

Lavoro emozionale, regole del sentire e struttura sociale

Arlie Russell Hochschild

*Sociologia dell'organizzazione per il Servizio Sociale - Corso di Laurea in
Servizio Sociale
Dott.ssa Roberta Pibiri*



Arlie Russell Hochschild

Archie Hochschild e la nascita della sociologia delle emozioni

1979 → pubblicazione del saggio *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure* («American Sociological Review») il quale darà vita ad una nuova branca sociologia → la **sociologia delle emozioni**.

Hochschild ha il merito di essere stata tra i primi studiosi sociali a considerare e a definire **emozioni e sentimenti** come **prodotti sociali** e **oggetti di analisi sociologica** → direttamente dipendenti nella loro manifestazione dalla **società** e dal **contesto storico** di cui si è parte e dalle **regole** da essi veicolate.

Emozioni e sentimenti sono:

1. Costruiti e contrattati socialmente → natura sociale e ‘gestibile’;
2. Strumenti di incontro e comunicazione sociale → «emergenti sociali»;
3. Strumenti di osservazione e di comprensione della realtà sociale.

1. *Per quale motivo l'esperienza emotiva nella vita quotidiana di un adulto normale è così ordinata?*
2. *Perché le persone si sentono allegre alle feste, tristi ai funerali, contente ai matrimoni?*
3. *Come i fattori sociali influenzano quello che le persone pensano e fanno di quello che sentono?*



Esistono **regole di espressione emozional-sentimentale** che caratterizzano la società e le interazioni tra gli individui



Rispettate o violate attraverso il **lavoro emozionale**
(*emotion work*)

Evidenziare i **legami** che emergono tra:

- Struttura e situazione sociale → influenza in modo diretto la manifestazione ed espressione emozionale (variabili biografiche, culturali, sociali e storiche)
- Regole del sentire (*feeling rules*)
- Lavoro emozionale (*emotion work*)
- Esperienza emotiva dell'individuo



Adozione di una **prospettiva emozional-gestionale**
(volizione e consapevolezza)

FATTORI SOCIALI



Influenza diretta su stati emotivi e loro manifestazione



Sé («io sentiente»)



Gestione necessaria dei propri stati emozionali



LAVORO EMOZIONALE (*emotion work*)

Lavoro emozionale (*Emotion work*)

«atto di provare a cambiare in grado o qualità un'emozione o un sentimento [...] esso si riferisce allo **sforzo** e non al risultato (che può essere positivo o meno)»



1. Evocazione = l'attenzione cognitiva va ad un *sentimento desiderato* inizialmente *assente*

2. Soppressione = l'attenzione cognitiva va a un *sentimento indesiderato* inizialmente *presente*

Tecniche di lavoro emozionale

- **Cognitiva** → tentativo di modificare le immagini, le idee, i pensieri in modo da cambiare le emozioni ad essi associati
- **Corporea** → tentativo di cambiare i sintomi somatici o fisici delle emozioni (es., cercare di respirare più lentamente, cercare di non tremare)
- **Espressiva** → cercare di cambiare i gesti espressivi in modo da cambiare il sentimento interiore (es., cercare di sorridere o piangere)

Deep acting e surface acting

- **Deep acting** (recitazione in profondità)

Ricorso a strategie di ampia portata, come la modificazione di stati fisici o mentali, al fine di evocare le emozioni più conformi alle norme sociali → **processo di modificazione del sentire dall'interno verso l'esterno.**

Gestione del sentimento eventualmente seguita dall'espressione.

- **Surface acting** (recitazione di superficie)

L'individuo assume la postura tipica che avrebbe se manifestasse l'emozione desiderata, nella speranza di arrivare a sentirla davvero → **processi di modificazione del sentire dall'esterno verso l'interno.** Gestione diretta di un'espressione comportamentale.



Due tipi di **AGIRE**

Regole del sentire (*feeling rules*)

- Specificità presente in ogni contesto, interazione, evento, situazione sociale → **definizione della situazione** → *frame* che porta con sé un senso di cosa sia opportuno sentire (es., tristezza ad un funerale);
- Indicano cosa bisognerebbe provare in un particolare momento o contesto e implicano il ricorso al lavoro emozionale;
- **Strumenti di scambio sociale** → in base a quanto si riesce a controllare (*coping*), evocare, reprimere, in altre parole gestire i propri stati emozionali, si possiederà maggior **capitale simbolico nell'interazione**.
- Rottura della **coerenza** tra situazione, quadro convenzionale ed emozione → *emotion work* e *feeling rules* diventano evidenti.
- **Sanzioni** sono indicazioni delle regole → stabiliscono l'appropriatezza delle emozioni in termini di **estensione**, **direzione** e **durata**.