

Spis treści

Przedmowa	IX
Podziękowania	XIII
CZĘŚĆ I. ŻYCIE PRYWATNE	1
Rozdział 1. Badanie zarządzania emocjami	3
Prywatne i publiczne oblicza systemu emocjonalnego	9
Źródła i metoda	12
Prywatne i komercyjne wykorzystanie uczuć	18
Rozdział 2. Uczucie jako wskazówka	27
Podatność uczuć na strategie zapobiegawcze	30
Uczucie jako wskazówka	31
Rozdział 3. Zarządzanie uczuciem	39
Działanie powierzchniowe	41
Działanie głębokie	42
Działanie głębokie w życiu codziennym	48
Instytucjonalne zarządzanie emocjami	54
Instrumentalna postawa wobec uczuć	59
Rozdział 4. Reguły odczuwania	61
Niedopasowanie uczuć	70
Błędnie zinterpretowana relacja i niewłaściwe uczucie	75
Rozdział 5. Spłacanie długu emocjonalnego. Wymiany społeczne	85
Sposoby składania uczuciowych ukłonów	89
CZĘŚĆ II. ŻYCIE PUBLICZNE	97
Rozdział 6. Zarządzanie uczuciami.	
Od zastosowań prywatnych do komercyjnych	99

Spis treści

Popyt na odgrywanie roli	101
Podaż na odgrywanie roli: preselekcja	105
Kolektywna praca emocjonalna	123
Nie tylko podaż: nadzór	124
Droga do transmutacji	126
Nieskuteczna transmutacja	129
Reakcje na sprzeczności	134
Praca emocjonalna i przedefiniowanie własnego ja	139
Rozdział 7. Między kijem a marchewką.	
Zawody wymagające pracy emocjonalnej	145
Windykator	146
Zawód a praca emocjonalna	154
Klasa społeczna a praca emocjonalna	160
Rodzina: poligon transmutacji	163
Rozdział 8. Płeć, status i uczucie	171
Kobiety jako zarządcy emocji	173
Kobiety w pracy	181
Ochrona statusowa w pracy	185
Wyalienowanie z tożsamości seksualnej	191
Rozdział 9. W poszukiwaniu autentyczności	195
Koszty ludzkie pracy emocjonalnej	197
Odpowiedź kulturowa	200
Fałszywe ja	206
Posłowie z okazji dwudziestolecia pierwszego wydania	211
Aneks A. Modele emocji. Od Darwina do Goffmana	221
Dwa modele emocji	224
Paradymat organizmiczny	226
Paradygmat interakcyjny *	231
Nowa społeczna teoria emocji	237
Aneks B. Nazywanie uczucia	243
Nazwane i nienazwane sposoby percepcji	246
Aneks C. Zawody a praca emocjonalna	253
Aneks D. Pozycyjny i osobisty system kontroli	259
Bibliografia do nowego wydania	261
Bibliografia	267
Indeks nazwisk	283