

## Když aktéři vracejí úder

Iveta Hajdáková

Zdá se, že nevyhnutnou profesionální výbavou antropoložky je schopnost vyrovnat se s pocitem frustrace. V počáteční fázi výzkumu, kdy je nutné vypracovat projekt, jenž bude přínosný pro úzce specifickou oblast sociálních věd a zároveň obhájitelný před širší odbornou veřejností, je potřeba obrnit se trpělivostí při čekání na výsledky grantů. Případný negativní výsledek je radno nebrat si osobně a mít v záloze alternativní řešení, včetně projektu, který si antropoložka bude schopna uhradit sama. Následný pobyt v terénu se sotva obejde bez frustrace z hledání ideální pozice mezi zúčastněností a pozorováním, což je jen jeden z mnoha problémů, se kterými se výzkumnice potýká. Vzpomeňme samotného Malinowského (1989), jehož deník vydaný po smrti ukázal antropologovo ambivalentní uvažování o informantech a silný temperament, jenž ovlivňoval každodenní setkání s nimi.<sup>1</sup> Ani závěrečná fáze výzkumu neposkytne antropoložce klid, protože zkušenost, poznání a vztahy z terénu je nutné redukovat, strukturovat a proměnit na text. Reflektovaná snaha o uchopení a zpracování komplexní zkušenosti terénního pobytu se proměňuje na rozpomínání se, jenž vytváří další rovinu zkušenosti a donekonečna tak komplikuje pokus o reflexi.

Tento text si klade za cíl zamyslet se nad frustrací a nepříjemnými momenty terénního výzkumu v prostředí luxusních služeb. Dle Hume a Mulcock (2004) je zúčastněné pozorování nevyhnutně spojeno s pocitem neohrabanosti (angl. *awkwardness*) a nepohodlí a dodávají, že „nepohodlný terénní výzkum je velmi často dobrý terénní výzkum“ (Hume, Mullock 2004, xxiii). Dále zdůrazňují důležitost přijetí strachu, pocitu selhání a pochybností o sobě samé, jenž doprovázejí etnografickou práci, a to pomocí „důkladného reflexivního procesu“ (tamt., xxiii). Součástí významných vztahů je celá škála negativních nebo ambivalentních emocí (např. frustrace z neohrabanosti, nejistota, stud, strach, hněv) a vztahy mezi antropoložkou a informanty nejsou výjimkou. Dle Down, Garrety a Badham (2006) emocionální napětí v rámci etnografického výzkumu vyplývá z povahy výzkumné situace, jež se vyznačuje inherentní ironií a skrytostí (tamt., 110). Vycházejíce z Geertzova pojetí antropologické ironie, chápou vztah mezi výzkumníci a informanty jako částečnou fikci, která zakrývá nedostatek autenticity. Pro vyrovnání se s touto situací a s následnými negativními emocemi je dle Down *et al.* zapotřebí „identitní práce“ (angl. *identity work*), která spočívá zejména ve volbě strategií přibližování a vzdalování se výzkumníků a informantů a ve snaze stmelit dva sociální světy. Domnívám se, že vztahy mezi antropoložkou a informanty nelze chápat jako výlučný a naprosto specifický. Jak upozorňuje Michael Jackson (2010, 35), neexistují emoce, které by byly jedinečné pro antropologický výzkum. Dle Jacksona jsou emoce součástí komplexní zkušenosti a nelze je oddělit od myšlení a jednání, nebo je zredukovat na sociální konstrukt (tamt.). Proto také poznání vzniká ve spojitosti s emocemi (Davies, Spencer 2010), kterou je užitečné hlouběji zkoumat.

Častokrát se v souvislosti s terénním výzkumem a jeho významem pro antropoložku odkazuje k pojetí přechodových rituálů Arnolda van Gennepa. První terénní výzkum zajišťuje přechod ze stavu studentky antropologie v antropoložku, ale i každý jednotlivý výzkum představuje transformativní zkušenost, sestávající z několika ritualizovaných přechodů, bez kterých by antropoložka zůstala v „hrozném stavu liminální cizinky“ (Johnson 2007, 76). Pouhý pobyt v terénu ještě nezaručuje možnost účastnit se, začlenit se do dění a hlavně nahlédnout do

---

<sup>1</sup>K tomu viz též Firth (1989) a Hsu (1979).

každodenního života aktérů. Jak upozorňuje Johnson, ani absolutní začlenění není pro účely výzkumu žádoucí. Pro Johnsona se míra zúčastnění pohybuje na škále od cizinky po antropoložku *gone native* a je dána právě možnostmi projít přechodovými rituály začleňování. Zde chci poukázat na mnohem méně romantické momenty pobytu v terénu, ve kterých jsem spíše než začleňování zažívala pocit nepatření. Považuji za důležité – z hlediska metodologie, etiky a epistemologie – poukazovat na ony antropoložkám důvěrně známé momenty, kdy terén a informanti vzdorují, vrací pohled, ptají se, zpochybňují, nebo se dokonce vysmívají. Chci zde ukázat, že pobyt v terénu nespočívá jen v pozorování a zúčastnění, ale především v interakcích mezi výzkumníci a aktéry, jenž se také musí stát předmětem reflexe. Budu zde hájit názor, že zúčastněnost je nutno chápat v širším smyslu a vícerozměrně a ne jako lineární pohyb na škále od cizinky k antropoložce *gone native*.

Konkrétně budu v této kapitole reflektovat neohrabanost, která doprovázela (a stále doprovází) můj výzkum luxusního pohostinství a vyvolávala pocit nepatřičnosti a následnou nejistotu, se kterou jsem vstupovala do interakcí s některými aktéry. Ukážu, jak vysoká strukturovanost terénu na jedné straně a ironická pozice zúčastněné pozorovatelky na straně druhé znemožňovaly, aby moje účast v terénu byla pro ostatní aktéry čitelnou, vedly ke konfliktům s nimi a k pocitům nepatření a selhání na mé straně. I když můj pobyt v terénu doprovázely i pozitivní pocity, radost a nadšení, zde se budu zabývat pouze některými negativními aspekty a ukážu, že z hlediska konstrukce poznání můžou být i nezačleněnost a pocit nepatřičnosti nahlédnuty pozitivně. Na závěr nastíním možný způsob nahlížení na ambivalentní zkušenost terénního výzkumu a možnost se s ní částečně vypořádat.

## **Slon v porcelánu**

Podnět ke studiu produkce pohostinství a pohostinnosti v prostředí luxusní restaurace jsem dostala díky brigádě pro malou PR agenturu v Praze, kde jsem pracovala jako hosteska na různých akcích pro „bohaté a slavné.“ Měla jsem možnost sledovat číšníky a servírky *na place* i v „zákulisí“ a vidět, jak při interakci se zákazníky plynule přecházejí sociální, materiální a symbolické rozdíly v představení pohostinnosti. Performance pohostinnosti v rámci luxusního pohostinství se vyznačuje určitou naléhavostí, jež číšníkům a hosteskám nedává mnoho prostoru pro reflexi, sebevyjádření a vyjednávání rolí se zákazníky, a mě zajímá, jakým způsobem i přesto dochází ke směně mezi nimi. Jak si povšimli Goffmann (ve Fine 1993, 272; Goffman 1959, 104), Hughes (in Fine 1993, 267) nebo Fine (1993), každá práce má svojí skrytou stránku. V případě produkce luxusu je tato skrytá stránka natolik důležitá, že jsem se rozhodla používat termín *diskrétní ekonomie*, kterým označuji směnu mezi hosty a obsluhujícími v luxusní restauraci, jež se vyznačuje popíráním ekonomie a iluzí autentické pohostinnosti. Jak upozorňuje Fine (1993), i etnografická práce má stránku, jenž je skrytá laikům a částečně i antropoložkám. Zahrnuje třeba ambivalentní vztahy antropoložek k informantům (Fine 1993, 272-74) nebo částečné zamlžování výzkumných zájmů (tamtéž. 274-77). Ideál přátelské, čestné, morálně zainteresované a zároveň objektivní antropoložky pak v konfrontaci s realitou vyžaduje vynakládání emocionálního i intelektuálního úsilí (Down, Garrety, Badham 2006), které zaručí přijatelnost etnografické práce jak pro akademické prostředí, tak pro aktéry výzkumu.

Luxusní restaurace, ve které jsem prováděla výzkum,<sup>2</sup> byla strukturované prostředí: fyzicky byla rozčleněna na *plac* a jakési „zákulisí“, sociálně zejména na hosty a zaměstnance.

---

<sup>2</sup> Můj výzkum trval po dobu 4 měsíců, kdy jsem v restauraci pracovala jako hosteska. Původním záměrem bylo zkoumat restauraci jako organizaci a soustředit se na interakce mezi hosty a zaměstnanci a mezi různými kategoriemi zaměstnanců navzájem. Výstup výzkumu, kterým je diplomová práce, se ale nakonec zaměřuje na

Zaměstnanci se pak dále lišili dle náplně své práce na ty, kteří přichází do kontaktu se zákazníky (hostesky, číšníci, barmani, manažeři), a ty, kteří se pohybovali výlučně v zákulisí (kuchaři, myčky, uklízečky), nebo také dle toho, jestli přichází do kontaktu s jídlem. Nelze opomenout ani genderovanost formální hierarchie.<sup>3</sup>

Metafora „slona v porcelánu“ popisuje neohrabanost člověka v prostředí, jenž vyžaduje vytříbenost. V Restauraci by do této kategorie spadali hosté, kteří z pohledu číšníků a hostesek nebyli schopni vyžadovat, konzumovat a ocenit luxusní pohostinnost, jíž se jim dostávalo. Svou neohrabaností narušovali křehké představení – at' už sobě, zaměstnancům nebo ostatním hostům. V jistém smyslu se slonem v porcelánu stává i antropoložka postrádající *smysl pro hru* (Bourdieu 1990, 66), kterou zkoumá. Ve strukturovaném terénu, jakým byla Restaurace, kde mezi sebou interagovalo několik týmů (zejména číšníci, hostesky, barmani, kuchaři, šéfkuchaři, manažeři, uklízečky, myčky, vedení restaurace, kancelář řídící i aktivity dalších tří restaurací a také hosté) za účelem poskytnout luxusní pohostinství, nebylo snadné vystupovat jakožto zúčastněná zaměstnankyně i pozorující výzkumnice. Celkem očekávatelně to vedlo k pocitu neohrabanosti, nepatřičnosti a nepohodlí.

Vstup do terénu nebyl tak obtížný, jak jsem původně očekávala. Požádala jsem majitelku PR agentury, pro kterou jsem pracovala, aby mi zařídila setkání s majitelem a stručně jsem ji vysvětlila, co mělo být cílem výzkumu. Když jsem pak po telefonu mluvila s majitelem Restaurace, Madsem, překvapilo mě, že měl o můj výzkum zájem, zároveň mi ale bylo jasné, že dobře nepochopil, co mělo být jeho předmětem. Čekal, že mu na konci budu schopna navrhnout zlepšení pro fungování restaurace. Vysvětlila jsem mu, že mě zajímají „interakce mezi číšníky a hosty a mezi číšníky samotnými“. Do deníku jsem si pak zapsala: „Záměrně som všetko zjednodušila, aby som nikoho nezmiatla a tiež preto, aby som vyvolala dojem, že výskum robím preto, že musím a nie preto, že chcem. Chcem odvrátiť pozornosť od možných problémov.“ Mým záměrem bylo nepůsobit příliš nadšeně a vyvolat dojem, že mojí hlavní prioritou je splnit úkol do školy a ne odhalovat „špinu“ českého pohostinství, jak to tak často dělají média, na čele s pořady typu *Ano, šéfe!*

Dva dny po telefonickém rozhovoru s Madsem, jsem se s ním měla osobně sejít. Čekala jsem na něj celkem dvě hodiny – nejprve v kanceláři, pak v Restauraci – a když jsme se nakonec sešli, byl opilý. Číšníci měli právě přestávku a sledovali nás. Mads mě představil generálnímu manažerovi, Richardovi, jako svojí budoucí ex-manželku. Když pak Richard odešel od stolu, všimla jsem si, že se někteří číšníci smějí. Mluvili jsme s Madsem o výzkumu. Prý už tam jedna studentka dělala výzkum jejich PR. Řekla jsem mu, že nechci být za svojí práci placena a dohodli jsem se, že v restauraci zůstanu, jak dlouho budu chtít. Povídal mi o tom, jak se mu nedaří přimět číšníky, aby se více usmívali. Poslouchala jsem ho. Pak řekl: „Flirtuji s hosteskami, ale nikdy s nimi nic nemám.“ Pokračoval sarkasticky o tom, že obvykle pořádá castingy, na kterých vybírá hostesky a pak s nimi má sex. Svůj první krátký pobyt v terénu jsem považovala za katastrofu.

Hned první den jsem si domluvila termín zaučování se servírkou Andreou, která někdy pracovala i jako hosteska. Andrea studovala na hotelové vysoké škole a nabídla mi pomoc s výzkumem. Vyptávala jsem se jí a ona mi na všechno odpovídala, vysvětlovala, na koho si mám dávat pozor, co očekávat od zákazníků, a dala mi několik praktických rad. Když jsem jí řekla, že nebudu dostávat plat, zděsila se: „já bych to nevydržela, kdybych nebyla placena“.

---

interaktivní pracovníky (hostesky a číšníky) a jejich vnímání vlastní práce, jejímž cílem je produkovat luxusní pohostinství.

<sup>3</sup> Všichni kuchaři byli v čase mého výzkumu muži. Číšníci ve svém počtu převažovali nad servírkami: v jedné *partě* byly 4 servírky a 6 až 8 číšníků, zatímco druhá *parta* byla výlučně mužská. Hostesky, uklízečky a myčky byly výlučně ženy. Manažeři byli muži až na jednu výjimku, Annu, která byla i manažerkou hostesek.

Dvě hodiny po té, co jsem odešla mi zavolala a oznámila, že mluvila s generálním manažerem a že plat dostávat budu. Měla jsem radost, ale nepřistoupila jsem na to.

První měsíc jsem neměla téměř žádné problémy se spolupracovníky. Po měsíci a půl ale došlo k prvnímu a nejzávažnějšímu konfliktu. Byla neděle a v restauraci byl *brunch*.

Manažer Kamil mi hned na začátku smeny povedal, že ho „nemám zatěžovat otázkami.“ Tak som sa rozhodla, že sa ho na nič pýtať nebudem a trochu som sa naštvála. Prešiel okolo mňa veľakrát, ale ani raz sa neprihovoril, tobôž nie aby sa usmial. Vlastne mi keď tak len vynadal, alebo mi hovoril, čo mám robiť, pričom sa jednalo len o samé detaily, napr. kam presne dať krížik na označenie, že hostia prišli na rezerváciu apod. Čašníci mi povedali, že nemám brať ľudí na drinky, takže keď prišli ľudia na kávu, poslala som ich preč. Videl to Kamil a chvíľu po tom, čo odišli, mi povedal, že hostí na drinky mám brať. „Dobre,“ vzala som to na vedomie. „Už bych za nima běžel! A nemáš poslouchat číšníky, ale mě,“ dodal. Jeden z kuchárov mi krátko pred tým povedal, že posledných hostí mám vziať o 14:40. Keď som sa na to Kamila spýtala, povedal, že o 15:00. Aj tak už nikto neprišiel.

...

Po skončení bruncha začali všetci čašníci jesť v lounge. Vedela som, že to pred týždňom manažeri zakázali, ale ostala som s nimi a jedla som, i keď som sa neodvážila si sadnúť. Prišiel úplne rozčúlený Kamil a začal na všetkých kričať: „kolikrát vám to mám říkat?“ Všetci boli ticho. Všimol si mňa a kričal: „Co tady pobíháš? Co kdyby někdo přišel do restaurace? Zmizni už.“ Dala som sa na odchod a cestou mi ešte vytrhol z ruky tanier. „Vypadni. Vypiš si extráč. Jo, ty vlastně ne. Proč si vůbec tady? Na jakým výzkumu?“ Šla som do šatne a povedala ostatným hosteskám, čo sa stalo. Aneta sa potom bála ísť si hore zobrať jedlo. Pavla zase naštvane poznamenala, že v lounge sa predsa normálne jedáva. Pri odchode som Kamila nepozdravila.

Zbytek dne jsem byla nešťastná a chvílemi se mi chtělo brečet. Další směnu jsem si s hosteskami povídaly o tom, co se stalo. Jedna z nich mi řekla: „Na rozdíl od nich (tj. od manažerů) tebe čeká ňáká budoucnost. Oni jsou už na vrcholu kariéry.“ Ptala se mě na to, co vlastně dělám za výzkum a já jsem se jí to pokoušela vysvětlit, když do toho právě přišel Kamil a dělal něco na počítači, i když jsem věděla, že nás poslouchá.

Snažila som sa to podať tak, aby som zároveň hovorila pravdu a zároveň, aby zo mňa nebolo cítiť hnev a hlavne tak, aby to nevyzeralo, že ma zaujíma hlavne to, ako nás manažeri buzerujú. Takže som jej povedala, že skúmam to, ako funguje pracovný kolektív, a že ma zaujímajú služby, a preto som si vybrala luxusnú reštauráciu. Tiež som povedala, že som sa pôvodne chcela zaoberať čašníkmi, lenže to mi nevyšlo, keďže ako hosteska som od nich trochu vzdialená. Nepovedala som jej, že ešte budem robiť aj rozhovory.

Ke konci výzkumu, když už jsem měla zapsány jen dvě směny, mi manažerka Anna řekla, abych šla pokračovat do jiné restaurace. Zeptala sem se jí, jestli vadím Kamilovi a ona odpověděla, že ne jenom jemu. „Já proti tobě nic nemám. Jsi někdy málo samostatná, někdy trochu vyjukaná... Hele, živit se tím nebudeš.“ Jelikož jsem měla podezření, že manažerům vadí můj výzkum, chtěla jsem jí vysvětlit, o co mi vlastně jde. „Hele, tady to nikoho nezajímá. Všichni mají plíši práce, než aby se s tebou bavili.“

## **Neohrabanost interakcí a vzdorující aktéři**

Podobně jako práce ve službách je i etnografie interaktivní prací a právě v tom se liší zúčastněné pozorování od představy pouhého „nezaujatého“ pozorování. Zúčastněností vstupuje antropoložka do proudu dění, ale pozorováním do něj vnáší nový druh reflexe (srovnej též s Turner 1979, 490), která může působit rušivě, zbytečně nebo také jako hrozba. Samotná etnografická práce je také proudem tvořeným interakcí antropoložky a informantů. Zde se chci zaměřit na to, jak neohrabanost zúčastněného pozorování vedla k nečitelnosti mé pozice v rámci strukturovaného terénu.

Podle manuálu pro hostesky, který jsem obdržela na úvodním kurzu, má hosteska v každé restauraci velmi důležitou roli, protože zodpovídá za první kontakt s hostem, jenž z dvaceti procent ovlivňuje celou večeři.<sup>4</sup> V rámci symbolické hierarchie v restauraci je ovšem práce hostesky velmi neprestížní, protože (a proto) jí vykonávaly zejména mladé studentky – brigádnice.<sup>5</sup> Z hostesek jsem byla téměř nejstarší a také jediná s vysokoškolským vzděláním a další prací. „Proč to děláš?“ byla nejčastější otázka, na kterou jsem musela být schopna odpovědět. Rozhodla jsem se, že se budu snažit budít dojem, že mi jde akorát o splnění povinnosti. Často jsem odpovídala: „Abych napsala diplomku, musím mít výzkum, tak jsem tady.“ „Ale proč zrovna tady?“ Některé hostesky věděly, že jsem před tím pracovala pro PR agenturu a její majitelku znaly a věděly také o některých akcích, které pořádala. Řekla jsem jim i o svém pobytu v New Yorku v rámci Work and Travel a jelikož byly téměř všechny mladší, někdy jsem se ocitla v roli starší a zkušenější. Do té role ovšem nezapadala skutečnost, že dělám tu samou práci jako ony a ani za ní nejsem placena.

I kdybych zvolila přístup antropoložky zapálené pro svůj výzkum, nevyhnula bych se dalším znepokojujícím otázkám: „Co vlastně zkoumáš?“ a „Co můžeš dělat jako antropoložka?“ I když jsem před výzkumem měla vypracovaný projekt a věděla, co mě zajímá, nedokázala jsem srozumitelně vysvětlit, proč se mi luxusní restaurace zdá být zajímavým terénem. (Ostatně, často musím svůj zájem vysvětlovat i známým a kolegům.) Svůj výzkum jsem v terénu redukovala na studium pracovních kolektivů, protože mi to přišlo nejsrozumitelnější. Ovšem ve skutečnosti jsem sama nevěděla, co z mých dat nakonec vyjde a o čem budu psát. „Co je vlastně antropologie?“ – Jak se s touto otázkou v terénu vypořádat? Pochopitelně, nelze podat informátorům vyčerpávající odpověď.<sup>6</sup> Moje nejčastější reakce byla – „to je jako sociologie, akorát se používají jiné metody.“ Doufala jsem totiž, že odkaz na známější vědu bude působit věrohodně, ale několikrát jsem musela vysvětlovat dál. V okamžiku, kdy jsem se zmínila o tradiční antropologii, která zkoumá cizí společnosti, podivování se nad mými důvody pro studium luxusních restaurací pokračovalo.

Ze všeho nejnepochopitelnější bylo pro mé informátorky a informátory odmítání peněz. „Ty seš hloupučká,“ řekl jeden z číšníků na to, že jsem odmítla i dohodu, kterou za mě vyřídila s generálním manažerem Andrea. Původně jsem doufala, že pracovat bez nároku na mzdu mi zaručí větší neutralitu a volnost a také to byl jediný způsob, jak jsem mohla být v terénu nápomocná a odměnou za svůj výzkum dát svoji práci. I incident s Kamilem ovšem ukazuje, že odmítnutí peněz přispělo k nepochopení a nedůvěře.

Zpětně vidím, že moje rozhodnutí nepůsobit příliš profesionálně a nadšeně, bylo založeno na chybném předporozumění terénu, kdy jsem očekávala, že budu vnímána především jako hrozba. Co jsem si však dostatečně neuvědomovala, bylo, že od samého počátku jsem čelila

---

<sup>4</sup> Interní manuál Restaurace pro hostesky. Z důvodu anonymizace výzkumu neuvádím přesný zdroj.

<sup>5</sup> Hostesky na rozdíl od ostatních zaměstnanců v restauraci nebyly zaměstnány, ale pouze brigádníčky. Kromě Eleny, která byla v té době na mateřské dovolené, byly všechny studentkami vysokých škol a práce v restauraci pro ně nebyla tak důležitá jako pro jejich kolegy číšníky, kuchaře a manažery, pro něž představovala zaměstnání. Z tohoto důvodu byla mezi hosteskami také mnohem větší fluktuace než u ostatních zaměstnanců.

<sup>6</sup> V mém nynějším terénu se mě majitel restaurace zeptal, co to vlastně studuji. Když jsem mu řekla, že sociální antropologii, odpověděl: „No, to nezní tak jako práva.“

vzdoru ze strany ostatních aktérů. Například kvůli Madsově opilosti nebylo možné důkladně probrat to, jakým způsobem budu do restaurace uvedena, a Andrea pak téměř změnila podmínku, na které jsem se s Madsem dohodla. Otázky, které jsem pokládala manažerům, byly nepatřičné, protože na ně „nebyl čas“, a otázky, které pokládaly hostesky mě, byly nepříjemné, protože jsem na ně nedokázala nebo nechtěla odpovědět. Dle Goffmana připomíná tým tajnou společnost, protože za účelem efektivního fungování musí zakrývat rozsah a charakter kooperace (Goffman 1959, 104). S informanty jsme se navzájem přiváděli do situací, ve kterých jsme mohli pozorovat a napadat onu skrytou stránku naší práce – já jsem chtěla poznávat, pozorovat a zúčastňovat se „zákulisí“ luxusní restaurace; a oni poznávali, pozorovali a zúčastňovali se „zákulisí“ antropologického výzkumu, které je do velké míry skryté např. i mým kolegyním antropoložkám nebo čtenářům tohoto textu.

V eseji *K psychologii studu* spatřuje Simmel důvod studu v upření zvýšené pozornosti druhých na vlastní Já. „Kolem každé osobnosti se totiž rozprostírá určitá sféra rezervovanosti a nepřístupnosti, jejíž hranice se ovšem podle kulturních a individuálních okolností neobyčejně mění; každé vniknutí do této sféry ... je pociťováno jako jistý rozkol mezi normou osobnosti a jejím momentálním stavem“ (Simmel 1997: 63). Simmelův pohled na stud je podobný Goffmanovu pojetí interakce s druhými, při které jedinec vědomě i nevědomě projektuje určitou definici dané situace, součástí které je i pojetí sebe sama, přičemž hrozí pocit ztrapnění nebo nepatřičnosti, pokud se děje něco, co není slučitelné s onou definicí nebo pojetím sebe (Goffman 1959, 242). Z pohledu Goffmana a Simmela je tak stud a pocit nepatřičnosti téměř každodenní zkušeností interakce s druhými. Prvek pozornosti a reflexe, který vzniká v interakcích mezi antropoložkou a informanty odhaluje jejich často rozporuplné definice daných situací a tak vede k rozpakům, momentům trapnosti a nepohodlí, ale zároveň je pozitivní z hlediska analýzy konstrukce etnografického poznání.

### **Problémy zúčastněného pozorování**

Neschopnost, nemožnost, ale i nevole vysvětlit cíl mého výzkumu a vzdorování aktérů u mě, jakožto u aspirující antropoložky, vedly k pocitu selhání a k frustraci. Dle Bourdieua (1999, 609) je pro vyhodnocení a reflektování vztahu mezi informantem a výzkumníci důležitá měřitelnost rozsahu a povahy vzdálenosti mezi cílem výzkumu tak, jak si ho vymezuje antropoložka, a tím jak ho vnímají a interpretují informanti. Ve své obhajobě tzv. agonistického přístupu v kvalitativním výzkumu navrhuje Katherine Vitus pracovat s touto vzdáleností a ne proti ní. Takový postup umožňuje podrobně prozkoumat mocenské struktury v poli a jejich vliv na výsledky výzkumu. Vitus navrhuje „mluvit a interagovat v *souladu* a zároveň *proti* hegemonickým diskurzům a vzorcům interakcí v terénu – a monitorovat efekty na produkci dat“ (Vitus 2008, 486). Dle Vitus je tedy důležité strategicky vytvářet v terénu prostor pro odpor, který umožní hlubší porozumění vztahu informantů k dominantním diskurzům, ale také odhalí roli těchto diskurzů pro konstrukci poznání (tamtéž). I pro Latoura je důležitý rozdíl mezi tím, jak výzkum chápe vědkyně a jak se k němu stavějí objekty výzkumu, přičemž si pohrává s významem anglického slova *to object*, namítat. Objektivita je pak možné dosáhnout jen na základě možnosti namítat. Latour říká:

Objektivita totiž neodkazuje k nějaké zvláštní kvalitě mysli, k vnitřnímu rozpoložení spravedlnosti a čestnosti, ale spíš k přítomnosti objektů, které byly „uschopněny“ k tomu, aby namítaly, aby protestovaly, aby se ohrazovaly... aby *objektovaly* vůči tomu, co se o nich vykládá. (Latour 2002, odst. 24)

I když jsem do terénu byla formálně začleněna, necítila jsem se být jeho autentickou součástí. Geertz (1968) poukázal na problém vztahu mezi antropologem a informantem a pojmenoval ho *antropologická ironie*. Tato ironie spočívá „v nerovnováze mezi schopností odhalit

problémy a možností je vyřešit a v inherentním morálním napětí mezi výzkumníkem a jeho subjektem“ (tamt.). Vztah mezi antropoložkou a subjektem jejího výzkumu je dle Geertze částečnou fikcí a jako takový se vyznačuje křehkostí, omezenou reciprocitou a zejména morálním napětím, jenž je nutné vzít v potaz a reflektovat jej, ale zároveň se mu v jednání vyhnout. V kontextu tohoto ambivalentního vztahu se nestrannost i angažovanost stávají něčím nesamozřejmým, oč je neustále potřeba usilovat, i když pokaždé narazíme na další projev antropologické ironie (tamt.). Geertz ukazuje, že pro terénní výzkum je důležité vytvářet vztahy, které i když jsou částečnou fikcí (*partial fiction*), nejsou nepravdivé (*falsehood*). Ironii ve vztazích má antropoložka překonat v jednání, jenž není morálně nezajímavé, ale je bojem mezi prohlubující se morální sensitivitou a rozšiřujícím se poznáním. Geertz se snaží prosadit přístup, který je vědecky nezajímavý a zároveň morální, ale zůstává povinností a výsadou antropoložky, čímž se, ironicky, zachovává mocenská nerovnost mezi ní a informanty.

Ve spleti ambivalentních a ironií nabitých vztahů může jako jistý odrazový můstek pro uvažování o etice v antropologii posloužit pojem zranitelnosti, jak navrhuje Karen Sykes (2005). Dle Sykes (2005, 218) se Geertz drží představy, že morální uvažování je doménou skeptického karteziánského subjektu, který je schopen zastat roli zprostředkovatele mezi terénem a akademií a přeložit *native's point of view* do akademicky srozumitelného textu. Sykes klade důraz na zranitelnost jako jednu ze základních aspektů směny mezi lidmi, jenž se týká jak vztahů v terénu tak i následného zpracování, které je předmětem odborné kritiky. Prosazuje přístup, v němž antropoložka přebírá odpovědnost za mezeru, kterou její poznávání nemůže překonat, která ale může být částečně doplněna pohledem informantů. Zranitelnost směny mezi lidmi, kterou na nejzákladnější úrovni představují ústa a oči – tělesné otvory, jimiž člověk vstupuje do vztahu s druhými, je pro Sykes východiskem z omezení, jenž představuje karteziánské rozdělení mezi tělem a myslí a možným základem pro přehodnocení morálky a etiky etnografického výzkumu (Sykes 2005, 218-221). Podobně jako jsou aktéři v terénu vystaveni zvýšené pozornosti antropoložky, jež nahlíží do skrytých oblastí jejich práce, jsou i antropoložka a její výzkum předmětem zájmu, námitek a vzdoru ze strany aktérů. Zranitelnost, o které mluví Sykes, je možné chápat i jako zranitelnost projevující se pocity nepříjemnosti, nepatřičnosti, nepohodlí, frustrace, studu nebo trapnosti, které ovlivňují prožitek a zkušenost jak po emocionální, tak i po intelektuální a tělesné stránce. Zranitelnost způsobená vzájemným odhalováním skrytých aspektů práce, vnikáním do nepřístupné sféry Já (vzdorujících) aktérů – antropoložky i informantů – a ironickými vztahy mezi nimi, je v rozporu s romantickou představou zúčastněného pozorování. Zde chci ukázat, že míra začlenění do terénu není dostatečným kritériem hodnocení metodického postupu a etického rozměru výzkumu.

Jak jsem už zmínila, luxusní restaurace je poměrně strukturovaný terén. Coggeshall (2004), který prováděl výzkum ve věznici, popisuje problémy vyplývající ze strukturovanosti terénu. Prostředí silné kontroly, oprese a hierarchie může podle něj vést k sociálnímu, emocionálnímu a psychologickému odstupu od informantů a také ke stresu způsobenému ambivalentními, antagonistickými a nepřátelskými vztahy mezi samotnými informanty (Coggeshall 2004, 151). I když v mnohem menší míře, i v luxusní restauraci jsem musela čelit podobným obtížím. Na jedné straně to byly problémy vyplývající z faktu, že je restaurace pracovní prostředí, ve kterém musí různé kategorie zaměstnanců neustále interagovat mezi sebou i se zákazníky, v důsledku čeho vznikají konflikty mezi jednotlivci i skupinami. Z tohoto úhlu pohledu nebylo nijak překvapivé, že jsem se jakožto hosteska dostala do střetu s manažery. Druhou rovinu problému představovala moje role výzkumnice, kdy jsem považovala za nevýhodné zcela zapadnout do jedné skupiny a snažila jsem se pronikat i k ostatním. Proto jsem si dovolovala klást manažerům otázky, které nesouvisely s mojí prací hostesky, ale

souvisely s výzkumem, a proto jsem také měla zábrany účastnit se pomluv zákazníků, manažerů, číšníků, kuchařů a majitele. Podobně jako pro Coggeshalla, i pro mě byla práce v terénu spojena s nepříjemnými pocity. Jelikož ale restaurace není totální instituce jako vězení, nepocítovala jsem naléhavost zvolit si stranu, čímž jsem se zřejmě vyhnula některým morálním dilematům, ale za cenu toho, že jsem se nikam úplně nezačlenila.

Dalším důležitým důvodem, proč jsem se nedokázala lépe začlenit, bylo odmítnutí platu z mé strany. Etickým důvodem pro to bylo poskytnout protislužbu za možnost dělat v restauraci výzkum. Praktickým důvodem bylo pak to, abych nemusela podávat stoprocentní pracovní výkon a měla možnost si zapisovat.<sup>7</sup> Na začátku výzkumu, kdy jsem si domlouvala podmínky, jsem netušila, že by odmítnutí platu mohlo způsobit podezření, spíše naopak. Nakonec jsem se ale i díky tomuto rozhodnutí mohla ujistit v tom, jak důležité jsou v luxusní restauraci peníze. To mi pak umožnilo nahlédnout ambivalentní ekonomii restaurace, ve které jsou peníze na jedné straně naprosto zásadní, na druhé straně jsou tabuizované a popírané (diskrétní ekonomie). Odmítnutí platu také způsobilo, že jsem nedokázala srozumitelně a přesvědčivě vysvětlit svojí motivaci pracovat v restauraci, protože tu hlavní motivaci, pro kterou byli v restauraci všichni ostatní, tj. peníze, jsem odmítala. Jak jsem ukázala, to vedlo k nepochopení na straně informantů, ke konfliktům a k pocitu neohrabanosti, nepatřičnosti, ne-patření a nepohodlí na mé straně. Navzdory tomu to však nepovažuji svůj výzkum za selhání.

Pokud bychom chtěli prohlásit konkrétní etnografický výzkum za selhání, museli bychom mít představu o kritériích úspěšnosti výzkumu, což je téma, které se zde ani nebudu pokoušet otevřít. Mám za to, že neohrabanost a nepohodlí jsou nevyhnutelnou součástí etnografického výzkumu, které jsou způsobeny na jedné straně „inherentní skrytostí a ironií“ etnografické situace, v jejímž rámci vznikají částečně fiktivní vztahy, jak ukazují Down, Garrety a Badham (2006), a na druhé straně vzájemným pronikáním do skrytých a nepřístupných sfér práce (v nejširším smyslu) a individuálních osobností. V takto vymezeném prostoru vznikají při interakcích kromě nepříjemných situací i momenty, které jsou významné z hlediska praktického (jako data – zde význam peněz a hierarchie), etického (ironie vztahů, odhalování skrytého, zranitelnost), ale zejména epistemologického (dělání výzkumu ve vztahu s informanty). Proto mám za to, že při reflexi terénního výzkumu není referenčním rámcem jen míra zúčastněnosti v daném terénu a proces pronikání do něj a zároveň míra odstupů, ale interakce a zranitelnost mezi výzkumníci a aktéry v terénu.

Převládající ideál zúčastněného pozorování, které má spočívat v postupném pronikání a současném zachovávání odstupů, je založen na prostorovém vymezení terénu a karteziánském chápání subjektu výzkumnice. Tomuto ideálu také odpovídá Geertzovo řešení antropologické ironie, dle něhož je antropoložka fyzicky přítomná a morálně angažovaná v terénu a zároveň intelektuálně nezainteresovaná. Při mém výzkumu jsem se ale ocitla v mnohem komplikovanější pozici – neplacené a ne příliš šikovné zaměstnankyně a nezkušené antropoložky čelící vzdorujícím informantům. Taková ironická pozice je jen stěží vyjádřitelná karteziánským chápáním metody zúčastněného pozorování a volá spíše po zúčastněném pozorování s přívlastkem vztahové, interaktivní, intersubjektívni nebo například *messy* (Law, Urry 2004). Romantická představa o zúčastněném pozorování, vůči níž se zde vymezuji,

---

<sup>7</sup> V restauraci jsem před výzkumem několikrát pracovala a proto jsem si byla vědoma psychické i fyzické náročnosti práce. Ve chvílích nejintenzivnější interakce nezbyvá prostor pro reflexi nad tím, co se právě děje, čímž se i snižuje šance zapamatovat si událost pro pozdější zapsání do deníku. I ve chvílích, kdy se zdánlivě nic neděje si servírka i hosteska musejí najít nějakou práci, ať už je to leštění přiborů nebo utírání jídelních lístků. Bez poznámek je jen stěží možné zapamatovat si, co všechno se za šest až osm hodin v restauraci událo, přičemž psát deník bylo pro mě možné vždy nejdřív následující den, protože po několikahodinové práci, jenž někdy končila pozdě večer, mi už nezbyl čas ani síla na psaní.



neodráží částečnost a ironii vztahů v terénu, ani intersubjektivní charakter poznání a není s to pojmout zkušenost terénního výzkumu v její bohatosti i ambivalenci. Nahlížení na neohrabanost a nepatříčnost jako na nežádoucí, byť nevyhnutelnou součást liminálního stavu, jenž je nutné rituálně překonat, vede k představě, že antropologické poznání spočívá ve vyřešení konfliktů. Do jisté míry se na frustraci z etnografie podílí i tento ideál, který je nerealistický také proto, že etnografický výzkum je jen zřídka jasně ohraničený časově a prostorově, a mnohdy pokračuje ať už přímým nebo nepřímým vztahem s informanty zprostředkovaným pamětí a reflexí.

### **Závěr: terénní výzkum jako zkušenost**

Pokud má být metodou antropologie studium každodennosti, součástí reflexe musí být pozorování vlastních každodenních interakcí v terénu a jejich významu ve vytváření zážitků, které s odstupem shledáváme jako důležité nebo dokonce transformativní. Reflexe nemá spočívat jen v odhalování důležitých zkušeností, které před nás terén postavil jako překážku, zkoušku, příležitost a které jsme my překonali, ale také na překážky, zkoušky, příležitosti, které jsme my postavili terénu a sobě, a na to, k jakým interakcím vedly. Výčet mých problémů nemá funkci uceleného příběhu o průniku, přechodu nebo selhání. Pokouším se poukázat na způsob, jakým je možné zacházet s ambivalentní zkušeností zúčastněného pozorování.

Abrahams (1986) si všímá problému s vymezením toho, co je vlastně zkušenost v kontextu současného hladu po zážitcích. Připomíná, že v individualistické společnosti se zkušenost stává součástí osobní ekonomie a funguje i jako zdroj, který propůjčuje důležitost, správnost a autenticitu poznání a umožňuje budovat si místo v odborné komunitě i svojí identitu (Abrahams 1986, 54-56, srovnej s Clifford 1983). Snaha dát smysl svému etnografickému výzkumu a proměnit ho v jedinečnou zkušenost může vést k využívání zkušenosti jako platidla a k jejímu zploštění na něco, co je možné konzumovat. Marilyn Strathern poukazuje na problematičnost takového pojetí, které má v etnografii více funkci terapeutickou než epistemologickou. Krize subjektu, jenž „zabila terénního výzkumníka“, vede k objevení nového subjektu – „turisty“ hladového po zkušenostech a konzumujícího zážitky (Strathern 2004, 15).

Namísto postavy autoritativní vědkyně nebo turistky hladové po zkušenostech považují za zajímavější způsob personifikace etnografické zkušenosti ten, který navrhuje Marilyn Strathern, inspirující se postavou kyborga Donny Haraway. Pomocí tropu kyborga (od *cybernetic organism*) Haraway (2006 [1985]) zavrhuje esencialistická pojetí identity a teoretické pokusy o uchopení celistvosti, totality a jednoty. Kyborg je hybrid živého organismu a stroje, který překračuje materiální realitu i imaginaci a umožňuje koexistenci protikladů, které spolu netvoří jednotu nebo celek, ale víc než celek. Haraway představuje model kyborga především jako polemiku s tou podobou feminizmu, která trpí identitní politikou založenou na binárním esencialistickém pojetí sexuality. V kontextu etnografického výzkumu kyborg, „jenž se zdá být víc než jednou osobou, dokonce víc než osobou“ (Strathern 2004, 27), přesahuje k druhým, přičemž s nimi vytváří částečné vztahy. Události se odehrávají v přítomnosti jiných a nabourávají i jejich subjektivitu (tamt.). Poznání teda nevzniká pouhým pozorováním nebo konzumováním zážitků, ale je částečným výsledkem jednání mnoha tělesných aktérů, kteří jsou zároveň víc než tělesní aktéři, protože svá těla používají nad rámec vlastních možností, a to pomocí nástrojů. Nástrojem nebo protézou může být například stroj, teorie nebo i další člověk. Strathern upozorňuje, že vstup do sociálních vztahů není sám o sobě neškodný a nelze ho pojmout jako doplněk k osobnosti, protože tvoří také mocenské pole (Strathern 2004, 45-46), v němž aktéři přesahují svá těla prostřednictvím extenzí,

nástrojů a protéz. Jak lze vidět, model, který navrhuje Strathern zahrnuje antropologickou ironii, částečnost vztahů, intersubjektivitu poznání a také z toho všeho plynoucí zranitelnost.

Podmínkou i podstatou kyborga je ironie, která je, jak říká Haraway (2006 [1985], 117) humorem, vážnou hrou, ale i o rétorickou strategii a politickou metodou. V podobě paradoxu zúčastněného pozorování je ironie součástí etnografického výzkumu, jeho metodologie, epistemologie i etiky a v tomto článku jsem chtěla poukázat na některé z jejích důsledků. Kde Down, Garrety a Badham (2006) mluví o *identity work*, identitní práci, potřebné k vypořádání se s negativními emocemi vyplývající z ironické etnografické situace, v mém případě můžu částečně rozlišit také *identity play*, identitní hru, při které jsem si pohrávala s částečností své identity. Mnohokrát jsem si představovala, že výzkum, který dělám, je spíše hrou,<sup>8</sup> ve které musím zaujmout určitou částečně fiktivní roli – hostesky, výzkumnice, studentky, kamarádky – bez ohledu na to, jestli se mi to líbí nebo ne. To mi umožnilo odhlédnout od jednotlivých problémů a vidět svůj výzkum jako součást hry, která má svoji vlastní bytnost a v níž se musím podvolit pravidlům a také riskovat. Během zúčastněného pozorování se mi někdy představa budoucího statusu antropoložky nezdála být dostatečně smysluplná – podobně jako mým informantům – a svůj pobyt v restauraci jsem obhajovala také zvědavostí, dobrodružstvím, nevyhnutelnou povinností, příležitostí zkusit jiný druh práce a mnohými dalšími motivacemi. V terénu jsem tedy nebyla jako hotová zúčastněná a pozorující antropoložka, ani jako hosteska. Svým způsobem manažerka Anna vystihla moji pozici přesně, když řekla: „Jsi někdy málo samostatná, někdy trochu vyjukaná... Hele, žít se tím nebudeš.“ V zrcadle, které mi nastavila, teď vidím sebe jako nejistou studentku, snažící se dělat svůj první výzkum, přičemž teoretická výbava ani tělo mi nestačily k tomu, abych se v rámci pozorování zastavila někde těsně před „autentickou zúčastněností“, a tak jsem vstupovala do interakcí s ostatními neohrabaným způsobem. Hranici mojí zranitelnosti pak Anna vytyčila slovy: „žít se tím nebudeš.“

## Literatura

Abrahams, Roger D. 1986. „Ordinary and extraordinary experience.“ In *The anthropology of experience*. By Victor W. Turner a Edward M. Bruner. Urbana a Chicago: University of Illinois Press. 45-72.

Boon, James A. 1982. *Other tribes, other scribes: Symbolic anthropology in the comparative study of cultures, histories, religions, and texts*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bourdieu, Pierre. 1999. „Understanding.“ In *The weight of the Word: Social suffering in contemporary society*. Cambridge, UK: Polity, 607-626.

Clifford, J. 1983. On ethnographic authority. *Representations*, 2, 118-146.

Cambridge MA: Harvard University Press.

---

<sup>8</sup> Například Boon (1982) považuje i terénní výzkum za hru.

- Coggeshall, John M. 2004. „Closed Doors: Ethical Issues with Prison Ethnography.“ In *Anthropologists in the Field: Cases in participant observation*. Edited by Lynne Hume and Jane Mullock. Columbia University Press. 140-152.
- Davies, James, Spencer, Dimitrina. 2010. *Emotions in the Field. The Psychology and Anthropology of Fieldwork Experience*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Down, S, Garrety, K. & Badham, R. 2006. „Fear and loathing in the field: Emotional dissonance and identity work in ethnographic research.“ *M@n@gement*, 9(3), 95-115.
- Fine, Gary Alan. 1993. „Ten lies of ethnography: Moral dilemmas of field research.“ *Journal of Contemporary Ethnography*. 22(3), 267-94.
- Firth, Raymond. 1989. „Introduction.“ In *A Diary in the Strict Sense of the Term*, by Bronislaw Malinowski, xxi-xxx. Stanford: Stanford University Press
- Firth, Raymond. 1989. „Second Introduction: 1988.“ In *A Diary in the Strict Sense of the Term*, by Bronislaw Malinowski, xxi-xxx. Stanford: Stanford University Press.
- Geertz, Clifford. 1968. „Thinking as a moral act: ethical dimensions of anthropological fieldwork in the new states.“ In *The Antioch Review*, 28(2), 139-158. Přístup online: HyperGeertz WorldCatalogue.  
[http://hypergeertz.jku.at/GeertzTexts/Thinking\\_Moral\\_Act.htm](http://hypergeertz.jku.at/GeertzTexts/Thinking_Moral_Act.htm) (přístup 28. června 2012).
- Goffman, Erving. 1989. „On field work.“ *Journal of Contemporary Ethnography*. 18(2), 123-32.
- Goffman, Erving. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Haraway, Donna. 2006. [1985] „A Cyborg Manifesto: Science, Technology, and Socialist-Feminism in the Late 20th Century.“ In *The International Handbook of Virtual Learning Environments*, edited by Joel Weiss, Jason Nolan, Jeremy Hunsinger, and Peter Trifonas, 117–158. Springer Netherlands, 2006.  
<http://www.springerlink.com.ezproxy.cul.columbia.edu/content/u531k271421h4940/abstract/>.
- Hsu, Francis L. K. 1979. „The Cultural Problem of the Cultural Anthropologist.“ *American Anthropologist*, 81(3), 517-532.
- Hughes, Everett C. 1984. *The sociological eye: Selected papers*. New Brunswick: Transaction Books.
- Hume, Lynne, Mulcock, Jane. 2004. „Introduction: Awkward Spaces, Productive Places.“ In *Anthropologists in the field: cases in participant observation*. By Lynne Hume, Jane Mulcock. Columbia University Press, xi-xxvii.
- Jackson, Michael. 2010. „From Anxiety to Method in Anthropological Fieldwork. An Appraisal of George Devereux’s Enduring Ideas.“ In *Emotions in the Field. The*

- Psychology and Anthropology of Fieldwork Experience*. By James Davies, Dimitrina Spencer. Stanford, California: Stanford University Press, 35-54.
- Johnson, Norris Brock. 2007. „Sex, Color, and Rites of Passage in Ethnographic Research.“ In *Ethnographic Fieldwork: An Anthropological Reader*. By Antonius C. G. M. Robben, Jeffrey A. Sluka. Blackwell Publishing. 76-91.
- Latour, Bruno. 2002. „Když věci vracejí úder: Co mohou sociálním vědám přinést ‚vědní studia‘. Přeložil Zdeněk Konopásek. *Biograf* 29(41).
- Law, John, Urry, John. 2004. Enacting the social. *Economy and Society*, 33(3), 390-410.
- Malinowski, Bronislaw. 1989. *A Diary in the Strict Sense of the Term*. Stanford: Stanford University Press.
- Robben, Antonius C. G. M, Sluka, Jeffrey A. 2007. *Ethnographic Fieldwork: An Anthropological Reader*. Blackwell Publishing.
- Simmel, Georg. 1997. *Peníze v moderní kultuře a jiné eseje*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Strathern, Marilyn. 2004. *Partial Connections. Updated Edition*. Altmira Press.
- Sykes, Karen. 2005. *Arguing with anthropology: An introduction to critical theories of the gift*. Routledge.
- Turner, Victor W. a Bruner, Edward M. 1986. *The anthropology of experience*. Urbana a Chicago: University of Illinois Press.
- Turner, Victor. 1979. „Frame, flow and reflection: Ritual and Drama as Public Liminality.“ *Japanese Journal of Religious Studies*, 6(4), 465-499.
- Vitus, Katherine. 2008. „The agonistic approach. Reframing resistance in qualitative research.“ *Qualitative Inquiry*, 14(3), 466-488.