stewardes – o dysonansie emocjonalnym i dysonansie tożsamościowym. Oczywiście należy podkreślić, iż pomiędzy sytuacją stewardes i nian-imigrantek zachodzi mnóstwo rozmaitych różnic, np. o ile stewardesa, przekazując uczucia firmy, musi powstrzymać się od własnych na rzecz tych zadekretowanych, opiekunka co prawda zastępuje rodziców i ich uczucia, ale nie musi czynić tego podług ściśle określonych procedur, lecz za pomocą „swoich własnych” emocji. Prowadzi to zresztą do interesujących paradoksów, gdy osoby zatrudniające nianię-imigrantkę stwierdzają, że co

230|

<sup>4</sup> Według danych statystycznych w latach pięćdziesiątych XX w. w Stanach Zjednoczonych zatrudnionych było 15% matek dzieci w wieku poniżej sześciu lat, w pierwszych latach XXI w. jest to już 65% [zob. Hochschild, 2003, s. 188].

<sup>5</sup> W Stanach Zjednoczonych 40% osób pracujących jako pomoc domowa to imigranci [zob. Hochschild, 2003, s. 185].



prawda bardzo kochają swoje dziecko, ale troska niani jest lepsza od ich własnej [Hochschild, 2003, s. 192].

Niemniej jednak osoby wykonujące pracę emocjonalną nie są jedynymi ponoszącymi koszty – w zasadzie wydaje się, iż nie są nawet osobami ponoszącymi większość kosztów. Należy bowiem pamiętać, iż opiekunki opiekujące się dziećmi w Stanach jednocześnie nie widują się z własnymi pociechami. Jak dowiodły badania, dzieci, których rodzice pracują za granicą, są bardziej podatne na choroby, wolniej się rozwijają, a w okresie adolescencji częściej popełniają samobójstwa [Hochschild, 2003, s. 190]. Paradoksalny wydaje się fakt, iż w większości przypadków dziećmi osób pracujących za granicą jako opiekunki zajmują się rodzime nianie. Ponieważ zjawisko to występuje w skali masowej<sup>6</sup>, Hochschild opisuje je jako globalną tendencję, stanowiącą w pewnym sensie nową formę imperialnego wyzysku [Hochschild, 2003, s. 194]. Podczas gdy niegdysiejszy wyzysk polegał na przymuszaniu do pracy fizycznej pozwalającej pozyskiwać z kolonii złoto czy diamenty, obecnie – powiada Hochschild – z krajów „kolonizowanych” pozyskuje się nie surowce, lecz emocje, nie złoto i diamenty, lecz troskę i miłość, które w ramach pracy emocjonalnej przekazywane są obywatelom państw wysoko rozwiniętych, a jednocześnie odbierane obywatelom państw świata trzeciego.

Jednocześnie Hochschild podkreśla, że nieobecność elementu przymusu w przypadku współczesnej kolonizacji jest tylko pozorem: „Kobiety samodzielnie wybierają emigrację do prac domowych. Ale ten wybór wynika z uwarunkowań ekonomicznych, które w ostatecznym rozrachunku zmuszają je do tego. Olbrzymie rozwarstwienie między bogatymi a biednymi samo w sobie jest formą przymusu, zmuszającego matki z trzeciego świata do poszukiwania pracy w pierwszym ze względu na brak możliwości bliżej domu. Niemniej jednak, w panującej ideologii wolnego rynku, migracja jest postrzegana jako «osobisty wybór». Jego konsekwencje są postrzegane jako «problemy osobiste» [zob. Hochschild, 2003, s. 194].

Kolonizacja „zewnątrzna” krajów trzeciego świata przez kraje wysoko rozwinięte spotyka się tutaj z kolonizacją wewnętrzną świata życia przez system. Opiekunki zmuszone są ze względu na przymus systemowy i przemoc strukturalną [zob. Habermas, 2002, s. 330] emigrować w celach zarobkowych, co prowadzi do tego, że odczuwają i okazują więcej troski dzieciom, którymi opiekują się w pracy, niż własnym, pozostawionym w domu.

<sup>6</sup> 30% filipińskich dzieci to te, których co najmniej jedno z rodziców pracuje na stałe za granicą [zob. Hochschild, 2003, s. 190]. 40% pomocy domowej w Stanach Zjednoczonych stanowią imigranci i imigrantki [Hochschild, 2003, s. 185].

To właśnie opuszczone dzieci opiekunek ponoszą największe koszty pracy emocjonalnej i to właśnie na ich przykładzie najjaskrawiej przejawiają się zaburzenia reprodukcji symbolicznej *Lebensweltu*.

Przedstawione powyżej dociekania poświęcone były scharakteryzowaniu procesu komercjalizacji emocji, co zostało zrealizowane na przykładzie rozważań Hochschild dotyczących pracy stewardes oraz opiekunek. W trakcie wywodu proces komercjalizacji emocji począł jawić się jako element szerszego zjawiska – komercjalizacji intymności, zinterpretowanego jako przejaw kolonizacji *Lebensweltu*. Kolonizacja *Lebensweltu* w pracy stewardes i opiekunek polegała na przeniesieniu emocji ze sfery intymnej (gdzie stanowiły element działania komunikacyjnego) do pracy (gdzie w znacznym stopniu stają się elementem działania strategicznego) i na przestawieniu ich z medium języka na medium pieniądza. Zauważmy zatem, iż w powyższych przypadkach system „wyciąga” ze sfery intymnej określone jej elementy za pośrednictwem jednostek poddanych przymusom systemowym. Konsekwencją jest zaburzenie reprodukcji symbolicznej świata życia, szczególnie w aspekcie tożsamości. W dalszym toku wywodu przedstawione zostaną pewne symptomy przemian w relacji dom/praca, głównie polegające na deprecjacji sfery intymnej kosztem nobilitacji pracy. Owe przemiany jawią się z jednej strony jako efekt kolonizacji omówionej dotychczas, a z drugiej jako otwarcie furtki dla dalszej kolonizacji niewynikającej już z zewnętrznych przymusów systemowych, lecz ze zmienionej (skolonizowanej) optyki jednostek, które samodzielnie i dobrowolnie – bez udziału bezpośredniej stymulacji systemowej – decydują się przestawiać intymność z integracji społecznej na integrację systemową.

Niniejsze rozważania warto rozpocząć od przytoczenia poczynionej przez Hochschild rekonstrukcji powszechnych mniemań dotyczących rodziny: „podług współczesnych powszechnych mniemań, szczęśliwe życie rodzinne jest celem samym w sobie. Zarabianie i wydawanie pieniędzy jest środkiem do osiągnięcia tego celu. Dom i wspólnota są pierwszorzędne; praca i zakupy są drugorzędne. Kiedy wychodzimy do pracy, robimy to, by położyć chleb na rodzinnym stole. Kiedy robimy zakupy w centrum handlowym, to często dlatego, by kupić bożonarodzeniowy lub urodzinowy «prezent dla rodziny». Innymi słowy, często widzimy dom i wspólnotę jako sferę *sacrum*, natomiast pracę i zakupy w centrum handlowym jako sferę *profanum*. Jesteśmy, kim jesteśmy, w domu i w naszych wspólnotach. Robimy to, co robimy, w pracy i kupujemy to, co kupujemy, w centrum handlowym” [Hochschild, 2003, s. 143]<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Powyższy fragment, podobnie jak wszystkie pozostałe cytaty z *The Commercialization of Intimate Life*, został przetłumaczony przez autora niniejszego tekstu.

Socjolożka, opierając się na danych pozyskanych podczas badań przeprowadzonych wśród pracowników amerykańskich przedsiębiorstw, stwierdza, że: „Dokonałiśmy hermetyzacji (*we encapsulated*) ideału umiłowanej rodziny. Oddzieliliśmy ideał od praktyki. Oddzieliliśmy «spędzanie czasu z X» od «wiary w ważność X». Nie łączymy tego, co myślimy, z tym, co robimy. [...] Ta hermetyzacja ideału rodziny pozwala dostosować się do tego, co jest zarówno pragmatyczną koniecznością i konkurencyjnym źródłem sensu – do religii kapitalizmu” [zob. Hochschild, 2003, s. 143].

Przekładając powyższą myśl na język społeczno-regulacyjnej koncepcji kultury [Kmita, 2007], można stwierdzić, że przekonania i wartości, jakie jednostki świadomie akceptują, są niekompatybilne, a w pewnym stopniu sprzeczne z przekonaniami i wartościami nieświadomie respektowanymi przez daną jednostkę – wartości, do których przywiązanie deklaruje jednostka, są różne, a często opozycyjne w stosunku do wartości faktycznie realizowanych w ramach działań. W tym sensie jednostki twierdzą, że najważniejsza jest dla nich rodzina, natomiast z ich działań wynika coś przeciwnego: „W coraz większym stopniu nasze przekonanie, że rodzina jest na pierwszym miejscu, stoi w sprzeczności z emocjonalnym zaangażowaniem zarówno w miejscu pracy, jak i w centrum handlowym. W istocie uważam, że swoista konstelacja nacisków popycha mężczyzn i kobiety coraz bardziej w kierunku świata pracy i zakupów. Natomiast telewizja – stanowiąca w gruncie rzeczy tubę konsumpcjonizmu – zatrzymuje ich tam. Jednocześnie rodzina i wspólnota w mniejszym stopniu stanowią miejsce rozmów i budowania więzi oraz maleje ich rola jako nośników zbiorowych rytuałów” [Hochschild, 2003, s. 143].

Powyższe analizy odnoszą się do dość subtelnych i w dużym stopniu nieświadomych przemian w zakresie relacji dom/praca objawiających się w działaniach jednostek (zawarte są w przekonaniach respektowanych). Niemniej jednak podobne przemiany zachodzą również w sferze uświadomionych przekonań (akceptowanych). Hochschild przytacza dane statystyczne, podług których zmniejsza się odsetek osób przekonanych, że szczęśliwa rodzina oznacza szczęśliwe życie (84% w roku 1975, 77% w roku 1991), natomiast rośnie odsetek osób twierdzących, że najistotniejszym elementem szczęśliwego życia są wysokie zarobki (38% w roku 1975, 55% w roku 1991) [Hochschild, 2003, s. 91]. Szczególnie interesujące są jednak wyniki rozmów, które socjolożka przeprowadziła z pracownikami amerykańskich korporacji. Wynika z nich, że wysoki odsetek badanych osób (często ponad połowa) 1) czuje się bardziej doceniona w pracy niż w domu, 2) w pracy czuje się bardziej kompetentna niż w domu, 3) realizuje się w pracy bardziej niż w domu, a także – co chyba najbardziej frapujące – 4) odczuwa

większe poczucie bezpieczeństwa w pracy niż w domu [Hochschild, 2003, s. 206-207].

Hochschild wskazuje na kilka przyczyn zasygnalizowanych powyżej zjawisk. Z jednej strony istotnym czynnikiem są współczesne przemiany rodziny, głównie wysoki odsetek rozwodów [Hochschild, 2003, s. 207], który sprawia, że jednostki postrzegają pracę jako stabilniejszą, szczególnie jeśli – co zdarza się nierzadko – partnerzy życiowi ulegają zmianie częściej niż miejsca pracy. Im bardziej współczesne związki intymne przypominają Giddensowski model czystej relacji [zob. Giddens, 2007, 2010], tym większe ryzyko i mniejsze poczucie bezpieczeństwa niesie ze sobą partycypacja w ich ramach. Z drugiej strony równoległe przemiany zachodzą w sferze „pracy”. Współczesne korporacje często starają się uatrakcyjnić czas spędzany w firmie, zwiększając tym samym wydajność i zaangażowanie pracowników. Dokłada się daleko idących starań, by pracownik czuł się częścią firmy, identyfikował się z nią, a także miał poczucie, że jego praca i jego zdanie są istotne, mają znaczenie [Hochschild, 2003, s. 208]. Wprowadzone zostają rozmaite formy integrowania pracowników oraz nagradzania ich kompetencji i dowartościowania podejmowanych wysiłków. W ten sposób jednostki zyskują poczucie samorealizacji i kompetencji. Jednocześnie korporacje proponują pracownikom rozmaite formy spędzania wolnego czasu: koła szachowe, kursy nurkowania, stowarzyszenia pomocy osobom chorym na raka itp. [Hochschild, 2003, s. 211]. Ma to oczywiście związek z rytualizacją świata (kultury) pracy/korporacji/kapitalizmu, rytualizacją życia w pracy oraz derytualizacją świata (kultury) domu/rodziny/intymności [Hochschild, 2003, s. 204]. W efekcie pracownikom łatwiej odpocząć w ramach zorganizowanych przez firmę aktywności, niż w domu samodzielnie podjąć wysiłek zorganizowania czasu wolnego, który usatysfakcjonowałby wszystkich członków rodziny.

234|

Wskazane przez Hochschild źródła, ze względu na które praca – kosztem domu – staje się coraz ważniejsza i bardziej istotna, są niewątpliwie słuszne. Niemniej jednak wydaje się, iż można również przywołać artykułowany już w niniejszym szkicu tok rozumowania, podług którego przyczyną deprecjacji (w ramach przekonań akceptowanych i respektowanych) sfery intymnej są zaburzenia reprodukcji symbolicznej będące skutkiem kolonizacji *Lebensweltu*, która jest udziałem jednostek w czasie pracy. Mimo że to praca (partycypacja w systemie) jest źródłem kosztów kolonizacji ponoszonych przez jednostki, to jednak owe koszty najczęściej objawiają się w sferze intymnej (poprzez zaburzenia *Lebensweltu*). Pamiętając, że proces kolonizacji *Lebensweltu* jest zwykle przez jednostki nieuświadamiany, można zasadnie domniemywać, iż przedstawiane przez Hochschild zjawiska dotyczące

deprecjacji życia rodzinnego/intymnego są wynikiem frustracji spowodowanej zaburzeniami w owym życiu związanymi z kolonizacją *Lebensweltu*. Deprecjacja sfery intymnej (oraz *Lebensweltu*) i towarzysząca jej nobilitacja pracy (partycypacji w strukturach systemowych) jawi się jako otwarcie furtki dla dalszej kolonizacji, w ramach której jednostki „przestawiają się” z integracji społecznej na integrację systemową nie ze względu na przymusy strukturalne i nie z racji charakteru wykonywanej pracy, lecz ze względu na własne przekonania i upodobania. Poniżej przedstawione zostaną przejawy owej „drugiej” kolonializacji.

Wydaje się, iż wyjątkowo jaskrawym i skrajnym przykładem „drugiej” kolonializacji jest omawiane przez socjolożkę ogłoszenie internetowe. Ogłoszenie zostało zamieszczone przez bogatego i „nieśmiałego” biznesmena, który poszukuje osobistej asystentki. Do jej obowiązków należeć mają m.in.: towarzyszenie podczas podróży służbowych, realizacja prac domowych (sprzątanie, gotowanie itp.), robienie kojących masaży. Do każdej z wymienionych czynności przyporządkowana jest godzinowa stawka wynagrodzenia. Ogłoszeniodawca określa płeć oraz wiek potencjalnej kandydatki, jednocześnie zastrzegając, że powinna być wrażliwa, sympatyczna, elokwentna i fizycznie atrakcyjna. Biznesmen zastrzega, że praca nie ma nic wspólnego ze świadczeniem usług seksualnych, przytomnie zaznaczając, że potencjalna kandydatka powinna być singlem lub mieć wyrozumiałego partnera.

Zreferowane powyżej ogłoszenie stanowi stosunkowo drastyczny – choć rzeczywisty i bynajmniej nie odosobniony – przypadek komercjalizacji intymności, w ramach którego najjaskrawiej ujawniają się rozmaite paradoksy związane z tym zjawiskiem. Hochschild powiada, że w gruncie rzeczy (pomijając kwestię stosunku płciowego) ogłoszeniodawca poszukuje żony, wszelako jednocześnie nie chce być mężem [Hochschild, 2003, s. 33]. Niewątpliwie mamy tu do czynienia z komercjalizacją emocji: ogłoszeniodawca chce wykupić nie tylko usługi (sprzątanie), ale również emocje (życzliwość). Równocześnie każdą z usług i emocji wycenia – płacąc za emocje, chce uniknąć konieczności ich odwzajemniania wynikającej z kulturowych reguł wymiany emocjonalnej. Biznesmen myśli tutaj o swoim (potencjalnym) pracowniku podobnie jak pasażerowie samolotu myślą o stewardesach – jako o kimś, wobec kogo nie trzeba stosować typowych dla *Lebensweltu* reguł wymiany emocjonalnej, ponieważ zapłacenie za emocje – czyli przestawienie ich z *Lebensweltowego* medium języka na systemowe medium pieniądza, a także zastąpienie mechanizmu integracji społecznej integracją systemową – eliminuje konieczność ich odwzajemnienia.

Powyższe ogłoszenie stanowi przykład specyficznego podejścia do rodziny i sfery intymnej, w ramach którego jednostki roszczą sobie prawo do wyboru tych elementów życia rodzinnego, na które mają ochotę, oraz do eliminowania obowiązku realizacji elementów niepożądanych poprzez ich zakup. Hochschild przywołuje mnóstwo przykładów, zaświadczających o powyższej tendencji: babcia jest niezadowolona ze zbyt długiego czasu spędzanego z wnukiem, stwierdzając, że nie jest zatrudniona jako jego niania, natomiast wizyta teściów i konieczność zaopiekowania się nimi, doprowadza jedną z badanych kobiet do frustracji i stwierdzenia, że przecież nie jest właścicielką restauracji i noclegowni [Hochschild, 2003, s. 26-28]. Współczesny obraz rodziny jest przez jednostki często dopasowywany do ich preferencji. To, co owym preferencjom nie odpowiada, a jest potrzebne do funkcjonowania domu, staje się towarem, który należy zakupić, np. zatrudniając niankę dla wnuka lub kucharza na okres pobytu teściów. Zasygnalizowane tutaj zjawisko jest bezpośrednio sprzężone z niesłychanym rozrostem branży opiekuńczej, o czym była mowa wcześniej, a także innych usług „domowych”. Obok wspomnianych opiekunek i nian, pojawiły się osoby proponujące usługi polegające na organizacji przyjęć urodzinowych dla dzieci, opiece nad zwierzętami domowymi czy planowaniu życia nocnego i porządkowaniu zawartości szaf. Co więcej, pojawiły się firmy oferujące znalezienie idealnej partnerki/idealnego partnera, tudzież wychowanie idealnego dziecka [zob. Hochschild 2003, s. 25]. Czynności, które jednostki tradycyjnie wykonywały samodzielnie w ramach życia intymnego/rodzinnego, współcześnie często wykonują ludzie w tym celu zatrudniani. Ponadto wiele osób twierdzi, że zatrudnieni troszczą się o ich intymność/rodzinę lepiej niż one same: Hochschild przytacza rozmowę z mężczyzną, który stwierdza, że mimo iż wraz z żoną kocha swoje dziecko, to wynajęta niania zajmuje się nim najlepiej.

236|

W ramach teorii Habermasa zjawiskiem niejako „towarzyszącym” kolonizacji *Lebensweltu* jest rozrost kultur eksperckich<sup>8</sup>. Wedle Hochschild w ramach sfery intymnej wzrasta popyt na usługi ekspertów, co wynika z faktu, że jednostki nie są zainteresowane pełną partycypacją w intymności, rezygnując z niewygodnych dla siebie aktywności. Niemniej jednak należy zauważyć, że wkraczanie ekspertów do sfery intymnej wiąże się często z wyeliminowaniem wiedzy tła charakterystycznej dla świata życia i zastąpieniem jej elitarną, kontrintuicyjną wiedzą ekspercką, a także – w znacznym stopniu – przestawieniem działań z nastawionych na porozumienie na

<sup>8</sup> Zjawiska „towarzyszące” kolonizacji *Lebensweltu* omawiane są przez Annę Pałubicką [1990, s. 188] oraz Davida Ingrama [2010, s. 271-283].



nastawione na sukces. Szczególnie jaskrawo przejawia się to na przykładzie ogłoszenia, gdzie potencjalna „sztuczna żona” ma za zadanie sprzedać nie tyle swoją naturalną wrażliwość, co raczej wystudiowane kwalifikacje do bycia miłą, i gdzie jej działania komunikacyjne w gruncie rzeczy są przejawem działań instrumentalnych.

Biznesmen, który zamieścił ogłoszenie, wpisał się zatem w szerszy trend polegający na wybiórczym traktowaniu życia intymnego i rodzinnego oraz przekonaniu (popartym zresztą pojawieniem się specjalistycznych branż) o możliwości zakupu brakujących elementów, których samodzielna realizacja nie odpowiada naszym preferencjom. Warto się zastanowić, jakiego właściwie elementu intymności chce uniknąć ogłoszeniodawca, z jakim fragmentem życia intymnego jest mu nie po drodze. W tym kontekście warto odnieść się do fragmentu w którym Hochschild przekonuje: „W gruncie rzeczy pieniądze mężczyzny pozwalają mu na kupno wolności. Pozwalają na zakupienie prawa do depersonalizacji relacji. Mężczyzna płaci kobiecie, by uniknąć jakiegokolwiek innej formy zobowiązania. Nie chce żywić w stosunku do niej żadnych uczuć” [Hochschild, 2003, s. 34].

Mężczyzna wyzwala się od obowiązku odwzajemniania uczuć, wymyka się kulturowym regułom wymiany i wyrażania emocji (tym samym „unieważnia” reguły komunikacyjne *Lebensweltu* i przedstawia działania intymne na medium pieniądza). Nie chodzi tu jednak o same emocje, lecz o coś, co pozwala przynajmniej w założeniu przejąć niemal pełną kontrolę nad związkiem, jednocześnie unikając niepewności, ryzyka i poczucia braku bezpieczeństwa. Gdy Hochschild pisze o depersonalizacji związku, w znacznym stopniu sprowadza się ona do zupełnego pominięcia podmiotowości osoby świadczącej usługi. Usługobiorca płaci nie tylko za świadczone usługi, lecz również za możliwość zignorowania tożsamości usługodawcy – w tym sensie „chce żony, ale nie chce być mężem”: oczekuje zrozumienia i wrażliwości, a jednocześnie za pomocą pieniędzy chce wyzwolić się z obowiązku uwzględniania „ja” drugiej strony. Mówiąc językiem Habermasa, ogłoszeniodawca przedstawia stosunki intymne z medium języka na medium pieniądza, by tym samym wyeliminować zmierzające do porozumienia działanie komunikacyjne i zastąpić je działaniem strategicznym. Zakłada tym samym, iż reprodukcję symboliczną bazującą na działaniu komunikacyjnym można bez negatywnych konsekwencji zakupić, tym samym przedstawiając działania na medium pieniądza i przekształcając je z komunikacyjnych na instrumentalne i strategiczne. Kolonizacja sfery intymnej zdaje się zatem w znacznym stopniu polegać na rezygnacji jednostek z podejmowania w sferze intymnej działań komunikacyjnych i zastępowaniu ich przez zakupywane i konsumowane (mniej lub bardziej eksperckie) działania instrumentalne i strategiczne.

## Literatura

- Bauman Z. [2003], *Razem, osobno*, tłum. T. Kunz, Kraków.
- Fromm, E. [2006], *O sztuce miłości*, tłum. A. Bogdański, Poznań.
- Giddens A. [2007], *Przemiany intymności. Seksualność, miłość i erotyzm we współczesnych społeczeństwach*, tłum. A. Szulżycka, Warszawa.
- Giddens A. [2010], *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, tłum. A. Szulżycka, Warszawa.
- Habermas J. [2002], *Teoria działania komunikacyjnego. Przyczynek do krytyki rozumu funkcjonalnego*, t. II, tłum. A.M. Kaniowski, Warszawa.
- Hochschild A.R. [2003], *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*, San Francisco-Los Angeles.
- Hochschild A.R [2009], *Zarządzanie emocjami. Komerccjalizacja ludzkich uczuć*, tłum. J. Konieczny, Warszawa.
- Ingram D. [2010], *Habermas. Introduction and analysis*, Ithaca-London.
- Kmita J. [2007], *Późny wnuk filozofii. Wprowadzenie do kulturoznawstwa*, Poznań.
- Klimczyk W. [2008], *Erotyzm ponowoczesny*, Kraków.
- Magala S. [1991], *Jürgena Habermasa koncepcja procesu kolonizacji Lebensweltu*, „Studia Metodologiczne” nr 25.
- Szahaj A. [1990], *Krytyka, emancypacja, dialog. Jürgen Habermas w poszukiwaniu nowego paradygmatu teorii krytycznej*, Warszawa.
- Pałubicka A. [1990], *Na marginesie tezy Jürgena Habermasa o neokonserwatywnych charakterze postmodernizmu*, w: L. Witkowski (red.), *Dyskursy rozumu: między przemocą i emancypacją. Z recepcji Jürgena Habermasa w Polsce*, Toruń.

## Kolonizacja intymności.

### Badania socjologiczne Arlie Russell Hochschild w perspektywie teorii krytycznej Jürgena Habermasa

238|

Celem artykułu jest zinterpretowanie prowadzonych przez Hochschild badań dotyczących komercjalizacji życia intymnego z perspektywy Habermasowskiej teorii kolonizacji *Lebensweltu*. Wiele wskazuje na to, że obie koncepcje stanowią w pewnym stopniu opis tego samego mechanizmu, choć oczywiście dotyczą różnych jego aspektów i zakresów funkcjonowania, a także różnią się stopniem abstrakcji. Hochschild opisuje na przykład procesy utowarowiania emocji i zmieniania ich w narzędzia pracy lub obiekty konsumpcji. Dzięki zastosowaniu teorii Habermasa omawiane przez Hochschild procesy opisać można jako element szerszego zjawiska, polegającego na zastępowaniu logiki świata życia logiką systemu i czynienia ludzkich działań funkcjonalnymi wobec systemu, a nie wobec ludzkich potrzeb.

Tym samym tezy amerykańskiej socjolożki zyskują bardziej precyzyjny i ostrzejszy wyraz, natomiast teoria niemieckiego filozofa uposażona zostaje w argumenty empiryczne.

**Słowa kluczowe:** kolonizacja, *Lebenswelt*, intymność, komercjalizacja

## **Colonization of intimacy. Sociological researches of Arlie Russell Hochschild in the perspective of critical theory of Jürgen Habermas**

### **Abstract**

The purpose of this article is to interpret Hochschild's studies on commercialization of intimate life from the perspective of the theory of colonization of Lifeworld. There are many indications that both conceptions are – to some extent – a description of the same mechanism, though of course they are related to different aspects and areas of its functioning, and also differ in the level of abstraction. Hochschild describes process of commodification of emotions and changing them into tools of work or objects of consumption. By using the theory discussed by Habermas, Hochschild's researches can be described as part of a wider phenomenon, which involves the replacement of the logic of Lifeworld by the logic of system, which makes actors' actions functional to the system rather than to human needs. In the result, studies of the American sociologist gain a more accurate and clearer expression, while the theory of German philosopher gains empirical arguments.

**Key words:** colonization, *Lifeworld*, intimacy, commercialization

