

Lavoro emotivo, lavoro emozionale e strutture sociali nel contributo di Arlie Hochschild

Alessandro Pratesi

1. Cenni biografici

Arlie Russell Hochschild, nata a Boston (US) il 15 gennaio 1940, è emerita di sociologia all'Università della California, Berkeley. Nel corso della sua lunga carriera, Hochschild si è concentrata sullo studio delle emozioni alla base dei comportamenti umani e della vita sociale. È autrice di numerosi libri, tra cui, recentemente, *Strangers in Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right* (2016). In molti dei suoi lavori più noti continua la tradizione critica di Charles Wright Mills, evidenziando in maniera efficace le connessioni tra *questioni private e problemi pubblici*.

2. Introduzione

Se è indubbio che ad Arlie Russell Hochschild sia attribuibile il merito di aver dato l'avvio a quella branca della sociologia nota come *sociologia delle emozioni*, è altrettanto evidente che il contributo dell'autrice alla disciplina si estende ben oltre i confini di questo ormai fiorente settore di ricerca. Un settore di ricerca che inizia a svilupparsi soprattutto nella seconda metà degli anni Settanta proprio a partire dall'approccio interazionista/costruttivista della Hochschild (1975, 1979) e da quello positivista di Thodore Kemper (1981).

Tra le numerose e felici innovazioni teoriche introdotte dall'autrice, probabilmente il concetto di *lavoro emozionale* rappresenta uno dei contributi più signi-

Alessandro Pratesi, University of Florence, Italy, a.pratesi@unifi.it, 0000-0002-1593-2375

Referee List (DOI 10.36253/fup_referee_list)

FUP Best Practice in Scholarly Publishing (DOI 10.36253/fup_best_practice)

Alessandro Pratesi, *Lavoro emotivo, lavoro emozionale e strutture sociali nel contributo di Arlie Hochschild*, © Author(s), CC BY 4.0, DOI 10.36253/979-12-215-0319-7.118, in Giovanni Mari, Francesco Ammannati, Stefano Brogi, Tiziana Faitini, Arianna Fermani, Francesco Seghezzi, Annalisa Tonarelli (edited by), *Idee di lavoro e di ozio per la nostra civiltà*, pp. 1019-1026, 2024, published by Firenze University Press, ISBN 979-12-215-0319-7, DOI 10.36253/979-12-215-0319-7

ficativi e duraturi. Secondo Hochschild, lungi dal configurarsi come fenomeni che riguardano esclusivamente la sfera individuale, l'espressione e la gestione delle emozioni rappresentano dei processi sociali. In altri termini, ciò che le persone provano ed esprimono è intrinsecamente connesso a norme sociali, fattori culturali e posizionamento sociale. Laddove consapevolezza, espressione e gestione delle emozioni si acquisiscono attraverso il processo di socializzazione che investe in gran parte la sfera privata, è soprattutto nella sfera pubblica che tali elementi si consolidano e si sviluppano ulteriormente.

Il *lavoro emozionale* rappresenta la forma che questi elementi assumono in ambito lavorativo nel momento in cui vengono incorporati nei requisiti professionali e nelle aspettative di rendimento del datore di lavoro. Introdotto per la prima volta nel libro *The Managed Heart* (1983), il concetto di lavoro emozionale, oltre a rendere visibile un aspetto del tutto inesplorato e inedito, ma cruciale, delle dinamiche sottintese nel mercato del lavoro, ha segnato l'inizio di una serie di dibattiti teorici volti a comprendere questioni come lo sfruttamento, la disuguaglianza e l'alienazione dei lavoratori superando una mera impostazione materialistica ed economicistica, seppur situandosi nel contesto di un'analisi marxista classica.

In questo senso, al di là di certe incoerenze, ambiguità teoriche e lacune che nel corso degli anni sono state evidenziate da alcuni autori, le principali argomentazioni della Hochschild rimangono ancora adesso molto convincenti. Tra queste, il fatto che la mercificazione delle emozioni rappresenta una variante estremamente alienante del lavoro salariato che costringe sistematicamente i lavoratori a confrontarsi con una battaglia quotidiana per conciliare richieste lavorative 'emozionali' sempre più pressanti con la salvaguardia di un senso di sé dignitoso.

In quello che segue, per prima cosa si chiariscono i concetti di *lavoro emotivo* e di *lavoro emozionale* e le loro molteplici implicazioni; in seguito si illustra in che modo tali concetti rappresentino un elemento chiave per comprendere le strutture di genere e quindi per visualizzare la relazione tra dimensioni micro e macro; infine si evidenzia l'attualità delle teorizzazioni della Hochschild.

3. Il *lavoro emotivo* e il *lavoro emozionale*

Una prima distinzione concettuale che si rende necessaria è quella che l'autrice fa tra *emotional labor* ed *emotion work*. Il 'lavoro emotivo' (*emotion work*) è il processo di gestione e manifestazione delle emozioni nella sfera privata degli individui, ad esempio in famiglia, tra gli amici ecc. Nonostante si tratti di un lavoro performato nella sfera privata piuttosto che in quella pubblica e svincolato da obbligazioni di tipo contrattuale tipiche del lavoro retribuito, il lavoro emotivo possiede diversi elementi di connessione con il lavoro emozionale. Il 'lavoro emozionale' (*emotional labor*), invece, comporta la commercializzazione dei sentimenti dei lavoratori e delle lavoratrici attraverso la trasmutazione dei sentimenti della 'sfera privata' in un pacchetto di emozioni che viene consumato dal cliente sotto forma di interazione di servizio mercificata.

Secondo le argomentazioni della Hochschild, i lavoratori nel settore dei servizi alla persona, sui quali si concentra soprattutto la sua ricerca¹, vengono pagati per vendere le loro emozioni, che divengono in questo modo una merce. Sempre più professioni nelle società occidentali posseggono questa caratteristica. Il processo ha l'effetto di alienare i lavoratori in prima linea dal loro prodotto emotivo, attraverso la sottrazione da parte del management della proprietà formale e del controllo da parte dei lavoratori dei propri stati d'animo e della loro manifestazione. Sostanzialmente, si tratta di una forma di controllo e di gestione delle proprie emozioni applicato all'ambito lavorativo. Ovviamente, alcune professioni comportano un maggior grado di lavoro emozionale di altre, cioè un maggiore impegno indirizzato a provare e manifestare agli altri le sensazioni più adeguate. Quest'ultimo aspetto mostra connessioni dirette con un altro concetto fondamentale sviluppato dalla Hochschild, quello delle «regole emozionali» (*feeling rules*), che l'autrice aveva già introdotto in una pubblicazione precedente (1975) e in base al quale gli individui seguono precise indicazioni riguardo alle emozioni che sono ritenute più adeguate ed opportune in determinati contesti, pena la condanna all'imbarazzo o alla pubblica umiliazione di goffmaniana memoria.

4. Dalla regolazione alla mercificazione dei sentimenti

Laddove il *lavoro emotivo* (*emotion work*) che viene svolto nelle attività quotidiane non professionali si caratterizza per un evidente valore d'uso, nel senso che permette di muoversi nel complesso mondo delle interazioni seguendo la succitata *road map* emozionale, il *lavoro emozionale* (*emotional labor*) possiede anche un valore monetario, nel senso che l'infrazione delle regole emozionali può comportare esiti diversi in termini di occupabilità, carriera, premi e incentivi, punizioni o strategie di dissuasione o scoraggiamento.

Al concetto di lavoro emozionale si lega pertanto quello della «mercificazione del sentimento», che si riferisce al fatto che «quando la *hostess* di volo fornisce ai passeggeri la sua calda rassicurazione, costruita ma quasi genuina, ciò che viene venduto come aspetto della forza lavoro è proprio la recitazione profonda» (Hochschild 2006, 116) e che varia sulla base dei settori di occupazione e delle classi sociali (Iagulli 2009), dal momento che

per le professioni delle classi operaie sono [...] più importanti il comportamento esterno del lavoratore e ciò che ne deriva: la componente dell'automobile ben assemblata, il camion guidato per 1000 chilometri, la strada riparata (Iagulli 2009, 116-17).

Le osservazioni della Hochschild non hanno tanto a che fare con il successo o meno della prestazione di un bene emozionale – ad es. un sorriso forzato

¹ Come, ad esempio, *hostesses* e *stewards*, camerieri e cameriere, commessi e commesse, esattori delle imposte ecc.

– quanto piuttosto con la negoziazione che alcuni lavoratori compiono per imparare a sorridere in modo adeguato e credibile. Nelle descrizioni dell'autrice, la tensione tra i sentimenti reali e profondi dei lavoratori e l'aspettativa di prestazioni lavorative ottimali suggerisce che il lavoro emotivo rappresenta qualcosa di più del mero offrire un servizio con un sorriso. Si tratta piuttosto di una componente aggiuntiva del lavoro in cui si è costretti a mostrare una parvenza di emozioni autenticamente positive, anche quando si provano sentimenti negativi o ambivalenti. Tutto questo, come ci ricorda tra gli altri Veldstra (2020), si inserisce in un contesto lavorativo fortemente condizionato dall'ascesa di logiche neoliberiste che, a partire dagli anni '80, hanno trasferito la responsabilità del successo produttivo dalle aziende ai singoli individui (Sennett 1998; Boltanski e Chiapello 2005; Fleming 2009; McRobbie 2016).

Poiché i condizionamenti sociali influiscono sulle emozioni, soprattutto a livello delle loro manifestazioni, anche quando un soggetto si trova (o crede di trovarsi) in un contesto privato il lavoro sulle emozioni non si interrompe, sebbene in tale contesto le pressioni dirette a regolare le proprie emozioni possono diminuire sostanzialmente. Inoltre, se all'inizio il termine lavoro emozionale era soprattutto applicato al lavoro retribuito, più recentemente è stato utilizzato anche per tutti quei contesti in cui la regolazione e il controllo delle emozioni avvengono in nome di forme di profitto più intangibili, come ad esempio l'approvazione sociale, la reputazione professionale o il consolidamento di relazioni personali e della propria immagine. Il termine si riferisce infine anche a contesti in cui il lavoratore non è il (principale) beneficiario del proprio lavoro né è in grado di esercitare un elevato controllo sulle condizioni in cui il lavoro viene svolto, diventando pertanto soggetto ad un più elevato livello di sfruttamento emotivo (Rietti 2009).

5. L'intreccio con la questione di genere e i legami non evidenti tra dimensione micro e macro

Sono soprattutto le donne a pagare il costo più elevato del lavoro emozionale, e questo per vari motivi legati al fatto che esse hanno minor accesso a risorse di tipo economico, potere, autorità e status. Secondo Hochschild, il fatto che le donne tendano ad essere confinate in uno strato sociale subordinato ha quattro conseguenze principali. In primis, dato che esse dipendono dagli uomini per il sostegno finanziario, l'emozione può diventare un bene che viene scambiato in relazioni significative, e questo mostra dei legami evidenti col lavoro successivo dell'autrice (2003) ma anche con i lavori di Zelizer (2005) e Illouz (2007). Inoltre, è più probabile che alle donne venga richiesto un controllo maggiore di emozioni negative, come la rabbia e l'aggressività, viste come connaturate alla natura maschile e fortemente stigmatizzate quando associate a quella femminile. Un'altra conseguenza particolarmente rilevante della disparità di genere, è che le donne sono più spesso impiegate professionalmente nel lavoro sulle emozioni: come infermiere che assistono piuttosto che i medici che effettuano diagnosi, maestre di scuola elementare che accudiscono piuttosto che accademici

che ricercano, commesse nei negozi che si prendono cura dei clienti piuttosto che managers che gestiscono l'organizzazione e lo sviluppo aziendale, e così via. Infine, la loro posizione subordinata espone le donne ad un più alto rischio di aggressioni o abuso di tipo fisico o verbale.

È più probabile che alle donne venga richiesto di dominare rabbia e aggressività e di presentarsi come "gentili". Per gli uomini, il compito socialmente assegnato di attaccare chi infrange le regole di vario tipo comporta il compito privato di dominare la paura e la vulnerabilità. Terzo aspetto, meno notato, la generale subordinazione delle donne lascia a ogni singola donna uno "scudo di status" più debole contro i sentimenti alterati altrui (Hochschild 1983, 163-64).

Tutto ciò si lega a sovrastrutture ideologiche chiaramente infondate costruite sul pensiero dicotomico che oppone ragione e sentimento, agire razionale ed emozioni, maschile e femminile. Nel pensiero occidentale moderno, la razionalità è vista come un elemento che regola e controlla le emozioni e che viene tipicamente associato alla sfera maschile. Per secoli, l'agire razionale visto come anticipatore di verità oggettive e universali e garante dell'ordine sociale è stato strumentalmente contrapposto alle pericolose forze biologiche delle emozioni e delle passioni irrazionali, tipicamente associate alla sfera femminile e anticipatrici di caos e di anarchia. Secondo gli stereotipi di tale pensiero dicotomico, «le menti razionali maschili» produrrebbero cultura e beni di vario tipo nello spazio pubblico, mentre «i corpi irrazionali femminili» sarebbero deputati a riprodurre la natura (attraverso il parto) nello spazio familiare privato. Questa visione dicotomica che oppone razionalità ed emozioni, la cui fallacia è stata mostrata a più riprese in diversi ambiti disciplinari (Damasio 1994; 2003) ci racconta una storia molto chiara sulla moderna visione genderizzata del mondo borghese del XIX secolo, che ad oggi non è stata superata.

Secondo Hochschild, la posizione socialmente subordinata delle donne le costringe a un doppio carico di lavoro sulle emozioni, sia nella sfera professionale (del *lavoro emozionale*) che in quella privata (del *lavoro emotivo*). Il modo in cui le strutture di genere vengono quotidianamente riprodotte all'incrocio tra sfera pubblica e privata emerge in maniera chiara anche nei successivi lavori dell'autrice, e in particolare in *The Second Shift* (1989) e *The Time Bind* (1997).

6. Riflessioni conclusive: l'attualità delle teorizzazioni della Hochschild

Le osservazioni di Hochschild sulle conseguenze provocate dal lavoro sulle emozioni (sia esso in ambito pubblico o privato) sono più che mai attuali. I dibattiti sul lavoro emotivo e sul lavoro emozionale continuano a basarsi sul contributo pionieristico dell'autrice americana. Pubblicato nel clima aspro e neoconservatore degli Stati Uniti di Reagan, *The Managed Heart* denunciava e si opponeva con determinazione ai danni provocati dall'espansione della domanda di mercificazione delle emozioni sotto forma di servizio al cliente. Le argomentazioni principali e le conclusioni politiche di questo lavoro sono quindi ancora oggi molto rilevanti per le analisi critiche del neoliberismo, del potere aziendale e del consumismo, ma

anche per gli attuali movimenti anticapitalisti che portano avanti le loro battaglie a partire da slogan come «il nostro mondo non è in vendita».

Dopo *The Managed Heart*, la tesi sul lavoro emotivo di Hochschild ha generato una vasta gamma di studi sul mondo del lavoro che hanno evidenziato come le emozioni rappresentino una componente fondamentale di ogni tessuto organizzativo. Tutti i tipi di organizzazioni possono infatti essere considerati in termini di vere e proprie arene emozionali, all'interno delle quali le emozioni costituiscono una dimensione cruciale sia per la definizione degli ambienti di lavoro che per la definizione e negoziazione dei comportamenti individuali. Benché tali studi si diversifichino nel modo e nel grado in cui accolgono l'esplicita condanna di Hochschild del lavoro emotivo come forma di alienazione, essi tendono a condividere un'implicita accettazione della sua natura di sfruttamento e subordinazione. Alcuni autori hanno esteso la tesi di Hochschild per includere nuove dimensioni (Brook 2009), altri hanno sviluppato ulteriormente la dimensione femminista dei dibattiti sul lavoro emotivo, incentrata sulla mercificazione delle emozioni nelle organizzazioni, socialmente riprodotta e basata sul genere, e sulla relativa femminilizzazione della maggior parte dei lavori di servizio (Fineman 2005; Colley 2006; Lewis and Simpson 2007).

Più di recente, le analisi critiche sul carattere precario, flessibile e irregolare delle nuove forme di lavoro si sono concentrate sul modo in cui emozioni, sentimenti, relazioni e affetti divengono nuove merci da produrre e capitalizzare coinvolgendo l'intera soggettività di lavoratori e lavoratrici. La posta in gioco della domanda di lavoro emotivo è più alta quando si interseca con il fenomeno della precarietà. In tale contesto, le dinamiche emotive tra il lavoratore e il luogo di lavoro sono rapportabili a ciò che Berlant (2011) descrive in termini di *ottimismo crudele*, una struttura affettiva tipicamente contemporanea definita dalla netta sensazione che gli obiettivi che si perseguono o si desiderano costituiscano anche degli ostacoli al proprio benessere. Nel contesto del lavoro precario, tutto questo si traduce in un insieme di effetti positivi ideologicamente imposti che vanno a vantaggio del profitto senza migliorare la qualità della vita del lavoratore. Il lavoro emotivo richiesto ai/alle lavoratori/lavoratrici precari/e nelle economie affettive, più che un concreto attaccamento al lavoro, comporta la capacità di sopportare le emozioni negative che accompagnano gli elevati costi personali implicati in molte forme di lavoro neoliberale (Veldstra 2018).

Il modello di Hochschild del lavoro emotivo è quello di un luogo in cui il consenso, l'indifferenza e la resistenza consapevole dei lavoratori sono sempre presenti, ma sono inevitabilmente messi in ombra dall'impatto deleterio che la mercificazione delle emozioni ha sugli individui. Se da un lato esiste il rischio che la separazione del concetto di lavoro emotivo dalle sue basi teoriche più ampie possa ridurre la potenza e il potere esplicativo, dall'altro la sua teorizzazione lascia spazio sufficiente per l'emergere di un'analisi più rigorosa e politicamente rilevante, che restituisca alla teoria dell'alienazione di Marx l'intero potere esplicativo della sua applicazione al lavoro emotivo (Brook 2009). In questo senso, appare evidente quanto una solida e incisiva critica del lavoro emotivo riveli ad oggi tutta la sua importanza, soprattutto in un'epoca di crescente resistenza globale alla mercificazione dilagante.

Riferimenti bibliografici

- Berlant, L. 2011. *Cruel optimism*. Durham: Duke University Press.
- Boltanski, L., and E. Chiapello. 2005. *The new spirit of capitalism*. New York: Verso.
- Brook, P. 2009. "The Alienated Heart: Hochschild's 'emotional labour' thesis and the anticapitalist politics of alienation." *Capital & Class* 33, 2: 7-31.
- Colley, H. 2006. "Learning to labour with feeling: Class, gender and emotion in childcare education and training." *Contemporary Issues in Early Childhood* 7, 1: 15-29.
- Damasio, A. 1994. *Descartes' error: Emotion, Reason and the Human Brain*. New York: Grosst/Putnam.
- Damasio, A. 2003. *Looking for Spinoza: Joy, sorrow, and the feeling brain*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt.
- Fineman, S. 2005. "Appreciating emotion at work: Paradigm tensions." *International Journal of Work Organisation and Emotion* 1, 1: 4-19.
- Fleming, P. 2009. *Authenticity and the cultural politics of work: new forms of informal control*. Oxford: Oxford University Press.
- Hochschild, A. R. 1975. "The sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities." In *Another Voice. Feminist Perspectives on Social Life and Social Science*, Doubleday, edited by M. Millman, and R. Kanter, 280-307. New York: Garden City.
- Hochschild, A. R. 1979. "Emotion work, Feeling Rules, and Social Structure." *American Journal of Sociology* 85: 551-75.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. 1989. *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*. New York: Penguin Books.
- Hochschild, A. R. 1997. *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*. New York: Metropolitan Books.
- Hochschild, A. R. 2003. *The Commercialization of Intimate Life. Notes from Home and Work*. Berkeley-Los Angeles-London: University of California Press.
- Iagulli, P. 2009. "Sulla sociologia delle emozioni di Arlie Russell Hochschild." *Studi di Sociologia* 2: 189-206.
- Illouz, E. 2007. *Cold intimacies: the making of emotional capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Lewis, P., and R. Simpson, edited by. 2007. *Gendering Emotions in Organizations*. London: Palgrave Macmillan.
- McRobbie, A. 2016. *Be creative: making a living in the new culture industries*. Cambridge: Polity Press.
- Riatti, S. 2009. "Emotion-Work and the Philosophy of Emotion." *Journal of Social Philosophy* 40, 1: 55-74.
- Sennett, R. 1998. *The corrosion of character: the personal consequences of work in the new capitalism*. New York: W. W. Norton & Company.
- Veldstra, C. 2020. "Bad feeling at work: emotional labour, precarity, and the affective economy." *Cultural Studies* 34, 1: 1-24.
- Zelizer, V. 2005. *The Purchase of Intimacy*. Princeton: Princeton University Press.

Altri riferimenti bibliografici

- Hochschild, A. R. 1975. "The sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities." In *Another Voice. Feminist Perspectives on Social Life and Social Science*, edited by M. Millman, and R. Kanter, Doubleday, 280-307. New York: Garden City.

- Hochschild, A. R. 1979. "Emotion work, Feeling Rules, and Social Structure." *American Journal of Sociology* 85: 551-75.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. 1989. *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*. New York: Penguin Books.
- Hochschild, A. R. 1990. "Ideology and emotion management: A perspective and path for future research." In T. D. Kemper, *Research agendas in the sociology of emotions*, 117-42. New York: State University of New York.
- Hochschild, A. R. 1997. *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*. New York: Metropolitan Books.
- Hochschild, A. R. 2002. *Global woman: Nannies, maids, and sex workers in the new economy*, edited by B. Ehrenreich, A. R. Hochschild. New York: Metropolitan.
- Hochschild, A. R. 2003. *Hochschild, A., 2003. The Commercialization of Intimate Life. Notes from Home and Work*. Berkeley-Los Angeles-London: University of California Press.
- Hochschild, A. R. 2009. "Can emotional labor be fun?" *Work, Organization and Emotion* 3, 2: 112-19.
- Hochschild, A. R. 2012. *The Outsourced Self: Intimate Life in Market Times*. New York: Metropolitan Press.
- Hochschild, A. R. 2015. "Global care chains and emotional surplus value." In *Justice, politics, and the family*, 249-61. London: Routledge.
- Hochschild, A. R. 2016. "The Ecstatic Edge of Politics: Sociology and Donald Trump." *Contemporary Sociology* 45, 6: 683-89.
- Hochschild, A. R. 2018. *Strangers in their own land: Anger and mourning on the American right*. New York: The New Press.