

# Stewardessen en de sociologie van emoties

Hochschild's 'Managed Heart'

Cas Wouters

De laatste jaren is onder sociologen de aandacht voor emoties en emotiereguleringen sterk toegenomen. Naast het werk van Goffman en Elias, emotie-sociologen bij uitstek, neemt het aantal boeken en artikelen over dit onderwerp toe (1). De *American Sociological Association* heeft tegenwoordig zelfs een aparte afdeling onder de naam "sociology of emotions".

In 1983 verscheen *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (2), geschreven door Arlie Russel Hochschild, en afgaande op het succes ervan kan het worden beschouwd als een van de belangrijkste representanten van de "sociology of emotions". In 1983 kreeg dit boek de *New York Times Book of the Year Award*, later won het nog andere prijzen en dit succes belooft ook te worden beloond met een vertaling in het Duits. Het is inderdaad boeiend geschreven, hoewel de inhoud vanuit een historisch-vergelijkend perspectief tegenvalt. Hochschild pretendeert een "new social theory of emotions" te presenteren, gebouwd op het werk van Dewey, Gerth en Mills, Goffman, Darwin en Freud, maar het boek lijkt mij toch voornamelijk interessant vanwege haar beschrijving van het werk van stewardessen en van de eisen die deze arbeid stelt aan hun emotieregulering (emotion management).

In dit artikel wil ik een bijdrage leveren aan de sociologie van emoties door Hochschild's benadering ervan te contrasteren met die van de figuratie- of processociologie, en door haar resultaten van een studie naar stewardessen bij Delta Airlines USA te vergelijken met de gegevens van een aantal interviews die ik hield met personeelsleden van

de KLM. In de theoretische en empirische polemieek met deze vooraanstaande representante van de sociologie van emoties tekenen zich de contouren van zo'n sociologie af.

## THEORIE

### Hochschild's Sociologie van Emoties

*The Managed Heart* past binnen de cultuurkritiek in Amerikaanse stijl - zoals ook het werk van Christopher Lasch, Richard Sennett, Philip Slater, Lionel Trilling en Ralph Turner, die allen worden geciteerd. A. de Swaan's typering van het werk van een aantal van de genoemde cultuurcritici gaat wat mij betreft ook op voor Hochschild's boek:

"Dat wat maatschappelijk is toegestaan dient slechts om mensen beter uit te buiten en te beheersen - een voortzetting van Marx - en dat wat maatschappelijk is toegestaan kan nooit het wezenlijke zijn, met dank aan de psycho-analyse" (3).

Bij Hochschild treft men dit perspectief aan in de vorm van een combinatie van Goffman's dramaturgisch perspectief met een Amerikaanse variant van de Frankfurter Schule. Kapitalisme en commercialisering, vooral "de commercialisering van menselijk gevoel", bedreigen in Hochschild's visie het "ware ik" (real self) en dwingen mensen ertoe de spanning tussen hun 'ware ik' en hun 'toneel-ik' als normaal te accepteren (p. 185).

Zij noemt haar boek "a set of illustrated ideas of how society uses feeling" (p. 17), maar al gauw blijkt dat het begrip samenleving bij haar kapitalisme betekent. Zij gebruikt beide begrippen nogal eens als synoniemen, die vooral verwijzen naar commercieel gedrag, naar gedrag met een winstmotief:

"Smiles, moods, feelings and relationships have become 'products', thus belonging more to an organization and less to the self" (p. 198).

Van alle instituties en organisaties - zoals gezinnen, scholen, kerken en staten - die in aanmer-

king komen om de totstandkoming van deze 'produkten' te bestuderen, beperkt zij zich tot de commerciële. Van alle sociale dwang die aanzet tot veranderingen in de gedrags- en gevoelsstandaarden, waardoor de eisen aan de emotiehuishouding toenemen, neemt zij alleen commerciële dwang serieus: gevoelens "raken onderhevig aan de regels van massaproductie" (p. 198).

### Dichotomieën: Privé-Publiek, 'Waar Ik'-'Vals Ik'

Met behulp van dichotome en toch vage onderscheidingen, zoals die tussen het 'ware' of het 'echte ik' en een 'vals ik' (false self) of die tussen privé en openbaar, richt zij een vergrootglas op de nadelen, de kosten van emotieregulering. Daarbij haalt zij de beide begrippenparen regelmatig door elkaar. Het onderscheid tussen privé en openbaar is bepalend voor de opzet van het hele boek: in deel I van haar boek behandelt Hochschild het 'privéleven', vooral vanuit het dramaturgisch perspectief, en deel II gaat over het publieke domein van de arbeid. Het is niet moeilijk te constateren dat het 'privé-ik' (the private self) door haar voor het echte 'ware ik' wordt gehouden. Een basisidee van haar boek is bijvoorbeeld dat "the individual navigation of the emotional waters (...) has the purpose of welfare and pleasure" (p. 119), terwijl er in het publieke domein een winstmotief insluipst waardoor die navigatie "becomes processed, standardized and subjected to hierarchical control" (p. 153). Hochschild plaatst een wensdroom en een schrikbeeld tegenover elkaar. In het privéleven zijn er hooguit gevoelsregels (feeling rules) die ons de weg wijzen, terwijl in het openbare leven onze emoties worden bestuurd en gestandaardiseerd. Zij presenteert zichzelf daarmee als verdedigster van de 'vrije' en 'ware' privé-emotiehuishouding (private emotional systems); iets daarvan wil ze "forever wild" houden (p. 22). Omwille van dit streven ontdoet zij het privéleven van de druk van instituties, stelt zij de belangen van vliegtuigmaatschappijen en hun als marionetten glimlachende stewardessen lijnrecht tegenover elkaar, en negeert zij die van de reizigers volkomen:

"(...) smiling is separated from its usual function, which is to express a personal feeling, and attached to another one - expressing a company feeling" (p.127). "They are not selling themselves, they are selling the company" (p. 109).

De eisen die aan de emotiehuishouding van "vliegend personeel" (4) worden gesteld zijn inderdaad nogal hoog - daarover straks meer - maar in deze zinnen worden zij afgeschilderd als de perfecte industriële robots, die zij op andere plaatsen in het boek toch weer niet blijken te zijn.

### Transmutatie

Hochschild voert de theoretische scheiding tussen het privéleven en de openbare wereld zo ver door, dat zij vervolgens een begrip nodig heeft dat als een brug tussen beide kan fungeren: zij noemt het "the grand phrase 'transmutation of an emotional system'" (p. 19). Het 'ware ik' en de 'echte' emotieregulering bevinden zich in het privéleven en worden in het openbare leven 'getransmuteerd' door de commercie. Eén van de plaatsen waar blijkt hoe kunstmatig en aanvechtbaar dit begrip is, gaat over het gezin als de "training ground for the transmutation" (p. 156).

Zich baserend op het werk van Melvin Kohn, die aantoonde dat ouders uit de middenklassen eerder geneigd zijn de gevoelens en bedoelingen van een kind te sanctioneren terwijl ouders uit de arbeidersklassen direct op het uiterlijke gedrag zelf ingaan, concludeert Hochschild dat kinderen uit de middenklassen leren dat het belangrijk is te weten hoe gevoelens te reguleren en "te smeden tot bruikbare instrumenten" (pp. 158-59). Dat leren ze voornamelijk van hun vaders, stelt Hochschild (5). Hier zou dus een omgekeerde beweging bestaan, van publiek naar privé. Kohn toonde namelijk aan, dat vaders met werk dat ze zelf (bij) sturen (middenklassen) ook zelfregulering in hun kinderen stimuleren, terwijl vaders met werk waaraan ze zich moeten conformeren en dat intensief toezicht vereist (arbeidersklassen) gehoorzaamheid stimuleren (p. 258). Dit betekent dat



middenklasse-kinderen een grotere bekwaamheid ontwikkelen om zélf als toezichhouders op de eigen emotieregulering te fungeren, terwijl kinderen uit de arbeidersklassen sterker afhankelijk zullen blijven van "an emotion supervisor immediately on hand" (p. 153).

Het hierin opgesloten idee van sociale vererving van zelfregulering tussen generaties langs lijnen van sociale klasse is strijdig met Hochschild's theoretische notie dat zich in het privéleven het 'ware ik' en de 'echte' emotieregulering bevinden, die in het openbare leven 'getransmuteerd' worden door de commercie. Zij merkt deze strijdigheid niet op.

Ook in haar bespreking van gevoelsregels gaat Hochschild in tegen haar eigen uitgangspunt van een transmutatie van privé naar publiek. Gevoelsregels, schrijft ze, zijn "socially variable and historically changing" (p. 250) en het zijn vooral "the authorities who are the keepers of feeling rules" (p. 75). Autoriteiten vindt men zowel in de openbare als in de privéwereld, van ouders in gezinnen tot aan "the very top of the upper class". Over de laatstgenoemden noteert Hochschild:

"(...) their notions of what is funny, what to beware of, how grateful to feel, and how hostile one should be to outsiders will become an official culture (...)" (p. 155).

Hier beschrijft zij het proces waardoor opvattingen van gevestigden deel gaan uitmaken van een meer algemene gedrags- en gevoelscode, van de etiquette en de "deep etiquette", "the promptings of an unseen director" (p. 85). Ook op dit proces gaat zij niet verder in, noch op de implicaties ervan voor haar theorie. Zij blijft simpelweg bij haar theorie van een ei-kip volgorde van privé naar publiek.

### Zelfregulering: emotionele impulsen én tegen-impulsen

Hochschild ziet aangeleerde, geïnternaliseerde emotiebeheersingen meestal over het hoofd. Dat er

verschillende balansen van emotionele impulsen en tegen-impulsen bestaan, kan met behulp van haar theorie niet worden gezegd. Het past er niet in. Over het algemeen, maar zeker theoretisch, plaatst zij emotiebeheersingen *buiten* het individu. Haar formuleringen suggereren dat de natuurlijke zelfregulering van individuen te voorschijn zou komen, wanneer maatschappijen en instituties zouden ophouden dwang uit te oefenen. Zij gaat er geheel aan voorbij dat mensen, vergeleken bij andere dieren, met maar heel weinig natuurlijke zelfregulering worden geboren en dat hun natuurlijke of niet-aangeleerde vormen van zelfregulering onderworpen zijn (geraakt) aan aangeleerde vormen. Het leerproces waarin kinderen hun zelfregulering opdoen is min of meer afgestemd op de sociale habitus (6), op sociale standaarden van drift- en emotieregulering die ook zijn 'geworden'. Hochschild daarentegen splitst de zelfregulering in tweeën: in het privéleven worden emotiereguleringen "used in exchanges under the guidance of feeling rules" (p. 18); in de publieke sector "(...) institutions - such as corporations - control us" (p. 218). De sociale standaarden van emotieregulering reduceert zij tot "the company's Standard Practices Division" en tot "social factors that (van buitenaf, C.W.) influence what we expect and thus what feelings 'signal'" (p. 222). Haar 'nieuwe sociale theorie van emoties' is gebouwd op een beeld van mensen dat Norbert Elias de 'homo clausus' heeft genoemd: "a human self-image according to which the true self of a person is hidden deep inside - one cannot be quite sure inside of what" (7).

### 'Emotie-arbeid' in Ontwikkelingsperspectief

Hochschild hanteert een korte-termijn perspectief dat in meer dan één opzicht misleidend is. Zo bouwt zij haar theorie op het onderscheid privé-publiek, terwijl dit onderscheid pas in de loop van lange-termijnprocessen geleidelijk aan betekenis heeft gewonnen. Het verlangen naar 'privacy' bijvoorbeeld is tamelijk recent en vrijwel beperkt tot industriële, complexe samenlevingen (8). Hochschild doet alsof het van alle tijden is.

Over weer andere zaken schrijft zij alsof het recente nieuwigheden betreft, terwijl het in feite om ontwikkelingen gaat die zich al millennia voordoen. Bijvoorbeeld een formulering als

"(...) it is not simply individuals who manage their feelings in order to do a job; whole organizations have entered the game" (p. 185)

suggereert dat die organisaties dit pas onlangs zijn gaan doen. Maar, de organisaties van stamhoofden, koningen, krijgers, priesters, staatslieden etc. konden geen van alle functioneren zonder een vergaande regulering van emoties. Zelfs al in de tijden dat mensen leerden vuur te beheersen moet er een vorm van sociale organisatie en controle zijn geweest die strekte tot een zodanige regulering van driften en emoties dat het vuur bleef branden en toch geen schade aanrichtte (9). Hetzelfde geldt voor de Agrarische Revolutie en de Industriële Revolutie, en de mensen aan de top van die organisaties voldeden aan alle voorwaarden die Hochschild noemt om te kunnen spreken van 'emotional labor jobs': zij waren 1. aangewezen op vele directe (face to face) contacten, 2. waarin zij bepaalde stemmingen (emotional states) moesten opwekken en waarin 3. een mate van sociale controle over de emotionele activiteiten van alle betrokkenen was geboden. In processen van differentiatie en integratie van sociale functies, van uitbreiding en verdichting van interdependentienetwerken, steeg de sociale standaard van zelfregulering zódanig dat steeds meer mensen 'emotional labor' zijn gaan verrichten, óók mensen in niet-leidinggevende posities - zoals stewardessen. Van de hier geschetste ontwikkelingen behandelt Hochschild slechts het proces van commercialisering in deze eeuw. In een verder verleden denkt zij zich blijkbaar een ideale samenleving:

"what once was a private act of emotion management is now sold as labor" en "what was once a privately negotiated rule of feeling or display is now set by the company's Standard Practices Division" (p. 186).

Zo'n ideale samenleving heeft echter nooit bestaan: emotiereguleringen, de regels voor gevoelens en

uitingen daarvan (display), waren nooit alleen maar een privézaak.

### Informalisering van gedrags- en gevoelsregels

Hochschild's visie kan worden geconfronteerd met een die er haast diametraal tegenover staat, een visie waarin de ontwikkeling zich eerder in omgekeerde richting heeft voltrokken: emoties kunnen juist steeds gevarieerder en flexibeler tot uiting worden gebracht; die uitingen worden minder snel gestigmatiseerd en er valt openlijker over te onderhandelen (10). Dit proces van informalisering contrasteert sterk met Hochschild's conclusie dat uitwisselingen van emoties "that were once idiosyncratic and escapable are now standardized and unavoidable" (p. 186). Voor zover zij bedoelt dat de sociale dwang tot zelfdwang sterk is toegenomen - inderdaad. Maar in deze eeuw legde dat juist de basis voor een toename van gedrags- en gevoelsalternatieven.

De spanning tussen emoties en emotie-uitingen (tussen *feeling* en *display*) bergt, zoals Hochschild schrijft, de risico's in zich van een demping van de signaalfunctie die emoties voor individuen hebben óf van de signaalfunctie die emotie-uitingen ten opzichte van anderen in het sociale verkeer bezitten. Het gaat hier om een spanningsbalans tussen zowel betrokkenheid en distantie, als tussen opkomen voor jezelf en rekening houden met elkaar, een wij-ik-balans (11). Hochschild behandelt het probleem waarnaar deze spanningsbalans verwijst uitvoerig, maar de notie van een dergelijke balans ontbreekt. Daardoor lijkt het probleem niet alleen zeer wijdverbreid maar ook vrijwel onoplosbaar zonder beëindiging van het kapitalisme. Op één plaats blijkt echter hoe betrekkelijk dit is. De meerderheid van door haar geïnterviewde stewardessen loste namelijk de spanning tussen 'real' en 'acted self' op door te besluiten "that each self is meaningful and real in its own different way and time" (p. 133). Het lijkt alleszins aannemelijk, mede op grond van mijn onderzoek naar de emotieregulering van stewardessen, dat steeds meer mensen in de afgelopen decennia een grotere vaardigheid hebben



verworven in het dichten of overbruggen van de kloof tussen emoties en emotie-uitingen. Deze toegenomen vaardigheid is een aspect van het proces van informalisering. In processen van expansie en differentiëring van netwerken van onderlinge afhankelijkheid dwongen mensen elkaar tot een grotere spankracht van hun wij-ik-balans. Zo is ook hun waardering voor een hoger opgevoerde spanningsbalans in hun omgangsvormen - zo direct én ook zo tactvol mogelijk (12) - gegroeid.

Een van de sterkste drijfkrachten van deze processen in deze eeuw vormt de functionele democratisering, de vermindering van de machtsverschillen tussen vooral de middenklassen en de arbeidersklassen. Het bracht een sociale egalisering op gang. Vertegenwoordigers van klassen die elkaar eerst meden of met elkaar omgingen op formele, afstandelijke en hiërarchische manieren, werden in dit proces gedwongen zich 'ongedwongener' ten opzichte van elkaar te gedragen: veranderde bindingen zetten zich voort in gedrag en gevoel. De gevaren van het sociale verkeer zowel als de angst ervoor werden in één sociaal én psychisch proces sterker onder controle gebracht. Op grond van de toegenomen identificatie met elkaar en het hoger niveau van wederzijds verwachte zelfbeheersing konden de dominante omgangsvormen informeler, speelser en vernuftiger worden.

Aanzetten in deze richting werden al in het begin van deze eeuw, toen de segregatie tussen de seksen verminderde, waargenomen:

"Het grootere vertrouwen dat men heeft gekregen in den onderlingen omgang van ongetrouwde mannen en vrouwen, maakt ook dien omgang vertrouwelijker, tevens ongevaarlijker" (13).

Ook hier ging een vermindering van de gevaren en angsten in het sociale verkeer hand in hand met een sterkere onderlinge identificatie en meer wederzijds verwachte zelfbeheersing. Deze verbanden gelden waarschijnlijk niet alleen voor de relaties tussen de seksen en klassen, maar ook voor die tussen staten.

## Kennis en zelfregulering als statuscriteria

De veranderende dominante omgangsvormen gingen hogere eisen stellen aan de gedrags- en emotieregulering, en in dit proces steeg ook het *beseef* dat ieders emoties gereguleerd worden - een verhoging van het algemene niveau van sociale kennis en zelfkennis. In woorden van Hochschild: "people are made increasingly aware of incentives to *use feeling*" (p. 198). Met behulp van dit gestegen besef gingen mensen hun emoties en emotiereguleringen ook bewuster gebruiken als instrumenten om zich in het leven te oriënteren en te doen gelden. Zo kregen emotieregulering, zelfkennis en sociale kennis een groter gewicht ten opzichte van andere statuscriteria zoals afkomst, opleiding, beroep en inkomen. Binnen een inkrimpend religieus territorium maar in een sterk expanderend domein van sociale wetenschap, kunst en hulpverlening, intensiverde de onderlinge concurrentie: men drong elkaar tot het ontwikkelen van sterker geprononceerde stijlen van gedrags- en emotieregulering. Tussen de grenzen van dóórslaan en dichtklappen, tussen de extremen van té direct (grof) en té diplomatiek (verlegen) (14) nam het aantal geaccepteerde en gerespecteerde gedrags- en gevoelsvariëaties en nuances toe.

## Hochschild en Informalisering

In Hochschild's sociologie van emoties zijn deze ontwikkelingen niet verdisconteerd, maar soms verlaat zij haar theorie voor een uitstapje en in één daarvan gebruikt zij enkele termen met behulp waarvan het informaliseringsproces als volgt kan worden beschreven: "straight exchanges", waarin men zich keurig volgens de regels gedraagt, zijn in waardering gedaald ten opzichte van "improvisational exchanges", waarin de regels bekend worden verondersteld om er vervolgens mee te spelen of ze ter discussie te stellen en te veranderen. Deze laatste omgangsvorm noemt ze toepasselijk "the jazz of human exchange" (p. 79). Tevens wijst zij erop dat de toegenomen emotie-arbeid aanzet tot grote inventiviteit om de kosten van die arbeid te drukken, evenals tot pogingen "to reclaim the

managed heart" (p. 197). De toegenomen waardering voor authenticiteit heeft er volgens Hochschild toe geleid dat "onze belangstelling naar binnen is geslagen. Wat ons nu vooral boeit is hoe we onszelf voor de gek houden" (p. 192). Mensen zijn inderdaad meer '*inner-directed*' geworden naarmate zij meer belang aan zelfkennis gingen hechten. Toch is dit maar de halve waarheid: ook het belang van sociale kennis is gestegen - men is tevens meer '*other-directed*' geworden. De spanningsbalans tussen '*inner- en other-directedness*' is geïntensiveerd, een hogere wij-ik-balans.

### Civilisering en Spontaniteit

Ook in de opvoeding valt deze ontwikkeling te constateren; de gedrags- en gevoelsalternatieven voor kinderen zijn toegenomen. Ouders zijn de driften en emoties van hun kinderen namelijk voorzichtiger gaan kanaliseren. Commanderen van kinderen en hen voor voldongen feiten stellen, werden steeds gevaarlijker gevonden: "hun wil breken" is van een pedagogisch advies tot een schrikbeeld geworden. Ouders hadden er steeds meer voor over de emoties van hun kinderen in de banen te leiden die kunnen voeren tot vormen van spontaan gedrag die henzelf noch anderen schade berokkent.

Hochschild schrijft weliswaar dat spontaniteit tegenwoordig als een deugd wordt behandeld (p. 22), maar dat geldt slechts geweldloze en niet al te vijandige of vernederende vormen. Even eenzijdig is haar uitspraak "the more the heart is managed, the more we value the unmanaged haert" (p. 192): "Unmanaged hearts" treft men hooguit aan bij pasgeboren babies, verder niet in enige samenleving; ze zijn er niet levensvatbaar en zouden er ook levensgevaarlijk zijn.

Men kan zo'n 'pure' spontaniteit projecteren op Nobele Wilden, op Kinderen of in een Wit Verleden - Hochschild vertoont die neiging -, maar zo'n projectie scheidt slechts de frustratie van een onbereikbaar ideaal; het blijft opgesloten in een verloren paradijs. Het streven naar verdere ontwikkeling van kennis, bewustzijn en zelfregulering

zou misschien naar een 'achterdeur van het paradijs' kunnen voeren. In die geest schreef Heinrich von Kleist:

"Doch das Paradis ist verriegelt und der Cherub hinter uns; wir müssen die Reise um die Welt machen, und sehen, ob es vielleicht von hinten irgendwo wieder offen ist".

In de conclusie van dit essay komt hij op deze metafoor terug: "Mithin (...) müssten wir wieder von der Baum der Erkenntnis essen, um in den Stand der Unschuld zurückzufallen". Hij noemt dit "das letzte Kapitel von der Geschichte der Welt" (15).

Informalisering veronderstelt een "emancipatie van emoties". Het vrijmaken en uitwisselen van die emoties in informele contacten kan een plezierige spanning teweeg brengen. Het zoeken naar een dergelijke opwinding - een "quest for excitement" - is tegenwoordig niet langer beperkt tot aparte gebieden zoals sport en kunst, maar strekt zich uit tot vrijwel alle levensgebieden, zodat men met enige verbeeldingskracht kan zeggen dat het leven als geheel een sport en een kunst is geworden: de sport en de kunst van het dagelijks leven.

#### ONDERZOEK: STEWARDESSEN

Hochschild's concentratie op de 'kosten' van emotie-arbeid onder verwaarlozing van processen van informalisering, heeft ook een vertekening van haar empirische resultaten met zich gebracht, zoals uit de nu volgende vergelijking van haar gegevens over stewardessen met de mijne (16) zal blijken. Maar eerst wil ik er nog eens op wijzen dat haar beschrijving van het werk van stewardessen en de eisen die het stelt aan hun emotie-huishouding boeiende lectuur vormt. Haar beschrijving van de arbeidsvoorwaarden in deze industrie is levendig en veelzijdig, verlucht met aardige anecdotes zoals die, waarin een stewardess haar "personal right to her facial expressions" opeist door de rollen om te draaien (al mijn - Nederlandse - respondenten kenden het verhaal, de vliegwereld is klein):



"The smile war has its veterans and its lore. I was told repeatedly, and with great relish, the story of one smile-fighter's victory, which goes like this. A young businessman said to a flight attendant, 'Why aren't you smiling?' She put her tray back on the food cart, looked him in the eye, and said, 'I'll tell you what. You smile first, then I'll smile'. The businessman smiled at her. 'Good', she replied. 'Now freeze, and hold that for fifteen hours'. Then she walked away" (p. 127).

De voordelen van deze losse en levendige verteltrant staan echter tegenover de hierboven genoemde theoretische tekortkomingen, waarvan vooral de gebrekkige aandacht voor processen zich ook in het empirisch onderzoek wreekt. Hoewel de ondertitel van het boek aandacht voor veranderingen suggereert, biedt het voornamelijk een statische momentopname. De resultaten van haar onderzoek naar de emotie-arbeid die dit werk vergt, worden meestal slechts impliciet vergeleken met 'vroeger' (once), en voor zover dit expliciet gebeurt is de vergelijking verre van systematisch. Hochschild noemt de stroomversnellingen in de luchtvaartindustrie (industry speed-ups) uit het begin van de jaren zeventig en tachtig, alsmede de invloed van een sterkere vakbond in het inperken van de aanspraken van het bedrijf op de emotieregulering van het personeel, maar volgens haar leidde dit slechts tot een "service worker 'slow down': worked-up warmth of feeling was replaced by put-on smiles" (p. 90). Deze langzaam-aan-actie in emotie-arbeid bracht op haar beurt bovendien een vermindering van arbeidstevredenheid teweeg (p. 93). Hochschild schrijft dat het werk van vliegend personeel in deze industriële stroomversnellingen sterker gespecialiseerd en gestandaardiseerd raakte, met 'ontscholing', een vermindering van (des)kundigheid, als resultaat. Volgens haar zijn de gedragsalternatieven sterk aan banden gelegd (p. 120). Op grond hiervan betreft ze de stelling dat, sedert "the cruise ship has become a Greyhound bus" (p. 129), de emotieregulering van vliegend personeel sterker wordt gemodelleerd, gestandaardiseerd en aan hiërarchische controle onderworpen (p. 153). Hier doet zij de feiten geweld aan: deze ontwikkeling verliep in tegengestelde richting. Had zij haar opmerkingen beperkt tot het technische gedeel-

te, tot de taken en deeltaken van het cabinepersoneel, dan had ze zeker gelijk gehad. Maar, zoals zij ten dele ook zelf aangeeft, de eisen van luchtvaartbedrijven aangaande sekse, leeftijd, kleding, gewicht, make-up, baard, schoenen, haardracht, sieraden, gezichtsuitdrukking (glimlach) en gedrag ten opzichte van passagiers zijn juist versoepeld (pp. 126-27). Ofschoon de tijd die beschikbaar is voor contacten met passagiers door de stroomversnellingen in de luchtvaartindustrie is afgenomen, is de reikwijdte voor geaccepteerde of getolereerde emotiereguleringen en van gedragsalternatieven beslist toegenomen.

Een van de belangrijkste veranderingen in de luchtvaartindustrie betreft de sociale herkomst van passagiers. In de jaren vijftig waren dat nog voornamelijk rijke-mannen-in-elkaars-goede-gezelschap. Tegenwoordig zijn vliegtuigen smeltkroezen geworden van niet alleen verschillende nationaliteiten, maar ook van verschillende sociale klassen - en de ervaring te verkeren temidden van een bonte verzameling passanten op weg naar dezelfde bestemming, lijkt te overheersen. In de loop van deze ontwikkeling zijn de omgangsvormen tussen stewardessen en passagiers dienovereenkomstig gewijzigd; ze zijn minder uniform, gestandaardiseerd geworden en meer gevarieerd en flexibel: een soortgelijke wending als in het proces van sociale vermenging op de grond. Ook daar werden de omgangsvormen informeler, gevarieerder, opener en flexibeler toen de sociale klassen sterker op onderling contact raakten aangevoelen. Het proces van informalisering werd ook mee de lucht in genomen. In de woorden van een van Hochschild's respondenten: "De passagiers verwachten tegenwoordig echte mensen. Ze hebben schoon genoeg van dat lege mooie jonge gezicht" (p. 108). Deze respondent verwijst naar het kunstmatige, opgelegd vriendelijke gedrag dat steeds meer passagiers zo zijn gaan zien, en dat zij ook eerder als zodanig doorzien. Ten overstaan van het veel gemêleerder gezelschap waarbinnen ieder individu toch rekent op een goed verzorgde en aangename vlucht, konden stewardessen zich met behulp van de traditionele, gereserveerd serviele schablonen niet meer staande houden. Het gedrag

van passagiers is tegenwoordig soms ronduit moeilijk hanteerbaar. Sommige reizigers gedragen zich grof en agressief, en stewardessen moeten op een of andere manier leren dat gedrag aan te kunnen, al was het maar omdat een vliegtuig geen noodrem heeft en eruit springen al helemaal geen serieuze mogelijkheid is (17). De klemmender geworden noodzaak om in al die snel wisselende en gevarieerde contacten respect af te kunnen dwingen, heeft er uiteraard ook toe bijgedragen dat de oude serviliteit verminderde. In ieder contact is het tegenwoordig geboden het eigen gedrag af te stemmen op de stijl van emotieregulering van de individuele passagier, en terwijl het spectrum van stijlen sterk is uitgedijd staat een stewardess steeds opnieuw voor de taak een aangename of passabele balans te vinden tussen formeel en informeel, tussen afstandelijk en intiem gedrag. Het wemelt van de variaties en nuances. Van passagiers uit Nieuw Zeeland wordt bijvoorbeeld gezegd (door KLM stewardessen) dat ze "er moeite mee hebben om de swingende atmosfeer van Europa te begrijpen" en een minister die met "excellentie" werd aangesproken antwoordde dat hij niet van zulke formaliteiten hield. Volgens alle acht Nederlandse respondenten is de omgangscode aan boord over het geheel genomen minder hiërarchisch en minder formeel geworden. "Maar", voegde een van hen hieraan toe, "dat lijkt misschien makkelijker, maar het is in feite moeilijker: correct gedrag kan een afstand scheppen die als vijandig wordt opgevat, terwijl een meer persoonlijke benadering kan worden opgevat als een uitnodiging om over je heen te lopen. Te amicaal gedrag lokt verloedering uit". Het werk eist dus van cabinepersoneel dat ze zich met deze subtiliteiten in de omgang vertrouwd maken en dat ze hun gedrag flexibel leren afstemmen op een snel wisselende, bonte stoet van reizigers, willen ze zich tenminste kunnen handhaven. Zij maken zich tevens subtiele manieren eigen om van zich af te bijten - dat leren ze hoogstwaarschijnlijk niet zozeer in de cursussen als wel in de praktijk en in de wandelgangen, via de 'roddelkanalen' van de 'luchtvaartfamilie', waarin deze verhalen pijlsnel stromen. Hoewel zowel het bedrijf als de passagiers van stewardessen en stewards verlangen dat zij weten hoe en wanneer

inschikkelijk te zijn, is er een grens aan die allemans-vriendelijkheid:

"Ze moeten enig respect blijven tonen. Als een van ons bij haar kut wordt gegrepen en zij reageert door die vent een klap in zijn gezicht te verkopen als hij dat nóg een keer doet, dan staan we achter haar. We laten niet over ons lopen".

In reactie op dit "waar gebeurd" verhaal zei een andere respondent:

"Ik heb zoiets nog nooit meegemaakt en er ook nog nooit van gehoord, en ik zou er de voorkeur aan geven op een andere manier respect af te dwingen. Maar..., de boodschap is duidelijk: er zijn grenzen".

De vermindering van onderdanigheid is niet beperkt tot het contact met de passagiers. Al in de jaren zestig protesteerden stewardessen tegen de gewoonte om zich vóór de vlucht voor te stellen aan de gezagvoerder, niet langer de 'dare-devil' van weleer. Waarom zouden vrouwen zoiets moeten doen? Het hoort precies andersom, stelden ze. Het eind van dit liedje was, dat de gezagvoerder hen opzocht op het moment dat de purser zijn 'briefing' hield en zich dan voorstelde door een korte toespraak te houden.

Met de tempoversnellingen in de luchtvaart is ook de hiërarchische afstand tussen het cabinepersoneel onderling kleiner geworden. Voor iedere vlucht wordt een nieuw team gevormd dat soepel moet kunnen samenwerken. Vanwege de steeds wisselende samenstelling van de bemanning ondervindt een purser eerder en meer tegenspraak. Het cabinepersoneel haalt eerder de schouders op en gaat zijn eigen gang: de volgende vlucht hebben ze toch weer een ander als purser boven zich. Het gezag van een purser is daarom moeilijk te handhaven en zo goed als niet te vestigen; ook al niet omdat, in de woorden van een van hen, "het omschakelen van dienstverleners naar orders uitdelen vreselijk moeilijk is". In deze omstandigheden zijn onder het cabinepersoneel zelfverzekerde en informele manieren van met elkaar omgaan tot ontwikkeling gekomen.



Aan het einde van haar boek vat Hochschild "de kosten van emotie-arbeid" voor het cabinepersoneel samen. Zij doet dat door drie "instellingen" (stances) te beschrijven die deze arbeiders ten opzichte van hun werk lijken in te nemen, en door van elke instelling de risico's aan te geven:

"In the first, the worker identifies too wholeheartedly with the job, and therefore risks burnout. (...) The human faculty of feeling still 'belongs' to the worker who suffers burnout, but the worker may grow accustomed to a dimming or numbing of inner signals. And when we lose access to feeling, we lose a central means of interpreting the world around us. (...) In the second, the worker clearly distinguishes herself from the job and is less likely to suffer burnout; but she may blame herself for making this very distinction and denigrate herself as 'just an actor, not sincere'. In the third the worker distinguishes herself from her act, does not blame herself for this, and sees the job as positively requiring the capacity to act; for this worker there is some risk of estrangement from acting altogether, and some cynicism about it - 'we're just illusion makers'" (pp. 187-88).

Het eerste risico dat zij noemt doet naïef aan. Maar weinig mensen lijken zich volledig met hun werk te identificeren. De meerderheid van Hochschild's respondenten doet het in ieder geval niet. Bovendien, juist de respondenten die zich het sterkst met de KLM identificeerden zeiden expliciet dat zij niet graag iets zouden vertellen dat de goede naam van het bedrijf zou schaden. Ze zeiden dit om hun verdedigende houding - "Denkt U nu niet dat..." - te rechtvaardigen. Hun privé-ik en publiek-ik waren geenszins versmolten, ze waren zich kennelijk bewust van hun presentatiebeleid (impression management). Aan dat bewustzijn ontkomt men tegenwoordig ook moeilijk, want men geeft elkaar sneller en openhartiger 'feedback' en een harde werker die zich niet zelfgenoegzaam als "workaholic" afficheert, loopt grote kans als zodanig te worden terecht gewezen. Een sterke identificatie met het werk, of een grote betrokkenheid sluit dus een behoorlijke dosis distantie geenszins uit, noch het besef te acteren; de spanningsboog van distantie en betrokkenheid kan hoog

oplopen. Ook Hochschild schrijft dat "people are made increasingly aware of incentives to *use feeling*" (p. 197) en in complexe samenlevingen zoals in het industriële Westen lijkt het erg onwaarschijnlijk dat iemand zich *niet* zal realiseren gevoelens te gebruiken en *geen* presentatiebeleid zal ontwikkelen. De ontwikkeling van "an instrumental stance toward feeling, in and off the job" - waarover Hochschild zoveel morele verontwaardiging uitstort - is precies de reden waarom het "dramaturgisch perspectief" zich zo wijd heeft verbreid, zowel in de sociologie als in de rest van de samenleving.

Bovendien, als "kinderen uit de middenklassen gevoelens leren beschouwen als instrumenten die ze kunnen gebruiken" (p. 158) en vliegend personeel "wordt geselecteerd op grond van een bepaald soort extraverte middenklassemanieren" (p. 97), waarom doet Hochschild dan alsof ze in dienst komen met een versmolten privé- en publiek-ik, alsof ze zich pas in hun beroep "een instrumentele instelling tegenover gevoelens" eigen maken?

Ook het tweede risico, zichzelf "acting" (18) verwijten, is nauwelijks reëel. Men kan zichzelf ervan beschuldigen gevolg te hebben gegeven aan een impuls zich superieur of inferieur op te stellen, of de situatie verkeerd te hebben ingeschat, zodat men ofwel te open, informeel en "authentiek" is geweest, ofwel te formeel en niet oprecht genoeg. Men kan zichzelf ook beschuldigen van een laks of armzalig optreden, maar in *al* deze gevallen gaat het niet om *het feit* dat men zichzelf presenteert, maar om *de wijze waarop* dat gebeurt: de vaardigheid waarmee men gevoelens hanteert en de motivatie die eraan ten grondslag ligt.

Het derde risico - vervreemding, cynisme - loopt iedereen, van de koffiejuffrouw tot Woody Allen. Omdat niemand erin slaagt zich constant even bewust te zijn van de ambivalenties in zijn verhoudingen en van de eindigheid ervan, kan elke herhaalde confrontatie ermee aanleiding geven tot cynische of ontheemde gevoelens: "Wat is dit voor een poppenkast! Wat doe ik hier eigenlijk?" - of erger. De kunst dit risico te verkleinen, te over-

winnen of te ontlopen is eveneens afhankelijk van vaardigheid en motivatie, van de kunst van emotie-regulering. Kennelijk had de meerderheid van Hochschild's respondenten zich deze kunst dermate eigen gemaakt dat zij hun cynische en ontheemde gevoelens tot eigen tevredenheid de baas waren; zij beschouwden immers zowel hun privéleven als hun werk als betekenisvol en 'echt', elk "op zijn eigen manier en tijd". Hoe groot deze meerderheid is, zegt Hochschild niet. Over hen vertelt zij slechts dat ze niet over hun gevoelens praten als zijnde spontane, natuurlijke voorvallen, maar alsof het objecten zijn die ze hebben leren beheersen en besturen (p. 133). Haar voorbeelden tonen echter aan dat deze stewardessen hun gevoelens *niet alleen* als spontane voorvallen beschouwen, maar *ook* als impulsen die ze hebben leren reguleren. In hun werkomstandigheden is zo'n instelling ook geboden, zoals al eerder bleek. Met die instelling kunnen stewardessen - en zij niet alleen - hun werk ook zonder cynisme opvatten als het scheppen van sfeer - van aangename illusies - precies zoals ze een Kerstdiner of een Sinterklaasfeest kunnen organiseren zonder in het kindje Jezus of in Sinterklaas te geloven.

Hochschild's pre-occupatie met de kosten van emotie-arbeid leidt niet alleen tot een eenzijdige en moraliserende interpretatie van de werkomstandigheden van stewardessen, maar belemmert ook het zicht op het plezier dat zij er in kunnen vinden. In de woorden van een van de door mij geïnterviewden:

"Ik hou ervan de mensen op hun gemak te stellen en dan te zien hoe ver mijn inventiviteit mij brengt een speelse sfeer op te bouwen. Ik geniet ervan uit te vinden tot wat voor samenspel je kunt komen, vooral met mensen die ad rem reageren en goed kunnen wisselen. Dat vrolijkt iedereen op en scheidt een sprankelende sfeer. Ik vind dat gewoon nodig, anders is zo'n vlucht verschrikkelijk saai... Maar ik vind altijd wel een uitlaatklep".

Deze respondent voegde hieraan toe:

"Denk nu niet dat het gemakkelijk is. Voordat je dit goed kunt moet je jezelf in de schoenen van een hele

hoop mensen hebben verplaatst en verschrikkelijk veel hebben geanalyseerd".

Het ontwikkelen van de hier bedoelde vaardigheid dient niet alleen het plezier in het werk, maar wordt ook nuttig en nodig gevonden:

"Ik laat me niet omlaag brengen. Er zijn zoveel manieren om voor politie-agent te spelen; als je je verplaatst in de mensen vindt je bijna altijd wel een manier die de stemming niet bederft".

Het aan de dag leggen van een speelse flexibiliteit werd in dit verband een vaardigheid genoemd die overal, ook buiten het werk, is vereist:

"Ik verwacht van mezelf dat ik me direct kan aanpassen wanneer er iets onverwachts gebeurt. Aan boord moet dat gewoon, maar ook in het dagelijks leven eis ik dat van mezelf. Soms, als het niet lukt, dan knaagt dat aan me. Het leven verandert voortdurend, dus *moet* je wel wendbaar blijven".

Met betrekking tot de eisen die het bedrijf aan de emotieregulering stelt, zei een van de respondenten:

"Als ze me vertellen 'how to recognize and contain trouble spots', zoals dat in het jargon heet, dan bedoelen ze duidelijk om open te staan voor alle mogelijkheden, en daarom voel ik me niet gemanipuleerd. Het kan dan wel zijn dat ik nog steeds gemanipuleerd word, maar manipulatie is niet altijd verkeerd, of wel soms?"

Een ander zei hierover:

"Natuurlijk word ik gemanipuleerd. Dat gebeurt toch overal! Het zou pas een probleem zijn als ik me daar niet bewust van was, maar ik weet wat de KLM wil en hoe ze verwachten dat je reageert. Over het algemeen ben ik het daar ook mee eens en komen hun verwachtingen overeen met wat we allemaal willen: dat iedereen elkaar waardeert en er de herinnering van een plezierige vlucht aan overhoudt. Dat kan wel eens een onecht gevoel geven, maar ik ben nog nooit hypocriet geweest. Ik weet namelijk ook wat ik zelf denk en ik voel me vrij om me daarnaar te gedragen en dat ook te zeggen. De KLM accepteert dat, ze stellen een eigen inbreng zelfs op prijs. Wat ze de



laatste jaren willen is dat iedereen zijn eigen persoonlijkheid inzet en het werk dus op een persoonlijke manier uitvoert - vooropgesteld natuurlijk dat je weet wat je doet".

De laatste jaren bestaan er "service workshops" van twee dagen voor al het cabinepersoneel. Deze heten gericht te zijn op motivatieverhoging en ze hoeven er maar heel weinig voor van buiten te leren. Over de vraag hoe nuttig ze zijn, verschillen de meningen, maar allen zijn het erover eens dat ze de afstand tussen de leiding van het bedrijf en het personeel hebben verkleind. De stewardessen vertelden tenminste het gevoel te hebben serieuzer te worden genomen, en dat is ook zo volgens het hoofd van de Afdeling Personeel. Hij benadrukte dat de eigen initiatieven en oplossingen van het cabinepersoneel tegenwoordig meer worden gestimuleerd dan vroeger. Van hen wordt verwacht dat ze volledig verantwoordelijk zijn voor wat heet de "intangible service aspects" van hun werk. Zelfkennis, weet hebben van de eigen beperkingen en talenten, noemde hij als een voorwaarde om goed te kunnen functioneren. Ideeën uit de Transactionele Analyse en aanverwante scholen hebben ( ) zet van de workshops dan ook beïnvloed.

Toen het werk en de opleiding ervoor veranderden, is ook de selectie van het personeel veranderd. Tot in de jaren zestig wilden nogal wat dochters van rijke vaders stewardess worden. Toen was het "Goh, dat je dat mócht doen, het was een statussymbool", in de woorden van een van de respondenten. Tegenwoordig komen ze uit de middenklassen, vaak uit 'KLM-families', en het oude parelcollier-twinset-type is een zeer kleine minderheid geworden. "Ze selecteren nu spontane, vlotte en open types en de bekakte types hebben nu moeite om binnen te komen", zei een KLM staflid en een ander voegde daaraan toe: "een belangrijk selectie criterium is nu extravertie - ze moeten in staat zijn snel te reageren". In een personeelsadvertentie van een ander luchtvaartbedrijf - dat zich voor een belangrijk deel toelegt op het vervoer van "honderdduizenden vakantiegangers" en dat voor het vakantie-seizoen 1988 stewardessen en stewards vraagt -

worden dan ook niet alleen 'goede contactuele eigenschappen' en een "juiste service-instelling" gevraagd, maar ook "flexibiliteit".

De berichten over de grote luchtvaartbedrijven wijzen alle op één ontwikkeling in dezelfde richting, met nationale variaties en verschillen in tempo. Zo zou het er bij de Lufthansa nog tamelijk formeel toegaan en bij British Airways nogal informeel.

Tot zover toont dit onderzoekje aan dat Hochschild een theoretische benadering van emoties heeft die haar 'kosten' doet zien waar ze niet of nauwelijks zijn. Tegelijkertijd moet ze ook enkele eisen die dit werk stelt aan de emotieregulering hebben genegeerd - 'kosten' en gevaren waarop al mijn respondenten met grote nadruk wezen: het feit dat het voor stewardessen en stewards erg moeilijk is een regelmatig privéleven te onderhouden in combinatie met het feit dat ze steeds opnieuw met een anders samengestelde bemanning te maken krijgen. Pas op vrijdag wordt het werkschema voor de volgende week bekend gemaakt, zodat het bijzonder lastig is om thuis afspraken met vrienden en bekenden te maken. Na een tijdje 'te hebben gevlogen' zal men aan het begin van een vlucht wel een of twee leden van de nieuwe bemanning (die in de meeste gevallen uit 12 mensen bestaat) herkennen, maar ook dit groepje wordt meestal ergens onderweg opgesplitst. Onder deze omstandigheden is het moeilijk om zowel thuis als op het werk vaste relaties te ontwikkelen en te onderhouden. Het gevaar waar het hier om gaat komt treffend tot uiting in het verhaal van een respondente die op een verjaardagsfeestje van een collega alleen maar bemanningsleden van de laatste vlucht aantrof. Het is het gevaar van *sociale promiscuïteit*, van een veelheid van heel open en heel losse, kortdurende relaties als werksituatie, gecombineerd met zeer onregelmatige en onzekere werktijden en vrije tijden. Een staflid zei hierover:

"De vluchtigheid en de vlucht van veel open, intieme, maar vooral kortstondige contacten kan een sensatie van vrijheid en onafhankelijkheid brengen, maar de rekening wordt gepresenteerd als ze een tijdje niet vliegen.

Het gebeurt soms dat ze al na een paar dagen opbellen en vragen om weer zo gauw mogelijk op een vlucht geplaatst te worden omdat ze de muren op zich af zien komen. Ze zijn dan verslaafd aan de roes-toestand van de 'blauwe waas'".

#### Een stewardess:

"Iedereen die vliegt krijgt een soort vrijheidsgevoel, zo van 'nou, ik bel je wel eens'. Je raakt eraan gewend om het heel leuk te hebben onderweg en om dan afscheid te nemen. Voor je er erg in hebt leidt je een passantenleven. Dat steeds maar afscheid moeten nemen, daar kan ik niet meer tegen. Nog een paar maanden en dan ga ik part-time werken".

Dezelfde respondente had cynische reacties van een paar collega's gekregen aan wie ze had verteld dat ze verliefd was geworden: "Oh, dat gaat wel over" en "Maak je maar niet druk, daar raak je gauw genoeg over heen". Het gevaar cynisch te worden bestaat dus, maar dit cynisme geldt de kans stabiele en diepgaande relaties op te bouwen en het komt voort uit een gemis aan dergelijke relaties, niet uit de dwang zich anders aan passagiers voor te doen dan ze zich voelen, uit de 'vervreemding' van zichzelf, zoals Hochschild veronderstelt.

Het loon van cabinepersoneel is beslist niet indrukwekkend, maar vliegen als beroep betekent veel van de wereld zien, luxueuze hotels (in de "stopovers"), goed eten en drinken. En als iemand dan opgaat in de sociale promiscuïteit die bij het vliegen hoort en wordt meegesleept in die emotionele draaikolk, dan is zo iemand de gevangene geworden van een totale institutie zonder vaste woon- of verblijfplaats.

Het aantal KLM-stewardessen dat zo leeft is waarschijnlijk klein. De grote meerderheid is zich het gevaar van sociale promiscuïteit bewust en heeft manieren gevonden om zich ertegen te beschermen. Een indicatie in deze richting bestaat uit de toename van moeders met kinderen die als stewardess werken; de wens om een crèche voor KLM-personeel op te richten wordt steeds luider geuit. Twee manieren van zelfbescherming kunnen hier worden

genoemd. Steeds meer stewardessen en stewards hebben zich een antwoordapparaat aangeschaft als hulpmiddel om hun relaties thuis te onderhouden. De andere manier kan het beste worden weergegeven in de woorden van een respondente:

"Aan boord moet je soms meer voor een ander dan voor jezelf opkomen. Ik heb daardoor het gevoel dat ik zóveel van mezelf weggeef, dat ik dat moet inhalen als ik thuiskom. Dan kom ik extra op voor mezelf en laat ik al helemáál niet over me lopen".

Bij Delta Airlines (waar Hochschild onderzoek deed), is het gevaar van sociale promiscuïteit waarschijnlijk groter dan bij de KLM, omdat de leerlingstewardessen daar op het vliegveld werden ingekwartierd en tijdens de vier weken durende opleiding niet naar huis mochten, noch ergens anders dan in hun slaapvertrekken de nacht mochten doorbrengen. Tegelijkertijd werd hen expliciet gevraagd zich te schikken in een situatie waarin "home was an idea without immediate referent" (p. 99). Het geciteerde advies van een piloot luidt: "Don't put down roots..." (p. 100). Tijdens de vijf weken durende opleidingsperiode claimt de KLM haar leerlingen slechts gedurende de lessen. Bovendien beperkt zij de gevaren van sociale promiscuïteit door een beleid dat is gericht op het scheppen van part-time banen; uit de beschrijving van Delta Airlines wordt duidelijk dat zo'n beleid daar op zich laat wachten.

Hochschild heeft een boek geschreven dat even irriterend als stimulerend is. De 'vervreemding' en de kloof tussen een 'echt-' of 'waar-ik' en een 'vals-' of 'toneel-ik', worden door haar gepostuleerd, geconstateerd en overdreven. Zo speelt ze in op gevoelens van onbehagen en machteloosheid, die iedereen tot op zekere hoogte wel zal kennen. Door deze gevoelens in het centrum van de belangstelling te plaatsen, kan hun bestaan onder ogen worden gezien en nader verkend, een noodzakelijke voorwaarde voor het totstandkomen van een emotieregulering die niet door deze gevoelens wordt beheerst. Hochschild's verkenning staat echter in het teken van haar moraliserende



interpretatie, die neerkomt op het heffen van een beschuldigende vinger naar dé samenleving en hét kapitalisme, dus naar instituties *buiten* de individuen die ze vormen; dáár ligt de bron van die gevoelens van onbehagen en machteloosheid. Zo'n beschuldiging leidt volgens mij eerder tot het koesteren van die gevoelens (en van de illusie dat 'anderen' of 'de maatschappij' ze kunnen wegnemen), dan tot aanzetten ze onder persoonlijke controle te brengen. Zulk moreel ondernemerschap stimuleert eerder tot rancune of lethargie, dan tot het opbouwen van een emotieregulering die een bevredigender lustbalans belooft, zowel individueel als sociaal. Dáaraan zou de sociologie van emoties een bijdrage kunnen leveren door historisch- en internationaal-vergelijkende studies uit te voeren van emotiereguleringen, wij-ik-balansen en spanningsbogen van distantie en betrokkenheid (19). Het sociaal en sociologisch succes van deze onderneming hangt uiteraard ook af van de mate waarin de beoefenaars van zo'n sociologie de spankracht van zowel hun eigen wij-ik-balans als van hun balans tussen betrokkenheid en distantie hoger weten op te voeren en toch in flexibel evenwicht te houden (20).

## Noten

1. Bijvoorbeeld: F.G. Bailey, *The Tactical Uses of Passion*, Ithaca and London 1983; Norman K. Denzin, *On Understanding Emotion*, San Francisco etc. 1984 (in dit boek wordt Hochschild hoog geprezen en bijna net zo vaak geciteerd als Goffman); Nico H. Frijda, *The Emotions. Studies in Emotion and Social Interaction*, Cambridge and Paris 1986; T.J. Scheff, "Toward Integration in the Social Psychology of Emotions", *Annual Review of Sociology* (1983), 9, pp. 333-354.
2. Arlie Russel Hochschild, *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley/Los Angeles/London 1983 (first Paperback Printing 1985).
3. A. de Swaan, "Uitgaansbeperking en Uitgaansangst. Over de verschuiving van bevelshuishouding naar onderhandelingshuishouding", *De Gids*, 142 (8), p. 498.
4. Dit is de term die naast 'cabinepersoneel' in het Nederlands wordt gebruikt. Het zijn onwennig klinkende ver-

- talingen van de Engelse termen 'flight attendant' en 'cabin attendant' die zijn ingeburgerd in een gezamenlijke poging de sekse-bepaalde termen stewardess en steward te vervangen. De Nederlandse vertalingen zijn zo moeilijk hanteerbaar en bovendien nog zo weinig bekend dat ik de term stewardess niet zal schuwen.
5. Dit gaat lijnrecht in tegen Hochschild's mening dat mannen over het algemeen niet getraind zijn in het gebruik maken van hun emoties als instrument om zich in het leven te oriënteren en te bewegen. Mannen, stelt zij, ontwikkelen hun mogelijkheden tot emotieregulering (their capacity for managing feeling) in mindere mate dan vrouwen (p. 165). Haar beschrijving sluit aan bij het cliché van vrouwen als emotiespecialisten en mannen als emotiestuntels. De vraag hoe mannen, ondanks hun gebrekkiger gebruik van emoties als oriënteringsmiddel, er dan toch in slagen de meeste gevestigde machtsposities bezet te houden, óók binnen het gezin, wordt meestal niet gesteld - ook niet door Hochschild.
  6. Vgl. Norbert Elias, Vorwort, *Über den Prozess der Zivilisation*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1969, bijvoorbeeld p. LXXVIII en idem, *Die Gesellschaft der Individuen*, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1987, vooral deel III, pp. 307-316.
  7. Norbert Elias, "On Human Beings and Their Emotions: A Process-Sociological Essay", *Theory, Culture and Society* 4 (2/3), p. 356.
  8. Vgl. de paragraaf 'Van afstand naar privacy' in Cas Wouters, "Formalisering van informalisering, veranderingen in omgangsvormen, vooral tussen de sexen, in Nederland, 1930-1985", *Sociologisch Tijdschrift* 12 (1985) 1, pp. 148-152.
  9. Vgl. Johan Goudsblom, "The Domestication of Fire as a Civilizing Process", *Theory, Culture and Society* 4 (2/3), pp. 457-476.
  10. Zie hiervoor bijvoorbeeld het werk genoemd in de noten 3 en 7, en verder Paul Kapteyn, *Taboe, Macht en Moraal in Nederland*, Amsterdam 1980; Cas Wouters, "Is het civilisatieproces van richting veranderd?", *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift* 3 (3), pp. 336-360; en van dezelfde, "Gewenste en Ongewenste Intimiteiten", *Intermediair* 22 (nov. 1986), no. 47, pp. 17-25.
  11. Vgl. Norbert Elias, *Die Gesellschaft der Individuen*, Frankfurt a.M. 1987, vooral deel III: Wandlungen der Wir-Ich-Balance. De zelfervaring die ten grondslag ligt aan het onderscheid 'echt-, privé-ik' en 'vals-, publiek-ik' komt in dit boek uitvoerig aan de orde.

12. De kunst om directheid en tact te combineren lijkt ook de belangrijkste verklaring te bieden voor een succesvolle carrière naar de top: zie Morgan W. McCall Jr. en Michael M. Lombardo, "What makes a top executive?" *Psychology Today* 17 (febr. 1983), 2, pp. 26-31.
13. E.C.v.d.M., *Het Wetboek van Mevrouw Etiquette*, Utrecht, ongedateerd (1919), zevende druk, p. 180.
14. Voor een interessante behandeling van de veranderende sociale betekenis van *verlegenheid*, zie Wouter Gomperts, "De opkomst van de sociale fobie en de maskering van sociale distinctie", *Sociologisch Tijdschrift* 13 (1987), 4, pp. 669-725.
15. Heinrich von Kleist, *Über das Marionettentheater*, in *Der Zweikampf etc.*, Reclam Universal-Bibliothek Nr. 8004, Stuttgart 1984, pp. 88 en 92. Met dank aan Norbert Elias; van hem hoorde ik de uitdrukking "backdoor to paradise" voor het eerst en bij navraag verwees hij naar Kleist's essay.
16. Hochschild interviewde 25 'flight attendants', ik vijf 'vliegende personeelsleden', waaronder één man en één (vrouwelijk) bestuurslid van de VKC, de Vakvereniging KLM Cabinepersoneel. Verder hield ik interviews met drie stafleden waaronder het hoofd van de afdeling Opleiding Cabinepersoneel. Hen allen ben ik dankbaar.
17. A. de Swaan wijdt een stukje over "Het Aardrijk in de Lucht" voornamelijk aan de vraag waarom een vlucht "vrijwel altijd vreedzaam en ordentelijk" verloopt. Het slot is kostelijk: "*service*: een beheersingskunst waarin elke menselijke aanvechting en ieder onderscheid tussen mensen wordt weggewerkt als een kleine tekortkoming die de passagiers niet kan worden aangerekend, maar die even gediensstig als onverbiddeijk moet worden verholpen. Het dienstbetoon als overheersingsvorm: zo zou een wereldheerschappij zich kunnen handhaven". *Het lied van de kosmopoliet*, Amsterdam 1987, pp. 135-137.
18. Omdat het Engelse woord 'acting' zowel handelen, optreden als toneelspelen betekent, laat ik het soms onvertaald.
19. Enkele uitgangspunten van een sociologie van emoties kunnen als volgt worden geformuleerd: Emoties zijn ingrediënten én instrumenten met behulp waarvan mensen zichzelf en hun leven vorm geven en besturen. Dit besturen bestaat vooral uit het afwegen van emoties hier en nu tegenover emoties in de toekomst. Ieders gedragspatroon kan daarom worden opgevat als het resultaat van een proces van toetsing van emoties, van individuele civilisering. Deze individuele civilisering wordt in

meerdere of mindere mate afgestemd op de dominante gedrags- en gevoelscode in een samenleving - haar civilisatieniveau. Uit dit dominante niveau en patroon van emotieregulering volgen de grenzen van hetgeen sociaal bijvoorbeeld als 'rationeel' of 'moreel' tot gelding kan worden gebracht. Niet alleen wat als rationeel of moreel geldt zijn dus *sociale definities*, maar ook wat geldt als waar, mooi, rechtvaardig of smaakvol. Hun sociale definitie varieert, kortweg gezegd, met hun *sociale habitus*. Hetzelfde geldt voor de sociale definities van respect, deugd en andere criteria die mensen gebruiken om zichzelf en elkaar te waarderen. Deze statuscriteria hangen ten nauwste samen met de stand van gevaren, emoties (angsten én passies) en beheersingen in een samenleving - deze drie vormen als het ware een '*trias sociologica*'. Veranderingen in de waardering voor elkaar en in de daaruit voortkomende sociale rangordening zijn dus ook *collectieve gemoedsbewegingen*, en tevens indicaties van ontwikkelingen in machtsverhoudingen.

20. Met genoegen dank ik Arthur Bogner en Nico Wilterdink voor hun adviezen.