

АРЛИ ХОКШИЛД

УПРАВЛЯЕМОЕ СЕРДЦЕ

КОММЕРЦИАЛИЗАЦИЯ
ЧУВСТВ



| Издательский дом ДЕЛО |



Арли Рассел Хокшилд

Управляемое сердце:

коммерциализация чувств

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=50401310

Управляемое сердце: коммерциализация чувств:

ISBN 978-5-85006-140-1

Аннотация

В частной жизни мы пытаемся вызвать или подавить любовь, зависть и гнев с помощью глубинного актерства подобно тому, как с помощью поверхностного актерства мы управляем внешними проявлениями чувств.

Но что происходит, когда эмоциональная работа попадает в публичный мир труда? Арли Рассел Хокшилд внимательно изучила две группы работников: бортпроводников и коллекторов. Работа бортпроводника – оказать услугу и быть «подчеркнуто милым», чтобы укрепить статус клиента. Работа коллектора – взыскать оплату услуги и при необходимости понизить статус клиента «подчеркнутой грубостью» с ним.

Работник эмоционального труда отчуждается от своих настоящих чувств, и это отчуждение, становясь ценной защитой от стресса, тем не менее является важным профессиональным риском, потому что мы поддерживаем связь с окружающими именно через чувства.

После выхода этой книги Хокшилд была включена в справочник «Ключевых мыслителей-социологов» под редакцией Роба Стоунза. «Управляемое сердце» также получило премию Чарльза Кули в 1983 году, присуждаемую Американской социологической ассоциацией.

Содержание

Предисловие к изданию 2012 года	6
Предисловие к первому изданию	17
Слова благодарности	21
Часть первая	24
1	24
Частная и общественная стороны эмоциональной системы	34
Источники и метод	38
Частное и коммерческое использование чувств	47
2	59
Конец ознакомительного фрагмента.	60

Арли Рассел Хокшилд

Управляемое сердце:

коммерциализация чувств

Рут и Френсису Рассел

© 1985 The Regents of the University of California Published
by arrangement with University of California Press

© ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяй-
ства и государственной службы при Президенте Российской
Федерации», 2019

Предисловие к изданию 2012 года

Однажды в начале 1980-х, когда я сидела на шестом ряду в аудитории курсов повышения квалификации в учебном центре для бортпроводников авиакомпании *Delta Airlines* и слушала, как инструктор требует от новичков «улыбнуться как следует», заметила, как девушка, сидевшая рядом со мной, дословно записывала этот совет в блокнот. К тому времени я уже несколько месяцев беседовала с бортпроводницами разных авиалиний, интервью с которыми нашли отражение в этой книге. Поэтому у меня было представление о том, какие чувства – тревога, страх, скука, обида, равно как и желание служить, – скрываются за этой улыбкой.

Именно это неудобство или противоречие между подобными чувствами и требованием инструктора о подлинности заставило меня пометить в записной книжке: «эмоциональный труд». Тогда я даже мечтать не могла, что тридцать лет спустя, сидя за компьютером и занимаясь поиском в интернете, я обнаружу 559 000 упоминаний «эмоционального труда» или его бесплатной формы «эмоциональной работы». В книге «Эмоциональный труд в XXI веке» Алисия Грэнди, Джемс Дифендорф и Дебора Рапп указали на 10 тысяч упоминаний «эмоционального труда» в научных статьях, половина из которых приходится на период после 2006 года, и

506 статей, в которых этот термин вынесен в заглавие¹.

Я рада, что моя идея прижилась, но реальная причина подобной вспышки интереса к данному предмету, конечно, в резком росте самой сферы услуг. И в самом деле, вклад производственной сферы в американский валовой внутренний продукт снизился до 12 %, тогда как вклад сферы услуг вырос до 25 %. Детские сады и ясли, приюты для престарелых, больницы, аэропорты, магазины, колл-центры, учебные аудитории, офисы социального обеспечения, кабинеты стоматологов – на всех этих рабочих местах с удовольствием или неохотно, блестяще или посредственно работники занимаются эмоциональным трудом.

Но какой объем подобного труда они выполняют? И каким образом? Р. Кросс, В. Бейкер и А. Паркер называют некоторых работников «энерджайзерами»². Например, координатор волонтерского центра может пытаться создать радостное чувство общей миссии. С другой стороны, тренеры лидерства и военные инструкторы тоже занимаются «накруткой» новобранцев с тем, чтобы они «пошли и разбили врага». Затем есть «собиратели токсинов» – сотрудники отделов жалоб, персонал судов по банкротствам, банковские работники, занимающиеся арестом недвижимого имущества

¹ Grandey, Diefendorff and Rupp 2013. Авторы производили поиск в базах данных журнальных статей по бизнесу, социальным наукам и медицине с упоминанием «эмоционального труда».

² Cross, Baker and Parker 2003.

за долги, адвокаты по разводам, персонал, обслуживающий парковочные автоматы, а также те, кто специализируется на увольнении сотрудников. (Одного такого я проинтервьюировала для своей книги «Временное ограничение» (*The Time Bind*), он охарактеризовал себя как «мужчину в черной шляпе»³.) Их работа – приносить плохие вести и часто принимать на себя долю фрустрации, отчаяния и ярости клиентов. И наконец, есть те, кто не столько занимается плохими новостями, касающимися других, сколько сталкивается с реальным шансом самому пережить боль и утрату: солдаты, пожарные, мойщики окон на небоскребах или, например, профессиональные футболисты.

Другие формы эмоционального труда требуют, чтобы человек справлялся с широким диапазоном чувств. Бедная продавщица, работающая в дорогом бутике одежды, пытается справиться с завистью. Трейдер с Уолл-стрит – с паникой. Судья, как показывает правовед Терри Марони, сталкивается с крайне травмирующими свидетельствами жестокости – причинения увечий, убийств, расчленений и насилия над детьми. Они ищут способ справиться с такими чувствами, как ужас, негодование, злость и жалость, поддерживая при этом видимость беспристрастности⁴. Действительно, как показывают исследования, в лидерах, которые вызывают

³ Frost and Robinson 1999.

⁴ Maroney 2011a. См. также определение «судейской беспристрастности» в: Maroney 2011b, p. 629–630.

наше восхищение, мы ищем приметы способности одновременно и чувствовать и управлять этими чувствами – вспомните о презрении, которое вызывают плачущие или паникующие политики⁵.

Эмоциональный труд бывает сложно распознать. Мы, например, можем чувствовать злорадство или удовольствие от того, что с другими случилось несчастье, чувство, которого мы на самом деле стыдимся. И наш стыд иногда мешает нам признать само это чувство. Это важно, потому что, когда мы оказываемся *зажатыми в тисках между* реальным, но осуждаемым чувством с одной стороны и идеализированным – с другой, именно это и помогает нам осознать эмоциональный труд. Бывает, что нам одиноко на веселой вечеринке по случаю дня рождения или мы испытываем чувство облегчения или равнодушия на похоронах – и призываем самих себя откорректировать свои чувства. Такого рода тиски не влекут за собой особых последствий в одних культурах и оказываются очень важны в других, потому что разные культуры несут с собой разные руководства для чувств. «Когда я говорила об эмоциональном труде с японцами, они не понимали, о чем я говорю», – призналась мне Батья Мескита, психолог из Университета Левена в Бельгии⁶. Японцы очень высоко ценят способность принимать во внимание чувства и потребности других⁷. Поэтому у японцев эмоциональный

⁵ Shields, Warner and Zawadzki 2011.

⁶ Mesquita 2011. 7. Uchida 2011.

труд глубже встроен в культуру и его труднее разглядеть.

Культурные правила – это правила распознавания. А распознавание – это проблема осмысления того, что мы видим. Основываясь на своих привычках в осмыслении эмоций, мы затем распознаем эмоции в себе и в других самыми разными запутанными способами. Ирония в том, что культуры, требующие больше всего эмоционального труда – и являющиеся прибежищем для его наиболее умелых практиков, – также могут оказаться теми, в которых сильнее всего блокируется его признание. Замечание Мескиты подводит нас к общему вопросу о том, как культурные правила ставят препятствия или, наоборот, облегчают нам возможность распознать и осмыслить эмоции. Конечно, многие японцы признают эмоциональный труд («Управляемое сердце» было переведено на японский, китайский и корейский). И эмоциональный труд, который японский наблюдатель может разглядеть более четко, чем его американский коллега, порой оказывается тем трудом, который требуется для поддержания веры (и даже фантазии) в обособленного индивида⁷.

Показательно, что в Соединенных Штатах идею эмоционального труда подхватили бизнес-гуру, рассматривая его как скрытый ресурс и средство получить конкурентное преимущество, а также профсоюзы, которые видели в нем при-

⁷ Книга «Управляемое сердце» была опубликована на японском языке в издательстве *Sekai Shisosha* (Киото); на китайском языке – в *Laureate Books* (Тайбэй); на корейском – в *Image Books* (Сеул).

чину выгорания, заслуживающую финансовой компенсации. В таком случае куда нам следует обращаться, чтобы понять текущие тенденции в сфере эмоционального труда? Я полагаю, к наиболее мощным экономическим тенденциям нашего времени: погоня за эффективностью с целью извлечения прибыли, сокращение общественного сектора, растущий разрыв между богатыми и бедными и глобализация. Каждая из этих тенденций создает ситуации, в которых требуется эмоциональный труд.

Говоря о современных американских больницах, один комментатор заметил: «Многие больницы раньше были связаны с местным сообществом и были некоммерческими. Но за последние три десятка лет сложилась тенденция коммерциализации, независимо от того, коммерческие американские больницы или некоммерческие, они все больше управляются согласно принципам ведения бизнеса»⁸. Одним из примеров может служить больница *Beth Israel* в Бостоне. Некогда она считалась образцовой с точки зрения сестринского ухода, но позднее слилась с другой больницей и была реструктурирована. Медсестры, ранее закрепленные за определенной группой пациентов, теперь вынуждены были «плавать» из одного отделения в другое в зависимости от количества койко-мест, занятых в данный день. Прошли сокращения персонала. У медсестры отняли функции, кото-

⁸ Интервью со старшим менеджером по социальному обеспечению см. в: Hochschild 2012.

рые теперь стали «подсобными», – усадить пациента после операции в кресло, покормить престарелого пациента или помочь ему сходить в уборную. Теперь эти задачи поручались неквалифицированному низкооплачиваемому персоналу.

По ходу дела случилось и еще кое-что. Уговорить пациента поесть, послушать его историю, пошутить, похлопать его по плечу – все эти действия утратили значение. Они отсутствовали в медицинских картах. А в наши дни, «если чего-то нет в карте, – как заметил один наблюдатель, – считай, этого не было». Эмоциональный труд становится невидимым.

Это не означало, что медсестры и их помощники перестали этим заниматься. Они по-прежнему это делали, но уже в системе здравоохранения, пришедшей в упадок. Как людям, работающим на переднем крае, медсестрам и их помощникам приходилось делать хорошую мину, чтобы скрыть за ней организацию, глухую к эмоциям. Поскольку персонал сократили, им приходилось суетиться. Экономить и урезать. Им не давали работать на совесть.

Одни пытались отстраниться от новых правил, тогда как другие старались приспособиться к утрате прежнего статуса. Такое положение дел можно назвать эмоциональной работой сломанной системы социального обеспечения⁹.

Также можно проследить еще одну тенденцию – растущий разрыв между богатыми и бедными.

⁹ Hochschild 2009a.

Для бедных он означает попытку обойтись без услуги или воспользоваться более дешевыми услугами, ассоциирующимися с обезличенностью: ужин в «Макдональдсе», день рождения в *Chuck E. Cheese* или льготный пакет для новобрачных в *Holiday Inn*. Но есть и растущее число услуг, предназначенных для очень богатых: высокопрофессиональный дежурный врач в приемном покое дорогой больницы, метрдотель в модном ресторане, обслуживающий персонал в элитном отеле, который помнит ваше имя и любимый напиток, «менеджеры по опыту пребывания» в доме отдыха *Club-Med*. В этом случае работник персонализирует услугу, чувствует гостя и защищает его от чувства одиночества или стыда¹⁰.

А еще можно исследовать эмоциональный труд по мере того, как работники из Шри-Ланки, с Филиппин, из Индии, Мексики и откуда-нибудь еще с глобального Юга мигрируют на глобальный Север, чтобы устроиться в сферу обслуживания. Мы, например, можем исследовать эмоциональный труд через охватывающую всю планету цепь людей, занимающихся уходом за маленькими детьми. Мы можем начать со старшей дочери, которая заботится о своих младших братьях и сестрах в филиппинской деревне, когда ее мать уезжает на неделю в Манилу работать няней в более состоятельной семье. Что чувствует девочка, став «маленькой мамой» для своих братьев и сестер, тогда как другие в это время играют? А что чувствует ее мать, которая всю неделю разлучена со

¹⁰ Sherman 2007.

своими собственными детьми и занята заботой о чужих? А женщина, нанявшая ее в Маниле няней, как сегодня бывает сплошь и рядом, может оставить своих детей на попечение мужа, матери и няни и на годы уехать работать в Лос-Анджелес, ухаживать за американским ребенком. Таковы связи в международной цепи социального обеспечения с разным опытом эмоционального труда в каждом ее звене¹¹.

Клиенты с глобального Севера также отправляются к поставщикам услуг на глобальный Юг. Многие пожилые американцы, например, выйдя на пенсию, переезжают в Мексику. Японцы, выйдя на пенсию, переезжают в Таиланд, а шведы – в Испанию, некоторые заболевают и умирают в чужой стране, в отсутствие семьи. Какие эмоциональные сюжеты разворачиваются между тем, кто заботится, и тем, о ком заботятся? Среди клиентов того, что сегодня принято называть медицинским туризмом, желающие родить ребенка американские пары, которые могут отправиться в Индию – где суррогатное материнство узаконено, никак не регулируется и легко доступно за десятую часть того, сколько это будет стоить в Америке, – и нанять суррогатную мать, которая бы зачала и вынашивала их ребенка¹². Во время посещения клиники *Akanksha* в индийском Ананде я смогла побесе-

¹¹ Hochschild and Ehrenreich 2003.

¹² Сперма и яйцеклетки американских генетических родителей соединяются в чашке Петри в клинике и помещаются в матку суррогатной матери, которая вынашивает ребенка весь срок. Мое описание этого процесса см. в: Hochschild 2009a, 2009b, 2011a, 2011b.

довать с несколькими бедными индианками – суррогатными матерями о том, что они чувствуют, сдавая свое чрево иностранцам. Все они остро нуждались в деньгах, но каждая из женщин по-разному подходила к своему опыту. Одна суррогатная мать, жена продавца овощей и мать двоих собственных детей, сказала мне: «Мадам доктор сказала нам воспринимать наши утробы как носителей, и я так и делала. Но я стараюсь не слишком привязываться к ребенку, которого вынашиваю. Я напоминаю себе о моих *собственных* детях». Другие пытались «не думать об этом». Еще одна женщина, вынашивающая ребенка для дружественной индийской клиентки, установила с генетической матерью отношения «старшей и младшей сестер» и рассматривала ребенка, которого она вынашивала, как своего собственного и потому видела его как большой дар «старшей сестре». Если филиппинская няня занималась эмоциональным трудом *привязывания себя* к американским детям, которые не были ее собственными, индийская коммерческая суррогатная мать занималась сложной работой по *отстранению* себя от ребенка, который был ее собственным.

Исследуя отношения, погружающие работников в водоворот глобальной экономики – и не только, – мы можем применить перспективу, описанную в этой книге. Бортпроводники, коллекторы и все остальные, которых я описала на этих страницах, могут узнать себя в жизнях миллионов других на множестве рабочих мест во всем мире.

Сан-Франциско,
октябрь 2011

Предисловие к первому изданию

Думаю, что мой интерес к тому, как люди управляют эмоциями, начался с того момента, как мои родители поступили на дипломатическую службу. В возрасте двенадцати лет мне случилось обходить гостей с тарелкой с арахисом и смотреть на их улыбки: улыбки дипломатов могут иначе восприниматься, если взглянуть на них снизу, а не смотреть прямо в лицо. После этого я часто слушала, как мама и папа интерпретируют различные жесты. Скупая улыбка болгарского эмиссара, взгляд в сторону китайского консула или долгое рукопожатие французского атташе по экономике, как я выяснила, передают сообщения *не* только от человека к человеку, но от Софии – Вашингтону, от Пекина – Парижу и от Парижа – Вашингтону. Кому я передавала арахис, думала я, человеку или актеру? Где заканчивался человек и начиналась актерская игра? Какое отношение было у человека к игре?

Когда несколько лет спустя я училась в Беркли, на меня произвели большое впечатление работы Чарльза Райта Миллса, особенно одна глава в его «Белом воротничке» под названием «Большой торговый зал», которую я читала и перечитывала, как я теперь понимаю, в поисках ответов на свои безответные вопросы. 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 среди трудящихся в развитых капиталистических системах.

В этом была доля истины, но чего-то не хватало. Миллс, похоже, предполагал, что для того, чтобы продавать личность, достаточно ее просто иметь. Однако то, что у тебя есть личность, еще не делает из тебя дипломата, как не делает из человека атлета то, что у него есть мускулы. Не хватало чувства активного эмоционального труда, которым сопровождается эта продажа. Этот труд, как мне казалось, мог быть одной из частей полной четких закономерностей, но невидимой эмоциональной системы – системы, состоящей из индивидуальных актов «эмоциональной работы», социальных «правил чувств» и огромного разнообразия интеракций между людьми в частной и общественной жизни. Я хотела понять общий эмоциональный язык, из которого дипломаты владели только одним диалектом.

Мои поиски вскоре привели меня к работам Эрвина Гофмана, перед которым я в долгу за его обостренное чувство того, как мы контролируем наши внешние проявления, даже когда только бессознательно соблюдаем правила в отношении того, как мы должны выглядеть перед другими. Но снова чего-то не доставало. Как человек действует исходя из чувства – или перестает действовать, или даже перестает чувствовать? Я хотела открыть то, на основе чего мы, собственно, действуем.

Поэтому я решила заняться исследованием идеи, в соответствии с которой эмоции функционируют как посланники от «я», как агенты, которые моментально сообщают о связи между тем, что мы видим и что ожидали увидеть, и сообщают нам, что мы готовы сделать в связи с этим. Как я разъясняю специалистам в приложении А, я распространяю на все эмоции «сигнальную функцию», которую Фрейд закрепил за тревогой. Многие эмоции сигнализируют о тайных надеждах, страхах и ожиданиях, которыми мы активно сопровождаем любую новость, любое происшествие. Именно эта сигнальная функция повреждается, когда производится социальный инжиниринг частного управления чувствами и оно трансформируется в эмоциональный труд за деньги.

Эти вопросы и идеи разрабатывались, когда я решила попытаться заглянуть в душу бортпроводников и коллекторов, людей, когда они занимаются своими делами на работе. Чем больше я их слушала, тем сильнее начинала ценить то, как работники пытаются сохранить чувство собственного «я», обходя руководства для чувств, применяющиеся на работе, как они ограничивают свою эмоциональную отдачу поверхностной демонстрацией «правильного» чувства, но все равно при этом страдают от ощущения «фальши» или механистичности. Я также начинала понимать, что чем глубже коммерческая система врежется в частный эмоциональный «обмен дарами», тем больше и дарители и получатели дара берут на себя дополнительную работу по отсеиванию всего без-

личного с тем, чтобы принять то, что таковым не является. Думаю, что все это помогает мне правильно понимать улыбки, которые я теперь вокруг себя вижу.

Слова благодарности

Сердечная благодарность тем, кто помогал: Джеффри и Джуди Кляйн за их нелицеприятные, но любящие советы по первому смутному черновику книги, Тодду Гитлину – за то, что он развивал и разворачивал мои идеи вместе со мной, Энн Мачунг за поддержку и замечательную редактуру буквально каждой строчки и Анне Свидлер, которая на протяжении многих лет демонстрировала мне радости того, как дружба может легко соединяться с интеллектуальной жизнью. Спасибо Марку Рогину, который многие годы прощупывал мой ход мысли и указывал на пропуски в нем, даже когда вытирал пролившийся лимонад или завязывал детям шнурки в зоопарке. Нилу Смелзеру, некогда учителю, а потом в течение долгих лет другу, за двадцатистраничный комментарий к первому варианту книги, оказавшемуся безмерно полезным. Расти Симондсу – за прозорливую помощь и Метте Спенсер – за ее приверженность идеям и умение сыграть роль адвоката дьявола. А также благодарю Джоанну Костелло и Эзру Каэна за помощь на первых этапах, а Стива Хецлера и Рейчел Волберг – на более поздних. Моя благодарность за аккуратный набор рукописи Пэт Фабрицио, Франсиско Медине и Сэмми Ли.

Многому, что касается эмоций, так или иначе научил меня мой брат Пол Рассел. Я глубоко ценю его доброту и ин-

теллектуальную увлеченность. Не перестаю удивляться тому, что два человека из одной семьи, которых так глубоко интересуют эмоции, могут говорить о них такие разные вещи. И все же я многое почерпнула из его идей, некоторые из них есть в его работах, указанных в приложении. Я также благодарна Аарону Сикурелю и Лиллиан Рубин, которые заставили меня внести дополнительную правку там, где, как я думала, я уже все закончила, но на самом деле оказалось, что нет. А что я могу сказать о Джине Танке? Его редаKTура была блестящей. Я сожалею только о том, что нам пришлось исключить дополнительное приложение с наблюдениями и цитатами, которые «просто не вписываются» и которое он предлагал сделать.

Я чувствую себя в большом долгу перед многочисленными бортпроводниками и коллекторами, которые делились со мной своим временем, опытом, приглашали меня на встречи и к себе домой. Хочу поблагодарить представителей руководства авиакомпании *Delta Airlines*, которые впустили меня в свой мир, веря в то, что я не желаю ничего плохого. В частности, я хотела бы поблагодарить Мэри Рут Ральф, главу учебного центра по подготовке бортпроводников *Delta*: она может соглашаться не со всем, что я написала, но эта книга была написана в честь нее и тех, кого она обучает. Мои отдельные благодарности Бетси Грэм за наши посиделки допоздна, когда мы печатали, за ту сеть друзей, которую она для меня открыла, и за три коробки записей и заметок, ко-

которые до сих пор покоятся в моем чулане.

Больше всего я в долгу перед моим мужем Адамом, который взял себе в привычку заглядывать за стойки в билетной кассе, чтобы посмотреть, какие объявления компания вывешивала для своих сотрудников, бесконечно слушал и поправлял стиль каждого варианта моей рукописи. Мой любимый из его комментариев – картинка, которую он нарисовал на одном из первых черновиков рядом с фразой «покров выступающей двусмысленности». На ней было изображено привидение (как двусмысленность) в стоге сена (как выступление), крошечная фигурка, плывущая через это привидение-в-стогу, которую он назвал «выступателем». Фразу я убрала, но образ «выступателя», плывущего по странице, любовь и смех до сих пор со мной. Мой одиннадцатилетний сын Дэвид тоже прочитал большую часть распечатанной рукописи и отметил немалое число неуклюжих фраз комментарием «Прости, мама, я не говорю по-марсиански». Я люблю и благодарю их обоих. И благодарю Габриеля, который может помочь мне в следующий раз.

Часть первая

Частная жизнь

1

Изучение управления сердцем

Одна из сфер ее профессиональной деятельности, в которой она могла бы «действовать свободно», ее собственная личность, теперь также должна управляться, стать чутким и податливым инструментом, при помощи которого распределяются товары.

Чарльз Райт Миллс¹³

В разделе «Капитала» под названием «Рабочий день» Карл Маркс изучает прошения, поданные в 1863 году, в Комиссию по детской занятости в Англии. Одно прошение было подано отцом маленького работника фабрики обоев: «Когда моему мальчугану было 7 лет, я ежедневно носил его на спине туда и обратно по снегу, и он работал обычно по 16 часов!.. Часто я становился на колени, чтобы накормить его, пока он стоял у машины, так как он не имел права ни уйти от нее, ни остановить ее». Этот ребенок, которого кормили так,

¹³ Mills 1956, p. 184.

как в паровой двигатель засыпают уголь и заливают воду, был «орудием труда»¹⁴. Маркс задается вопросом, сколько часов в день можно использовать человека как орудие труда и какая плата за это полагается по справедливости, учитывая прибыль, получаемую владельцами фабрики? Но его также волновал более фундаментальный вопрос: цена, которую платит человек за то, что становится «орудием труда».

117 лет спустя на другом континенте двадцатилетняя бортпроводница, проходящая обучение вместе с 122 другими девушками, слушала в учебном центре *Delta Airlines* выступление инструктора. Даже по современным американским меркам, и тем более по меркам трудоустройства женщин, она получила отличную работу. Тарифная сетка 1980 года начиналась с 850 долларов в месяц в первые полгода и предполагала рост в течение семи лет, в результате которого будет достигнута сумма 20 000 долларов в год. Предусматривались медицинское страхование и страхование от несчастных случаев, и количество рабочих часов было неплохое¹⁵.

Юная практикантка, сидевшая рядом со мной, записала в свой блокнот: «Важно: улыбаться. Не забывать улыбаться». Требование, произнесенное с южным акцентом, исходило от стоявшего перед аудиторией оратора, стриженного под ежик

¹⁴ Маркс 1960, с. 258.

¹⁵ Для стилистического удобства я буду употреблять местоимение «она», за исключением случаев, когда речь идет о мужчине-бортпроводнике. В остальном я постараюсь избегать вербального исключения одного из полов.

пятидесятилетнего инструктора: «Ну а теперь, девочки, я хочу, чтобы вы вышли сюда и по-настоящему *улыбнулись*. Ваша улыбка – ваш главный *актив*. Я хочу, чтобы вы вышли и показали ее. Улыбнитесь. *По-настоящему. Как следует*».

Инструктор говорил об улыбке как об активе *бортипроводницы*. Но когда новички вроде девушки, что сидела рядом со мной, проходят через обучение, ценность индивидуальной улыбки начинает отражать настрой компании – ее уверенность в том, что ее самолеты не упадут, будут вылетать и прилетать по расписанию, ее приветливость и приглашение снова воспользоваться ее услугами. Инструкторы считают своей задачей придать улыбке практикантки установку, точку зрения, ритм чувства, то есть, как они говорят, сделать ее «профессиональной». Профессиональную улыбку нелегко выключить в конце рабочего дня, как заметила одна служащая во время первого года работы в *World Airways*: «Порой я возвращаюсь из длинного перелета в состоянии полного изнеможения, но оказывается, что я не могу расслабиться. Я все время хихикаю, болтаю, звоню друзьям. Я словно не могу освободиться от искусственно созданного радостного возбуждения, которое «держало» меня во время полета. Надеюсь, что научусь отходить, когда подольше проработаю на этой работе».

Как поется в рекламе *PSA*: «Наша улыбка не нарисованная». Улыбки наших стюардесс, подчеркивает компания, более человеческие, чем привычные вам фальшивые улыбки

людей, которым платят, чтобы они улыбались. На носу всех самолетов *PSA* нарисовано что-то вроде улыбки. Самолет и бортпроводницы рекламируют друг друга. Реклама на радио обещает не просто улыбку и сервис, но переживание настоящего счастья и покоя во время путешествия. Если посмотреть иначе, это не более чем оказание услуги. Если взглянуть с еще одной стороны, работники отчуждаются от собственной улыбки, а клиентов убеждают в том, что их поведение на работе хорошо просчитано. Теперь, когда между тем, кто улыбается, и тем, кому улыбаются, встали реклама, специальное обучение, понятие профессионализма и денежные знаки, нужно постараться, чтобы представить, что спонтанная теплота может существовать и в униформе – потому что спонтанную теплоту компании сегодня тоже рекламируют.

На первый взгляд может показаться, что обстоятельства жизни ребенка из XIX века, работающего на фабрике, и бортпроводницы из XX века несопоставимы. Для матери этого мальчика, для Маркса, членов Комиссии по детской занятости, возможно, и для управляющего обойной фабрики мальчик был жертвой, даже символом ужасающих условий своего времени. Мы можем себе представить, что в эмоциональном плане он, считай, и не жил, мало что сознавая, кроме усталости, голода и скуки. С другой стороны, стюардесса пользуется такой же свободой путешествовать, как у высших классов, и сама приобщается к гламуру, который создает для других. Она – объект зависти офисных работников на более

скучных и хуже оплачиваемых рабочих местах.

Но при более внимательном изучении существующего между ними различия мы неожиданно обнаруживаем нечто общее. На первый взгляд есть различие в том, как мы узнаем, что именно производит труд. Как работник обойной фабрики может понять, что его работа выполнена? Он может пересчитать рулоны обоев, произведенного товара.

Как бортпроводница может понять, что ее работа выполнена? Она оказала услугу, клиент кажется довольным. В случае стюардессы *эмоциональный стиль предложения услуги – часть самой этой услуги*, тогда как любовь или ненависть к обоям – не часть их производства. Создание впечатления «любви к работе» становится частью работы, и, если работник действительно ее любит и любит клиентов, это ему помогает.

При работе с людьми продуктом становится настроение. Как и фирмы в других отраслях, авиакомпании оцениваются по качеству услуг, которые предлагает их персонал. Такой рейтинг предлагается в ежегодном *Lucas Guide* Игона Роней. Помимо того что он продается в аэропортах и аптеках, а также попадает в газеты, этот рейтинг упоминается в докладных записках менеджеров и спускается сверху тем, кто обучает бортпроводников и следит за их работой. Поскольку он влияет на потребителей, авиакомпании используют этот рейтинг для установления критериев успешной работы бортпроводников. В 1980 году *Delta Airlines* занимала первое место

в *Lucas Guide* по качеству обслуживания среди четырнадцати авиакомпаний, регулярно совершающих перелеты между США, Канадой и Великобританией. О *Delta* в нем, в частности, говорится следующее:

[Напитки подавались] не просто с улыбкой, но с заботливым вопросом: «Могу ли я вам еще что-то принести, мадам?». Царила атмосфера светской вечеринки, на которой пассажиры были как бы светскими гостями... Пару раз наши инспектора проверяли стюардесс, нарочно требуя от них подробных разъяснений, но ни одна из них не рассердилась, а в конце полета они выстроились для прощания с той же искренней радостью...

[Пассажиры] быстро распознают натянутую или вымученную улыбку, и, поднявшись на борт, они хотят *наслаждаться* полетом. Один из нас с нетерпением ждет следующего полета с *Delta*, потому что «это классно». Без сомнения, именно так и должны себя чувствовать пассажиры»¹⁶.

Работа, выполнявшаяся мальчиком на обойной фабрике, требовала координации ума и руки, ума и пальцев, ума и плеча. Мы называем ее просто физическим трудом. Бортпроводницы занимаются физическим трудом, когда толка-

¹⁶ Ronay 1979, p. 66, 76. В рейтинге отражено 14 аспектов воздушного перелета на стадиях вылета, прибытия и самого полета. Каждому аспекту присваивается одна из 16 по-разному взвешенных оценок. Например: «Дружелюбие или эффективность персонала важнее, чем качество обращения пилота или предлагаемый ассортимент газет и журналов».

ют по проходу тяжелую тележку, и умственным – когда готовят и организуют экстренную посадку и эвакуацию. Но вместе с этим физическим и умственным трудом они делают и еще кое-что – то, что я называю *эмоциональным трудом*¹⁷. Этот труд требует вызывать или, наоборот, подавлять чувства, чтобы поддерживать внешнюю позу, которая вызывает у других нужное настроение, чувство того, что о них заботятся в уютном и безопасном месте. Такого рода труд требует координации ума и чувства, и порой он опирается на источники, которые мы считаем глубокой и неотъемлемой частью нашей индивидуальности.

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. Рука мальчика функционировала как часть машины по производству обоев. Его хозяин, рассматривая эту руку как орудие, присваивал себе контроль над ее скоростью и движениями. Какие отношения существовали в этой ситуации между рукой мальчика и его умом? Была ли его рука в ка-

¹⁷ Я использую термин *эмоциональный труд* для обозначения управления чувствами с целью создать их выражение на лице и языке тела, которое можно было бы наблюдать со стороны. Эмоциональный труд продается за плату и потому имеет *меновую стоимость*. Я пользуюсь синонимичным термином *эмоциональная работа* или *управление эмоциями* для обозначения тех же самых действий в частной жизни, где они имеют *потребительскую стоимость*.

ком-то важном смысле его *собственной*¹⁸? Это старый вопрос, но как показывает сравнение с бортпроводницей, он все еще стоит очень остро. Если мы можем оказаться отчужденными от товаров в обществе, производящем товары, мы можем оказаться отчужденными и от услуг в обществе, производящем услуги. Именно это имел в виду Чарльз Райт Миллс, один из самых проницательных социальных наблюдателей, когда писал в 1956 году: «Нам нужно характеризовать американское общество середины XX века в более психологических терминах, потому что сегодня проблемы, касающиеся большинства из нас, граничат с психиатрическими»¹⁹.

Когда бортпроводница приходит с работы, как она относится к «радостному возбуждению», которое искусственно вызывает у себя на работе? В каком смысле это ее *собственное* возбуждение? Компания предъявила права не только на физические движения, которые она производит, когда катит тележку, но и на эмоциональные действия, проявляющиеся в непринужденности ее улыбки. Работники, с которыми я разговаривала, часто говорят о своих улыбках, что они надеты *на* них, а не *исходят* от них. Они считаются продолжением макияжа, формы, музыкальной записи, дизайна са-

¹⁸ Маркс в «Экономическо-философских рукописях 1844 года» (Tucker 1972), возможно, дал по-настоящему базовое представление об отчуждении. Среди новых полезных работ по этой теме см: Blauner 1964; Etzioni 1968; Kohn 1976; Seeman 1967.

¹⁹ Mills 1956, p. xx.

лона в спокойных пастельных тонах и напитков в дневное время, которые все вместе определенным образом настраивают пассажиров. Конечный продукт – не определенное число улыбок, которое можно посчитать, как рулоны обоев. Для бортпроводницы улыбки – *часть работы*, требующая координации себя и своих чувств для того, чтобы работа казалась непринужденной. Показать, что наслаждение требует усилий, – значит плохо делать свою работу. Точно так же часть работы – скрыть усталость и раздражение, иначе труд будет ненадлежащим образом выставлен напоказ и продукт – удовольствие пассажиров – окажется испорченным²⁰. Поскольку усталость и раздражение проще скрыть, если они вообще не допускаются, даже на короткие периоды времени, эта задача требует эмоционального труда.

Причина для сравнения этих двух столь непохожих друг на друга работ в том, что современный рабочий на конвейере с какого-то момента стал старомодным символом современного промышленного труда: сегодня менее 6 % рабочих

²⁰ Как и товарный рынок, сфера услуг, в которой востребован эмоциональный труд, подчиняется закону спроса и предложения. С недавних пор спрос на этот труд вырос, а его предложение резко сократилось. За быстрым ростом отрасли авиаперевозок с 1970-х последовало замедление роста численности рабочей силы. Это замедление показывает, сколько эмоционального труда требовала эта отрасль на протяжении всего времени. Оно показывает, какую цену заплатили за этот безымянный труд даже те работники, которым посчастливилось работать в нормальных условиях. Быстрый рост отрасли обостряет противоречие, с которым работники сталкиваются, решая вопрос о том, какую часть себя нужно посвящать данной роли, а какую – оберегать от нее.

трудятся на конвейерных линиях. Теперь в центре символического внимания оказался другой вид труда – оказание услуг при очном общении или по телефону, и бортпроводницы – его хороший образец. Конечно, работы, связанные с оказанием публичных услуг, существовали всегда. Новшество в том, что теперь они – объект социальной инженерии и тщательно выстраиваются сверху. Хотя работа бортпроводницы не хуже, а во многих отношениях даже лучше, чем другие работы в сфере услуг, она делает эмоциональный труд работника слишком уязвимым для социальной инженерии и уменьшает его контроль над ним. Таким образом, ее проблемы могут быть знаком того, что грядет в будущем в других подобных профессиях.

Потенциально эмоциональный труд не так уж и плох. Ни один клиент не захочет иметь дела с грубой официанткой, необщительным банковским служащим или бортпроводницей, старающейся не встречаться с пассажирами взглядом, чтобы избежать лишних просьб. Недостаток вежливости со стороны тех, кому платят за то, что они вежливы, – реальная и вполне распространенная вещь. Он показывает нам, как на самом деле хрупки правила вежливого поведения в обществе. Мы возвращаемся к вопросу о том, из чего на самом деле состоит социальная ткань и чего она требует от тех, кто должен поддерживать ее в целостности и сохранности. Сбои и отставания в эмоциональном труде возвращают нас к базовым вопросам. Что такое эмоциональный труд? Что именно

мы делаем, когда управляем нашими эмоциями? Что такое эмоция? Каковы прибыли и издержки управления эмоциями в частной жизни и на работе?

Частная и общественная стороны эмоциональной системы

Наши поиски ответов на эти вопросы ведут к трем разным, но в равной мере релевантным дискурсам: один касается труда, второй – демонстрации эмоций, а третий – их самих. Те, кто занимается обсуждением труда, отмечают, что в наши дни большинство вакансий требует умения работать с людьми, а не с вещами, навыков общения в большей степени, чем механических навыков. В книге «Грядущее постиндустриальное общество» Даниел Белл утверждает, что рост сферы услуг означает, что «взаимодействие или общение, диалог личностей» – сегодня являются главным в трудовых отношениях²¹. Как он это формулирует: «Тот факт, что люди сегодня общаются с другими людьми, а не взаимодействуют с машинами, является фундаментальной характеристикой труда в постиндустриальном обществе»²². Критики ис-

²¹ Работы, которые Белл относит к сфере обслуживания, – это работы на транспорте и в ЖКХ, дистрибуции и торговле, финансах и страховании, профессиональные и бизнес-услуги, работы, возникающие в связи со спросом на досуг (отдых и путешествия). Только некоторые из этих работ в сфере услуг требуют большого эмоционального менеджмента.

²² Bell 1973, p. 163; Белл 1999, с. 220.

следований труда, например Гарри Браверман в книге «Труд и монополюный капитал»²³, указывают на непрерывное деление труда на разные категории во многих областях экономики. Сложные задачи, выполнением которых бывало гордился ремесленник, разбиваются на более простые, повторяющиеся сегменты, каждый из которых оказывается еще более скучным и еще хуже оплачивается, чем исходная работа. Работа становится менее квалифицированной, а роль работника уменьшается. Но ни горячие сторонники, ни критики не изучали непосредственно или через призму социальной психологии то, чего «работа с людьми» *в действительности требует* от работников. Они не задавались вопросом о настоящей природе этого труда. Некоторые даже точно не знают, какие именно навыки теряются в случае эмоционального труда.

Второй дискурс, приближенный к человеку и более далекий от общей организации труда, касается проявления чувств. Работы Эрвина Гофмана представляют нам множество мелких «дорожных» правил, регулирующих очные интеракции, возникающие во время карточной игры, в лифте, на улице или за обеденным столом в психиатрической лечебнице. Гофман внушает нам, что нельзя игнорировать мелкое как слишком тривиальное, показывая, что мелкие правила, нарушения и наказания, складываясь вместе, образуют более продолжительные отрезки опыта, которые мы называем

²³ Braverman 1974.

работой. В то же время то, чем занимается Гофман, трудно использовать для объяснения того, почему авиакомпании учат бортпроводниц улыбаться, того, как они следят за эмоциональным тоном, или того, как прибыль в конечном счете оказывается привязана к эмоциональному труду. Иными словами, трудно опираться на один этот дискурс, чтобы понять, как «работа по демонстрации чувств» встраивается в более широкую схему.

Третий дискурс разворачивается в рамках одной нешумной отрасли американской социологии: он касается вечных вопросов о том, что такое эмоции и как мы можем ими управлять. Ответы, предложенные различными теоретиками, рассматриваются в приложении А. Мои наиболее удачные попытки ответить на эти вопросы с учетом темы данной книги включены в экспозицию глав 2 и 3, где они закладывают основы для всего последующего изложения.

Чтобы разобраться в сути эмоционального труда, понять, чего он требует и как влияет на людей, я опиралась на элементы всех трех дискурсов. Некоторые события экономической истории становятся до конца понятны, только когда мы обратим внимание на филигранные узоры чувств и управления ими, потому что детали этих узоров – важная часть того, чем многие люди зарабатывают на жизнь.

Поскольку здесь соединены столь разные традиции, мои изыскания будут иметь разное значение для разных читателей. Возможно, важнее всего они будут для тех из них,

кто занимается работой, которая здесь описывается, — для бортпроводников. Для секретарши, обустройства уютный офис для своей компании, который показывал бы, что эта компания — «дружелюбная и надежная», а ее босс — «энергичный и перспективный». Для официантки или официанта, создающих «атмосферу приятного застолья», туристического гида или работника на ресепшен в отеле, которые дают нам почувствовать, что нам здесь рады, для социального работника, чей заботливый взгляд заставляет клиента почувствовать, что о нем беспокоятся, продавца, создающего впечатление «горящего товара», коллектора, внушающего страх, менеджера похоронного бюро, показывающего скорбящим родственникам, что их понимают, священника, излучающего чувство защищенности и теплоты для каждого, — все они так или иначе должны сталкиваться с требованиями *эмоционального труда*.

Эмоциональный труд не соблюдает традиционных разделений между разными видами работ. По моим оценкам, примерно одна треть американских работников сегодня на работе встречаются с требованиями эмоционального труда. Более того, из всех работающих *женщин* примерно половина имеет работу, предполагающую эмоциональный труд. (См. главу 8 и приложение В.) Таким образом, это исследование имеет особое значение для женщин и, вероятно, в большей степени описывает их опыт. Женщины, которые по традиции более успешно управляли своими чувствами в частной жизни,

ни, в большей степени, чем мужчины, вывели эмоциональный труд на рынок и лучше знают, во что он обходится в личном плане.

Поначалу может показаться, что это исследование касается только работников, живущих при капитализме, но инженерия управления сердцем знакома и социализму: полный энтузиазма «Герой труда» несет эмоциональное знамя социалистического общества не в меньшей степени, чем «Стюардесса года» – знамя капиталистической авиационной отрасли. Любое функционирующее общество использует эмоциональный труд своих членов. Мы, не задумываясь, используем чувства в театре, или в психотерапии, или в формах групповой жизни, которыми восхищаемся. Только когда в любом обществе мы заговариваем об *эксплуатации* низов верхами, мы начинаем выражать моральную озабоченность. В любой системе эксплуатация зависит от реального распределения многих видов прибыли – денег, власти, статуса, признания, благосостояния. Таким образом, вопрос о том, во что обходится эмоциональный труд, вызывает не он сам, а лежащие за ним системы вознаграждения.

Источники и метод

Описывая частную и публичную сторону *эмоциональной системы* и показывая, как она работает, я опиралась на эмпирические образцы, взятые из ее разных частей. Я могла бы

набрать и больше таких образцов – например, изучить медсестер, или юристов, или продавцов, – я очень надеюсь, что когда-нибудь кто-нибудь осуществит подобное исследование. Или я могла бы сильнее углубиться в имеющийся материал. Но для данного проекта подход с широкой выборкой казался наиболее продуктивным. Потому что прежде, чем появятся исследования более привычного типа, мы должны решить первичную задачу осмысления явления, которому до сих пор уделялось на удивление мало внимания. Учитывая, что это исследование находится на начальном этапе, мне показалось, что наиболее многообещающий способ использования материалов – показывать, иллюстрировать и комментировать, что я и попыталась сделать.

Иллюстрации идей, содержащихся в этой книге, взяты преимущественно из трех источников. Первым было исследование того, как люди разного пола и различных социальных классов переживают эмоции и справляются с ними. Я раздала анкеты 261 студенту в двух группах в Калифорнийском университете, Беркли, в 1974 году²⁴. Значительная часть моих примеров в части I взята из их ответов на вопро-

²⁴ Целью этого анализа было исследовать в ходе ответов на более общие вопросы о чувствах то, кто именно демонстрировал осознание эмоциональной работы, насколько и в каком контексте. Используя такое кодирование, мы выяснили, что 32 % женщин и 18 % мужчин спонтанно упоминали управление эмоциями в своих описаниях. Хотя наши индикаторы социального класса были неполны (только профессия отца), эмоциональную работу упоминало больше представителей среднего класса, чем выходцев из рабочей среды. Гендерные различия сохранились, когда была проведена проверка группы.

сы этих анкет: «Опишите реальную ситуацию, которая была для Вас важна и в которой Вы пережили глубокую эмоцию» и «Опишите как можно полнее и конкретнее реальную ситуацию, которая была для Вас важна и в которой Вы либо изменили ситуацию, чтобы она подходила к Вашим чувствам, либо изменили сами чувства, чтобы они подходили к ситуации». Вместе с двумя ассистентами я проанализировала ответы с точки зрения того, насколько осознается механизм возникновения эмоций²⁵. Подобно рыбаку, я просеяла эти ответы, чтобы посмотреть, что я найду, но в то же время я была нацелена на определенного рода добычу – в данном

²⁵ Исходно я задавала эти вопросы, чтобы получить описание разных стилей решения проблемы. Ответы разделились на четыре категории. Представители первой группы (инструменталисты) изображали себя меняющими мир, а не самих себя. Они говорили о чувствах как о руководстве к действию, его предполагаемой основе. Они не описывали чувства как нечто рушащееся перед лицом ситуативных преград или что-то, над чем надо «работать» или чем управлять. Представители второй группы (аккомодаторы) описывали себя меняющими отношение или поведение, но не лежащее в их основе чувство или ориентацию. Они говорили о мире как о неизменном, как о месте, которое требует некоторого поверхностного изменения себя. Аккомодаторы говорили, что не следуют своим «истинным» чувствам, которые при этом оставались «истинными» или неизменными. Третья группа (приспособленцы) сливалась с требованиями мира. Ее представители говорили о своей самости как текучей и податливой, а о мире соответственно – как о жестком и неподатливом. Они переживали свои чувства как недостаточно твердую основу для действия: сообщали, что чувства меняются не специальным усилием, а естественно, по ходу дела. К четвертой группе относились те, кого я позднее назвала «эмоциональными работниками». Они заняли активную позицию в отношении чувств и говорили: «я сам себя накрутил», «я подавил свой гнев», «я заставил себя получать удовольствие». Они адаптировались, но активно, а не пассивно.

случае признаки *воления* в том, как люди говорят о чувствах. Мои респонденты часто говорили о поступках, *вызванных* эмоциями: о том, как *пытались* влюбиться или *задушить* любовь, *пытались* почувствовать благодарность, *пытались* не впадать в депрессию, *сдерживали* гнев или *позволяли себе* грустить. Одним словом, они говорили об управляемых эмоциях. Понятие эмоциональной работы, разрабатываемое в главе 3, выросло из этого первоначального проекта.

Управлять личной любовью и ненавистью – значит участвовать в сложной личной эмоциональной системе. Когда отдельные элементы этой системы выставляются на рынке и продаются в качестве человеческого труда, они подгоняются под стандартизированные социальные формы. В этих формах чувства, которые инвестирует человек, истончаются, оказываются менее нагружены последствиями, но в то же время кажутся в меньшей степени исходящими *от* себя и обращенными к другим. По этой причине они больше подвержены отчуждению.

Я проследила два пути, по которым эмоциональная работа попадает на рынок. Во-первых, я вошла в мир бортпроводников и бортпроводниц. В качестве точки входа я выбрала *Delta Airlines* по нескольким причинам: они выплачивают большие премии за обслуживание, чем другие авиакомпании, их программа обучения бортпроводников, возможно, была лучшей в отрасли, их сервис занимает очень высокие места в рейтингах, их штаб-квартира расположена на

Юге и у них нет профсоюза для бортпроводников. По всем этим причинам требования компании *Delta* выше, а требования ее работников ниже, чем в других компаниях. Таким образом, *Delta* предъявляет слишком высокие требования ко всем бортпроводникам и бортпроводницам. В них резче проступают общие черты эмоциональной работы в публичной жизни.

Причина, по которой я акцентирую на этом внимание, — стремление показать, как далеко могут зайти требования к эмоциональному труду. Когда мы это сделаем, мы сможем определить точку отсчета, которая позволит оценивать требования других работ. Даже внутри авиационной отрасли эмоциональный труд сегодня заметен гораздо меньше, чем в середине 1950-х, когда самолеты были меньше, клиентура более эксклюзивной, а соотношение между количеством бортпроводников и пассажиров ниже. Мой тезис состоит в том, что, когда эмоциональный труд выводится на публичный рынок, он ведет себя как товар: спрос на него растет и падает в зависимости от конкуренции внутри отрасли.

Сфокусировавшись на компании с Юга, в которой нет профсоюза, но есть лучший центр подготовки, мы сможем приблизиться к фазе большого спроса на «товар» — умение управлять своими чувствами.

В *Delta* я собирала информацию разными способами. Во-первых, наблюдала. Глава учебного центра в Атланте, милая женщина лет пятидесяти, разрешила мне посещать занятия.

Я наблюдала за тем, как студенты учились обращаться с пассажирами и развозить еду, используя макет реального салона самолета. Я познакомилась с инструкторами, которые терпеливо объясняли мне свою работу. Они щедро делились со мной своим временем, рабочим и нерабочим: одна пригласила меня к себе на ужин, другие часто приглашали на ланч. За бесчисленными завтраками, ланчами и ужинами, а также в автобусе по дороге в аэропорт я беседовала со слушателями, проходившими начальный курс обучения, и с опытными бортпроводниками, посещавшими регулярные курсы повышения квалификации.

Я опросила двадцать руководящих лиц *Delta*, от вице-президента до менеджеров по кадрам, найму, обучению, продажам и бухгалтерии. Провела групповое интервью с семью супервайзерами. Я опросила четырех рекламных агентов, работавших в фирме, с которой у авиакомпании был рекламный контракт, и просмотрела всю рекламу *Delta* за тридцать лет на микрофильмах. Наконец, я проинтервьюировала двух менеджеров по связям с общественностью, которым было поручено мною «заниматься».

В дополнение к исследованиям в *Delta* я также понаблюдала за процессом найма бортпроводников в *Pan American Airlines* в Сан-Франциско. (*Delta* вежливо отказала мне в возможности понаблюдать за их процессом приема на работу.) Я присутствовала как на групповых, так и на личных собеседованиях с претендентами и слушала, как сотрудники отдела

кадров обсуждают кандидатов. Я также провела нерегламентированные интервью с тридцатью бортпроводниками в Сан-Франциско: двадцать пять из них были женщинами, пятеро – мужчинами. Среди авиакомпаний, в которых они работали, – *Pan American, TWA, World Airways, United, American, Delta*. Их средний возраст составлял 35 лет, и 40 % из них были женаты или замужем. Одна из них работала первый год, одна – двадцать первый. В среднем у них по одиннадцать лет стажа²⁶.

Выбор для изучения бортпроводников был также хорош с точки зрения понимания отношений гендера и работы (глава 5) по трем причинам. Во-первых, это не элитная профессия. У нас есть много прекрасных исследований женщин-врачей, юристов и ученых, но на удивление мало – секретарш, официанток и фабричных работниц. Бортпроводницы находятся где-то между этими категориями. Во-вторых, трудно найти работы, позволяющие нам сравнить опыт мужчин и жен-

²⁶ Хотя не предполагалось, что это объяснительное исследование будет репрезентативным, респонденты были не слишком далеки от общего портрета 5075 бортпроводников, работавших в *Pan American*: средний возраст опрошенных составлял 32,7 лет, 34 % были женаты или замужем, а их средний стаж работы составлял 5 лет. Приблизительно у четверти опрошенных отцы принадлежали к рабочему классу, у четверти – к нижним слоям среднего класса, а у половины были отцы с профессиями, относящимися к верхним слоям среднего класса. У половины матери были домохозяйками, а у второй половины работали на офисных работах или работах в сфере обслуживания, ни у кого матери не были профессионалами с высшим образованием. Средняя заработная плата бортпроводников в год составляла 16 250 долларов.

щин, делающих «одну и ту же» работу. Изучать секретарш – значит изучать почти только женщин, изучать летчиков – изучать почти только мужчин. У мужчин и женщин, работающих врачами и юристами, как правило, разные специализации и разная клиентура. А вот мужчины-бортпроводники делают ту же самую работу в том же самом месте, что и женщины, поэтому любые различия в опыте можно списать на гендер. В-третьих, во многих исследованиях проблемы женщин на работе путают с проблемой того, что они оказываются в меньшинстве в той или иной профессии. По крайней мере на этой работе ситуация обратная: мужчины составляют только 15 % бортпроводников. Они являются меньшинством, и, хотя принадлежность к меньшинству обычно играет против индивида, в случае мужчин-бортпроводников это не так.

Я опросила определенных людей, у которых была особая точка зрения на бортпроводников, например пятерых деятелей профсоюза, пытавшихся уговорить его несогласных членов принять контракт, который они только что предложили *American Airlines*, и врача-сексолога, который за десять лет практики приняла около пятидесяти бортпроводниц в качестве пациентов. Я наблюдала за программами повышения уверенности в себе, в которых разыгрывались взаимодействия с «проблемными» пассажирами. Я также могла бы упомянуть случайные разговоры (с секретарем на ресепшен в *Clipper Club* в *Pan American* и с двумя пилотами, готовив-

шими свой самолет к полету в Гонконг), экскурсию по самолету *Pan Am* и двухчасовое посещение бортовой кухни самолета *Delta*, когда бортпроводница в джинсах разгружала грязные подносы и рассуждала о том, как бы ей сбежать в юридическую школу.

Я проследила и еще один путь, по которому эмоциональная работа попадает на рынок. Бортпроводники выполняют эмоциональную работу, чтобы поднять статус клиентов и стимулировать своим дружелюбием продажи, но есть и другая сторона корпоративного шоу, представленная коллекторами, которые порой намеренно понижают статус клиента своим недоверием и гневом. В рамках мини-проекта я опросила пятерых коллекторов, начав с главы отдела выписки счетов *Delta*, у которого окна в кабинете выходили на огромный зал, в котором женщины разбирали счета.

Бортпроводник и коллектор, лицевая и обратная стороны капитализма, представляют собой две крайности профессионального спроса на чувства. Большую часть своих примеров я почерпнула из мира бортпроводников. Я не проводила полномасштабного исследования коллекторов, но мои интервью с ними подсказывают, что одни и те же принципы эмоционального труда применимы к самым разным работам и самым разным чувствам.

Затем я выбрала из трех этих пулов данных три образца эмоциональной системы. Первый, взятый из частных описаний студентов, раскрывает частную сторону эмоциональной

системы. Второй, взятый из мира бортпроводников, говорит о ее публичной лицевой стороне. Третий, взятый из мира коллекторов, говорит о ее публичной оборотной стороне. Предполагалось, что эта книга будет чем-то большим, чем просто эмпирический отчет. Она показывает то, что *лежит за* такого рода отчетом: ряд проиллюстрированных примерами идей о том, как общество использует чувства. Ее задача указать определенное направление и предложить читателю свежий ракурс. За исключением примеров, позаимствованных из литературы (которые указаны в примечаниях), все цитаты, которые я привожу, взяты из речи реальных людей.

Частное и коммерческое использование чувств

У ребенка, работающего в ужасающих условиях на английской обойной фабрике в XIX веке, и хорошо оплачиваемой американской бортпроводницы в XX веке есть нечто общее: чтобы выжить на работе, им приходится мысленно от нее отстраняться – рабочему на фабрике от своего собственного тела и физического труда, а бортпроводнице – от ее чувств и эмоционального труда. Маркс и многие другие рассказывали нам историю фабричного рабочего. Мне интересно рассказать историю бортпроводницы для того, чтобы дать более полное понимание цены того, что она делает. И я хочу положить в основу этой оценки предварительную де-

монстрацию того, что может случиться с любым из нас, когда он окажется отчужденным от своих чувств и управления ими.

Мы испытываем чувства. Но что такое чувство? Я бы хотела определить чувство (*feeling*), как и эмоцию, как чувство (*sense*), подобное слуху или зрению. Мы испытываем его, когда к телесным ощущениям примешивается то, что мы видим или воображаем²⁷. Как и слух, эмоции сообщают инфор-

²⁷ В целом термин *чувство* коннотирует более слабые физические ощущения – молчаливость, потливость, дрожь, – чем термин *эмоция*. Чувство в этом отношении – более слабая эмоция. В данном исследовании, учитывая его задачи, эти два термина являются взаимозаменяемыми. Позвольте мне вкратце указать на связь моего подхода к человеку как менеджеру своих эмоций с работами: Riesman 1953; Lifton 1970; Turner 1976. У Рисмена «человек, направляемый другими» отличается от «внутренне направляемого человека» в зависимости от того, к кому человек обращается за социальным руководством. «Человек, направляемый другими» обращается к своей ровне, «внутренне направляемый человек» – к интернализованным родителям (сверх-я). В рамках понятийного аппарата, который я использую, это может рассматриваться как альтернативный способ понимания правил для чувств, которые применяются к более узкой области «я» (к «я» как к менеджеру эмоций), находящейся в центре моего исследования. Лифтон постулирует новый, «протеистический» тип структуры характера, более гибкий и приспособляемый, чем предшествующие. Я разделяю с Лифтоном высокую оценку пластичного, социально податливого аспекта человеческого характера и того, как он может использоваться обществом. Но Лифтон фокусируется на *пассивной* способности к адаптации, вызванной отсутствием локальных связей, тогда как в центре моего внимания ее *активный* компонент. Тернер противопоставляет «институциональную самость» и «импульсивную самость» и указывает на социальную тенденцию к переходу от первой ко второй. Под институциональной самостью Тернер понимает индивида, который верит в то, что его «реальное я» лежит в поведении и чувствах, встроенных в институциональные роли. «Импульсивная самость» относится к индивиду, который располагает свое

мацию. У них есть, как выразился Фрейд в отношении тревоги, «сигнальная функция». Чувства помогают нам раскрыть свой взгляд на мир.

Мы часто говорим, что *стараясь* чувствовать. Но как мы можем это делать? Чувства, как я утверждаю, не хранятся «внутри» нас и они тоже поддаются управлению. «Поиски контакта» со своими чувствами и «стремление» чувствовать может быть частью процесса, который преобразует то, с чем

«реальное я» вне институциональных ролей. Я думаю, что отмеченная им тенденция реальна, и причиной этого может быть противоречие между двумя тенденциями, обе из которых относятся к индивидуализму. С одной стороны, индивидуализм как идея подразумевает ценность, приписываемую чувствам и воле человека. С учетом этой ценности повсеместно распространяется мнение, что нужно искать и раскрывать «истинные» чувства. (Люди, которым чужды идеи индивидуализма, не считают такие поиски необходимыми или даже не могут их помыслить. Это буржуазная роскошь, которую могут себе позволить только люди, не озабоченные проблемами выживания.) С другой стороны, работа не дает возможности выяснить, каково ваше истинное «я»: работ, на которых вы все контролируете и имеете власть (то есть работа для высших слоев среднего класса), не так много, чтобы удовлетворить спрос на них. Как указывает Браверман, число работ, с которыми можно идентифицироваться, падает. Вместе две эти тенденции ведут к распространению «импульсивной самости». Тернер делает вывод, что импульсивная самость менее социальна, менее отзывчива к притязаниям других. В свете моего тезиса импульсивная самость ничуть не менее социальна, скорее, она подчиняется иному набору правил и контролируется иным типом контрольной системы (правила для чувств и система персонального контроля обсуждаются в главе 8). Может показаться, что импульсивная самость будет меньше ценить *управление* эмоциями (отсюда термин *импульс*). Но для таких индивидов существуют иные правила. (Например, вы не можете думать о чем-то другом, когда произносите свою мантру. В гештальт-терапии вы не можете «витать у себя в голове».) «Импульсивная самость» не более других подчиняется импульсу.

мы хотим установить контакт или чем хотим управлять, собственно в чувство или эмоцию. Управляя чувствами, мы способствуем их возникновению.

Если это так, тогда то, что мы считаем внутренне присутствующим чувством или эмоцией, может всегда превратиться в социальную форму и найти применение в обществе. Подумайте о том, что происходит, когда переполняемые гневом молодые мужчины идут на войну или когда сторонники с энтузиазмом устраивают марш в поддержку своего короля, муллы или футбольной команды. Частная социальная жизнь, возможно, всегда требовала управления чувствами. На вечеринке гость изображает веселье из уважения к хозяину, на похоронах – подобающую случаю печаль. Каждый предлагает чувство как сиюминутный вклад в коллективное благо. Учитывая отсутствие в английском языке слова, которое бы обозначало чувство как вклад в группу (которое в культуре хо-пи с ее большей ориентированностью на группу называется *arofa*), я предлагаю концепцию обмена дарами²⁸. Подавленный гнев, вымученная благодарность и задушенная в себе зависть – это дары, которыми обмениваются родитель и ребенок, жена и муж, друзья и любовники. Я постараюсь проиллюстрировать сложное устройство мира этих даров, показать, какую форму они принимают, и выяснить, как они совершаются и как ими обмениваются.

Почему наши акты управления эмоциями складываются в

²⁸ Понятие *arofa* обсуждается в: Lee 1959.

социальные закономерности? Я полагаю, что, когда мы стараемся чувствовать, мы применяем скрытые правила для чувств, о которых будет говориться в главе 4. Мы говорим: «Я не должен так раздражаться из-за того, что она сделала» или «Учитывая наш договор, я не должен чувствовать ревности». Акты управления эмоциями – это не просто частные акты. Они используются в обмене в соответствии с правилами для чувств. Правила для чувств – это стандарты, применяемые в эмоциональном разговоре для определения того, что должны мы и что должны нам в валюте чувств. Они помогают понять, что «причитается» в каждой отношениях, в каждой роли. Мы отдаем друг другу дань в валюте управления чувствами. В каждой интеракции мы платим. Переплачиваем, недоплачиваем, мошенничаем с оплатой, признаем свои долги, делаем вид, что платим, или признаем то, что эмоционально причитается другому человеку. Тем самым, как я обсуждаю в главе 5, мы искренне пытаемся быть цивилизованными.

Поскольку распределение власти и авторитета в некоторых отношениях частной жизни не являются равноправным, акты управления эмоциями тоже могут быть неравными. Мириады сиюминутных актов образуют часть того, что мы обозначаем терминами *отношение* и *роль*. Подобно крошечным точкам на картинах Сера, микроакты управления эмоциями через повторение и изменение с течением времени образуют движение формы. Некоторые формы выражают

неравенство, другие – равенство.

Что происходит, когда управление эмоциями начинает продаваться в качестве труда? Что происходит, когда правила для чувств, подобно правилам демонстрации поведения, устанавливаются не путем частных переговоров, а по правилам компании? Что происходит, когда социальные взаимодействия не меняются или прекращаются, как в частной жизни, но ритуально закрепляются и становятся неустраняемыми?

Что происходит, когда демонстрация эмоций, которые один человек должен проявлять по отношению к другому, отражает некоторое присущее ему изначально неравенство? Авиапассажиры могут решить не улыбаться, но бортпроводница обязана не только улыбаться, но выработать у себя теплоту, которая будет стоять за этой улыбкой. Иными словами, что случается, когда происходит *трансмутация* наших частных способов использования чувств? Порой требуется громкое слово, чтобы обозначить единую закономерность событий, которые в противном случае оказались бы совершенно несвязанными друг с другом. Слово, которое я предлагаю, – «трансмутация». Когда я говорю о трансмутации эмоциональной системы, я хочу указать на связь между частным актом, например приложенными стараниями получить удовольствие от вечеринки, и публичным актом, например стараниями вызвать у себя добрые чувства к клиенту. Я имею в виду отношения между частным актом, например попыткой

приглушить свою симпатию к какому-то человеку у того, кто переживает сильную любовь, и публичным актом коллектора, подавляющего в себе эмпатию к должнику. Под громкой фразой «трансмутация эмоциональной системы» я понимаю все, что мы делаем в частном порядке, зачастую бессознательно, с чувствами, которые сегодня все чаще оказываются в центре внимания крупных организаций, социальной инженерии и погони за прибылью.

Старания чувствовать то, что человек хочет, ожидает или полагает необходимым чувствовать, вероятно, так же стары, как и сами эмоции. Следование правилам для чувств или отклонение от них тоже не в новинку. В организованном обществе правила, возможно, никогда не применялись только к поведению, которое можно наблюдать. «Преступления сердца» признавались издавна, потому что предписания издавна охраняли «предварительные реакции» сердца: в Библии говорится «Не возжелай жены ближнего своего» не только за тем, чтобы избежать действий под воздействием чувств. Нововведением нашего времени стало превалирование *инструментальной установки* в отношении нашей врожденной способности сознательно и активно играть на гамме чувств ради частной цели и ее воспитание и управление ею, которые осуществляют крупные организации.

Эта трансмутация частного использования чувств влияет на оба пола и на различные социальные классы совершенно по-разному, как показывают главы 7 и 8. По традиции

управление эмоциями лучше понималось и чаще использовалось женщинами в качестве одного из даров, которые они обменивали на экономическую поддержку. Особенно среди находящихся на иждивении женщин из среднего и высшего класса было принято брать на себя работу по созданию эмоционального тона социальных интеракций: выражать показную радость рождественским подаркам, которые открывают другие, создавать чувство удивления на днях рождения или выказывать тревогу при появлении мыши на кухне. Гендер не единственный определяющий фактор в навыке подобного управляемого выражения эмоций и эмоциональной работе, необходимой, чтобы в этом выражении преуспеть. Но мужчины, хорошо делающие эту работу, имеют чуть меньше общего с другими мужчинами, чем женщины, которые в этом сильны, – с другими женщинами. Когда «женское» искусство соблюдения *частных* эмоциональных конвенций становится публичным, оно привязывается к иному распределению затрат и прибылей.

Точно так же эмоциональный труд по-разному воздействует на разные социальные классы. Если на эмоциональном труде специализируются женщины, то есть менее привилегированный пол, то, кажется, средние и высшие слои классовой системы требуют его больше всего. А родители, занимающиеся эмоциональным трудом на работе, сообщают своим детям о том, как важно управлять эмоциями, и подготовят их к обучению навыкам, которые могут им потребоваться на

будущей работе.

В целом низшие классы и рабочий класс больше работают с вещами, а средние и высшие классы – с людьми. Работающие женщины чаще имеют дело на работе с людьми, чем мужчины. Таким образом, в общественном и коммерческом использовании чувств наблюдаются и гендерные, и классовые закономерности. В этом состоит мой социальный тезис.

Но есть еще и личный тезис. У эмоциональной работы есть своя цена: она влияет на то, до какой степени мы прислушиваемся к чувствам и иногда на нашу способность чувствовать. Управление чувствами – искусство, имеющее фундаментальное значение для цивилизованной жизни, и я предполагаю, что в более широкой перспективе фундаментальная выгода оправдывает цену. В «Недовольстве цивилизацией» Фрейд утверждал нечто подобное о сексуальном инстинкте: каким бы приятным он ни был, в конечном счете нам хватает ума отказываться от полного его удовлетворения. Но когда трансмутация частного использования чувств успешно завершится – когда мы успешно передадим свои чувства инженерам отношений между работником и клиентом, – мы, возможно, расплатимся за это тем, как мы прислушиваемся к нашим чувствам, и тем, что они так или иначе сообщают нам о нас самих. Когда ускорение человеческого конвейера усложняет предоставление «подлинной» личной услуги, работник может отказаться выполнять эмоциональный труд и взамен давать только истонченный слой вы-

мученных чувств. Тогда изменится цена: наказанием станет ощущение фальши или неискренности. Короче говоря, когда трансмутация действует, работник рискует потерять сигнальную функцию чувств. Когда она не действует, есть риск потерять сигнальную функцию их демонстрации.

Определенные социальные условия увеличили затраты на управление чувствами. Одно из них – общая непредсказуемость нашего социального мира. Обычные люди в наши дни проходят через множество социальных миров и познают десятки социальных ролей. Сравните это с жизнью ученика пекаря из XIV века, описанной в книге Питера Лэслетта «Мир, который мы потеряли»: эта жизнь начиналась и заканчивалась в одном и том же месте, профессии, семье, с одним и тем же мировоззрением и с одними и теми же правилами²⁹. Сегодня обстоятельства все реже подсказывают свое правильное истолкование или ясно и понятно указывают, какое чувство и к кому следует испытывать, когда и как. В результате мы, как современные люди, все больше тратим времени на раздумья о вопросе: «Что я должен чувствовать в этой ситуации?». Как ни странно, второе условие, более подходящее для ученика пекаря из книги Лэслетта, никуда не исчезло в более современные и текущие времена. Кажется, мы продолжаем спрашивать себя: «Кто я?» так, словно на этот вопрос может быть дан один-единственный четкий ответ. Мы по-прежнему ищем твердое, предсказуемое ядро нашей лично-

²⁹ Laslett 1968; Stone 1965; Swidler 1979.

сти, даже если условия для существования такой личности давно уже исчезли.

Сталкиваясь с двумя этими условиями, люди обращаются к чувствам для того, чтобы понять, где они находятся, или по крайней мере каковы их реакции на данное событие. То есть в отсутствие бесспорных внешних принципов, которыми можно было бы руководствоваться, сигнальная функция эмоции приобретает большее значение, и коммерческое искажение, порожаемое менеджментом чувств, становится еще важнее в качестве цены, которую платит человек.

Ответом на все эти проблемы нам вполне может показаться все большее одобрение, которым теперь пользуется неуправляемое сердце, большая ценность, которую ныне приписывают «естественности» или спонтанности. По иронии судьбы люди, подобные благородному дикарю у Руссо, который улыбался только «естественно», без какой бы то ни было задней мысли, едва ли годятся для работы официантом, менеджером в гостинице или бортпроводником. Большое почтение к «естественным чувствам», таким образом, может совпадать с навязываемой культурой необходимостью развивать в себе их полную противоположность – инструментальное отношение к чувствам. По этой причине мы носимся со спонтанными чувствами так, как будто это дефицитный и ценный ресурс: мы поднимаем его на щит как добродетель. Не будет преувеличением сказать, что мы наблюдаем призыв к сохранению «внутренних ресурсов», к тому,

чтобы уберечь от вмешательства корпорации и навсегда сохранить в «диком состоянии» еще одну неосвоенную природную зону.

Со все большим восхвалением спонтанности пришли и шутки о роботах. Они играют на конфликте между человечностью – то есть наличием чувств – и положением винтика в социально-экономической машине. Очарование маленького робота R2-D2 из «Звездных войн» в том, что он кажется таким человечным. Такие фильмы возвращают нам уже знакомое в инверсированном виде: каждый день за пределами кинотеатра мы наблюдаем людей, которые проявляют чувства с автоматизмом роботов. Сегодня эти двусмысленности стали забавными.

И растущее прославление спонтанности, и шутки о роботах говорят о том, что в области чувств 1984 год из романа Оруэлла уже незаметно наступил, оставив позади смех и, возможно, идею выйти из данного затруднения в частном порядке.

Чувство как подсказка

Люди отчуждены друг от друга, так что каждый пытается тайно сделать другого своим орудием и со временем эти старания описывают полный круг. Человек делает орудием себя самого тоже и отчуждается от себя.

Чарльз Райт Миллс³⁰

Однажды в учебном центре по подготовке бортпроводников *Delta Airlines* инструктор окинула взглядом лица двадцати пяти участников ее ежегодного семинара по самоосознанию, который компания проводила совместно с курсами повышения квалификации по поведению в чрезвычайной ситуации, требуемыми Федеральной авиационной комиссией, и заявила: «Это занятие посвящено мыслительным процессам, действиям и чувствам. Я в него верю. Если бы не верила, то не могла бы стоять тут перед вами и проявлять энтузиазм». Она хотела сказать следующее: «Будучи искренней, я не могу говорить вам одно, а думать другое. Рассматривайте факт моей искренности и энтузиазма как подтверждение ценности техник управления эмоциями, о которых я собираюсь рассказать».

³⁰ Mills 1956, p. 188.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.