

Deep e Surface Acting e Regolazione Emotiva



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

**Anna Amati
Eleonora Campiglia
Federica Fucci
Giulia Marazia
Alexandra Raimondi
Benedetta Pellegrini**

Strategie di gestione delle emozioni

Due filoni di ricerca

```
graph TD; A[Due filoni di ricerca] --> B[Regolazione emotiva]; A --> C[Emotional labor]; B --- D["Limite: costruito non applicato ai contesti organizzativi"]; C --- E["Limite: focus ristretto a due sole strategie"];
```

Regolazione emotiva

Limite: costruito non applicato
ai contesti organizzativi

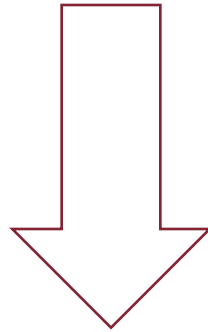
Emotional labor

Limite: focus ristretto a due
sole strategie

Proposta per superare i *limiti* delle due prospettive: **integrazione**

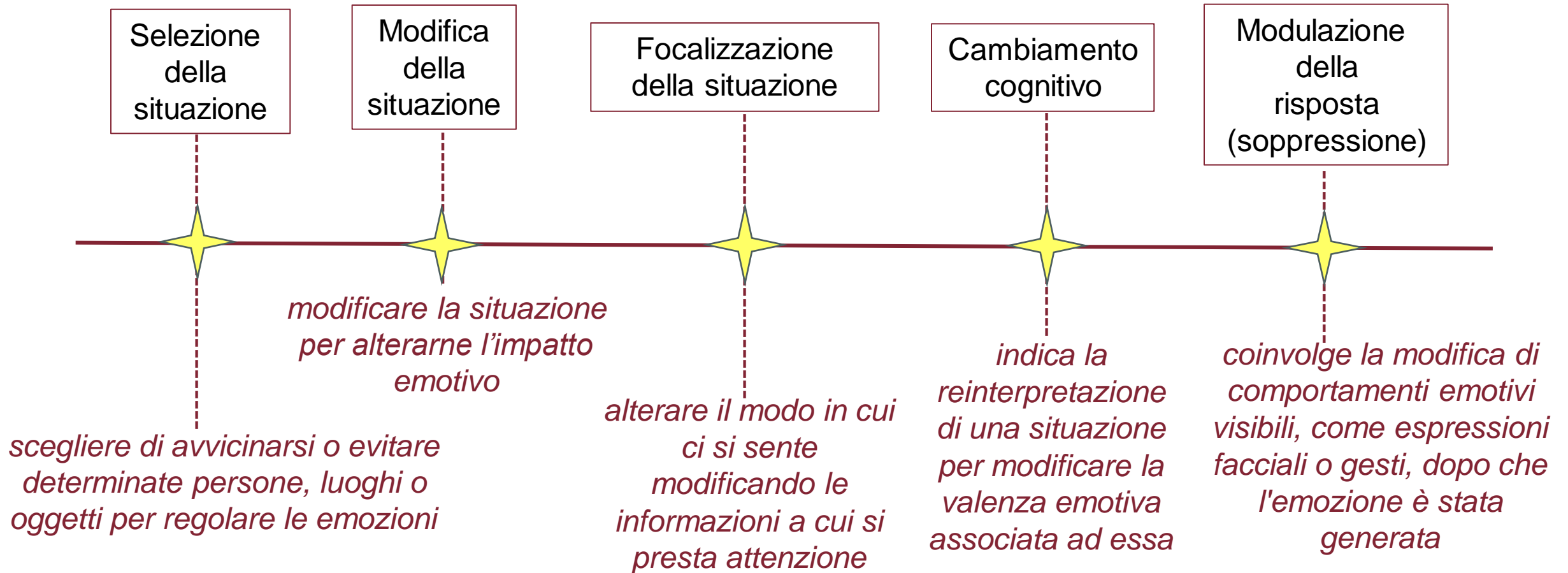
La regolazione emotiva

- Sono “i processi attraverso i quali gli individui influenzano **quali** emozioni provano, **quando** le provano e **come** le sperimentano ed esprimono” (*Gross*)



Riguarda la capacità di gestire le esperienze e le espressioni emotive

Teoria di Gross



Deep e Surface Acting

Il lavoro emotivo è definito come “la gestione dei sentimenti per creare una manifestazione facciale e corporea pubblicamente osservabile” (Hochschild, 1983).
Esso richiede impegno e può causare stress, burnout e sentimenti di inautenticità.
In particolare troviamo due strategie di lavoro emotivo:

Surface acting:

fingere emozioni non provate e/o nascondere emozioni provate. Implica espressioni superficiali di emozioni non sentite (regolazione delle emozioni).



Deep acting:

alterare gli stati emotivi interiori per vivere realmente l'emozione desiderata. Implica la modificazione degli stati emotivi interiori (regolazione dei sentimenti).



Il surface acting risulta associato in modo:



- Dissonanza emotiva
- Esaurimento emotivo (burnout lavorativo)
- Scarsa salute psicologica
- Depersonalizzazione



- Soddisfazione lavorativa
- Attaccamento organizzativo

Il deep acting risulta associato in modo:



- Senso di realizzazione personale
- Depersonalizzazione
- Performance emotiva
- Soddisfazione del cliente



- Esaurimento emotivo
- Soddisfazione lavorativa

Integrazione tra i due approcci

- Grandey ha suggerito di adottare la teoria della regolazione delle emozioni come quadro di riferimento per indagare il lavoro emotivo e le strategie di regolazione delle emozioni sul posto di lavoro



Strategia di regolazione
delle emozioni focalizzata
sull'antecedente



Deep acting



Ways of regulating internal
feelings (rivalutazione cognitiva)

Strategia di regolazione
delle emozioni incentrata sulla
risposta



Surface acting



Modifying expressions (soppressione)




Integrazione tra i due approcci

- Diefendorff et al. (2008) ha sostenuto che:

Le strategie di lavoro emotivo sono legate a motivazioni specifiche

Gli item che misurano il deep acting sono eccessivamente generici



A sostegno delle affermazioni teoriche di Grandey (2000) Diefendorff et al (2008) hanno dimostrato che le organizzazioni che considerano specifiche strategie di regolazione delle emozioni hanno aumentato la comprensione della gestione delle emozioni sul lavoro



Le strategie di lavoro emotivo?

Integrazione tra i due approcci

- Mikolajczak et al. (2009), tre sono i principali vantaggi che deriverebbero dall'integrazione:

1. spiegare l'incoerenza e l'eterogeneità dei risultati precedenti sul deep acting

2. migliore comprensione della gestione delle emozioni sul lavoro e una previsione più sofisticata degli effetti delle emozioni sia sull'individuo che sull'organizzazione

3. vantaggiosa sia per la ricerca che per la pratica

Teachers' emotions and emotion management: integrating emotion regulation theory with emotional labor research di

**Mikyoung Lee, Reinhard Pekrun, Jamie L. Taxer, Paul A. Schutz,
Elisabeth Vogl, Xiyao Xie**

Scopo

- esaminare le somiglianze tra le strategie proposte dal filone di ricerca della regolazione emotiva e da quello dell'emotional labor
- esaminare come le strategie prese in esame sono associate alle emozioni provate dal campione

Campione

- gruppo di insegnanti

Contesto

- educativo

Emozioni indagate

- soddisfazione, orgoglio, rabbia, ansia e frustrazione

Le ipotesi

Ipotesi 1

- La rivalutazione cognitiva è positivamente correlata al deep acting

Ipotesi 2

- La soppressione è positivamente correlata al surface acting

Ipotesi 3

- La rivalutazione cognitiva e il deep acting sono positivamente associate ad emozioni positive e negativamente associate ad emozioni negative

Ipotesi 4

- La soppressione e il surface acting sono associate positivamente alle emozioni negative e negativamente associate alle emozioni positive

Il campione

189 insegnanti delle scuole secondarie tedesche di scienze naturali, scienze sociali e corsi di lingua.



Gli strumenti

QUESTIONARI

I partecipanti hanno risposto su scala Likert a 5 punti.



Versione modificata del questionario di Abler e Kessler (2009)

- la regolazione delle emozioni

Emotion Labor Strategies Scales (Diedendorff et al., 2005)

- l'utilizzo da parte degli insegnanti della surface acting e deep acting

AEQ-Teacher (Frenzel et al., 2010)

- esperienze di divertimento, ansia e rabbia

I risultati

Correlazione positiva
delle emozioni negative

Correlazione positiva
delle emozioni positive

Correlazione positiva tra
rivalutazione e
deep acting e
godimento

Correlazione positiva tra
soppressione e surface
acting e ansia

Surface acting in
correlazione negativa
con emozioni positive e
in correlazione positiva
con emozioni negative

Deep acting in
correlazione positiva
con il divertimento e in
correlazione negativa
con la rabbia

Differenze di genere
per orgoglio e surface
acting

No differenze di età

Discussione

Evidenza

- Correlazioni positive ma **lievi** tra rivalutazione cognitiva e deep acting e tra soppressione e surface acting



Motivazioni

- Regolazione emotiva e lavoro emotivo **non utilizzano strategie comparabili** per la gestione delle emozioni
- Item troppo **generici**
- Il lavoro emotivo è associato ad una **motivazione** specifica, la regolazione emotiva può avvenire per più motivazioni
- Soppressione riguarda solo il nascondere le emozioni, surface acting riguarda sia **nascondere** che **fingere**

Discussione

Evidenza

- Lavoro emotivo e regolazione emotiva non significativamente correlate all'emozione dell'**orgoglio**



Motivazioni

- Gli insegnanti potrebbero **non utilizzare alcun strategia** per regolare l'orgoglio
- Gli insegnanti potrebbero **non ritenere l'orgoglio come un ostacolo** al raggiungimento degli obiettivi didattici
- ?? Ricerche future...

Confronto tra le strategie

- **Rivalutazione e deep acting** positivamente correlati al soddisfazione
- **Deep acting** negativamente correlato a emozioni negative come ansia, rabbia e frustrazione
- **Soppressione e surface acting** positivamente correlati alle emozioni negative
- **Surface acting** negativamente correlato alle emozioni positive



Quindi... quale prediligere?

- Rivalutazione e deep acting intervengono nel processo di **generazione delle emozioni**
- Al contrario, soppressione e surface acting intervengono in una **fase avanzata** del processo, quando le emozioni sono già state generate
- La soppressione modifica i comportamenti espressivi degli individui e **consuma risorse cognitive**



I limiti dello studio

- Incompletezza delle strategie di regolazione emotiva prese in esame
- Impossibilità di dedurre la causalità
- Validità esterna
- Eventuale presenza dell'effetto di desiderabilità sociale
- Eventuale effetto delle differenze individuali



Grazie per l'attenzione!