

---

## **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ТРУД В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ: НАУЧНЫЕ ДИСКУССИИ И ДАЛЬНЕЙШАЯ КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЯ ИДЕЙ А.Р. ХОХШИЛЬД\***

*Ольга Александровна Симонова*

кандидат социологических наук, доцент кафедры общей социологии, НИУ ВШЭ,  
Москва, электронная почта: osimonova@hse.ru

---

В статье рассматриваются исследования и научные дискуссии, связанные с концепцией эмоционального труда американской исследовательницы А. Р. Хохшильд. Эвристический потенциал этой концепции далеко не исчерпан применительно к разным родам занятий и профессиям и прежде всего к исследованиям в сфере обслуживающего труда, который предполагает заботу, внимание к клиенту. Эта концепция дает возможность изучить риск эмоционального отчуждения или диссонанса, а также формы солидарности работников в сопротивлении корпоративной культуре, что определенным образом дополняет представления о профессиях социального государства.

*Ключевые слова:* эмоциональная работа, эмоциональный труд, А. Р. Хохшильд, коммодификация чувств, эмоциональный диссонанс

### **Оригинальные концепции А.Р. Хохшильд и их эвристический потенциал для современной социологии труда и профессий**

Книга А. Р. Хохшильд «Управляемое сердце: коммерциализация человеческих чувств» (1983) стала началом исследования феномена эмоционального

---

\* Данная статья является продолжением разговора о научной концепции А. Р. Хохшильд, См. первую часть: Симонова О. А. Концепция эмоционального труда Арли Р. Хохшильд // Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности. М.: ООО «Вариант»: ЦСПГИ, 2012. С. 75–96 // <http://www.hse.ru/pubs/share/direct/document/77455935>.

труда в сфере профессиональной деятельности и сегодня играет большую роль, в том числе в изучении профессий социального государства – социальных работников, врачей, медсестер, учителей. Профессионалы склонны управлять своими эмоциями в целях более успешного выполнения работы и получения денежных вознаграждений. Это и есть эмоциональный труд, который является расширением понятия эмоциональной работы, означающего управление эмоциями в частной сфере общества. Эмпирические исследования Хохшильд в основном касались сферы услуг, где работники находятся на «переднем плане», т.е. взаимодействуют с клиентами лицом-к-лицу (самое известное исследование Хохшильд касается эмоционального труда стюардесс).

Для слаженного протекания социального взаимодействия и достижения целей участвующие в нем индивиды управляют эмоциями, осуществляя *эмоциональную работу* (emotional work). В этом Хохшильд отталкивается от идей Э. Гоффмана, психологии эмоций, некоторых психоаналитических понятий и отдельных феминистских исследований [см. подробнее об этом: Hochschild, 2003a, Theodosius, 2006; Turner, Stets, 2005] и включает в понятие эмоциональной работы действия, являющиеся попыткой изменить интенсивность или качественные характеристики эмоций (возбуждение и/или подавление эмоций) [Hochschild, 1979]. При этом Хохшильд не часто описывает конкретные эмоции, возникающие в ситуации взаимодействия, для нее важно, что индивиды знают, какие эмоции следует переживать/обнаруживать в данной ситуации. Эмоциональная работа осуществляется в рамках *эмоциональной культуры*, формирующейся в обществе в целом и в той группе, которой принадлежит индивид в частности, и включающей представления о том, что люди должны чувствовать в разных типах ситуаций.

Хохшильд описывает два типа норм эмоциональной культуры: *правила чувствования* (feeling rules) и *правила выражения чувств* (display rules) [Hochschild, 1979. P. 556–557]. Первые предписывают, какие эмоции, какой интенсивности и длительности нужно переживать в данной ситуации, вторые диктуют, когда и как нужно выражать эмоции. Хохшильд полагает, что когда индивиды следуют правилам выражения, они вовлечены в *поверхностное исполнение* (surface acting), т.е. инициируют изменение внешнего выражения и поведения в соответствии с нормативными ожиданиями (например, люди часто «надевают счастливое лицо» там, где требуется быть счастливыми). При *глубоком исполнении* (deep acting) индивид делает усилия для того, чтобы реально испытывать ожидаемые эмоции [Hochschild, 1979. P. 560–563]. Таким образом, эмоциональная работа – это действия, предпринимаемые для того, чтобы подчиниться правилам чувствования или изобразить подчинение.

Хохшильд называет *эмоциональным трудом* (emotional labor) эмоциональную работу, которая осуществляется в разных родах занятий и профессий, т.е. является частью оплачиваемого труда, является оплачиваемой или

денежной эмоциональной работой. Эмоциональный труд особенно заметен в тех родах занятий и профессий, которым свойственны взаимодействие лицом-к-лицу или голос-к-голосу, контакт с публикой, стремление воздействовать на эмоциональное состояние клиентов и административный контроль над эмоциями работников. Во многом это касается профессий социального государства (или в терминологии российских чиновников «социальной сферы»). Работники побуждаются к изображению и переживанию «нужных» эмоций с целью воздействия на клиента. По мысли Хохшильд, эмоциональный труд в разной степени может встречаться и в других занятиях и профессиях, не отвечающих вышеназванным критериям.

Хохшильд полагает, что в современные трудовые отношения включается процесс *трансмутации или преобразования чувств*. Речь идет о коммерциализации чувств, когда эмоции – нередко бессознательно – переходят из «частной сферы» в публичную и демонстрируются клиенту [Hochschild, 2003а. Р. 19]. В современных обществах способность человека управлять эмоциями продается и регламентируется: и при поверхностном, и при глубоко исполнении продается услуга или товар. При этом и работники, и клиенты осознают это. Изображаемая эмоциональная вежливость и теплота являются характерной чертой общества потребления. Хохшильд полагает, что в современном обществе критическим образом увеличивается количество и интенсивность эмоциональной работы и эмоционального труда. Работники в соответствии с предписаниями администрации и в более широком смысле – с предписаниями эмоциональной культуры подавляют свои реально переживаемые эмоции и изображают или возбуждают нужные эмоции с целью привлечения клиентов, с целью извлечения прибыли. Когда выражаемые чувства регулярно расходятся с внутренними ощущениями или отделяются от них, по мысли Хохшильд, становится весьма вероятным «самоотчуждение», потеря чувства Я, «эмоциональный диссонанс», который имеет последствия для других отношений. Такое отчуждение типично для современных обществ, где контроль над эмоциональными переживаниями работников необходим для повышения эффективности организации [Hochschild, 1990]. Хохшильд обозначает этот диссонанс, или эмоциональное отчуждение, как проблему идентичности и размышляет в своих работах над способами ее преодоления [Hochschild, 2011].

Эмоциональный труд характерен как для современного капитализма в целом, так и для социального государства, и глубоко затрагивает внутренний мир человека. По Хохшильд, поверхностное исполнение ведет к отчуждению от «подлинного» Я индивида, а глубокое исполнение – к изменению его Я [Hochschild, 2003а. Р. 186–188]. Под воздействием организационной культуры чувства работников изменяются, и «улыбка, настроение, чувство или отношение принадлежат скорее организации, а не Я индивида» [Hochschild, 2003а. Р. 198]. Однако работники осознают эту ситуацию, влекущую издержки эмоционального труда, и могут сопротивляться давлению

организаций, которые с целью получения большей прибыли заставляют работников трудиться все более интенсивно, в том числе и в сфере эмоционального труда.

В следующих работах Хохшильд сосредоточилась на различных социальных процессах в трудовых отношениях в сфере услуг, в частности на гендерном анализе работы [Hochschild, 1989; 1997; 2003b]. Но исследователи начали апробировать концепцию эмоционального труда в изучении разнообразных социальных контекстов, включая разные профессии и занятия. Можно сказать, что сегодня трудовые процессы не мыслятся без категорий эмоциональной работы и эмоционального труда. Но при этом многие ученые настаивают, что теорию Хохшильд необходимо уточнять, если речь идет о разных родах занятий и профессий, а также о разных социокультурных условиях [см.: Bolton, Boyd, 2003; Bolton, Houlihan, 2005; Brook, 2009a]. Возникает целая серия вопросов: применима ли концепция Хохшильд только к родам занятий, которые включают непосредственные взаимодействия с клиентами; можно ли говорить об эмоциональном труде применительно к внутренним отношениям в организации; какую роль играет эмоциональное отчуждение в трудовых процессах, и наконец, какова роль самого работника, может ли он по собственному желанию регулировать свой эмоциональный труд? Изучение эмоционального труда может привести к выявлению разных аспектов и особенностей определенного рода занятий, например гендерного неравенства, конфликтов работников и руководителей, в частности, в социальных сервисах.

### **Новые перспективы исследования эмоционального труда: эмпирические аспекты**

Теория эмоционального труда Хохшильд положила начало целому направлению эмпирических исследований, в которых эта концепция подверглась многосторонней проверке в различных родах занятий и социальных контекстах. На наш взгляд, стоит упомянуть несколько исследований, которые показывают, как развивалась концепция Хохшильд, хотя исследований, в которых подтверждаются положения ее теории гораздо больше.

М. Толич разработал классификацию видов эмоционального труда, в основе которой лежит степень контроля работника над собственным выражением эмоций [Tolich, 1993]. В его типологии *регулируемый эмоциональный труд* контролируется со стороны организации (правила, обучение, супервайзеры), другой вид – *автономный эмоциональный труд* – контролируется самим работником. Первый вид соответствует определению Хохшильд, а второй отражает неопределенность труда и те действия работников, которые не поддаются контролю. Данная классификация примечательна тем, что, даже если эмоциональный труд явно регулируется, он может быть результатом свободного выбора, т.к. все же работники (причем не только занятые

на «переднем плане») могут сами принимать решение об управлении эмоциями. Новым и плодотворным в классификации Толича было то, что эмоциональный труд здесь рассматривается не только как порождающий отчуждение, но и как следствие свободного выбора. Представление о регулируемом и автономном эмоциональном труде подтвердилось и в исследовании эмоционального труда врачей В. Декостера [DeCoster, 1997].

Дж. Моррис и Д. Фельдман изучали эмоциональный труд, сделав акцент на самом процессе выражения эмоций, которые они операционализировали через следующие переменные:

частоту нужного эмоционального выражения, внимание к правилам выражения эмоций, разнообразие эмоций, которые требуется выражать, и эмоциональный диссонанс, происходящий в силу того, что выражение нужных для организации эмоций не означает их реального переживания [Morris, Feldman, 1996. P. 987].

По сравнению с более общей теорией Хохшильд в этом случае эмоциональный труд ставится в зависимость от конкретного рода занятий, в котором наблюдается определенная степень и интенсивность эмоционального труда. По мнению социологов, эти измерения способствуют более глубокому пониманию сложности эмоционального труда, того, как разные эмоции включаются в эмоциональный труд, с какой частотой и последствиями [Turner, Stets, 2005. P. 130].

Хохшильд применяла гендерный подход, говоря о том, что мужчины обладают «статусным экраном», защищающим их от вредного воздействия эмоционального труда [Hochschild, 2003a. P. 174–181]. Г. Петерсон уточнила это положение, обнаружив, что если родители, особенно мать, вовлечены в регулируемый эмоциональный труд, то ребенок с большей вероятностью тоже будет способен выполнять такой труд и ценить его [Peterson, 1998]. При этом эмоциональный труд, выполняемый отцом, может воздействовать на стремление детей к автономному эмоциональному труду. Получается, что социальная структура эмоционального труда воспроизводится через поколения.

Важнейшими аспектами теории эмоционального труда Хохшильд являются роль организации во вторичной социализации и значение ранней социализации в подготовке работников эмоционального труда. С. Каилл и Э. Спенсер применили концепцию эмоционального капитала в случае профессиональной социализации студентов-патологоанатомов, которые в будущем будут работать в похоронных конторах, готовить труп к захоронению. От них требовалось развивать аффективную нейтральность по отношению к смерти и спокойно работать с телами умерших [Cahill, Spencer, 1999]. Образование в данном случае нормализует отношение к смерти тремя способами: нормализация сцены, нормализация ассоциаций и нормализующий разговор. Нормализация сцены – выработка привычки к тому,

что студент постоянно окружен трупами и частями тела. Нормализация ассоциаций – общение с людьми, обслуживающими эту сторону жизни. Нормализация разговора – обучение тому, как говорить о смерти, большей частью аналитически, чтобы поддерживать аффективную нейтральность. По мнению ученых, такие студенты накапливают эмоциональный капитал, который с необходимостью включает беспристрастность и отстраненность. Эмоциональная отстраненность также важна и для других студентов медицинских вузов. А. Смит и С. Кляйман исследовали техники, которые используют студенты-медики для управления эмоциями в рабочих ситуациях [Smith, Kleinman, 1989].

Дж. Пирс исследовала эмоциональный труд в связи с гендерным неравенством на примере юридических фирм [Pierce, 1995; 1999]. Гендерная стратификация, присущая разделению труда в этих фирмах, ведет к тому, что мужчины большей частью работают адвокатами в суде, а женщины являются помощниками адвокатов. Даже когда женщины и мужчины находятся в равных позициях, они выполняют разную эмоциональную работу, для них существуют разные эмоциональные нормы: от мужчин ожидается агрессивность и способность манипулировать, а от женщин – доброта и забота, хотя эта работа требует часто более жесткого поведения. В общем, Пирс продемонстрировала, что гендерная стратификация разделения труда поддерживается эмоционально и тем самым укрепляются статусные различия на рабочем месте, воспроизводится статусная иерархия.

Другие ученые также находили в своих исследованиях подтверждения отдельных положений концепции Хохшильд. Р. Эриксон, анализируя эмоциональный труд медсестер, пришла к выводу, что интенсивность эмоционального труда, т.е. вовлеченность в глубокое исполнение, зависит от положения работника в системе социальной стратификации. Например, медсестры менее вовлечены в эмоциональный труд, чем их коллеги женского пола; при этом более высокой вовлеченностью характеризуются чернокожие медсестры. Иными словами, более высокий статус позволяет более или менее свободно выражать свои чувства. А. Вингфилд в своем исследовании чернокожих работников показала, что правила чувствования отражают расовое неравенство [Wingfield, 2010]. Кроме того, появились исследования, которые акцентируют сам процесс управления эмоциями в ситуации разных типов социального неравенства. Этот процесс рассматривается как череда переходных эмоциональных состояний, как эмоциональная цепочка, ведущая к нужному результату. Например, К. Лайвли изучила такие переходы в зависимости от гендерной принадлежности [Lively, 2008] и обнаружила, что относительная дистанция между противоположными эмоциями (например, страхом и надеждой) или разными негативными эмоциями (например, гневом и сожалением) более длинная для женщин, чем для мужчин, т.е. женщины прилагают больше усилий для достижения результата, чем мужчины. Иными словами, управление эмоциями на работе у женщин более трудоемкий,

сложный и длительный процесс, чем у мужчин, поэтому, скорее всего, мужчины будут более успешны в осуществлении эмоционального труда. Здесь стоит заметить, что исследователи эмоционального труда в своих работах стремятся проследить какой-либо аспект эмоционального труда, хотя, конечно, помимо факторов гендерного и расового неравенства, существует и «сильный» фактор особенностей социализации, а также особенностей физиологии, поскольку речь идет об эмоциональных состояниях.

Подводя итоги этого далеко не исчерпывающего обзора эмпирических исследований эмоционального труда, следует отметить, что в 90-х гг. XX в. завершился первый этап («верификации»), когда эта концепция вошла в общую социологическую теорию, социологию труда и социологию эмоций, став особым направлением исследований. В 2000-е гг. последовал, можно сказать, «критический этап», когда концепция эмоционального труда стала подвергаться критике и модифицироваться в соответствии с новыми исследованиями.

### **Критика и модификация концепции эмоционального труда в марксистской социологии труда**

Последующие исследования работы подхватили идеи Хохшильд относительно эмоционального труда, гендерной стратификации труда, сервисного характера труда, стратификации эмоционального труда, характерного для тех слоев общества, которые непосредственно сталкиваются с потребителями товаров и услуг. П. Брук отмечает, что подход Хохшильд к рассмотрению эмоционального труда стал основанием для применения данной теории при анализе капиталистического общества в целом [Brook, 2009b. P. 27]. Особенно заметным здесь стало направление марксистки ориентированных исследований [Taylor, 1998; Mulholland, 2004; Taylor, Vain, 2003a; Taylor, Vain, 2003b], которые уделяют большее, чем у Хохшильд, внимание классовому анализу, что позволяет им более детально проанализировать процессы сопротивления требованиям организации со стороны работников эмоционального труда.

П. Брук сделал попытку соотнести теорию эмоционального труда А.Р. Хохшильд с теорией отчуждения К. Маркса. С его точки зрения, книга Хохшильд «Управляемое сердце» носит политический и антикапиталистический характер [Brook, 2009b. P. 8–9]. При этом он критикует Хохшильд за то, что она рассматривает только два типа отчуждения, представленных в теории Маркса. В капиталистическом обществе, по Марксу, существуют *четыре типа отчуждения*: от продукта труда и процесса производства, отчуждение человека от своей родовой сущности и людей друг от друга. Первые два связаны с трудовым процессом, другие – с обществом в целом. Хохшильд же рассматривает этот процесс только в рамках трудовых отношений, не распространяя его на общественные отношения. Поэтому Хохшильд

не смогла, по мнению Брука, до конца реализовать идею эмоционального труда [Brook, 2009b. P. 9–10].

Какова же связь между теорией отчуждения Маркса и теорией эмоционального труда? Первый тип, о котором говорил Маркс, – отчуждение от продукта производства. По Хохшильд, отчуждение от продукта производства приводит к эмоциональному диссонансу и, как следствие, к профессиональному выгоранию, потере работником «реального Я». С позиции П. Брука, процессы, описанные Хохшильд, более «опасны» для благополучия человека чем то, что имел в виду Маркс [Brook, 2009b. P. 15–16]. Второй тип – отчуждение от процесса производства. Смысл этого типа отчуждения заключается в том, что рабочий теряет контроль над процессом труда, не определяет оптимальные условия труда для себя, не контролирует количество усилий и не распределяет рабочее время. Администрация или менеджмент определяет все эти аспекты директивными методами, наиболее оптимальным образом для компании. Хохшильд отмечает, что организация «производства» в сфере услуг так же, как и обычное производство, представляет собой иерархию, где те, кто находятся внизу, представляют собой безликую рабочую силу, которую контролируют менеджеры более высокого звена. Тогда работник должен демонстрировать или испытывать строго определенные эмоции по отношению к клиенту, в ином случае на него налагаются административные санкции. Работник становится своего рода персонификацией компании, одним из инструментов «фабрики по производству улыбок» [Hochschild, 2003a. P. 21].

П. Брук считает, что необходимо рассмотреть теорию эмоционального труда в связи с двумя другими типами отчуждения [Brook, 2009b. P. 18]. Первый из них – отчуждение рабочего от самого себя как родового существа, который связан с разрушением идентичности индивида. Необходимость притворяться, демонстрировать только нужные чувства входит в привычку и становится частью частной жизни. Хохшильд полагает, что умелое управление собственными эмоциями, своим «истинным Я» поможет избежать дополнительных издержек, связанных с чувством разобщенности в обществе. Принципиальное отличие теории Хохшильд от марксистской теории состоит в том, что, по ее мнению, отчуждение индивидуально, оно переживается отдельными индивидами, его можно преодолеть с помощью реорганизации трудового процесса, тогда как по Марксу отчуждение – чувство коллективное, характерное для общества в целом. Поэтому необходимо дополнить концепцию Хохшильд исследованием коллективных форм поведения, вызванных эмоциональным отчуждением.

Следующий вид отчуждения – отчуждение людей друг от друга. Социальные отношения между индивидами все чаще принимают форму рыночных отношений. В отличие от Маркса Хохшильд оставляет открытым вопрос о существовании «свободной от отчуждения территории» в трудовых отношениях. Хотя в своей книге она приводит многочисленные примеры сопро-

тивления работников требованиям работодателей. Рабочие могут требовать улучшения условий труда, повышения зарплаты, отстаивать свои права, обращаться в профсоюзы. Например, в погоне за прибылью компания начинает требовать от персонала «улыбаться больше и чаще», обслуживать еще более вежливо, быть более услужливыми, чтобы получить конкурентное преимущество. Однако это приводит к тому, что персонал физически не может следовать этим требованиям. Кроме того, эти требования не сопровождаются значительным ростом зарплаты, что приводит к сопротивлению персонала этому давлению. Хохшильд пишет о «войне улыбок» – «брешь в стене товарного фетишизма, через которую прорывается классовое сознание» [Hochschild, 2003a. P. 126]. Нарастающее недовольство выливается в протест, выражающийся в невыполнении эмоциональной работы либо в исполнении другой эмоциональной работы, не согласующейся с целями организации.

Сегодня исследователи ставят вопросы о том, является ли отчуждение определяющей чертой отношений между работником эмоционального труда и клиентом? Какие факторы влияют на уровень субъективного отчуждения? М. Корцински предлагает изучать следующие три измерения отношений работник – клиент: эмоциональная выносливость работника, воздействие сторон друг на друга и частота, с которой эти отношения повторяются [Korczynski, 2009. P. 956]. Поэтому отчуждение может иметь разную степень: когда практикуется чисто инструментальный подход к клиенту в рамках строгой определенности социальных ролей, то степень отчуждения является высокой. На другом конце континуума находится другой тип отношений между клиентом и работником: проявление заботы и выход из строгой определенности ролей, тогда вероятен низкий уровень отчуждения. По Корцински это означает, что там, где уровень чувства отчуждения при взаимодействии с потребителем высок, то и уровень общей отчужденности, вероятно, тоже будет высоким [Korczynski, 2009. P. 962]. Зачастую работники могут интуитивно рассматривать потребителя в качестве основной фигуры отчуждения в пределах их рабочего места. Например, поведение учителей и социальных работников, которые определяют, каким детям больше нужна помощь, может послужить образцом для реконфигурации смысла трудового конфликта.

П. Брук полагает, что концепция Хохшильд может быть расширена с помощью более глубокого применения идей Маркса. При этом он видит свою задачу в том, чтобы защитить марксистскую ориентацию теории Хохшильд, оспорить критические аргументы и изменения, предлагаемые другими исследователями, особенно исследовательницей эмоционального труда Ш. Болтон [Brook, 2009a. P. 532]. По мнению П. Брука, концепция эмоционального труда должна быть наиболее полно интегрирована в такое научное направление, как анализ трудовых процессов – LPA (Labour Process Analysis [Braverman, 1974]) [Brook, 2009a. P. 531]. Ш. Болтон критикует и развивает концепцию Хохшильд в целой серии своих работ [Bolton,

2000a; 2000b; 2003; Bolton, Boyd, 2003; Bolton, 2005; 2009]. Как и Хохшильд, Болтон применяет идеи Э. Гоффмана о повседневных правилах социального взаимодействия и соединяет этот подход с теорией трудового процесса (LPA), в которой конфликт считается неотъемлемой частью трудовых отношений [Bolton, 2005. Р. 8]. Болтон выступает против переоценки термина «эмоциональный труд» по двум причинам. Во-первых, понятие эмоционального труда нельзя применять для описания всего спектра профессий и родов занятий и целого ряда сложных организационных феноменов. Эмоциональный труд медсестер и сиделок отличается от эмоционального труда профессий, которые не связаны с заботой о клиенте. Во-вторых, понятие эмоционального труда чрезмерно акцентирует коммерциализацию и контроль за выражением эмоций работников со стороны руководства [Bolton, 2005. Р. 48]. Те же медсестры могут по своему усмотрению регулировать свои эмоции в зависимости от ситуации, поскольку они могут иметь отношения, не поддающиеся контролю со стороны работодателя. Вследствие этого исследователи пренебрегают конфликтами и противоречиями между работодателями и наемными работниками, а также некритично принимают допущение о том, что эмоции работников неизбежно искажаются в рамках корпоративной культуры.

Кроме того, Хохшильд, с точки зрения Болтон, преувеличивает отчужденность работников от продукта своего труда, от контроля над процессом труда. Однако работники в этом смысле владеют средствами производства и поэтому принятие решения о том, изображать чувства или искренне их выражать, является прерогативой самого работника. Болтон, как и Хохшильд, исследовала эмоциональный труд летных экипажей в Великобритании и обнаружила, что члены экипажа вместо того, чтобы представлять искренний перформанс или «глубокую игру», исполняли «формальный перформанс», не подчинялись эмоциональным нормам, установленным менеджментом компании, а следовали собственным представлениям об эмоциональном поведении. Поэтому чувства, испытываемые работниками, не всегда искажают их представления о собственном Я. Отсюда Болтон делает вывод о том, что понятие эмоционального труда не работает вне сферы услуг, а иногда не срабатывает и в сфере услуг, поскольку только небольшая часть правил чувствования диктуется организацией и стремлением к прибыли [Bolton, 2003. Р. 301].

Именно эта позиция заставила Болтон выдвинуть альтернативную типологию управления эмоциями на рабочем месте. В этой типологии эмоциональный труд становится одним из четырех типов управления эмоциями на рабочем месте, а именно «финансовым или денежным», эмоциональным типом управления эмоциями (*pecuniary emotion management*) наряду с «прескриптивным», «презентационным» и «филантропическим» типом управления эмоциями (*prescriptive, presentational, philanthropic*) (см. табл.). «Денежные» и «прескриптивные» правила чувствования основаны на коммерческих и профессионально-организационных требованиях соответственно

и обуславливают инструментальные перформансы работников, движимые финансовой и статусной мотивацией; они не предполагают реального переживания каких-либо эмоций. «Презентационная» эмоциональная работа выражается в представлении «социализированного Я» (basic socialized self) и связана с общекультурными эмоциональными нормами. «Филантропическая» форма эмоциональной работы – это выражение эмоций, которое является свободным даром клиентам и коллегам. Последние два типа управления эмоциями осуществляются «вне» организационных и профессиональных правил чувствования [Bolton, 2003. Р. 297]. Работники, с точки зрения Болтон, постоянно ищут эти «неуправляемые места» как возможность освободить себя от предписанных ролей и выразить свои «аутентичные Я». Примером может быть поведение медсестры, которая искренне заботится о пациенте, но одновременно демонстрирует беспристрастность. При этом их чувства не «трансмутируют», поскольку сами работники одновременно используют разные формы управления эмоциями.

Таблица

**Классификация видов управления эмоциями**

	<i>Денежный</i>	<i>Предписанный</i>	<i>Презентационный</i>	<i>Филантропический</i>
<b>Правила чувствования</b>	Коммерческие	Профессиональные Организационные	Социальные	Социальные
<b>Соответствующие мотивации</b>	Инструментальные	Альтруизм Статус Инструментальные	Онтологические Безопасность Конформность	Дар

Источник: [Bolton, Boyd, 2003a. Р. 295].

Однако и у «критика», и у «защитника» теории Хохшильд есть общие позиции. Концепция Хохшильд является уязвимой, так как предполагает, что трансмутация чувств является нормативным опытом, а неподчинение и сопротивление возникают только в случае, если она не удастся. Хохшильд не предложила объяснения того, как работники контролируют свой эмоциональный труд с целью облегчить повседневную рабочую рутину. Это находит подтверждение в исследованиях сферы услуг в рамках LPA [см., напр., Filby, 1992]. Поэтому представители данной традиции исследования правомерно считают, что рабочий опыт – это «неоконченная трансмутация» чувств и что как ресурс для создания добавочной стоимости эмоциональный труд работников сферы услуг является обоюдоострым орудием. С одной стороны, он является следствием контроля со стороны организаций, но с другой – создает

предпосылки для ощущения несправедливости в связи с чрезмерным контролем, сопротивления со стороны работников эмоциональным правилам и возникновения конфликтов. В этом отношении подход Хохшильд выглядит как менеджериальная теория нормативного управления эмоциями работников. Хотя, с нашей точки зрения, здесь основная претензия критиков концепции Хохшильд заключается в том, что она акцентирует типически пассивное принятие со стороны работников самого требования выполнять эмоциональный труд и того, что работники не всегда осознают свои возможности сопротивления. Но в сообществе учителей или медицинских сестер, которые находятся, с одной стороны, на низкой ступени иерархии, но, с другой стороны, могут по своему усмотрению регулировать эмоциональную работу.

Ш. Болтон проводит исследования в сфере обслуживания, полагая, что эмоциональный труд подходит для описания только некоторых, но не всех практик трудовых отношений. Исследовательница развивает теорию Хохшильд, не оспаривая ее вклада в изучение эмоциональности в трудовых отношениях. При этом Болтон утверждает, что Хохшильд делает только иллюстративные ссылки на Маркса [Bolton, 2009. P. 551]. Хохшильд рассматривает прежде всего перемещение контроля над эмоциями из частной в публичную сферу и концентрируется на том влиянии, которое этот процесс (трансмутация) оказывает на чувство Я индивида: и при глубоком, и при поверхностном исполнении Я индивида травмируется или даже разрушается [Hochschild, 2003. P. 21, 135–136]. Поэтому *Хохшильд анализирует феномен эмоционального труда с позиции борьбы за идентичность, а не с точки зрения марксистской концепции и рабочей силы*. Можно согласиться с мнением Болтон о том, что необходимо различать управление эмоциями в труде медсестер и операторов интернет-магазинов, поскольку существует большая разница между родами занятий, ориентированными на прибыль, и родами занятий, которые направлены в первую очередь на удовлетворение человеческих потребностей [Bolton, 2009. P. 553].

Таким образом, Ш. Болтон и ее коллеги используют только понятие эмоциональной работы Хохшильд, рассматривая вышеназванные четыре типа управления эмоциями. Эта типология показывает, как работники, ограниченные организационными структурами, проявляют свои «множественные Я» [Bolton, Boyd, 2003. P. 295]. Она демонстрирует способность людей привлекать разные наборы правил чувствования, согласовывая чувства с ситуацией, а также представляет работников как активных, знающих агентов, которые могут сопротивляться требованиям организации. В ситуации, когда организационные правила неприменимы или ослаблены, возникает неуправляемое пространство, подобно «закулисной зоне» Э. Гоффмана. Эти зоны или пространства не всегда являются источником сопротивления, а часто работают на благо организации. Неформальные отношения, к примеру, в сообществе медсестер государственных медицинских учреждений обеспечивают слаженную командную работу, смягчают тяжелые и конфликтные моменты,

например, юмор как механизм совладания с трудностями. Солидарность с коллегами – это проявление филантропической эмоциональной работы, когда чувства даются как дар, что тоже является частью социальной и организационной жизни. Между бортпроводниками и пассажирами, учителями и учениками, социальными работниками и клиентами, медсестрами и пациентами также могут возникать симпатия и эмпатия, а работники нередко выходят за рамки денежной и предписанной эмоциональной работы [см. напр.: Bolton, Boyd, 2003. P. 299; Bolton, 2000a; Fineman, 1993]. Таким образом, типология эмоциональной работы на рабочем месте является многомерным подходом к исследованию эмоциональности в организации, она предполагает организацию как «многоситуативную систему деятельности». Эта типология отражает действие разных правил чувствования и разные мотивации, которые строго укоренены в социальных ситуациях и отношениях, неразрывно связанных с более широким социальным контекстом, институтами, властью и системой стратификации, что становится возможным в рамках LPA [Bolton, 2009. P. 544]. Такое развитие концепции Хохшильд ведет к более полной картине эмоциональности в организациях в современном обществе.

Подводя итоги данной статьи, необходимо подчеркнуть высокий эвристический потенциал концепции Хохшильд. За последние сорок лет понятия эмоционального труда и эмоциональной работы в целом в рамках трудовых отношений существенно обогатились – были выявлены новые переменные, причины и аспекты этих феноменов, появились новые классификации. Ученые поняли, что не следует применять данные понятия абсолютно ко всем родам занятий и профессиям и что для каждого трудового контекста нужен детальный анализ факторов, влияющих на эмоциональный труд, включая клиентов, руководство организаций, сотрудников, условия труда и, конечно, общекультурный, социально-структурный и даже событийный контекст действий работников. В некоторых работах исследователи предлагают отказаться от понятия «эмоциональный труд», считая его узким, а применять понятие эмоциональной работы, чтобы не ограничивать общую картину эмоциональности на рабочем месте и социальных последствий этого явления [Bolton, 2003; 2009]. Многие из этих аргументов лишь подтверждают и уточняют тезисы Хохшильд или высвечивают новые аспекты эмоционального труда и эмоциональной работы, которые изначально не входили в цели и задачи ее исследований. Сегодня Хохшильд продолжает настаивать на том, что именно понятие «эмоциональный труд» отражает сущность современного капитализма благосостояния, поскольку осознанно выполняется за денежное вознаграждение и теперь даже в тех частных сферах жизни людей, в которые раньше не вторгался рынок. И хотя необходимость эмоционального труда порождает внутренние кризисы идентичности, работники продолжают скорее адаптироваться к этим условиям, а не протестовать против них [Hochschild, 2011]. Таким образом, Понятия «эмоциональной работы», «эмоционального труда», «эмоциональных норм» (правил чувствования и правил

выражения эмоций), «эмоционального отчуждения», «трансмутации чувств», «эмоциональной культуры», «эмоциональной идеологии» являются принципиальными для Хохшильд в описании современных трудовых процессов. Они по сей день сохраняют свой эвристический потенциал для социологии работы или социологии труда, демонстрируя, как эмоции становятся частью рыночных отношений, влияя на характер труда, отношения между работниками, менеджментом и потребителями услуг. В исследованиях характера профессиональной деятельности агентов социального государства эта концепция незаменима.

---

### **Emotional Labor in Modern Society: Rethinking and Conceptualizing Ideas of A. R. Hochschild**

*Olga A. Simonova*

Candidate of Sociology, Associate Professor of General Sociology Department, Higher School of Economics, Moscow, e-mail: osimonova@hse.ru

In this article the concept emotional labor introduced by A. R. Hochschild is overviewed as well as her own research and further development of this idea in relation to service workers and professions of social welfare state in particular. The author claims that there is a heuristic potential of the theory of emotional labor in the sphere of service, where care and special attention to clients are required. This concept is essential also in the understanding and research of the risk of the emotional dissonance or alienation, and the solidarity of the service workers and their protests against the emotional norms of the corporate culture. This approach can be useful for social policy analysis, in particular, in the studies of professions of welfare state.

*Keywords:* emotional work, emotional labor, A. R. Hochschild, commodification of feelings, emotional dissonance

### **References**

- Bolton S.C.* (2000a) *Emotion Here, Emotion There, Emotional Organizations Everywhere. Critical Perspectives on Accounting*, Waltham: Elsevier Academic Press, vol. 11, no 2, pp. 155–171.
- Bolton S.C.* (2000b) "Who Cares? Offering Emotion Work as a 'Gift'" in the *Nursing Labour Process*. *Journal of Advanced Nursing*, Malden, MA: Wiley Blackwell, vol. 32, no 3, pp. 580–586.
- Bolton S.C., Boyd C.* (2003a) *Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager and Moving on from Hochschild's Managed Heart. Work, Employment and Society*, London: Sage, vol. 17, no 2, pp. 289–308.
- Bolton S.C.* (2003b) *Introducing a Typology of Workplace Emotion*. Lancaster University Management School Working Paper.
- Bolton S.C., Houlihan M.* (2005) *The (Mis) representation of Customer Service. Work, Employment and Society*, London: Sage, vol. 19, no 4, pp. 685–703.

- Bolton S. C.* (2005) *Emotion Management in the Workplace*, London: Palgrave.
- Bolton S. C.* (2009) Getting to the Heart of Emotional Labour Process: A Reply to Brook. *Work, Employment and Society*, London: Sage, vol. 23, no 3, pp. 549–560.
- Braverman H.* (1974) *Labor and Monopoly Capital*, New York: Free Press.
- Brook P.* (2009a) In Critical Defence of "Emotional Labour": Refuting Bolton's Critique of Hochschild's Concept. *Work, Employment and Society*, London: Sage, vol. 23, no 3, pp. 531–548.
- Brook P.* (2009b) The Alienated Heart: Hochschild's "Emotional Labour" Thesis and the Capitalist Politics of Alienation. *Class and Capital*, London: Sage, no 33, pp. 7–31.
- Cahill S.E., Spencer E.* (1999) Emotional Capital and Professional Socialization: The Case of Mortuary Science Students (and me). *Social Psychology Quarterly*, Evanston: American Sociological Association, no 62, pp. 101–116.
- DeCoster V.A.* (1997) *Physician Treatment of Patient Emotions: An Application of the Sociology of Emotion*. *Social Perspectives on Emotion*, Bradford, West Yorkshire: Emerald Group Publishing Limited, no 4, pp. 151–177.
- Filby M.* (1992) The Figures, the Personality and the Bums: Service Work and Sexuality. *Work, Employment and Society*, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore and Washington DC: Sage Publications, vol. 6, no 1, pp. 23–42.
- Fineman S.* (1993) *Emotion in Organizations*, London: Sage.
- Hochschild A.R.* (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, Chicago: Chicago Univ. Press, no 85, pp. 551–575.
- Hochschild A.R.* (1989) *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*, with Anne Machung, New York: Viking Penguin.
- Hochschild A.R.* (1997) *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*, New York: Metropolitan/Holt.
- Hochschild A.* (2003a) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: Univ. of California Press.
- Hochschild A.R.* (2003b) *Global Woman: Nannies, Maids and Sex Workers in the New Economy*, New York: Metropolitan Press.
- Hochschild A.* (2011) Emotional Life on the Market Frontier. *Annu. Rev. Sociol.*, Palo Alto: Annual reviews, no 37, pp. 21–33.
- Korczynski M.* (2009) The Mystery Customer: Continuing Absences in the Sociology of Service Work. *Sociology*, London: Sage, vol. 43, no 5, pp. 952–967.
- Lively K.J.* (2008) Emotional Segues and the Management of Emotion by Women and Men. *Social Forces*, Chapel Hill: Oxford Univ. Press, no 87, pp. 911–936.
- Morris J.A., Feldman D.C.* (1996) The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, New York: Academy of Management, no 21, pp. 986–1010.
- Mulholland K.* (2004) Workplace Resistance in an Irish Call Centre: Slammin', Sammin', Smokin' an' Leavin'. *Work, Employment and Society*, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore and Washington DC: Sage Publications, vol. 8, no 4, pp. 709–724.
- Peterson G.* (1998) Reproducing the Social Structure of Emotional Labor: A Reformulation and Test of Hochschild's Argument. *Pacific Sociological Association Annual Meetings*, San Diego: Pacific Sociological Association, no 36, pp. 245–268.
- Pierce J.* (1995) *Gender trials: Emotional lives in Contemporary Law Firms*, Berkeley: Univ. of California Press.

- Pierce J.* (1999) Emotional Labor among Paralegals. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, London: Sage, no 56, pp. 127–142.
- Smith A. C., Kleinman S.* (1989) Managing Emotions in Medical School: Students' Contacts with the Living and the Dead. *Social Psychology Quarterly*. Evanston: American Sociological Association, no 52, pp. 56–69.
- Taylor S.* (1998) Emotional Labour and the New Workplace. *Workplaces of the Future* (ed. by P. Thompson, C. Warhurst), Basingstoke: Macmillan, pp. 84–103.
- Taylor P., Bain P.* (2003a) Call-center Organizing in Adversity: From Excell to Vertex. *Union Organizing* (ed. by G. Gall), London: Routledge, pp. 153–172.
- Taylor P., Bain P.* (2003b) Subterranean Worksick Blues: Humour as Subversion in two Call Centres. *Organization Studies*, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore and Washington DC: Sage Publications, vol. 24, no 9, pp. 1487–1509.
- Theodosius C.* (2006) Recovering Emotion from Emotion Management. *Sociology*, London: Sage Publication, vol. 40, no 5, pp. 893–910.
- Tolich M.* (1993) Alienating and Liberating Emotion at Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, London: Sage Publication, vol. 22, no 3, pp. 361–381.
- Turner J. H., Stets J. E.* (2005) *The Sociology of Emotions*, New York: Cambridge Univ. Press.
- Wingfield A. H.* (2010) Are Some Emotions Marked "Whites only"? Racialized Feeling Rules in Professional Workplaces. *Social Problems*, Berkeley: Univ. of California Press, no 57, pp. 251–268.