

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

VIII		
	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
	Postówie 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