

DEEP E SURFACE ACTING E REGOLAZIONE EMOTIVA

**A cura di Anna Amati, Eleonora Campiglia, Federica Fucci,
Giulia Marazia, Alexandra Raimondi e Benedetta Pellegrini**



Sommario

Sommario	2
Introduzione.....	3
La regolazione emotiva.....	3
Emotional labor.....	5
Integrazione tra i due approcci	7
Lo studio	9
Le ipotesi	9
Il campione.....	10
Approfondimento sul campione.....	10
Gli strumenti.....	10
I risultati.....	11
Discussione	12
I limiti.....	13

Introduzione

Una buona gestione delle emozioni è cruciale per il successo della vita privata e professionale dell'individuo. Perciò, molti ricercatori hanno studiato quali modalità utilizzare per gestire al meglio le emozioni. Si sono così sviluppati due filoni di ricerca:

- regolazione emotiva: il focus è sui diversi processi di regolazione emotiva utilizzati dagli individui;
- emotional labor: il focus è sul modo in cui gli impiegati di un'organizzazione gestiscono le proprie emozioni al fine di conformarsi alle display rules stabilite dall'organizzazione;

Ognuna di queste due tradizioni di ricerca presenta però dei limiti: la ricerca sulla regolazione emotiva non si è mai concentrata sulle strategie di regolazione utilizzate all'interno dei contesti organizzativi, mentre il filone dell'emotional labor ha adottato una prospettiva ristretta focalizzandosi solo sulle strategie di regolazione emotiva tipiche dei contesti organizzativi (surface acting e deep acting). Per superare questi limiti, è stata avanzata una proposta: integrare queste due tradizioni di ricerca.

La regolazione emotiva

Una definizione di cosa sia la regolazione emotiva ci viene fornita da Gross, il quale la intende come *“i processi attraverso i quali gli individui influenzano quali emozioni provano, quando le provano e come le sperimentano ed esprimono”*. In altre parole, essa può essere interpretata come il modo in cui gestiamo e modifichiamo le nostre emozioni in risposta agli eventi o alle situazioni che incontriamo. Gross, in particolare, propone un modello che identifica le strategie che usiamo per controllare le nostre emozioni e include cinque diverse strategie di regolazione emotiva che le persone usano per gestire le proprie emozioni in risposta a situazioni specifiche. Queste strategie possono influenzare la nostra esperienza emotiva e la nostra risposta comportamentale. Nello specifico:

- 1) Selezione della situazione: questa strategia riguarda la scelta attiva delle situazioni in cui ci troviamo. Si tratta di decidere di evitare o cercare specifici contesti o ambienti che possono influenzare le nostre emozioni. *Ad esempio*, se una certa situazione solitamente ci rende tristi o ansiosi, potremmo preferire evitarla per non alimentare quelle emozioni.
- 2) Modifica della situazione: si tratta di cambiare attivamente la situazione che sta generando l'emozione. Questo può includere azioni concrete per alterare

l'ambiente o la dinamica della situazione stessa. *Ad esempio*, se siamo in una situazione che ci provoca stress, possiamo agire per modificarla in modo che diventi meno stressante.

- 3) Focalizzazione della situazione: consiste nel dirigere l'attenzione e la concentrazione su determinati aspetti della situazione al fine di influenzare le nostre emozioni. Significa, cioè, spostare la nostra attenzione su particolari elementi della situazione che possono aiutarci a regolare le nostre emozioni. *Ad esempio*, se stiamo vivendo un momento di ansia durante una presentazione, potremmo concentrarci sull'aspetto più interessante del contenuto per ridurla.
- 4) Cambiamento cognitivo: riguarda il cambiamento dei nostri pensieri o interpretazioni riguardo alla situazione. Si tratta di modificare consapevolmente la nostra prospettiva per influenzare le nostre emozioni. *Ad esempio*, possiamo reinterpretare una situazione in modo che sembri meno minacciosa o stressante per ridurre l'emozione negativa ad essa associata.
- 5) Soppressione: consiste nel sopprimere o nascondere l'espressione esterna delle nostre emozioni ossia quando cerchiamo attivamente di controllare la nostra manifestazione emotiva esterna senza affrontare direttamente l'emozione stessa. *Ad esempio*, potremmo sorridere anche se ci sentiamo tristi, cercando di nascondere l'emozione reale agli altri.

Tali strategie possono essere utilizzate in combinazione o singolarmente, a seconda della situazione e delle capacità di regolazione emotiva di ciascun individuo. Sono metodi attraverso i quali cerchiamo di gestire e controllare le nostre emozioni per adattarci meglio alle sfide che affrontiamo quotidianamente. Il nostro gruppo si è soffermato in particolare sulla ricerca *"Teachers' emotions and emotion management: integrating emotion regulation theory with emotional labor research"* in cui, facendo riferimento alla Teoria di Gross, viene esaminata la valenza assunta dalle strategie della soppressione e rivalutazione cognitiva negli insegnanti. Nel campo dell'insegnamento, è ben noto come le emozioni degli insegnanti abbiano un'influenza significativa sull'ambiente circostante. Immaginiamo una situazione in cui gli insegnanti desiderano sperimentare emozioni più positive o ridurre quelle negative durante le lezioni: questo obiettivo può essere raggiunto attraverso l'impiego della strategia di *rivalutazione*, che può essere visualizzata come una sorta di mappa che modifica il modo in cui gli insegnanti interpretano le situazioni. L'aspetto interessante è che essa agisce all'inizio del processo emotivo, andando ad influenzare così la traccia emotiva completa prima ancora che si sviluppi una reazione. Qual è l'*obiettivo* di questa strategia? Quello di ridurre le emozioni negative o amplificare quelle positive. Si tratta di un metodo efficace che dà agli insegnanti il potere di regolare la loro esperienza emotiva

andando ad influenzare anche l'ambiente di apprendimento. In secondo luogo, si è fatto riferimento all'utilizzo della *soppressione cognitiva*: come gli insegnanti affrontano le loro emozioni quando si trovano di fronte a situazioni difficili di vario genere. Ciò che si è osservato è che spesso cercano di sopprimere queste emozioni, nascondendo la loro irritazione magari di fronte agli studenti.

A differenza della rivalutazione, tuttavia, la soppressione delle emozioni è un processo che avviene in una fase avanzata della generazione emotiva, quando l'emozione è già stata attivata. Questo può rendere la soppressione difficile e consumare le risorse cognitive degli insegnanti, influenzando il loro modo di insegnare.

Gli insegnanti si sforzano di nascondere le emozioni negative per evitare di influenzare gli studenti o perché considerano inappropriato mostrarle in classe, ma questa strategia comporta diversi svantaggi. La soppressione non solo richiede uno sforzo mentale significativo, ma può anche influire sulle interazioni e sulla qualità dell'insegnamento.

In sostanza, seppur l'obiettivo sia quello di mostrarsi calmi, la soppressione delle emozioni potrebbe non essere la strategia più efficace per gli insegnanti per affrontare situazioni stressanti. È fondamentale esplorare alternative più costruttive per gestire queste emozioni, garantendo così un ambiente di apprendimento sano sia per gli insegnanti che per gli studenti.

Emotional labor

Il lavoro emotivo è definito come “la gestione dei sentimenti per creare una manifestazione facciale e corporea pubblicamente osservabile” (Hochschild, 1983). Questo comportamento richiede impegno e può causare stress, burnout e sentimenti di inautenticità.

In particolare, troviamo due strategie di lavoro emotivo: “surface acting”, ovvero fingere emozioni non provate e/o nascondere emozioni provate. Essa implica espressioni superficiali di emozioni non sentite (regolazione delle emozioni). Poi troviamo il “deep acting”, ovvero alterare gli stati emotivi interiori per vivere realmente l'emozione desiderata. Essa, invece, implica la modificazione degli stati emotivi interiori (regolazione dei sentimenti).

La ricerca sul lavoro emotivo nelle occupazioni di servizio ha dimostrato che il surface acting è associato positivamente alla dissonanza emotiva, all'esaurimento emotivo

(burnout lavorativo) e alla scarsa salute psicologica. Inoltre, è negativamente correlata alla soddisfazione lavorativa. È stato riscontrato che il surface acting mostra una relazione negativa più forte con la soddisfazione lavorativa e una relazione positiva con l'esaurimento emotivo rispetto al deep acting. Inoltre, una recente metanalisi ha mostrato che il surface acting è positivamente correlato a sintomi di malessere come l'esaurimento emotivo, la depersonalizzazione e la cattiva salute psicologica. È invece negativamente correlato al benessere legato al lavoro, tra cui ad esempio la soddisfazione lavorativa e l'attaccamento organizzativo.

I risultati sull'influenza del deep acting indicano che questa strategia potrebbe essere meno dannosa e potenzialmente più benefica rispetto al surface acting. Nello specifico, la ricerca ha scoperto che il deep acting è associato negativamente all'esaurimento emotivo e positivamente ad un senso di realizzazione personale. Tuttavia, l'evidenza empirica sulla recitazione profonda è incoerente. Ad esempio, è stato scoperto che il deep acting non è significativamente correlato all'esaurimento emotivo o alla depersonalizzazione, mentre in alternativa esistono prove che indicano che il deep acting è negativamente correlato alla soddisfazione lavorativa e positivamente correlato all'esaurimento emotivo o alla depersonalizzazione. Ciò potrebbe essere dovuto al fatto che è necessario uno sforzo cosciente per esprimere l'emozione desiderata modificando l'emozione inizialmente innescata. Per ultimo è stato evidenziato che il deep acting è positivamente correlato ai risultati legati al lavoro come la performance emotiva e la soddisfazione del cliente.

Negli ultimi anni sono aumentate anche le ricerche portate avanti dal filone dell'emotional labor sul lavoro emotivo specifico degli insegnanti. Questa ricerca ha indagato come le strategie di deep e surface acting sono associate all'esaurimento emotivo, alla depersonalizzazione e alla realizzazione personale degli insegnanti. È stato scoperto che il surface acting è correlato positivamente all'esaurimento emotivo e alla depersonalizzazione degli insegnanti e negativamente correlato alla loro realizzazione personale. È stato invece riscontrato il contrario per quanto riguarda il deep acting. Inoltre, conducendo uno studio longitudinale, Philipp e Schüpbach (2010) hanno riportato che gli insegnanti che tendevano ad attuare il deep acting mostravano un esaurimento emotivo significativamente inferiore dopo un anno, mentre quelli che tendevano ad attuare una il surface acting mostravano un maggiore esaurimento emotivo. Questi risultati indicano che il deep acting potrebbe essere la strategia di lavoro emotivo più benefica per la salute per gli insegnanti.

Integrazione tra i due approcci

La regolazione delle emozioni e le strategie di lavoro emotivo sono teoricamente molto simili tra loro.

Grandey (2000, 2015) ha esortato i ricercatori ad adottare la teoria della regolazione delle emozioni come cornice di riferimento per studiare il lavoro emotivo sul posto di lavoro. Ha inoltre proposto che due processi di regolazione delle emozioni, vale a dire le strategie di regolazione focalizzate sugli antecedenti e quelle focalizzate sulla risposta, sono legate al concetto di lavoro emotivo in deep e surface acting.

In particolare:

- a. la strategia di regolazione delle emozioni focalizzata sull'antecedente corrisponde al deep acting perché entrambe si concentrano sulla modifica dei sentimenti interni rivalutando la situazione;
- b. la strategia di regolazione delle emozioni focalizzata sulla risposta corrisponde al surface acting perché entrambi si concentrano sulla modifica di espressioni che sono realmente vissute.

Tuttavia, la strategia di regolazione delle emozioni focalizzata sulla risposta si concentra solo sul nascondere le emozioni vissute, mentre il surface acting si concentra sia sul nascondere che sul fingere emozioni vissute. In altre parole, il deep acting e il surface acting possono essere concettualizzati in modo più ampio come:

- a. modalità di regolazione dei sentimenti interni, ovvero la rivalutazione cognitiva;
- b. modifica delle espressioni, ovvero la soppressione.

D'altra parte, alcuni ricercatori hanno suggerito che, nonostante le loro somiglianze teoriche, la regolazione delle emozioni e le strategie di lavoro emotivo potrebbero non essere completamente allineate tra loro.

Per esempio, Diefendorff et al. (2008) hanno sostenuto concettualmente che le strategie di lavoro emotivo sono legate a motivazioni specifiche, mentre le strategie di regolazione delle emozioni non presuppongono motivazioni specifiche. Infatti, il deep acting è definito come uno sforzo sincero per soddisfare le display rules richieste, mentre il surface acting è definito come un tentativo piuttosto cinico nel riuscire a soddisfarle. Diefendorff et al. (2008) hanno anche sostenuto che gli item che misurano il deep acting sono eccessivamente generici e non indicano quale tipo di strategia di regolazione delle emozioni focalizzata sull'antecedente gli individui stanno utilizzando (come selezione della situazione, modifica della situazione, attenzione selezione della

situazione, modifica della situazione, dispiegamento attenzionale o rivalutazione cognitiva). Per questo motivo, è possibile che il deep acting si riferisca potenzialmente a qualcosa di più della semplice rivalutazione cognitiva (Mikolajczak et al. 2009).

Anche se è stato proposto che le teorie delle due tradizioni di ricerca condividono delle somiglianze, in letteratura nessuno studio empirico ha indagato direttamente le relazioni plausibili tra regolazione delle emozioni e lavoro emotivo.

Come sottolineato da Mikolajczak et al. (2009), i principali vantaggi che deriverebbero dall'integrazione della regolazione delle emozioni e dalla tradizione del lavoro emotivo sono i seguenti:

1. considerare strategie di regolazione emotiva più specifiche potrebbe spiegare l'incoerenza e l'eterogeneità dei risultati precedenti sul deep acting;
2. adottare la teoria della regolazione delle emozioni come quadro per il lavoro emotivo produrrebbe una migliore comprensione della gestione delle emozioni sul lavoro e una previsione più sofisticata degli effetti delle emozioni sia sull'individuo che sull'organizzazione;
3. l'estensione della concettualizzazione del lavoro emotivo potrebbe essere vantaggiosa sia per la ricerca che per la pratica, in quanto può fornire la base per i corsi di formazione incentrati su strategie specifiche vantaggiose per gli individui e le organizzazioni.

A sostegno dell'integrazione di queste due tradizioni, Grandey (2015) ha inoltre osservato che la ricerca sul lavoro emotivo potrebbe supportare la ricerca sulla regolazione delle emozioni offrendo la prova della "rilevanza nel mondo reale" della gestione delle emozioni.

Per questo motivo, i ricercatori hanno discusso i vantaggi dell'integrazione teorica delle strategie di regolazione delle emozioni e di lavoro emotivo (ad esempio, Grandey 2000, 2015; Mikolajczak et al. 2009), ma non hanno esaminato empiricamente le loro relazioni. Ad esempio, a sostegno delle affermazioni teoriche di Grandey (2000), Diefendorff et al. (2008) hanno dimostrato che le organizzazioni in cui aumentava la comprensione della gestione delle emozioni sul lavoro erano quelle in cui venivano considerate specifiche strategie di regolazione delle emozioni piuttosto che strategie di lavoro emotivo. Tuttavia, hanno considerato solo le strategie di regolazione delle emozioni di Gross (1998a, b, 2002) e hanno escluso le strategie di lavoro emotivo dal loro studio.

Quindi, sebbene siano state discusse le somiglianze teoriche, finora nessuno ha studiato empiricamente le associazioni specifiche tra regolazione delle emozioni e le strategie di lavoro emotivo.

In particolare, nello studio che segue, è stata esaminata questa relazione tra gli insegnanti perché ciò consentirebbe di comprendere in modo esaustivo la loro gestione delle emozioni durante l'insegnamento e le conseguenze emotive della gestione delle emozioni sul singolo insegnante. Di conseguenza, questa ricerca può contribuire al miglioramento del benessere degli insegnanti, della qualità dell'insegnamento e, in ultima analisi, dell'apprendimento degli studenti (Frenzel et al. 2009).

Lo studio

Questo studio mira a esaminare le somiglianze tra le strategie proposte dal filone di ricerca della regolazione emotiva e da quello dell'emotional labor in un gruppo di insegnanti. È il primo studio presente in letteratura che si prefigge questo obiettivo.

Nello specifico, viene indagata la similarità tra i seguenti costrutti:

- Ristrutturazione cognitiva e deep acting
- Soppressione emotiva e surface acting

Inoltre, viene osservato come l'utilizzo delle strategie di gestione emotiva sia associato con i livelli di soddisfazione, orgoglio, rabbia, ansia e frustrazione sperimentati dal campione.

Le ipotesi

Le ipotesi dei ricercatori sono le seguenti:

- 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 ad emozioni negative e negativamente associate ad emozioni positive

Il campione

Il campione reclutato per questo studio è composto da 189 insegnanti delle scuole secondarie nella Germania meridionale con una media complessiva di 14,05 anni di esperienza didattica e una leggera prevalenza di donne. I partecipanti insegnano principalmente scienze naturali, lingue, scienze sociali e le lingue straniere.

Approfondimento sul campione

- Secondo gli studi di Fried, la regolazione emotiva aiuta gli insegnanti a sperimentare più emozioni positive e meno emozioni negative;
- gli insegnanti adottano strategie di regolazione emotiva sia per favorire il benessere sia per migliorare la performance: la regolazione emotiva diventa così una parte importante del ruolo dell'insegnante;
- la natura emotiva dell'insegnamento è correlata con burnout, insoddisfazione lavorativa, problemi di salute.

Gli strumenti

La procedura prevede la compilazione di questionari che mirano a valutare l'utilizzo da parte degli insegnanti della regolazione emotiva e delle strategie del lavoro emotivo.

- Per misurare la regolazione delle emozioni e, in particolare, l'utilizzo da parte degli insegnanti di strategie di rivalutazione e soppressione cognitiva, è stata utilizzata una versione modificata del questionario di Abler e Kessler (2009) a cui è stata aggiunta la dicitura "mentre si insegna". I partecipanti hanno risposto su scala Likert a 5 punti da 1 (fortemente in disaccordo) a 5 (fortemente d'accordo).
- Per esaminare l'utilizzo da parte degli insegnanti del surface acting e deep acting è stata utilizzata una versione modificata della Emotion Labor Strategies Scales (Diedendorff et al., 2005). Nel questionario le voci "per i clienti" e "il mio lavoro" sono state sostituite rispettivamente da "i miei studenti" e "come insegnante". Anche in questo caso i partecipanti hanno risposto su scala Likert a 5 punti.
- Per valutare le esperienze di divertimento, ansia e rabbia degli insegnanti è stata utilizzata la versione tedesca del questionario sulle emozioni realizzate per gli insegnanti (AEQ-Teacher; Frenzel et al., 2010). Per le emozioni orgoglio e frustrazione sono state adottate le scale dell'Emotion in Teaching Inventory (Trigwell, 2009). Anche in questo caso i partecipanti hanno risposto su scala Likert a 5 punti.

I risultati

Per effettuare l'analisi dei dati sono stati utilizzati i modelli di equazione strutturale (SEM; Muthen, 1998). Il loro utilizzo è stato finalizzato ad esaminare le associazioni tra la regolazione delle emozioni e le strategie di lavoro emotivo, oltre che l'influenza delle strategie di gestione delle emozioni sulle emozioni provate dagli insegnanti.

Sono stati, quindi, costruiti due modelli:

- modello 1: include la gestione delle emozioni e le variabili emotive discrete;
- modello 2: data l'influenza del genere sull'orgoglio e la surface acting, controlla ulteriormente il genere. Tutti i risultati significativi riportati nell'analisi iniziale sono rimasti significativi quando si controllava il genere. Il SEM, incluso il genere, ha stabilito la robustezza delle relazioni osservate.

Complessivamente i risultati riportano:

- Una correlazione positiva tra emozioni positive (soddisfazione e orgoglio) ed emozioni negative (ansia, rabbia e frustrazione).
- una correlazione negativa tra emozioni con valenza diversa;
- la rivalutazione è correlata positivamente al deep acting e alla soddisfazione (in accordo con l'ipotesi 1);
- la soppressione è correlata positivamente al surface acting e all'ansia (in accordo con l'ipotesi 2);
- il surface acting correla negativamente con la soddisfazione e l'orgoglio, mentre correla positivamente con l'ansia, la rabbia e la frustrazione (in accordo con l'ipotesi 4);
- il deep acting, invece, è positivamente correlato alla soddisfazione e negativamente alla rabbia (in accordo con l'ipotesi 3);
- le differenze di genere sono state riscontrate solo per l'orgoglio e il surface acting. In particolare, le insegnanti donne hanno espresso più orgoglio rispetto agli uomini che utilizzavano il surface acting più delle prime;
- non sono state riscontrate differenze di età.

Discussione

Contrariamente alle aspettative degli autori, lo studio ha dimostrato l'esistenza di correlazioni positive, ma lievi, tra rivalutazione cognitiva e deep acting e tra soppressione e surface acting. Delle così deboli correlazioni tra le strategie delle diverse tradizioni di ricerca potrebbero essere dovute:

- all'utilizzo di item troppo generici (ad esempio item di misura del deep acting come "cerco di sperimentare realmente le emozioni che devo mostrare agli altri");
- al fatto che la regolazione emotiva e il lavoro emotivo non utilizzano strategie comparabili per la gestione delle emozioni;
- al fatto che le strategie di lavoro emotivo sono associate a motivazioni specifiche (surface acting = motivazioni ciniche, deep acting = motivazioni sincere), mentre le strategie di regolazione emotiva non lo sono (rivalutazione e soppressione possono verificarsi sia per motivazioni ciniche che per motivazioni sincere);
- al fatto che la soppressione riguarda solo il nascondere le emozioni, mentre il surface acting include sia il nascondere che il fingere di provare delle emozioni.

Un'ulteriore conclusione tratta dallo studio in esame riguarda una bassa correlazione della regolazione emotiva e del lavoro emotivo con l'orgoglio.

Questo risultato potrebbe derivare dal fatto che gli insegnanti potrebbero non utilizzare alcuna strategia per regolare questa emozione, poiché non la ritengono un ostacolo al raggiungimento degli obiettivi didattici. In ogni caso, gli studi futuri dovrebbero esaminare le esperienze di orgoglio degli insegnanti in modo più dettagliato e le circostanze che potrebbero portare alla sua non regolazione, nonché le ragioni per cui altre emozioni vengono regolate.

Lo studio mette inoltre in evidenza che rivalutazione e deep acting sono positivamente correlati alla soddisfazione e che il deep acting è negativamente correlato a emozioni negative come ansia, rabbia e frustrazione; al contrario, soppressione e surface acting sono positivamente correlati alle emozioni negative e il surface acting è negativamente correlato alle emozioni positive.

Rivalutazione e deep acting sono strategie che intervengono nel processo di generazione delle emozioni, a differenza di soppressione e surface acting, che intervengono in una fase avanzata del processo, quando le emozioni sono già state generate. La soppressione, in particolare, modifica i comportamenti espressivi degli individui e consuma risorse cognitive.

I limiti

- Incompletezza delle strategie di regolazione emotiva prese in esame: sono state misurate solo due tra le cinque strategie proposte dal modello della regolazione emotiva teorizzato da Gross (rivalutazione cognitiva e soppressione);
- Impossibilità di dedurre la causalità: la causalità non può essere dedotta. I ricercatori hanno ipotizzato che le strategie di gestione emotiva influenzino le emozioni provate dagli insegnanti, ma potrebbe essere, al contrario, che sperimentare una determinata emozione porti gli insegnanti ad attuare una specifica strategia piuttosto che un'altra;
- Validità esterna: è stato esaminato un solo gruppo di insegnanti ed è stato preso in considerazione un contesto specifico (educativo);
- Eventuale presenza dell'effetto di desiderabilità sociale: i risultati sono basati sui questionari self-report compilati dagli insegnanti. Questi ultimi potrebbero aver riportato strategie ed esperienze emotive percepite da loro stessi come desiderabili;
- Eventuale effetto delle differenze individuali: come suggerito dalla letteratura, le differenze individuali potrebbero essere correlate con la regolazione emotiva e l'emotional labor ed avere un effetto sulla messa in atto delle strategie.