

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แอโรโฮสเทล” : กระบวนการเข้าสู่อาชีพ การดำเนินชีวิตการทำงาน และการจัดการอารมณ์ (Emotion work) ในครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางหรือกรอบที่เน้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

การขัดเกลาทางสังคม (Socialization)

การขัดเกลาทางสังคม (socialization) โดยทั่วไปหมายถึงวิถีทางที่บุคคลเรียนรู้ทักษะความรู้ ค่านิยม แรงจูงใจ และบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งของเขาในกลุ่มหรือในสังคม นิยามการขัดเกลาทางสังคมในเชิงสังคมวิทยา มักจะเน้นวิถีทางที่บุคคลเรียนรู้ เพื่อทำตัวให้สอดคล้องประสานกับสังคม (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2547:127) การขัดเกลาทางสังคมเป็นกระบวนการตลอดช่วงชีวิตของบุคคล การขัดเกลาทางสังคมดำเนินการผ่านการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก หรือระบบการศึกษาที่กล่อมเกลาให้บุคคลรับรู้กฎระเบียบของการดำเนินชีวิตในสังคม จนถึงในวัยผู้ใหญ่ที่การขัดเกลาทางสังคมโดยส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะเป็นการขัดเกลาทางสังคมในกลุ่มอาชีพ ที่เน้นให้บุคคลเรียนรู้กฎระเบียบ บรรทัดฐาน วิธีการประพฤติปฏิบัติของวิชาชีพของตน

ในสังคมวิทยา มโนทัศน์การขัดเกลาทางสังคมมีความหมายแตกต่างกันสองประการ ประการแรก การขัดเกลาทางสังคมมักจะถูกใช้ในความหมายของการปรับเปลี่ยน (adaptation) และการอนุโลมตาม (conformity) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล เช่นการอนุโลมตามความคาดหวังทางด้านบทบาท (role expectation) ข้อคิดเห็นของคนอื่นหรือบรรทัดฐาน และค่านิยมของสังคม ความหมายดังกล่าวปรากฏในทฤษฎีภาพเชิงโครงสร้างและการหน้าที่ (structure-functionism) โดยแนวคิดนี้มักจะมองการขัดเกลาทางสังคมจากจุดยืนของสังคมหรือของกลุ่มทางสังคมซึ่งบุคคลเป็นสมาชิกอยู่ การขัดเกลาสมาชิกใหม่เป็นเครื่องมือในการคงไว้ซึ่งอิทธิพลทางสังคม

ความหมายของการขัดเกลาทางสังคมประการที่สอง จะเน้นพัฒนาการของบุคคลมากกว่าการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การขัดเกลามาตามความหมายนี้หมายถึงกระบวนการพัฒนา

หรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงของบุคคลอันเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม จุดสนใจหลักอยู่ที่ พัฒนาการของ “อัตมโนทัศน์” (self concept) รวมทั้งทัศนคติ ความโน้มเอียง และพฤติกรรม ต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งสำนักแนวคิดทางสังคมวิทยาที่ยึดถือทัศนะนี้คือ แนวปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ (symbolic interactionism) ทัศนภาพนี้เสนอแนวคิดการขัดเกลาทางสังคมในฐานะที่เป็น กระบวนการปฏิสังสรรค์ซึ่งเป็นผลจากการต่อรอง (negotiated interactions) อันนำไปสู่การสร้าง และการเปลี่ยนแปลงอัตตะของบุคคล ลักษณะเด่นของทัศนภาพดังกล่าวอยู่ที่การเน้นในการ ปฏิสังสรรค์เชิงสัญลักษณ์ในฐานะแหล่งธรรมชาติของการปรากฏอยู่ของมนุษย์ การเกิดจิต (mind) อัตตะ (self) และโครงสร้างทางสังคม บทบาทอันกระฉับกระเฉง (active role) ของผู้กระทำในการ สร้างสรรค์อัตตะ และสถานการณ์ทางสังคม ความสำคัญของการสวมรับบทบาท (role-taking) ใน สถานะกลไกแห่งการรู้จักตนเอง และการรู้จักคนอื่น ๆ อันที่ทำให้การปฏิสังสรรค์ทางสังคมเกิดขึ้นได้ และลักษณะที่เลื่อนไหลทำนายได้ยากของกระบวนการโดยส่วนรวม แนวทฤษฎีการปฏิสังสรรค์ สัญลักษณ์ มีอิทธิพลสำคัญต่อแนวความคิดทางสังคมวิทยาเกี่ยวกับกระบวนการขัดเกลาทาง สังคมที่เกิดขึ้นในแหล่งต่าง ๆ เช่น วัฒนธรรมย่อย กลุ่มเบี่ยงเบน หรือกลุ่มอาชีพต่าง ๆ

กล่าวโดยย่อ มโนทัศน์การขัดเกลาทางสังคมในสังคมวิทยา มีความหมายแตกต่างกันสอง ความหมาย สืบเนื่องมาจากการยึดถือกรอบอ้างอิงและเชื่อมโยงกับสำนักแนวคิดที่แตกต่างกัน ทัศนภาพหนึ่งเน้นการปรับเปลี่ยนและการอนุโลมตามของบุคคลต่อเงื่อนไขของสังคม ส่วนอีกทัศ นภาพหนึ่ง เน้นพัฒนาการของบุคคลเข้าสู่ความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากสัตว์ ทัศนภาพทั้งสองมีความถูกต้องและทำให้ความคิดเกี่ยวกับการขัดเกลาทางสังคมมีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น สิ่งที่ควรเน้นในที่นี้คือ การปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในบุคคลอันเป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคมวิทยา ในกรณีที่มีนัยเกิดขึ้นภายในบริบทของสัมพันธภาพทางสังคมที่ มีการจัดระเบียบแล้ว ในแง่นี้กล่าว ความคิดทางสังคมวิทยาในด้านการขัดเกลาทางสังคมมีส่วน ของ “สมาชิกภาพ” (membership) เข้าไปเกี่ยวข้องด้วยนั่นคือการถูกขัดเกลาทางสังคม คือการ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมนั่นเอง

องค์ประกอบในด้าน “สมาชิกภาพ” ปรากฏหลักฐานชัดเจนในมโนทัศน์ “การยึดถือ ผูกพัน” ซึ่งเป็นกระบวนการหลักกระบวนการหนึ่งในการขัดเกลาทางสังคม มิติของการยึดถือซึ่ง เกี่ยวข้องกับประเด็นนี้มีอยู่สองประการคือ การยึดถือผูกพันกับอะไร และการยึดถือผูกพันกับใคร (Stone 1962 อ้างถึงในพงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2538:4) ทั้งสองมิติเป็นเรื่องของเอกลักษณ์ (identity) การยึดถือผูกพันกับอะไร เกี่ยวข้องกับการกำหนดเอกลักษณ์คือ เป็นการกำหนดว่า ตนเองเป็นใคร และคนอื่น ๆ เป็นใครในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ส่วนการยึดถือผูกพันกับใคร เป็นเรื่อง

ของความผูกพันทางอารมณ์และทางจิตวิทยา ซึ่งบุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลหรือต่อกลุ่ม การยึดถือผูกพันกับผู้ขัดเกลาหรือกลุ่มที่ทำการขัดเกลาให้บุคคลนั้น ๆ ยอมรับอิทธิพลและถูกจูงใจให้รับการขัดเกลาตามมาตรฐานของบุคคลหรือกลุ่มนั้น ๆ มากขึ้น จึงเป็นผลประโยชน์ของผู้ทำการขัดเกลาหรือหน่วยที่ทำหน้าที่ขัดเกลาที่จะต้องพยายามส่งเสริมให้ผู้ถูกขัดเกลาที่มีความผูกพันทางอารมณ์ต่อผู้ทำการขัดเกลาและในกระบวนการดังกล่าว ทำการพัฒนาเอกลักษณ์ทั้งหลายที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2538:4)

บริบทการขัดเกลาทางสังคม

แนวคิดอีกแนวคิดหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการขัดเกลาทางสังคม คือ สังคมวิทยาคลาสสิกซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากงานเขียนของ Weber, Mark และ Simmel แนวคิดนี้ได้มุ่งสนใจรากฐานทางโครงสร้างของประสบการณ์ของมนุษย์ การมุ่งจุดสนใจไปที่ “บริบท” ที่การขัดเกลาทางสังคมได้เกิดขึ้นโดยเฉพาะที่ตั้งที่เป็นองค์การหรือสถาบัน มีเงื่อนไขที่จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อลักษณะต่าง ๆ ของโครงสร้างทางสังคม ของสถานการณ์นั้น ๆ เนื่องจากลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ตามปกติโครงสร้างทางสังคมหมายถึงแบบแผนที่มั่นคงของการปฏิสังสรรค์ทางสังคมภายในกลุ่ม อย่างไรก็ตาม มโนทัศน์ดังกล่าวยังมีความหมายครอบคลุมไปถึงลักษณะอื่น ๆ ของกลุ่ม เช่น องค์ประกอบทางเพศและอายุ รวมถึงลักษณะอื่น ๆ เช่น ขนาด ความหนาแน่น และขอบเขตของกลุ่ม เป็นต้น ครอบคลุมมีความแตกต่างไปจากชั้นเรียน กลุ่มเพื่อนแตกต่างไปจากคุก องค์การทางอาชีพแตกต่างไปจากองค์การทางศาสนา ในแง่โครงสร้างของความสัมพันธ์ทางสังคมของกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2538:5)

บริบทการขัดเกลาทางสังคมในสังคมที่ซับซ้อนมีจำนวนเกือบนับไม่ถ้วน ดังนั้นการขัดเกลาทางสังคมทุกชนิดจึงมีลักษณะที่เป็นบริบท เนื่องจากการเกิดขึ้นในสถานการณ์ทางสังคมบางประการ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นเทศะสำหรับการขัดเกลาทางสังคมมีความแตกต่างกันในขอบเขตและระยะเวลาจากการ “พบหน้า” (encounter) ที่ด้วยความหมายและชั่วคราว ไปจนถึงประสบการณ์ที่ลึกซึ้งและกินเวลายาวนาน (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2538:5)

การขัดเกลาในวัยผู้ใหญ่ในสังคมที่การทำงานในรูปแบบของการได้รับค่าตอบแทน เป็นกิจกรรมหลักในชีวิตภายนอกครอบครัว สถานที่ทำงานเป็นแหล่งของการใช้เวลาเป็นจำนวนมาก เป็นเวทีแห่งการพัฒนาและการแสดงสมรรถนะและความรู้สึกมีคุณค่าเท่า ๆ กับเป็นที่มาของ

เอกลักษณ์ของบุคคล การทำงานเป็นบริบทแห่งการขัดเกลาทางสังคมที่แตกต่างออกไปจากบริบทครอบครัว กลุ่มเพื่อน และโรงเรียน (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2538:31)

การขัดเกลาทางสังคมในบริบททางอาชีพ

ในการวิเคราะห์กระบวนการเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิตการทำงานของแอร์โฮสเตส ผู้ศึกษาเลือกใช้โมเดล “การขัดเกลาทางสังคมในบริบททางอาชีพ” (occupational socialization) ที่ดำเนินไปเพื่อเตรียมหรือฝึกอบรมให้บุคคลมีความพร้อมในการประกอบอาชีพ ซึ่งถือเป็นการเตรียมตัวให้บุคคลเข้าสู่ตำแหน่งทางสังคมในบทบาทใหม่ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งการขัดเกลาทางสังคมในบริบทอาชีพเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การขัดเกลาทางสังคมแบบเป็นทางการ (formal socialization)

บุคคลสามารถเรียนรู้ทักษะทางการประกอบอาชีพจากการถ่ายทอดความรู้ทักษะโดยการอบรมขัดเกลาที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนที่เป็นทางการ มีการวางหลักสูตรการอบรมและถ่ายทอดความรู้ตามแผนการสอนที่ได้รับการออกแบบเอาไว้ล่วงหน้า ผู้ฝึกสอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระของการทำงานได้ในห้องเรียน ที่ได้รับการออกแบบให้มีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ทักษะที่สำคัญในการประกอบอาชีพ ซึ่งจากการฝึกอบรมเพื่อเตรียมพร้อมในการประกอบอาชีพ แอร์โฮสเตสจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ ภาระเบียบในการทำงาน ข้อบังคับของบริษัทที่ได้รับการบันทึกไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ตามหลักสูตรพื้นฐานในการทำงาน (basic cabin attendant course) ที่มีการออกแบบและวางหลักสูตรการฝึกอบรมเอาไว้ล่วงหน้า

2. การขัดเกลาทางสังคมแบบไม่เป็นทางการ (informal socialization)

นอกจากแอร์โฮสเตสจะผ่านการอบรมหลักสูตรภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ได้รับการออกแบบหลักสูตรเอาไว้อย่างเป็นทางการแล้ว พวกเธอยังมีโอกาสเรียนรู้ขั้นตอน ทักษะวิธีการทำงานที่ “แตกต่าง” ไปจากการฝึกอบรมในชั้นเรียน จากการลองผิดลองถูก การเลียนแบบ การสังเกตจากการทำงานของผู้ร่วมงานที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นวิธีการให้บริการผู้โดยสาร การทำงานให้ประหยัดเวลา และเทคนิคในการรับมือ หรือให้บริการผู้โดยสารที่ไม่มีการสอนภายในห้องเรียน แอร์โฮสเตสสามารถเรียนรู้ทักษะ หรือวิธีการทำงานเหล่านี้ได้ จากการสังเกตจาก “รุ่นพี่” หรือการทดลองทำงานด้วยประสบการณ์ตรงของตนเองอีกด้วย

จากที่กล่าวมา การศึกษาครั้งนี้มองภาพการขัดเกลาทางสังคมในบริบทการอาชีพของแอร์โฮสเตสว่าอยู่ในขั้นตอนของกระบวนการเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิตการทำงาน ซึ่งบุคคลจะมีการเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานที่เป็นทางการจากแบบแผนของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท ในขณะเดียวกันก็มีการเรียนรู้วิธีการทำงานผ่านขั้นตอนที่ไม่เป็นทางการ จากการลองผิดลองถูก การสังเกตจากประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งแอร์โฮสเตสแต่ละคนก็จะมีวิธีการตีความและให้ความหมายพฤติกรรมของตนที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามก็สามารถมองเห็นแบบแผนของการเรียนรู้จากการขัดเกลาทางสังคมทางบริบทการอาชีพของแต่ละบุคคลได้จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา ซึ่งจะนำเสนอในตอนต่อไป

ในส่วนการวิเคราะห์การจัดการอารมณ์ของแอร์โฮสเตส ผู้ศึกษาเลือกใช้แนวคิด “การจัดการอารมณ์” (emotion work) ในการศึกษาอารมณ์ในการทำงานของแอร์โฮสเตส โดยจะเริ่มด้วยการกล่าวถึงวิธีการศึกษา “อารมณ์” ในทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

วิธีการศึกษา “อารมณ์” ทางสังคมศาสตร์

วิธีการศึกษาทางสังคมทั้งหลายได้รับการคิดค้น และพัฒนาขึ้นมาเพื่อศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมในมุมมองที่ต่างกัน การที่จะเลือกนำวิธีการศึกษาใดมาใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมจะขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐาน และมุมมองเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์โลกทางสังคมและความแตกต่างของบริบททางสังคม ซึ่งไม่มีวิธีใดที่ถูกต้องหรือใช้อธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างครอบคลุมทั่วถึงทั้งหมด เพราะแต่ละวิธีต่างก็มีเอกลักษณ์ มุมมองในการศึกษาสังคมที่แตกต่างกันออกไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสนใจกับ “อารมณ์” ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีการศึกษาทางสังคมที่มีอยู่ให้ความสำคัญกับอารมณ์มากน้อยแตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกใช้วิธีการศึกษาแนวการปฏิสังสรรค์ สัญลักษณ์ และใช้แนวคิดเรื่องการจัดการอารมณ์ (Emotion work) ในการศึกษาการจัดการอารมณ์ของแอร์โฮสเตส โดยเริ่มที่การกล่าวถึงแง่มุมทางอารมณ์ของวิธีการศึกษาทางสังคมต่าง ๆ ได้แก่

1. วิธีการศึกษาแนวอินทรีย์ (Organismic approach)

วิธีการศึกษาแนวอินทรีย์ เป็นวิธีการศึกษาอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในสาขาจิตวิทยาเพื่อให้อธิบายการกระทำของบุคคล โดยการศึกษาแนวนี้อธิบายพฤติกรรมทางสังคมที่บุคคลแสดงออกมา ว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางชีววิทยา อาทิ “สัญชาตญาณ” หรือ “แรงกระตุ้น” ส่วนบุคคลที่ใช้อธิบายพฤติกรรมทางสังคมของปัจเจกบุคคล วิธีการศึกษาแนวนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ในระดับโครงสร้างสังคมและวัฒนธรรม แต่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม ว่าเป็นเพียงสถานการณ์ที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลเท่านั้น แนวการศึกษานี้เชื่อว่าอารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคลมีลักษณะคงที่และมีความเป็นสากลซึ่งมีรากฐานจากปัจจัยทางชีววิทยาและพันธุกรรมที่ได้รับมาตั้งแต่กำเนิด การปฏิสังสรรค์ทางสังคมไม่ได้ส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลโดยตรง การศึกษาทางสาขาจิตวิทยาส่วนใหญ่ใช้วิธีการศึกษาแนวอินทรีย์นี้ ในการศึกษาพฤติกรรม ความเชื่อ ทศนคติ รวมถึงอารมณ์ของปัจเจกบุคคล และให้ความสำคัญกับจุดกำเนิดของอารมณ์ ดังที่ Sigmund Freud และ William James กล่าวว่าอารมณ์เกิดจากกลไกของระบบร่างกาย

Sigmund Freud เป็นนักจิตวิทยาที่นับได้ว่าเป็นบิดาของการศึกษาทางจิตวิเคราะห์ ที่เน้นศึกษาจิตไร้สำนึก และลักษณะทางกายภาพของมนุษย์ที่เป็นพื้นฐานของการพัฒนาอารมณ์ความรู้สึกในวัยต่าง ๆ โดยเฉพาะพื้นฐานครอบครัวและการเลี้ยงดูในวัยเด็กว่าเป็นรากฐานของบุคลิกภาพของมนุษย์ในวัยผู้ใหญ่ อารมณ์เกิดจาก “แรงขับเคลื่อน” (drive) ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด การวิเคราะห์ของเขาในเรื่อง “กลไกป้องกันตัว” (defense mechanism) (ศรีเรือน แก้วกังวาล 2539:23) เป็นความพยายามหาทางผ่อนคลายภาวะที่ไม่พึงประสงค์ทางอารมณ์ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่บีบคั้นจิตใจ ซึ่งเป็นวิธีการในส่วนจิตไร้สำนึกของบุคคล แต่ก็มีแนวทางที่เป็นแบบแผนที่บุคคลใช้ในการผ่อนคลายความกังวลและความตึงเครียด ดังนั้นอารมณ์ในมุมมองของ Freud จึงเป็นอารมณ์ที่เกิดจากมีรากฐานมาจากจิตไร้สำนึก และสามารถอธิบายได้ด้วยการศึกษาพื้นฐานของครอบครัว และแรงขับเคลื่อนส่วนบุคคล

William James เป็นนักจิตวิทยาเช่นเดียวกัน โดย James ได้พัฒนาทฤษฎีในการศึกษาอารมณ์ โดยมองว่าอารมณ์เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายเมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้ตัวกระตุ้นนี้ จะส่งผลต่ออวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกาย อาทิ ระดับของการหลั่งสารอะดรีนาลีน อัตราการเต้นของหัวใจ เมื่อบุคคลเกิดอารมณ์ความรู้สึกตื่นเต้น หวาดกลัว หรือยินดี ซึ่งเน้นที่องค์ประกอบทางชีววิทยา ที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ความรู้สึกของปัจเจกบุคคล

จากที่กล่าวมาแล้ว วิธีการศึกษาแนวอินทรีย์นี้มองอารมณ์ว่าเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แต่ก็มีจุดร่วมที่สามารถศึกษาได้อย่างเป็นแบบแผนสากล โดยศึกษาได้จากกระบวนการทางชีววิทยา เจอเนอไซทางสังคมเป็นเพียงตัวกระตุ้นต่อระบบร่างกาย และการรับรู้ที่ทำให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกขึ้นมาเท่านั้น

2. วิธีการศึกษาแนวประเพณีนิยม หรือแนวชนบ (Conventional approach)

เป็นวิธีการศึกษาทางสังคมในยุคเริ่มแรก ที่ให้ความสำคัญกับการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคมในระดับโครงสร้างระดับมหภาคและการจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ในระดับสังคม พิจารณานบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อสร้างการจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งพิจารณาในระดับโครงสร้างมหภาค และพิจารณาปัจเจกบุคคลว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะต้องยอมรับเงื่อนไขของสังคมที่บีบบังคับให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการ เพื่อสร้างความมีระเบียบให้เกิดขึ้นภายในสังคม การศึกษาในแนวชนบนี้เน้นการศึกษาสังคมด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และจะไม่ให้ความสำคัญกับแง่มุมในเรื่องอารมณ์ความรู้สึกเท่าใดนัก

ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานของนักสังคมวิทยาในยุคแรกเริ่มที่ใช้วิธีการศึกษาแนวชนบ และเป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาทางสังคมวิทยาในยุคต่อมา ล้วนแต่อธิบายพฤติกรรมของบุคคลในรูปแบบของการกระทำที่มีการจัดระเบียบแล้วของกลุ่ม หรือของสังคมมากกว่าที่จะอธิบายการกระทำของบุคคลว่าเกิดจากแรงผลักดันทางอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัว ดังผลงานของนักสังคมวิทยา อาทิ Karl Marx, Max Weber และ Emile Durkheim

Karl Marx ที่เน้นการครอบงำทางโครงสร้างสังคมในด้านเศรษฐกิจการเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะส่วนบุคคลของปัจเจก จากผลงาน “Capital” (1961) Marx ได้อธิบายมโนทัศน์ “ความแปลกแยก” (alienation) ที่มองว่าเกิดจากโครงสร้างของกลุ่มแรงงานในระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมไม่สอดคล้องกับการบรรลุลักษณะชาติในเชิงสร้างสรรค์ อันเป็นพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ และผลของความไม่สอดคล้องนี้ก็คือ ความทุกข์ทรมานและความไม่พึงพอใจทั้งในระดับบุคคลและสังคม ดังนั้นแนวคิดของ Marx จึงเน้นที่การทำความเข้าใจในระดับโครงสร้างของสังคม ในทางเศรษฐกิจที่ขัดขวางธรรมชาติเชิงการสร้างสรรค์ของมนุษย์ อารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคลในแนวคิดนี้จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความแปลกแยกที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างทางสังคมนั่นเอง แต่ก็ไม่ได้รับการให้คำอธิบายที่ละเอียดไปกว่านี้

Max Weber ที่เน้นการทำความเข้าใจชีวิตทางสังคมของมนุษย์ว่าจะต้องค้นหา ความหมายเชิงอัตวิสัย (subjective meaning) ที่ได้รับการยึดถือร่วมกันของผู้ร่วมการปฏิสังสรรค์ ทางสังคมทั้งหลาย โดยผลงานการศึกษาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางของเขาคือ “The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism” (1958) ที่ Weber วิเคราะห์ความสำคัญของ ระบบความเชื่อทางศาสนากับความสัมพันธ์กับการเกิดของระบบทุนนิยมในสังคมตะวันตก และได้ แสดงให้เห็นค่านิยมของการทำงานหนัก เป็นวิถีทางเพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าของตนเองในสายตา ของ “พระเจ้า” ที่ได้รับการยึดถือร่วมกันของผู้นับถือศาสนาคริสต์นิกายโปรเตสแตนต์ ว่ามีความ เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาระบบทุนนิยม ซึ่งมองว่าลักษณะของความเชื่อที่ได้รับการยึดถือร่วมกัน ของสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมทางสังคม โดยที่ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อลักษณะ อารมณ์ความรู้สึกส่วนบุคคลแต่อย่างใด

Emile Durkheim กล่าวว่าทำความเข้าใจวิถีชีวิตทางสังคม จะต้องค้นหา “ข้อเท็จจริง ทางสังคม” (social facts) และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เป็นตัวหล่อหลอมการกระทำของบุคคล และศึกษา วิเคราะห์ข้อเท็จจริงจากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งในการศึกษาการฆ่าตัวตายซึ่งถือเป็นการกระทำ ส่วนบุคคลในผลงาน “Suicide” (1951) ของเขา Durkheim ได้แสดงให้เห็นว่าอัตราการฆ่าตัวตาย ในสังคมมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับระดับและรูปแบบของ “ความเป็นปึกแผ่นทางสังคม” (social solidarity) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์สังคมในระดับโครงสร้าง ทำให้ละเลยการให้คำอธิบายใน เรื่องลักษณะเฉพาะ หรืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากต้องการที่จะ สร้างเอกลักษณ์ให้กับการศึกษาทางสังคมวิทยา นอกจากนี้ Durkheim ที่ต้องการแสดงให้เห็นถึง ความแตกต่างของสังคมวิทยากับ “ศาสตร์ทางสังคม” สาขาอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจิตวิทยา จึง ได้นำเอาการศึกษาเชิงประจักษ์ โดยใช้ระเบียบวิธีศึกษาทางวิทยาศาสตร์แนวปฏิฐานนิยม (Positivism) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณมาใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าวิธีการศึกษาสังคมวิทยาแนวประเพณีนิยมหรือแนวชนบ ที่เน้นการให้ ความสำคัญกับโครงสร้างสังคมในระดับมหภาค จะไม่เน้นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคล หนึ่งโดยเฉพาะ แต่จะศึกษารูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม โดยมองว่าปัจเจกบุคคล เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบสังคม และสามารถอธิบายพฤติกรรมทางสังคมของปัจเจกได้จาก การทำความเข้าใจในระดับโครงสร้าง รวมถึงแนวคิดและการให้ความหมายทางสังคมที่ได้รับการ ยึดถือร่วมกันของสมาชิก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับบุคคลในฐานะปัจเจกที่มีอารมณ์ความรู้สึก ส่วนตัว

วิธีการศึกษาแนวชนบและแนวอินทรีย์ที่ได้กล่าวถึงไปแล้วนั้น มองอารมณ์ในแง่ของกระบวนการที่เป็นแบบแผนจากโครงสร้างทางสังคม รวมถึงการยึดถือความหมายร่วมกันในสังคม และมีความเป็นสากล สามารถคาดการณ์ได้จากลักษณะทางโครงสร้างทางสังคมวัฒนธรรมหรือลักษณะทางชีวภาพและพันธุกรรมของแต่ละบุคคล แต่ไม่ได้มุ่งเน้นที่การให้ความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นของบุคคล ว่าบุคคลมีการให้ความหมาย การตีความ และรับรู้ว่าอารมณ์ของตนที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปได้อย่างไร ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามในเรื่องกระบวนการต่อรองความหมายและการแสดงอารมณ์ออกมาของบุคคลได้ ดังนั้นวิธีการศึกษาแนวการปฏิสังสรรค์จึงได้พัฒนาแนวคิดและแง่มุมในการศึกษาอารมณ์ของปัจเจกบุคคลที่สามารถต่อรองและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ ดังที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้

3. วิธีการศึกษาแนวการปฏิสังสรรค์ (Interactionist approach)

วิธีการศึกษาแนวการปฏิสังสรรค์ให้ความสำคัญกับปรากฏการณ์ทางสังคม ในลักษณะที่เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มองบุคคลในฐานะ “ผู้กระทำทางสังคม” (social actor) ที่ให้ความหมายต่อการกระทำของตนเอง ให้ความหมายต่อวัตถุและโลกทางสังคม ซึ่งการให้ความหมายสามารถเปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา วิธีการศึกษาแนวการปฏิสังสรรค์เป็นวิธีการศึกษาหลักของสังคมวิทยาในระดับจุลภาค ซึ่งนักสังคมวิทยาที่นับได้ว่าเป็นผู้วางรากฐานให้กับแนวคิดนี้คือ Charles Horton Cooley และ George Herbert Mead โดย Herbert Blumer ซึ่งเป็นศิษย์ของ Mead ได้พัฒนาเป็นแนวคิดและระเบียบวิธีทางสังคมวิทยาโดยเรียกวิธีการศึกษาดังกล่าวว่า “การปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์” (symbolic interactionism) โดยที่ Blumer ได้ให้ทัศนภาพการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ไว้ว่าหมายถึง ข้อเท็จจริงที่ว่ามนุษย์ “ตีความ” หรือให้ “นิยาม” ซึ่งกันและกันแทนที่จะมีเพียงปฏิกิริยาต่อการกระทำของกันและกันเท่านั้น (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2532:91)

กรอบแนวคิดการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ (symbolic interactionism) ประกอบด้วย สมมติธรรมสามประการคือ (Blumer 1969:184 อ้างถึงในพงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2532:91-92)

ประการแรก สังคมมนุษย์ประกอบด้วยบุคคลทั้งหลายที่มีอัตตะ (self) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเป็นวัตถุแห่งการกระทำของตนเอง กล่าวคือ มนุษย์สามารถกระทำกับตนเอง เหมือนกับที่กระทำต่อคนอื่น ๆ รับรู้ ชี้นำ และตีความวัตถุและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมให้กับตนเอง

ประการที่สอง การกระทำของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ถูกปลดปล่อยจากแรงขับตามธรรมชาติ แต่เป็นผลจากการสร้างสรรค์โดยบุคคลนั้น ๆ จากการบันทึกและการตีความลักษณะต่าง ๆ ของสถานการณ์ที่เขาได้ก่อการกระทำนั้น ๆ ขึ้นมา

ประการสุดท้าย การกระทำร่วม (joint act) หรือการกระทำของกลุ่ม เป็นผลจากการประสานการกระทำของแต่ละบุคคลเข้าหากัน จากการที่แต่ละคนตีความและคำนึงถึงการกระทำของกันและกัน

อย่างไรก็ตาม Blumer ได้นิยามทัศนภาพการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ว่าประกอบด้วยความคิดรากฐานสามประการ ได้แก่ (พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์ 2532:56-57)

1. มนุษย์กระทำต่อสิ่งต่าง ๆ จากพื้นฐานความหมายที่สิ่งเหล่านั้นมีต่อตัวเขา
2. ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้มาจากหรือเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิสังสรรค์ทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลนั้นกับบุคคลอื่น ๆ
3. ผู้กระทำเลือกสรร ตรวจสอบ หยุดยั้ง จัดกลุ่มใหม่ และปรับเปลี่ยนความหมายต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เขาเผชิญ และตามทิศทางการกระทำของเขา

ตามทัศนภาพนี้สังคมมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ (processual) คือ เป็นพลวัตแห่งการปรับการกระทำเข้าหากันและกัน แต่ละคนกระทำตามวิถีทางที่ตนตีความการกระทำของคนอื่น ๆ อัตตะก็อยู่ในรูปของกระบวนการเช่นกัน อัตตะในทัศนะนี้จึงหมายถึง กระบวนการสื่อสารที่ดำเนินอยู่ตลอดเวลา เป็นพลวัตแห่งการบ่งชี้ให้กับตนเอง จากการสวมรับทัศนะที่คนอื่นมีต่อตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนะของบุคคลนัยสำคัญ (significant others) ซึ่งหมายถึง คนทั้งหลายที่อิทธิพลอย่างยิ่งต่อการนิยามตนเองหรือกำหนดเอกลักษณ์ (identity) ให้กับตนเองของบุคคล รวมทั้งกำหนดแนวทางการกระทำที่สอดคล้องกับนิยามดังกล่าว

เนื้อหาหลักของกรอบแนวคิดนี้จึงอยู่ที่ประการแรก มนุษย์ทำการตีความโลกของตนเอง ความหมายไม่ได้ติดอยู่กับคนหรือวัตถุที่มนุษย์พบปะและรับรู้ แต่ความหมายเป็นสิ่งที่มนุษย์เป็นผู้ให้ ในทำนองเดียวกันพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้เป็นเพียงการตอบสนองโดยอัตโนมัติต่อสิ่งเร้า

แต่เป็นการสร้างสรรค์ที่เป็นผลจากการตีความสถานการณ์และคนอื่น ๆ ที่รวมการปฏิสังสรรค์ในขณะนั้น ๆ นอกจากนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ยังมีส่วนของการกำหนดหรือทำนายล่วงหน้าได้จากการรับรู้ลักษณะของบุคคลและสถานการณ์เป็นการล่วงหน้า ประการสุดท้ายการตีความสถานการณ์ และการสร้างสรรค์พฤติกรรมเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในบริบทแห่งการปฏิสังสรรค์ระหว่างมนุษย์ ดังนั้นจึงต้องศึกษาในลักษณะเช่นนั้น และไม่อาจลดลงไปสู่การศึกษาในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงโครงสร้างที่หยุดนิ่งตายตัวได้

กล่าวโดยสรุปคือ การที่ทัศนภาพนี้ได้ให้ความสำคัญกับธรรมชาติของมนุษย์ในฐานะเป็นผู้กระทำต่อสิ่งต่าง ๆ บนพื้นฐานของการตีความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมองว่าธรรมชาติของโลกเชิงประจักษ์ซึ่งปรากฏในสังคมมนุษย์ประกอบไปด้วย “วัตถุ” ที่เป็นผลผลิตมาจากการปฏิสังสรรค์หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เป็นผลผลิตทางสังคม ซึ่งมนุษย์ได้กระทำการตามความหมายที่มนุษย์ได้ให้ไว้ ดังนั้น มนุษย์จึงใช้ชีวิตอยู่ในโลกแห่งความหมาย (meaningful world) ซึ่งกระบวนการนิยามความหมายและการตีความได้ถูกสร้าง ปรับเปลี่ยน เรียนรู้ และถ่ายทอดสู่บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิสังสรรค์นั้น

แนวคิดการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์มองอารมณ์ว่าเกิดจากการปฏิสังสรรค์ระหว่างบุคคลและการนิยามสถานการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างหลากหลาย ให้ความสำคัญกับจุดกำเนิดของอารมณ์น้อยกว่าการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ และประสบการณ์ส่วนบุคคล (Hochschild 1979:553) แก่นมุมการให้ความหมายทางอารมณ์นี้ นำไปสู่การพัฒนามโนทัศน์ของ Erving Goffman (1959) ในการเริ่มต้นศึกษาอารมณ์ ในเรื่องการจัดการภาพประทับเกี่ยวกับตนเอง (impression management) โดยอธิบายว่าเมื่อบุคคลมีการปฏิสังสรรค์ซึ่งกันและกัน แต่ละบุคคลจะมีการตีความการปฏิสังสรรค์ที่ตนเองเข้าร่วมและต้องการนำเสนอตนเองเพื่อที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น บุคคลซึ่งเป็นผู้แสดงจะแสดงภาพลักษณ์ของตนเพื่อให้ผู้ชมยอมรับ และผู้แสดงคาดหวังให้ผู้ชมสามารถเข้าใจในสิ่งที่นำเสนอ เพื่อให้ผู้ชมมีความคิด พฤติกรรม การรับรู้ต่อผู้แสดงตามที่ผู้แสดงต้องการ การจัดการภาพประทับดังกล่าวเป็นวิธีการที่ผู้แสดงใช้ในการสร้างความประทับใจต่อตนเองและวิธีการที่ใช้ในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น โดย Goffman สนใจว่าผู้คนพยายามจะแสดงว่าตนเองรู้สึกอย่างไร ในขณะที่ความสามารถที่จะกระทำตามความรู้สึกนั้นขึ้นอยู่กับโอกาส แต่ก็ยังมีความคลุมเครือในเรื่องความพยายามแสดงความรู้สึก นั่นคือเขาจะพยายามจัดการอารมณ์ภายในอย่างไร โดยสิ่งที่

Goffman ขาดไปในการวิเคราะห์คือ อัตตะ (self) ที่พัฒนาตนเองอยู่ โดยผู้กระทำของ Goffman มีลักษณะ passive เป็นองค์ภาวะที่ยอมตามระเบียบแบบแผนของสังคม แทนที่จะเป็นตัวแทน “ผู้กระทำที่ต่อรอง” กับ “กฎแห่งความรู้สึก” (feeling rules) และเป็นผู้ที่จัดการอารมณ์ของตนเพื่อตอบสนองต่อกฎเหล่านั้น Goffman จึงมองว่าผู้กระทำพยายามระงับหรือควบคุมอารมณ์ของตนเอง แต่ไม่ได้อธิบายถึงกระบวนการภายใน หรือเทคนิคที่ทำให้การกำกับควบคุมอารมณ์บรรลุผล นั่นคือ “เสียง” จากภายในตัวของผู้กระทำเองหายไปจากการวิเคราะห์ (Turner and Stets 2005:37)

จากความไม่ชัดเจนในการศึกษาอารมณ์ตามแนวคิดของ Goffman ทำให้นักสังคมวิทยาที่ให้ความสนใจในการศึกษาอารมณ์ ได้พัฒนาแนวคิดที่ใช้ศึกษาอารมณ์ขึ้นมาโดยมีมุมมองว่าบุคคลสามารถต่อรอง หรือจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวได้ ซึ่งนักสังคมวิทยาที่เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดนี้คือ Arlie R. Hochschild ได้กล่าวถึงการจัดการอารมณ์ (emotion work) โดยได้รับการพัฒนาเป็นแนวคิดใหม่ในการศึกษาอารมณ์ในทางสังคมวิทยา

การจัดการอารมณ์ (Emotion work)

Hochschild (1979) ให้ความสนใจในการพิจารณาอารมณ์ของบุคคลว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการภาพประทับของบุคคล โดยตั้งข้อสังเกตว่าแนวคิดจิตวิทยาสังคม มองกฎเกณฑ์ทางสังคม (social rules) ที่มีผลต่อความคิดและพฤติกรรมว่าแทบจะไม่ได้มีผลบังคับควบคุมต่ออารมณ์ของปัจเจกเลย แต่ถ้าพิจารณาถึงลักษณะทางธรรมชาติของอารมณ์⁴ และความสามารถของปัจเจกที่จะก่อให้เกิดอารมณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเผชิญกับแง่มุมต่าง ๆ ของกฎเกณฑ์ทางสังคม และชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญระหว่างโครงสร้างสังคม กฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) กฎแห่งการแสดงออก (display rules) ประสบการณ์ทางอารมณ์ และการจัดการอารมณ์ของบุคคล

Hochschild กล่าวถึงกฎเกณฑ์สองประการที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ (emotion) และการแสดงออก (acting) ได้แก่ กฎแห่งความรู้สึก และ กฎแห่งการแสดงออก ดังนี้

⁴ Hochschild ให้ความหมายอารมณ์ ว่าเป็นความสอดคล้องของของภาพลักษณ์ ความคิด ความทรงจำที่ปัจเจกบุคคลรับรู้ว่าตนเองรู้สึกเช่นนั้น

“กฎแห่งความรู้สึก” (feeling rules) เป็นตัวกำหนดว่าปัจเจกควรจะรู้สึกหรือมีอารมณ์อย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ เป็นต้นว่า บุคคลควรจะรู้สึกเศร้าเมื่อไปงานศพ มีความสุขเมื่อไปงานปาร์ตี้ กฎแห่งความรู้สึกจะควบคุมขอบเขตความเข้มข้นรุนแรงของอารมณ์ (เช่น การที่คน ๆ หนึ่งมีความรู้สึกโกรธมากเกินไป หรือ “เย็นชา” จนเกินเหตุ) ทิศทางของอารมณ์ (เช่น การที่คน ๆ หนึ่งควรจะรู้สึกเสียใจ ในขณะที่อีกคนหนึ่งควรรู้สึกดีใจ) และความต่อเนื่องของอารมณ์ (จากชั่วครู่ไปจนต่อเนื่องยาวนาน) ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลสูญเสียสิ่งอันเป็นที่รักของตนเองไป กฎแห่งความรู้สึกจะชี้แนะให้บุคคลรู้สึกเสียใจอย่างลึกซึ้งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ในขณะเดียวกัน “กฎแห่งการแสดงออก” (display rules) จะเป็นตัวกำหนดการแสดงลักษณะท่าทางภายนอกที่สื่อให้เห็นว่าปัจเจกมีอารมณ์ความรู้สึกเช่นไร กฎแห่งการแสดงออกทำหน้าที่ควบคุมการแสดงของบุคคล บุคคลควรจะรับรู้ไว้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ควรที่จะแสดงอารมณ์เช่นไร เช่น การมีสีหน้าท่าทางที่เศร้าหมองเมื่อไปร่วมงานศพ หรือมีรอยยิ้ม หัวเราะสนุกสนานเมื่อไปร่วมงานปาร์ตี้ บุคคลควรจะรับรู้ว่าจะสมควรที่จะแสดงออกท่าทางภายนอกที่มีความรุนแรงในระดับใด (เช่น การไม่ตีโพยตีพายเมื่อผิดหวังในสิ่งที่ต้องการ หรือ ไม่ร้องไห้เสียใจมากเกินไปจนกลายเป็นคน “เจ้าน้ำตา”) และควรรับรู้ว่าจะควรแสดงออกในลักษณะใด เช่น แสดงอารมณ์มีความสุขออกมาจากสีหน้าท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หรือ แสดงว่าตนเองกำลังมีความทุกข์เมื่อไปร่วมงานศพโดยการแต่งกายด้วยชุดสีดำ

นอกจากนี้ Hochschild ได้แยกความแตกต่างระหว่างการกระทำที่บุคคลพยายามจัดการอารมณ์ของตนเองเป็นสองลักษณะ ได้แก่

1. การกระทำภายนอก (Surface acting) เป็นการจัดการกับการแสดงภายนอกเพื่อให้ “ภาพปรากฏ” ต่อสังคมว่ามีอารมณ์ความรู้สึกที่สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือกฎแห่งการแสดงออก (display rules) สำหรับสถานการณ์นั้น ๆ เช่น การแสดง “สีหน้าที่มีความสุข” ให้ดูเหมือนว่าเรามีความสุข “อย่างแท้จริง” ในสถานการณ์ที่คาดหวังว่าทุกคนควร (ต้อง) มีความสุข ทั้ง ๆ ที่ภายในหรือความรู้สึกที่แท้จริงถูกซุกซ่อนอยู่ภายใน เป็นการเสแสร้งหรือการแสดงออกทางร่างกาย ใบหน้า ท่าทาง ให้เหมือนกับว่าขณะนั้นเรามีความรู้สึกแบบนั้นจริง ๆ เช่น การตีสีหน้าท่าทางของคนที่มีความร่าเริง ทั้ง ๆ ที่อารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงมีแต่ความเบื่อหน่าย

2. การกระทำภายใน (Deep acting) เป็นการจัดการภายในคือ การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกภายในของตน เพื่อที่จะให้สามารถ “สะท้อน” อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวให้เห็นได้ภายนอก ในลักษณะที่สอดคล้องกับกฎแห่งการแสดงออกสำหรับสถานการณ์นั้น ๆ ตัวอย่างของ

การกระทำภายใน คือ การพยายามจัดการอารมณ์โดยใช้ความคิดที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ต้องการให้เกิด หรือระดับความรู้สึกที่มีอยู่ แต่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้บุคคลมีความรู้สึกที่สอดคล้องกับกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) สำหรับสถานการณ์ดังกล่าว

ประสบการณ์ทางอารมณ์ในชีวิตประจำวันของคนทั่วไป บุคคลจะรับรู้กฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) ว่าควรจะมีรู้สึกสนุกสนานเมื่อไปร่วมงานเลี้ยง รู้สึกเศร้าเมื่อไปงานศพ รู้สึกมีความสุขเมื่อไปงานแต่งงาน และรับรู้กฎแห่งการแสดงออก (display rules) ว่าควรแสดงออกท่าทางหรือการกระทำที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีความรู้สึกเช่นนั้นจริง ๆ นั่นคือ การแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ สิ่งเหล่านี้เป็นแบบแผนทางการแสดงอารมณ์ในชีวิตประจำวันที่คนทั่วไปควรจะเข้าใจและมีความรู้สึกเช่นนั้น แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันของกฎแห่งความรู้สึกและกฎแห่งการแสดงออก แต่ก็ยังมีเหตุการณ์ที่ผิดแผกออกไป เมื่อบุคคลเกิดอารมณ์ที่อยู่นอกเหนือหรือผิดแผกแตกต่างไปจากแบบแผนเหล่านี้ อารมณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้อาจเกิดขึ้น เช่น ความเบื่อหน่ายในงานเลี้ยง ความรู้สึกตื่นเต้นยินดีในงานศพ หรือความรู้สึกเศร้าใจในงานแต่งงาน ซึ่งเป็นอารมณ์ที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่อยู่กับครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง หรือในชีวิตการทำงานของคนทั่วไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความรู้สึกภายในที่แท้จริงกับกฎแห่งความรู้สึก และเกิดความขัดแย้งระหว่างการกระทำที่แสดงอารมณ์ที่ผิดแปลกออกไปจากกฎแห่งการแสดงออกที่ควบคุมการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของบุคคล ว่าควรจะมีแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาเช่นไร ถ้าบุคคลแสดงอารมณ์เบื่อหน่ายออกมาในงานเลี้ยง ก็จะทำให้การแสดงออกของตนเองขัดแย้งกับกฎแห่งการแสดงออก (ในงานเลี้ยง) แต่ถ้าบุคคล “ฝืน” หรือ “เสแสร้ง” แสดงสีหน้าท่าทางที่มีความสุขทั้ง ๆ ที่อารมณ์ความรู้สึกภายในไม่ได้มีความสุขไปด้วย ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตนเอง และการแสดงท่าทางที่มีความสุขนั้นไม่เป็นธรรมชาติและอาจจะถูกผู้อื่น “จับได้” ว่าตนเองกำลังฝืนหรือเสแสร้งอยู่ บุคคลจึงเลือกที่จะจัดการกับความรู้สึกภายในตนเอง ซึ่งถือเป็นการกระทำภายใน (deep acting) เพื่อชักนำความรู้สึกของตนเองให้กลับมาความรู้สึกมีความสุข “อย่างแท้จริง” และการแสดงอารมณ์ภายนอกที่ออกมาตรงกับความรู้สึกภายในจิตใจที่รู้สึกอยู่ จริง ๆ ทำให้ไม่ต้องฝืนหรือเสแสร้งด้วยความยากลำบากอีกต่อไป

จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา บุคคลมีการกระทำที่ Hochschild เรียกว่า “การจัดการอารมณ์” (Emotion work or Emotion management) หมายถึง การพยายามที่จะเปลี่ยนระดับหรือลักษณะของอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัว เพื่ออำพรางไว้ซึ่งการนำเสนอตัวตน

(presentation of self) ที่สอดคล้องกับอุดมการณ์ทางอารมณ์ (emotion ideologies) กฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) และกฎแห่งการแสดงออก (display rules) ที่เหมาะสม การจัดการอารมณ์มีความแตกต่างจากการควบคุมหรือการระงับอารมณ์ ซึ่งมีความหมายไปในเรื่องการจำกัดควบคุมอารมณ์ แต่การจัดการอารมณ์มีความหมายกว้างครอบคลุมไปถึงการกระทำที่ปลูกเร้าและพยายามสร้างให้เกิดอารมณ์ โดยมีลักษณะการจัดการอารมณ์ทั่วไปอยู่สองประการ ได้แก่

1. การกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ (evocation) ในขณะที่เราต้องการให้เกิดอารมณ์ที่ต้องการ
2. การระงับอารมณ์ (suppression) เมื่อเราไม่ต้องการที่จะแสดงอารมณ์ที่รู้สึกออกมา

เมื่อบุคคลต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ต้องใช้การจัดการอารมณ์ จะมีวิธีการที่บุคคลจัดการกับอารมณ์ของตน (techniques of emotion work) 3 วิธีได้แก่

1. เทคนิคด้านความคิด (cognitive technique) เป็นการพยายามเปลี่ยนความคิด ความเชื่อเพื่อที่จะเปลี่ยนสภาพการณ์ที่มีความรู้สึกต่อบางสิ่ง
2. เทคนิคด้านร่างกาย (bodily technique) นั่นคือเราสามารถใช้อารมณ์ในการพยายามที่จะสร้างให้เกิดอารมณ์ในทิศทางที่เราปรารถนา เช่น เราจะหายใจลึกเพื่อที่จะบรรเทาความหวาดหวั่นเมื่อต้องพูดต่อหน้าสาธารณชน
3. เทคนิคด้านการแสดงออก (expressive technique) เพื่อเปลี่ยนลักษณะการแสดงออกเพื่อเปลี่ยนให้ความรู้สึกภายในสอดคล้องกันไปด้วย บางครั้งเราจะยิ้มเพื่อทำให้ตัวเองรู้สึกมีความสุข การจัดการอารมณ์เหล่านี้มีความแตกต่างไปจากการแสดงออกโดยทั่วไปในเรื่องที่มันสามารถเปลี่ยนความรู้สึกของบุคคลได้โดยตรง และแตกต่างไปจากการแสดงออกทางร่างกายทั่วไปในแง่ที่ว่าบุคคลพยายามแยกหรือปรุงแต่งอารมณ์เพื่อการแสดงอารมณ์ของตนออกมาต่อหน้าสาธารณะ

การจัดการอารมณ์จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกของบุคคลไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ (เมื่อเกิดอารมณ์ที่ไม่สมควรแสดงออกมาในสถานการณ์) ตัวอย่างเช่น ในงานศพ มักจะมีความหมายที่รับรู้กันโดยทั่วไปว่าเป็นเวลาที่ต้องเผชิญหน้ากับความสูญเสีย ซึ่งกรอบของสถานการณ์เหล่านี้นำไปสู่การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นคือความเศร้าเสียใจ แต่เมื่อบุคคลไม่สามารถควบคุมการยิ้มแย้ม หรือซ่อนสีหน้าที่แสดงความยินดีเมื่อคิดว่าตนจะได้รับมรดกของผู้ตาย กฎเกณฑ์ดังกล่าวและการจัดการอารมณ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ จึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการควบคุมอารมณ์ของบุคคลนั้น

แนวคิดการจัดการอารมณ์ของ Hochschild เน้นสนใจความพยายามและวิธีการที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนอารมณ์ของตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) และกฎแห่งการแสดงออก (display rules) ทั้งในระดับการกระทำภายนอก (surface acting) และการกระทำภายใน (deep acting) มากกว่าผลของความพยายามดังกล่าว โดยถือว่าความพยายามจะสำเร็จหรือไม่นั้น เป็นเรื่องที่สำคัญน้อยกว่าการที่บุคคลมีความพยายามและวิธีการในการจัดการอารมณ์ของแต่ละบุคคล

ผลการศึกษาเรื่องการจัดการอารมณ์ของ Hochschild

Hochschild ได้ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นงานบริการที่ต้องดัดแปลงอัตตะส่วนบุคคล ซึ่งนำไปสู่ความตึงเครียดระหว่างการแสดงการกระทำภายนอกและการกระทำภายใน ซึ่งในการกระทำภายนอก (surface acting) นั้นเป็นการจัดการการแสดงออกของพฤติกรรมมากกว่าการจัดการอารมณ์ ในสถานการณ์นี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะรู้ว่าพวกเขาแสดงการกระทำเพียงอย่างเดียว และจะมีการแบ่งแยกอย่างชัดเจนระหว่างการแสดงสีหน้าเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์และความรู้สึกของอัตตะส่วนบุคคล ในขณะที่การกระทำภายใน (deep acting) นั้นเกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์ที่บุคคลรู้ว่าตนเองมีความรู้สึกบางอย่าง แต่ในขณะที่เขาทำงานนั้นเขาจะต้องไม่รู้สึกละเช่นนั้น ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องจัดการกับอารมณ์ของตนเองในการแสดงการกระทำชั่วขณะหนึ่ง และชักนำความทรงจำเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเองเพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินเองก็มีเทคนิคที่ซับซ้อนเกี่ยวกับการกระทำภายนอกที่อยู่ในขอบเขตของการกระทำส่วนลึก โดยชี้ว่าพนักงานควรสร้างจินตนาการในการทำงานอย่างไร และมีความรู้สึกอย่างไรเมื่อเผชิญหน้ากับผู้โดยสาร

ผลงานของ Hochschild เรื่อง “The Managed Heart : commercialization of human feelings” ที่เผยแพร่ในปี 1983 เป็นการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเดลต้าแอร์ไลน์ (Delta airlines) ได้พรรณนาลักษณะของงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าเป็นงานที่ใช้แรงงานทางด้านอารมณ์ (emotional labor) นอกเหนือไปจากงานที่ต้องใช้แรงงานทางด้านร่างกาย (physical labor) และแรงงานทางด้านความคิด (mental labor) โดยแรงงานทางด้านอารมณ์ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกเพื่อสร้างลักษณะการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก แรงงานด้านอารมณ์นี้ทำงานโดยได้รับ

ค่าตอบแทนและมีมูลค่าในการแลกเปลี่ยน (Hochschild 1983:7) แรงงานเหล่านี้ต้องใช้การกระตุ้นหรือการระงับอารมณ์ที่จะแสดงออกลักษณะภายนอก เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อความรู้สึกของผู้อื่น หรือที่เรียกว่า “การจัดการอารมณ์” และเป็นส่วนหนึ่งของการประกอบอาชีพที่ต้องกระทำเพื่อแลกกับรายได้ นั่นเอง ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้สึในการเอาใจใส่ และความมั่นใจในความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ร่วมเดินทางไปกับสายการบินของตน

ภาพลักษณ์ที่ผ่อนคลาย และยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเดลต้าแอร์ไลน์ เป็นสิ่งที่บริษัทคาดหวังในพฤติกรรมพนักงาน รวมถึงความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินที่มีการแข่งขันสูง การขยายตัวของผู้โดยสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทำให้ผู้โดยสารคาดหวังในพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับ ความคาดหวังของบริษัทและผู้โดยสารนี้ทำให้พนักงานจะต้องปรับอารมณ์ส่วนตัวให้สอดคล้องกับ “กฎแห่งความรู้สึก” (feeling rules) รวมถึงการปรับการแสดงออกโดยการกระทำภายใน (deep acting) ซึ่งเป็นการกระทำต่ออารมณ์ความรู้สึกจากภายในตัวบุคคล และปรับการแสดงออกในระดับ “เปลือกนอก” หรือการกระทำภายนอก (surface acting) ซึ่งเป็นการกระทำหรือจัดการกับการแสดงออกภายนอกให้มีความสอดคล้องกับ “กฎแห่งการแสดงออก” (display rules) อีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของสายการบินคือ การแสวงหาผลกำไร ซึ่งจะต้องแข่งขันกับสายการบินอื่นในเรื่องการขยายจำนวนผู้โดยสาร ด้วยการนำเสนอด้วยการเพิ่มจำนวนเที่ยวบิน จำนวนที่นั่ง การประหยัดเวลา และการลดราคาค่าโดยสาร แต่ที่สำคัญที่สุดคือ การบริการที่ดีกว่า เนื่องจากการแข่งขันในเรื่องเทคโนโลยี และราคา เป็นสิ่งที่แต่ละสายการบินไม่มีความแตกต่างกันมากเท่าใด ดังนั้นการบริการจึงกลายเป็นประเด็นที่ถูกนำเสนอเพื่อใช้ในการแข่งขันระหว่างสายการบิน

เมื่อการบริการได้รับความสำคัญมากขึ้น และเป็นประเด็นที่สายการบินต่าง ๆ ใช้ในการแข่งขันในการแย่งชิงผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นผู้ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารมากที่สุด ผู้โดยสารส่วนใหญ่เมื่อคิดถึงสายการบินจะไม่คิดถึงพนักงานประจำเคาน์เตอร์ check-in พนักงานควบคุมบันไดขึ้นเครื่อง หรือพนักงานทำความสะอาดในเคบิน แต่ผู้โดยสารจะคิดถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอันดับแรก (Hochschild 1983:93) โดยเฉพาะภาพลักษณ์ของสายการบินจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สื่อให้เห็นห้องโดยสารที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และการให้บริการจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยิ้มแย้มแจ่มใสนั่นเอง

กระบวนการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะฝึกให้พนักงานใหม่มีความคุ้นเคยกับการทำงาน โดยในขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน สายการบินมีความต้องการพนักงานที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น ไม่มีความก้าวร้าว และฝึกอบรมเพื่อให้ยอมรับความคาดหวังของบริษัท และเพื่อให้ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานสามารถควบคุมได้โดยบริษัท โดยเฉพาะในขั้นตอนการฝึกอบรม พนักงานเดสต้าแอร์ไลน์จะได้รับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ในการทำงาน การใช้และจัดเก็บอุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบินชนิดต่าง ๆ และคำแนะนำเกี่ยวกับการรับมือกับผู้โดยสาร ในทุก ๆ วิชาที่เรียน พนักงานจะได้รับการตอกย้ำเสมอว่าความมั่นคงในการทำงานของตนเอง และผลกำไรของบริษัทจะขึ้นอยู่กับ “ใบหน้าที่มีรอยยิ้ม” (smiling face) ในการสาธิตวิธีการรับมือกับผู้โดยสารที่สับสนหรือ ผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องบินผิดลำ ผู้โดยสารที่ป่วย หรือผู้โดยสารที่ก่อปัญหาต่าง ๆ ผู้ฝึกสอนจะชูป้ายที่มีข้อความว่า “Relax and smile” นั่นคือ “จงผ่อนคลายและยิ้มเข้าไว้”

ในการฝึกอบรมนี้มีขั้นตอนที่บริษัทปรับความรู้สึกของพนักงาน ในส่วนลึกสุดของโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานของเดสต้าแอร์ไลน์นั้น คือการเทียบเคียงกับห้องรับแขก ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงให้เห็นว่าเคบิน (ที่ทำงาน) เป็นเสมือนบ้านของตัวเอง (ที่ไม่ได้ทำงาน) พนักงานจะได้รับการบอกให้คิดว่าผู้โดยสารเป็นเสมือน “ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมเยียนห้องรับแขก” และปฏิบัติต่อผู้โดยสารในเคบินเหมือนกับที่ปฏิบัติต่อแขก (ที่มาเยี่ยมบ้าน) ในห้องรับแขก ความทรงจำทางอารมณ์ของพนักงานที่จะต้องอำนวยความสะดวกสบายให้กับแขกที่มาเยี่ยมบ้านถูกเรียกขึ้นมา ซึ่งการเทียบเคียงเคบินที่ทำงาน กับห้องรับแขกภายในบ้านนั้นทำให้พนักงานฝึกหัดรู้สึกได้ว่า ควรที่จะเอาความเอาใจใส่ระหว่างเพื่อนฝูงมาปรับให้เป็นความเอาใจใส่ระหว่างพนักงานกับลูกค้า เพราะความรู้สึกนี้มีลักษณะเดียวกันเพียงแต่เกิดขึ้นในที่ตั้งหรือสถานการณ์ที่ต่างกันเท่านั้น

การเทียบเคียงเรื่องห้องรับแขกและเคบิน ดังที่เมื่อเราอยู่ที่บ้านผู้มาเยือนจะถูกปกป้องไม่ให้เกิดความรู้สึกกระอักกระอ่วนหรืออับอายขายหน้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ต้องปกปิดความรู้สึกขำของตน เช่น ในกรณีที่เห็นผู้โดยสารพยายามที่จะปีนขึ้นไปบนที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะ โดยเข้าใจว่าเป็นเตียงนอนชั้นบน หรือพนักงานจะต้องปิดบังความผิดพลาด ความซุ่มซ่ามในการทำงานของตนเอง เช่น ต้องระวังไม่ทำน้ำหกใส่ผู้โดยสาร ซึ่งอาจทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอึดอัดไม่สะดวกสบาย ดังนั้นพนักงานฝึกหัดจะได้รับการบอกกล่าวให้ระมัดระวังในการแสดงออกของตน

แต่เมื่อไรที่การเทียบเคียงเรื่องห้องรับแขกไม่สามารถใช้ได้ในการทำงานในเที่ยวบิน เช่น กรณีของผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมหยาบคาย พนักงานต้อนรับบางส่วนจะสับเปลี่ยนหน้าที่กันกับผู้ร่วมงาน เพื่อหลีกเลี่ยงผู้โดยสารที่ตนเองไม่ต้องการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบในเรื่องการมองว่าผู้โดยสารเป็นเหมือนเด็กที่ต้องการความสนใจ การที่ก่อปัญหา มาก ๆ บางครั้งเป็นเพียงการเรียกร้องความใส่ใจ การเปรียบเทียบผู้โดยสารที่ทำตัวผิดกฎ อะละเวยวายเป็นเหมือนเด็กเกเร ทำให้เมื่อผู้โดยสารทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่จะทำให้เกิดความโกรธแล้ว ความโกรธของพนักงานจะลดลง เหมือนกับที่ผู้ใหญ่จะต้องปกปิดอารมณ์และไม่แสดงความโกรธต่อเด็ก

การเปรียบเทียบทั้งสองกรณี คือ เปรียบเทียบเรื่องห้องรับแขก และการเปรียบเทียบว่าผู้โดยสารเป็นเด็กนั้น เป็นการใช้การกระทำภายใน (deep acting) โดยใช้เทคนิคการปรับความคิด (cognitive technique) เพื่อที่จะปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อที่มีต่อสภาพการณ์ที่ต้องประสบกับปัญหาในการแสดงอารมณ์ เมื่อไม่สามารถแสดงอารมณ์โกรธ หรือรำคาญใจออกมาได้อย่างเปิดเผยตามกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของเดลต้าแอร์ไลน์ ก็จะใช้วิธีการเปรียบเทียบที่ได้รับการบอกเล่ามาในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง

นอกจากนี้ยังมีการใช้กลยุทธ์ของการกระทำภายนอก (surface acting) ในการรับมือกับความโกรธที่มีเพื่อให้การแสดงออกสอดคล้องกับกฎแห่งการแสดงออก (display rules) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นั่นคือใช้การ “เล่นละคร” หรือการแสดงบทบาท เช่น การจดจำและเรียกชื่อผู้โดยสารเพื่อให้ผู้โดยสารรับรู้ว่าเขาได้รับการให้ความสำคัญ เป็นการเสแสร้งเพื่อให้เกิดความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และพนักงานยังได้รับการบอกกล่าวให้ “แสดงความเห็นอกเห็นใจ” ต่อผู้โดยสารต่อเรื่องที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความโกรธ เช่น ความล่าช้าของกระเป๋าเดินทาง ความล่าช้าของเที่ยวบิน ซึ่งพนักงานเดลต้าแอร์ไลน์ให้ข้อมูลว่าการแสดงความเห็นอกเห็นใจมีประโยชน์ในการทำงาน เพราะทำให้ผู้โดยสารได้ตระหนักว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และยังสามารถเบี่ยงเบนความโกรธของผู้โดยสารได้อีกด้วย

เมื่อพนักงานทำงานไปได้ระยะหนึ่งแล้ว เดลต้าแอร์ไลน์จะมีการอบรมเพิ่มเติมเพื่อฝึกสอนเรื่องความรู้สึกส่วนตัวของพนักงาน เรื่องการหลีกเลี่ยงความโกรธ เนื่องจากการที่พนักงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้โดยสารที่สร้างปัญหาและทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้ แต่เมื่อเกิดความโกรธแล้ว “จะกำจัดความโกรธของตัวเองได้อย่างไร”

กลยุทธ์ที่พนักงานได้รับคำแนะนำคือ การคิดว่าผู้อื่นอาจจะคิดและรู้สึกอย่างไร เพื่อจินตนาการหาเหตุผลที่ทำให้เขามีพฤติกรรมเหล่านั้น แต่ถ้าไม่สำเร็จ ผู้ฝึกสอนก็แนะนำวิธีคิดให้

พนักงานว่า “ให้คิดกับตัวเองว่าเหลือเวลาอีกแค่ชั่วโมงครึ่งเท่านั้น...ตอนนี้เหลือ 29 นาที...28 นาที” แต่ถ้าไม่สามารถทำอะไรให้หายโกรธได้เลย ก็หาวิธีบรรเทาความโกรธที่แสดงออกมา ร้าวออกมาให้น้อยที่สุด บางคนจะใช้วิธีเคี้ยวก้อนน้ำแข็งเพื่อระบายอารมณ์ หรือกดชักโครกในห้องน้ำหลาย ๆ ครั้ง บางคนจินตนาการว่าเอายาถ่ายใส่ลงในกาแฟที่เสิร์ฟผู้โดยสาร

การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องอยู่ภายใต้ข้อห้ามของการแสดงความโกรธ ทำให้พนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรเทาอารมณ์โกรธของตน กลยุทธ์ที่ปฏิบัติคือการใช้วิธีการทางร่างกาย (bodily technique) เพื่อสร้างอารมณ์ที่พึงปรารถนา ในที่นี้คือการระบายอารมณ์โดยการเคี้ยวก้อนน้ำแข็ง หรือกดชักโครกหลาย ๆ ครั้ง เพื่อบรรเทาความโกรธ ทำให้อารมณ์โกรธลดลง และใช้การปรับความคิด (cognitive technique) โดยจินตนาการว่าแอบเอายาถ่ายใส่ให้ดื่มในกาแฟ เป็นการแก้แค้น “ทางความคิด” แต่ก็สามารถบรรเทาความโกรธได้

จากผลงานของ Hochschild ที่ได้เสนอแนวคิดเรื่องการจัดการอารมณ์ (emotion work) นั้นสรุปความได้ว่า การจัดการอารมณ์เป็นการ “พยายาม” ที่จะสร้างความรู้สึกในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎแห่งความรู้สึก (feeling rules) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กำหนดว่าในสถานการณ์ต่าง ๆ เราควรที่จะมีความรู้สึกอย่างไร และแสดงความรู้สึกของตนออกมาให้สอดคล้องกับกฎแห่งการแสดงออก (display rules) เมื่อการจัดการความรู้สึกส่วนตัวและการแสดงออกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน กฎแห่งความรู้สึกและกฎแห่งการแสดงออกที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคู่มือการทำงานของบริษัท เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้อง “ยิ้ม” เพื่อสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นในการให้บริการ ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีวิธีการจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพื่อควบคุมอารมณ์และการแสดงออกของตนเองในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร โดยใช้การกระตุ้นตนเองให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือการปกปิดความรู้สึกเบื้องหน้า ความโกรธ ด้วยการจัดการอารมณ์ความรู้สึกจากภายใน หรือการกระทำภายใน (deep acting) เพื่อที่จะสร้างอารมณ์ให้ตนเองรู้สึกว่ายินดีที่จะให้บริการ และเพื่อสร้างความสุขและรอยยิ้มให้เกิดขึ้นเพื่อให้งานและการแสดงอารมณ์ต่อหน้าผู้โดยสารเป็นไปด้วยความราบรื่น

การศึกษานี้ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดการจัดการอารมณ์ (emotion work) มาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจ การจัดการอารมณ์ในการทำงานของแอร์โฮสเตส ในแง่ที่ว่าแอร์โฮสเตสจะต้องมีวิธีการปรับตัวให้เข้ากับกฎเกณฑ์ในการทำงาน การพยายามทำตามความคาดหวังขององค์กร และความคาดหวังของผู้โดยสารที่ต้องการให้แอร์โฮสเตสมีความสุข ระเบียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงต้องการค้นหาวิธีการที่แอร์โฮสเตสใช้ในการจัดการอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้สามารถทำ

ตามกฎแห่งความรู้สึกของแอร์โฮสเตสที่เป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปได้ และหากพวกเขาก่อเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในขณะทำงาน พวกเขาจะมีวิธีการจัดการปกปิด หรือจัดการอารมณ์เบื่อหน่ายนั้นอย่างไร และหากต้องพบเจอสถานการณ์ที่ผู้โดยสารเอะอะโวยวาย หรือเกิดความไม่พอใจแล้วพวกเขาจะมีวิธีการปรับอารมณ์ความรู้สึก และจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร และใช้วิธีใดบ้างในการจัดการอารมณ์ในการทำงาน

ผู้ศึกษาทำความเข้าใจ “โลก” ของแอร์โฮสเตสตามแนวความคิดการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์ เพื่อทำความเข้าใจการให้ความหมาย และการตีความสถานการณ์ของแอร์โฮสเตสโดยอาศัยกรอบการวิเคราะห์หัตถ์แบบสมมูลฐานเชิงกระบวนการ (processual model of causation) หรือ Sequential model ซึ่งผู้พัฒนาตัวแบบการวิเคราะห์ดังกล่าว คือ Howard S. Becker จากผลงานการศึกษากระบวนการกลายเป็นนักเสพติด “Becoming Marijuana User” (Becker 1963:41-58) จากพื้นฐานความคิดในการมองว่าผู้เสพติดคือบุคคลที่จะต้องเรียนรู้ที่ให้ความหมายของกัญชาว่าเป็นสิ่งที่จะสามารถสร้างความรื่นรมย์จากการเสพ จนทำให้พฤติกรรมการเสพยาเสพติดดำรงอยู่อย่างเป็นนิจลิน ดังนั้นเพื่อที่จะเข้าใจปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงต้องพิจารณาหรืออธิบายขั้นตอนต่อเนื่องของการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนะของบุคคล กล่าวคือ เราต้องมีคำอธิบายว่าบุคคลเข้าไปสู่สถานการณ์ที่ซึ่งมีกัญชาได้อย่างไร และ เราต้องมีคำอธิบายอีกชุดหนึ่งว่าเมื่อสถานการณ์อำนวยให้มีกัญชาสำหรับเขาแล้วทำไมบุคคลนั้น ๆ สมควรที่จะทดลองเสพ และเราต้องมีคำอธิบายอีกชุดหนึ่งเพื่อตอบคำถามว่าเมื่อได้ทดลองเสพแล้วทำไมเขายังจึงเสพมันต่อไป ดังนั้นคำอธิบายในแต่ละขั้นตอนจึงเป็นส่วนหนึ่งของการอธิบายพฤติกรรมของการเสพกัญชา กล่าวคือบุคคลใดที่จะกลายเป็นักเสพติดได้นั้น เขาจะต้องมีกัญชา จะต้องทดลองเสพ และเสพมันต่อไป (พสุณิต สารมาศ 2545:15) จากกรอบการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้ในการวิเคราะห์เส้นทางการเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตส จากกระบวนการที่บุคคลก้าวเข้าสู่การประกอบอาชีพแอร์โฮสเตสว่าประกอบด้วยกระบวนการที่ต่อเนื่องกันไป การที่บุคคลจะตัดสินใจก้าวเข้าสู่อาชีพแอร์โฮสเตสนั้นมีช่องทางหรือเงื่อนไขใดที่เอื้อให้พวกเขาตัดสินใจเข้าสู่อาชีพ และเมื่อได้ก้าวเข้าสู่ชีวิตการทำงานแล้วจะต้องเรียนรู้ทักษะในการทำงานและต้องปรับตัวอย่างไรบ้าง เหตุใดที่ยังคงประกอบอาชีพนี้อยู่ในปัจจุบัน มีอุปสรรคหรือข้อจำกัดอะไรบ้างในการทำงาน และการคาดการณ์ชีวิตการทำงานในอนาคตข้างหน้า นอกจากนี้การศึกษานี้ยังต้องการค้นหาวิธีการจัดการอารมณ์ในการทำงานของตามทีกล่าวมาข้างต้นด้วย เพื่อค้นหาว่าพวกเขามีวิธีการในการกระตุ้นตนเองให้เกิดอารมณ์ที่ต้องการอย่างไร และมีวิธีในการยับยั้งอารมณ์ที่ไม่เป็นที่ต้องการในการ

ทำงานอย่างไร มีเหตุผลหรือเงื่อนไขใดที่ทำให้พวกเขาสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ และคนเหล่านี้ให้คำอธิบายในการกระตุ้น หรือยับยั้งอารมณ์ของตนเองอย่างไร

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีการปฏิสังสรรค์สัญลักษณ์เป็นหลัก ในการมองปรากฏการณ์ในแง่ของกระบวนการขัดเกลาเข้าสู่อาชีพและการดำเนินชีวิตการทำงาน ของแอร์โฮสเตส โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาปรากฏการณ์ในชีวิตประจำวัน การให้ความหมาย มุมมอง การรับรู้ การตีความประสบการณ์ต่าง ๆ ในแง่มุมมองของแอร์โฮสเตส และใช้การ แนวคิดการจัดการอารมณ์ในการทำความเข้าใจชีวิตการทำงาน ที่ต้องมีการใช้อารมณ์ความรู้สึก ของตนเองในการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง

จํานักรหอสมุด