

Dorota Rancew-Sikora

Uniwersytet Gdański

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0608-9136>

e-mail: dorota.rancew-sikora@ug.edu.pl

Magdalena Steciąg

Uniwersytet Zielonogórski

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6360-2987>

e-mail: m.steciag@ifp.uz.zgora.pl

Rozmowa o pracy podczas manicure – badanie na styku analizy konwersacyjnej i lingwistyki kognitywnej

Talking about work during a manicure appointment – a study at the intersection of conversation analysis and cognitive linguistics

Abstrakt

Artykuł zawiera zestawienie równoległych analiz jednego materiału badawczego z dwu różnych perspektyw – analizy konwersacyjnej osadzonej w naukach społecznych oraz lingwistyki kognitywnej z zakresu nauk o języku. Materiał stanowi spontaniczna rozmowa prowadzona podczas wykonywania usługi manicure. Ponieważ głównym tematem konwersacji jest praca, uwaga skupia się po pierwsze na jej roli w dynamice interakcji i relacji między uczestnikami, po drugie – na rekonstrukcji metaforycznego obrazu pracy, który wyłania się z rozmowy. Celem artykułu jest nie tylko analiza organizacji rozmowy i jej znaczenia ze względu na specyficzny kontekst instytucjonalny, ale także spojrzenie zwrotne na narzędzia analityczne i sposoby postępowania badawczego. U źródeł obu prezentowanych podejść leży bowiem osadzenie ludzkich doświadczeń w materialnej przestrzeni oraz cielesnej naturze, które są zarówno źródłem metafor kognitywnych, jak i podstawowych kompetencji interakcyjnych. Analiza na „styku” dyscyplin pokazuje wartość układów interdyscyplinarnych w przedsięwzięciach badawczych nastawionych na poszukiwanie nowych dróg w obrębie istniejących podejść.

Słowa kluczowe: rozmowa potoczna, analiza konwersacyjna, kognitywna teoria metafor, metodologia, interdyscyplinarność

Abstract

The article juxtaposes parallel analyses of one research material from two different perspectives – conversation analysis, rooted in social sciences, and cognitive linguistics,

one of the branches of linguistics. The material is a spontaneous conversation conducted during a manicure appointment. Since the main topic of the conversation is work, the attention is focused, firstly, on its role in the dynamics of the interaction and relationship between the participants, and secondly, on the reconstruction of the metaphorical image of work that emerges from the conversation. The aim of the article is not only to analyse the structure of the conversation and its meaning due to the specific institutional context, but also to look back at analytical tools and research methods. Both presented approaches see human experiences as grounded in material space and tangible nature, which are a source of both cognitive metaphors and basic interactional competencies. An analysis at the “intersection” of the disciplines shows the value of interdisciplinary systems in research projects aimed at searching for new paths within existing approaches.

Keywords: everyday conversation, conversation analysis, cognitive metaphor theory, methodology, interdisciplinarity

1. Wprowadzenie

Niniejszy artykuł zawiera zestawienie badań dotyczących prowadzonej podczas manicure swobodnej rozmowy (o pracy) z perspektywy analizy konwersacyjnej i lingwistyki kognitywnej¹. Celem namysłu jest zarówno sposób organizacji rozmowy i jej znaczenie ze względu na specyficzny kontekst instytucjonalny, jak i spojrzenie zwrotne na narzędzia analityczne i sposoby postępowania badawczego w ramach zestawienia dwóch podejść stosowanych w odrębnych dyscyplinach (i dziedzinach) naukowych.

W analizie konwersacyjnej (CA) zakłada się, że potoczna rozmowa pełni przede wszystkim funkcje społeczne, a jej główne znaczenie polega na tym, że pozwala nawiązać i uporządkować interakcję między uczestnikami. Codziennność jest w życiu społecznym rzeczywistością podstawową (Garfinkel 2007; Schütz 2008). Główną zasadą organizującą rozmowę i osiągnięciem uczestników pozostaje intersubiektywność doświadczenia, ponieważ generalnie rozmówcy starają się ze sobą zgadzać, więc mogą ukrywać lub modyfikować swoje opinie pod tym kątem (Pomerantz 1984). O udanej rozmowie świadczy jej dobra koordynacja i zaangażowanie uczestników. Tematy w rozmowie potocznej zmieniają się płynnie. Rozmówcy porzucają te, które się mniej udały, a rozwijają te, które budzą większy oddźwięk partnera. Osoba słuchająca aktywnie wpływa na to, co i w jaki sposób mówi osoba zabierająca głos (Maynard 1980).

¹ Inspiracją do przeprowadzenia tej próby był udział w projekcie interdyscyplinarnych „styków”, zainicjowanych przez Sekcję Badań Komunikacji Społecznej Polskiego Towarzystwa Socjologicznego (koordynowanych przez Jerzego Stachowiaka i Adama Konopkę). W ramach tego cyklu ten sam materiał poddawany jest dwóm analizom wykonanym niezależnie przez autorki lub autorów zakorzenionych w odmiennych dyscyplinach naukowych, w tym przypadku – w socjologii i językoznawstwie.

W warunkach instytucjonalnych rozmowa ma z góry określony temat związany z celem spotkania i chroniony przed zagubieniem, zwykle pojawiają się jednak fragmenty nieformalne, najczęściej przed i po temacie głównym lub w trakcie wykonywania czynności niewymagających mówienia. Kiedy rozmowa realizuje zadania instytucji, jej uczestnicy dążą do współdziałania i starają się podtrzymywać swoje sytuacyjne tożsamości społeczne (m.in. Boden, Zimmerman 1991; Boden 1994).

Potoczna rozmowa cechuje się tym, że dotyczy codziennych spraw, opiera się na powszechnych doświadczeniach, stereotypowych wyobrażeniach i zdroworozsądkowej racjonalności, odwołując się do „potocznej conceptualizacji rzeczywistości” (Rejter 2006: 10, 50). Można w niej rozpoznać metafory kognitywne porządkujące obraz świata w zgodzie z głęboko zakorzenionymi w ludzkiej egzystencji znaczeniami „ucieleśnionymi” (*embodied*), wynikającymi z obcowania z materialną rzeczywistością, oraz motywowanymi kulturowo.

Metafora kognitywna jest rozumiana jako narzędzie poznania, nie zaś stylistyczne czy retoryczne narzędzie kształtowania wypowiedzi. Za kognitywistami przyjmuje się założenie, że poznanie/rozumienie nowych rzeczy/zjawisk jest możliwe poprzez odwzorowanie ich podobieństwa do tych, które są znane. Stanowi to podstawę metaforycznego myślenia o jednej rzeczy w kategoriach drugiej. Z kognitywnego punktu widzenia metafora umożliwia więc „rozumienie pośrednie” oparte na tworzeniu podobieństw, a operacja ta stanowi charakterystyczny dla intelektualnej działalności człowieka sposób reprezentacji wiedzy obejmujący dwie domeny: wyjściową/ źródłową oraz określaną/ docelową domenę kognitywną (Kövecses 2010: 7–8). Każda domena jest pewną całością zorganizowaną w obrębie ludzkiego doświadczenia, co umożliwia generowanie pojęć. Zwykle domena źródłowa jest bardziej konkretna niż domena docelowa, na którą nakłada się struktura kategorii wyjściowej. Wyrażenia metaforyczne występujące powszechnie w języku potocznym umożliwiają dostęp do metaforycznej istoty pojęć kształtujących codzienne postępowanie człowieka (Lakoff, Johnson 1988: 29).

Pierwotnie analiza konwersacyjna rozwijała się w socjologii (Sacks 1998; Sacks, Schegloff, Jefferson 1974), a potem weszła do badań językoznawczych, gdzie służy obserwacji dynamicznych, pragmatycznych i prozodycznych cech języka. Wydawałoby się zatem, że granice dyscyplin w tym podejściu w naturalny sposób zostały przekroczone. Mimo to nie wygasa teoretyczna dyskusja o tym, czy i na ile w CA jest miejsce na analizę poznawczą, a zwłaszcza, na ile aspekty poznania i wymiany informacji są ważne w interakcji. John Heritage (2012a,b) reprezentuje podejście epistemiczne w CA i uważa, że skoro znaczenia językowe stanowią podstawę interakcji, rozmówcy muszą

dzielić się wiedzą wynikającą z odmienności ich doświadczeń. Chociaż nie brakuje zwolenników łączenia podejść poznawczych i pragmatycznych (Deperman 2012; Etelämäki, Visapää 2014), są też głosy przeciwnie. Zwłaszcza wprowadzanie podejścia epistemicznego do CA przez niektórych przedstawicieli tego nurtu uważane jest za błąd, ograniczenie lub regres, podważający jej podstawowe założenia (Schegloff 1997, 1999; Lynch, Wong 2016).

W lingwistyce kognitywnej (CL) istnieje w pewnym sensie analogiczny tok rozważań, tyle że idący w odwrotną stronę. Lingwiści zastanawiają się, na ile odkrywanie struktur poznawczych czy mentalnych obrazów świata zawartych w języku może opierać się na analizowaniu czynności językowych w użyciu, gdy materiał badawczy pochodzi z rzeczywistych interakcji zakorzenionych kontekstowo (Fischer 2017). Budując bardziej dynamiczne modele mówienia (Cameron 2007: 199–200), obserwują, co dzieje się ze znaczeniem metafor podczas rozmowy twarzą w twarz w danym momencie, z uwzględnieniem tego, co już wydarzyło się w toku interakcji, oraz wpływu na to, co dzieje się później. Jak tłumaczy Kövecses (2010: 299), w tym nastawieniu „nie traktuje się przykładów metafor jako pojedynczych przypadków określonych metafor pojęciowych” w odniesieniu do języka jako ich rezerwuaru. Odkrywanie ich znaczenia jest natomiast ściśle związane z przebiegiem interakcji, tzn. celem badania jest analiza poznawczych właściwości metafor w odniesieniu do kontekstu rozmowy i znaczeń aktywowanych czy negocjowanych przez uczestników w powracających wątkach tematycznych.

Niniejszy artykuł nie stroni od dylematów wynikających z odmiennych nastawień CA i CL do badań języka od strony empirycznej. Wykorzystując nagraną rozmowę (materiał charakterystyczny dla CA) i koncentrując się na jej głównym wątku (w sposób charakterystyczny dla CL), przedstawia się prowadzoną równolegle analizę rozmowy stylistki i jej klientki podczas jednej sesji *manicure* (wybranej z 19 zgromadzonych godzin nagrań). Usługa, podczas której toczyły się nagrane rozmowy, była wykonywana w domu w sposób nieformalny. Każda sesja trwała ponad dwie godziny. Do wykonania równoległych analiz wybrano rozmowę kobiet, które się wcześniej nie spotkały i która stanowi przykład „typowy” dla całego zbioru. Rozmówczynie były w podobnym wieku, zajmowały podobną pozycję w strukturze społecznej i miały zbliżoną sytuację życiową, będąc w okresie kończenia studiów i zdobywania niezależności finansowej. Ponieważ tematem najdłużej omawianym podczas ich spotkania była praca, potraktowano ją jako główny obiekt badań.

2. Wykorzystanie rozmowy o pracy do pozapoznawczych celów społecznych: analiza konwersacyjna

Temat pracy spełniał szereg zadań interakcyjnych i był podejmowany na różne sposoby na różnych etapach spotkania stylistki z klientką, a praca emocjonalna była wykonywana przez obie strony. Włączenia kategorii pracy emocjonalnej do analizy dokonano za Toerien i Kitzynger (2007a, 2007b), których badanie jest jak dotąd jedynym odnalezionym przypadkiem badań CA w sferze *beauty*. Jest to także kluczowa koncepcja w krytycznych badaniach socjologicznych tej sfery (np. Sharma, Black 2001; Bolton, Boyd 2003; Cohen 2010).

Wymiana informacji o pracy realizowana była zarówno w serii pytań, odpowiedzi i komentarzy, jak i bardziej rozbudowanych opowiadań (*stories*). Stylistka występowała raczej w roli osoby pytającej i słuchającej, podtrzymującej dłuższe wypowiedzi klientki. Bliżej końca spotkania pojawiły się sekwencje najbardziej przypominające relację towarzyską i sytuację zabawy (żarty i śmiech). Analiza zaprezentowana poniżej dotyczy kilku wybranych sekwencji charakterystycznych dla różnych faz spotkania i koncentruje się na pracy emocjonalnej uczestniczek. W zaprezentowanych fragmentach S oznacza stylistkę, a K – klientkę. Symbole transkrypcji są standardowe dla nurtu CA (por. Rancew-Sikora 2007).

2.1. Wykonanie usługi manicure jako rama spotkania

Kontekst instytucjonalny definiował podstawowy podział działań i ról, mimo że usługa była wykonywana w systemie nieformalnym. Najwyraźniej nawiązywał do nich początek – uzgadnianie usługi i koniec – jej ocena. Nawet w tych sekwencjach pojawiały się elementy pomniejszające znaczenie podziału ról, jak np. usuwanie się stylistki z pozycji eksperckiej po to, aby dać klientce szansę okazania jej wiedzy, preferencji i decydowania. Toerien i Kitzynger (2007b) zaliczyły je do pracy emocjonalnej (*emotional labor*) według Hochschild (2009).

S: >bo chciałam się tylko spytać< bo tak widziałam że bardziej ten. Nie wiedziałam czy je//

K: no ja ogólnie: robię właśnie: raczej migdał? A właśnie najpierw ci już pokażę od razu?

S: no,

K: bo:: kwadrat to:-//

S: nie:: nie kwadrat [nie: tylko] właśnie tak myślałam, czy:-

K: [no właśnie:]

W tym fragmencie okazywanie przez stylistkę niepewności co do planowanych czynności („bo chciałam się tylko spytać”, „bo tak widziałam, że bardziej ten”, „nie wiedziałam czy je-”) można odczytać jako zapraszanie klientki do podjęcia bardziej dyrektywnej, quasi-eksperckiej roli. Klientka jednak w odpowiedzi odwzajemnia zapraszający gest stylistki i nie staje w pozycji osoby, która wie lepiej lub ma określone wymagania. Zamiast tego przedstawia swoje oczekiwania w formie niedokończonej i otwartej na uzgodnienia, podobnie jak manicurzystka („no ja ogólnie: robię właśnie: raczej”, „najpierw ci już pokażę”, „bo:: kwadrat to:-”). Stylistka odpowiedziała jej znów w podobnie niedokończonej i otwartej formie („nie:: kwadrat nie: tylko właśnie tak myślałam, czy:-”). Sekwencja skończyła się zaakceptowaniem uzgodnienia przez klientkę, choć rozmówczynie zaznaczyły tylko w pół słowa, jaki kształt płytki paznokcia będzie najbardziej korzystny dla klientki.

2.2. Praca emocjonalna stylistki (*emotional labor*)

Podczas wizyty szczególnie delikatny był moment okazania niezadowolenia z wyglądu dłoni przez klientkę. W tej fazie można odnaleźć najwięcej przykładów pracy emocjonalnej manicurzystki nakierowanej na uczucia klientki, np.:

S: NIE:: one nie są aż takie:: ten:, >jak pomalujemy to nie będzie widać,< bo te:n jest w ogóle mniejszy po prostu, ja też mam u jednej dłoni mniejsze

K: ja w ogóle niestety mam po tacie i mam taką szeroką tą plytkę? tak mi się to nie podoba, nigdy nie umiem nic z nią zrobić

S: no są trochę-^o

W tym fragmencie stylistka odpowiada na to, co pokazała jej klientka, zaprzeczając istnieniu problemu („NIE::”), pomniejszając go („one nie są aż takie::”), unikając nazwania niedoskonałości („takie:: ten:”), uspokajając, że da się to ukryć („jak pomalujemy to nie będzie widać”), dodatkowo włączając klientkę do zespołu podejmującego działanie („pomalujemy”). Kolejnym sposobem pomniejszenia problemu było stwierdzenie, że polegał on tylko na zróżnicowaniu wielkości paznokci („te:n jest w ogóle mniejszy po prostu”), a stylistka ma podobną cechę („ja też mam u jednej dłoni mniejsze”). Kiedy klientka w odpowiedzi odsłoniła nieusuwalny charakter swojego niezadowolenia („ja w ogóle niestety mam po tacie”), stylistka cichym głosem przyznała jej jednak rację („no są trochę-”), nie kończąc wypowiedzi i nie nazywając problemu.

W innych, niecytowanych fragmentach, repertuar pracy emocjonalnej stylistki w reakcji na odsłonięcie niedoskonałości ciała klientki był jeszcze

szerszy i zawierał m.in. przyjmowanie do wiadomości otrzymywanych informacji i powstrzymanie się od wyrażenia oceny (okej, aha, mhm, no tak) lub obracanie go w żart (por. Jefferson 1985).

2.3. Praca jako usprawiedliwienie nieprzygotowania i okazanie wspólnoty doświadczenia

Nieco mniej oczywiste w kontekście pracy emocjonalnej charakterystycznej dla sektora *beauty* było to, że klientka nie tylko przyjmowała troskę stylistki o jej uczucia, ale sama wykonywała pracę emocjonalną wobec usługodawcy. Takie zachowanie nie jest oczekiwane ani wymagane w relacjach biznesowych (Sharma, Black 2001; Bolton, Boyd 2003; Cohen 2010).

S: no:hh >a ja po prostu prosto< z pracy: i to już wczoraj też nie miałam głowy żeby//

K: a to tak jak ja::

S: po prostu oga:rniać i::

K: no:: ja za to głowę mam rozpierniczoną ta fryza to: .h

S: c(h)o:?

K: z pra:cy [fry:]za taka to wiesz

S: [a:]

S: hah!

K: bo ja też tylko z pracy wróciłam, odgrzałam obiad i już wyszłam
Hh

W tej sytuacji mamy do czynienia ze zderzeniem się aż trzech odniesień do pracy. Po pierwsze, stylistka usprawiedliwia się, że miejsce wykonania usługi (a zarazem jej prywatny pokój) nie zostały przygotowane na przyjęcie klientki, ponieważ sama właśnie wróciła z pracy wykonywanej poza domem. W odpowiedzi klientka wykonała pracę emocjonalną w stosunku do stylistki (*emotion work* według Hochschild 2009), odwołując się do tego, że ona także po powrocie z pracy nie zdążyła przygotować się do wyjścia. Kiedy stylistka usprawiedliwia istniejący w pokoju bałagan, klientka mówi „a to tak jak ja”, chociaż jej nieprzygotowanie nie miało związku z usługą, bo dotyczyło nieułożonych włosów. Temat został podporządkowany dopełnieniu symetrycznej pary wypowiedzi o charakterze wyznania swojej niedoskonałości i usprawiedliwienia jej przez odniesienie do ciągłego zaabsorbowania, życia w biegu.

Praca emocjonalna klientki polegała tutaj na odkryciu narażenia wizerunku stylistki w odniesieniu do warunków jej pracy usługowej oraz uspokojeniu jej i udzieleniu wsparcia. Klientka mogła wykorzystać tu swoją uprzywilejowaną pozycję zleceniodawczyni, która ma prawo do oceny.

Podobny przykład pracy emocjonalnej klientki, jeszcze silniej zaznaczony, pojawił się na końcu spotkania, kiedy klientka odkryła niedoskonałość w wykonaniu usługi.

2.4. Ocena usługi i praca emocjonalna klientki (*emotion work*)

K: „o, jakaś górką” ale to nie ważne. Tu taka kropeczka, no ale teraz to byśmy musiały jeszcze zdejmować no to bez sensu.

(.)

S: o kurde! Czy ja to- (4) ↓o ja::”

(.)

K: nie szkodzi, to na kciu:ku, to nie wida:ć.

Powyższy fragment jest tylko małym wycinkiem z dłuższej sekwencji, która zaczęła się od zauważenia przez klientkę drobnego błędu w koloryzacji paznokcia. Sekwencja następnie rozwinęła się w rozbudowaną serię dramatycznych wykrzyknień stylistki, która nie mogła pogodzić się z tym, że zrobiła coś źle i tego wcześniej nie zauważyła, oraz uspokajających zapewnień klientki: „to nieważne”, „nie szkodzi”, „to nie wida:ć” i „to bez sensu” byłoby poprawiać. Używając liczby mnogiej ona także, jak wcześniej stylistka, włączyła siebie jako wykonawczynię poprawki („teraz to byśmy musiały jeszcze zdejmować” [warstwę hybrydy]) i osobę jakby współodpowiedzialną za błąd. Ostatecznie, z pewnym opóźnieniem i dużym trudem stylistka przyjęła sugestie klientki, aby poprawki nie robić i zaproponowała w zamian zmniejszenie swojego wynagrodzenia – na co z pewnym oporem przystała klientka.

Zauważenie pracy emocjonalnej klientki stoi w sprzeczności z wynikami krytycznych badań akcentujących jednostronny charakter pracy emocjonalnej wpisanej w usługi sektora *beauty* i *bodywork* – tylko po stronie osób w nich zatrudnionych (Sharma, Black 2001; Bolton, Boyd 2003; Toerien, Kitinger 2007a, 2007b; Cohen 2010). Studium wybranej rozmowy skłania raczej do uznania priorytetu socjologicznych i pragmatycznych ujęć interakcji, w których wzajemność i współpraca uczestniczek są dążeniem pierwotnym i zasadą dominującą, a ewentualna asymetria czynnikiem wtórnym, nałożonym instytucjonalnie na wyjściowe reguły interakcyjne (Brown, Levinson 1978; Schegloff 1997, 1999, 2006). W badanym przypadku odwzajemniana troska jednej uczestniczki rozmowy o uczucia drugiej, wspólna praca nad zakłopotaniem, uprzejmość w praktyce językowej były wyzwalane interakcyjnie na skutek zdarzenia, które sytuacyjnie odsłaniało

większe narażenie jednej ze stron, na co aktywnie odpowiadała druga – i pod tym względem nie było zasadniczej różnicy między nimi. Zaznaczyć należy, że widoczność czy fundamentalność tej tendencji w analizowanym materiale mogła wynikać ze specyficznego kontekstu społecznego, na który składało się zarówno strukturalne podobieństwo pozycji rozmówczyń, jak i organizacja wykonywanej pracy usługowej, które sprzyjały wytwarzaniu bliskości i nieformalności relacji. Rozmówczynie podejmowały też udane inicjatywy w zakresie przekształcania definicji sytuacji z biznesowej w stronę „czystych” społecznych form zbliżonych do relacji towarzyskiej.

2.5. Praca jako opowieść i forma życia

Najdłuższy etap spotkania i *gros* wspólnie spędzonego czasu uczestniczki poświęciły opowieściom. Był to czas, kiedy stylistka wykonywała czasochłonną i wymagającą skupienia pracę, a klientka musiała wykazać się cierpliwością oczekiwania na jej zakończenie i nie mogła robić nic innego. Opowiadanie historii z życia w trakcie manicure było projektem całkowicie otwartym, który przebiegał swobodnie w stronę takich tematów, które dla obu rozmówczyń mogły być w jakimś stopniu wspólne i równie interesujące. W analizowanej rozmowie tematem takim okazała się praca i związane z nią kwestie wykształcenia, przygotowywania CV, dojazdów, zarobków, charakteru wykonywanych zadań i relacji między współpracownikami. *Storytelling* na temat własnych doświadczeń budował wspólny, intersubiektywny świat młodych kobiet i umożliwiał im dzielenie się informacjami i opiniami, okazywanie solidarności, zainteresowania, czasami zaskoczenia i rozbawienia. W przeważającym zakresie opowiadała klientka, a stylistka przyjmowała mniej aktywną rolę słuchaczki podtrzymującej od czasu do czasu jej opowiadanie, np.:

S: [() tak] nikt was nie pilnuje

K: nie:: jest tak luźno, fajnie że my:: mamy:: to poczucie humoru tam normalnie nie musimy się jakoś ukrywać z tym i w ogóle, więc no:: trochę fajnie trafiłam, bo i na piwko chodzimy i na imprezy chodzimy razem i wiesz.

S: no::

K: i zawsze są jakieś- .h be:ki bo się wraca nie wiadomo skąd, nie wiadomo o której godzi(h)nie- h

(.)

S: no::

3. Metaforyczny obraz pracy: wyniki analizy z perspektywy lingwistyki kognitywnej

W odniesieniu do pracy i kariery – rozpoznanych jako główny wątek rozmowy podczas analizowanej sesji manicure – istnieje kilka wiodących metafor kognitywnych, które wskazują na **stereotypowe ramy pojęciowe**. Kerr Inkson (2007) wymienia wśród nich przede wszystkim: metaforę **kariery jako dziedzictwa** rozpatrywaną zarówno w kontekście struktury społecznej, wsparcia rodziny, jak i swoistego więzienia; **metaforę cyklu**, w którym karierę ukazuje się przez pryzmat wieku, dzieląc jej przebieg na etap początkowy, środkowy i późny. Metafora **kariery jako działania** uwypukla sprawczość, wyrażanie siebie, zarządzanie karierą oraz sukces; **metafora dopasowania** – kwestie dotyczące oceny własnych cech osobowych i decyzji czy wyborów zawodowych. Z kolei **metafora podróży** ogniskuje uwagę na mapie drogowej czy topografii kariery jako drogi pod górę do wyznaczonego celu. Życie zawodowe bywa także rozumiane w kategoriach **roli społecznej** (kariera jako teatr) bądź **tożsamości** lub **związku** – dokładniej **sieci relacji** (*networking*) traktowanych jako kapitał społeczny. W konceptualizacji opartej na domenie **zasobów** (*resources*) jako źródłowej akcentuje się organizacyjne lub indywidualne zarządzanie karierą; z kolei metafora **historii** lub **opowieści** (*story*) uwypukla opowiadanie jako sposób (re)konstruowania indywidualnej drogi zawodowej. W kolejnych badaniach motywy te zostały uzupełnione o **metaforę gry** i **chaosu** (Woldendorp 2019).

W badanej rozmowie w odniesieniu do pracy rozpoznano użycie trzech rodzajów metafor kognitywnych, których typy zostały wyróżnione przez Lakoffa i Johnsona (1988) i określone jako: ontologiczne, orientacyjne i strukturalne.

3.1. Praca jako coś konkretnego

Analiza materiału w skali czasowej całej rozmowy wykazuje, że ontologicznie PRACA TO RZECZ. Pozytywnie oceniane są te czynności, które można nazwać lub dookreślić. Frustrujące jest wykonywanie zajęć (rzeczy) poznawczo/ językowo nieuchwytnych, gdy brakuje kategorii, z których pomocą można by je nazwać. Rozmówczynie używają na określenie takiej pracy kategorii bardzo rozmytych, wyrażanych zaimkowo (*robienie czegoś tam, tego i tego*) oraz werbalnych sygnałów oddalenia od prototypu (*sekretarko-ktoś, operacje para-gotówkowe*), zob.:

S: Wkurza mnie wiesz takie... Nie uczysz się żadnej konkretnej rzeczy, tylko jestem taką nie wiem jakby sekretarko-kimś.

S: I wiesz, no robię też takie w sumie odpowiedzialne rzeczy, wiesz wpłaty do banku i wiesz, jak jest taka para-gotówka i jakieś przelewy i coś tam, ale wiesz no jakbym chciała wpisać do CV, to nie napiszę księgowanie kosztów robienie czegoś tam, robienie czegoś tam

3.2. Praca jako część całości

Praca rozumiana w kategoriach rzeczy ma konkretny efekt, który powstaje w wyniku zakończonej czynności. Jeśli nie można jej zakończyć, praca wydaje się niecelowa, bo nie prowadzi do widocznego efektu:

S: No a jeszcze wiesz... Spędziłam tam rok czasu, a tak naprawdę no to co. No mogę coś tam wpisać, że zajmuje się kadrami, zajmuje się czymś tam, a jeszcze naprawdę wiesz nic nie robię od początku do końca. Tylko przyjmuję, a potem przekazuję to komuś, żeby zrobił tam i tam.

Dalszym warunkiem wynikającym z tej konceptualizacji jest to, że praca powinna być celowa czy sensowna w kategoriach większej całości, czyli serii czynności wykonywanych w sposób powtarzalny lub we współpracy z innymi. Organizacja zespołowa nie jest jednak konceptualizowana na wzór „taśmy produkcyjnej”, w której rzecz przechodzi z rąk do rąk (wówczas nie można jej zrobić od początku do końca), lecz jako „sieć wzajemnych zależności”, od których zależy jakość pracy (nie jej efektu finalnego).

Zespół powinien się składać z ludzi o podobnych kompetencjach zawodowych. Niskie kompetencje są waloryzowane negatywnie w wyrażeniach wskazujących na niedookreśloność, np. *byle kto* (brak kategorii, zaimkowość) lub metaforycznie, np. *ameba* (pomocnicza metafora ewolucji biologicznej od organizmów jednokomórkowych do bardziej skomplikowanych/ na wyższym poziomie ewolucji). Rozmówczynie nie przywołują rozpowszechnionej metafory wyścigu szczurów, która oświetla dynamikę pracy w zespole jako „ślepa” rywalizację (potrzeba bycia przed kimś), ale pojawia się hasło „konkurencja na rynku pracy”. Z intonacji wynika, że używa się go jednak niejako w cudzysłowie jako składnika zewnętrznego dyskursu, niepasującego do bardziej intymnej rozmowy „przy robieniu paznokci”:

S: Nie no i tak fajnie, bo to teraz wiesz konkurencja na rynku pracy...

Doświadczenie funkcjonowania w grupie jest konceptualizowane nie tylko za pomocą **metafor ontologicznych, ale także orientacyjnych**. Z wypowiedzi wyłania się model pracy zespołowej oparty na układzie horyzontalnym, w którym na pierwszy plan wysuwa się pozioma linia, a relacje przestrzenne ulegają spłaszczeniu („szeregowi” pracownicy). W układzie

wertykalnym (góra – dół) oddziela się współpracowników od kierownictwa, które nie jest postrzegane jako część zespołu:

S: To jest w sumie typowe. Też mam w pracy taką jedną: nie to nie może być tak, to ma być tak i tak. Że się nie zastanowi, czy to jest w ogóle wykonalne.

K: To mój chłopak też tak ma [...]. Oni dostają z góry takie rzeczy, które się w ogóle na magazynie nie sprawdzają. Oni się tylko z tym męczą i tracą więcej czasu [...]

Najwyraźniej ten pionowy układ odniesień widać w ostatniej wypowiedzi, gdzie „góra” to po prostu kadra zarządzająca, a „dół” to pracownicy magazynu, którzy „dostają rzeczy”, czyli zlecenia. Jest to metafora władzy: ci, co u góry, sprawują władzę/ mają kontrolę; ci, co na dole, są (pod)władnymi/ (pod)legają kontroli.

3.3. Praca jako miejsce poza domem

Jeśli chodzi o **przestrzenny wymiar pracy**, to w potocznej konceptualizacji, która nie podlega w rozmowie żadnej rewizji (mimo że usługa *manicure* odbywa się w miejscu zamieszkania), jest to przestrzeń poza domem (do pracy się chodzi). Dom jest przy tym centralnym punktem odniesienia (do niego się wraca po pracy), co pokazuje, że w potocznym obrazowaniu życia prywatne jest bardziej prototypowe/ważniejsze niż życie zawodowe (dom znajduje się w centrum życia człowieka).

Dystans dzielący miejsce zamieszkania od miejsca pracy może być więc ważnym kryterium jej wyboru, ale to nie oznacza konkretnej lokalizacji, ponieważ oba te punkty są zmienne. W rozmowie akcentowana jest **mobilność**:

S: A w ogóle patrzyłaś jakieś oferty tam u siebie czy tylko tu jesteś tam skoncentrowana?

K: Ogólnie nie jestem skoncentrowana i generalnie nie byłam zafiksowana nawet tutaj jak ja wysyłałam to swoje cv na początku to wysyłałam wszędzie do 30 km drogi, bez Warszawy, bo ja nienawidzę Warszawy, nie podoba mi się to miasto, zbyt szybko tłoczne

S: No ja też właśnie.

3.4. Praca jako środek do życia

Powodem jest oczywiście to, że dla rozmówczyń ważniejszy niż lokalizacja w dosłownym czy metaforycznym układzie przestrzennym jest problem „za coś trzeba żyć”. To jest bardzo ważna zmienna w tym układzie metafor. Okazuje się bowiem, że wysokość wynagrodzenia nie jest w rozmowie rozpatrywana jako wartość pracy w przeliczeniu na pieniądze (określona kwota za określoną rzecz), ani nawet w przeliczeniu na czas (stawka za godzinę), ale raczej

w odniesieniu do kosztów utrzymania – żywności, wynajmu mieszkania, stałych rachunków itd., zapewniających socjalne minimum:

K: Ja po prostu szukam, bo w xxx nie jest źle pod względem [...], no ale z tymi pieniędzmi nie da się żyć.

S: Mhm.

K: Po prostu od pierwszego do pierwszego. I to jeszcze zostaje ci na koncie 20 zł. No to jak ja widzę 20 zł na koniec miesiąca i się boję, że mi nie starczy, no to tak średnio. I wysyłam wszędzie gdzie się da. Tylko jak widzę jakąś ofertę to wysyłam.

S: No ja teraz jestem na tym na zleceniu i jeszcze jestem studentem i tak wychodzi mi w miarę spoko no, ale też nie wiem jakby mi dał... Tak jak ostatnio, dziewczynie na podobnym stanowisku dawał umowę o pracę, no to nie ma życia.

„Nie da się żyć”, „Nie ma życia” – te fragmenty uwyrażniają konceptualizację pracy umożliwiającej przetrwanie, która wyznacza cykl życia „od pierwszego do pierwszego”, czyli od jednej wypłaty do drugiej; w tym cyklu wciąż trwa liczenie, a dokładniej: odliczanie do wyczerpania środków na koncie lub przeliczanie (z czego można zrezygnować na rzecz czegoś potrzebniejszego):

K: Miałam jeździć częściej [do domu rodzinnego], ale wiesz 14 złotych w jedną stronę – to nie leży na ulicy, za to już można kupić spożywkę jakąś konkretną.

W ten sposób następuje ustrukturyzowanie pojęcia pracy w kategoriach środka do życia, który zapewnia byt w rozumieniu podstawy egzystencji: chodzi zarówno o zaspokojenie potrzeb fizjologicznych („kupienie spożywki”), bezpieczeństwo materialne („ostatnie 20 zł na koncie”), równowagę emocjonalną („Boję się, że mi nie starczy”), a w dalszej części rozmowy także styl życia (gdy można zadbać o siebie tylko „na święta”). Konceptualizacja ta ma zatem charakter metafory strukturalnej, której siła projektowania jest większa niż pozostałych dwu typów metafor kognitywnych (Lakoff, Johnson 1988: 86).

Metafora PRACA TO ŚRODEK DO ŻYCIA łączy się z metaforą PRACA TO RZECZ WARTOŚCIOWA, ponieważ jest to środek ograniczony, a wszystko co ograniczone (w sensie wyczerpywalności), staje się wartościowe. Szukanie pracy jest jak szukanie skarbu, wydaje się czymś na kształt „gorączki złota”. Jak pokazują cytowane ekscerpty rozmowy, uczestniczki są gotowe na szybkie zmiany – zatrudnienia oraz miejsca zamieszkania, nie ograniczają ich więzy rodzinne czy środowiskowe. Jedna z nich nieustannie przegląda oferty pracy, odpowiada na nie, umawia się na rozmowy kwalifikacyjne, jak mówi: „Ja cały czas szukam” – wszystko po to, by znaleźć zatrudnienie, które przyniesie lepszy zarobek.

Metafora PRACA TO RZECZ WARTOŚCIOWA inaczej oświeśla strukturalne przeniesienie PRACA TO ŚRODEK DO ŻYCIA. Można zadać

pytanie: o jakie życie chodzi, gdy rozmówczynie przyznają, że po pierwsze – bez pracy nie da się żyć, ale po drugie – za niskie wynagrodzenie, które pozwala zaspokoić podstawowe potrzeby, też nie ma życia. Wydaje się, że pojęcie życia jest tu przywoływane w odcieniu znaczeniowym, który występuje w związku „pożyć sobie”, czyli za NSJP »żyjąc w jakiś sposób, spędzić pewien czas«, pożyć sobie komfortowo, bez konieczności ciągłego odliczania i przeliczania, bez troski „korzystając z życia” – rozrywek, przyjemności, w tym także konkretnie zabiegów kosmetycznych, jak *manicure*:

S: Mam nadzieję, że ci się długo utrzymają, bo wiesz raz na miesiąc 70 zł...

K: No, ale wiesz lepiej tak niż 140 zł.

S: No ale kurczę, musisz mieć tą pracę za sześć tysięcy.

K: No, ale to wtedy będę mogła przychodzić do ciebie co miesiąc bez żadnego zastanowienia, a na razie zostanę przy świętach.

Wartość pracy jako środka do życia ma więc konkretny wymiar finansowy: za 6 tys. „da się żyć”. W tym układzie metafor strukturalnych pojawia się domena źródłowa PIENIĄDZ, która przywołuje kolejną metaforę ściśle związaną z konceptualizowaniem pracy – CZAS TO PIENIĄDZ. Ten związek staje się ewidentny (na gruncie języka), gdy przywoła się pojęcie czasu pracy, które jest równoległe do pojęcia czasu wolnego. W kontekście zatrudnienia pojęcie czasu pracy w rozmowie jednak nie występuje, ponieważ metafora PRACA TO ŚRODEK DO ŻYCIA przesłania temporalny wymiar pracy zarobkowej, uwypuklając jej status życiowego priorytetu.

4. Podsumowanie wyników i wnioski

W analizowanym materiale praca stylistki była okazją do spotkania i rozmowy, wyznaczając jej ramy. Praca okazała się też angażującym dla obu uczestniczek tematem, który wypełnił większość wspólnie spędzonego czasu. Rozmówczynie dość dobrze porozumiewały się na temat tego, że jest to podstawa ich codziennego życia i cenna wartość, o którą trzeba zabiegać. Wskazywały na celowość, konceptualizując jej wykonywanie w kategoriach robienia konkretnych rzeczy, które można nazwać i uznać za skończoną czynność. Na drodze do zdobywania pracy kobiety odnalazły wspólne ścieżki kariery, czyli pełną poświęceń drogę do osiągnięcia zatrudnienia zapewniającego dobry byt.

Praca nad manicure i poddawanie się zabiegom upiększającym określały nie tylko pewną nierównowagę rozmówczyń w angażowaniu się w rozmowę, ale też inne obszary ich narażenia – podczas gdy klientka była bardziej wrażliwa w obszarze wyglądu i bezpieczeństwa cielesnego, stylistka – w obszarze

jej zawodowej reputacji. Co ważne, każda z uczestniczek w porównywalnym stopniu odpowiadała na sytuację narażenia drugiej, wykonując pracę emocjonalną nakierowaną na poprawienie jej samopoczucia.

Wykorzystanie dwóch odmiennych podejść badawczych w studiach nad tym samym materiałem i tematem nie wykazało przewagi któregośkolwiek z nich – raczej jedno podejście okazało się rozwinięciem drugiego. Tam, gdzie skupiona na transkrypcji rozmowy analiza metafor nie znalazła większego zastosowania (sfera zjawisk niewerbalnych), dobrze sprawdziła się analiza konwersacyjna, poszerzona o inspiracje płynące z koncepcji pracy emocjonalnej. Zadanie analizy konwersacyjnej kończyło się z kolei tam, gdzie dochodziło do odsłaniania głębszych warstw znaczeniowych wpisanych w rozmowę o pracy. Wydaje się, że jest to potwierdzenie hipotezy o wartości układów interdyscyplinarnych w przedsięwzięciach badawczych nastawionych na poszukiwanie nowych dróg w obrębie istniejących podejść. Mimo braku styczności analiz, efekt poznawczy okazuje się pełniejszy przy wykorzystaniu zróżnicowanego instrumentarium.

Dzięki zestawieniu ze sobą dwóch podejść udało się odsłonić zarówno interakcyjne obszary wspólnoty (struktury prowadzenia rozmowy), jak i społeczno-strukturalne podobieństwa między rozmówczyniami, które odwoływały się w rozmowie do wybranych konceptualizacji życia zawodowego, inne całkowicie pomijając (np. praca jako dziedzictwo, cykl, rola społeczna). Charakterystyczne jest, że u źródeł obu podejść zainteresowanych badaniem języka w użyciu leży ugruntowanie ludzkich doświadczeń w materialnej przestrzeni oraz cielesnej naturze, które są zarówno źródłem metafor, jak i podstawowych zasobów interakcyjnych. Warto w tym upatrywać metodologicznego „styku”, który pozwala koncentrować się na tym, co w analizowanej interakcji bazowe. Jak pokazują wyniki badań, nie musi to prowadzić do uproszczeń – wręcz przeciwnie: spontaniczna rozmowa o charakterze potocznym daje wiele możliwości interpretacyjnych, które odkrywają istotne sensy zarówno w wymiarze poznawczym, jak i pozapoznawczym.

Literatura

- Boden D. (1994): *The Business of Talk. Organizations in Action*. Cambridge.
Boden D., Zimmerman D.H. (red.) (1991): *Talk and Social Structure*. Cambridge.
Bolton S.C., Boyd C. (2003): *Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart*. „Work, Employment and Society” 17(2), s. 289–308.
Bourdieu P. (2005): *Dystynkcja: społeczna krytyka władzy sądowniczej*. Przekład P. Bilos. Warszawa.
Cameron L. (2007): *Patterns of metaphor use in reconciliation talk*. „Discourse and Society” 18, s. 197–222.

- Cohen R. (2010): *When it pays to be friendly: Employment relationships and emotional labour in hairstyling*. „Sociological Review” 58(2), s. 197–218.
- Depperman A. (2012): *How does ‘cognition’ matter to the analysis of talk-in-interaction?* „Language Sciences” 34, s. 746–767.
- Etelämäki M., Visapää L. (2014): *Why blend conversation analysis with cognitive grammar?* „Pragmatics” 24(3), s. 477–506.
- Fischer K. (2017): *Cognitive linguistics and pragmatics*. [W:] *The Cambridge Handbook of Cognitive Linguistics*. Red. B. Dancygier. Cambridge.
- Garfinkel H. (2007): *Studia z etnometodologii*. Przekład A. Szyłzycka. Warszawa.
- Gimlin D. (2007): *What is body work? A review of the literature*. „Sociology Compass” 1(1), s. 353–370.
- Heritage J. (2012a): *Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge*. „Research on Language and Social Interaction” 45(1), s. 1–29.
- Heritage J. (2012b): *The epistemic engine: Sequence organization and territories of knowledge*. „Research on Language and Social Interaction” 45(1), s. 30–52.
- Hochschild A.R. (2009): *Zarządzanie emocjami: Komercjalizacja ludzkich uczuć*. Przekład J. Konieczny. Warszawa.
- Inkson K. (2007): *Understanding Careers: The Metaphors of Working Lives*. London.
- Jefferson G. (1985): *On the organization of laughter in talk about troubles*. [W:] *Structures of Social Action*. Red. M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge.
- Kövecses Z. (2010): *Metaphor: A Practical Introduction*. Oxford.
- Lakoff G., Johnson M. (1988): *Metafory w naszym życiu*. Przekład T. Krzeszowski. Warszawa.
- Lynch M., Wong J. (2016): *Reverting to a hidden interactional order: Epistemics, informationism, and conversation analysis*. „Discourse Studies” 18(5), s. 526–549.
- Maynard D.W. (1980): *Placement of topic changes*. „Semiotica” 30, s. 263–290.
- Pomerantz A. (1984): *Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes*. [W:] *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Red. J.M. Atkinson, J. Heritage. Cambridge.
- Rancew-Sikora D. (2007): *Analiza konwersacyjna jako metoda badania rozmów codziennych*. Warszawa.
- Rejter A. (2006): *Leksyka ekspresywna w historii języka polskiego. Kulturowo-komunikacyjne konteksty potoczności*. Katowice.
- Sacks H. (1998): *Lectures on Conversation*. Oxford.
- Sacks H., Schegloff E., Jefferson G. (1974): *A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation*. „Language” 50, s. 696–735.
- Schegloff E. (1997): *Whose text? Whose context?* „Discourse and Society” 8(2), s. 165–187.
- Schegloff E. (1999): *Discourse, pragmatics, conversation, analysis*. „Discourse Studies” 1(4), s. 405–435.
- Schegloff E. (2006): *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge.
- Schütz A. (2008): *O wielości światów: Szkice z socjologii fenomenologicznej*. Przekład B. Jabłońska. Kraków.
- Sharma U., Black P. (2001): *Look good, feel better: Beauty therapy as emotional labour*. „Sociology” 35(4), s. 913–931.
- Sobol E. (red.) (2002): *Nowy słownik języka polskiego*. Warszawa. NSJP
- Toerien M., Kitzinger C. (2007a): *Emotional labour in action: Navigating multiple involvements in the beauty salon*. „Sociology” 41(4), s. 645–662.
- Toerien M., Kitzinger C. (2007b): *Emotional labour in the beauty salon: Turn design of task-directed talk*. „Feminism and Psychology” 17(2), s. 162–172.
- Woldendorp J. (2019): *“Metaphorically speaking...” paradigm and the use of metaphor in career conversations*. „Journal for Perspectives of Economic Political and Social Integration” 25(1), s. 85–101.