

„MY I ONI” – DOŚWIADCZENIA POLAKÓW W HOTELARSTWIE W WIELKIEJ BRYTANII

HANIA JANTA

University of Surrey

Pomimo licznych badań prowadzonych w ciągu ostatnich lat na temat doświadczeń Polaków pracujących w nisko płatnych sektorach w Wielkiej Brytanii, to, jak migranci sami oceniają swoje doświadczenia, jest wciąż słabo poznane. Głównym celem tego artykułu jest zbadanie, jak poakcesyjni emigranci, często wysoko wykwalifikowani absolwenci, oceniają to, co ich zdaniem wnieśli do organizacji, w których pracowali. Przedstawione badania są oparte na małej liczbie pogłębionych wywiadów oraz analizie forów internetowych (netnografii). Wyniki badań pozwalają na stworzenie obrazu Polaków pracujących w jednym z najbardziej popularnych sektorów, jakim jest hotelarstwo. Wysoka etyka pracy i ich postawa są przedstawione w kontraście do cech lokalnych pracowników i pracowników innych nacji. Wyniki pokazują, że pracodawcy są świadomi niekonsekwencji w wysiłkach pracowników i wydaje się, że oni sami przyczyniają się do segmentacji środowiska pracy.

Słowa kluczowe: Hotelarstwo, Etyka Pracy, Netnografia, Polscy Emigranci

“US AND THEM” – THE EXPERIENCES OF POLES IN THE UK HOSPITALITY SECTOR

Despite a growing body of literature focusing on the experiences of Polish migrants working in low-paid sectors in the UK, little is known about how Poles themselves reflect on those working experiences. This article aims to contribute to recent debates of workplace experiences of highly-qualified migrants by looking at a sector historically associated with foreign labour – service work. Reporting on qualitative findings obtained from an ethnographic study, this paper aims to portray how Polish migrants employed in the UK hospitality sector self-assess their working experiences and how they reflect on their

own contribution to the sector. The general notion of hard work and a 'superior' position frequently brought up by the respondents often contrast with the perceptions of local staff or other foreign-born migrants. The findings demonstrate that management is aware of the inconsistency in effort and perhaps even contributes to the divisions among workers.

Keywords: Hospitality, Work Ethic, Netnography, Polish migrants

WSTĘP

Emigranci często znajdują zatrudnienie w pracochłonnym sektorze dualnego rynku pracy (Piore 1979). Dzieje się tak zazwyczaj na nieformalnych rynkach pracy, ale dotyczy to także emigrantów poakcesyjnych, którzy podjęli pracę w Wielkiej Brytanii w ostatnim dziesięcioleciu. Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej i otwarcie rynku pracy w 2004 r. nie zmieniło tego stanu – Polacy, nawet dobrze wykwalifikowani, chętnie wybierali hotelarstwo, czy to jako letni epizod, czy to jako tymczasową bądź też stałą pracę. Trzeba zaznaczyć, że przez ostatnie lata zdobyli oni reputację pracowników o nienagannej kulturze pracy (Anderson et al. 2006; Matthews, Ruhs 2007; Lyon, Sulcova 2009; Devine et al. 2007). W odróżnieniu od innych grup emigrantów, z polskimi wiążą się specyficzne normy kulturowe – Polacy w Wielkiej Brytanii dali się poznać jako profesjonalni, punktualni, ale i elastyczni pod względem godzin pracy – chętnie pracują długo i biorą dodatkowe godziny, kiedy są potrzebni (Moriarty et al. 2011).

Celem tego artykułu jest przedstawienie autorefleksji polskich emigrantów poakcesyjnych pracujących w jednym z najbardziej popularnych sektorów w Wielkiej Brytanii. Większość badań dotyczących emigracji koncentruje się na analizie różnorodnych doświadczeń emigrantów w nisko płatnych sektorach lub też na doświadczeniach pracodawców. Mało uwagi natomiast poświęca się kwestii oceny ich własnych umiejętności. W tym kontekście interesujące wydaje się, jak oni sami siebie charakteryzują. Na przykładzie wywiadów pogłębionych oraz analizy netnograficznej forów internetowych artykuł ten pokazuje złożoność doświadczeń i emocji migrantów pracujących w jednym z nisko płatnych sektorów. Mimo że ten artykuł skupia się na kontekście jednego z sektorów, wydaje się, że wyniki badań mogą być odnoszone też do innych branż, które powszechnie zatrudniają emigrantów.

„PRACA PO ZNAJOMOŚCI” W HOTELU

Podejmowanie prac w hotelach, restauracjach, kawiarniach czy pubach jest typowe wśród emigrantów – jest to zjawisko obecne nie tylko w Wielkiej Brytanii, ale również w innych rozwiniętych krajach na całym świecie. Prace oferowane w tym sektorze kojarzone są z pracami, które można scharakteryzować jako brudne, nudne, monotonne i wykonywane w niekorzystnych, bo najbardziej „towarzyskich” godzinach (Baum 2006). Duża rotacja, niskie płace i sezonowość są typowe dla tego sektora gospodarki. Pomimo takiego obrazu od wejścia Polski do Unii Europejskiej to Polacy stali się jedną z ważniejszych składowych tego sektora. People First (2008) podało, że 43% emigrantów pracujących w londyńskich pubach pochodzi z Polski. Choć w przeszłości prace w tym sektorze emigranci znajdowali głównie w dużych metropoliach, po 2004 r. nie tylko Londyn i Edynburg, ale także odizolowane obszary w Północnej Irlandii, Szkocji i Lake District odczuły napływ Polskich emigrantów (Devine et al. 2007; Baum et al. 2007). Profil Polaków przedstawiony w badaniach Janty (2011) pokazuje, że pracujący w tym sektorze to często ludzie młodzi, w większości kobiety (71%), poniżej 30 roku życia (84%), posiadający tytuł licencjata lub magistra w dziedzinach niespokrewnionych z tą branżą (47%). Jest też duża grupa studentów, którzy najczęściej wracają co roku do tego samego pracodawcy.

Koncepcja przestrzeni transnarodowych (Basch et al. 1994) – mimo stawiania jej zarzutów, że nie jest w pełni rozwinięta teoretycznie i analitycznie (Portes et al. 1999) – oraz teoria sieci migracyjnych są przydatne w wyjaśnieniu sposobu ewolucji strumieni migracyjnych pomiędzy państwem przyjmującym a wysyłającym. Dzięki tanim liniom lotniczym i internetowej komunikacji transnarodowy charakter życia polskich migrantów pozwala na praktykowanie nieformalnej selekcji, w której posiadanie znajomości i spopularyzowane „ściąganie” bliskich ma wyjątkowe znaczenie. Przez ostatnie lata to Polacy stali się tzw. „agentami rekrutacyjnymi” (Moriarty et al. 2011), „ściągając” znajomych, przyjaciół i członków rodziny przebywających w Polsce do pracy za granicą. Takie zjawisko mimo swoich pozytywnych aspektów, takich jak zaufanie w pracy i obniżka kosztów rekrutacji, prowadzi oczywiście do segmentacji pracowników (Waldinger, Lichter 2003). Często na przykład się zdarza, że w danym hotelu pokojówki to osoby jednej narodowości. Rozpoznawszy ten problem, niektóre hotele wprowadziły przepisy, które mają na celu uniknięcie zatrudniania pracowników jednej narodowości w tych samych działach (por. McDowell et al. 2007), albo zarządziły obowiązek mówienia tylko po angielsku (*English only rule*).

Powody, dla których Polacy, podobnie jak inni emigranci, podejmują prace w tym sektorze, wydają się oczywiste: duża ilość wakatów oraz młode, energe-

tyczne i międzynarodowe środowisko pracy stanowią bezsprzecznie siłę przyciągającą. Dla wielu interakcje z ludźmi z różnych kultur są wyjątkowo cenne. Janta et al. (2011) pokazuje, dlaczego Polacy tak chętnie wybierają prace w hotelach i restauracjach i jakie strategie przyjmują, aby podszkolić swój język. Zarówno zniesławiona „praca na zmywaku”, jak i praca kelnera oferują możliwość opanowania aktualnego (żywego) języka angielskiego – w miejscu intensywnej pracy, hałasu i licznych akcentów, którymi mówią pracownicy, pracodawcy i klienci. Często ze względu na niższy poziom płac w pracochłonnym sektorze rynku pracy, jakim jest hotelarstwo, pracodawcy mają trudności z obsadzeniem wakatów, korzystając wyłącznie z rodzimej siły roboczej. Ponadto hotelarstwo to sektor, w którym nawet w czasach recesji poszukuje się pracowników. Janta (2011), analizując motywacje i plany Polaków pracujących w tym sektorze, zwraca uwagę na to, że emigranci często zaczynają od najniższych pozycji, ale ci, którzy zostają na dłużej, zwykle awansują na wyższe stanowiska (na przykład z kelnerki na recepcjonistkę). Jednak niewielu z nich obejmuje najwyższe stanowiska w tym sektorze.

„IDEALNY PRACOWNIK” – OCZAMI BRYTYJSKICH PRACODAWCÓW

Najnowsza literatura z dziedziny socjologii pracy ukazuje dwie perspektywy analizujące doświadczenia nowych emigrantów na brytyjskim rynku pracy w sektorze drugorzędym. Z jednej strony jest to dyskurs, w którym pokazany jest problem dyskryminacji migrantów – obecny nawet w najbardziej prestiżowych organizacjach hotelarskich (Wright, Pollert 2006; The Times 2007; The Guardian 2006). Objawia się on w formie zaniżania wynagrodzenia, potrącania nieproporcjonalnej sumy z pensji na rzecz zakwaterowania czy jako tzw. szklany sufit (*glass ceiling*) – brak szans na promocje. Są to problemy o tyle powszechne, że doprowadziły do stworzenia organizacji w Londynie walczącej z dyskryminacją, zmuszaniem do pracy i handlem ludźmi w tym sektorze gospodarki – Staff Wanted Initiative (Staff Wanted Initiative 2013). Z drugiej strony jednak jesteśmy świadkami innego dyskursu. Badacze zauważają, że to emigranci często sami zgadzają się i kreują takie warunki. MacKenzie i Forde (2009) na przykładzie sytuacji w obserwowanej fabryce wnioskuje, że emigranci z czasem zmieniają swoją postawę. Dzieje się tak, ponieważ odkrywają różnego rodzaju organizacje i instytucje, poznają prawo brytyjskie i z czasem wtapiają się w nową kulturę. To wszystko sprawia, że ich oczekiwania rosną. Autorzy również twierdzą, mimo braku badań empirycznych, że etyka pracy tej grupy emigrantów ewoluuje. Z czasem emigranci zmieniają perspektywę i przestają być

wyzyskiwanymi obcokrajowcami, a stają się pełnoprawnymi obywatelami (*citizens*), którzy podejmują świadome decyzje i dla których praca w nisko płatnych sektorach w Wielkiej Brytanii jest tylko tymczasowym rozwiązaniem (MacKenzie, Forde 2009). Trudno jest zgodzić się z zaproponowaną tezą w świetle braku badań empirycznych. Potrzebne są badania panelowe (*longitudinal*), powtarzane na tej samej grupie respondentów, które pozwoliłyby na pełniejszą analizę.

Prócz wspomnianych wyżej problemów, z jakimi borykają się polscy emigranci w nisko płatnych sektorach, są jednak również jasne strony. Przez ostatnie lata polscy emigranci zdobyli reputację pracowników o nienagannej kulturze pracy – pokazuje to również szereg przeprowadzonych badań (Anderson et al. 2006; Matthews, Ruhs 2007; Lyon, Sulcova 2009; Devine et al. 2007). Matthews, Ruhs (2007) zauważyli, że pracodawcy są pod wrażeniem pewnych cech i zachowań pracowników z Polski – na przykład tego, że wzajemnie się zastępują w pracy w razie potrzeby, np. gdy ktoś z pracowników zachoruje. W odróżnieniu od emigrantów innych narodowości, z polskimi wiążą się specyficzne normy kulturowe – Polacy w Wielkiej Brytanii dali się poznać jako profesjonalni, punktualni i nienarzekający. Wielu z nich pozostawiło rodziny w Polsce, dzięki czemu są bardziej elastyczni – mogą długo pracować i brać dodatkowe godziny, kiedy są potrzebni (Moriarty et al. 2011). Ponadto niewielu z nich przynależy do związków zawodowych. Badania przeprowadzone na grupie emigrantów z Węgier i Rumunii (Fox 2012), analizujące znaczenie ich tożsamości w miejscu pracy, pokazały, że pracodawcy oferowali im wyższe stanowiska ze względu na wysoką jakość wykonywanej pracy, którą określali jako „cięższą” i „bardziej entuzjastyczną” od pracy wykonywanej przez ich angielskich kolegów. Oprócz wyżej przedstawionych opisów polskich emigrantów w literaturze obecne są także inne obrazy – na przykład z badań McDowell et al. (2007) wynika, że Polki pracujące jako pokojówki są postrzegane jako osoby ciężko pracujące, ale również zawzięte, uparte i agresywne, zwłaszcza w porównaniu z poprzedniczkami – emigrantkami z Wietnamu.

Dominujące koncepty w kontekście pracy w usługach to koncept estetyki pracy (*aesthetic labour*, Warhurst et al. 2000) oraz koncept emocjonalnego podejścia do pracy (*emotional labour*, Hochschild 2003). Przedstawienie tych dwóch konceptów jest istotne dla lepszego zrozumienia doświadczeń Polaków na brytyjskim rynku pracy. Pracodawcy oceniają pracowników na podstawie ich umiejętności, ale także na podstawie ich cech „estetycznych”. Takie oceny są często rezultatem stereotypów na temat poszczególnych kultur i nacji. Na przykład Thomson et al. (2001: 932) pokazuje, że pracodawcy poszukują w kandydatach pewnego rodzaju „persony” – takiej, jaka odwołuje się do dyspozycji Bourdieu (1986). Przy ocenie potencjalnego pracownika ważne są: styl wraz

z ubraniem, manierą, rozmiar i kształt ciała. Ciekawe wydają się wyniki badań Findlay et al. (2013). W badaniach tych autorzy prosili pracodawców, aby narysowali postać idealnego pracownika. Wyniki badań pokazały, że poszukiwani pracownicy w hotelarstwie to szczupłe, uśmiechnięte, komunikatywne, ale też posiadające osobowość (!) osoby. Wydaje się, że emigranci z Europy Wschodniej i Środkowej, w tym także Polacy, dobrze wpisują się w tę charakterystykę. Ponadto są biali, młodzi i wykształceni. Emigranci, będąc często absolwentami polskich uczelni wyższych, posiadają więc właściwy habitus. Wszystkie te cechy mogą nawet stanowić element marketingowy dla organizacji, które zatrudniają emigrantów.

METODOLOGIA

Artykuł oparty jest na wynikach autorskich badań prowadzonych w Wielkiej Brytanii na potrzeby obronionej pracy doktorskiej. Szersza praca dotyczyła doświadczeń Polaków pracujących w sektorze hotelarskim, takich jak: motywacje, warunki pracy, szanse na promocje, perspektywy, wykorzystanie umiejętności i wiedzy oraz adaptacja emigrantów do życia w kulturze brytyjskiej (Janta 2011; Janta et al. 2011; Janta et al. 2012). W celu uzyskania wszechstronnego opisu zjawisk zastosowano trzy metody badawcze: netnografię, czyli analizę forów internetowych, małą liczbę pogłębionych wywiadów oraz 315 wypełnionych internetowych ankiet. Z uwagi na dużą popularność forów internetowych (zarówno w Polsce, jak i w Wielkiej Brytanii) pierwszy etap stanowiła netnografia – etnografia internetowa, metoda badawcza rozwinięta przez Roberta Kozinetsa (2010).

Do analizy wybrano te fora, które miały najwyższą popularność oraz dużą liczbę aktywnych użytkowników: *Gazeta.pl*, *Ang.pl* oraz *MojaWyspa*. W momencie prowadzenia badań *Gazeta.pl* posiadała 102 miliony postów napisanych na 7474 forach tematycznych. Większość wątków została znaleziona za pomocą wyszukiwarki poprzez wpisywanie istotnych słów kluczy, takich jak „praca w hotelu”, „hotelarstwo”, „kelner w Anglii”, „praca jako Kitchen Porter” itp. Pierwsze wyniki, które zostały uzyskane dzięki tej metodzie, zostały później pogłębione w wywiadach, przeprowadzonych na południu Anglii, w nadmorskiej miejscowości turystycznej. W tym etapie zostało przeprowadzonych sześć wywiadów – w fazie eksploracji, jest to liczba uznana przez badaczy za wystarczającą (Patton 2002; Kuzel 1999). Kontakty do pierwszych respondentów zostały nabyte podczas spotkań towarzyskich (np. lekcje salsy odbywające się w salce przy polskim kościele). Wywiady zostały przeprowadzone w miejscach publicznych,

takich jak kawiarnie i lobby hotelowe, a każdy z nich trwał od 60 do 100 minut. Dane z dwóch pierwszych metod badawczych pozwoliły na budowanie ankiety – dominującej metody badawczej. Brak wystarczających danych na temat populacji emigrantów pracujących w tym sektorze oraz problemy innych badaczy ze zdobyciem odpowiedniej próby (por. Matthews, Ruhs 2007) spowodowały, że ankieta została przeprowadzona z celowym doбором próby (*purposive sampling*) przez Internet.

Z 420 wypełnionych ankiet 315 zostało poddanych analizie. W tym artykule do analizy użyto danych jakościowych pochodzących z wywiadów oraz netnografii. Analiza została przeprowadzona tematycznie (*temathic analysis*) i ten artykuł przedstawia dane z kategorii zatytułowanej „etyka pracy”. Nazwy użytkowników oraz imiona respondentów zostały zmienione w celu anonimizacji, a literówki w cytatach z analizy netnograficznej zostały poprawione w celu lepszego zrozumienia.

POLACY A KULTURA PRACY

Badacze ostatniej dekady reprezentujący różne dziedziny i gałęzie nauki: socjologię, antropologię, geografii i inne nauki społeczne zgadzają się, że Polacy zdobyli reputację „pracowników idealnych” na brytyjskim rynku pracy. Ich nieskazitelna etyka pracy, definiowana jako zaangażowanie, lojalność, punktualność, skrupulatność, solidność, posłuszeństwo i profesjonalizm, jest najczęściej podkreślana przez pracodawców (Anderson et al. 2007; Matthews, Ruhs 2007; Lyon, Sulcova 2009). Sami emigranci mają świadomość, że są to w nich najbardziej poszukiwane cechy. Marek, absolwent chemii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, pracujący w 3-gwiazdkowym hotelu jako zastępca managera, uważa, że właśnie dzięki tym cechom został zauważony:

Pracowitość, bo zostałem zauważony poprzez moją pracę i wszyscy mi mówili, że robię dobrą robotę. Punktualność – 2 razy w ciągu 3 lat zdarzyło mi się spóźnić do pracy, i sam jestem przeciwko ludziom, którzy się spóźniają i nic sobie z tego nie robią. Ja uważam, że jak są jakieś zasady, to trzeba się ich trzymać. Nawet jak mi się one nie podobają, to trzeba się ich trzymać. Nawet jak będą mi kazali nosić różowe spodnie, bo takie są założenia i taka jest polityka firmy, to i tak będę musiał to robić, nawet jak mi się to nie podoba. Chyba łatwość nawiązywania kontaktu, bo szybko się odnalazłem w tym środowisku, załapałem kontakt z ludźmi. Nie nazwałbym tego przyjaźnią, bardziej właśnie łatwością w nawiązywaniu kontaktów. W 3 hotelach, w których byłem, zawsze byli ludzie, z którymi szybciej nawiązałem kontakt, nawet niżsi stanowiskiem. (Marek)

Wyliczone przez niego cechy nawiązują do różnic kulturowych: dyscypliny i posłuszeństwa, które wyróżniają polską kulturę na tle brytyjskiej (Hofstede 1991). Według Marka to te cechy sprawiły, że zarząd dostrzegł właśnie jego. Praca na różnych stanowiskach w hotelu, a także ambicja spowodowały, że po dwóch latach pracy otrzymał posadę asystenta managera. Opowiadając później o swoich godzinach pracy, wspomina, jak pracował zaraz po przyjeździe:

Jak pracowałem w restauracji, to całymi dniami spałem. Gdy z pracy wracałem do domu, kładłem się spać, znowu wstawałem, szedłem do pracy, przychodziłem wieczorem i kładłem się spać. Pierwszy raz na miasto wyszliśmy 8 miesięcy po tym, jak tu żeśmy przyjechali. Po czym zostałem przeniesiony do portierów i godziny pracy mi się zmieniły – 7-3, 3-10. (Marek)

Wypowiedź Marka pokazuje, że wyjazd do pracy w Anglii był traktowany wyjątkowo poważnie – praca wypełniała całe dni i na nic poza nią nie starczało już czasu. Marek nie miał czasu na rozrywkę, nie wspominając nawet o zwiedzaniu kraju jako turysta. Wydaje się jednak, że to brak umiejętności pogodzenia pracy i życia prywatnego doprowadził do takiego stanu rzeczy. Podobne opowieści odbijają się echem również w narracji Artura, który przyjechał na południe Anglii do pracy w 4-gwiazdkowym hotelu. Miało to miejsce krótko po wejściu Polski do UE. Wyjazd Artura umożliwił płatny program „Nauka i Praca”. Wypełnienie każdej wolnej chwili pracą i minimalny czas przeznaczony na odpoczynek zahamowały proces osiedlenia się i zakorzenienia w Wielkiej Brytanii. Tak zwane *work life balance*, czyli możliwość łączenia pracy zawodowej z innymi obszarami aktywności społecznej, w takim przypadku wydaje się niemożliwe.

Mimo wielu godzin pracy respondenci wyróżniali się swoją etyką pracy. Adam wspomina czas, kiedy zaczynał pracę na południu Anglii, było to zaraz po 2004 roku. W swej wypowiedzi próbuje zanalizować zachowanie Brytyjczyków względem nowych pracowników z Polski:

Ten Anglik, który nigdy z Polakiem do czynienia nie miał, spotkał się z nim po raz pierwszy w restauracji. I w tej restauracji zauważył, że Polak to jest osoba, która potrafi zapewnić profesjonalną obsługę, bardziej profesjonalną niż Anglik. Menedżerowie w restauracji zauważyli, że Polak jest bardziej efektywnym pracownikiem niż Anglik. U nas w tym hotelu prawie nie było Anglików - kelnerów, a jak byli, to były epizody. To renoma Polaków, którą sobie Polacy wyrobili w hotelach, (...) i ta agencja nie boi się już zatrudniać Polaków (...). (Artur)

Z tej narracji wyłania się portret Polaków podobny do tego, jaki jest widoczny w wielu brytyjskich mediach, a także identyczny z obrazem kreowanym przez brytyjskich pracodawców (Lyon, Sulcova 2009; Devine et al. 2007). Asia, absolwentka Szczecińskiej Szkoły Morskiej, recepcjonistka w nadmorskim hotelu, ma podobne zdanie co do wizerunku Polaka – idealnego pracownika:

Wydaje mi się, że człowiek z wyższym wykształceniem w ogóle wykazuje się jakąś inicjatywą, pomysłami itd. Przecież większość Polaków nie ma problemu z obsługą komputera. A tu niektórzy dopiero uczą się tego, zaczynając pracę w hotelarstwie. Ja raczej jestem przykładem leniwego Polaka w porównaniu z ludźmi, których znam. Większość Polaków ma po dwie, trzy prace. [Cechuje nas] Pracowitość, solidność, pomysłowość. (Asia)

Według Asi ogólna wiedza nabyta na studiach jest często przydatna w wykonywanych później pracach. Chociaż wspomniana przez nią biegłość w obsłudze komputera jest prawdopodobnie niepotrzebna na wielu stanowiskach zajmowanych przez Polaków. Jednakże warto tutaj dodać, że ten obraz stworzony na własny temat przez Polaków ma zapewne budujące i motywujące znaczenie w trakcie poszukiwania pracy. A badania Findlaya et al. (2013), ukazujące cechy idealnego pracownika w sektorze hotelarstwa, potwierdzają, że taki sposób postrzegania siebie (jako atrakcyjnego pod względem cech osobowości potencjalnego pracownika) odgrywa duże znaczenie w procesie rekrutacji.

MY I ONI

Powyższe komentarze zwracają uwagę na ciekawe zjawisko – to, że Polacy, analizując swoje własne cechy (jako pracowników), robią to porównując siebie do innych. Analiza dyskusji na forach internetowych na temat pracy w hotelarstwie pokazuje, ile goryczy i złości jest w opiniach wydawanych przez poakcesyjnych emigrantów krytykujących kolegów z pracy. Następujące wypowiedzi dobrze obrazują to zjawisko:

Hmm, nieszczęsna kadra sprzątająca jest pod największym naciskiem, żeby tylko pracować dobrze, lepiej, szybciej... Najczęściej są to cudzoziemcy (czytaj: Polacy, Słowacy itd.), podczas gdy bardziej „intelektualne” zajęcia są obsadzone przez native’ów. Jak dotąd zauważyłam, że o ile my jesteśmy rzadziej, czy też częściej objeżdżani, to kadry lokalnej nikt palcem nie rusza. Mogą się spóźniać, wychodzić na papierosa co 5 minut, odwalać generalnie dziadostwo i unikać co nud-

niejszych prac. Pracowałam w barze, gdzie manager mówił do anglojęzycznego staffu: „leave it to the guys” – chodziło o mycie szklanek, a guys to oczywiście my – Polacy. Jak miło. Poniekąd rozumiem managerów. O Anglików w takich miejscach ciężko, więc jak się już trafi dziewczę po podstawówce, chętne do nalewania piwa i rozumiejące lokalny akcent, to trza to wykorzystać. No nie? (gazeta.pl, 31.10.07)

Moim zdaniem to zależy od konkretnego miejsca i hotelu! – Swego czasu pracowaliśmy z żoną w małych hotelach / B&B – tamtejsze pokojówki opieprzały się do granic tolerancji. Aż nie mogłem uwierzyć, że one praktycznie nic nie robiły, ich codzienne zadania kończyły się na zmianie pościeli, a kurz i brud był zauważany i sprzątnany dopiero po kilku miesiącach... Więcej niż połowę czasu dziewczyny spędzały na plotkowaniu :-) (ang.pl, 05.01.08)

W oczach polskich emigrantów lokalni pracownicy spędzają czas w miejscu pracy bardziej udając, niż faktycznie pracując. Krytyka kolegów z pracy, należących do innych narodowości i pracujących w hotelarstwie, jest też obecna w badaniach prowadzonych w Irlandii Północnej przez Devine et al. (2007). Przekonanie o własnej wyższości nad innymi nacjami w kwestii jakości pracy zostało zauważone również wśród emigrantów z Węgier i Rumunii. Zjawisko to szczegółowo opisał Fox (2012). Można zatem przypuszczać, iż podobne zdanie na swój temat mają także inne grupy etniczne z Europy Wschodniej i Środkowej. Powyższe cytaty potwierdzają, że pracodawcy często kształtują taki podział ról i środowisko pracy, w których to emigranci wykonują te cięższe i nudniejsze prace. Przełożeni są całkowicie świadomi tego, jaka jest dystrybucja ról i zadań, przez co czynnie biorą udział w podziałach etnicznych.

Ciekawe ujęcie tego problemu zostało pokazane przez Wilczek et al. (2010) w badaniach przeprowadzonych w fabryce na południu Anglii. Badacze opisali sytuację, w której rumuńscy pracownicy otrzymali dzień wolny na święta (było to tydzień po katolickiej Wielkanocy, w czasie której Polacy pracowali). Wśród polskich pracowników sytuacja ta wywołała agresję i poczucie niesprawiedliwości. Polacy pracujący z dużą grupą emigrantów z Rumunii żyli z nimi w napiętych stosunkach i twierdzili, że są dyskryminowani przez zarząd firmy. Agresja i zawziętość, wspomniana wcześniej w badaniach MacDowell et al. (2007), wydaje się obecna wśród polskich emigrantów w sytuacjach, kiedy uważają oni, że są niesprawiedliwie traktowani. Powyższe narracje pokazują również, że refleksje Polaków sprowadzają się do gorzkiej samooceny jako pracowników drugiej kategorii, mówiących niechcianym akcentem. Warto zauważyć, że te narracje kontrastują z wcześniejszymi wypowiedziami respondentów oceniającymi swoją wysoką kulturę pracy. Polscy pracownicy potrafią dobrze ocenić swoje

kwalifikacje i cechy i są świadomi tego, co ich wyróżnia. Polacy zdają sobie sprawę z tego, że to właśnie te ich cechy są najbardziej wykorzystywane, czego najlepszym potwierdzeniem jest ulgowe traktowanie brytyjskich pracowników. Nasuwa się tu spostrzeżenie, że faworyzacja jednej z grup i brak odpowiedniej dyscypliny doprowadzają do takiego stanu rzeczy i mogą się przyczyniać do potencjalnych konfliktów w miejscu pracy.

ZAKOŃCZENIE

Dostępne badania dotyczące emigracji i doświadczeń w nisko płatnych sektorach koncentrują się na doświadczeniach pracodawców z migrantami. Kultura ich pracy jest częstym przedmiotem badań naukowych, ale i tematem chętnie opisywanym przez media brytyjskie. Mało uwagi natomiast poświęca się poglądom samych Polaków i kwestii ich oceny własnych umiejętności – zwłaszcza że badania pokazują, iż są to często wysoko wykwalifikowani pracownicy. Celem tego artykułu było przedstawienie autorefleksji Polaków na temat ich doświadczeń w jednym z popularnych sektorów w Wielkiej Brytanii – w hotelarstwie. Portret polskich pracowników, który wyłania się z tej analizy, to portret Polaków świadomych swojej wysokiej etyki pracy i zasad. Ale to także portret Polaków, którzy przedstawiają własne zalety na tle negatywnych cech obcojęzycznych współpracowników – Brytyjczyków, ale też przedstawicieli innych nacji. Rola pracodawców wydaje się tutaj ważna: brak odpowiedniej kontroli i dyscypliny w miejscu pracy oraz równego traktowania pracowników doprowadza do podziałów etnicznych, a także może prowadzić do konfliktów. Wyniki pokazują, że refleksje Polaków sprowadzają się do gorzkiej samooceny jako pracowników drugiej kategorii, mimo iż są oni szanowanymi pracownikami na brytyjskim rynku pracy. Wyniki badań zaprezentowane w tym artykule dają podstawę do dalszych, pogłębionych badań na temat doświadczeń Polaków na brytyjskim rynku pracy w sektorze drugorzędym. Dalsze badania jakościowe przeprowadzone metodą panelową (*longitudinal*) są potrzebne po to, aby uchwycić niuanse i kompleksowość doświadczeń emigrantów. Badania na różnych poziomach organizacji, włączające opinie pracodawców, a także pracowników reprezentujących inne kultury, pokazałyby pełniejszy obraz. Mimo że artykuł ten skupia się na kontekście jednego z sektorów, wyniki badań mogą odnosić się też do innych sektorów gospodarki, które powszechnie zatrudniają emigrantów.

BIBLIOGRAFIA

- Anderson B., Ruhs M., Rogaly B., Spencer S. (2006), *Fair Enough? Central and East European Migrants in Low-Wage Employment in the UK*, Report written for the Joseph Rowntree Foundation, published as a COMPAS Report, [Online]. <http://www.jrf.org.uk/sites/files/jrf/1617-migrants-low-wage-employment.pdf> [data dostępu: 1 lipca 2013].
- Basch L. G., Glick-Schiller N., Blank-Szanton C. (1994), *Nations Unbound: Transnational Projects, Post-Colonial Predicaments and Deterritorialized Nation-States*, London: Langhorne.
- Baum T. (2006), *Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure: An International Perspective*, London: Thomson Learning.
- Baum T., Dutton E., Karimi S., Kokkranikal J., Devine F., Hearn N. (2007), Cultural Diversity in Hospitality Work, „Cross Cultural Management: An International Journal”, vol. 14, Issue 3, s. 229–239.
- Bourdieu P. (1986), *The forms of capital*, In: Richardson, J.G. *Handbook of theory and research of education*, NY: Greenwood Press, s. 241–259.
- Devine F., Baum T., Hearn N., Devine A. (2007), Managing cultural diversity: opportunities and challenges for Northern Ireland hoteliers, „International Journal of Contemporary Hospitality Management”, vol. 19, Issue 2, s. 120–132.
- Findlay A., McCollum D., Shubin S., Apsite E., Krisjane Z. (2013), The Role of Recruitment Agencies in Imagining and Producing the “Good” Migrant, „Social and Cultural Geography”, vol. 14, Issue 2, s. 145–167.
- Fox J. E. (2012), *The uses of racism: whitewashing new Europeans in the UK*, *Ethnic and Racial Studies*, vol. 36, Issue 11, s. 1871–1889.
- Hochschild A. R. (2003), *The managed heart: Commercialization of human feeling. With a new afterword*, University of California Pr.
- Hofstede G. (1991), *Cultures and organisation: software of the mind*, London: HarperCollins.
- Janta H. (2011), Polish migrant workers in the UK hospitality industry: Profiles, work experience and methods for accessing employment, „International Journal of Contemporary Hospitality Management”, vol. 23, Issue 6, s. 803–819.
- Janta H., Ladkin A., Brown L., Lugosi P. (2011), Employment experiences of Polish migrant workers in the UK hospitality sector, „Tourism Management”, vol. 32, Issue 5, s. 1006–1019.
- Janta H., Lugosi P., Brown L., Ladkin A. (2012), Migrant Networks, Language Learning and Tourism Employment, „Tourism Management”, vol. 33, Issue 2, s. 431–439.
- Kozinets R. V. (2010), *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*, London: Sage.
- Kuzel A. J. (1999), Sampling in qualitative inquiry, w: Crabtree B. F., Miller W. L. (ed.), *Doing Qualitative Research*, 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage, s. 33–45.
- Lyon A., Sulcova D. (2009), Hotel Employer’s Perceptions of Employing Eastern European Workers: A Case Study of Cheshire, UK, „Tourism Culture & Communication”, vol. 9, Issue 1–2, s. 1–2.
- Matthews G., Ruhs M. (2007), *The micro-foundations of labor shortages: De-constructing employer demand for migrant workers in the UK’s hospitality sector*, <http://www.compas.ox.ac.uk/changingstatus> [data dostępu: 3.06.2008].
- McDowell L., Batnitzky A., Dyer S. (2007), Division, Segmentation and Interpellation: The Embodied Labours of Migrant Workers in a Greater London Hotel, „Economic Geography”, vol. 81, Issue 1, s. 1–26.

- MacKenzie R., Forde C. (2009), ‘The Rhetoric of Thegood Worker’ versus the Realities of Employers’ Use and the Experiences of Migrant Worker’, „Work, Employment and Society”, vol. 23, Issue 1, s. 142–159.
- Moriarty E., Wickham J., Krings T., Salamonska J., Bobek A. (2012), “Taking on Almost Everyone?” Migrant and Employer Recruitment Strategies in a Booming Labour Market, „International Journal of Human Resource Management”, vol. 2, Issue 9, s. 1871–1887.
- Patton M. Q. (2002), *Qualitative research and evaluation methods*, 3rd ed., London: Sage.
- People First Research (2008), *Learning the Language of Success*, <http://www.people1st.co.uk/research/articles> [data dostępu: 1 lipca 2013].
- Piore M. (1979), *Birds of Passage*, New York: Cambridge University Press.
- Portes A., Guarnizo L. E., Landolt P. (1999), The Study of Transnationalism: Pitfalls and Promise of An Emergent Research Field, „Ethnic and Racial Studies”, vol. 22, Issue 2, s. 217–237.
- The Guardian (2006), Work: ‘Our eyes have been opened by the abuse’, The Guardian, 29 April, p. 2.
- Staff Wanted Initiative (2013), <http://www.staff-wanted.org/> [data dostępu: 31.10.2013].
- The Times (London) (2007), Polish women ‘were slaves’, The Times, 15 May, p. 23.
- Thomson P., Warhurst C., Callaghan G. (2001), Ignorant theory and knowledgeable workers: interrogating the connections between knowledge, skills and services, „Journal of Management Studies”, vol. 38, Issue 7, s. 923–942.
- Waldinger R., Lichter M. I. (2003), *How the Other Half Works: Immigration and the Social Organization of Labor*, University of California Press.
- Warhurst C., Nickson D., Witz A., Cullen A. M. (2000), Aesthetic labour in interactive service work: some case study evidence from the ‘new’ Glasgow, „Service Industries Journal”, vol. 20, Issue 3, s. 1–18.
- Wilczek B., Donnelly E., Freedman P. (2009), Choice and constraint in migrant worker acculturation: towards a new approach. IS, GUC „The E-Journal of Industrial Relations and Human Resources”, vol. 11, Issue 5, s. 35–49.
- White A., Ryan L. (2008), Polish ‘Temporary’ migration: the formation and significance of social networks, „Europe-Asia Studies”, vol. 60, Issue 9, s. 1467–1502.
- Wright T., Pollert A. (2006), *The experience of ethnic minority workers in the hotel and catering industry: Routes to support and advice on workplace problems*, Research Paper, (Working Lives Research Institute, London Metropolitan University), Funded by Acas and the European Social Fund, http://www.acas.org.uk/media/pdf/0/b/03-06_1.pdf [data dostępu: 29.10.2013].