

Małgorzata Kubacka¹
Dorota Mroczkowska²

Znaczenie technologii komunikacyjnych i mobilnych w praktykach zarządzania granicami między pracą a życiem osobistym wśród osób samozatrudnionych i pracujących na etacie

Tekst podejmuje temat roli i znaczenia technologii komunikacyjnych i mobilnych w codziennej pracy wokół granic praca – życia (*boundary work* czy *boundary management*) z uwzględnieniem trybu zatrudnienia badanych osób. Proponowana kontekstualistyczna perspektywa ujmowania problematyki, wzbogacana założeniami teorii obszarów granicznych (*boundary i border theory*), pozwala na wskazanie roli technologii w procesie tworzenia i negocjowania obszarów granicznych na poziomie codziennego doświadczenia badanych. Odwołując się do metodologii badań jakościowych chcemy skupić się na udziale nowych technologii w codziennych praktykach otwierania, przebiegu i zamykania dnia, takich jak: logowanie, odbieranie e-maili, telefonów czy wysyłanie/odbieranie sms-ów. W tekście dyskutujemy różne strategie wpisywania się technologii w codzienne doświadczenie relacji praca–życie.

Słowa kluczowe: życie codzienne, praca, czas wolny, zarządzanie granicami, kontestowanie granic, *work-life balance*, teorie obszarów granicznych, technologie komunikacyjne i mobilne

The importance of communication and mobile technologies in work-life borders management practices among working full-time and self-employed people

The article aims to examine the role and significance of communication and mobile technologies in work-life boundary management practices taking into account the mode of employment of the researched persons. The contextualist perspective of presented problems,

¹ Uniwersytet im. Adama Mickiewicza; malgorzata.kubacka@amu.edu.pl.

² Uniwersytet im. Adama Mickiewicza; drmrocz@amu.edu.pl.

enriched with assumptions of boundary and border theory, allows us to indicate the role of technologies in the process of creating and negotiating border areas at the level of everyday experience of the respondents. Drawing on qualitative research, we want to focus on the role of new everyday technologies in the context of opening, running and closing the day, such as: logging in, receiving e-mails or sending/receiving messages. In our text we are discussing different strategies of incorporating technology into the everyday work-life relations.

Key words: everyday life, border areas, work, leisure, border management, border contestation, work-life balance, boundary theory, communication and mobile technologies

Wprowadzenie

W poniższym artykule stawiamy pytanie o rolę technologicznie zapośredniczonego usieciowienia w zarządzaniu granicami między pracą a życiem osobistym, a dokładniej skupiamy się na codziennych praktykach otwierania i zamykania dnia wśród osób samozatrudniających się i pracujących na etat. Wychodzimy z założenia, że współcześnie ma miejsce permanentny proces zamazywania granic między pracą i rodziną, w którym to technologie komunikacyjne i mobilne konstytuują działania na zasadzie oczywistości i przezroczystości. Zachodzące aktualnie zmiany w zakresie sposobów komunikacji oraz szybki poziom rozwoju technik informacyjnych na stałe zmieniają kształt relacji między pracą a życiem poza pracą. W społeczeństwie sieciowym dochodzi do rozbicia występujących w przeszłości, hierarchicznych relacji społeczno-przestrzennych, a tym samym zmiany sposobu funkcjonowania jednostek w domenie tak pracy, jak i życia poza pracą. Jeśli, jak zakłada Castells (2011), różne rodzaje sieci (np. urządzenia, rynki) integrują ze sobą różne części całego systemu, czyniąc go bardziej elastycznym, dynamicznym i samoregulującym się, to na zacieranie się obszarów praca–życie można spojrzeć jak na jeden z przejawów postępującej we współczesnym świecie złożoności powiązań.

Proponowana perspektywa kontekstualistyczna podejścia do tematu (Adler 1992) sugeruje, że technologia, sama w sobie, ma niewielki wpływ na integrację między życiem zawodowym a prywatnym. To raczej konfiguracje technologii z wymiarami: ekonomicznym, organizacyjnym, rodzinnym czy indywidualnym mogą zaostrzać konflikty między wskazanymi domenami lub sprzyjać sposobom ich godzenia. Tym samym istotne staje się odwoływanie się do swoistej mikrodynamiki oddziaływań między technologią, sferą zawodową i prywatną oraz codziennymi działaniami, do – jak wskazuje Adler (2002: 8) – „kalejdoskopu złożonych wzorów, ciągle zmieniających się i nie formułujących żadnego ogólnego kierunku”. Ważne jest spojrzenie na zróżnicowany kontekst organizacyjny,

narodowy, społeczny oraz wielość zmiennych działających na poziomie najbliższym codziennemu doświadczeniu. Jednocześnie proponowana perspektywa jest otwarta na łagodną wersję determinizmu technologicznego, który przejawia się w założeniu mówiącym, że ważne trendy w sposobie organizacji pracy są kształtowane przez presję adaptowania otoczenia zawodowego do wymogu efektywności, jaką stwarzają nowe technologie (Adler 2002: 9). Perspektywa kontekstualistyczna, przy przyjęciu założeń *boundary* i *border theory*, pozwala na wskazanie roli technologii w procesie tworzenia i negocjowania obszarów granicznych na poziomie najbliższym codziennemu doświadczeniu badanych. Odwołujemy się równocześnie do projektu badawczego realizowanego na terenie miasta Poznania w okresie wrzesień–grudzień 2017 r., pt.: W kieracie codzienności: dynamika granic praca-życie w trzech typach organizacji w Polsce³, a zasadniczo do tych jego fragmentów, w których uwidoczniła jest rola technologii w procesie tworzenia i negocjowania obszarów granicznych.

Teorie obszarów granicznych a technologie komunikacyjne i mobilne

W literaturze przedmiotu, zasadniczo od lat dziewięćdziesiątych, tradycyjne koncepcje funkcjonalistyczne traktujące „pracę” i „życie poza pracą” czy „pracę” i „czas wolny” jako odrębne i dychotomicznie wydzielone sfery codziennej aktywności⁴ zostały poddane krytyce (np. przez marksistów, neo-marksistów, przedstawicieli koncepcji feministycznych czy egzystencjalistów) głównie ze względu na znaczne uproszczenie idące za proponowaną, dualistyczną wizją postrzegania świata (por np. Kelly 1972; Clark, Critcher 1985; Bramham 2006). Inni badacze,

³ Projekt został zrealizowany przez pracowników i doktorantów w Zakładzie Socjologii Życia Codziennego Instytutu Socjologii UAM, a sfinansowany z dotacji funduszu statutowego Instytutu Socjologii UAM.

⁴ Podział ten jest: (1) efektem przemian historycznych związanych z powstaniem nowoczesności i nowoczesnego systemu organizacji pracy (m.in. procesu oddzielenia pracy od domu, który najpełniej wyraża się w odejściu od idei *oikos* – domostwa rozumianego jako miejsca wytwórczości ekonomicznej i pracy zawodowej); (2) efektem istnienia złożonych oddziaływań pomiędzy sferą makro i mikro porządku społecznego, np. polityki państwa dotyczącej sfery zawodowej lub polityki korporacyjnej (*vide work-life-balance*) i odpowiedzi na te polityki udzielanej przez grupy oraz jednostki społeczne. Oznacza to, że jego ostateczny kształt jest konsekwencją złożonych relacji pomiędzy tym co lokalne i globalne, a także pomiędzy procesami mikro i makrostrukturalnymi. W tej pracy proponujemy, przyjmując założenia *border* i *boundary theory*, taką wizję podziału na pracę i życie (*work and life*), w której dualistyczna opozycja pracy–nie-pracy traci na znaczeniu, zaś kluczowe stają się konsekwencje istnienia wizji tego podziału w zasobach wiedzy podręcznej jednostek i politykach organizacyjnych oraz państwowych. Konsekwencją tą jest konieczność funkcjonowania w obszarach granicznych (*grey areas*). Tym samym podjęta analiza dotyczy wyłącznie tych obszarów, które nie dają się jasno sklasyfikować jako takie, które przynależą do czasu pracy lub czasu nie-pracy.

jak np. Kanter (1977), określali współczesną sytuację „mitem odrębnych światów”, Martini (1990) „fałszywą dychotomią”, a przedstawiciele koncepcji granicznych (Zerubavel 1991; Nippert-Eng 1996; Clark 2000) podkreślają, że współcześnie mamy przede wszystkim do czynienia z dynamicznym i niekończącym się procesem, w ramach którego granice między pracą a życiem codziennym i rodziną są na co dzień przez jednostki wytwarzane (*constructed*), podtrzymywane (*maintained*), negocjowane (*negotiated*) czy przekraczane (*crossed*). Jak sugeruje Edley (2001 za: Currie, Eveline 2011: 534) „w rzeczywistości nigdy nie opuszczamy jednej sfery i nie wkraczamy w inną (...), przekraczamy granice jednego lub dwóch obszarów, będąc jednocześnie zanurzonym w obu światach jednocześnie”. Zarówno koncepcje *border theory* (Clark 2000), jak i *boundary theory* (Zerubavel 1991, 1996; Nippert-Eng 1996) wskazują na konkretny, czasoprzestrzenny, fizyczny oraz poznawczy aspekt odnoszący się do granic między sferą rodziny i pracy. Przy czym w literaturze przyjmuje się, że obie teorie opisują ten sam obszar rzeczywistości, a różnice w nazwie wynikają jedynie z czasu i przyczyny powstania tych perspektyw (Allen, Cho, Meier 2014: 101).

We współczesnych debatach odnośnie do istoty i znaczenia technologii komunikacyjnych i mobilnych w obszarze relacji praca–życie poza pracą wskazuje się, że technologie rozumiane jako „każdy rodzaj technologii, która umożliwia jednostkom otrzymywanie oraz udostępnianie informacji” (Olson-Buchanan, Boswell, Morgan 2016: 334) (a więc np. smartfony, e-maile, media społecznościowe, komunikatory itp.), zmieniły zasadniczo sposób wykonywania pracy, a także wpłynęły na zmianę czasu oraz miejsca realizacji zadań zawodowych. Niektórzy autorzy mówią w tym przypadku nawet o rewolucji, przekształcającej zupełnie dotychczasowy sposób funkcjonowania w obszarze pomiędzy życiem zawodowym i osobistym (Olson-Buchanan, Boswell, Morgan 2016). Badacze tematyki podkreślają, że technologie prowadzą do permanentnej dostępności jednostek zarówno w roli konsumentów, pracowników, rodziców, a nawet dzieci (Wajcman, Bittman i Brown 2008). Wskazany stan pomaga w tworzeniu elastycznych form pracy oraz zatrudnienia, dając jednostkom większą kontrolę nad czasem i przestrzenią (Valcouri Hunter 2005; Boswell, Olson-Buchanan 2007; Diaz *et al.* 2012; Pedersen, Lewis 2012; Allen *et al.* 2013). Elastyczność odnosi się także do zmiany tempa pracy: urządzenia takie jak np. smartfony zwiększają mobilność i mogą pomagać w bardziej efektywnym wykorzystaniu czasu, np. podczas dojazdów do i z pracy (Tomaskovic-Devey, Risman 2005; Valcour, Hunter 2005; Nansen *et al.* 2010; Matusik, Mickel 2011). W konsekwencji wykonywanie obowiązków zawodowych jest w znacznie mniejszym stopniu ograniczone przez czas i przestrzeń.

Równocześnie ma miejsce paradoksalna sytuacja – te same technologie, które pozwalają nam oszczędzać czas i uelastyczniają tryb pracy są przyczyną permanentnego poczucia braku czasu, braku granic między sferami codziennego

funkcjonowania, jak i zwiększania ilości czasu poświęcanego na pracę. Wzrost ten szczególnie łatwo zaobserwować na przykładzie korespondencji mailowej – pracownicy muszą odpowiadać na znacznie większą ilość wiadomości w różnym czasie i w różnych miejscach, co prowadzi do uczucia ciągłego niepokoju i stresu (Barley, Meyerson, Grodal 2010). Podobnie, do poczucia większego obciążenia pracą oraz presji czasu przyczyniają się telefony komórkowe (Bittman, Brown, Wajcman 2009). Badacze zgodnie podkreślają podwójną rolę technologii, które z jednej strony pozwalają pracownikom na wykonywanie zadań zawodowych poza czasem i miejscem pracy, ułatwiają organizację czasu, pomagając w zarządzaniu codziennym planem dnia (Haddon 2006), z drugiej jednak stają się przyczyną permanentnej presji związanej z koniecznością ciągłej dostępności, bycia online czy noszenia przy sobie telefonu albo laptopa (Boswell, Olson-Buchanan 2007; Matusik, Mickel 2011). Nie bez znaczenia pozostaje również fakt, że zastosowanie technologii w pracy, zwłaszcza wśród osób zatrudnionych na etat, może być narzędziem służącym zwiększeniu nadzoru i kontroli przełożonych nad pracownikami.

Przytoczone powyżej badania nie przedstawiają spójnych wniosków zasadniczo ze względu na fakt występowania wielu czynników kontekstualnych, które zmiennie kształtują obraz zależności oraz relacji pomiędzy wskazywanymi sferami pracy i życia (Olson-Buchanan, Boswell, Morgan 2016). Ponadto sama technologia nie jest pozbawiona kontekstu, dlatego też, aby uniknąć determinizmu technologicznego, należy brać pod uwagę inne zjawiska, z którymi technologia jest powiązana, np. postawy pracowników lub struktury umiejętności w miejscu pracy (Adler, Borys 1995). Badacze, choć analizują technologiczne zapośredniczenie granic praca–życie z różnych perspektyw, zgodni są co do jednego: technologie zwiększają obszary tzw. szarych stref, domen, których nie sposób zaklasyfikować wyłącznie do obszarów związanych z pracą lub życiem pozazawodowym (Olson-Buchanan, Boswell 2006; Boswell, Olson-Buchanan 2007; Diaz *et al.* 2012; Olson-Buchanan, Boswell, Morgan 2016). Jednostki, dzięki technologii, mogą z łatwością odpowiadać na wymagania życia zawodowego lub prywatnego jednocześnie znajdując się – psychologicznie lub przestrzennie – w innej domenie aktywności. Paradoks tkwiący u podstaw rozważań o granicach praca–życie i ich związkach z technologią tkwi, jak słusznie zauważają Golden i Geisler, w tym, że technologie mobilne i komunikacyjne w tym samym czasie „komplikuja granicę praca–nie praca oraz dostarczają sposobów radzenia sobie z nią” (2007: 520).

Metodologia badań

Do badania wybrano cztery przypadki maksymalnie zróżnicowane (*maximum variation cases*; Flyvbjerg 2006) ze względu na **typ organizacji**: osoby samoza-trudniające się (w tym prowadzące firmę rodzinną i mikroprzedsiębiorstwo) – w badaniu udział brali:

- 1) singielka zatrudniona w korporacji jako szeregowy pracownik (KE 3);
- 2) bezdzietna kobieta, mikroprzedsiębiorca, prowadząca kawiarnię wraz z partnerem (KS 1);
- 3) samozatrudniony mężczyzna posiadający czwórkę dzieci (MS 2);
- 4) mężczyzna pracujący w korporacji na stanowisku średniego szczebla, samotnie wychowujący córkę (ME 4).

Wybór rytmu czy też trybu pracy, jako zmiennej różnicującej, wynikał z założenia, że możliwość vs jej brak w dysponowaniu czasem pracy (zasadniczo większa elastyczność w tym zakresie) korespondują ze specyfiką życia poza pracą i organizowania czasu poza pracą, w tym także czasu wolnego. Relacje pracy i czasu pracy stanowią odwieczny i zasadniczy temat socjologii pracy, socjologii czasu wolnego czy teorii obszarów granicznych – i właśnie w tej relacji współcześni badacze upatrują najczęściej symptomów dokonujących się zmian i przeobrażeń. Trudno było podczas procesu badawczego nie uwzględnić tak istotnych z punktu widzenia problematyki zmiennych jak płeć, stan cywilny czy liczba posiadanych dzieci.

Badania oparto na podejściu etnograficzno-interpretacyjnym w socjologii (Angrosino 2010; Kostera, Krzyworzeka 2012), podkreślającym istotę obserwacji oraz dostępu do naturalnego środowiska codziennych aktywności respondentów. Kontakt z badanymi trwał cztery tygodnie. **Pierwszy etap** stanowił nieustrukturyzowany wywiad wstępny (Kvale 2012; Gubrium 2012; Seidman 2015), którego celem było lepsze poznanie badanych, ich codziennych rutyn, sposobu myślenia o pracy i czasie poza pracą, a także wstępna identyfikacja obszarów granicznych. **Drugi etap** bazował na pamiętnikach czasowo-przestrzennych uzupełnianych przez siedem dni przez każdego respondenta. Konstrukcja pamiętników czasowo-przestrzennych była uzupełniania przez „Pomocnik emocjonalny”⁵, były inspirowane metodą pobierania próbek ESM (Experience Sampling Method) Csikszentmihalyiego (Hektner, Schmidt, Csikszentmihalyi 2007) oraz metodą rekonstrukcji dnia DRM (Day Reconstruction Method) Kahnemana (2007: 520). **Trzecim etapem** badania był częściowo ustrukturyzowany wywiad pogłębiony (Kvale 2012). W trakcie tego wywiadu starano się uzyskać informacje o cechach

⁵ „Pomocnik emocjonalny” to arkusz z wypisanymi w formie rozsypanek wyrazowych uczuciami i stanami emocjonalnymi. Badani byli proszeni, wykorzystując „Pomocnik emocjonalny”, o uzupełnienie swych codziennych aktywności i działań o towarzyszące im stany uczuciowe i emocjonalne.

i znaczeniu obszarów granicznych, sposobach ich codziennego wytwarzania, podtrzymywania i negocjowania. Wywiad oparto na określonym wcześniej zbiorze tematów pogłębianych przez interlokutorów o wydarzenia, opisy, emocje z pamiętnika czasowo-przestrzennego oraz „Pomocnika emocjonalnego”.

Podstawowe pytania-problemy stawiane w poniższym tekście dotyczą tego, w jaki sposób technologie komunikacyjne i mobilne wpisują się w codzienne praktyki balansujące, a dokładniej praktyki ustanawiania i zacierania granic. W szczególności chcemy skupić się na codziennych praktykach otwierania, przebiegu oraz zamykania dnia, takich codziennych praktykach jak logowanie, odbieranie e-maili, telefonów, wysyłanie/odbieranie sms-ów w konstytuowaniu wskazanych sfer. Przedstawiamy ten temat podążając za codziennym rytmem i rutynami badanych.

Praktyki otwierania i zamykania dnia a obszary graniczne: zacieranie i ustanawianie granic poprzez technologie

Jak zostało wskazane we wstępie, technologie komunikacyjne przyczyniają się do zatarcia granic pomiędzy pracą a życiem pozazawodowym, a nawet, jak wskazują niektórzy autorzy, do zaniku konceptów „dnia roboczego” (*work day*) oraz „miejsca pracy” (*work place*) (Macik-Frey, Quick, Nelson 2007: 828). Technologie przenikają, na zasadzie oczywistości i przeźroczywości, codzienne działania, a przy tym wyznaczają momenty przechodzenia w odmienne tryby działania (np. dnia i nocy), jak i momenty rozpoczęcia i zakończenia codziennych aktywności związanych z pracą i życiem osobistym. Można o nich myśleć – za Valtonen (2004: 100) – jak o codziennych aktach performatywnych, które wchodzą w proces wyznaczania granic i zarządzania nimi.

Poranek

Ranek jest symbolicznie znaczącym czasem, stanowi moment pomiędzy nocą a dniem, odpoczynkiem a pracą, jest swoistym mostem łączącym dwie odrębne realności. Technologie pozwalają włączyć się do świata codziennych aktywności. Nie chodzi tu jednak tylko o ustawianie budzika na telefonie, ale o znacznie szerszy wymiar praktyk związanych z przygotowaniem się do dnia. Technologie mobilne i komunikacyjne wykorzystywane są przede wszystkim do tego, by zacząć inne aktywności, pełnią funkcję podobną do porannej kawy. W tym sensie stanowią one rodzaj narzędzia pozwalającego na wejście w reżim pracy i obowiązków zawodowych.

Przechodzenie od fazy przebudzenia do fazy pracy symbolicznie zaznaczone jest poprzez moment skupienia uwagi na technologiach mobilnych i komunikacyjnych. Jednym z działań pozwalających na rozpoczęcie dnia pracy jest sprawdzanie poczty mailowej. Singielka pracująca w korporacji niemal codziennie zaznaczała w dzienniku, że tuż po dotarciu do miejsca zatrudnienia sprawdza i odpisuje na e-maile, niejednokrotnie jedząc w tym samym czasie śniadanie, by wdrożyć się w rutynę związaną z pracą. Samotny rodzic pracujący w korporacji rozpoczynał swój dzień bardzo podobnie, z tym, że wykorzystywał inne narzędzie: rozmawiał przez telefon z klientami i współpracownikami. U uczestniczących w tym badaniu osób zatrudnionych na etat poranne korzystanie z technologii ma przede wszystkim wymiar rytualny: to symboliczne zaznaczenie przejścia pomiędzy domeną życia pozazawodowego do domeny życia zawodowego. Co istotne, w żadnym badanym przypadku osób zatrudnionych na etat nie pojawia się motyw używania technologii komunikacyjnych i mobilnych w celach zawodowych w domu o poranku, przed wyjściem do pracy. Można więc przypuszczać, że etatowa praca w korporacji ułatwia rozgraniczanie sfer praca–życie przez używanie narzędzi technologicznych w siedzibie firmy. Przedmioty takie jak telefon czy laptop, choć mobilne i zwiększające elastyczność, tracą swą moc zacierania granicy w przypadku osób zatrudnionych na etat i działają dokładnie odwrotnie – pomagają w jednoznacznym przejściu między sferą praca–nie-praca. Dzieje się tak jednak wyłącznie w momencie rozpoczęcia aktywności zawodowych, rano. W innych porach dnia, w przypadku osób zatrudnionych w korporacjach, technologie mobilne i komunikacyjne tracą tę cechę.

Poranne korzystanie z technologii zaciera granicę praca–życie u osób samozatrudnionych, prowadzących własne firmy. Różnicę pomiędzy osobami zatrudnionymi na etat i posiadającymi własne firmy wyraźnie zaznaczyła właścicielka kawiarni. Badana ta wskazała na odmienny sposób korzystania z technologii komunikacyjnych w przeszłości (gdy pracowała w stałych godzinach na stanowisku kierowniczym) i obecnie (jako mikroprzedsiębiorca):

Na e-maile z domu nie odpisywałam, w weekend, na urlopie, nic. A teraz masz takie poczucie, że ta praca, nawet jeśli jest inaczej, bardziej elastyczna, to masz... (WS3)

Po zmianie zatrudnienia u właścicielki kawiarni praca graniczna (*boundary work*) rozpoczyna się zasadniczo od momentu otwarcia oczu. Jak wskazuje badana:

Nawet jeśli jeszcze nie idę do pracy, to idę, wirtualnie (WS3).

Najpierw zacieranie granic ma charakter stricte psychologiczny, związany z myśleniem o pracy tuż po przebudzeniu się, potem następuje szereg działań zamazujący tryby prywatne i pracy tak na poziomie fizycznym, jak i poznawczym. Podczas picia porannej kawy ma miejsce panoptyczny nadzór pracowników z zainstalowanej w domu kamery oraz pierwsze wpisy na portalach społecznościowych przedstawiające ofertę dnia, zaś podczas spaceru z psem – pierwsze telefony dotyczące zamówień. Jak opisuje właścicielka kawiarni:

To przede wszystkim praca na poziomie mediów społecznościowych. (...) [T]utaj mamy kamerę, która obserwuje całą salę i czasem ją włączam i „O, zobaczę, czy są klienci”. Czasem, jak się rozłączy kamera, to: „O kurczę, nic nie widzę, nie wiem, czy są klienci, czy nie ma klientów” i czasem mówię: „O kurde, ale jest roboty, nie wiem, czy dziewczyny się wyrobią”. Nie to, że mam cały czas włączoną. Po prostu do niej zaglądam i ją włączam, ale zaglądam (WS3).

W tym przypadku kamera dostarcza obraz z miejsca pracy bezpośrednio do przestrzeni domowej i stwarza psychologiczne poczucie zaangażowania w obowiązki zawodowe podczas przebywania w innej domenie życia. Korzystanie z niej miało na celu usprawnienie działania i najprawdopodobniej zwiększenie poczucia kontroli nad tym, co dzieje się w kawiarni podczas nieobecności właścicielki. Konsekwencje posiadania dostępu do takiego nadzoru są jednak odmienne. Obserwowanie podglądu z kamery w domu jest dla badanej źródłem dodatkowego stresu i niepokoju związanego z obowiązkami zawodowymi. Gdyby badana nie posiadała kamery – nie wiedziałaby, co dokładnie dzieje się w kawiarni, mogłaby to sobie jedynie wyobrazić. Urządzenie to nie działa jako punkt wyznaczający granicę, wręcz przeciwnie – jest medium, rodzajem katalizatora, który symbolicznie przenosi badaną do miejsca pracy i często, na co zwracała uwagę badana podczas wywiadu i uzupełniania dziennika czasoprzestrzennego, wywołuje u niej te same emocje, które odczuwa, gdy fizycznie znajduje się w swojej kawiarni. Siła technologii w zacieraniu granic tkwi więc przede wszystkim w tym, że urządzenia mediują w procesie budowania psychologicznego zaangażowania w rzeczywistość odległą przestrzennie i wytwarzają u jednostek poczucie mentalnej bi-lokacji. W ten sposób granice między pracą a życiem zacierają się na poziomie przestrzennym, poznawczym i emocjonalnym.

Środek dnia

W ciągu dnia różnice w nakładaniu się granic między pracą a życiem zacierają się w przypadku osób pracujących na etat i samozatrudnionych. We wszystkich przypadkach badani używali telefonów i laptopów do kontaktu zarówno ze

współpracownikami, jak i z rodziną lub znajomymi. Różnica zasadza się jednak na innym poziomie: urefleksyjnienia tych działań oraz sposobie nadawania im znaczenia w codziennym życiu. Pracownicy korporacji znacznie częściej niż samozatrudnieni i właściciele firm wskazywali na prowadzenie prywatnych rozmów w czasie pracy w dzienniczkach, jednak nie wspominali o tych zdarzeniach podczas wywiadów i nie przykładali do nich większej wagi. Samozatrudnieni oraz właściciele firmy z kolei często wspominali o konieczności nieustannego monitorowania sfery pracy z domu za pośrednictwem technologii. Właścicielka kawiarni prowadziła jednocześnie konwersacje prywatne i służbowe przez aplikację Messenger. W ten sposób kontaktowała się ze swoimi pracownikami, sprawdzała stan zamówień oraz, jeśli znajdowała się poza kawiarnią, zdalnie wyznaczała zadania pracownikom:

Nawet jak jestem w domu to mówię „Magda, sprawdź, ile jest ciastek czekoladowych”. „Pięć”. „Zapisz, że trzeba zrobić”. To wszystko zdalnie, smsy, na Messengerze, ale jest... (WS03)

Podobnie, właściciel sklepu internetowego, choć starał się wyznaczać czas na odpowiadanie na wiadomości mailowe dotyczące spraw zawodowych i spraw osobistych w różnych momentach dnia, to jednak ostatecznie komunikował się zarówno ze znajomymi, jak i z klientami w tym samym czasie. Wysyłanie maili w celach pozazawodowych w okresie czasu, który przeznaczył na aktywność związaną z pracą tłumaczył wyjątkowymi okolicznościami. Faktem jednak pozostaje, że oddzielenie powiadomień na jednym telefonie, nawet jeśli posiada się prywatną i służbową skrzynkę pocztową, nie zawsze jest możliwe. Posiadanie jednego urządzenia do obsługi obu sfer życia nieodłącznie wiąże się z przenikaniem granic. Ponadto badany uważał, że warunkiem skutecznego prowadzenia biznesu jest ciągła dostępność i szybkość reakcji na wiadomość od potencjalnego nabywcy. W ten sposób, reagując na wymogi rynku i branży, narzucał sobie reżim nieustannej dostępności, zaś ciągłe powiadomienia widziane były jako czynnik ułatwiający prowadzenie sklepu internetowego i działanie, które zdaniem samozatrudnionego było związane z profesjonalnym podejściem do klienta oraz wyższym wskaźnikiem sprzedaży. Będąc w domu i odpowiadając ciągle na wiadomości od klientów, przebywał więc nieustannie w sferze pomiędzy pracą a domem:

Uważam, że szybkie odpisywanie jest częścią profesjonalnego działania i jest warunkiem koniecznym do sprzedaży, bo często te e-maile są jakimś pytaniem odnośnie do produktu. Im szybciej człowiek, wiem to po sobie, kiedy szybko otrzymuję odpowiedź na pytanie, wątpliwość, to im szybciej ją otrzymam, to [klient] jest bardziej zadowolony, bardziej skłonny do kupienia czegoś przez Internet (WS04).

Wieczór

U osób pracujących na etat wieczór to czas szczególnie intensywnej pracy granicznej. Zazwyczaj wtedy badani zmuszeni są do wykonywania zadań zawodowych w domu, poza pracą. Sytuacja ta w badanych przypadkach zawsze zapośredniczona była przez technologie mobilne i komunikacyjne. Informatorzy różnili się jednak nastawieniem do korzystania z technologii do zarządzania sferą pracy w czasie wolnym. Samotny rodzic posiadał służbowy telefon, z którego korzystał zarówno w celach prywatnych, jak i zawodowych. Wcześniej posiadał dwa telefony, jednak z czasem uznał, że:

Nie ma sensu po prostu nosić dwóch telefonów. Przywilejem spedytorów jest no limit wszędzie, więc można korzystać (WK01).

Rezygnacja z telefonu prywatnego miała więc charakter pragmatyczny: badanemu wystarczyło jedno urządzenie z nielimitowanym czasem rozmów i transmisji danych. Według badań (Mazmanian, Yates, Orlikowski 2006; Richardson, Benbunan-Fich 2011) pracownicy, którzy otrzymali służbowy dostęp do technologii komunikacyjnej, są bardziej skłonni do tego, by używać np. smartfona do celów zawodowych poza godzinami pracy. Tak było też w przypadku naszego respondenta. Badany nieustannie odpowiadał na telefony od swoich współpracowników, którzy kontaktowali się z nim o różnych porach dnia i nocy. Samotny rodzic, jeśli znajdował się poza biurem, ustawiał swój telefon głośniej, by mieć pewność, że usłyszy dźwięk powiadomienia. Oceniał tę sytuację jako ułatwienie, ponieważ nie musiał nieustannie przebywać w miejscu pracy. Technologia dawała temu badanemu poczucie wolności i elastyczności zatrudnienia (które *de facto* takie nie było) oraz ułatwiała radzenie sobie z obszarami granicznymi w efektywny sposób (mógł jednocześnie uczestniczyć w koncercie szkolnym swojej córki oraz zarządzać zadaniami zawodowymi za pośrednictwem telefonu):

Mobilność znaczy mobilność, (...) ja wszędzie mogę to robić, naprawdę wszędzie. Mogę to zrobić w domu, mogę to zrobić w gościach, mogę to robić tutaj, więc nie wiem, jest to wygodne, dla mnie jest to wygodne, wobec tej sytuacji, mając na przykład dziecko, z którym czasem muszę gdzieś być, bo nie wiem, ma tam jakiś wyjazd czy ma jakąś... tak jak wczoraj koncert, to po prostu wychodzę szybciej. Telefon mam głośno, żeby słyszała i odbieram kiedy trzeba. Załatwiamy temat (WK01).

Inaczej pracę po godzinach oceniała singielka zatrudniona na etat w korporacji. Dla niej fakt posiadania służbowego laptopa był utrudnieniem i sposobem na wymuszenie na niej pracy po godzinach:

(...) bywało, że coś nagle... że kierowniczka do mnie zadzwoniła, że mam coś przygotować na jutro. To była ósma, jak skończyłam było wpół do dziesiątej, to dla mnie jest okres całkowitego zaćmienia umysłu. To mówiłam: kurczę, po prostu *work-life balance* nie działa. Teraz mi zależy (...), ale nie jest to fajne, albo jesteś w delegacji już wieczorem i coś musisz nadganiać (WK02).

Poczucie elastyczności zatrudnienia rodziło, zdaniem tej badanej, pokusę, by wyjść z pracy wcześniej i zająć się obowiązkami służbowymi w domu. Singielka starała się jednak przekonać siebie do pracy w biurze, ponieważ ta sama technologia, która rano ułatwia skupić się na pracy, wieczorem rozprasza w domu. Badaną rozpraszał w szczególności telefon, na który nieustannie zerkała. W biurze łatwiej było jej kontrolować częstotliwość spoglądania na telefon w celach prywatnych, w domu – ta sytuacja nie była aż tak prosta.

Jak już jestem strasznie zmęczona w pracy, to sobie myślę, że może rzeczywiście bez sensu tak się teraz męczyć, wróć do domu, zjem coś i ze spokojem posiedzę, ale zawsze staram się, że praca to praca, dom to dom i o wiele lepiej pracuje mi się w pracy niż w domu. O wiele efektywniej, pomimo że jestem zmęczona, będzie to przy biurku w pracy niż w domu. Po pierwsze [w domu] nie mam dwóch monitorów, po drugie jest niewygodnie, po trzecie non stop mnie coś rozprasza. (...) Co chwilę zerkam na telefon albo coś (...) (WK02).

Sposób używania technologii komunikacyjnych jest więc zależny również od miejsca, w którym badani przebywają. Niewykluczone, że poczucie większego zacierania się granic między pracą a życiem przez technologię u osób samozatrudnionych spowodowany jest świadomością braku nadzoru i braku oceny ze strony przełożonych. Osoby zatrudnione na etat, choć często korzystają z telefonu do prowadzenia rozmów prywatnych w pracy, mogą jednak czuć się bardziej obserwowane i odpowiedzialne za efektywne wykorzystanie czasu w biurze. Nie bez znaczenia jest w tym przypadku również liczba obowiązków i poziom odpowiedzialności zawodowych, które u osób samozatrudnionych i prowadzących własną firmę jest znacznie większa. Nakładanie się pracy i życia u osób samozatrudnionych trafnie spuentował badany, który prowadzi sklep internetowy: „Sprzedaż internetowa nigdy nie śpi” (WS04). Stąd też osoby samozatrudnione mogą częściej pozwalać na przenikanie sfery pracy do życia osobistego i czasu wolnego, by skutecznie prowadzić swoją firmę, z którą mogą też identyfikować się silniej niż pracownicy zatrudnieni na etat. Niewykluczone więc, że to siła identyfikacji z rolami zawodowymi wpływa na to, na ile jednostki samodzielnie rozszerzają obszary graniczne, w których sfery pracy i życia wzajemnie mieszają się i przeplatają (Olson-Buchanan, Boswell 2006).

Podsumowanie

Technologie komunikacyjne i mobilne w dużej mierze wyznaczają momenty rozpoczęcia i zakończenia codziennych aktywności, zarówno tych związanych z pracą, jak z życiem osobistym. Są one w różnorodny sposób wykorzystywane i oceniane przez respondentów, jedno natomiast jest oczywiste – ich wpływ na sposób konstruowania i zacierania granicy praca–życie pozostaje wyraźny u każdego z badanych. Pełnią przy tym podwójną funkcję w działaniach: z jednej strony, badani używają technologii do oddzielania sfery pracy od sfery życia, z drugiej – dzięki technologii mniej lub bardziej świadomie poszerzają obszary graniczne. Laptopy czy telefony komórkowe pomagają w koordynowaniu harmonogramów, oszczędzaniu czasu i wykonywaniu kilku zadań jednocześnie. Zwłaszcza smartfon, przede wszystkim dzięki swoim niewielkim rozmiarom (miniaturowość), łatwości przenoszenia, możliwości komunikowania się z każdego miejsca czy „wielozadaniowości” (łączenia w jednym urządzeniu zarówno zegarka, notatnika, telefonu, odtwarzacza muzyki, aparatu fotograficznego), oszczędzał w wielu sytuacjach czas i pieniądze badanych, dawał im poczucie komfortu i niezależności. Ze względu na zróżnicowane godziny obowiązków zawodowych respondentów trudno zauważyć wspólne pory szczytu aktywności telefonicznej, ale bardzo wielu badanych przyznawało, że częściej zaczyna korzystać z telefonu mniej więcej na godzinę przed zakończeniem pracy (po to, by umówić się z partnerem, kto robi zakupy, gdzie i o której dokładnie się spotkać, czy uda się punktualnie skończyć pracę itp.). W uzupełnianych dzienniczkach łatwo można dostrzec, zwłaszcza wśród pracowników zatrudnionych na etat, aktywne korzystanie z telefonu w celach prywatnych w środku dnia.

Technologie, wpłątane w sieci społecznych zależności, pełnią funkcję katalizatora szerszych procesów związanych z wyznaczaniem granic między pracą a życiem – i sposobów określania szarych stref. We wszystkich analizowanych przypadkach wykonywanie pracy zawodowej nie było możliwe bez użycia technologii mobilnych i komunikacyjnych. Technologie kształtują sposób funkcjonowania badanych jednostek w pracy i poza nią, jednak z pewnością nie są bezpośrednim czynnikiem determinującym całość życia jednostek. Rola technologii ogranicza się przede wszystkim do tego, że wyznacza ona swoistą logikę funkcjonowania w sieci (Bendyk 2004: 92–93), która może być modyfikowana przez użytkowników i której zmiany wpływają na organizację czasu, adaptację do środowiska, stany mentalne jednostek oraz podejmowane przez nie praktyki. W społeczeństwie sieciowym podziały społeczne tworzą się wokół nowej kategorii: informacji (Castells 2011). Sposoby korzystania z technologii przez badanych pokazuje zróżnicowane zasady dostępu do informacji. Właścicielka kawiarni dysponowała niemal pełną kontrolą nad swoimi pracownikami, ponieważ w każdej chwili mogła ich obserwować

ze swojego domu. Ceną, którą przyszło jej zapłacić za dostęp do technologicznie zapośredniczonego, panoptycznego nadzoru, było niemal zupełne zatarcie granic między pracą a życiem i konieczność ciągłego funkcjonowania w obszarze szarych stref. Samozatrudniony, prowadzący własny sklep internetowy, akceptował fakt ciągłej dostępności wytwarzanej przez technologie komunikacyjne, prawdopodobnie ze względu na konieczność funkcjonowania w szerszym systemie relacji ekonomiczno-gospodarczych: brak szybkiego kontaktu z klientem, z czego badany doskonale zdawał sobie sprawę, mógłby przyczynić się do upadku prowadzonego przez niego sklepu. Osoby zatrudnione na etat w korporacjach niejednokrotnie wypełniały obowiązki zawodowe po godzinach pracy za pośrednictwem służbowych laptopów i telefonów. Tym samym dostęp do informacji staje się narzędziem nadzoru nad pracownikami oraz narzędziem dającym poczucie zwiększonej kontroli nad procesem pracy. Wskazana wcześniej podwójna rola technologii mobilnych i komunikacyjnych pozwala na wyszczególnienie kilku głównych domen jej mediowania w kształtowaniu obszarów granicznych:

- 1) technologie **wpisują się w codzienną praktykę na zasadzie oczywistości**, dlatego utrudniają dostrzeżenie badanym jej roli w swoim życiu. Laptopy i smartfony widziane są jako narzędzia konieczne do skutecznego zarządzania codziennymi aktywnościami. Stają się **(pół)przezroczyste**, działają niejako z ukrycia i poza sferą świadomości. Coraz częściej użycie technologii staje się bezrefleksyjne oraz ucieleśnione. Z tych powodów określenie zakresu oddziaływania technologii na kształtowanie obszarów granicznych wymaga zastosowania metod i narzędzi, które pozwalają na przełamanie bariery związanej z refleksyjnością badanych;
- 2) paradoks działania technologii tkwi w tym, że **naturalizuje** ona brak granicy poprzez podtrzymywanie **pozoru** jej **ewidentnego istnienia**. Ich siła wyraża się w tym, że są niezauważalne i w tym, że mogą przynależeć do obu porządków jednocześnie (np. można mieć laptop domowy innej firmy niż służbowy, ale to wciąż laptop o tych samych możliwościach; korzystanie z jednego smartfona w obu sferach życia);
- 3) technologie pogłębiają **rozproszenie uwagi** pomiędzy pracą a życiem w **nieinwazyjny sposób**. Współcześnie mało prawdopodobne, o ile w ogóle możliwe, jest zupełne odłączenie się od korzystania z niej. Włączenie jej w sferę obszarów granicznych stanowi więc nieuchronny warunek do efektywnego wypełniania zadań zawodowych i rodzinnych. Przenikanie obszaru pracy i życia przez technologię jest jakby **nową formą adaptacji do środowiska i życia w obszarach szarych stref**;
- 4) technologie zapośredniczają konstytuowanie szarych stref, czyli mediują w tworzeniu takich sytuacji, w których **domyślnym modelem funkcjonowania jest życie w obszarze granicznym**, gdzie praca i życie prywatne

przeplatają się ze sobą, tworząc zarazem jednorodną i chaotyczną masę praktyk. Są bowiem dostarczane pracownikom jako narzędzia ułatwiające pracę i mobilność. Za tym ułatwieniem idzie jednak większa kontrola nad zatrudnioną osobą. **Kontrola** ta nie zawsze jest postrzegana jako coś niepożądanego, ponieważ obok niej pojawia się **strefa autonomii i wolności** do wykonywania obowiązków zawodowych w dowolnym czasie i miejscu. Technologie mobilne z jednej strony usprawniają codzienną koordynację oraz sprzyjają oszczędzaniu czasu, z drugiej strony te same urządzenia stają się swoistą smyczą, powodując ciągłą dostępność w pracy, co nierzadko zwiększa stres;

- 5) technologie pogłębiają prawomocność istnienia szarych stref: **legitymizują** szare strefy. Dzieje się tak m.in. na skutek tego, że prowadzą do sytuacji, którą można nazwać **mentalną bilokacją**. Jednostki, pod względem poznawczym i emocjonalnym przebywają w sferze pracy, znajdując się w domu lub odwrotnie – pełniąc obowiązki zawodowe, skoncentrowane są na sprawach rodzinnych lub osobistych. Technologie mobilne i komunikacyjne stają się narzędziami, którym sami nadajemy prawo do kontrolowania tego, gdzie przebiega granica (*de facto* jest to sytuacja utraty sprawczości za własną zgodą). Urządzenia technologiczne/mobilne, stworzone w celach zwiększania jednostkowej wolności i niezależności (a przede wszystkim decyzyjności, choćby odnośnie do czasu i miejsca odbierania informacji), prowadzą do zgoła odmiennych doświadczeń (pozornej wolności);
- 6) technologie służą zwiększaniu efektywności (np. drzemki na czas) i **skracaniu czasu** – przyczyniają się do tego, że pracownicy czują się zmuszeni, by coraz szybciej odpowiadać na wiadomości czy reagować na powiadomienia. Konieczne staje się również zarządzanie sferą aktywności prywatnej i zawodowej za pośrednictwem urządzeń mobilnych w ten sposób, by jednocześnie łączyć i rozgraniczać dostępność online (dlatego że np. przełożony może zobaczyć, że pracownik ignoruje maila, ale jest dostępny na portalach społecznościowych). Można zaobserwować występowanie norm symultanicznego działania (*norms of simultaneity*), które kładą nacisk na natychmiastowość i jednoczesność podejmowanych aktywności w różnych sferach życia.

Literatura

- Adler P.S., 1992, *Technology and the future of work*, New York: Oxford University Press.
- Allen T.D., Cho E., Meier L.L. 2014, *Work-family boundary dynamics*, Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, no. 1(1), s. 99–121.
- Allen T.D., Johnson R.C., Kiburz K.M., Shockley K.M., 2013, *Work-family conflict and flexible work arrangements, deconstructing flexibility*, Personnel Psychology, no. 66(2), s. 345–376.

- Angrosino M., 2010, *Badania etnograficzne i obserwacyjne*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Barley S.R., Meyerson D.E., Grodal S., 2010, *E-mail as a source and symbol of stress*, *Organization Science*, no. 22(4), s. 887–906.
- Bittman M., Brown J.E., Wajcman J., 2009, *The mobile phone, perpetual contact and time pressure*, *Work, Employment and Society*, no. 23(4), s. 673–691.
- Bendyk Erwin, 2004, *Antymatrix. Człowiek w labiryncie sieci*, Warszawa: H.A.B.
- Boswell W.R., Olson-Buchanan J.B., 2007, *The use of communication technologies after hours, the role of work attitudes and work-life conflict*, *Journal of Management*, no. 33(4), s. 592–610.
- Bramham P., 2006, *Hard and disappearing work, making sense of the leisure project*, *Leisure Studies*, no. 25(4), s. 379–390.
- Castells M., 2011, *Spółeczeństwo sieci*, tłum. M. Marody, K. Pawluś, J. Sławiński, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Clark J., Critcher C., 1985, *The devil makes work: leisure in capitalist Britain*, Urbana (IL): University of Illinois Press.
- Clark S.C., 2000, *Work/family border theory. A new theory of work/family balance*, *Human Relations*, no. 53(6), s. 747–770.
- Currie J., Eveline J., 2011, *E-technology and work/life balance for academics with young children*, *Higher Education*, no. 62(4), s. 533–550.
- Diaz I., Chiaburu D.S., Zimmerman R.D., Boswell W.R., 2012, *Communication technology, pros and cons of constant connection to work*, *Journal of Vocational Behavior*, no. 80(2), s. 500–508.
- Edley P.P., 2001, *Technology, employed mothers, and corporate colonization of the lifeworld, a gendered paradox of work and family balance*, *Women and Language*, no. 24(2), s. 28–35.
- Flyvbjerg B., 2006, *Five misunderstandings about case-study research*, *Qualitative Inquiry*, no. 12(2), s. 219–245.
- Golden A.G., Geisler C., 2007, *Work-life boundary management and the personal digital assistant*, *Human Relations*, no. 60(3), s. 519–551.
- Haddon L., 2006, *Information and communication technologies in everyday life, a concise introduction and research guide*, Oxford (UK)–New York: Berg.
- Kanter R.M., 1977, *Work and family in the United States, a critical review and agenda for research and policy*, New York: Russell Sage Foundation.
- Kelly J.R., 1972, *Work and leisure: a simplified paradigm*, *Journal of Leisure Research*, no. 4(1).
- Kostera M., Krzyworzeka P., 2012, *Etnografia* [w:] D. Jemielniak (red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Kvale S., 2012, *Prowadzenie wywiadów*, tłum. A. Dziuban, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Macik-Frey M., Quick J.C., Nelson D.L., 2007, *Advances in occupational health, from a stressful beginning to a positive future †*, *Journal of Management*, no. 33(6), s. 809–840.
- Matusik S.F., Mickel A.E., 2011, *Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology*, *Human Relations*, no. 64(8), s. 1001–1030.

- Mazmanian M., Yates J., Orlikowski W., 2006, *Ubiquitous email, individual experiences and organizational consequences of blackberry use*, Academy of Management Proceedings, no. 1.
- Nansen B., Arnold M., Gibbs M., Davis H., 2010, *Time, space and technology in the working-home, an unsettled nexus*, New Technology, Work and Employment, no. 25(2), s. 136–153.
- Nippert-Eng C., 1996, *Calendars and keys, the classification of “home” and “work”*, Sociological Forum, no. 11(3), s. 563–582.
- Olson-Buchanan J.B., Boswell W.R., 2006, *Blurring boundaries, correlates of integration and segmentation between work and nonwork*, Journal of Vocational Behavior, no. 68(3), s. 432–445.
- Olson-Buchanan J.B., Boswell W.R., Morgan T.J., 2016, *The role of technology in managing the work and nonwork interface* [w:] T.D. Allen, L.T. Eby (eds.), *The Oxford handbook of work and family*, New York: Oxford University Press.
- Pedersen V.B., Lewis S., 2012, *Flexible friends? Flexible working time arrangements, blurred work-life boundaries and friendship*, Work, Employment and Society, no. 26(3), s. 464–480.
- Richardson K., Benbunan-Fich R., 2011, *Examining the antecedents of work connectivity behavior during non-work time*, Inf. Organ., no. 21(3), s. 142–160.
- Santra T., Giri V.N., 2009, *Analyzing computer-mediated communication and organizational effectiveness*, Review of Communication, no. 9(1), s. 100–109.
- Tomaskovic-Devey D., Risman B.J., 2005, *Telecommuting innovation and organization, a contingency theory of labor process change*, Social Science Quarterly, no. 74, s. 367–385.
- Wajcman J., Bittman M., Brown J.E., 2008, *Families without borders, mobile phones, connectedness and work-home divisions*, Sociology, no. 42(4), s. 635–652.
- Valcour P.M., Hunter L.W., 2005, *Technology, organizations, and work-life integration* [w:] E.E. Kossek, S.J. Lambert (eds.), *Work and life integration, organizational, cultural, and individual perspectives*, Mahwah–New York: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Valtonen A., 2004, *Rethinking free time, a study on boundaries, disorders, and symbolic goods*, Helsinki: School of Economics.
- Zerubavel E., 1991, *The fine line, making distinctions in everyday life*, New York: Free Press.