

Munca emoțională, înger sau demon?

Nicolae Sfetcu

11.1.2020

Sfetcu, Nicolae, "Munca emoțională, înger sau demon?", SetThings (11 ianuarie 2020), URL = <https://www.telework.ro/ro/munca-emotionala-inger-sau-demon/>

Email: nicolae@sfetcu.com



Acest articol este licențiat sub Creative Commons Attribution-NoDerivatives 4.0 International. Pentru a vedea o copie a acestei licențe, vizitați <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>.

Lucrul cu emoțiile reprezintă încercarea de a schimba nivelul sau calitatea unei emoții, (Ferrara 1993) fiind definit ca managementul propriilor emoții sau munca depusă în efortul de a menține o relație; (Cook și Berger 2000) nu există un acord dacă aceasta presupune doar reglarea propriei emoții sau se extinde și la munca cu emoțiile altora. (Oliker 1989) Arlie Russell Hochschild, a introdus termenul în 1979, distingând între lucrul cu emoțiile (neplătit, în viața privată) și munca emoțională care este realizată într-un cadru de muncă plătit. (Hochschild 1979) (Hochschild 1990) (Callahan și McCollum 2002) Hochschild a făcut distincția între două tipuri de lucru cu emoțiile (evocarea și suprimarea emoției) (Hochschild 1990) și trei tehnici de lucru cu emoțiile (cognitive, corporale și expresive). (Hochschild 1990) (Turner 2009) Lucrul cu emoțiile implică orientarea emoțiilor proprii sau ale altora în concordanță cu anumite norme de exprimare emoțională. (Ruberg și Steenbergh 2010) Conceptul de lucru cu emoțiile a fost în sine criticat ca o simplificare a proceselor mentale care apar continuu în viața de zi cu zi. (Seidler 2002)

Munca emoțională poate fi definită ca o formă de reglare emoțională în care angajații trebuie să afișeze anumite emoții ca parte a muncii lor și să promoveze obiectivele organizaționale. Un astfel de control organizațional al emoțiilor poate duce la suprimarea sentimentelor prin disonanță emoțională, percepții relaționale modificate, modele de comunicare schimbate și alte efecte negative și contraproductive (Anat Rafaeli și Sutton 1987) personale și de muncă, (King și Emmons 1990) inclusiv stres, demotivare și epuizare. (Schweingruber și Berns 2016) Munca emoțională implică gestionarea sentimentelor și emoțiilor pentru a se conforma cerințele unui loc de muncă. (Hochschild 2012) (A. A. Grandey 2000) Locurile de muncă unde este nevoie de muncă emoțională sunt definite ca cele care:

1. necesită contact direct, vizual sau auditiv, cu clienții
2. impune angajatului să inducă o stare emoțională unei alte persoane
3. permite angajatorului, prin instruire și supraveghere, să exercite un anumit control asupra activităților emoționale ale angajaților. (Hochschild 2012)

Hochschild susține că în cadrul acestui proces angajații sunt înstrăinați de propriile lor sentimente la locul de muncă. (Hochschild 2012) Factori determinanți în munca emoțională:

1. Norme sociale, ocupaționale și organizaționale (A Rafaeli și Sutton 1989) (A. A. Grandey, Fisk, și Steiner 2005)
2. Trăsături dispoziționale și sentimente interne la locul de muncă (Friedman et al. 1980) (Wilk și Moynihan 2005)
3. Reglementarea de supraveghere a regulilor de exprimare. (Diefendorff și Richard 2003)

Hochschild a împărțit munca emoțională în două componente: acțiuni de suprafață (când angajații afișează emoțiile necesare pentru un loc de muncă, fără a schimba modul în care se simt ei efectiv), (Hochschild 2012) și acțiuni profunde (angajații își schimbă sentimentele interne pentru

a se alinia cu așteptările organizaționale). (A. Grandey, Diefendorff, și Rupp 2012) Cercetările au arătat că acțiunile de suprafață sunt mai nocive pentru sănătatea angajaților. (Qi et al. 2017)

Hughes afirmă că IE are toate caracteristicile unei munci emoționale, implicând ca principiu central ideea că emoțiile pot fi utilizate pentru un avantaj comercial competitiv, pot avea o valoare de schimb. (Hughes 2010) IE implică acțiunea profundă, prin dezvoltarea competențelor emoționale și comercializarea sentimentelor prin blurarea stilistică a distincției dintre emoționalitate și raționalitate. Pentru Hochschild, riscul constă în creșterea controlului managerial care facilitează controlul subiectivității emoționale. De aceea, angajații ar trebui să dezvolte strategii de protecție prin auto-distanțare, menținând o distincție clară între "cel care lucrează" și "cel adevărat". Goleman afirmă explicit că „... o estompare a distincției între muncă și viața privată ... înseamnă ea însăși o competență emoțională slabă.” (Goleman 1998)

Cercetări recente privind comportamentul organizațional arată că, prin recrutare, selecție, socializare și evaluări ale performanței, organizațiile dezvoltă o realitate socială în care sentimentele devin o marfă pentru atingerea obiectivelor corporative. (Mumby și Putnam 1992) Evoluția cercetării asupra emoției în organizații relevă trecerea de la studierea practicilor normative la descoperirea diferențelor în utilizarea de către angajați a afișajelor emoționale. (Anat Rafaeli și Sutton 1990) Munca emoțională este experimentată cel mai puternic atunci când angajaților li se cere să exprime emoții care le contrazic sentimentele interioare. (Waldron și Krone 1991)

Conform lui Putnam și Mumby, există două tradiții dominante în viața organizațională care contribuie la prezumția că munca emoțională este imuabilă și inevitabilă : (Putnam și Mumby 1993) dualitățile care înconjoară utilizarea emoției în cultura occidentală ("negru" sau "alb"), (Lakoff și Johnson 2008) și mitul raționalității în cultura occidentală (un set de valori și credințe

care atribuie anumite concepte raționalității, iar altele emoționalității). Conform sistemului tradițional de dualități, raționalitatea, cogniția și ordinea sunt descriptori pozitivi ai masculinității, în timp ce emoționalitatea, afectarea și haosul sunt descriptori negativi ai feminității. (Mumby și Putnam 1992)

Teoria feministă a emoțiilor oferă posibilități de reconceptualizare a naturii organizațiilor. Feminismul postmodern tratează genul ca pe o formă de relație putere-cunoaștere care stă la baza raționalității birocratice. Tratarea individului ca produs al unei anumite relații putere-cunoaștere ne oferă posibilitatea de a descoperi legăturile dintre patriarhat, raționalitatea birocratică și munca emoțională. (Putnam și Mumby 1993) Conform lui Derrida, (Derrida 1998) sensul unui anumit termen depinde de conexiunea sa la un concept opus, chiar dacă acel termen opus lipsește dintr-un text. Astfel, sensul raționalității depinde atât de existența, cât și de absența emoționalității. (Martin 1990) Acest sistem de semnificații a contribuit, în cultura occidentală, la credința că raționalitatea birocratică și munca emoțională sunt relații sociale fixe.

Emoțiile în organizații sunt tratate ca mărfuri, fiind însușite de organizație în scopuri instrumentale. Prin tratarea emoției ca o marfă cu o anumită valoare de schimb, sentimentele devin spectacole publice. (Putnam și Mumby 1993) Hochschild (Hochschild 2012) identifică înstrăinarea de sine ca fiind un efect secundar dăunător care rezultă din munca emoțională care tratează corpul și mintea ca entități separate. (Ferguson 1984, 54) Van Maanen și Kunda notează că amorțirea emoțională și epuizarea însoțesc frecvent incongruența emoțiilor resimțite și afișate. (Staw și Cummings 1981) În general, controlul organizațional al emoțiilor duce adesea la suprimarea dezacordurilor, la eliminarea vocii angajaților și la reducerea fluxului informațional ascendent. (Waldron și Krone 1991)

Munca emoțională afectează și relațiile colegiale, putându-se ajunge la retrogradarea unei prietenii intense la statutul de cooperare casuală. Aceste schimbări pot păstra relațiile de muncă pe termen scurt, în timp ce pun în pericol prietenii pe termen lung, (Putnam și Mumby 1993) putându-se ajunge până la percepții de neîncredere și lipsă de respect între angajați în cazul emoțiilor negative extrem de intense. Sesiunile de formare din cadrul organizațiilor ar putea ajuta angajații să înțeleagă complexitatea afișajelor emoționale și să introducă alternative pentru gestionarea situațiilor. „Faptul că angajații își dezvoltă abilități în ascultarea, negocierea și înțelegerea sentimentelor este mai eliberator decât transformarea lor în roboți emoționali”. În loc să funcționeze ca o marfă cu valoare instrumentală, emoțiile ar trebui să servească funcțiilor expresive care creează interrelația.

Bibliografie

- Callahan, Jamie L., și Eric E. McCollum. 2002. „Obscured variability: The distinction between emotion work and emotional labor”. În .
- Cook, Alicia, și Peggy Berger. 2000. „Predictors of Emotion Work and Household Labor Among Dual-Earner Couples”. 2000.
https://web.archive.org/web/20090501193538/http://www.cyfernet.org/parent/workandfamily/colorado_findings.html.
- Derrida, Jacques. 1998. *Of Grammatology*. Traducere de Gayatri Chakravorty Spivak. Corrected edition. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Diefendorff, James M., și Erin M. Richard. 2003. „Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions”. *The Journal of Applied Psychology* 88 (2): 284–94.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.284>.
- Ferguson, Kathy E. 1984. *The Feminist Case Against Bureaucracy*. Temple University Press.
- Ferrara, Alessandro. 1993. *Modernity and Authenticity: A Study of the Social and Ethical Thought of Jean-Jacques Rousseau*. SUNY Press.
- Friedman, Howard S., Louise M. Prince, Ronald E. Riggio, și M. Robin DiMatteo. 1980. „Understanding and assessing nonverbal expressiveness: The Affective Communication Test”. *Journal of Personality and Social Psychology* 39 (2): 333–51.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.39.2.333>.
- Goleman, Daniel. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Grandey, Alicia A. 2000. „Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”. ResearchGate. 2000.
https://www.researchgate.net/publication/12655757_Emotion_regulation_in_the_workplace_A_new_way_to_conceptualize_emotional_labor.

- Grandey, Alicia A., Glenda M. Fisk, și Dirk D. Steiner. 2005. „Must «Service with a Smile» Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees”. *The Journal of Applied Psychology* 90 (5): 893–904. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.893>.
- Grandey, Alicia, James Diefendorff, și Deborah E. Rupp, ed. 2012. *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. 1 edition. New York: Routledge.
- Hochschild, Arlie Russell. 1979. „Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure”. *American Journal of Sociology* 85 (3): 551–75. <https://doi.org/10.1086/227049>.
- . 1990. „Ideology and emotion management: A perspective and path for future research”. În *Research agendas in the sociology of emotions*, 117–42. SUNY series in the sociology of emotions. Albany, NY, US: State University of New York Press.
- . 2012. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Third Edition, Updated with a New Preface edition. Berkeley Los Angeles London: University of California Press.
- Hughes, Jason. 2010. „Emotional Intelligence: Elias, Foucault, and the Reflexive Emotional Self”. *Foucault Studies*, februarie, 28–52. <https://doi.org/10.22439/fs.v0i8.2942>.
- King, Laura A., și Robert A. Emmons. 1990. „Conflict over emotional expression: Psychological and physical correlates”. *Journal of Personality and Social Psychology* 58 (5): 864–77. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.864>.
- Lakoff, George, și Mark Johnson. 2008. *Metaphors We Live By*. University of Chicago Press.
- Martin, Joanne. 1990. „Deconstructing organizational taboos: The suppression of gender conflict in organizations”. *Organization Science* 1 (4): 339–59. <https://doi.org/10.1287/orsc.1.4.339>.
- Mumby, Dennis K., și Linda L. Putnam. 1992. „The Politics of Emotion: A Feminist Reading of Bounded Rationality”. *The Academy of Management Review* 17 (3): 465–86. <https://doi.org/10.2307/258719>.
- Oliker, Stacey J. 1989. *Best Friends and Marriage: Exchange Among Women*. University of California Press.
- Putnam, Linda L., și Dennis K. Mumby. 1993. „Organizations, emotion and the myth of rationality”. În *Emotion in organizations*, 36–57. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Qi, Xingliang, Shuang Ji, Jing Zhang, Wanyong Lu, Judith K. Sluiter, și Huihua Deng. 2017. „Correlation of Emotional Labor and Cortisol Concentration in Hair among Female Kindergarten Teachers”. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 90 (1): 117–22. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1179-6>.
- Rafaeli, A, și R Sutton. 1989. „The Expression of Emotion in Organizational Life”. Stanford Graduate School of Business. 1989. <https://www.gsb.stanford.edu/faculty-research/publications/expression-emotion-organizational-life>.
- Rafaeli, Anat, și Robert I. Sutton. 1987. „Expression of Emotion as Part of the Work Role”. *The Academy of Management Review* 12 (1): 23–37. <https://doi.org/10.2307/257991>.
- . 1990. „Busy Stores and Demanding Customers: How Do They Affect the Display of Positive Emotion?” *The Academy of Management Journal* 33 (3): 623–37. <https://doi.org/10.2307/256584>.
- Ruberg, Willemijn, și Kristine Steenbergh, ed. 2010. *Sexed Sentiments: Interdisciplinary Perspectives on Gender and Emotion*. Amsterdam ; New York: Rodopi.

- Schweingruber, David, și Nancy Berns. 2016. „Shaping the Selves of Young Salespeople through Emotion Management”: *Journal of Contemporary Ethnography*, iulie. <https://doi.org/10.1177/0891241605280519>.
- Seidler, Victor Jeleniewski. 2002. „Masculinity, Violence and Emotional Life”. *Emotions in Social Life*. 11 septembrie 2002. <https://doi.org/10.4324/9780203437452-23>.
- Staw, Barry M., și Larry L. Cummings, ed. 1981. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Conn.: Elsevier Limited.
- Turner, Jonathan H. 2009. „The Sociology of Emotions: Basic Theoretical Arguments”: *Emotion Review*, septembrie. <https://doi.org/10.1177/1754073909338305>.
- Waldron, Vincent, și Kathleen J. Krone. 1991. „The Experience and Expression of Emotion in the Workplace: A Study of a Corrections Organization”. *Management Communication Quarterly* 4 (3): 287–309. <https://doi.org/10.1177/0893318991004003002>.
- Wilk, Steffanie L., și Lisa M. Moynihan. 2005. „Display Rule «Regulators»: The Relationship Between Supervisors and Worker Emotional Exhaustion”. *Journal of Applied Psychology* 90 (5): 917–27. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.5.917>.