

DE EMOTIESOCIOLOGIE VAN ARLIE HOCHSCHILD¹

Voor Arlie Hochschild zijn emoties niet los te maken van het benoemen, interpreteren en bewerken ervan. Hochschild's belangrijkste bijdrage aan de sociologie is dat ze het interpretatieve, symbolisch-interactionistische perspectief uitbreidt tot gevoelens. Ze onderzoekt in haar werk de actieve rol van mensen in hun eigen gevoelsleven, de manier waarop mensen met hun eigen gevoelens omgaan, en de regels die ze daarop toepassen. Haar analyses beperken zich echter tot het leggen van relaties tussen gevoelens, gevoelsbewerking, gevoelsstandaarden en gedrag, zonder dat ze deze in verband brengt met bredere interdependenties.

Inleiding

Mensen hebben gevoelens, maar die formulering is simplistisch. Mensen doen ook van alles met hun gevoelens, op een bewust en onbewust niveau. Ze registreren ze, denken erover na en interpreteren ze, ze proberen hun gevoelens te begrijpen, te beoordelen en te bewerken.² Ze gebruiken ze als signalen, ze laten zich erdoor wegvoeren of ze verzetten zich ertegen. Soms slagen ze in hun pogingen tot regulering van eigen emoties, vaak ook niet. Gevoelens zijn geen puur biologische reacties.

Arlie Hochschild was nog heel jong toen ze dat ontdekte. Zij plaatst dat inzicht in haar eigen biografie, en brengt het in verband met de gefnuikte ambities en de depressieve gemoedstoestand van haar moeder. Een intelligente en toegewijde, maar verdrietige huisvrouw, met een bijzonder scherp oog voor het gevoelsleven van haar kinderen en haar man. Arlie Hochschild voelde zich sterk met haar moeder verbonden, maar net als veel van haar vrouwelijke tijdgenoten maakte ze de stap naar de carrièrewereld van haar opgewekte en ondernemende vader. En net als al die andere vrouwen die zich buiten het gezin waagden, kreeg zij daardoor te maken met een cultuurwisseling en met de daarmee verbonden gevoelsmatige spanningen. Hochschild vergelijkt haar positie zelfs met die van immigranten, die er moeite mee hebben om hun nieuwe leven te laten rijmen met de emotiecultuur en het zelf-

gevoel uit de wereld die ze achter zich hebben gelaten (Hochschild 2003). In die spanning ligt de oorsprong van Hochschilds belangstelling voor emoties, vooral voor emoties die verbonden zijn met liefde en zorg.

Hochschild promoveerde in 1969 in Berkeley aan de University of California, waar ze vanaf de jaren 1970 heeft gewerkt. Ze heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan een sociologie van gevoelens, in haar eigen onderzoek en als een van de oprichters van de sectie 'emoties' van de *American Sociological Association*. In 1988 werd ze de eerste voorzitter van dat kleine gezelschap, dat sindsdien steeds circa 1% van het totale ledental van de ASA heeft uitgemaakt.³ Hochschild schreef verschillende boeken, waarin emoties een belangrijke plaats innemen. Voor *The Managed Heart* (Hochschild 1983) en *The Second Shift. Working Parents and the Revolution at Home* (Hochschild en Machung 1989) kreeg ze een aantal prijzen en haar boeken werden in verschillende talen vertaald.

In *The Managed Heart* heeft Hochschild haar theoretische ideeën voor het eerst uitgewerkt, en eigenlijk vormen deze de grondslag voor al haar latere onderzoek. Dit vroege boek gaat over stewardessen en de manier waarop zij in hun dagelijks werk omgaan met de hoge emotionele eisen die de luchtvaartmaatschappij aan hen stelt. Twee latere boeken gaan over de gevoelsspanningen in gezinnen, nu de verhouding tussen echtgenoten en tussen ouders en kinderen door het buitenshuis werken van vrouwen verschoven is (*The Second Shift. Working Parents and the Revolution at Home*, Hochschild en Machung 1989; *The Time Bind. When Works Becomes Home and Home Becomes Work*, Hochschild 1997). In *The Commercialization of Intimate Life* (Hochschild 2003)⁴ heeft ze verschillende artikelen gebundeld, die bij elkaar opgeteld een goed beeld geven van Hochschilds bijdrage aan de sociologie van emoties. De waarde van haar ideeën bewijst zich niet alleen in haar mooie en oorspronkelijke empirische studies, maar blijkt ook uit de navolging die ze onder collega's heeft gevonden (Cahill en Eggleston 1994; Pierce 1995; Tonkens et al. 2008).

Arlie Hochschilds sociologische kijk op emoties past in een lange traditie van sociale wetenschappers, die het 'zelf' en 'de samenleving' als onlosmakelijk met elkaar verbonden beschouwen. Dat inzicht is aan te treffen bij oudere en nieuwere klassieken, zoals Charles H. Cooley, George H. Mead, Sigmund Freud, Norbert Elias, Erving Goffmann, Anthony Giddens, Pierre Bourdieu en Randall Collins. Ook zij bekijken emoties en de affectuïshouding van mensen niet alleen als individuele fenomenen, maar herkennen er sociale patronen en ontwikkelingen in. Ze realiseren zich dat emoties zich niet laten bestuderen binnen één discipline; dat de grenzen van sociologie en psychologie daartoe moeten worden overschreden, en onlangs zijn daar de biologie en de neurowetenschappen nog bijgekomen. Hochschild beschouwt bovenstaande vakgenoten als geestverwanten, maar ze verwijt de meeste van hen dat ze niet ver genoeg gaan in hun erkenning van het door

en door sociale karakter van gevoelens. Deze sociologen zien wel dat samenlevingen verschillen in de wijze waarop emoties worden opgeroepen en tot uitdrukking worden gebracht. Maar ze bekijken emoties alsof ze los zouden staan van het benoemen, interpreteren en bewerken ervan. Zij zien niet dat die interpretatie en bewerking van eigen gevoelens intrinsiek deel uitmaken van wat mensen gevoelens noemen. Hochschild onderscheidt zich van deze sociologen door juist de actieve rol van mensen in hun eigen gevoelsleven te thematiseren, door die vasthoudend en systematisch te analyseren.

Daarin ligt haar belangrijkste bijdrage aan de gevoelssociologie en daarmee bevindt ze zich middenin een van de moeilijkste terreinen van de sociologie: de relaties tussen individuen en de mensen met wie ze samenleven, de relatie tussen de innerlijke belevingswereld van mensen en hun sociale betrekkingen. In Hochschilds werk horen emoties erbij, maar haar werk biedt geen alomvattende theorie over emoties in het samenleven van mensen. Die is eerder te vinden in het onderzoek van Norbert Elias, naar langetermijntransformaties in de affectuushouding van individuen als onderdeel van bredere en omvattende civilisatieprocessen (Elias 1939). En hoewel Pierre Bourdieu zich niet zozeer met emoties bezig houdt, probeert hij het innerlijke leven van mensen wel te begrijpen, door het te plaatsen binnen de driehoeksrelaties tussen veld, habitus en kapitaal (Bourdieu 1979). Elias en Bourdieu zien *habitus*, *affectuushouding*, *disposities*, *mentaliteiten*, en de lichamelijke aspecten daarvan, als sociale fenomenen.

Dat ligt in de lijn van Arlie Hochschild, maar zij stelt zich eerder naast deze sociologen op dan dat ze hun werk in het hare incorporeert. Wat is kenmerkend voor haar emotiesociologie en hoe is deze te plaatsen? Wat is de kracht van haar werk en wat zijn de beperkingen? Die vragen staan in dit artikel centraal.

Arlie Hochschilds sociologie van emoties

Denken over voelen

Kenmerkend voor de emotiesociologie van Arlie Hochschild is de vraag hoe mensen over eigen emoties denken en wat ze ermee doen. Ze ziet gevoelens niet als veroorzaakt door sociale structuren, situaties of gebeurtenissen, maar is geïnteresseerd in '[...] the secondary acts upon the ongoing nonreflective stream of primary emotive experience [...]' (Hochschild 2003). Zo lang emoties zich terloops aan mensen voordoen, besteden zij er geen expliciete aandacht aan. Pas wanneer gevoelens hun vanzelfsprekendheid verliezen, dwingt dat hen om over hun gevoelens na te denken en er eventueel iets mee te doen. Ongewoon heftige emoties, een hevig geluk of verdriet, strijdige gevoelens, of gevoelens die niet kloppen met denkbeelden en normen, met verwachtingen

en wensen, die niet passen bij een nieuwe situatie of bij nieuwe relaties – al dergelijke wrijvingen kunnen mensen bewust maken van hun emoties en kunnen hen ertoe brengen om hun gevoelens een object van bespiegeling en handeling te maken. Dat ‘ bezig zijn met, zich bezig houden met emoties ’ kan zich op een meer of minder bewust niveau afspelen; vluchtig of diepgaand, harmonieus of in een worsteling, soms in samenspraak met anderen, intimi of hulpverleners zoals psychotherapeuten en psychoanalytici.

In de omgang met eigen emoties doet zich een oneindig aantal spanningen en dilemma's voor, die naar onze innerlijke belevingswereld verwijzen en daarin naar onze relaties met anderen. Die spanningen kunnen zich zowel op individueel als op sociaal niveau als tegenstrijdigheden voordoen. Als spanningen in emoties, in de verhouding tussen cognities en emoties, tussen wat mensen denken, voelen, willen voelen, en verwachten te voelen, of juist niet voelen; als spanningen tussen gevoelens en de expressie daarvan, of tussen gevoelens en gedrag. Ook kunnen spanningen bestaan tussen gevoelens en de eisen, verwachtingen en het gedrag van anderen, al dan niet in *face-to-face* situaties.

Arlie Hochschild beschrijft bijzonder herkenbaar hoe mensen bezig zijn met hun gevoelens, met de aard, de intensiteit en de expressie daarvan, hoe ze hun gevoelens naar hun hand proberen te zetten. Ze wikken en wegen of ze er wel de ‘juiste’ gevoelens voor iemand op na houden, of ze bepaalde gevoelens in een bepaalde situatie wel mogen hebben, en ze reageren daarop in hun gedrag. Zijn hun gevoelens niet te heftig, of juist te lauw; zijn ze wel op hun plaats, is de *timing* wel goed? Ze voelen zich door de emoties van anderen aangesproken, of juist helemaal niet.

Hochschilds emotiesociologie richt onze blik op fenomenen die we uit eigen ervaring kennen. Je leest het en je denkt: ‘Ja, inderdaad zo doen we dat.’ Het is de verdienste van haar benadering dat ze de gevoelswereld van mensen op verschillende manieren toegankelijk maakt voor sociologisch onderzoek. Gesprekken en uitspraken over gevoelens zijn daarvoor geschikt bronmateriaal, net als brieven, boodschappen op het internet, autobiografieën (Röling 2006),⁵ interviews, levensgeschiedenissen, opstellen waarin mensen herinneringen aan heftige gevoelens ophalen (Rothenberg 1994). Ook observaties en goed luisteren lenen zich daartoe, werkwijzen die Hochschild ook zelf toepast.

Arlie Hochschild heeft het over reflexieve mensen, met de vormen van zelfbeschouwing en introspectie die zo kenmerkend zijn voor mensen die leven in het hier en nu, en daarin lijkt ze op Anthony Giddens. Maar Giddens ziet het ‘zelf’ als een cognitief project waarbij individuen steeds keuzen moeten maken, zich steeds moeten afvragen wie ze zijn en willen zijn, wat ze moeten doen, hoe ze dat moeten doen. Ook lichamelijke processen zijn daarbij object van bewustzijn, reflexie en handeling, maar gevoelens hebben daarin geen plaats (Giddens 1991).⁶ Door het ‘voelende zelf’ te introduceren

en het onlosmakelijk te verbinden met het 'denkende zelf' geeft Hochschild een belangrijke aanvulling op deze benadering.

Het bewerken van gevoelens

Mensen proberen op zeer uiteenlopende wijzen en met heel verschillende technieken de spanningen in hun gevoelsleven te verminderen of op te heffen. Ze kunnen cognitief te werk te gaan, door zich ertoe te brengen om de wereld op een andere manier te bekijken en op die manier hun gevoelens te veranderen. Ze kunnen de uitdrukking van hun gevoelens proberen aan te passen aan wat ze vinden dat in een bepaalde relatie of in een bepaalde situatie hoort, of aan dat wat ze graag zouden willen – door het oproepen van fantasieën of emotionele herinneringen. Of ze kunnen hun gevoelens proberen te beïnvloeden door de lichamelijke symptomen van emoties te veranderen, bijvoorbeeld door diep adem te halen. Maar mensen kunnen ook omgekeerd te werk gaan: dan nemen ze hun gevoelens als beginpunt en proberen ze hun gedrag, hun sociale relaties, de situaties en interacties waarin ze terecht komen, daarmee in overeenstemming te brengen. Hun streven naar harmonie in hun innerlijke leven, en pogingen om hun psychische en sociale leven met elkaar te laten corresponderen doen zich in alle denkbare varianten voor.

Hochschild laat aan de hand van voorbeelden het belang zien van de actieve rol die mensen in hun eigen gevoelens proberen te spelen. Zo vroeg ze studenten om haar een gebeurtenis te beschrijven waarin ze een diepe emotie hadden ervaren, en in veel van die beschrijvingen zat op de een of andere manier een streven verstoep, iets wat ze met hun gevoelens wilden doen: 'I psyched myself up', 'I squashed my anger down', 'I tried hard to not to feel disappointed', 'I forced myself to have a good time', 'I mustered up some gratitude', 'I put a damper on my love for her', 'I snapped myself out of the depression' (1983: 39).

In hetzelfde boek, *The Managed Heart*, vertellen stewardessen over hun pogingen om hun emoties te beheersen en te cultiveren. Soms deden ze dat op een manier die Hochschild *oppervlakkig* noemt, door te doen alsof. Als het ze echter lukte om de schijn van vriendelijkheid op te houden, kon hun gespeelde gedrag door de reacties van de passagiers worden bevestigd en echt vriendelijk worden: 'If I pretend I'm feeling really up, sometimes I actually get into it. The passenger responds to me as though I were friendly, and then more of me responds back' (1983: 55). Soms probeerden ze hun gevoelens te beïnvloeden door bijvoorbeeld diep adem te halen. Of ze bedienden zich van fantasie en inlevingsvermogen in een poging hun eigen gevoel te regisseren: 'I try to remember that if he's drinking too much, he's probably scared of flying. I think to myself, "he's like a little child." Really, that's what he is. And when I see him that way, I don't get mad that he's yelling at me then' (1983: 55).

Mensen zijn bijzonder vindingrijk in hun streven innerlijke harmonie te bewerkstelligen. Ze kunnen bijvoorbeeld ook proberen om hun sociale leven zodanig te regisseren dat ze daardoor eerder gaan voelen wat ze willen. Van zulke kunststukjes geeft Arlie Hochschild mooie voorbeelden. Een meisje probeert haar gevoelens klein te krijgen. Ze is verliefd op een jongen, van wie ze weet dat hij geen al te serieuze relatie wil. Ze is daarom bang om haar gevoelens aan hem te tonen, en bovendien is ze bang dat ze door hem gekwetst zal worden. Ze probeert zichzelf aan te praten dat ze niets om hem geeft, maar dat lukt haar slecht. Door allerlei negatiefs over hem te verzinnen, en door ook anderen in de moeizame bewerking van haar emoties te betrekken probeert ze haar emoties te bewerken. Zo vertelt ze haar vriendinnen slechte dingen over de jongen van wie ze bang is dat die haar liefde zal afwijzen. En daarna gaat ze naar die vriendinnen toe om van hen te horen dat ze zich beter verre kan houden van deze verkeerde jongen. Door haar onbereikbare geliefde bij haar vriendinnen zwart te maken, organiseert ze een sociale controle op haar eigen gevoelens. Zo opgeschreven lijkt haar handelen planmatiger en doelmatiger dan het vaak toegaat. Mensen kunnen in hun emotiestrategieën ook gebruik maken van onbewuste, soms ‘magische’ middelen. Maar het voorbeeld laat wel goed zien over welke type strevingen Hochschild het heeft.

Een ander voorbeeld van gevoelsbewerking uit *The Second Shift* is zo sprekend, dat het onder sociologen al bijna een cliché is geworden. Het gaat over een tweeverdienend echtpaar, dat na een huwelijks crisis een overeenkomst met elkaar sluit: zij wordt verantwoordelijk voor ‘boven’, hij voor ‘beneden’. Ofwel: zij doet de woonkamer, de eetkamer, twee slaapkamers, twee badkamers, en niet te vergeten de verzorging van hun kind; hij is voor de garage en de hond. Pratend over deze verdeling van taken doet het echtpaar het voorkomen alsof ze een goede oplossing voor hun problemen hebben gevonden. Maar Hochschild spreekt van een ‘gezinsmythe’, waarbij beide echtelieden zichzelf en elkaar voor de gek houden. De echtelijke ruzies hielden op, maar de vrouw bleef wrok koesteren. In haar hart vond ze hun taakverdeling onrechtvaardig, maar om zich aan te passen aan hun gemeenschappelijke besluit probeerde ze de verdeling tussen haar man’s zorg voor de garage en de hond, en haar zorg voor het hele huis en hun kind uit haar hoofd te zetten. Hochschild beschouwt dit verhaal als een van de voorbeelden waaruit de schadelijkheid blijkt van de dubbele belasting van vrouwen. Die ligt voor haar niet zozeer in lange werktijden en vermoeidheid, maar in de moeizame emotionele relaties tussen de echtgenoten, in de tegenstrijdige emoties waaronder hun relaties te lijden hebben (Hochschild en Machung 1989).

De kern van Hochschild’s theorie over emoties bestaat uit de innerlijke bespiegelingen van mensen over hun eigen gevoelens, en hun pogingen die te beïnvloeden. Daarin vertoont haar werk parallellen met dat van Charles H. Cooley. De zinswendingen van Hochschild lijken enigszins op die van

Cooley, waar hij verwijst naar de complexe, meerduidige, en weinig rechtlijnige manier waarop mensen bewust en onbewust met hun innerlijke belevingswereld omgaan. Hochschild schrijft bijvoorbeeld: 'How do we reconcile what we think we should feel with what we think we do feel?': '[...] Trying to feel what we sense we ought to feel or want to feel' (Hochschild 1983). 'We feel. We want to feel. We want to try to feel' (Hochschild 2003). En Charles Cooley schrijft over de bespiegelingen van mensen die nadenken over the looking-glass self' het volgende: '[...] I imagine your mind, and especially what your mind thinks about my mind, and what your mind thinks about what my mind thinks about your mind. I dress my mind before yours and expect that you will dress yours before mine' (Cooley 1927). In dit citaat is nog een andere overeenkomst tussen Hochschild en Cooley zichtbaar: het belang van anderen als oriëntatiepunten in het denken van mensen.

Het sociale van gevoelens

In haar onderzoek naar emoties is Hochschild vooral geïnteresseerd in het belang van anderen. Ze is op zoek naar sociale en culturele patronen in de beleving, expressie en bewerking van emoties. Ze wil weten welke regels mensen toepassen op hun eigen gevoelens, en daarin ziet ze haar werk als een uitbreiding van de studies van Erving Goffman (1959, 1963a). Hij beschouwde de interactierituelen van mensen als een op zichzelf staand onderzoeksgebied. Hij was op zoek naar gedragspatronen en gedragssequenties in *face-to-face* interacties, en naar de regels die mensen daarbij hanteren. Hij maakte korte metten met determinisme van instituties en sociale structuren, van rollen en persoonlijkheid.

Tot zover kan Hochschild zich goed vinden in Goffmans werk: ook zij heeft belangstelling voor het situationele karakter van het gedrag van mensen. Maar terwijl Goffman zich nauwelijks de vraag stelt waarom mensen zich gedragen zoals ze doen, is Arlie Hochschild daar wel nieuwsgierig naar. Zij richt haar blik ook op de intrapsychische processen die aan gedrag ten grondslag liggen, en die voor Goffman een *black box* blijven. Hij besteedt weinig aandacht aan die kant van het gevoelsleven van mensen, en heeft weinig oog voor de reflexieve en actieve rol die ze in hun eigen belevings- en gevoelswereld spelen. Om die reden verwijt Hochschild hem, dat hij een te mechanisch beeld schetst van emoties, als fenomenen die zich voordoen aan mensen, zonder dat zij daar zelf invloed op hebben (Hochschild 2003). Dat zelfde verwijt maakt ze ook aan Randall Collins, wanneer hij in Goffmans voetsporen treedt (Collins 1990).

Om meer te begrijpen van het sociale karakter van het gevoelsleven van mensen introduceert Hochschild het begrip 'gevoelsregels': sociaal gedeelde, soms latente gevoelsconventies die mensen aangeven hoe ze zich 'willen proberen te voelen'. Die regels definiëren wat ze denken dat ze tegenover wie,

in bepaalde omstandigheden al dan niet moeten voelen, of wat ze graag zouden willen voelen (Hochschild 2003). En gevoelsregels gaan niet alleen over wat mensen mogen voelen, maar ook over de wijze waarop ze die gevoelens mogen uiten.⁷ In de manier waarop Hochschild deze verschillende soorten gevoelsregels opspoorde is ze als een sociologische erfgenaam van Goffman te beschouwen. Goffman gebruikt gedrag, dat uit de toon valt, dat niet correspondeert met het op een bepaalde plaats en op een bepaald moment geldende situationele fatsoen, als aanknopingspunt om bestaande gedragsregels aan het licht te brengen (Goffman 1963b). Hochschild gebruikt de spanningen, tegenstrijdigheden en dilemma's in het gevoelsleven van mensen om de gevoelsregels van mensen daaruit te distilleren.

Deze gevoelsregels maken deel uit van emotieculturen. Om die te analyseren gebruikt Hochschild de begrippen 'emotiebijbels' en 'emotiewoordenboeken'. De eerste komen overeen met de gevoelsregels en verwijzen naar gevoelsnormen. In de 'emotiewoordenboeken' ligt opgeslagen welke gevoelens in een bepaalde emotiecultuur voelbaar zijn. Emotieculturen, de woordenboeken in combinatie met de bijbels, zijn kenmerkend voor een bepaalde samenleving en voor bepaalde kringen in die samenleving. Ze zijn plaats- en tijdsgebonden en ze zijn aan veranderingen onderhevig.

Een ander begrip dat ze naast gevoelsregels introduceert is *framing rules*. Dat begrip heeft ze pas later aan haar theorie toegevoegd. Ik heb ermee zitten worstelen en ik heb het om die reden onvertaald gelaten. Gaat het hier om alle ideeën die mensen gebruiken om hun wereld betekenis te geven: hun oriëntaties, basisaannamen, ideologieën, verwachtingen; gaat het om gedragsstandaarden, of wellicht om een optelsom van dit alles? Gaat het misschien om de cognitieve kant van de innerlijke belevingswereld van mensen? *Framing rules* kunnen hun oorsprong hebben in instituties, zoals in het geval van de luchtvaartmaatschappij in *The Managed Heart* (1983) of van de hedendaagse Nederlandse verzorgingsstaat (Tonkens et al. 2008). Het kunnen ook standaarden zijn die gelden in een bepaalde familie, in vriendenkringen, politieke partijen, beroepsgroepen of religieuze gemeenschappen.

Ook de relatie tussen gevoelsregels en *framing rules* is onduidelijk. Ik kan het begrijpen als Hochschild zegt dat *framing rules* – die ze dan gelijk stelt met ideologieën, ideeënstelsels – ook regels voor het gevoelsleven van mensen behelzen. Maar betekent dat dan dat gevoelsregels *the bottom line* zijn van *framing rules*, zoals ze elders stelt? Wat bedoelt ze daarmee? Zegt dat iets over het belang van de *feeling rules* in verhouding tot de *framing rules*? Is het onderscheid te interpreteren in termen van 'micro' en 'macro'?

Arlie Hochschild in de sociologie: haar beperkingen en haar kracht

Hochschild's belangrijkste bijdrage aan de sociologie is dat ze het interpretatieve, interactionistische perspectief uitbreidt tot gevoelens, tot de manier

waarop mensen met hun eigen gevoelens omgaan, tot de regels die ze daarop toepassen. Sommigen, waaronder Thomas Scheff, verwijten haar dat ze het gevoelsleven van mensen te gladgestreken weergeeft, maar dat vind ik niet terecht. Ze is juist op haar best als ze analyseert wat er allemaal misloopt in de cultivering van eigen gevoelens. En ze is er zich van bewust dat we ons gevoel wel kunnen bewerken en vorm kunnen geven, maar dat dat ons slechts ten dele lukt: 'In managing feeling, we partly create it' (Hochschild 2003).

Ze geeft duidelijk blijk van een besef van de complexiteit van emoties, van de verknoptheid van lichamelijkeheid, cognitie en gevoel, maar haar aandacht gaat niet zozeer uit naar moeilijk te beïnvloeden emotionele signalen. Hochschild geeft vooral inzicht in gevoelens die voor mensen zelf toegankelijk zijn en waaraan zij zelf betekenis geven. Over onderdrukte en verborgen gevoelens is in haar studies niet veel te vinden. De kritiek van Thomas Scheff uit 1983 ligt in het verlengde hiervan. Scheff mist in haar werk aandacht voor de prereflexieve en lichamelijke kant van emoties. Hij vindt dat Hochschild de kracht daarvan miskent, door haar gerichtheid op het denken over gevoelens (Scheff 1983).

Hochschild definieert 'emotie' als: 'bodily cooperation with an image, a thought, a memory – a cooperation of which the individual is usually aware; of als: 'the awareness of bodily cooperation with an idea, thought, or attitude and the label attached to that awareness' (Hochschild 2003). Die definitie is onduidelijk, maar wat dat betreft bevindt ze zich in goed gezelschap: psychologen slagen er evenmin in om emoties eenduidig te omschrijven. Belangrijker is dat haar benadering van emoties zich beperkt tot het besef van gevoelens, de gedachten over gevoelens, de houdingen tegenover gevoelens. De recent aangetoonde relevantie van emoties voor cognities heeft in haar werk nog geen plaats (Turner 2005). Het is een interessante vraag welke consequenties die laatste wending in de sociologie van emoties voor Hochschilds werk heeft.

Arlie Hochschild vraagt zich af waarom bepaalde gevoelens voelbaar zijn op een bepaald moment en in bepaalde samenlevingsverbanden, waarom bepaalde standaarden juist daar, juist toen, en juist bij die mensen gelden. Als socioloog wil ze onderzoeken hoe emoties en emotiebewerking maatschappelijk zijn ingebed. Ze doet dat door relaties te leggen tussen het gevoelsleven van mensen en de verschillende regels en gedragscodes die ze daarbij hanteren. Peter Stearns en Carol Zisowitz spreken in dat verband over *emotionology*. Ze doelen daarmee op gevoelsconventies en gevoelsstandaarden, en op de instituties waarin deze standaarden gestalte krijgen en die gericht zijn op bekrachtiging daarvan (Stearns en Zisowitz 1986). Maar eigenlijk wil Hochschild meer dan dat. Ze ziet zichzelf als een vertegenwoordiger van de *Frankfurter Schule* en wil de bewerking van gevoelens in verband brengen met neo-kapitalistische verhoudingen, onder andere met processen van commercialisering. Ze geeft daaraan een eigen symbolisch interactionistische draai, door zich te richten op de gevoelsmatige betekenis die mensen aan een feno-

meen als commercialisering van het intieme leven geven. Maar ze blijft steken in analyses van de relaties tussen gevoelens, gevoelsbewerking, gevoelsstandaarden en gedrag. In haar theoretische bespiegelingen slaagt ze er maar matig in om de koppeling te maken met bredere interdependenties, waardoor ze niet toekomt aan een goede uitwerking van het sociale karakter van die gevoelens en de daarvoor geldende regels. Als ze dat probeert vervalt ze nogal eens tot een tamelijk clichématig, soms marxistisch vertoog, met begrippen als ‘uitbuiting’ en ‘vervreemding’, soms met een moralistische ondertoon.

Het is in dat verband jammer dat ze haar belangstelling voor de variatie en de veranderlijkheid van gedrags- en gevoelsstandaarden niet heeft uitgebuit om vergelijkingen te maken, met vroeger en met elders. Daarmee mist ze een kans om de maatschappelijke condities van verschillende soorten gevoelsleven beter te begrijpen; om onderscheidingen te maken tussen de universeel menselijke, en de plaats- en tijdgebonden kenmerken daarvan. Zo blijkt het vermogen om jezelf en anderen intuïtief te begrijpen vanuit gevoelens, overtuigingen, motieven en verlangens universeel menselijk te zijn en een vitale functie te hebben in het sociale verkeer. Het is een vermogen dat mensen in de kindertijd in voldoende veilige interacties met intimi ontwikkelen. Wie daartoe niet de gelegenheid heeft gehad, mist de voorwaarde tot affect- en impulsregulatie, en blijft een levenlang sociaal gehandicapt (Fonagy 2002). Maar historisch-sociologisch onderzoek laat zien dat vermogen tot reflectie op het eigen gevoelsleven in verschillende samenlevingen heel verschillende gedaanten kan aannemen. Kijkend naar de periode van na 1960 signaleert Cas Wouters bijvoorbeeld de ontwikkeling van een verhoogd bewustzijn in westerse samenlevingen: ‘Steeds meer mensen ontwikkelden dit vermogen om over het uiten dan wel onderdrukken van driften en emoties na te denken en op grond daarvan een besluit te nemen’. Dit veranderde bewustzijn, dat mensen in staat stelt om hun impulsen en emoties flexibeler, reflexiever en alerter te reguleren, beschouwt Wouters als onderdeel van processen van informalisering. Hij verklaart die veranderingen in het bewustzijn van individuele mensen door ze te relateren aan ontwikkelingen in machtsverhoudingen, in de lijn van Norbert Elias (Wouters 1991; 2005).

Daarin, in het plaatsen van emotieculturen in maatschappelijk verband, is Arlie Hochschild minder overtuigend. Ze is net als Goffman op haar best, wanneer haar belangstelling zich primair op het hier en nu richt. De bredere machtsverhoudingen of economische verhoudingen figureren wel op een andere manier in haar werk, namelijk in haar krachtige analyses van de emotionele strategieën van mensen, wanneer zij geconfronteerd worden met de gevoelsspanningen die inherent zijn aan die bredere maatschappelijke verhoudingen.

De hoge eisen die aan het gevoelsleven van stewardessen worden gesteld zijn daarvan een goed voorbeeld. Steeds gaat het om ‘[...] trying to feel the appropriate feeling for the job’ met alle moeite die een dergelijke emotie-

bewerking met zich meebrengt (Hochschild 1983). De spanningen die zij bij stewardessen waarneemt, laten uitvergroot zien wat hoge eisen op het gebied van dienstverlening gevoelsmatig voor een beroepsgroep betekenen. En wat dat betreft worden de stewardessen steeds minder uitzonderlijk. Ook aan andere vertegenwoordigers van het groeiende leger aan dienstverleners worden op het gebied van omgang en emoties steeds hogere eisen gesteld, met alle problemen vandien.

In Hochschilds boeken over veranderende gezinsrelaties zijn andere voorbeelden te vinden van gevoelsspanningen die gerelateerd zijn aan neo-kapitalistische verhoudingen, en van de wijze waarop mensen daarmee omgaan. In *The Second Shift* gaat het om spanningen tussen partners, die werken en zorgen combineren. *The Time Bind* gaat over de vicieuze cirkel waarin ouders verzeild raken die het gevoel hebben dat ze door hun werk thuis te kort te schieten en die bij wijze van vlucht juist steeds harder gaan werken. Ze blijken zich als werknemer meer erkend te voelen dan als ouders (Hochschild 1983).

Arlie Russell Hochschild heeft geen alomvattende theorie over emoties ontwikkeld, en die pretentie heeft ze ook niet. Haar theoretische noties bevinden zich op een ander niveau van abstractie, dat van de *theories of the middle range*. Ze lijkt niet de ambitie te hebben om haar ideeën al te zeer te expliciteren. En voor zover ze dat wel heeft gedaan, blijft de uitwerking daarvan enigszins fragmentarisch. Soms denk je dat ze wat systematischer te werk zou kunnen gaan, soms vraag je je af wat ze precies bedoelt, soms of haar ideeën wel helemaal kloppen. Het zijn aarzelingen, die je nooit hebt wanneer je haar empirische werk leest. Daar blijkt hoe krachtig ze haar enigszins impliciet gebleven theoretische noties kan toepassen. Wat zij ons te bieden heeft, is een collectie attenderende begrippen rondom een binnen de sociologie veronachtzaamd kernidee: mensen hebben niet alleen gevoelens, maar ze doen er ook van alles en nog wat mee. Dat uitgangspunt maakt het mogelijk om belangrijke nieuwe vragen te stellen, over de gevoelswereld van individuen en over emotieculturen. Haar theoretische inzichten over het voelende zelf zijn een onmisbaar element in de sociologie van emoties.

Noten

1 Met dank aan Christien Brinkgreve, Jan Willem Duyvendak, Wouter Gomperts, Ali de Regt, Nico Wilterdink.

2 Hochschild gebruikt verschillende synoniemen om deze bewerking aan te duiden: *emotion management*, *emotion work* en *deep acting* (Hochschild 2003).

3 In 2008 was het ledenaantal van de sectie emoties 278; qua onderwerp enigszins verwante secties 'social psychology' en 'mental health' telden respectievelijk 651 en 408 leden; aan de top stonden 'culture' (1198 leden), 'sex and gender' (1165 leden), 'organizations, occupations and work' (1024 leden) en 'medical' (1023 leden). (http://www.asanet.org/cs/root/leftnav/sections/section_membership_counts) (19/3/2008).

4 Hochschild schreef de artikelen in *The Commercialization of Intimate Life* (2003) over een lange periode, en ze bundelde ze in vijf hoofdstukken die ze onder de noemer 'A feelingful self' heeft samengebracht. Behalve twee hoofdstukken uit *The Managed Heart* (1983), zijn daarin te vinden: 'The economy of gratitude' (1989), 'Pathways of feeling' (1990), en 'Two ways to see love', een lezing die ze in 1995 uitsprak voor een gehoor van psycho-analytici.

5 Zie ook de prachtige, door Hugo Röling ontsloten collectie op het internet (<http://www2.fmg.uva.nl/pow/jeugdherinneringen/index.cfm?page=zoeken>).

6 In zijn handboek *Sociology* krijgt het werk van Hochschild veel krediet, maar Giddens erkent er naar mijn idee niet de reikwijdte van. Hij behandelt het begrip 'emotie-werk' onder het kopje 'Feminist approaches', en spitst het toe op zorgen; hij bespreekt Hochschilds onderzoek naar stewardessen als een mooi voorbeeld van participerende observatie. Verder verwijst hij naar het werk van Daniel Goleman die het begrip 'emotionele intelligentie' introduceert (Giddens 2001). Daarmee bedoelt hij het vermogen van individuen om hun emoties aan te wenden om kwaliteiten zoals empathie, zelfbeheersing, enthousiasme en vasthoudendheid te ontwikkelen. Hier zou een combinatie met Hochschilds begrippen vruchtbaar zijn (Giddens 2001).

7 Dit type regels heeft Hochschild ook wel 'display rules' genoemd. Turner en Stets wijzen op de overeenkomst met Goffman's 'expression rules' (Turner en Stets 2005).

Literatuur

- Bourdieu, P. (1979) *La distinction. Critique sociale du jugement*. Parijs: Éditions de minuit.
- Cahill, S.E.en R. Eggleston (1994) Managing emotions in public: The case of wheelchair users. *Social Psychology Quarterly* 57, 300-312.
- Collins, R. (1990) Stratification, Emotional Energy, and the Transient Emotions. In: T.D. Kemper (red.) *Research Agendas in the Sociology of Emotions*. Albany: State University of New York Press.
- Cooley, C.H. (1927) *Life and the Student*. New York: Alfred A. Knopf.
- Elias, N. (1939) *Über den Prozess der Zivilisation*. Bern/München: Francke Verlag.
- Fonagy, P. (2002) *Affect Regulation, Mentalization and the Development of the Self*. New York: Other Press.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and self-identity. Self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, A. (2001) *Sociology*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, E. (1959) *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- Goffman, E. (1963a) *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: The Free Press.
- Goffman, E. (1963b) 'Stigma and social identity', *Stigma. Notes on the Management of Spoiled Identity*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Hochschild, A.R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Calif.: University of California Press.
- Hochschild, A.R. (1997) *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*. New York: Metropolitan Books.
- Hochschild, A.R. (2003) *Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. Berkeley Calif.: University of California Press.
- Hochschild, A.R.en A. Machung (1989) *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*. New York: Viking Books.

- Pierce, J.L. (1995) *Gender trials: Emotional lives in contemporary law firms*. Berkeley Calif.: University of California Press.
- Röling, H. (2006) *Zichzelf te zien leven. Herinneringen aan Nederlands en Vlaams gezinsleven, 1770-1979*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Rothenberg, J. (1994) Memories of schooling. *Teaching en Teacher Education* 10, 369-379.
- Scheff, T.J. (1983) The Heart Has Its Reasons. *Contemporary Sociology* 13, 156-158.
- Stearns, P.N. en C. Zisowitz (1986) *Anger. The Struggle for Emotional Control in America's History*. Chicago/Londen: The Chicago University Press.
- Tonkens, E., J. van den Broeke en M. Hoijsink (2008) *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Amsterdam: Nicis.
- Turner, J.H. en J.E. Stets (red.) (2005) *The Sociology of Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wouters, C. (1991) On status competition and emotion management. *Journal of Social History* 24, 699-717.
- Wouters, C. (2005) *Seks en de seksen. Een geschiedenis van moderne omgangsvormen*. Amsterdam: Bert Bakker.