

dr hab. JACEK GADECKI
Akademia Górniczo-Hutnicza im. Stanisława Staszica w Krakowie
dr MARCIN JEWDOKIMOW
Uniwersytet im. Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa
dr MAGDALENA ŻADKOWSKA
Uniwersytet Gdański
Kontakt: jgadecki@agh.edu.pl
DOI: 10.5604/01377043.1228536

Telepraca a życie rodzinne – o sztuce wyznaczania granic

Fot. Fizkes/Bigstockphoto



Tekst opiera się na wynikach toczących się jeszcze pogłębionych badań etnograficznych. Dotyczą one gospodarstw domowych, w których co najmniej jedna osoba pracuje na zasadach telepracy. W artykule wskazujemy na wpływ telepracy na przestrzeń prywatną oraz na kształtowanie praktyk życia codziennego. Prezentujemy konsekwencje, jakie niesie ze sobą „powrót” pracy do domu dla samych telepracowników oraz dla członków ich rodzin. Opisujemy proces powstawania i utrzymywania granic między sferą prywatną, a sferą pracy, który – w opinii badaczy, jak i samych telepracowników – jest kluczowy dla zachowania równowagi między życiem prywatnym i zawodowym w przypadku pracy prowadzonej zdalnie z własnego domu.

Słowa kluczowe: telepraca, rodzina, zarządzanie czasem, etnografia, granice

Telework vs. family life – the art of setting boundaries

This article is based on partial results of ongoing in-depth ethnographic research. This research studies households in which at least one person telecommutes. In this article, we point to the impact of telework on private space and on the development of practices of everyday life. We present the consequences of a “return” of work to the home for both telecommuters and other members of their households. We describe the process of creating and maintaining boundaries between the private sphere and the sphere of work. In the opinion of both researchers and teleworkers, borders are essential to maintaining a balance between private and professional life for those working from home.

Keywords: telework, family, time management, ethnography, boundaries

Wstęp

Telepraca, która we współczesnej Polsce traktowana i promowana jest jako narzędzie zapewniające elastyczne formy zatrudnienia, zwłaszcza dla kobiet okazuje się jednak poważnym wyzwaniem. Wyzwaniem, które prowadzić może do problemów i ograniczeń w życiu rodzinnym, m.in. dlatego, że w istotny sposób zmienia tradycyjne pojęcie „domu”, potocznie traktowanego jako przestrzeń *stricte* prywatna.

W artykule wskazano na wpływ telepracy na przestrzeń prywatną oraz kształtowanie się praktyk życia codziennego telepracowników. Prezentowane są konsekwencje, które niesie za sobą „powrót” pracy do domu dla członków gospodarstwa domowego. Opisano również proces powstawania i utrzymywania granic między sferą prywatną, a sferą pracy, który – w opinii badaczy, jak i samych telepracowników – jest kluczowy dla zachowania równowagi między życiem prywatnym i zawodowym w przypadku pracy prowadzonej zdalnie z własnego domu¹.

Konsekwencje „powrotu” pracy do domu

Oddzielenie domu i pracy w trakcie epoki industrializacji miało ogromne znaczenie dla budowy indywidualnych i zbiorowych tożsamości. Dom w rzeczywistości przedindustrialnej był zarówno miejscem społecznej reprodukcji, jak i produkcji. Rewolucja przemysłowa doprowadziła do oddzielenia sfery prywatnej od sfery pracy, co w konsekwencji przyniosło poważne zmiany społeczne, dotyczące m.in.

¹ Tekst powstał w ramach projektu badawczego „A więc siedzisz w domu? Etnograficzne studium odpłatnej pracy domowej wykonywanej na zasadach telepracy”. Projekt sfinansowany ze środków NCN w ramach 9 edycji konkursu SONATA nr 220838.

sfer płci społeczno-kulturowej, wypoczynku, pracy, ale i osobowości [1]. W gospodarce przemysłowej związek między czasem i przestrzenią pracy i braku pracy pozostawał liniowy, sekwencyjny i chronologiczny: pracownik wychodził z domu i szedł do pracy, po czym powracał do domu. Współcześnie granice te są coraz silniej zamazywane. W realiach post-industrialnych, dzięki obecności technologii w domu, sfery te mają szansę ponownie się połączyć. Gospodarstwo domowe, nasycone urządzeniami elektronicznymi, umożliwiając jednocześnie podjęcie pracy w domu.

Praca w domu, wykonywana za pomocą środków komunikacji elektronicznej i określana mianem telepracy, traktowana jest jako rozwiązanie istotnych problemów współczesnego społeczeństwa; w tym m.in. redukcji korków w miastach, zmniejszenia zanieczyszczenia, a przede wszystkim uzyskania równowagi między życiem zawodowym a prywatnym. W wielu prognozach telepraca opisywana jest jako przejaw postępu oraz pożądana (a w każdym razie nieunikniona) forma pracy przyszłości [2].

W artykule odniesiono się jednak krytycznie do zjawiska telepracy, analizie poddając jej wpływ na relacje między telepracownikami a ich rodzinami oraz wpływ na praktyki codzienne, związane z przestrzeniami domu. Tekst powstał na podstawie pogłębionych wywiadów z 32 mężczyznami i kobietami pracującymi jako telepracownicy w trzech polskich miastach. Autorzy przyjęli w badaniach, że telepracownikami są osoby, które pracują z dala od swojego pracodawcy lub klienta, z wykorzystaniem komputerów i Internetu do celów komunikacyjnych [3]. Wydaje się, że – w kontekście obserwowanej złożoności form i stylów pracy telepracowników, uchwyconych w trakcie naszych badań oraz dynamiki tych przemian, lepiej też nie mówić o telepracy, ale „pracy prowadzonej w domu na zasadach telepracy”, albo – szerzej – o „pracowniku zakotwiczonym w domu” [4].

Wyobrażenia a realia telepracy

W opinii wielu autorów integracja pomiędzy domem a pracą to idealna strategia, budująca harmonię między sferami pracy zawodowej i życiem prywatnym [5]. Pracując w domu mamy, na przykład, szansę zaoszczędzić czas przeznaczony na dojazdy do pracy, a w Polsce to „bagatela” średnio 8 godzin w skali tygodnia [6].

W praktyce jednak, konsekwencje podejmowania telepracy dla relacji rodzinnych pozostają bardzo niejednoznaczne. Powrót do stanu sprzed rewolucji przemysłowej, który jeszcze w latach siedemdziesiątych XX w. przewidywał A. Toffler, niekoniecznie przyczynia się do wzmocnienia i poprawy stosunków w go-



Fot. Fizkes/Bigstockphoto

Fot. 1. Wyobrażenia telepracy w mediach
Fot. 1. Image of telework in media

spodarstwach domowych czy sąsiedzkich więzi społecznych. Praca w domu może prowadzić do różnych konsekwencji i poważnych konfliktów [7]. Widać więc, że różne doświadczenia telepracy tworzą bardzo szerokie *continuum* możliwych sytuacji [8].

Telepraca ma różne konsekwencje dla telepracowników, zarówno kobiet jak i mężczyzn: może prowadzić do upodmiotowienia kobiet, albo – wprost przeciwnie – nakładać na nie dodatkowe, nieodpłatne obowiązki [9]. Można wskazać m.in. na fakt, że zarówno mężczyźni, jak i kobiety oceniają telepracę pozytywnie wtedy, gdy nie prowadzi ona do zmian w sferze nieodpłatnej pracy domowej, definiowanej tradycyjnie jako praca kobiet [10].

Oznacza to tyle, że decyzja o podjęciu pracy zarobkowej w domu nie powinna zmieniać przyjętych wcześniej w gospodarstwie podziałów w takich pracach, jak opieka nad dzieckiem, przygotowywanie posiłków, robienie zakupów, czy sprzątanie. Kobiety są bardziej skłonne do podejmowania pracy w domu, gdy wiedzą, że dzieci towarzyszą im w czasie pracy. Ten „lepszy kontakt z dzieckiem” oznacza jednak, że w praktyce pracy pojawiają się poważne problemy z dotrzymaniem terminów, czy harmonogramami prac: dni robocze matek-telepracownic były krótsze, prace często przerywane, a kobiety odpowiedzialne za więcej obowiązków domowych niż do tej pory. Podobne zjawisko mogliśmy zaobserwować także w przypadku badanych telepracownic, które postrzegają elastyczność zatrudnienia

w kategoriach możliwości pozyskania dodatkowego czasu na nieodpłatną pracę domową².

Elastyczność harmonogramu pracy podkreślali też uczestnicy wywiadów. Ich zdaniem pozwala ona na dostosowanie pracy do ich indywidualnych potrzeb oraz potrzeb członków rodziny. W zależności od tego, czy osoba badana wychowuje dzieci czy nie, elastyczność oznacza coś innego. W przypadku braku dzieci, telepraca to właściwie realizacja indywidualnego programu stylu życia: „Planuję czas pracy w zależności od swoich potrzeb. Jeśli potrzebuję pracować dwie godziny w tygodniu, to po prostu to robię. Ale jeśli potrzebuję pracować 10 lub 12 godzin, mogę pracować i tak. Zależy to tylko ode mnie, a nie od pracodawcy”. Jak powiedziała inna rozmówczyni: „Dlaczego pracuję w domu? Bo dzięki temu mogę wyrażać siebie i ciągle rozwijać się – nie ma ograniczeń tego rozwoju i nikt nie ogranicza mojej wolności”.

Fakt posiadania dzieci powoduje, że praca w domu przestaje być już taka łatwa. W tej sytuacji trzeba ciągle przenosić uwagę z zadań rodzinnych na te związane z pracą i z powrotem. Wtedy też pojawia się tęsknota za biurem, czyli możliwością poświęcenia się wyłącznie pracy: „Chciałabym pracować w biurze i koncentrować się tylko na pracy. Praca w domu zmusza mnie do robienia rzeczy w wolnym czasie: przygotowania

² Badani przez nas telepracownicy to głównie kobiety, choć 1/3 badanych to mężczyźni telepracownicy. Szczegóły metodologiczne projektu, ze względu na objętość artykułu, nie są tu prezentowane szeroko, ale opisane zostały dokładnie w innym tekście [11].

Fot. Goodluz / Bigstockphoto



Fot. 2. Problemy w wyznaczaniu granic w telepracy
Fig. 2. Problems with setting boundaries in telework

obiadu, opieki nad dziećmi, robienia zakupów i w efekcie moja praca zwalnia [...] Jaki jest minus tej pracy? Zbyt mało czasu na pracę, zbyt mało czasu, żeby robić to, co trzeba". Tę ostatnią wypowiedź, charakterystyczną dla osób z potomstwem, warto zestawić z wizualnymi reprezentacjami telepracy, które towarzyszą wielu artykułom prasowym na ten temat (fot. 1.). Zabieg taki ujawnia kreatywny charakter tych materiałów.

Porównując to zdjęcie z fot. 2. (którą można określić jako „bliższą rzeczywistości”), wyraźnie widać, że jednym z wyzwań telepracy jest właśnie wyznaczenie granic: tak przestrzennych, jak czasowych i interakcyjnych. Inaczej elastyczność może zmienić się w chaos i rodzi frustrację.

Wyznaczanie i odtwarzanie granic

Telepraca oznacza zatem ciężką pracę nad budowaniem i negocjowaniem granic między światem zewnętrznym a domem. Można założyć, że możliwe jest przyjęcie dwóch strategii łączenia życia zawodowego i prywatnego w domu: strategii segregacji, która opiera się na zastosowaniu silnych podziałów wewnętrznych pomiędzy przestrzenią płatnej pracy, a przestrzenią życia rodzinnego w domu; oraz strategii włączania, gdy granice te nie mają zasadniczego znaczenia, a obie sfery się przenikają.

W praktyce, strategie te polegają na nieustannym wyznaczaniu i redefiniowaniu granic, a nie ograniczają się wyłącznie do jednorazowego aktu ustalenia granic przestrzennych: tu pracuję, a tu odpoczywam. Trwałość granicy zależy przynajmniej od trzech czynników: (1) stopnia, w jakim telepracownik i inne osoby je przekraczają, (2) tego, jak poszczególne obiekty przenikają między sferami pracy i wypoczynku, i wreszcie (3) tego, w jakim stopniu

telepracownicy zmieniają sposoby myślenia i działania zależnie od tego, czy pracują, czy też odpoczywają [11].

Granice przestrzenne są tu szczególnie istotne. Ideałem jest osobny pokój-gabinet, który uwalnia telepracownika od trosk domowych i pozwala zamknąć za sobą drzwi: „myślę, że trzeba rozdzielić pewne rzeczy, to jest przestrzeń do tego, i do tego, bo też człowiek inaczej funkcjonuje. To jest takie proste, ale zamykam drzwi i koniec, a jeśli to by nie było w ten sposób zrobione, tylko bym się przez cały dzień napotykała o te rzeczy, to czy chcę czy nie chcę, to myślę”.

Wydzielenie pokoju pozwala ograniczyć kontakty z innymi osobami: „możliwość wejścia, a przede wszystkim wyjścia i zamknięcia drzwi za sobą byłaby tutaj kluczowa. [...] Zwłaszcza po południu, wieczorami i tak dalej, bo wtedy też nierzadko muszę gdzieś zadzwonić, coś załatwić, czy ktoś do mnie dzwoni i to nie musi być jakiś tam kosmiczny kontrahent, który lepiej, żeby myślał, że siedzę właśnie na ostatnim piętrze wieżowca w Nowym Jorku, to nie o to chodzi. Po prostu ja muszę słyszeć, co ktoś do mnie mówi, a na 30 paru metrach z psami, dziećmi nie jest to niestety zawsze możliwe”.

Zamknięty pokój gwarantuje odseparowanie od pozostałych domowników. Telepracownik jest osobą, która „wydziera” kilka godzin pracy, aby wykonać założone zadania, stąd dąży do tego, by być wtedy niedostępnym dla innych. Wymaga to zarówno uprzejmości, jak i stanowczości, nie tylko wobec najbliższych, ale na przykład także znajomych czy nawet sąsiadów: „Sąsiedzi, zdając sobie sprawę z tego, że pracuję w domu od jakiegoś czasu, nie mieli najmniejszego problemu, żeby na przykład w dwu-, czy trzyosobowej delegacji o 12:15 ‘wbici mi się prosto do chaty’ bez zwracania uwagi na to, czy ja tu mam jakieś kwity rozłożo-

ne [...]. Jestem w domu, no to jestem w domu, oni też są w domu [...] i potrafiliby rozbić obóz na pół godziny.”

Praktyka pokazuje, że warto znaleźć miejsce do pracy, nawet jeśli składa się ono wyłącznie ze stołu i krzesła. Kiedy jednak miejsce pracy w domu wygląda jak „strefa wojny” – to znaczy prócz obiektów związanych bezpośrednio z pracą (stosów dokumentów) znajdują się tam brudne naczynia, czy kubki po kawie, to trudno o efektywną pracę (fot. 3.). Pojawia się problem przenikania przez granice nie tylko osób, ale i przedmiotów, które wiążą się z życiem rodzinnym: tak jest na przykład, gdy pracuje się przy rodzinnym stole. Wtedy granice między pracą a życiem rodzinnym są bardzo trudne do utrzymania: „Brakuje mi takiego typowego miejsca pracy, biurczka z lampeczką, z krzesłem, z jakimś miejscem, gdzie bym tam mogła wszystkie swoje rzeczy poukładać, poustawić [...]. Wiadomo, to jest stół, przy którym robi się dużo rzeczy, tu jemy, tu jak zapraszamy znajomych, to też przy tym stole siedzimy, a ja później tutaj też pracuję [...]. Ale nie narzekam, pracować można z każdego miejsca”.

Wielu z badanych telepracowników zaczynało pracę w domu od biura zaaranżowanego w sypialni. To rozwiązanie pozwalające na zamknięcie drzwi tylko pozornie uwalnia od zakłóceń: „Ja łóżko składam, a wtedy sypialnia nie przypomina już sypialni, tylko właśnie biuro”. Jednak, jak zaznaczają telepracownicy, sypialnia powinna być ucieczką od świata i powinna zostać wolna od skażenia pracą.

Wreszcie, istnieje trzeci, najtrudniejszy rodzaj granic: stawianie sobie granic w myśleniu o pracy i działaniu zależnie od tego, czy telepracownicy właśnie pracują czy też odpoczywają. Warto zwrócić uwagę na symboliczne momenty (czy też rytuały), które ustanawiają momenty rozpoczęcia pracy: „telefon włączam zawsze po 8, to jest rytuał [...] 4 lata temu, miałem takiego klienta, który na autostradzie potrafił dzwonić 5:15, 5:20. Mówię, dosyć. Od wyjątkowych klientów, którym wiem, że zależy i pali im się na budowie, odbieram telefon przed 8. Od innych nie. Już zauważyłem, że też się ludzie nauczyli, że do mnie dzwonią po 8 (...) tak po prostu, wyciszam telefon. Mówiąc o rozpoczęciu pracy warto wspomnieć o dyskusji dotyczącej roli, którą w pracy odgrywa strój. Poradniki dla telepracowników wskazują jasno, by zmieniać ubrania przystępując do pracy, co – jak dowodzą – pozwoli zmienić także swoje spojrzenie.

Telepracownicy faktycznie podkreślali, że prawdopodobnie najlepszą cechą telepracy jest możliwość elastyczności w rozpoczęciu pracy i pracowania w wygodnej odzieży. Nie spotkaliśmy jednak wśród badanych pracowników gotowych na zostawanie w piżamie przez cały dzień, czy – przeciwnie – uznających,

że konieczne jest przywdzianie oficjalnego stroju do pracy: „Na co dzień w domu się nie maluję, nie chodzę na obcasach. Strój jest raczej wygodny. Faktycznie, może niekoniecznie „wyjściowy”, ale najważniejsze, żeby był wygodny [...]. Ale zazwyczaj, jak muszę gdzieś wyjść, to jest taka sytuacja, że sobie nieraz złorzeczę, że muszę się teraz ubrać, wyjść, zrobić zakupy. Bo mój typowy strój, można określić po prostu jako dresik”.

Podstawową zasadą pozostaje jednak pilnowanie czasu pracy i odpoczynku, w tym przerw. Mają one decydujący wpływ na zachowanie równowagi między życiem prywatnym i zawodowym. Wyznaczanie sobie przerw, które pozwolą na zajęcie się sprawami domowymi, czy sprawdzenie komunikatorów internetowych w celach prywatnych jest istotną rzeczą: „Nie ma przerwy, nie ma początku, nie ma końca, tak jak nie ma godzin pracy w ciągu doby, tak nie ma w ogóle rytmu tygodniowego. I na dłuższą metę to jest absolutnie nie do wytrzymania. Ciężko sobie 'zrobić' weekend. Ja robię tak już w tej chwili, zdarza mi się, może jakoś nie do końca to planując, ale planuję sobie po prostu takie rzeczy na weekend, dobiore jakąś maila, zobaczę, co się dzieje, ale nie ma żadnej inicjatywy z mojej strony. Więc zajmę się ogródkiem, pójdę na rower, zaplanuję sobie tyle takich rzeczy, żeby do tej roboty nie sięść. Ale to jest właśnie kłopot związany z zarządzaniem samym sobą”.

Co ciekawe, wśród badanych telepracowników nie zaobserwowano złożonych praktyk zarządzania czasem (czy też sobą w czasie) i pracą. Dominującymi narzędziami wspomagającymi telepracowników, niezależnie od charakteru wykonywanej pracy, czy też płci, pozostają podstawowe narzędzia, oferowane w ramach pakietów oprogramowania (kalendarze internetowe, itp.) oraz listy spraw do załatwienia (*to do lists*). W kilku przypadkach nie było nawet mowy o używaniu prywatnego konta na najpopularniejszym serwisie społecznościowym do celów zarówno służbowych, jak i prywatnych. Interującym zagadnieniem, które – ze względu na rozmiary tego artykułu – nie może być szerzej rozwinięte, pozostaje postrzeganie elastyczności pracy w zależności od płci telepracownika i jego/jej sytuacji rodzinnej. Więcej o negocjowaniu ról społecznych, w tym kwestii płci piszemy w innym tekście [13].

Podsumowanie

Podsumowując wyniki opisywanych badań widać zarówno korzyści, jak i trudności wynikające z telepracy. Do podstawowych korzyści, na które zwracają uwagę uczestnicy wywiadów, należy przede wszystkim zaliczyć większą autonomię i niezależność. Ta „elastyczność” wymaga jednak dalszej



Fot. 3. Przenikanie przedmiotów ze sfery życia prywatnego do świata pracy

Fig. 3. Objects related to the sphere of private life permeating into the sphere of work

eksploracji: interesujące jest przede wszystkim interpretowanie elastyczności w kategoriach wygoszpodarowywania dodatkowego czasu na nieodpłatną pracę domową w przypadku matek. Mężczyźni i bezdzietne kobiety z kolei bardziej skłonni są przeznaczać „zaoszczędzony” czas na odpoczynek, m.in. uprawianie sportu w dogodnych porach (ze względu na pogodę czy dostępność miejsc).

Do najczęściej wymienianych trudności należy konieczność stworzenia siebie jako „telepracownika”. Obserwowane i przytaczane w tym artykule wątki, związane z umiejętnością zarządzania czasem (czy też sobą w czasie) i wyznaczania granic, wiążą się z ważniejszym wyzwaniem, któremu poświęcimy więcej uwagi w przyszłych badaniach: a mianowicie negocjowaniu swojej tożsamości jako telepracownika, pracującego w domu. Nie ogranicza się ona wyłącznie do uzasadniania swojej pracy przed sąsiadami, jak w przywoływanym cytacie, ale często także przed najbliższymi: rodzicami, partnerem lub partnerką, dziećmi, a także, a może przede wszystkim, uzasadniania swoich działań przed sobą samym, tzn.: nadawania swojej aktywności zawodowej odpowiedniej wartości.

Projektując modele telepracy należałoby pamiętać o zaletach i wadach, które tak dla pracownika, jak i pracodawcy stanowią może ta forma zatrudnienia. Uważamy, że warto byłoby stworzyć konkretne zapisy np. w Kodeksie pracy zabezpieczające telepracownikom warunki do odpoczynku i dbania o godzenie życia zawodowego z rodzinnym. Na pewno godną rozporozszechnienia i wdrażania opcją są warsztaty zaadresowane specjalnie do telepracowników (a także do przedsiębiorców), zapewniające kształtowanie wymaganych postaw i rozwój koniecznych kompetencji.

Tekst jest efektem projektu badawczego pt. A więc siedzisz w domu? Etnograficzne studium odpłatnej pracy domowej wykonywanej na zasadach telepracy sfinansowanego ze środków NCN w ramach 9 edycji konkursu SONATA nr 220838.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Graham A., Crow A. *Home and Family. Creating the Domestic Space*, Macmillan, Londyn 1989
- [2] Baruch J. *Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers*. „New Technology, Work and Employment” 2000, 15: 34-48
- [3] Ellison N.B., *Social Impacts: New Perspectives on Tele-Work*, „Social Science Computer Review”, 1999.17: 338-356
- [4] Wilks L., Billsberry J. *Should we do away with teleworking? An examination of whether teleworking can be defined in the new world of work*, „New Technology, Work and Employment”, 2007. 22:168-177
- [5] Beach B. *Integrating Work and Family Life: The Home-working Family*. State University of New York Press, 1989: Albany 1989
- [6] *Mobilność na co dzień*. CBOS, Warszawa 2012
- [7] Christensen K., *Women and Home-based Work: The Unspoken Contract*. New York: Henry Holt and Company, New York 1989
- [8] Salmi M. *Finland Is Another World: The Gendered Time of Homework*, (w:) E. Boris i E. Prugl (red.) *Home Workers in Global Perspective: Invisible No More*, Routledge, New York, 1996
- [9] Arendell T. *The New Care Work of Middle Class Mothers: Managing Childrearing, Employment, and Time*, [w:] K.J. Daly (red.), *Minding the Time in Family Experience: Emerging Perspectives and Issues* Elsevier Science Ltd, Oxford 2001
- [10] Gringeri C. *Getting by: Women homeworkers and rural economic development*, University Press of Kansas. Lawrence 1994
- [11] Gądecki J., Żadkowska M. *Aneks metodologiczny do tekstu Praktyki telepracowników* (w:) Jewdokimow M. i Łukasik M. (red.) *Socjologia zamieszkiwania. Narracje, dyfuzje, interwencje*. Warszawa 2016
- [12] Nippert-Eng C. *Home and work: Negotiating boundaries through everyday life*, University of Chicago Press, Chicago 1996
- [13] Gądecki J., Jewdokimow M. and Żadkowska M., *Reconstructing the Borders and the Definitions of Home and Work in the Context of Telecommuting in Poland*, „Intersections”, Vol. 2. (3), s. 84-96. 2 (3): 84-96