

Эмоциональный труд государственных служащих как ресурс развития клиентоцентричного государства



Рослякова Марина Валентиновна

Кандидат исторических наук, доцент кафедры теории управления Ивановского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Иваново, Российская Федерация
e-mail: strateg.Obl2014@yandex.ru

Аннотация

Переход к клиентоцентричной модели государственного управления формирует профессиональную культуру, ориентированную на человека. В статье предполагается, что новая модель управления требует от государственных служащих выполнения эмоциональной работы. Изучение декларации и стандартов клиентоцентричности подтверждает, что управление эмоциями становится частью государственной службы. Сделан вывод о необходимости учитывать эмоциональный труд государственных служащих при формировании компетенций, влияющих на успешность внедрения клиентоцентричной культуры в органах публичной власти. Статья направлена на поиск новых теоретических и эмпирических возможностей при изучении государственной службы.

Ключевые слова

• государственная служба • государственные служащие • эмоциональный труд • клиентоцентричное государство • профессиональное развитие • стандарт клиентоцентричности • декларация клиентоцентричности •

Введение

В России с 2022 г. реализуется федеральный проект «Государство для людей», цель которого заключается в переходе к клиентоцентричной модели государственного управления. Клиентоцентричное государство сфокусировано на человеке, предоставление государственных услуг организуется с вниманием к потребностям и особенностям граждан. Утверждение декларации ценностей и стандартов клиентоцентричности¹ означает изменение культуры государства, которое не только берет на себя обязательство решать конкретные проблемы гражданина, но и делает это заботливо, проявляя эмпатию и сочувствие.

Государство трансформирует и обогащает традиционный подход, при котором публичная сфера, правительство и управление рассматривались как лишённые эмоций [25, р. 1]. Сочетание рациональности публичных органов с открытостью и эмпатией способствует пониманию проблем людей и помогает учитывать их мнение при предоставлении государственных услуг. Стремление государства стать «человечным» позволяет людям рассматривать органы власти не как враждебную силу или препятствие, а как партнера, который работает на благо общества и делает жизнь граждан комфортной и безопасной. Это улучшает отношения между гражданами и государством, укрепляет доверие и социальную стабильность.

Внимание к эмоциональной составляющей является характерным признаком «эмоционального», «аффективного поворота» в обществе и социальных исследованиях [14, с. 105]. Исследователи изучают основы человеческих переживаний, взаимосвязь разумного и эмоционального, роль эмоций в формировании социальных сообществ, социальные и политические нормы и регуляторы поведения людей [5]. Недооценка или отрицание эмоционального компонента в публичном управлении приводит к неполной картине опыта работы на государственной службе [22, р. 25].

Цель статьи – показать, что внедрение клиентоцентричного подхода в органах публичной власти требует от государственных служащих выполнения эмоциональной работы для удовлетворения потребностей и ожиданий граждан.

Концепция эмоционального труда предложена А.Р. Хокшильд в работе «Управляемое сердце: коммерциализация чувств» в первой половине 1980-х годов [18]. За прошедшее время накоплены доказательства значимости эмоций в сфере общественного труда. Как пишет О.А. Симонова, понятие эмоционального труда обогатилось – выявлены переменные, причины и аспекты феномена, появились новые классификации [15, с. 154]. С. Харрис рассматривает эмоциональный труд как широко изучаемую в рамках социологии эмоций тему и утверждает, что «каждая работа требует некоторого количества эмоционального труда».² С этим тезисом согласны Ж. Чернова и Л. Шпаковская, которые считают, что «эмоциональный труд становится частью профессиональных компетенций и навыков работников практически во всех сферах занятости» [19, с. 160]. В то же время необходимо учитывать, что для каждого вида трудовой деятельности требуется «детальный анализ факторов, влияющих на эмоциональный труд», включая общекультурный, социально-структурный и событийный контекст действий работников [15, с. 154]. Внимание исследователей к эмоциям углубляет понимание таких проблем как государство, власть, социальные взаимодействия, социальные институты и др. [23, р. 4].

Российские авторы учитывают возрастающую роль эмоционального капита-

¹ Стандарты клиентоцентричности // Минэкономразвития России: офиц. сайт. [Электронный ресурс]. URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/standarty_klientocentrchnosti/ (дата обращения: 02.03.2023).

² Харрис С. Приглашение в социологию эмоций: учебник / пер. с англ. О.А.Симоновой. Москва: изд-во ВШЭ, 2020. С. 108.

ла, эмоциональной культуры, эмоционального труда, эмоционального интеллекта в организационном управлении. Эти концепции помогают понимать, как эмоции и чувства сотрудников влияют на работу и достижение целей организации. Несмотря на освоение эмоциональной сферы, количество исследований в этой области невелико. Так, в базе данных научных статей Elibrary.ru по запросу «эмоциональный труд» в 2020 г. было найдено 194 публикации, в 2023 г. – 278. Некоторые авторы отмечают, что эмоции занимают в исследованиях российских социологов «маргинальное положение» [17, с. 611]. Тем не менее предпринимаются попытки изучить особенности эмоционального труда у представителей профессиональных и социальных групп, например, волонтеров [4], медсестер [16], педагогов [10], интернет-селебрити [9], сотрудников таможенных органов [6], государственных служащих [13]. Концепция «эмоционального труда» привлекается для обсуждения проблем качества сервиса, его параметров и критериев [20]. В статье Т.В. Гаврилюк [7] эмоциональный труд рассматривается как часть клиентского сервиса.

Для нашей статьи ценен опыт изучения эмоционального труда в сфере государственного управления. В первую очередь укажем книгу «The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service» [22], в которой проведена сравнительная оценка эмоционального труда государственных служащих в двенадцати странах мира. В работе О.Penz&B.Sauer [25] анализировался неолиберальный режим государственного управления и сделан вывод, что в процессе внутренней трансформации административная работа превращается в товар. Авторы отмечают возрастание эмоциональной составляющей при предоставлении служащими (нео-бюрократами) услуг. Впрочем, в работах зарубежных авторов указывается, что «хотя эмоциональный труд все чаще признается в качестве важного элемента ... во взаимодействии граждан и государства, исследования эмоционального труда находятся на начальной стадии» [24, р. 240]. В российских исследованиях эмоциональная составляющая государственной службы учитывается недостаточно.

Клиентоцентричный подход в российском государственном управлении

На наш взгляд, внедрение клиентоцентричного подхода в государственное управление актуализирует тему эмоционального труда государственных служащих. В подтверждение тезиса рассмотрим основные характеристики нового государства, которые определены в стандартах клиентоцентричности. Ориентированное на клиентов государство рассматривает властные структуры как поставщиков услуг, а граждан как потребителей. Клиентский подход в публичное управление привнесен из коммерческих организаций, которые радикально изменили характер труда, когда потребитель стал ключевой фигурой на рынке [21]. Обращение к гражданину как клиенту означает постоянное улучшение взаимоотношений с клиентом на основе анализа клиентского опыта.³

Отметим, что специфика публичного управления повлияла на предложения дистанцироваться от утилитарного бизнес-подхода и использовать новое понятие – «человекоцентричность».⁴ Исходя из предназначения, целей и задач, не вызывает сомнений, что в центре публичного управления находится человек, но в документах утвердилось понятие «клиентоцентричность».

³ Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярчук. Москва: РАНХиГС, 2020. 180 с.

⁴ Всероссийский форум по государственному управлению «Проектирование госуправления 4.0» 28 апреля 2021 г. Трек 1: «Человекоцентричность». [Электронный ресурс]. URL: <https://leader-id.ru/events/198897> (дата обращения: 01.03.2023)

Клиентоцентричный подход к государственному управлению соответствует международной практике, которая заключается в «уходе от чрезмерного внимания к измерению результатов и приближение к сути государственной службы: взаимодействию между государством и гражданином» [22, р. XI]. Сказанное позволяет рассматривать эмоциональный труд как ресурс в процессе перехода к клиентоцентричной модели государственного управления.

Характеристика эмоционального труда

Поясним, что мы понимаем под эмоциональным трудом. Труд определяют как целесообразную энергозатратную деятельность, направленную на создание материальных и духовных ценностей [3, с. 42]. Выделяют два вида труда – физический (мускульные усилия) и умственный (мышление). А. Хокшилд предложила рассматривать третье измерение труда – эмоциональное. Понятие «эмоциональный труд» автор использовала для обозначения управления чувствами с целью создать их выражение на лице и языке тела, наблюдаемое со стороны [18, с. 31–32].

Работники сталкиваются с необходимостью управлять эмоциональными реакциями в процессе взаимодействия с клиентами или коллегами. Однако не все осознают, что эмоциональные усилия, так же как умственные и физические, во-первых, являются ресурсом, во-вторых, имеют стоимость. Работники часто получают дополнительную оплату за интеллектуальные и физические усилия, а эмоциональный труд должным образом не оценивается. Умение правильно расходовать эмоциональные ресурсы, делая их инструментом для выполнения работы, является важным навыком и положительно влияет на результаты труда. Поэтому понимание специфики эмоционального труда важно для сотрудника и для работодателя.

Более того, С. Харрис считает, что определение эмоционального труда как оплачиваемого управления собственными эмоциями неполное, потому что работники влияют и на эмоциональное состояние потребителя.⁵ Очевидно, что эмоциональный труд возникает, когда работник непосредственно взаимодействует с клиентом, поэтому в первую очередь эмоциональные навыки востребованы в сфере обслуживания [25, р. 95]. Ранее мы показали, что деятельность государственного служащего соответствует признакам, которые выделяет А. Хокшилд как общие для профессий, требующих эмоционального труда: служащий контактирует с людьми лично или по телефону; служащий внушает другим людям определенное эмоциональное состояние; работодатель контролирует эмоциональную деятельность служащих [13].

Требования к взаимодействию с гражданами в декларации и стандартах клиентоцентричности

Рассмотрим документы, которые содержат правила, регулирующие эмоциональное поведение государственного служащего. В 2022 г. разработаны «Декларация ценностей клиентоцентричности», «Стандарт “Государство для людей”», «Стандарт “Государство для бизнеса”», «Стандарт для внутреннего клиента», которые включают указание на предписанные и контролируемые эмоции во взаимодействии государственных служащих с различными категориями клиентов. В стандартах описаны общие требования, которые должны конкретизироваться в зависимости от должности и сферы ответственности служащего.

⁵ Харрис С. Приглашение в социологию эмоций. С. 107.

Декларация ценностей клиентоцентричности – это программный документ, фиксирующий правила и принципы, которых придерживаются публичные органы и служащие при предоставлении государственных услуг и исполнении функций. Впервые в документе, обязательном для органов публичной власти, упоминается эмпатия. Государство обязуется быть эмпатичным и заботливым. Подобный подход – новшество для государства, которое длительное время ориентировалось на «формальную рациональность», а «бумаги замещали человеческие отношения даже там, где они органичны и необходимы» [2, с. 14]. Предполагаемая трансформация закономерна, потому что доминирующая в публичном управлении установка на бюрократическую рациональность приводит к «примитивизации человека как ее субъекта и объекта», «дегуманизации социальной среды» и «недоверию населения к субъектам управления и отчуждению от них» [2, с. 14-15].

Вернемся к эмпатии, понимаемой как «переживание переживаний другого человека, которое предрасполагает к помощи и альтруистическому поведению» [12, с. 7]. Эмпатия государства означает, что органы власти учитывают потребности и интересы граждан, стараются отвечать на них подходящим образом. Государственный служащий распознает чувства другого человека, реагирует на них, улучшая взаимодействие в соответствии с заявленными ценностями государственной службы. Фиксация как ценности проявление государством эмпатии позволяет утверждать, что в перечне профессиональных и личностных качеств (компетенций) на государственной службе востребованы чуткость, внимательность, понимание ситуации клиента, искренность, готовность помочь.

В «Стандарт “Государство для людей”» включены требования, которые раскрывают эмоциональное содержание работы на государственной службе. Рассмотрим некоторые нормы, то есть «ожидания относительно того, что следует людям чувствовать в разных типах ситуаций»,⁶ в частности в общении с гражданами.

Так, при ведении телефонного разговора рекомендуется эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь; использование интонаций, не содержащих безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности человека.

Правила личного приема в органах власти включают доброжелательность, обеспечение эмоционального комфорта посетителя, уважение мнения, сочувствие и внимательность к жалобам, готовность разобраться в возникшей ситуации.

Особые правила касаются коммуникаций с лицами, находящимися в тяжелой жизненной ситуации. От служащего требуется моральная поддержка граждан, проявление эмпатии, чуткости и сочувствия, умение выслушать, проявлять терпение и заботу.

Декларация и стандарты клиентоцентричности подтверждают, что государство предписывает служащему выполнение эмоциональной работы и формирует новые эмоциональные нормы при взаимодействии с гражданами, исполнение которых работодатель планирует контролировать.

Однако, поскольку на эмоциональный труд не обращают должного внимания, требуется детальное исследование роли эмоций в процессе предоставления государственных услуг. Например, полезно изучить, как эмоциональная составляющая влияет на эффективность государственного управления и удовлетворенность граждан. Недооценка эмоциональной стороны труда приводит к неполному пониманию требований к работе, недостаточной мотивации и, в конечном итоге, к снижению результативности [22, р. 28]. Вместе с тем, важно учитывать, что эмоции имеют как положительные, так и отрицательные послед-

⁶ Харрис С. Приглашение в социологию эмоций. С. 35.

ствия для работников, поэтому требуются эффективные стратегии управления эмоциями.

В литературе предлагают три стратегии контроля эмоционального труда персонала⁷, которые применимы на государственной службе – найм, обучение и мониторинг поведения.

Во время найма проводят беседы с претендентами и выясняют наличие требуемых качеств и навыков управления эмоциями.

В ходе обучения демонстрируют одобряемые способы выражения эмоций, проводят инструктажи и тренинги, знакомят с эмоциональными нормами и стратегиями управления эмоциями.

Обратим внимание на замечание Е.В. Ефремовой [8, с. 93], которая пишет, что решение задач, связанных с эмоциональным трудом и профилактикой его негативных последствий для работника, требует не только разработки стандартов и сценариев обслуживания, но мотивации нахождения в определённой роли и в психоэмоциональном состоянии.

Важно учитывать, что эмоциональный труд бывает тяжелым и напряженным для работника, приводит к «эмоциональному диссонансу» [11, с. 506] и профессиональному выгоранию, особенно, если исполняется «поверхностно». Для того, чтобы служащие выполняли работу с минимальным воздействием на психологическое здоровье и благополучие, необходимы соответствующие ресурсы и поддержка.

Взаимодействие с людьми предполагает готовность к сложным вопросам и проблемам, поэтому служащие обучаются навыкам реагирования на эмоциональные отзывы граждан. Уметь слушать и понимать граждан, уважать права и чувства, находить решения, которые наиболее соответствуют закону и общественным интересам – неотъемлемые элементы работы государственных служащих

Навыкам управления эмоциями и конструктивного общения необходимо обучать не только государственных служащих, но и граждан. Осознание того, что служащие следуют установленным законам и правилам, поможет гражданам объективно оценивать ситуацию и находить согласованные решения без конфликтов.

Мониторинг и оценка включают наблюдение за тем, как служащие выполняют эмоциональную работу.

С учетом перечисленных стратегий, в систему выявления и поддержки сотрудников, ориентированную на клиентоцентричную модель государственного управления, необходимо включать личностные компетенции и «мягкие» навыки взаимодействия, которые обеспечивают выполнение эмоциональной работы и влияют на качество взаимодействия с гражданами.

В целом, актуальность и востребованность эмоционального труда на государственной службе определяется, на наш взгляд, следующими причинами.

Во-первых, ситуации, в которых происходит взаимодействие граждан и служащих, монопольно разрешаются государством. У человека отсутствует возможность выбора другого поставщика услуги или отказа от услуги, и это ставит гражданина изначально в невыгодное положение, вызывает недоверие и отрицательные эмоции.

Во-вторых, взаимодействие граждан и служащих нередко связано со сложными жизненными ситуациями (ограничения свобод, лишение прав, чрезвычайные события), что сопровождается сильными эмоциональными реакциями [24, р. 240-241].

В-третьих, эмоциональный труд представляет собой работу, выполнение которой основывается на желании помогать другим, что является ключевой мотивацией государственной службы [22, р. 38-39]. Это подтверждается российской

⁷ Харрис С. Приглашение в социологию эмоций. С. 109.

практикой, где гражданская служба строится на принципах служения стране и обществу. Мотивация к служению считается главным фактором, который стимулирует государственных служащих работать напряженно [1, с. 161].

Названные причины подтверждают, что позитивная эмоциональная связь между человеком и государством необходима и уменьшает отчуждение, которое испытывают граждане при взаимодействии с государственными структурами [22, р. 41], а значит, на государственной службе требуется эмоциональный труд. В отсутствии российских эмпирических данных сошлемся на опыт зарубежных стран, который показывает, что государственные служащие, выполняющие эмоциональную работу, вызывают у граждан большее удовлетворение полученными услугами и повышают доверие к органам власти [22, р. 42].

Выводы

Таким образом, эмоциональная составляющая – необходимая и фундаментальная часть социальных явлений, социальных взаимодействий и социальных структур. Внедрение клиентоцентричного подхода в органах публичной власти требует выполнения государственными служащими эмоциональной работы. Впервые государство берет на себя закрепленное документально обязательство проявлять эмпатию, понимание, уважать интересы и ожидания граждан.

Разработанные декларация и стандарты клиентоцентричности расцениваем как ориентиры для принятия решений в эмпатичном и профессиональном государстве. Декларация ценностей и стандарты клиентоцентричности подтверждают, что государство предписывает служащему выполнение эмоциональной работы. Документы включают требования к контролю эмоционального поведения служащих и эмоциональные нормы, которые направлены на формирование клиентоцентричной профессиональной культуры в органах власти.

Эмоциональный труд государственных служащих рассматривается нами как ресурс, который направлен на качественное предоставление государственных услуг и улучшение клиентского опыта граждан.

При формировании системы развития служащих, которая станет опорой при переходе к клиентоцентричному государственному управлению, необходимо учитывать аспект, связанный с управлением эмоциями. Для этого используются практики, включающие программы по эмоциональной регуляции, обмен опытом и применение инструментов для оценки уровня удовлетворения государственными услугами. Эмоциональный труд связан с высоким уровнем стресса, поэтому важно обеспечивать служащих средствами для поддержания психологического комфорта и баланса между рабочей и личной жизнью.

Список литературы:

1. Атнашев Т.М. Самоотверженные чиновники? Факторы высокой мотивации государственных служащих // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 3. С. 149-166.
2. Бабинцев В.П. Формальная рациональность и конструирование правдоподобия в публичном управлении // Власть. 2015. № 6. С. 12-15.
3. Бронникова М.Н. Некоторые проблемы определения понятия «труд» по российскому законодательству // Юридический вестник Самарского университета. 2017. Т. 3. № 1. С. 41-50.
4. Вандышева Л.В. Эмоциональный труд волонтеров: анализ опыта реализации // Фундаментальные исследования. 2014. № 9-4. С. 838-842.

5. Виноцкий И. Заговор чувств, или Русская история на «эмоциональном повороте» (Обзор работ по истории эмоций) // Новое литературное обозрение. 2012. № 5. С. 441-460.
6. Ворона А.А., Горохов А.Д. Проблема профессионального выгорания должностных лиц таможенных органов и возможные варианты сохранения человеческого капитала // Бюллетень инновационных технологий. 2022. Т. 6. № 2. С. 14-18.
7. Гаврилюк Т.В. Эмоциональная и смысловая природа труда рабочего класса в сервисной экономике: обзор проблематики в зарубежном социологическом дискурсе // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. 2021. № 62. С. 64-73.
8. Ефремова Е.В. Проблема профилактики «выгорания» // Взаимоотношения организации и работников: тенденции, проблемы, решения: коллективная монография / под ред. Е.Г. Ксенофонтовой. Москва: МАКС Пресс, 2021. С. 90-98.
9. Колпинец Е.В. Значение аффективного труда в культуре интернет-селебрити // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2021. № 5. С. 118-137.
10. Менджерицкая Ю.Ю., Ханзен М., Хорц Х. Правила выражения эмоций преподавателями российских и немецких университетов // Российский психологический журнал. 2015. Т. 12. № 4. С. 54-77.
11. Плампер Я. История эмоций. Москва: Новое литературное обозрение, 2018. 568 с.
12. Полюшкевич О.А. Социальная эмпатия: вопросы консолидации российского общества // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2015. № 6. С. 3-18.
13. Рослякова М.В. Эмоциональный труд как фактор повышения эффективности профессиональной деятельности государственных служащих // Социодинамика. 2020. № 9. С. 56-69.
14. Симонова О.А. «Эмоциональный поворот» в социологии: развитие теории и отдельных исследовательских областей (аналитический обзор) // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 11. Социология: Реферативный журнал. 2016. № 3. С. 105-130.
15. Симонова О.А. К изучению эмоциональной культуры: социологическая перспектива // Личность. Культура. Общество. 2022. Т. 24. № 2. С. 142-157.
16. Симонова, О., Ядрова Е. Сообщество средних медицинских сотрудников в области кардиохирургии: социологический анализ эмоционального труда // Профессии социального государства. Москва: Вариант, ЦСПГИ, 2013. 360 с.
17. Троцук И.В. Как возможна социология эмоций, и что она дает для понимания счастья и справедливости // Вестник РУДН. Серия: Социология. 2021. № 3. С. 610-622.
18. Хокшильд А.Р. Управляемое сердце: коммерциализация чувств. Москва: Дело, 2019. 392 с.
19. Чернова Ж.В., Шпаковская Л.Л. Преподавательский труд в условиях пандемии: академический неолиберализм и эмоционализация // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2021. № 3. С. 155-178.
20. Штроо В.А., Костылева П.Ю. Искренний сервис как фактор качества в сфере услуг // Менеджмент в России и за рубежом. 2016. № 2. С. 127-135.
21. Gabriel Y. Beyond scripts and rules: Emotion, fantasy and care in contemporary service work // Emotionalizing organizations and organizing emotions. 2010. С. 42-62.
22. Guy M. E., Mastracci S. H., Yang S. B. (ed.). The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service. Springer Nature, 2019. 639 p.

23. Holmes M., Manning N., Wettergren A. Into the 21st century // *Emotions and Society*. 2019. Т. 1. №. 1. С. 3-8.
24. Hsieh C. W., Guy M. E., Wang D. Bibliometric mapping of emotional labor studies in public administration // *Journal of Public and Nonprofit Affairs*. 2019. Т. 5. № 3. С. 240-260.
25. Penz O., Sauer B. *Governing affects: neoliberalism, neo-bureaucracies, and service work*. Routledge, 2019. 186 p.

Emotional labor of civil servants as a resource for the development of a client-centered state

Roslyakova Marina Valentinovna

Cand. Sc. (History), Associate Professor at the Department of Management Theory, Ivanovo Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Ivanovo, Russian Federation
e-mail: strateg.Obl2014@yandex.ru

Abstract

The transition to a client-centered model of public administration requires the formation of a culture of customer experience management. The article proves the assumption that the new model of governance requires civil servants to perform emotional labor. A study of the declaration and standards of client-centeredness that govern the state-citizen relationship confirms that emotion management is becoming a conscious part of public service. It is concluded that it is necessary to measure the emotional work of civil servants and to implement educational programs that form competencies that affect the success of the implementation of a client-centered management culture.

Key words

• civil service • civil servants • emotional labor • client-centric state • professional development • standard of client-centricity • declaration of client-centricity •

References

1. Atnashev T.M. Self-sacrificing bureaucrats? high motivation factors of civil servants in Russia // *Public Administration Issue*. 2017. N 3. P. 149-166.
2. Babintsev V.P. Formal rationality and constructing credibility in the public administration // *Vlast'*. 2015. N 6. P. 12-15.
3. Bronnikova M.N. Some problems of definition of the concept «labour» according

- to the russian law // *Iuridicheskii vestnik Samarskogo universiteta* [Juridical Journal of Samara University]. 2017. N 1. P. 41-50.
4. Vandysheva L.V. Emotional labor of volunteers: analysis of the experience of implementation // *Fundamental research*. 2014. N 9-4. P. 838-842.
 5. Vinitsky I. Conspiracy of feelings, or Russian history at the «emotional turn» (Review of works on the history of emotions) // *New Literary Review*. 2012. N 5. P. 441-460.
 6. Vorona A.A., Gorokhov A.D. The problem of professional burnout of customs officials and possible options for preserving human capital // *Bulletin of Innovative Technologies*. 2022. Vol. 6. N 2(22). P. 14-18.
 7. Gavrilyuk T.V. Emotional and semantic nature of working class labor in the service economy: a review of the problems in foreign sociological discourse // *Bulletin of Tomsk State University. Philosophy. Sociology. Political science*. 2021. N 62. P. 64-73.
 8. Efremova E.V. The problem of prevention of «burnout» // *Relationships between organizations and employees: trends, problems, solutions : a collective monograph* / E. G. Ksenofontova et al.; edited by E. G. Ksenofontova. Moscow : MAKS Press, 2021. P. 90-98.
 9. Kolpinets E.V. The meaning of affective labor in the culture of Internet celebrities // *Monitoring*. 2021. N 5. P. 118-137.
 10. Menjeritskaya Yu., Hansen M., Horz H. The rules of emotional display in lecturers of Russian and German universities // *Russian Psychological Journal*. 2015. Vol. 12. N 4. P. 54-77.
 11. Plumper Ya. The history of emotions. Moscow: New Literary Review, 2018. 568 p.
 12. Polyushkevich O.A. Social empathy: issues of consolidation of Russian society // *Monitoring public opinion: Economic and social changes*. 2015. N 6. P. 3-18
 13. Roslyakova M.V. Emotional labor as a factor for increasing efficiency of professional activity of the government employees // *Sociodynamics*. 2020. N 9. P. 56-69.
 14. Simonova O.A. «Emotional turn» in sociology: the development of theory and individual research areas. (analytical review) // *Social and humanitarian sciences. Domestic and foreign literature. Ser. 11. Sociology: An abstract journal*. 2016. N 3. P. 105-130.
 15. Simonova O.A. On the study of emotional culture: sociological perspective // *Personality. Culture. Society*. 2022. Vol. 24. N 2. P. 142-157.
 16. Simonova, O., Yadrova, E. Community of secondary medical staff in the field of cardiac surgery: a sociological analysis of emotional labor // *Professions of the welfare state* / edited by P.V. Romanov and E.R. Yarskaya-Smirnova. Moscow: Variant, TSSPGI, 2013. P. 91-115.
 17. Trotsuk I.V. How is the sociology of emotions possible, and what does it give for understanding happiness and justice // *Bulletin of the RUDN. Series: Sociology*. 2021. N 3. P. 610-622.
 18. Hochschild A.R. *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Moscow: Delo, 2019. 392 p.
 19. Chernova Zh.V., Shpakovskaya L.L. Teaching during a pandemic: academic neoliberalism and emotionalization // *Monitoring public opinion: economic and social changes*. 2021. N 3. P. 155-178.
 20. Stroo V.A., Kostyleva P.Yu. Sincere service as a quality factor in the service sector // *Management in Russia and abroad*. 2016. N 2. P. 127-135.
 21. Gabriel Y. Beyond scripts and rules: Emotion, fantasy and care in contemporary service work // *Emotionalizing organizations and organizing emotions*. 2010. P. 42-62.
 22. Guy M.E., Mastracci S.H., Yang S.B. (ed.). *The Palgrave handbook of global perspectives on emotional labor in public service*. Springer Nature, 2019. 639 p.

23. Holmes M., Manning N., Wettergren Å. Into the 21st century // *Emotions and Society*. 2019. Vol. 1. N 1. P. 3-8.
24. Hsieh C.W., Guy M.E., Wang D. Bibliometric mapping of emotional labor studies in public administration // *Journal of Public and Nonprofit Affairs*. 2019. Vol. 5. N 3. P. 240-260.
25. Penz O., Sauer B. *Governing affects: neoliberalism, neo-bureaucracies, and service work*. Routledge, 2019. 186 p.