

# «СВЕТЛЫЕ» И «ТЕМНЫЕ» СТОРОНЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ТРУДА: КОНЦЕПЦИЯ ОТЧУЖДЕНИЯ В ТЕОРИИ А.Р. ХОКШИЛД И СОВРЕМЕННЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

*Ольга Александровна Симонова* (osimonova@hse.ru)

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»,  
Москва, Россия

**Цитирование:** Симонова О.А. (2023) «Светлые» и «темные» стороны эмоционального труда: концепция отчуждения в теории А.Р. Хокшилд и современные исследования. *Журнал социологии и социальной антропологии*, 26(1): 88–117.  
<https://doi.org/10.31119/jssa.2023.26.1.4>. EDN: JUEVKJ

**Аннотация.** Положившая начало обширному исследовательскому полю эмоционального труда книга А.Р. Хокшилд «Управляемое сердце» теперь переведена на русский язык<sup>1</sup>, но многие важнейшие аспекты книги еще ждут осмысления. К одному из таких аспектов относится вопрос о том, как связаны отчуждение и эмоциональный труд. Хокшилд рассматривает отчужденность работника от своих чувств и своего Я в процессе выполнения эмоционального труда в сервисной сфере. Целью статьи выступает не только анализ использования Хокшилд концепции отчуждения, но и прежде всего поиск ответа на вопрос, почему это понятие сохраняет свою актуальность для современных исследователей эмоционального труда. С точки зрения автора статьи, Хокшилд использует марксистское понятие отчуждения, чтобы придать интеракционистскому подходу к управлению эмоциями критический потенциал и связать трудовые процессы на микроуровне и, в частности, субъективный опыт работника с макропроцессами и структурами. Это позволяет Хокшилд и ее последователям анализировать неравенство, ролевые напряжения, конфликты и психологические проблемы работников. Марксистский стиль рассуждений Хокшилд важен для характеристики обширной классовой прослойки — работников сферы обслуживания, использование эмоциональности которых служит максимизации экономической прибыли. Однако, как показали исследователи эмоционального труда, не все виды управления эмоциями могут быть отчуждающими и иметь негативные социальные и психологические последствия. Таким образом, понятие эмоционального труда является амбивалентным в смысле своих последствий, но остается эвристическим для исследования трудовых отношений и в новых социальных реалиях, в контексте пандемии и цифровизации общества.

**Ключевые слова:** отчуждение, эмоциональный труд, эмоциональное (само)отчуждение, будущее эмоционального труда.

---

<sup>1</sup> В русскоязычных профильных публикациях фамилия нередко транскрибируется как Хохшилд, в том числе в работах автора статьи. Однако здесь мы будем ориентироваться на русскоязычный перевод книги: (Хокшилд 2019).

### Категория отчуждения и исследования эмоционального труда: «старая» концепция и ее новая релевантность

Идея этой работы возникла, чтобы найти ответ на вопрос: почему специалисты из разных областей и, в частности, социологи, исследующие эмоциональный труд (ЭТ), продолжают использовать концепцию отчуждения? Ведь многие авторитетные специалисты либо считали последнюю идеологическим искажением, либо отмечали ее предельную теоретическую многозначность (см., например: Geyer 1980). Кроме того, смысл одного из самых популярных понятий в XX в. постоянно менялся. В социологии отчуждение изучалось в основном в рамках марксистских подходов и было частью критической теории современных обществ, служило осмыслению неравенства, несправедливости, негативных последствий капитализма. Понятие отчуждения, как считают многие специалисты, является «зонтичным» (Geyer 2001), обозначающим целую палитру явлений — от индивидуальной фрустрации до масштабных социальных процессов. Оно используется в разных дисциплинах, и хотя позволяет исследователям обнажать некоторые социальные проблемы, в числе которых, например, глобальное неравенство (Шетулова 2020: 41), но только «вбирает» в себя новые значения, а не проясняет. Безусловно, в одной работе сложно отразить даже мизерную часть насыщенной истории концепции отчуждения — обозначим только некоторые аспекты, необходимые для раскрытия темы.

В самом общем смысле отчуждением можно считать процесс объективации, когда созданные человеком идеи и отношения отделяются от него, становятся «чуждыми» и зачастую противостоят ему. Отчуждение часто нагружается *негативными моральными смыслами* и связывается с *негативными чувствами* (Abrutyn, Lizardo 2021: 468) — рассматривается как процесс депривации, потери смысла, страдания от несправедливости и пр. (Seeman 1959; Geyer 2001). В этом случае не менее важны и *способы преодоления* отчуждения, которые также не лишены моральной оценки и связаны с обоснованием необходимости изменений, освобождения, борьбы за справедливость. В марксистской теории отчуждение в трудовой сфере — объективный процесс, следствие экономических условий капитализма и причина других видов отчуждения. Для Маркса (само)отчуждение наемного рабочего в «его продукте имеет не только то значение, что его труд становится предметом, приобретает внешнее существование, но еще и то значение, что его труд существует вне его, независимо от него, как нечто чужое для него и что этот труд становится противостоящей ему самостоятельной силой, что жизнь, сообщенная им предмету, выступает против него как враждебная и чуждая» (Маркс

2010: 325). Рабочий отчужден не только от продукта труда и самой трудовой деятельности, но и в этих условиях отчуждается от других людей и своей «родовой сущности человека» (когда подавляет его природу и истощает его) (Маркс 2010: 330). Маркс придает негативно-моральное значение объективному процессу отчуждения, которое ведет к дегуманизации труда и человеческих отношений. В социологии Г. Зиммеля и М. Вебера понятие отчуждения также фигурировало в разных значениях — экономическом, социальном, политическом, культурном, включая марксистский. Сегодня специалисты усматривают черты отчуждения и в социологии Э. Дюркгейма, в его концепции аномии (TenHouten 2017), включая эмоциональные аспекты. Наиболее обобщенный, оценочный и культурный характер понятие отчуждения приобретает у представителей Франкфуртской школы: отчуждение пронизывает все сферы жизни общества и ведет к катастрофе. Среди них выделяется позиция Э. Фромма, который особенно акцентировал отчуждение человека от самого себя, от «подлинной» человеческой природы (Fromm 1975).

Этот список можно продолжать, но выделим два самых общих смысла понятия отчуждения, которые главным образом придают этому понятию актуальность: (1) *объективистский* смысл, когда отчуждение охватывает негативные последствия неравенства в трудовой сфере, рассматривается как следствие власти социальных институтов, власти одного класса над другим, как следствие аномии, социальных кризисов, конфликтов, противоречий и пр.; (2) *субъективистский* смысл, социально-психологическое значение, когда отчуждение трактуется как индивидуальная отчужденность, негативное переживание социальных условий в виде страдания, апатии, внутреннего конфликта или кризиса, одиночества (Geyer 2001). Анализируя смыслы понятия отчуждения, выделенные М. Зиманом, — бессилие, бессмысленность, изоляция, самоотчуждение и др. (Seeman 1959), Гейер отмечает, что за отчуждением практически всегда стоит смысл разделения с другими людьми, социальными структурами, природой и собственным Я, поэтому «отчуждение всегда отсылает к субъективному состоянию индивида» и четко отличается от отчуждающих социальных структур (Geyer 1980: 11). Акцент на субъективных чувствах делает понятие отчуждения более конкретным, указывая на эмоциональное переживание неудовлетворительных социальных и культурных условий (хотя и сохраняет морально-оценочный характер). Отсюда мы можем логически связать такое значение отчуждения с концепцией ЭТ, поскольку здесь используется эмоциональность человека в сфере обслуживающего труда, где «эмоциональный стиль предложения услуги — часть самой этой услуги» (Хокшилд 2019: 30).

Эмоционализация сферы труда произошла и в социологии, и в жизни общества: требования к управлению эмоциями на рабочем месте стали частью рутины трудовых отношений, частью профессиональной этики, профессиональных руководств и представлений самих работников, а различные исследования ЭТ заняли существенное место в социологии и других дисциплинах (Warton 2009). Вместе с распространением концепции ЭТ сформировалось и представление об нем как причине профессионального выгорания, внешних и внутренних конфликтов, стресса, отчуждения и самоотчуждения и как способе эксплуатации эмоциональности человека на рабочем месте (см., например: Burkitt 2019; Guy, Newman 2004; Tsang, Wu 2022 и др.). Благодаря работам Хокшильд концепция отчуждения обрела новые смыслы, касающиеся субъективных переживаний работника сферы обслуживания в период позднего капитализма (см.: Weyher 2012; O'Donohue, Nelson 2014; Burkitt 2019). Понятие ЭТ выделяется своим теоретическим стилем, связанным с марксистскими идеями, хотя в последнее время специалисты используют и термин «управление эмоциями» (Warton 2009; Lively, Weed 2014; Grandey, Gabriel 2015), придавая этому явлению «нейтральное» звучание и генерализованный характер, чтобы обозначить разные виды управления эмоциями и не рассматривать этот процесс в марксистском ключе.

Хокшильд отмечала в 2011 г., что в американской социологии угасает интерес к разным формам отчужденности (Hochschild 2011: 21), хотя рынок услуг вторгается в те сферы деятельности, которые ранее были приватными, тем самым порождая большее отчуждение. Тем не менее, вопреки утверждению Хокшильд, этот интерес сохраняется (см., например: Grandey et al. 2013; Guy et al. 2019). И в социологии, и в науке об управлении, социальной психологии, медицине и пр. специалисты продолжают использовать концепцию ЭТ и понятие отчуждения, а также понятие «отчуждающего» ЭТ (см., например: Szanto 2017; Guy et al. 2019; Yildirim, Türker 2018; Tsang, Wu 2022), указывая на негативные последствия ЭТ не только в сфере услуг, но и за ее пределами. Условно последователей Хокшильд можно разделить на две группы: первая группа выделяет и изучает *позитивные, или «светлые», стороны ЭТ* (см., например: Humphrey et al. 2015), которые способствуют эффективности работы и профессиональному и личному благополучию работников, а вторая рассматривает его *негативные, или «темные», стороны* (см., например: Ward, McMurray 2015), которые ведут к депрофессионализации, выгоранию, дистрессу, снижению эффективности, разрушению солидарности и пр. Как раз в последнюю группу входят исследования, в которых используется понятие отчуждения и отчуждающего ЭТ, который усиливает неравенство, эксплуатацию, выгорание и пр.

Несмотря на то что интерес к тематике не ослабевает, роль понятия отчуждения и отчуждающего ЭТ остается неясной. В этой ситуации необходимо вернуться к анализу классической работы Хокшилд и понять, как используется понятие отчуждения в разных исследованиях ЭТ. Необходимо обозначить потенциал понятия ЭТ и концепции отчуждения для изучения современных процессов, в частности пандемии и цифровизации, хотя в рамках одной статьи невозможно исчерпывающим образом рассмотреть данное исследовательское поле.

### Понятие отчуждения в концепции эмоционального труда

#### А.Р. Хокшилд: марксистский стиль и интеракционистский подход

Хокшилд как наследница творчества Э. Гоффмана модифицирует его важнейший концепт «управление впечатлениями» в термин «эмоциональная работа». Эмоциональной работой Хокшилд называет усилия, имеющие целью изменить интенсивность или качественные характеристики эмоций (Hochschild 1979). Управление эмоциями выполняется в соответствии с «правилами для чувств», которые представляют собой «стандарты, применяемые в эмоциональном разговоре для определения того, что должны мы и что должны нам в валюте чувств» (Хокшилд 2019: 49). Хокшилд описывает два типа норм: *правила переживания чувств* (feeling rules) и *правила выражения чувств* (display rules) (Hochschild 1979: 556–570)<sup>1</sup>. Первые предписывают, какие эмоции, какой интенсивности и длительности нужно *переживать* в данной ситуации, вторые диктуют, когда и как нужно *выражать* эмоции. Хокшилд полагает: когда индивиды следуют только правилам выражения, они используют стратегию *поверхностного исполнения* (surface acting) своей роли, т.е. инициируют изменение только *внешнего* выражения эмоций в соответствии с нормативными ожиданиями. При *глубоком исполнении* (deep acting) индивид прилагает усилия, для того чтобы реально испытывать нужные эмоции (Hochschild 1979: 560–563).

Эти две стратегии лежат в основе эмоциональной работы и эмоционального труда, последний из которых «продается за плату и потому имеет меновую стоимость» (Хокшилд 2019: 31–32), представляет собой процесс коммерциализации эмоциональной работы на рабочем месте. Работники в соответствии с предписаниями экономических организаций изображают, возбуждают «нужные» эмоции, одновременно скрывая или

---

<sup>1</sup> Мы придерживаемся иного перевода терминов, чем в переводе книги «Управляемое сердце» (Хокшилд 2019). Традиция перевода еще не сложилась, поэтому полагаем, что исследовательский опыт покажет, как оптимальнее перевести данные термины.

подавляя свои реально переживаемые эмоции, с целью привлечения клиентов. ЭТ особенно заметен в тех родах занятий и профессий, которым свойственны взаимодействие лицом к лицу или голос к голосу с клиентами, стремление воздействовать на эмоциональное состояние клиентов и менеджериальный контроль над эмоциями работников. Хокшилд полагает, что в современном обществе критическим образом увеличивается количество и интенсивность ЭТ. Она отмечает: «Чтобы превратить наши чувства в товар, а нашу способность управлять чувствами — в инструмент, капитализм был не нужен. Однако капитализм нашел применение управлению эмоциями, а потому эффективнее организовал его и серьезно усовершенствовал» (Хокшилд 2019: 277).

С первых же страниц книги Хокшилд пишет об отчуждении и (само)отчуждении, сравнивая ЭТ с трудом умственным и физическим, а также об эксплуатации труда, отсылая к «Капиталу» К. Маркса: «За различием между физическим и эмоциональным трудом скрывается сходство в возможной цене, которую приходится платить за выполнение работы: работник может оказаться отчужден от того аспекта своей личности — тела или части души, который используется для выполнения работы» (Хокшилд 2019: 32). Поэтому с самого начала книги аналогично марксистской логике ЭТ характеризуется как товар, в процессе продажи которого происходит отчуждение чувств и части личности работника.

На протяжении работы Хокшилд также часто ссылается на работу «Белые воротнички» (1951) промарксистского социолога Ч.Р. Миллса: «Миллс утверждает, что, когда мы “продаем нашу личность” в ходе продажи товаров или услуг, мы втягиваемся в процесс настоящего самоотчуждения, который получает все большее распространение» (Хокшилд 2019: 18). Она цитирует Миллса и в начале второй главы для характеристики эмоционального отчуждения, где явно используются значения его марксистского понимания: «...когда мы попадаем в мир бухгалтерских отчетов о доходах и прибылях, когда психологические издержки эмоционального труда не признаются компанией, именно тогда мы начинаем смотреть на эти во всех остальных случаях полезные разделения между “мною” и моим лицом или моими чувствами как на потенциальный источник отчуждения» (Хокшилд 2019: 74–75). Таким образом, ЭТ производит отчуждающие эффекты, поскольку эмоции, управление ими, идентичность, внешний облик, язык тела диктуются работникам «переднего плана» со стороны супервайзеров и работодателей посредством контроля и обучения. Хокшилд отмечает, что ее «социальный тезис» состоит в том, чтобы описать классовое и гендерное неравенство в общественном и коммерческом использовании чувств (Хокшилд 2019: 52).

Капиталистическая сфера обслуживания эффективно использует эмоциональность работников и ведет к эксплуатации через постоянное ускорение и интенсификацию труда. Работники платят за это личную цену, Хокшилд называет это своим «личным тезисом» — они фактически отчуждаются от собственных чувств, и образуется постоянный риск выгорания и дистресса. Хокшилд использует два термина для раскрытия концепции отчуждения — *alienation* и *(self)estrangement*: первый — когда пишет об отношениях неравенства в сфере труда, о несправедливости и эксплуатации, а второй — когда речь идет о личностном смысле ЭТ, отчуждении от собственных чувств, идентичности и телесности.

В приложениях книги при определении эмоциональной работы Хокшилд пишет об эмоциональном отчуждении, которое отделяет нас от культурного и личностного смысла действия: «Таким образом, когда мы управляем эмоцией, мы частично управляем и телесной подготовкой к сознательно или бессознательно предвосхищаемому деянию. Вот почему работа над эмоциями — это и правда работа, и по той же причине отчуждение от эмоций оказывается отчуждением от чего-то важного и весомого» (Хокшилд 2019: 336–337). Когда выражаемые чувства регулярно расходятся с внутренними ощущениями или отделяются от них, по мысли Хокшилд, становится весьма вероятным «эмоциональный диссонанс» или «самоотчуждение», потеря связи со своими чувствами и Я, чреватые негативными последствиями для других отношений. Такое отчуждение типично для современных обществ, где социальные организации формируют культуру, в которой предусмотрен контроль над эмоциями их членов с целью повышения эффективности организации, основанной на высокой интенсификации ЭТ. В этих условиях, когда чувства становятся частью капиталистического человеческого конвейера, работник рискует потерять «сигнальную» функцию эмоций, одно из важнейших средств интерпретации окружающего мира, т.е. происходит эмоциональное отчуждение.

Отчуждение происходит и от самого процесса управления эмоциями (ср. у Маркса: отчуждение от процесса труда), поскольку и правила переживания, и правила выражения эмоций задаются не самим работником, а работодателем или компанией, которые разными средствами заставляют его быть «лицом» компании: «...в работе бортпроводника улыбка отделена от своей обычной функции выражения личного чувства и ей придана другая функция — выражение корпоративного чувства» (Хокшилд 2019: 196). Эмоциональное отчуждение — это реальный риск для огромной армии работников сервисной сферы. Работник также оказывается отчужденным от этического аспекта своей работы, ему начинает казаться, то он нечестен и циничен, подделывает эмоции, создает иллюзии с целью

продажи (Хокшилд 2019: 278). Хокшилд трактует эмоциональное отчуждение и как проблему с идентичностью (Хокшилд 2019: 53). По Хокшилд, поверхностное исполнение ЭТ ведет к отчуждению от «подлинного» Я индивида, а глубокое исполнение — к изменению его Я (Хокшилд 2019: 279–280). Иными словами, работник оказывается разделенным и отчужденным не только от своих чувств, но и от части своей личности, погружаясь в роль, которая предписывается ему компанией. В этом смысле отчуждается сексуальная идентичность в работе бортпроводниц, которые должны создавать в коммуникации с клиентами-мужчинами впечатление легкого флирта (Хокшилд 2019: 270). Подобным образом проявляется, в частности, гендерное неравенство — в самой установке перевозить клиента, слушаться начальства и эмоционально демонстрировать подчинение и заботу.

Хокшилд ставит вопрос: как работник может выстоять в этой ситуации, т.е. не идентифицироваться с компанией полностью, не воспринимать жалобы клиента только на свой счет, как изображать искренние чувства или подделывать чувства перед незнакомыми людьми, не испытывая при этом вины? Специфическим ответом на интенсификацию ЭТ и соответствующие формы отчуждения является та или иная степень профессионального выгорания, которое Хокшилд выделяет из всех источников стресса как управление эмоциональным отчуждением: «Но есть также и общий источник стресса, проходящий красной нитью через весь трудовой опыт: необходимость справляться с отчуждением от своих чувств» (Хокшилд 2019: 202). Частным случаем этого является эмоциональное «онемение», при котором работники, выражая предписанные стандартизированные чувства, не могут соединиться со своими чувствами и сами эмоции теряют свое значение. Таким образом, ЭТ в последующих работах всегда связывается с рисками выгорания, обусловленными как раз отчуждением от собственного Я, чувств и управления ими, т.е. отчуждением от автономной воли решать, что чувствовать, с кем и чем идентифицироваться и как управлять эмоциями. В таких обстоятельствах каждый работник ищет пути, чтобы справиться с эмоциональным отчуждением. Один из них — выработать способность к *деперсонализации*. Так формируется идеал или ценность «подлинного Я» и «подлинных» чувств: «Чем более управляемым становится сердце, тем больше мы ценим сердце неуправляемое» (Хокшилд 2019: 287).

Нам представляется, что для Хокшилд само стремление к подлинному Я и подлинным чувствам имеет двойственные последствия: с одной стороны, можно выработать «ролевую дистанцию» или «здоровое отчуждение» как «средство защиты», а с другой — понять, как несправедливы



и тяжелы обстоятельства и пытаться сопротивляться. В первом случае: опытные работники «строго определяют для самих себя, когда они играют, а когда — нет, они знают, когда их глубинная или поверхностная игра является “их собственной”, а когда она часть коммерческого шоу» (Хокшилд 2019: 280), таким образом спасая себя от выгорания.

Следующий тезис Хокшилд будет подхвачен в последующих исследованиях ЭТ: «Когда чувства успешно коммерциализированы, работник не чувствует себя жуликом или чужим, он чувствует удовлетворенность тем, насколько личной была его услуга. Глубинное актерство (глубокое исполнение. — О.С.) в этом помогает, а не становится источником отчуждения» (Хокшилд 2019: 208). Иными словами, отчуждение не переживается в ситуациях, когда работник, прежде всего и его работодатель находят удачные стратегии исполнения ЭТ, когда работник не теряет контакта со своими чувствами, не спорит с корпоративной интерпретацией их значения, когда вовлечен в глубокое исполнение. В наибольшей степени способы управления эмоциями и идентичность работника стандартизируются в крупных организациях, что, по мысли Хокшилд ведет к объективной деперсонализации или отчуждению. В любом случае перед работником стоит задача приспособить собственное Я к нужной роли, чтобы минимизировать стресс и хорошо исполнить роль, однако «проблема приспособления самости к роли усугубляется тем, что работнику недостает власти над условиями труда» (Хокшилд 2019: 281), поэтому риск выгорания сохраняется постоянно.

Во втором случае работники могут осознать ситуацию, влекущую издержки ЭТ. Командная солидарность и коллективный ЭТ могут улучшать обслуживание и работу в целом, например когда работники делятся «обидами на пассажиров или компанию» (Хокшилд 2019: 181), а также способствовать сопротивлению: «Вот уже десяток лет бортпроводники потихоньку предъявляют права на то, чтобы контролировать свой внешний облик» (Хокшилд 2019: 196). Работники сферы обслуживания, если не выступают с открытыми требованиями, то вступают в «войну улыбок»: «Работники отвечают на ускорение торможением: улыбка уже не такая широкая, она быстрее исчезает, отсутствует блеск в глазах — так работники приглушают послание, которое компания стремится передать людям, открыто демонстрируют, что они отказываются притворяться» (Хокшилд 2019: 197).

В последующих работах Хокшилд поставила новые вопросы: при каких условиях отделенность от процесса и продукта ЭТ становится отчуждением и как работники и их клиенты спасаются от отчуждения от своих чувств и защищают свою идентичность? (Hochschild 2011: 23–25).

Для нее стратегии исполнения ЭТ представляют собой либо попытку избежать отчуждения, либо способ жить в отчуждении. Люди следуют правилам для чувств, чтобы сохранить самые ценные образы Я, и, по мнению Хокшилд, мы становимся искусными мастерами в избегании состояния отчужденности, где способы такого избегания зависят от контекста труда — работники либо изобретают способы убедить себя выполнять правила компании, либо сопротивляются им. Она называет эти способы совладания с отчужденностью контролем за рыночными отношениями *изнутри личности* (Hochschild 2011: 32).

Итак, А.Р. Хокшилд следует за марксистским пониманием отчуждения и обнаруживает его новую сторону: *эмоциональное страдание* вследствие эксплуатации способности работника управлять чувствами и *эмоциональное неравенство*, которое особенно проявляется в гендерном аспекте. Коммодификация эмоций порождает дополнительные издержки — диссонансы, стрессы, ухудшение отношений на работе и в частной жизни, отчуждение от собственного Я, поскольку эмоциональная услуга и продукт этой услуги не принадлежат работнику. Отчуждение от других людей, коллег и клиентов проявляется в устойчивом представлении, что позиция и успех на рынке труда зависят от способности работника подделывать чувства. П. Брук, сопоставляя в своих работах теорию ЭТ с марксистской теорией отчуждения, считает книгу «Управляемое сердце» политической и антикапиталистической и дополняет марксистское понятие отчуждения (Brook 2009b: 8–9). Добавим, что Хокшилд рассматривает ЭТ и как «подкрепитель» гендерного и классового неравенства. С нашей точки зрения, Хокшилд действительно дополняет марксистскую концепцию отчуждения с позиции интеракционистского подхода и описывает субъективный опыт отчуждающего труда, но стремится соединить в понятии ЭТ объективные и субъективные условия труда, микро- и макропроцессы: через нормативные стратегии работы чувствами и идентичностью, включая коллективные формы такой работы. Хокшилд своей книгой отвечает на вопрос, присущий общей теории отчуждения, — как социальные институты контролируют то, как индивиды лично контролируют свои чувства, — опираясь на понимание классовых интересов К. Маркса, теорию бюрократизации М. Вебера, подходы Ч. Р. Миллса и Э. Гоффмана (Хокшилд 2019: 335).

Однако позиция Хокшилд во многом отличается от марксистской и дистанцирована от моральной оценки. Работники используют деперсонализацию как стратегию и могут действовать в состоянии отчуждения, вырабатывая «здоровое отчуждение», чтобы избежать психологических страданий. Отсюда ЭТ может быть отчуждающим и не отчуждающим. Хокшилд пишет не об (эмоциональном) освобождении, а о приспособле-

нии (даже через сопротивление) к существующему порядку вещей, поскольку работники часто трактуют выгорание и провал исполнения ЭТ как личную неудачу. Иными словами, правила для управления эмоциями могут служить и либерализации, и «закрепощению» ЭТ. В самих эмоциях работников проявляется противоречивость в сфере труда при позднем капитализме — гиперрегуляция эмоций на рабочем месте становится привычной (Szanto 2017), но именно это может способствовать осознанию положения и мотивом поиска выхода из него. Исследования Хокшилд дополняют оригинальную марксистскую мысль и в микросоциальном аспекте и характеризуют проблемы массовой категории работников (прежде всего низшего звена).

### **Между отчуждающим и «полезным» эмоциональным трудом: междисциплинарные исследования**

Теория Хокшилд постоянно развивается не только в рамках социологии, эстафету приняли главным образом специалисты по управлению и социальные психологи, которые адаптируют ее для разнообразных занятий и культурных условий (см., например: Bolton 2005, Grandey et al. 2013; Mastracci, Adams 2018; Guy et al. 2019 и др.). Понятия отчуждения, отчужденного ЭТ и эмоционального отчуждения постоянно фигурируют в этих исследованиях в поисках ответов на вопросы: является ли ЭТ всегда способствующим отчуждению и каковы стратегии его преодоления? ЭТ рассматривается как отчуждающий и не отчуждающий в зависимости от степени его автономности, регуляции и стандартизации. В одной группе исследований однозначная связь отчуждения и ЭТ постепенно стала ставиться под сомнение. М. Толич выделил два вида ЭТ: *регулируемый* и *автономный*, в основе этой классификации лежит степень контроля работника над собственным выражением эмоций (Tolich 1993). С его точки зрения, ЭТ может быть результатом свободного выбора, т.е. неотчужденным, нестрогим регулируемым и нестандартизированным, хотя Хокшилд полагала иначе. Г. Пауль представила исследование официанток придорожного ресторана как уникальный пример автономного ЭТ (в силу дефицита работников) (Paules 1991). В исследовании М. Слоан (Sloan 2007) внимание нацелено на чувство подлинности Я работников и было показано, что работники, ориентированные на правила организации, больше сообщали о разладе с собой, нежели те, кто спонтанно выражал свои чувства.

Однако более многочисленные исследования посвящены социальному неравенству при выполнении ЭТ и соответственно его негативным/отчуждающим последствиям. Например, Дж. Пирс исследовала ЭТ в связи

с гендерным неравенством на примере юридических фирм (Pierce 1999) и продемонстрировала, что даже в той же самой позиции мужчины и женщины выполняют разные виды и разное количество ЭТ, который в результате лежит в основе воспроизводства статусной иерархии. А. Вартон, М. Коттингем, Р. Эриксон, А. Вингфилд и др. предлагают более глубоко исследовать разные измерения неравенства — расовое, гендерное статусное (Cottingham et al.; Lively 2008; Wharton 2009; Wingfield 2010). Более высокий статус позволяет более свободно выражать свои чувства, для женщин и представителей других рас управление эмоциями на работе более трудоемкий, сложный и длительный процесс. Исследования ЭТ стали интерсекциональными и акцентировали разные аспекты неравенства, продолжая промарксистский стиль концепции.

Роль понятия отчуждения в работе Хокшилд и соответствующие перспективы теории и исследований ЭТ обсуждалась в одной показательной журнальной дискуссии между П. Бруком (Brook 2009b) и Ш. Болтон (Bolton 2009) (см. подробнее об этом: Симонова 2013). В этой дискуссии отразились основные тенденции современного подхода к ЭТ: (1) *критическая позиция* (иногда открыто марксистская), где ЭТ изучается с точки зрения неравенства, отчуждения и вреда и (2) *интеракционистская позиция*, где ЭТ исследуется с точки зрения автономности, выбора, творческого приспособления самого работника или коллектива. Брук критикует теорию ЭТ Хокшилд, поскольку в ней недостаточно задействовано марксистское понятие отчуждения (Brook 2009b: 15–16). Хокшилд рассматривает только индивидуализированное отчуждение, которое можно преодолеть с помощью реорганизации трудового процесса, тогда как по Марксу отчуждение — чувство коллективное и поэтому необходимо дополнить концепцию Хокшилд исследованием коллективных форм поведения, вызванных эмоциональным отчуждением. С этим трудно согласиться, поскольку, как было показано выше, Хокшилд не упускает из внимания и формы коллективного ЭТ, и формы сопротивления чрезмерному контролю над эмоциями и интенсификации ЭТ, и формы солидарности работников.

Болтон полагает, что сама концепция ЭТ нуждается в развитии, так как в ней переоценивается степень контроля над эмоциями работников со стороны руководства компаний (Bolton 2005: 48), ведь только часть эмоциональных норм диктуется организацией и стремлением к прибыли (Bolton 2003: 301). Концепция ЭТ *преувеличивает отчужденность работников* от продукта своего труда и трудового процесса. В марксистском смысле работники владеют «средствами производства», т.е. своей эмоциональностью, и поэтому принятие решения о том, изображать чувства

или искренне их выражать, является их выбором (Bolton 2009), что подтверждено в ее собственных исследованиях (см.: Bolton 2005). Работники в теории Хокшилд предстают как «эмоционально искалеченные» (Bolton, Boyd 2003: 293), а ее концепция ЭТ является «абсолютистской» в своей реализации и последствиях (Bolton 2009). Поэтому Болтон предложила новую классификацию видов управления эмоциями на рабочем месте, где ЭТ становится одним из четырех типов управления эмоциями на рабочем месте, а именно «денежным», наряду с «прескриптивным», «презентационным» и «филантропическим» типами. «Денежные» и «прескриптивные» правила для чувств основаны на коммерческих и профессионально-организационных требованиях соответственно и обуславливают инструментальные перформансы работников, движимые финансовой и статусной мотивацией. «Презентационная» эмоциональная работа выражается в представлении «социализированного Я» и связана с общекультурными эмоциональными нормами. «Филантропическая» форма эмоциональной работы — это выражение эмоций, которое является свободным даром клиентам и коллегам, например выражение сочувствия. Последние два типа управления эмоциями осуществляются «вне» организационных и профессиональных эмоциональных норм (Bolton 2003: 297). Работники, с точки зрения Болтон, постоянно ищут и находят возможности выразить свои «аутентичные Я», используя разные типы управления эмоциями, иногда смешивая их. Однако П. Брук отмечает, что ЭТ является следствием коммодификации рабочей силы в целом, поэтому такие эмоциональные дары покупателям, клиентам или пациентам, как эмпатия и сочувствие не остаются некоммодифицированными продуктами и находятся в зоне менеджериального контроля (Brook 2009a: 537–538).

С нашей точки зрения, основная претензия критиков концепции Хокшилд заключается в том, что она показывает *типически пассивное принятие* со стороны работников самого требования выполнять ЭТ: работники предпочитают скорее адаптироваться к этим условиям, а не протестовать против них, вырабатывать «защитные механизмы» к негативным и отчуждающим последствиям ЭТ (Hochschild 2011). Болтон утверждает, что Хокшилд делает только иллюстративные ссылки на Маркса и анализирует феномен ЭТ с точки зрения интеракционистской теории, а не с точки зрения марксистской концепции и рабочей силы (Bolton 2009: 551). III. Болтон представляет работников как активных и компетентных агентов, которые могут сопротивляться требованиям организации и взаимодействовать с другими, выходя за рамки денежной эмоциональной работы или ЭТ (Bolton 2005). То есть ЭТ не является с неизбежностью отчуждаю-

щим и обуславливающим негативные последствия для работника, коллектива, клиента и организации.

В целом если охарактеризовать исследования ЭТ, связанные с категорией отчуждения в разных дисциплинах за последнее десятилетие, то условно их можно разделить на две категории: на те, где изучаются «темные» стороны ЭТ, или его негативные и дисфункциональные последствия (Grandey et al. 2013; Ward, McMurray 2015; Mastracci, Adams 2018 и др.), и те, где изучаются «светлые» стороны, т.е. позитивные и функциональные последствия ЭТ (Humphrey et al. 2015). Например, Р. Хэмфри и его коллеги, соглашаясь, что у ЭТ есть «темная сторона», считают, что вред от ЭТ связан с выбором «неподходящей стратегии выполнения эмоционального труда — поверхностного исполнения... другие формы эмоционального труда имеют позитивное влияние на благополучие и исполнение рабочих обязанностей» (Humphrey et al. 2015: 763). Авторы метаанализа исследований ЭТ и его стратегий обещают большое будущее изучению позитивных последствий ЭТ и подчеркивают, что пагубные эффекты ЭТ связаны прежде всего с несоответствием человека и работы (Kammeyer-Mueller et al. 2013). Если человек соответствует своей работе, то ЭТ может усилить идентичность работника и можно даже выделить тип личности, наиболее подходящий для выполнения ЭТ (Humphrey et al. 2015: 758), а также тип лидера, который может установить эмоциональный климат и правила ЭТ, способствующие субъективному благополучию работников и эффективности организации. Иными словами, ЭТ рассматривается прежде всего как «полезный» для эффективности организации и самоактуализирующий для работника. Стоит заметить, что в этой группе исследований часто недооцениваются социальные условия, в которых выбор у работников ограничен, и преувеличивается их психологическое мастерство. Такой подход в определенном смысле уводит от рассмотрения неравенства и выглядит менеджеральным. Социологи тоже рассматривают ЭТ с точки зрения функциональных и дисфункциональных последствий, совпадающих часто по смыслу с полезностью ЭТ (повышение профессионализма работника, например) и вредом и эмоциональным отчуждением (выгорание, потеря смысла, дезориентация), а также в зависимости от качества самой работы, которая может быть полной смысла для работника или «прекарной», тогда и последствия ЭТ могут быть различными, и отчуждение может иметь разную степень (Patulny et al. 2020a).

Ряд исследований второй категории связывает ЭТ и общее отчуждение от труда, под которым понимается отрыв от работы, контекста или самого себя (см., например: Masrtacci, Adams 2018). При этом выгорание,

отсутствие вовлеченности, неудовлетворенность и девиации на рабочем месте необязательно являются следствиями отчуждения, отчуждение выражается в особой психологической боли: «Отчуждение есть условие, при котором индивид становится изолированным и отрезанным от продукта своей работы, теряет желание самореализации и контроль над своей рабочей карьерой. Работник принимает роль отчужденного от того качества жизни, на которое был способен» (O'Donohue, Nelson 2014: 302). Специалисты, изучающие ЭТ государственных служащих (Mastracci, Adams 2018), считают источником отчуждения вслед за П. Бруком формализованные правила выражения эмоций, которые «диктуют форму, содержание и приемлемость эмоционального дисплея, таким образом отделяя работников от дизайна и контроля над рабочим процессом. Отсюда работники отчуждены от эмоционального продукта и процесса эмоционального производства» (Brook 2009a: 12). Отчуждение от работы через ЭТ влечет за собой особенно «коварные» издержки: «После многих месяцев использования стратегии глубокого исполнения эмоционального труда становится трудно определить, где собственное “реальное” Я, а где Я, соответствующее имиджу компании. С течением времени служащие не могут дистанцироваться от того, что они считают неаутентичным для себя, даже вне работы» (Erickson, Ritter 2001: 359).

Отчуждение от работы может быть следствием не только симулирования эмоций, но и добросовестного и искреннего следования правилам чувствования (Mastracci, Adams 2018: 6), т.е. стратегия выполнения ЭТ непринципиальна в данном случае, что полностью совпадает с точкой зрения Хокшилд (Хокшилд 2019: 205–208). С точки зрения этих авторов, идентификация и удовлетворенность своей работой также не является гарантией от переживания отчуждения, и хотя другие исследователи отмечают позитивные объективные и субъективные стороны ЭТ, из этого не следует, что между ЭТ и отчуждением не существует связи (Mastracci, Adams 2018: 7). Способность противостоять формальным правилам выражения эмоций не означает разрешения полностью их игнорировать, ЭТ — это определяющий и каждодневный процесс работы: «Глубокое исполнение становится все труднее с каждым актом исполнения роли. Частое повторение ведет к притуплению переживаемых эмоций» (Ashforth, Humphrey 1993: 97). В одном из исследований (Mastracci, Adams 2018) подчеркиваются отчуждающие последствия ЭТ в государственном секторе, и выделяется уникальный аспект ЭТ: эмоционально «отчужденный государственный служащий, в свою очередь, отчуждает граждан от своего государства» (Mastracci, Adams 2018: 8). То есть ЭТ обуславливает не только отчуждение от работы, начальника, коллег и Я самого служа-

щего, но и общее отчуждение людей от государственных органов управления.

Социологи подвергают сомнению организационный и социально-психологический подход к рассмотрению ЭТ, полагая, что представление об эффективности управления эмоциями сводится часто к индивидуализированной форме регуляции эмоций и конкретным навыкам, которые работодатели стремятся измерять количественно (например, измерения эмоционального интеллекта) (см.: McKenzie et al. 2019). Сегодня распространены тренинги по развитию эмоционального интеллекта, книги самопомощи, которые идеологически поддерживают индивидуализированные формы работы с эмоциями и направлены на повышение выносливости работников (Burkitt 2019). Таким образом, оказывается, что работник вовлечен в не всегда признаваемые формы труда и ЭТ часто переходит в новую форму эксплуатации работников. Иногда работникам приходится справляться с «трудными» эмоциями, но в индивидуализированной форме это сделать гораздо сложнее, т.е. институционализация индивидуализированных форм управления эмоциями и личной ответственности за это угрожает солидарности работников и коллегиальным отношениям (McKenzie et al. 2019), что укладывается в общую концепцию отчуждения. Здесь акцентируется опасность психологизации и индивидуализации управления эмоциями, поскольку это уводит от кооперативного социального взаимодействия, совместного обсуждения проблем, коллективного творчества и сопротивления чрезмерной коммерциализации эмоций.

Неопределенность относительно последствий ЭТ для работников стала основой метаанализа 175 первичных исследований, которые касались множества различных связей между ЭТ и его последствиями (эмоциональным выгоранием, деперсонализацией, личными достижениями и удовлетворенностью работой). Заметим, что в данном метаанализе при интерпретации результатов не использовалось понятие отчуждения, хотя оно фигурировало в исследованиях, вошедших в выборку. Результаты метаанализа свидетельствуют о том, что ЭТ может быть как «вредным», так и «полезным» для работников, способствовать как выгоранию, так и удовлетворенности работой в зависимости от используемой стратегии ЭТ: поверхностное исполнение обычно ведет к отрицательным последствиям, тогда как стратегия глубокого исполнения облегчает деперсонализацию, в большей степени способствует самореализации и удовлетворенности работой (Humphrey 2021), что обеспечивает дополнительную поддержку направлению исследований позитивных последствий ЭТ. Обнаружилась неоднозначность последствий ЭТ в кол-



лективистских и индивидуалистических культурах: индивидуалистические культуры оказались более чувствительны к негативным последствиям ЭТ (Humphrey 2021: 6). Это может говорить о культурной специфичности самого понятия отчуждения, характерного для западной социальной мысли.

Таким образом, учитывая приведенные примеры, у нас есть основания полагать, что двойственность оригинальной концепции Хокшилд отразилась в новом витке интереса к отчуждающему ЭТ, негативные последствия которого стали восприниматься более рефлексивно. Новейшие исследования фокусируются на включении изучения роли позитивных эмоций в анализ ЭТ — эмпатии, сочувствия, благодарности, которые смягчают негативные последствия ЭТ (Koch 2013; Guan, Jepsen 2020). Можно утверждать, что для анализа последствий ЭТ необходим многомерный анализ трудового, социального, культурного и даже событийного контекста (Bolton, 2005; Lively Weed 2014), т.е. целой совокупности факторов, влияющих на выполнение ЭТ. В послесловии к юбилейному изданию «Управляемого сердца» (2003) Хокшилд писала, что «случаи “экстремального” управления эмоциями предупреждают нас о противоречиях в обществе в целом» (Хокшилд 2019: 301), т.е. гиперрегуляция эмоций, видимо, возникает там, где есть необходимость компенсировать, «затушевать» какие-либо проблемы. В другой работе она отмечает, что не настаивает на классификации отчуждающего и не отчуждающего ЭТ — граница между последствиями ЭТ оказывается подвижной и зависимой от событий, проблем и контекстов (Hochschild 2013).

### **Эмоциональный труд и его отчуждающие эффекты в российских исследованиях**

Безусловно, здесь мы во многом отразили логику развития зарубежных, прежде всего западных, исследований, но количество исследований ЭТ растет в других мировых регионах, в том числе в России. Как мы уже упоминали, метаанализ исследований показал культурное своеобразие самого концепта «отчуждение», однако оно все равно используется в исследованиях по всему миру. Изучение ЭТ и его различных форм довольно ярко характеризует локальные контексты, в частности российскую специфику. В отечественной социологии поле исследований ЭТ только развивается, мы находимся во многом в «догоняющей» позиции. Мы полагаем, что недостаточное количество фокусированных исследований ЭТ связано с тем, что пока он выступает отдельным аспектом более широких исследований профессиональной сферы, массовой культуры, социальных медиа. В России с началом перестройки происходила «социальная рево-

люция» в сфере обслуживания<sup>1</sup> — это изменение режима оказания услуги с властной и распределяющей позиции на режим обслуживания клиента на лейтмотиве «Клиент всегда прав» (Temkina et al. 2021). Это изменение еще не до конца изучено, и, возможно, именно поэтому мы не наблюдаем широкого распространения исследований ЭТ<sup>2</sup>. Выделим работы, важные с точки зрения темы статьи, хотя термин «отчуждение» не используется в них напрямую.

В работе А. Темкиной, Д. Литвиной и А. Новкунской изучение ЭТ вписано в изучение медицинской сферы (Temkina et al. 2021) и связано с фактом сосуществования разных практик и соответствующих эмоциональных стилей предоставления услуг в сфере родовспоможения. Эти стили и практики отражают неполный переход от советского властного и «хамского» эмоционального режима, основанного на патерналистской и стейтгистской модели, к неолиберальному и услужливому эмоциональному режиму «улыбок», основанному на процессе коммерциализации сферы медицинских услуг. Врачи и акушерки «жонглируют» разными стилями и практиками ЭТ, чтобы соответствовать изменившимся ожиданиям получателей медицинской помощи, отсюда интенсификация ЭТ, трудности координации работы и угроза профессиональной идентичности, неудовлетворенность «клиентов» и медицинских работников. В данном случае отчуждающим ЭТ является по причине неопределенности норм и практик, отражая «локальную» специфику, — отсутствие единых стандартизированных требований усложняет ЭТ и в целом медицинское обслуживание.

В исследовании эмоциональной работы социальных работников (Simonova 2017) обнаружилась схожая специфика. Управление эмоциями не везде становится ЭТ в полном смысле этого слова, например административным социальным работникам приходится управлять эмоциями, а в контрактах и профессиональном багаже отсутствуют указания на то, как это делать. Интенсивность эмоциональной работы не всегда признается начальством, не оплачивается, не контролируется, обучение

---

<sup>1</sup> Хотя, согласно Хокшильд, «любое функционирующее общество использует эмоциональный труд своих членов», и поэтому инженерия управления сердцем была знакома и социализму: «полный энтузиазма “Герой труда” несет эмоциональное знамя социалистического общества не в меньшей степени, чем “Стюардесса года” — знамя капиталистической авиационной отрасли» (Хокшильд 2019: 38).

<sup>2</sup> На социологической программе НИУ ВШЭ можно отследить довольно большое количество курсовых и дипломных работ по теме ЭТ (см. персональные страницы преподавателей Департамента социологии).

не проводится, однако сами работники четко артикулируют потребность в стандартизации эмоциональных норм и профессиональном обучении. Таким образом, можно сказать, что работники сами требуют формализации исполнения ЭТ, т.е. ЭТ со стандартизированными правилами является желаемым, а вовсе не рассматривается как отчуждающий.

Гендерные аспекты ЭТ труда в отечественной науке представлены исследованиями гендерных отношений в публичных и частных сервисах и практиках «заботы» — медицинский уход, уход за пожилыми, детьми, инвалидами (Бороздина и др. 2019). Категория заботы рассматривается как имеющая критический потенциал, поскольку отражает гендерную сегрегацию и неравенство в сфере специфически человеческой услуги, и ЭТ в пространстве этих исследований служит обнаружению указанных негативных явлений. ЭТ в российском контексте заботы стереотипно считается «свойственным женской природе», что отражается на интенсификации ЭТ при низкой оплате и высоких требованиях к женщинам, для которых это становится дополнительным бременем и усиливает гендерное неравенство.

### **Будущее теории эмоционального труда в контексте социальных изменений: отчуждение, неравенство и эмоциональные нормы**

Описание перспектив изучения предмета настоящей статьи потребовало бы отдельной публикации, однако некоторым из них необходимо уделить внимание. Пандемия коронавируса стала вызовом для сферы обслуживания и основанием для изменения правил выражения эмоций на рабочем месте — за медицинскими масками нагрузка ложится на голос и тело в коммуникации с клиентами, а ЭТ в целом становится работой со страхами, тревожностью и болью клиентов. Сама Хокшильд указывает, что в период пандемии тяжесть ЭТ ложится на работников экстренных служб и по уходу за пациентами, которые вынуждены балансировать между профессионализмом, страхом заражения и необходимостью выразить сочувствие разным людям, что чревато серьезными посттравматическими расстройствами (Hochschild 2020). Изучение степени расхождений между реальными и необходимыми чувствами, степень их регулирования возможны в рамках отчуждения и отчуждающих эффектов ЭТ, поскольку так можно выйти на проблемы в сфере труда, явления эксклюзии, враждебности, неравенства, что позволит регулировать труд, особенно в медицинской сфере, «секторе заботы» и, в частности, в сфере образования, которая также была «атакована» пандемическими ограничениями (см.: Lafferty et al. 2021; Newcomb 2021; Wettergren et al. 2020). В этом отношении зна-

чимой является работа российских исследовательниц, которая посвящена преподавательскому труду в условиях пандемии (Чернова, Шпаковская 2021). Результаты исследования говорят о том, что в период пандемии ЭТ преподавателей интенсифицируется вместе с увеличением коммуникации со студентами и коллегами. Пандемические ограничения увеличили объем и качество ЭТ, так как усилили неолиберальные изменения в сфере академии, социальное неравенство, «сервильзацию» академического труда и качественные изменения в преподавательской этике, добавив эмоциональные нормы заботы о психологическом благополучии студентов. Изучение ЭТ в данном случае показывает, что в пандемических обществах вновь меняются нормы ЭТ, усиливая существующие тренды формализации, интенсификации и социального расслоения.

Пандемический кризис — не единственный контекст социальных изменений для процесса ЭТ. Стремительная цифровизация общества приводит к тому, что либо сокращается время непосредственного взаимодействия клиентов и поставщиков услуг, либо межличностная коммуникация вовсе сходит на нет, а место работников занимают электронные программы, цифровые помощники и роботы (Patalny et al. 2020b). Хокшилд также отмечала в начале столетия, что «автоматизация и сокращение неквалифицированного труда приведут к сокращению эмоционального труда, так что личное обслуживание заменится машинным, тогда этот общий персональный трек будет вытеснен другим, на котором люди контролируются более обезличенными способами» (Хокшилд 2019: 239–240), тем самым указывая на новые формы отчужденности. Хокшилд пользуется понятием «эмоциональный пролетариат» (Хокшилд 2019: 299) в отношении сервисных работников<sup>1</sup>, показывая, что этот пролетариат может быть вытеснен автоматизацией труда. Однако это не означает «конца» ЭТ и соответственно его отчуждающего действия, поскольку расширяется так называемый сектор заботы (медицина, уход, социальная работа) и происходит маркетизация частной жизни, например развивается «индустрия материнства», когда работающие родители отдают на аутсорсинг семейные функции, коммерциализируя и отчуждая их от своей идентичности (Hochschild 2011; Hochschild 2013).

Опасения относительно роботизации и цифровизации высказываются уже очень давно, в последнее время тревога коснулась и ЭТ, который может оказаться совсем ненужным в некоторых отраслях, когда технологии смогут заменить работу лицом к лицу. Отчуждение в этом контексте приобретает новые смыслы — человеческие услуги и эмоциональность

---

<sup>1</sup> Термин введен другими учеными см.: (MacDonald, Sirianni 1996).

замещаются электронными. С одной стороны, люди могут потерять работу, а с другой — управление эмоциями дрейфует в другие взаимодействия, статус прежних супервайзеров снижается — иногда работникам более высоких позиций приходится выполнять ЭТ, так как работники переднего плана заменяются электронными функциями (Patalny et al. 2020b). В этой ситуации «сфера заботы» приобретает новую ценность, где ЭТ становится более интенсивным, например в преподавании и медицинской сфере, и не только во время пандемических ограничений (см., например: Бороздина и др. 2019; Newcomb 2021).

### Заключение

Концепция ЭТ связана с понятием отчуждение, которое Хокшилд использует вслед за Марксом, делая явные отсылки к его теории и показывая эмоциональное неравенство и положение работников сервисной сферы («эмоционального пролетариата»). Однако главной остается интеракционистская интерпретация того, как работники справляются с социальными противоречиями с помощью управления своими чувствами: императив управления эмоциями можно рассматривать как «важнейшее связующее звено между крупными общественными противоречиями и частными усилиями по управлению чувствами» (Хокшилд 2019: 301). Таким образом, интеракционистская теория управления эмоциями в частной и публичной сфере труда достраивается с помощью описания структурного макроконтекста — классового, гендерного и расового неравенства. Концепт отчуждения служит Хокшилд для отражения субъективного опыта неравенства, депривации, выгорания при управлении эмоциями, а также некоторой степени безысходности, смирения с ситуацией, когда работник сервисной сферы принимает это бремя как свойственные своей низкой статусной позиции. В дальнейших исследованиях подчеркивалась опасность гиперрегуляции эмоций, а также интенсификации ЭТ, которые имеют тенденцию к институционализации. Тем не менее для Хокшилд, в отличие от марксистского понимания, возможно и «здоровое» отчуждение, когда работник приобретает навык искусно изображать необходимые эмоции. Так проявляется амбивалентность концепции ЭТ. С одной стороны, он может быть отчуждающим, способствовать принуждению, подчинению, эксплуатации, «смирению» со своим положением, утрате смысла работы, разрыву коллегиальных отношений, потере связи со своими чувствами и идентичностью. С другой стороны, ЭТ может быть функциональным, способствовать приспособлению к работе, повышению квалификации, поддержанию социальных связей, удовлетворенности от работы и самореализации. Эти два теоретических следствия подтверж-

дены последующими исследованиями. Кроме того, эмоциональный опыт отчуждения может приводить к довольно сильным чувствам и осознанию ситуации неравенства, например чувству несправедливости, тогда работники могут сопротивляться интенсификации ЭТ. Таким образом, отчуждающий ЭТ ведет не только к субъективным страданиям, но и к обострению осознания социальных условий труда и способствовать солидарности работников.

Можно утверждать, что понятие отчуждения служит Хокшильд и многим ее последователям как способ реализовать критический подход в изучении ЭТ, как аналитический, эвристический прием и способ выйти на исследование неравенства, конфликтов, ролевых напряжений и субъективных проблем в рамках рабочего процесса. Благодаря концепции ЭТ были описаны разные измерения социального неравенства, виды социально-психологического и ролевого напряжения в сфере обслуживания и за ее пределами. В некоторых случаях исследователи рекомендуют отменить формальные требования к эмоциональному дисплею работников, чтобы избежать негативных последствий для психологического здоровья работников (Grandey et al. 2015). Однако зачастую сами работники стремятся к стандартизации правил управления эмоциями, поскольку они испытывают тревогу и неуверенность скорее от отсутствия четких правил для чувств, а не от отсутствия автономии и выбора. Для снижения эффектов эмоциональной отчужденности исследователи предлагают прояснение ролевых ожиданий и эффективный институциональный дизайн рабочего взаимодействия. Сама концепция ЭТ оказывается двойственной в смысле последствий и двойственной социальной практикой.

В целом изучение ЭТ как отчуждающего или способствующего благополучию работников позволяет изучить и субъективный опыт работников, и объективный контекст работы: (а) *объективные условия* в виде ужесточения правил, их формализации и неравенства, а также изменения в правилах и условия эмансипации труда; и (б) *субъективный опыт* работников, который может быть связан с дистрессом, выгоранием, а также с мотивацией к труду, желанием сопротивляться диктату правил и руководства. Использование понятия отчуждения как эвристического приема может направить исследователя и способствовать постановке новых вопросов.

### Литература

Бороздина Е., Здравомыслова Е., Темкина А. (ред.) (2019) *Критическая социология заботы: перекрестки социального неравенства: сборник статей*. СПб.: Изд-во Европейского университета в Санкт-Петербурге.

Маркс К. (2010) *Экономическо-философские рукописи 1844 года и другие ранние философские работы*. М.: Академический Проект.

Симонова О.А. (2013) Эмоциональный труд в современном обществе: научные дискуссии и дальнейшая концептуализация идей А. Р. Хохшильд. *Журнал исследований социальной политики*, 11(3): 339–354.

Фромм Э. (1992) Концепция человека у К. Маркса. Фромм Э. *Душа человека*. М.: Республика: 375–414.

Хохшильд А.Р. (2019) *Управляемое сердце: коммерциализация чувств*. М.: Изд. дом «Дело» РАНХиГС.

Чернова Ж.В., Шпаковская Л.Л. (2021) Преподавательский труд в условиях пандемии: академический неолиберализм и эмоционализация. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*, 3: 155–178.

Шетулова Е.Д. (2020) Отчуждение как проблема современной социологии. *Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки*, 4(60): 41–46.

Abrutyn S., Lizardo O. (eds.) (2021) *Handbook of Classical Sociological Theory*. Springer: Cham.

Ashforth B.E., Humphrey R.H. (1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88–115.

Bolton S.C. (2003) Multiple Roles? Nurses as Managers in the NHS. *International Journal of Public Sector Management*, 16(2): 122–130.

Bolton S.C., Boyd C. (2003) Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart'. *Work, Employment and Society*, 17(2): 289–308.

Bolton S.C. (2005) *Emotion Management in the Workplace*. L.: Palgrave.

Bolton S.C. (2009) Getting to the Heart of the Emotional Labour Process: A Reply to Brook. *Work, Employment and Society*, 23(3): 549–560.

Brook P. (2009a) The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labor' Thesis and the Anti-Capitalist Politics of Alienation. *Capital & Class*, 33(2): 7–31.

Brook P. (2009b) In Critical Defense of Emotional Labor: Refuting Bolton's Critique of Hochschild's Concept. *Work, Employment and Society*, 23(3): 531–548.

Brook P., Koch G., Wittel A. (2013) Thirty Years after Hochschild's 'Managed Heart': Exploring the commodity frontier. *Culture and Organization*, 19(4): 275–282.

Burkitt I. (2019) Alienation and Emotion: Social Relations and Estrangement in Contemporary Capitalism. *Emotions and Society*, 1(1): 51–66.

Cottingham M.D., Erickson R.J., Diefendorff J.M. (2015) Examining Men's Status Shield and Status Bonus: How Gender Frames the Emotional Labor and Job Satisfaction of Nurses. *Sex Roles*, 72: 377–389.

Erickson R.J., Ritter C. (2001) Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2): 146–163.

Geyer R.F. (1980) *Alienation Theories: A General Systems Approach*. 1<sup>st</sup> ed. Oxford; N.Y.: Pergamon Press.

Geyer F. (2001) Alienation, Sociology of. In: Smelser N.J., Baltes P.B. (eds.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Oxford: Pergamon: 388–392.

Grandey A.A., Diefendorff J.M., Rupp D.E. (eds.) (2013) *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work*. N.Y.: Routledge.

Grandey A.A., Gabriel A.S. (2015) Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2: 323–349.

Grandey A.A., Rupp, D., Brice W.N. (2015) Emotional Labor Threatens Decent Work: A Proposal to Eradicate Emotional Display Rules. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 770–785.

Guan B., Jepsen D.M. (2020) Burnout from Emotion Regulation at Work: The Moderating Role of Gratitude. *Personality and Individual Differences*, 156(3): 109703.

Guy M.E., Newman M.A. (2004) Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3): 289–298.

Guy M.E., Mastracci S.H., Yang, S.B. (eds.) (2019) *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service*. Cham: Springer Nature; Palgrave Macmillan.

Hochschild A.R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85: 551–575.

Hochschild A. (2011) Emotional Life on the Market Frontier. *Annual Review of Sociology*, 37(1): 21–33.

Hochschild A. (2013) The Back and Forth of Market Culture. *Culture and Organization*, 19(4): 368–370.

Humphrey R.H., Ashforth B.E., Diefendorff J.M. (2015) The Bright Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 749–769.

Humphrey N.M. (2021) Emotional Labor and Employee Outcomes: A Meta-Analysis. *Public Administration*, 1–25.

Kammeyer-Mueller J.D., Rubenstein A.L., Long D.M., Odio M.A., Buckman B.R., Zhang Y. et al. (2013) A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1): 47–90.

Koch G. (2013) Border Work. Resisting Commodification in the Workplace (and elsewhere). *Culture and Organization*, 19(4): 353–367.

Lafferty N., MacCurtain S., McNamara P.M. (2021) Donning the Mask: The Impact of Covid-19 on Emotional Labour Performance. *International Journal of Quality and Innovation*, 5(2): 141–157.

Lively K.J. (2008) Emotional Segues and the Management of Emotion by Women and Men. *Social Forces*, 87(2): 911–936.

Lively K.J., Weed E.A. (2014) Emotion Management: Sociological Insight into What, How, Why, and to What End? *Emotion review*, 6(3): 202–207.



Mastracci S., Adams I. (2018) “That’s What the Money’s for”: Alienation and Emotional Labor in Public Service. *Administrative Theory and Praxis*, 40(4): 304–319.

MacDonald C.L., Sirianni C. (eds.) (1996) *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.

McKenzie J., Olson R.E., Patulny R., Bellocchi A., Mills K.A. (2019) Emotion Management and Solidarity in the Workplace: A Call for a New Research Agenda. *The Sociological Review*, 67(3): 672–688.

Newcomb M. (2021) The Emotional Labour of Academia in the Time of a Pandemic: A Feminist Reflection. *Qualitative Social Work*, 20(1–2): 639–644.

O’Donohue W., Nelson W. (2014) Alienation: An Old Concept with Contemporary Relevance for Human Resource Management. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(3): 301–316.

Pierce J. (1999) Emotional Labor Among Paralegals. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561: 127–142.

Patulny R., Mills K.A., Olson R.E., Bellocchi A., McKenzie J. (2020a) The Emotional Trade-off between Meaningful and Precarious Work in new Economies. *Journal of Sociology*, 56(3): 333–355.

Patulny R., Lazarevic N., Smith V. (2020b) ‘Once More, with Feeling,’ said the Robot: AI, the End of Work and the Rise of Emotional Economies. *Emotions and Society*, 2(1): 79–97.

Paules G.F. (1991) *Dishing it out: Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.

Seeman M. (1959) On the Meaning of Alienation. *American Sociological Review*, 24(6): 783–791.

Sloan M.M. (2007) The Real “Self” and Inauthenticity: The Importance of Self-Concept Anchorage for Emotional Experience in Workplace. *Social Psychology Quarterly*, 70(3): 305–318.

Simonova O.A. (2017) Emotion Management and the Professional Culture of Administrative Social Workers in Russia: Common Standards Versus the Moral Mission of Social Care. *Journal of Social Policy Studies*, 15(1): 129–142.

Szanto Th. (2017) Emotional Self-Alienation. *Midwest Studies in Philosophy*, 41(1): 260–286.

Temkina A., Litvina D., Novkunskaia A. (2021). Emotional Styles in Russian Maternity Hospitals: Juggling between Khamstvo and Smiling. *Emotions and Society*, 3(1): 95–113.

TenHouten W. (2016) *Alienation and Affect*. N.Y.: Routledge.

Tolich M. (1993) Alienating and Liberating Emotion at Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3): 361–381.

Tsang K.K., Wu H. (2022) Emotional Labour as alienated labour versus self-actualized labour in teaching: Implications of the outbreak of the COVID–19 pandemic for the debate, *Educational Philosophy and Theory* [<https://doi.org/10.1080/00131857.2022.2108399>] (дата обращения: 15.12. 2022).

- Ward J., McMurray R. (2015) *The Dark Side of Emotional Labour*. L.: Routledge.
- Wharton A.S. (2009) The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35(1): 147–165.
- Wettergren Å., Holmes M., Manning N. (2020) Emotions in the Pandemic: Crises and Politics of Change. *Emotions and Society*, 2(2): 115–119.
- Weyer L.F. (2012) ‘Re-reading Sociology via the Emotions: Karl Marx’ Theory of Human Nature and Estrangements. *Sociological Perspectives*, 55(2): 341–363.
- Wingfield A.H. (2010) Are Some Emotions Marked “Whites only”? Racialized Feeling Rules in Professional Workplaces. *Social Problems*, 57(2): 251–268.
- Yildirim M., Türker N. (2018) *The Effect of Emotional Labor on Work Alienation: A Study at Hotel Businesses*. *Journal of Business Research — Turk*, 10(3): 606–621.

### Источники

Hochschild A.R. (2020) Emotional Labor Is a Store Clerk Confronting a Maskless Customer’ [<https://www.scientificamerican.com/article/emotional-labor-is-a-store-clerk-confronting-a-maskless-customer/>] (дата обращения: 20.11.2022).

## THE “BRIGHT” AND “DARK” SIDES OF EMOTIONAL LABOR: THE CONCEPT OF ALIENATION IN THE THEORY OF A.R. HOCHSCHILD AND MODERN RESEARCH

*Olga Simonova* (osimonova@hse.ru)

National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia

**Citation:** Simonova O. (2023) «Svetlyye» i «temnyye» storony emotsionalnogo truda: kontseptsiya otchuzhdeniya v teorii A.R. Hochschild i sovremennyye issledovaniya [The “bright” and “dark” sides of emotional labor: the concept of alienation in the theory of A.R. Hochschild and modern research]. *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii* [The Journal of Sociology and Social Anthropology], 26(1): 88–117 (in Russian). <https://doi.org/10.31119/jssa.2023.26.1.4>. EDN: JUEVKJ

**Abstract.** A.R. Hochschild’s book “The Managed Heart” has now been translated into Russian, which is the beginning of an extensive research field of emotional labor. However, many of the most important aspects of the book are still waiting to be comprehended. One of them is the question of how alienation and emotional labor are related. Hochschild examines the alienation of the worker from his or her feelings and self in the performance of emotional labor in the service industry. The purpose of this article is not only to analyze Hochschild’s use of the concept of alienation, but especially to find an answer to the question of why this concept remains relevant to contemporary researchers of emotional labor. According to the author of the article, Hochschild uses the Marxist

notion of alienation to give a critical potential to the interactionist approach to emotion management in the workplace and connect labor processes at the micro-level and the subjective emotional experience of the service worker with macro-processes and structures. This allows Hochschild and her followers to analyze the inequalities, role tensions, conflicts, and psychological problems of workers. The Marxist style of reasoning is important for Hochschild to characterize a vast class stratum — service workers, whose emotionality exploitation serves to maximize economic profits. As researchers of emotional labor have shown, *not all types* of emotion management can be alienating and have negative social and psychological consequences. Thus, the notion of emotional labor is ambivalent in the sense of its consequences but remains heuristic for understanding and investigating labor relations also in the new social realities, in the context of the pandemic and digitalization of society.

**Keywords:** alienation, emotional labor, emotional self-estrangement, the future of emotional labor.

## References

- Abrutyn S., Lizardo O. (eds.) (2021) *Handbook of Classical Sociological Theory*. Springer: Cham.
- Ashforth B.E., Humphrey R.H. (1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1): 88–115.
- Bolton S.C. (2003) Multiple Roles? Nurses as Managers in the NHS. *International Journal of Public Sector Management*, 16(2): 122–130.
- Bolton S.C., Boyd C. (2003) Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart? *Work, Employment and Society*, 17(2): 289–308.
- Bolton S.C. (2005) *Emotion Management in the Workplace*. London: Palgrave.
- Bolton S.C. (2009) Getting to the Heart of the Emotional Labour Process: A Reply to Brook. *Work, Employment and Society*, 23(3): 549–560.
- Borozdina E., Zdravomyslova E., Temkina A. (eds.) (2019) *Kriticheskaya sociologiya zaboty': perekrestki social' nogo neravenstva: sbornik statej [Critical Sociology of Care: Crossroads of Social Inequality: Collection of Articles]*. St. Petersburg: Publishing house of European University in St. Petersburg (in Russian).
- Brook P. (2009a) The Alienated Heart: Hochschild's 'Emotional Labor' Thesis and the Anti-Capitalist Politics of Alienation. *Capital & Class*, 33(2): 7–31.
- Brook P. (2009b) In Critical Defense of Emotional Labor: Refuting Bolton's Critique of Hochschild's Concept. *Work, Employment and Society*, 23(3): 531–548.
- Brook P., Koch G., Wittel A. (2013) Thirty Years after Hochschild's 'Managed Heart': Exploring the commodity frontier. *Culture and Organization*, 19(4): 275–282.
- Burkitt I. (2019) Alienation and Emotion: Social Relations and Estrangement in Contemporary Capitalism. *Emotions and Society*, 1(1): 51–66.
- Chernova Z.V., Shpakovskaya L.L. (2021) Prepodavatel'skij trud v usloviyax pandemii: akademicheskij neoliberalizm i e'mocionalizaciya [Teaching During a Pandemic: Academic Neoliberalism and Emotionalization]. *Monitoring obshhestvennogo mneniya: e'konomicheskie i social'ny'e peremeny'* [Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes], 3: 155–178 (in Russian).

Cottingham M.D., Erickson R.J., Diefendorff J.M. (2015) Examining Men's Status Shield and Status Bonus: How Gender Frames the Emotional Labor and Job Satisfaction of Nurses. *Sex Roles*, 72: 377–389.

Erickson R.J., Ritter C. (2001) Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2): 146–163.

Fromm E. (1992) Концепция человека у К. Маркса [Marx's Concept of Man]. In: Fromm E. *Dusha cheloveka* [Human Soul]. M.: Izdatel'stvo Respublika (in Russian).

Geyer R.F. (1980) *Alienation Theories: A General Systems Approach*. 1<sup>st</sup> ed. Oxford; New York: Pergamon Press.

Geyer F. (2001) Alienation, Sociology of. In: Smelser N.J., Baltes P.B. (eds.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Oxford: Pergamon: 388–392.

Grandey A.A., Diefendorff J.M., Rupp D.E. (eds.) (2013) *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on the Psychology of Emotion Regulation at Work*. New York: Routledge.

Grandey A.A., Gabriel A.S. (2015) Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2: 323–349.

Grandey A.A., Rupp, D., Brice W.N. (2015) Emotional Labor Threatens Decent Work: A Proposal to Eradicate Emotional Display Rules. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 770–785.

Guan B., Jepsen D.M. (2020) Burnout from Emotion Regulation at Work: The Moderating Role of Gratitude. *Personality and Individual Differences*, 156(3): 109703.

Guy M.E., Newman M.A. (2004) Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor. *Public Administration Review*, 64(3): 289–298.

Guy M.E., Mastracci S.H., Yang, S.B. (eds.) (2019) *The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service*. Cham: Springer Nature, Palgrave Macmillan.

Hochschild A.R. (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85: 551–575.

Hochschild A. (2011) Emotional Life on the Market Frontier. *Annual Review of Sociology*, 37(1): 21–33.

Hochschild A. (2013) The Back and Forth of Market Culture. *Culture and Organization*, 19(4): 368–370.

Hochschild A.R. (2019) *Upravlyaemoe serdce: kommercializaciya chuvstv* [The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling]. M.: Izdatel'skij dom «Delo» RANHiGS (in Russian).

Hochschild A.R. (2020) Emotional Labor Is a Store Clerk Confronting a Maskless Customer' [<https://www.scientificamerican.com/article/emotional-labor-is-a-store-clerk-confronting-a-maskless-customer/>] (accessed: 20.11.2022).

Humphrey R.H., Ashforth B.E., Diefendorff J.M. (2015) The Bright Side of Emotional Labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6): 749–769.

Humphrey N.M. (2021) Emotional Labor and Employee Outcomes: A Meta-Analysis. *Public Administration*, 1–25.

Kammeyer-Mueller J.D., Rubenstein A.L., Long D.M., Odio M.A., Buckman B.R., Zhang Y. et al. (2013) A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1): 47–90.

Koch G. (2013) Border Work. Resisting Commodification in the Workplace (and elsewhere). *Culture and Organization*, 19(4): 353–367.

Lafferty N., MacCurtain S., McNamara P.M. (2021) Donning the Mask: The Impact of Covid-19 on Emotional Labour Performance. *International Journal of Quality and Innovation*, 5(2): 141–157.

Lively K.J. (2008) Emotional Segues and the Management of Emotion by Women and Men. *Social Forces*, 87(2): 911–936.

Lively K.J., Weed E.A. (2014) Emotion Management: Sociological Insight into What, How, Why, and to What End? *Emotion review*, 6(3): 202–207.

Marks K. (2010) Ekonomicheskoe-filosofskie rukopisi 1844 goda i drugie rannie filosofskie raboty [Economic and Philosophical Manuscripts of 1844 and Other Early Philosophical Works]. M.: Akademicheskij Proekt (in Russian).

Mastracci S., Adams I. (2018) “That’s What the Money’s for”: Alienation and Emotional Labor in Public Service. *Administrative Theory and Praxis*, 40(4): 304–319.

MacDonald C.L., Sirianni C. (eds.) (1996) *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.

McKenzie J., Olson R.E., Patulny R., Bellocchi A., Mills K.A. (2019) Emotion Management and Solidarity in the Workplace: A Call for a New Research Agenda. *The Sociological Review*, 67(3): 672–688.

Newcomb M. (2021) The Emotional Labour of Academia in the Time of a Pandemic: A Feminist Reflection. *Qualitative Social Work*, 20(1–2): 639–644.

O’Donohue W., Nelson W. (2014) Alienation: An Old Concept with Contemporary Relevance for Human Resource Management. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(3): 301–316.

Pierce J. (1999) Emotional Labor Among Paralegals. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561: 127–142.

Patulny R., Mills K.A., Olson R.E., Bellocchi A., McKenzie J. (2020a) The Emotional Trade-off between Meaningful and Precarious Work in new Economies. *Journal of Sociology*, 56(3): 333–355.

Patulny R., Lazarevic N., Smith V. (2020b) ‘Once More, with Feeling,’ Said the Robot: AI, the End of Work and the Rise of Emotional Economies. *Emotions and Society*, 2(1): 79–97.

Paules G.F. (1991) *Dishing it out: Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.

Seeman M. (1959) On the Meaning of Alienation. *American Sociological Review*, 24(6): 783–791.

Shetulova E.D. (2020) Otchuzhdenie kak problema sovremennoj sociologii [Alienation as a Problem in Contemporary Sociology]. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. Seriya: Social’nye nauki* [Nizhegorod University Bulletin. Series of Social Sciences], 4(60): 41–46 (in Russian).

Simonova O.A. (2013) Emocional’nyj trud v sovremennom obshchestve: nauchnye diskussii i dal’nejshaya konceptualizaciya idej A.R. Hohshil’d [Emotional Labor in Modern

Society: Discussions and Further Elaborations of A.R. Hochschild Ideas]. *Zhurnal issledovaniy social'noj politiki* [The Journal of Social Policy Studies], 11(3): 339–354 (in Russian).

Simonova O.A. (2017) Emotion Management and the Professional Culture of Administrative Social Workers in Russia: Common Standards Versus the Moral Mission of Social Care. *Journal of Social Policy Studies*, 15(1): 129–142.

Sloan M.M. (2007) The Real “Self” and Inauthenticity: The Importance of Self-Concept Anchorage for Emotional Experience in Workplace. *Social Psychology Quarterly*, 70(3): 305–318.

Szanto Th. (2017) Emotional Self-Alienation. *Midwest Studies in Philosophy*, 41(1): 260–286.

Temkina A., Litvina D., Novkunskaia A. (2021). Emotional Styles in Russian Maternity Hospitals: Juggling between Khamstvo and Smiling. *Emotions and Society*, 3(1): 95–113.

TenHouten W. (2016) *Alienation and Affect*. New York: Routledge.

Tolich M. (1993) Alienating and Liberating Emotion at Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3): 361–381.

Tsang K.K., Wu H. (2022) Emotional Labour as Alienated Labour versus Self-Actualized Labour in Teaching: Implications of the Outbreak of the COVID-19 Pandemic for the Debate, *Educational Philosophy and Theory* [<https://doi.org/10.1080/00131857.2022.2108399>] (accessed: 15.12. 2022).

Ward J., McMurray R. (2015) *The Dark Side of Emotional Labour*. London: Routledge.

Wharton A.S. (2009) The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35(1): 147–165.

Wettergren Å., Holmes M., Manning N. (2020) Emotions in the Pandemic: Crises and Politics of Change. *Emotions and Society*, 2(2): 115–119.

Weyher L.F. (2012) ‘Re-reading Sociology via the Emotions: Karl Marx’ Theory of Human Nature and Estrangements. *Sociological Perspectives*, 55(2): 341–363.

Wingfield A.H. (2010) Are Some Emotions Marked “Whites only”? Racialized Feeling Rules in Professional Workplaces. *Social Problems*, 57(2): 251–268.

Yildirim M., Türker N. (2018) *The Effect of Emotional Labor on Work Alienation: A Study at Hotel Businesses*. *Journal of Business Research — Turk*, 10(3): 606–621.