

# 情感劳动中的积极体验:深层表演、象征性秩序与劳动自主性

社会  
2020·2  
CJS  
第40卷

梅 笑

**摘 要:**情感劳动研究的一个重要取向是从组织心理学的视角探究情感劳动对从业者造成的负面影响及形成原因,但对其可能带来的积极体验没有给予足够关注。本文以月嫂为例,从文化社会学的视角探索情感劳动从业者如何通过边界工作创造积极的工作体验。研究发现,能够获得积极体验的月嫂会采用“深层表演”策略主动破除边界,将工作关系拟亲属化,并进行一定程度的“慈善”劳动。她们还通过打造“育儿专家”的形象来建立象征性秩序,以便在与雇主的互动中争取主动。这两种策略都是劳动者通过构建象征性边界来挑战社会性边界的过程。本文认为,情感劳动的“自主性”应纳入关系视角,关注劳动者建立平等而有意义的社会关系的能力,而非仅强调边界清晰的独立“自我”和对劳动过程的自主控制。

**关键词:**情感劳动 自主性 深层表演 象征性边界 社会性边界

## Positive Experiences in Emotional Labor: Deep Acting, Symbolic Boundaries, and Labor Autonomy

MEI Xiao

**Abstract:** One important approach to studying emotional labor is to focus on its negative impact from the perspective of organizational psychology. Less attention is paid to the positive effect. This paper adopts a cultural sociology approach to study how “maternity helpers” use boundary work, such as deep acting and constructing symbolic boundaries, to produce positive experiences in

---

\* 作者:梅 笑 中国社会科学院社会学研究所 (Author: MEI Xiao, Institute of Sociology, Chinese Academy of Social Sciences) E-mail: meixiao@cass.org.cn

\*\* 本文是国家社会科学基金青年项目“情感劳动作为文化生产模式的社会学研究”(17CSH047)的阶段性成果。[This study is funded by the National Social Science Fund of China(17CSH047).]

感谢师友和匿名评审的批评和建议,感谢受访者。文责自负。

the process of emotional labor. In deep acting, they actively distort the boundaries of the private space, introduce a family-oriented narrative, and participate in a certain amount of philanthropic labor. They are also engaged in constructing symbolic boundaries by promoting themselves as “childcare experts”, in order to get the upper hand when interacting and negotiating with clients. Both strategies of boundary work constitute an attempt to challenge social boundary by constructing symbolic boundary. This paper argues that the concept of autonomy in emotional labor should adopt a relational approach, thus accounting for the ability for the laborers to autonomously choose strategies that can produce equal and meaningful social relations, rather than merely focusing on the independent “self” with clear boundaries, or the ability to control labor process. Nevertheless, autonomy in emotional labor is constrained by both institutional and cultural conditions.

**Keywords:** emotional labor, autonomy, deep acting, symbolic boundary, social boundary

## 一、研究背景与问题

随着现代服务业的兴起,情感劳动(emotional labor)成为社会生活中广泛存在的劳动形式。情感劳动是指劳动者通过对自身情感的管理和表达,在社会互动中为他人创造某种特定的“情感状态”的劳动过程。情感劳动以获取利润为目的,将原本在私人领域进行的情感工作(emotional work)置于公共空间进行利益交换(Hochschild, 2012)。雇佣公司和商业组织为劳动者与顾客的互动撰写剧本,并对劳动者的服务程序和情绪进行严格的管控。劳动者被要求遵守一系列正式和非正式的规则,不断地生产、压抑或改变自己的情绪状态,以满足顾客的情感需求(Burlan, *et al.*, 1997)。服务行业的从业者如空乘人员、银行柜员,以及一些行业的专业人士如医生和律师,都是典型的情感劳动从业者(Hochschild, 2012; Wharton, 2009)。随着我国城市化进程的不断推进,2018年第三产业增加值占GDP的比重达到52.2%。<sup>1</sup>一个巨大的

1. 参见国家统计局公布的数据, [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201902/t20190228\\_1651265.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201902/t20190228_1651265.html), 网址访问于2019年10月3日。

服务业从业者群体正在中国社会形成，他们中的大部分人正在从事情感劳动。情感劳动的兴起无论对社会生产的组织，还是对个人的健康福祉，都具有潜在的巨大影响。那么，情感劳动具有怎样的特征，又会对从业者的劳动体验带来怎样的影响呢？

事实上，影响劳动者工作体验的因素有很多，包括个人特征（如性别、年龄、文化程度、任职年限等），组织特征（如薪酬体系、劳动强度、人际关系等）和社会结构因素（如体制区隔和流动、工作与家庭冲突等）（Locke and Henne, 1986；顾远东, 2004；许琪、戚晶晶, 2016；张勉、李树茁, 2001；张海东、杨城晨, 2018）。情感劳动作为劳动的类型之一，其从业者的工作体验也受到上述因素的影响。但作为一种以与他人互动为主要工作内容和特征的劳动形式，劳动者与服务对象的互动，特别是双方情感的表达与情绪管理对情感劳动从业者的工作体验具有格外显著的影响（Wharton, 2009）。

霍赫希尔德（Hochschild, 2012）的情感劳动理论中最重要的观点之一，是情感劳动中包含着对劳动者“自我”的攻击，易引起“情感失调”（emotive dissonance）。劳动者被要求压抑真实的情感体验，展现出与内心感受并不相符的情绪，并对服务对象表现出顺从的态度。因此，情感劳动威胁劳动者的身份认同，会对其心理健康和社会生活带来负面影响。受到霍氏研究及相关理论的启发，情感劳动研究的一个重要取向是从组织心理学的视角关注情感劳动对从业者心理健康的负面影响。这些研究达成的共识是，情感劳动中所要求的持续而密集的情绪管理，特别是对负面情绪的压抑会给从业者带来心理压力、造成职业倦怠、影响工作满意度（Bhave and Glomb, 2016；Burlan, *et al.*, 1997；Erickson and Ritter, 2001；Grandey, 2003；Grandey, *et al.*, 2012；Morris and Feldman, 1997）。国内现有的相关研究<sup>2</sup>也倾向于突出情感劳动对劳动者可能产生的负面影响，如从性别视角探讨情感劳动者面临的冲突与困境、女性从业者遭受的剥削和不平等待遇等（马冬玲, 2010；王斌, 2014）。

---

2. 近年来，“情感劳动”的概念在国内社会学领域开始获得关注（淡卫军, 2005, 2008），也有不少学者在介绍和论述情感社会学这个更为宽泛的学术研究领域时，提及了情感劳动理论对于整个情感社会学发展的重要意义（如王宁, 2000；王鹏、侯钧生, 2005；郭景萍, 2007；成伯清, 2013）。

然而,已有研究对从业者在情感劳动中的积极体验关注较少(如 Ashforth and Tomiuk,2000;Cote,2005),大多只是作为对其负面影响研究的衍生发现而存在。那么,作为一种以社会互动为主要工作内容的劳动形式,情感劳动能不能产生正面、积极的劳动体验呢?本文基于对月嫂与雇主日常互动的研究,意在从文化社会学的视角深化和推进情感劳动对其从业者工作体验影响的研究,重点关注情感劳动的从业者如何在劳动过程中获得积极、正面的劳动体验。

## 二、月嫂作为情感劳动从业者

月嫂是近年来发展最快的家政服务项目之一,是一项典型的情感劳动。对产妇和新生儿的照护曾经是在完全私密的空间中由最为亲近的家庭成员进行的。照护者通常为产妇的婆婆、母亲或其他年长的女性成员。但是,近十多年来,聘请月嫂来照顾“月子”成为很多城市家庭的选择。市场对月嫂的需求急剧增加,月嫂的薪资也大幅上涨。<sup>3</sup> 家庭选择聘请月嫂主要出于以下几方面的原因:第一,由于生育延迟,双方家庭的父母年龄偏大,在照顾产妇和新生儿方面可能力不从心;第二,随着城市中产阶层家庭育儿观念的转变(陈蒙,2018),且已婚未育的夫妇大多倾向于独立居住(马春华等,2011),产妇担心自己与长辈育儿观念差异较大,“月子”期间共同生活的居住模式可能激化矛盾;第三,聘请月嫂是身边亲戚朋友的普遍选择,成为符合流行趋势的“理所当然”的选择。很多家庭认为,在经济条件允许的情况下,聘请一位有经验、育儿观念比较科学的月嫂,既能给产妇和新生儿提供周到、专业的照护,又能在很大程度上避免产妇与长辈的矛盾与冲突。

随着行业的发展,月嫂的工作内容逐渐形成了较为明确的“行规”。<sup>4</sup> 她们的工作内容主要是对产妇和新生儿的照护。对产妇的照护包括身体护理(如伤口清洗)、饮食(常见的是每日三顿主餐、三顿加餐)、产后恢复(如帮助产妇使用束腹带,指导产妇做产后恢复操)等。对新生儿的照护则包括喂奶或协助产妇喂奶、清洁脐带、洗澡、抚触、哄睡、换尿布等。月嫂负责与产妇和新生儿直接相关的家务,如打扫产妇

3. 大城市中月嫂群体的典型特征如下:年龄为 36~55 岁,初中或高中文化,来自农村或中小城镇,月工资一般为 8 000~15 000 元(谢广华等,2018)。

4. 这里主要指在雇主家中服务的月嫂。月子中心的月嫂工作内容有所不同。

和新生儿所在的房间、清洗产妇和新生儿的衣物。家庭中其他成员的饮食和产妇卧室以外的区域卫生一般不在月嫂的工作范围内。月嫂通常与产妇和新生儿同住一个房间，以便在夜间照顾孩子和协助产妇喂奶。月嫂也可能单独带新生儿睡一个房间，以便让产妇得到更好的休息。

月嫂的工作是极为密集的情感劳动。除了对产妇和新生儿身体的护理，她们的工作还包括时刻关注产妇和新生儿的情绪，并提供情感上的安抚和疏导。月嫂们不仅会在婴儿不安或哭泣时对其进行安抚，还需要观察产妇是否有产后抑郁的倾向，主动与产妇聊天，排解其低落的情绪。有些月嫂甚至会留意整个家庭的氛围，并把协调家庭关系也纳入自己的工作范围。这些工作需要月嫂在繁重的体力劳动之外，保持积极开朗的情绪，展现体贴、包容和顺从的工作态度。在上户期间，除了与雇主家庭一同外出（如带孩子去医院），月嫂一般不能以私人原因离开雇主家庭。月嫂通常没有固定的休息时间和独立的生活区域，需要随时随地回应产妇和新生儿的需求。理论上，月嫂每周休息一天，但她们通常会连续工作，以便能够提前下户。也就是说，签订一个月工作合同的月嫂会连续工作 26 天，签订两个月合同的月嫂需要连续工作 52 天，以此类推。这意味着月嫂们通常会在较长的一段时间内持续无休地工作。

假如密集的情感劳动和严格的情绪管理会产生对“自我”的攻击、威胁劳动者的身份认同，那么可以想象，月嫂的工作体验应该是相当负面的。但是，基于本项研究所采集的访谈材料，相当一部分月嫂在高强度的情感劳动中依然能够拥有积极、正面的工作体验。不仅如此，她们去争取和创造这种积极体验的方法并不是在工作中主动确立更为清晰和坚固的边界来保护“自我”；相反，能够在这个行业坚持下来且获得满足感的月嫂往往会主动破除边界，模糊私人空间的边界并试图重新构建与雇主家庭成员的关系秩序。这似乎在提醒我们，需要重新审视情感劳动中获得积极工作体验的前提条件和策略选择。

### 三、文献回顾与理论框架

#### （一）文献回顾

现有的情感劳动研究大多关注情感劳动给从业者带来的负面影

响。研究者认为,产生这种负面影响的原因主要有两个。第一,从资源保存理论出发,研究者认为情感劳动带来的压力主要源于劳动者个人、社会和心理资源的匮乏。频繁的情绪管理会引起劳动者的认知疲劳、消耗心理资源、引起工作倦怠,从而对组织绩效和个人心理健康产生危害(Hobfoll, 1989; Grandey, 2000, 2003; Grandey, *et al.*, 2005, 2012; Brotheridge and Grandey, 2002; Wharton, 1993, 1999)。第二,从自我认同的理论出发,情绪管理带来的“非真实”体验可能会造成劳动者与“自我”的疏离,失去对“真实自我”的掌控,产生挫败感和焦虑情绪,引发“情感失调”(emotive dissonance)(Hochschild, 2012; Abraham, 1998; Adelman, 1995; Morris and Feldman, 1997)。因此,越是密集的情感劳动,越可能侵犯自我的边界、威胁自我认同,引发劳动者的负面工作体验。

在有关情感劳动负面影响的研究中,研究者们发现了对其具有调节作用的一些重要因素。例如,一个社会独特的劳动文化能够调节情感劳动对其从业者的影响。格兰迪等研究者(Grandey, *et al.*, 2005)指出,由于美国社会的服务文化比法国社会的服务文化更注重情绪管理和“微笑服务”,因此情绪管理与工作满意度的关系在美国比法国更显著。另外,不同类型的情感劳动对其从业者的影响也不尽相同。与专业人士相比,密集互动型的“前台”服务工作由于拥有较低程度的劳动自主性而更容易受到情绪管理带来的负面影响(Wharton, 2009)。总的来说,现有研究发现,如果劳动者拥有较高程度的自主性或选择“深层表演”而非“浅层表演”的策略,<sup>5</sup>能够有效降低情感劳动带来的负面影响(Brotheridge and Grandey, 2002; Hülshager and Schewe, 2011; Lopez, 2010; Johnson and Spector, 2007; Troyer, *et al.*, 2000; Grandey, *et al.*, 2005; Singh and Glavin, 2017)。

然而,现有的理论路径尽管能够较好地解释情感劳动的负面影响,在被用来解释情感劳动的积极影响时却显得力不从心。首先,资源保存理论并不能有效解释研究中的一些经验现象。例如,在一项有关航空公司空乘人员的研究中,尽管管理层降低了对空乘人员情感劳动的

---

5. “浅层表演”(surface acting)指的是劳动者通过伪造某种情绪特征来满足工作要求,其表现出来的情绪和内心实际感受到的情绪并不一致。“深层表演”(deep acting)指的是劳动者通过调整内心的感受,努力使其与表现出的、与工作要求相符的情绪保持一致(Hochschild, 2012)。

要求,也就是说降低了对劳动者个人、社会和心理资源的消耗,空乘人员的工作满意度并没有提高;相反,不少工作人员认为这是对他们专业性的攻击(Curley and Royle, 2013)。此外,资源保存理论也无法很好地解释为什么“浅层表演”会给劳动者带来更程度的工作压力,引发职业倦怠,但“深层表演”对劳动者心理健康的负面影响并不显著,有时甚至能强化其劳动成就感和工作满意度。劳动者在“浅层表演”中进行真实自我与虚假表现的来回切换固然会消耗精力和心理资源,但“深层表演”要求劳动者根据互动对象和场景的特殊性做出有针对性的情绪调节和管理,同样会消耗情感劳动者大量的心理资源。研究者在一项有关医生的研究中发现,尽管“深层表演”对于医生的情绪管理提出了更多、更高的要求,但能够促进医生与患者之间的沟通,引导医生对患者产生更真诚的共情,并提高医生的职业满足感(Larson and Yao, 2005)。

其次,自我认同理论也许可以解释为何劳动者拥有较高的自主性能够降低情感劳动的负面影响。也就是说,当劳动者可以更加自主地决定情感表达的内容和方式,他们就能够在劳动的过程中体验“真实的自我”,也就能降低“情感失调”的风险,减轻情感劳动的负面影响。但是,自我认同理论能否用来指导如何提高情感劳动从业者的积极劳动体验呢?根据这个理论,我们很容易推导出劳动者需要通过捍卫“自我”的边界来获得更为积极的劳动体验。在蓝佩嘉对我国台湾地区外籍帮佣的研究中,部分研究发现似乎印证了这个理论。蓝佩嘉(Lan, 2003)研究发现,外籍帮佣会使用一系列策略来捍卫自己的私人空间:有些帮佣明确表示她们不接受额外的工作内容,比如不愿意与雇主家一同外出就餐帮忙照看孩子;面对善谈的雇主,很多人不愿意谈论自己的过去。她们通过尽量减少与雇主的接触来降低情感劳动的强度。她们希望通过保持清晰的界线来维护自己的私人空间。但是,蓝佩嘉同时发现,那些照顾老人和孩子的帮佣更倾向于与雇主家庭建立亲密的关系,且能够换得更多的情感报偿(Lan, 2003)。

可见,现有研究采用的由组织心理学发展出来的理论框架并不能为情感劳动的工作体验提供全面的解释,特别是对情感劳动的积极体验缺乏解释力。一方面,有关情感劳动对劳动者造成何种影响的研究大多使用定量方法测量劳动者的工作满意度(Wharton, 2009),而忽视

了对劳动过程的定性考察。无论是要解释“深层表演”为何比“浅层表演”更能带给劳动者积极体验,还是考察自主性对于产生积极劳动体验的作用和意义,关注劳动过程都非常重要。作为情感劳动理论的奠基者,霍赫希尔德虽未明确将自己的研究归为劳动过程理论脉络,但实际上她对于“情感失调”的论述与布雷弗曼的“概念与执行分离”在理论取向上非常相似,强调资本通过对劳动过程的控制剥夺劳动者的自主性,只是霍赫希尔德将“控制”从身体扩展到了情感(Hochschild, 2012; Grandey, *et al.*, 2005; 布雷弗曼, 1979; 庄家炽, 2019)。在布雷弗曼之后,以布洛维为代表的批评者主张将工人的主体性带回到劳动过程研究中,考察劳动者的体验和劳动过程中的权力关系(Burawoy, 1979; Lee, 1998; 闻翔、周潇, 2007)。这一理论发展对国内的情感劳动研究产生了较大影响。苏熠慧(2011)以劳动过程理论为框架讨论了家政工与雇主在劳动过程中的博弈;施芸卿(2016)关注美容师如何在劳动过程中运用性别策略来构建与顾客之间的情感关系;李晓菁、刘爱玉(2017)同样使用劳动过程理论解释空姐如何利用乘客的差异性需求反抗航空公司“全景式”的监督模式。这些研究虽未直接回应工作满意度的问题,但展示了使用定性研究的方法关注劳动过程能更好地捕捉和解释劳动体验。

另一方面,现有的组织心理学研究未能捕捉到劳动者在与服务对象的互动中也能够“生产”出情感体验。钱霖亮(2013)在一项有关中国福利院保育员的研究中指出,保育员因从事密集的情感劳动而产生的心理压力和情绪反应,并不是劳动者的“真实”自我被压抑的后果,而是情感劳动再生产的结果。对这些保育员来说,影响她们日常工作体验的并不是“自我”身份,而是她们在情感劳动中构建了全新的“保育员母亲”的身份认同。她们在工作中投入了大量的精力和体力,也产生了复杂而深刻的情感。在与孩子们相处的过程中,她们的内心产生了许多不同的情绪,既有日常生活中的怜爱、愤怒,也有在孩子被领养而离开时感到的遗憾、思念。她们与被照顾者的互动关系才是决定她们工作体验的核心要素(钱霖亮, 2013)。

由于情感劳动的产品是一种无形的互动体验,劳动者无法单方面决定劳动成果的优劣。因此,我们必须将情感劳动放在社会互动的框架中进行考察(Cote, 2005)。情感劳动涉及“劳动力—资本—消费者”



三方关系(李晓菁、刘爱玉,2017),影响劳动体验的权力关系除了霍赫希尔德早期研究中强调的劳资关系,还有劳动者与消费者之间的关系。

## (二)本文的理论框架

为了考察情感劳动可能产生的积极体验,本文关注劳动过程中劳动者与雇主的互动和权力关系。现有的劳动过程理论一般将劳动自主性定义为劳动者在多大程度上能自主地决定或安排自己的工作,包括工作内容、进度、强度等(蔡禾,2014;Wheatley,2017)。但是,假如把“自主性”理解为“免于他人的干扰和控制”,并以此作为情感劳动积极体验的前提条件的话,我们会发现这不仅在情感劳动的实践中很难做到,而且并不能为其从业者的积极劳动体验提供合理、贴切的解释。

为此,我们对情感劳动从业者的“自我”概念重新进行审视。如果我们将情感劳动理论建立在存在一个独立而真实的“自我”,且这个“自我”存在清晰边界的前提下,那么很容易得出密集互动型的情感劳动会给自我的边界造成很大的压力进而威胁身份认同的结论。相反,假如更多强调劳动者对“自我”边界的协商是建立在与他人的互依关系上(杨宜音,2015),那么对情感劳动从业者“自主性”的理解就不应该停留在其劳动过程不受外界干预的定义上,而在于是否能够自主选择策略以推动富有意义的社会关系的建立。

劳动者如何在情感劳动过程中推动富有意义的社会关系的建立?本文将重点关注劳动者如何通过“边界工作”(boundary work)来生产情感劳动中的积极体验。这里的边界工作主要指通过构建象征性边界来挑战社会性边界的过程。象征性边界是概念层面的社会区隔,用来对物品、人、行为甚至时间和空间进行分类。生产象征性边界的过程同时也是群体归属感的形成过程,充斥着不同社会群体对地位和资源的争夺。社会性边界指更为制度化且持久的社会区隔,体现为稳定的社会行为模式和资源分配系统。象征性边界是社会性边界的必要不充分条件。象征性边界只有在获得广泛认可的情况下才有可能转化为社会性边界,前者存在于主体互动之间,而后者以社会群体的形态存在(Pachucki, *et al.*, 2007; Lamont and Molnar, 2002; Lamont, 1992; Sherman, 2006)。本文中的边界工作包含两项主要内容,一是通过定义亲疏程度重新塑造社会关系距离的远近,并推动情感的产生与流动。这在月嫂的情感劳动中具体表现为使用“深层表演”的策略。二是通过

定义自己与“他者”的相同与不同以重新划分社会关系阵营,并争取地位和资源。这在月嫂的情感劳动中具体表现为构建象征性秩序。这两个策略都试图构建象征性边界来挑战固有的社会性边界,并通过建立有意义的社会关系获得积极的劳动体验。

四、研究方法

本文的研究发现主要基于 2019 年 1 月至 7 月笔者通过 26 个半结构式访谈搜集的质性材料。其中,13 个访谈对象是月嫂,她们来自黑龙江、辽宁、河南、安徽、河北等地,年龄分布为 31~53 岁,学历以初中和高中为主,受访时均在北京工作。另外 13 个访谈对象是在近三年内聘请过月嫂的妈妈,年龄分布为 30~38 岁,学历以本科和研究生为主,受访时也都在北京生活或工作。在接受访谈的 13 位妈妈中,有 2 位是全职妈妈,另外 11 位妈妈的工作岗位包括行政管理、人力资源、学术研究等。表 1 中以“Y”开头的受访者编号指的是月嫂,以“M”开头的受访者编号指的是妈妈。笔者选择北京作为访谈地点既是出于招募访谈者的便利,也是因为北京作为一个超大城市是月嫂行业发展较为迅速和成熟的地区之一。

表 1:受访月嫂和妈妈的基本信息

受访月嫂				受访妈妈			
代号	出生年份	教育背景	原籍	代号	出生年份	教育背景	职业/行业
Y1	1974	初中	安徽	M1	1988	硕士	全职妈妈
Y2	1969	高中	黑龙江	M2	1988	本科	全职妈妈
Y3	1971	中专	安徽	M3	1985	本科	兼职
Y4	1970	高中	河南	M4	1985	硕士	财务
Y5	1966	初中	辽宁	M5	1989	硕士	行政
Y6	1974	高中	河北	M6	1984	硕士	人力
Y7	1970	高中	河南	M7	1983	硕士	金融
Y8	1970	高中	河南	M8	1983	本科	人力
Y9	1969	高中	辽宁	M9	1985	硕士	咨询
Y10	1975	高中	北京	M10	1983	博士	科研
Y11	1982	初中	河北	M11	1981	博士	科研
Y12	1988	中专	天津	M12	1984	本科	表演
Y13	1983	初中	河北	M13	1987	博士	科研

注:上表中的受访月嫂和妈妈并非一一对应的雇佣关系。

在研究设计方面,有几点需要进一步说明。首先,本文的一个突出

特点是不仅关注情感劳动从业者的工作体验,而且将情感劳动的接受方带入到对话中。这在现有的情感劳动研究中并不多见。考虑到情感劳动是一项以与他人互动为主要工作内容的劳动形式,仅关注互动中一方的劳动和心理状态并不足以呈现劳动过程中的情感张力。本文希望通过关注情感劳动的提供者与接受者对边界的协商与对抗,强调互动性对于情感劳动从业者体验的重要性。

其次,本项研究的访谈形式包括三类:面对面访谈、电话访谈、微信语音留言。这里重点探讨一下第三类访谈形式在搜集资料时的优势和缺陷。微信语音留言的访谈方式主要用于对妈妈们的访谈,是为了解决她们因育儿与工作繁忙而难以抽出一段固定的时间来进行访谈的实际困难,且访谈过程经常会被孩子的需求打断,特别是还在哺乳期的新妈妈。因此,访谈者采用的方法是将访谈提纲提供给妈妈们,请她们利用零碎的休息时间通过语音留言的方式回答问题,希望能够减轻访谈的时间压力。但这种方法也存在不少问题,比如受到语音留言 60 秒长度的限制,有些妈妈在回答问题时会不自觉地加快语速,希望能赶在语音结束前表达完整某个观点,因此减少了对细节的关注。此外,由于缺少实时互动,研究者通常是在妈妈们回答完所有问题之后,再根据回答情况追问某些细节。每个访谈可能要通过两到三轮且时间跨度比较长的互动才能完成。整体来看,这样的讨论不如面对面访谈那样顺畅和完整。但无论如何,这样的方式给原本可能无法接受访谈的妈妈们的提供了一个更加便捷、灵活的参与方式。微信语音在未来研究中的应用有必要在方法论上进一步加以探讨。

此外,本文的经验材料除了来源于 26 个质性访谈,还部分借鉴了研究者的自身经历。研究者本人 2018 年 4~5 月曾聘用过一名月嫂,期间所做笔记(主要是对月嫂工作内容和本人作为情感劳动接受方的一些情感体验进行的记录),也被部分运用到本文的写作中。这一段亲身经历也为本文对质性材料的分析和理解提供了一个“内部人”的视角。

## 五、情感劳动者的边界工作：“深层表演”与象征性秩序的建构

月嫂的工作无疑是相当辛苦的,这份辛苦既在于较高的劳动强度

和“没日没夜、随时待命”的工作状态,也在于要在短时间内融入形形色色的家庭,时刻生活在雇主的“眼皮底下”、没有任何私人空间所带来的心理压力。基于以往研究的理论假设和发现,我们似乎应该推导出月嫂会通过捍卫自己的劳动时间和内容的边界,以及竭力创造属于自己的私人空间来降低劳动强度、保护“自我”。但在本研究中我们发现,尽管有一小部分工作经验比较丰富的月嫂会利用自己的经验来控制工作量(以致给雇主留下“做的时间长了就老油条了”的印象,这可以理解为是一种“浅层表演”),但是仍然有相当一部分月嫂,特别是那些自己认为拥有积极情感体验的月嫂,更倾向于选择“深层表演”的策略。她们的“深层表演”表现为在这个过程中构建“一家人”的叙事,主动模糊私人空间的界线,并进行一定程度的“慈善”劳动。她们获取积极工作体验的方式不是划定边界,恰恰是打破边界。除了“深层表演”策略,月嫂们还通过打造“育儿专家”的职业形象,把自己与拥有“过时”育儿经验的长辈区别开来,通过构建象征性秩序来争取相对平等甚至更占优势的地位。这两种策略增强了月嫂作为情感劳动者的劳动自主性,推动了积极工作体验的生产。

### (一)“深层表演”:当陌生人成为“一家人”

月嫂与普通家政人员的不同之处在于她们与服务对象的互动是短暂而高强度的。尽管在家庭雇佣关系中,雇佣双方长时间在私人空间的接触和互动很容易使他们之间产生亲人般的情感(Glenn, 1986),但对于月嫂和雇主来说,完全陌生的双方要在一两个月的时间内建立起如同“亲人”的关系几乎是不可能的。<sup>6</sup>但是,绝大多数被访的月嫂都自称把客户当作“一家人”,并为自己能够与雇主的家庭建立友好而亲密的关系感到自豪。这种拟亲属化的策略一方面是家政公司培训的结果(苏熠慧、倪安妮, 2016),另一方面也是月嫂们在劳动过程中重要的积极情感体验之一。

月嫂的积极情感体验首先来自与婴儿建立的情感连接。有经验的月嫂通常能够很快与孩子产生良好的互动,给予他们很好的照顾和安抚,甚至成为他们在出生后前一两个月里最为依赖的对象。月嫂通过

6. 当然,由于月嫂在一个家庭迎接新成员的忙乱时期为他们提供了及时的帮助,也可能与雇主家庭产生“同舟共济”的特殊情感。

“深层表演”，将自己想象成婴儿最亲近和依靠的对象，以消解琐碎而繁重的照护工作带来的疲惫和压力。在月嫂们看来，与孩子之间建立的情感是工作最重要的意义，自己“真心喜欢孩子”也是促使她们坚守这个行业的动力之一。

从孩子出生我们就一把屎、一把尿地把他带大，走的时候真是难舍难分的感觉，眼泪不知不觉地就流下来了，毕竟看着孩子一天天长大！（Y2，2019年1月12日）

对每个宝宝的照顾都超过自己当年对自己女儿的耐心和爱……自己得到的就是每天早上看到孩子的第一个笑容是给自己的。（Y9，2019年2月1日）

我抱着宝宝唱歌，就什么不开心都没有了，因为宝宝是我最喜欢的。我干这么多年，本身就是喜欢孩子。（Y6，2019年1月11日）

相较于与新生儿的相处，月嫂的心理压力和挑战更多来自与家庭其他成员的相处。形形色色的家庭中每个人的性格不尽相同，家庭关系也各有微妙之处。月子期间本来就是家庭关系的敏感期和矛盾高发期，月嫂又需要每天24小时与雇主家庭在同一个空间中相处，不得不时刻察言观色，“忍耐、再忍耐”（Y8，2019年1月15日）。但是，在极度受限的环境中，经验丰富的月嫂并未通过划清任务边界来保护“自我”，比如要求在一天内有固定的休息时间和场所，或如同蓝佩嘉笔下年轻的“菲佣”们尽量减少与雇主谈论工作以外的生活来避免建立私人关系。相反，月嫂往往会主动模糊与雇主的关系边界，强调自己把雇主看作“一家人”。

公事公办，界线比较清楚的好处也是有的。但是那样的话，我觉得你光为了挣钱而挣钱，就不太好融入家庭。假如你把对方当亲人、当姐妹、当朋友的话，大家会更好相处一点。（Y7，2019年1月13日）

他们（雇主家）把和我们的关系当作单纯的雇佣关系的时候，就好像心里会有一种失落感。我从来没有觉得这就是一种雇佣关系，既然有缘分走到一起了，就在那期间要像一家人一样。（Y3，2019年1月12日）

除了模糊私人空间的边界，“深层表演”的策略还体现为进行一定

程度的“慈善”劳动。<sup>7</sup>由于月嫂的薪酬在家政服务工种中比较高,有不少雇主认为花这么多钱请了月嫂,就拥有了对她们 24 小时的支配权。因此,即使月嫂的工作范围是有“行规”的,她们仍然会被要求干更多的家务,如为除产妇和孩子之外的家庭成员做饭、洗碗,或打扫除产妇卧室之外的家庭空间。有月嫂在访谈中提到,她曾遇到一位比较极端的雇主,为了能够最大程度地利用“高薪”聘请来的“佣人”,甚至安排她到邻居家干活。在保持对雇主的顺从、尽量避免与之产生冲突的服务文化约束下,很多月嫂会选择按照雇主的要求多干一些家务。久而久之,有些月嫂甚至在雇主没有要求的情况下,也会主动多干一些家务,并将此认定为自己把雇主看作“一家人”的体现。既然是一家人,就“不会分那么清”(Y3,2019 年 1 月 12 日)。自己这么想着,心里也就能舒服一些。

我们在户上通常都会多干,因为走到一起都是一家人一样,没有那么斤斤计较,没有按合同上说我该做多少、多余的我一点不做……说白了也就是为了和平相处,太斤斤计较的话不太好。(Y7,2019 年 1 月 13 日)

除了息事宁人,也有月嫂认为自己的额外工作能够为雇主解决燃眉之急,在她们最困难的时候提供有价值的帮助,因此获得劳动的成就感。有些月嫂不仅会主动为孩子缝制小床单、小靠枕,还要扮演新妈妈精神依靠的角色。比如,一位月嫂曾经服务过一个患有产后抑郁症且家庭情况比较复杂的产妇。家里经常只有月嫂陪伴着情绪不稳定的产妇和一个早产儿。在这种情况下,月嫂不得不承担起家里所有的家务,包括外出买菜和处理产妇的负面情绪。

那段时间我和她就像相依为命一样……后来她非常感激,说我比她妈还要亲。我觉得这是应该做的事。我还是蛮热爱我这份工作的,觉得我能帮助到很多人。很多家庭需要我们这些月嫂去呵护、去帮助,就可能那段时间你不只是身体上照顾她,更是她的精神支柱和依赖对象。(Y6, 2019 年 1 月 11 日)

7. 博尔顿和保尔德(Bolton and Boyd,2003)认为霍氏的情感劳动概念只能涵盖一部分涉及情绪管理的劳动形式。他们在霍氏概念的基础上提出了四组与情感工作相关的概念:出于金钱目的的情绪管理(pecuniary emotion management)、出于职业惯例的情绪管理(prescriptive emotion management)、社会规范性质的情绪管理(presentational emotion management)以及慈善性质的情绪管理(philanthropic emotion management)。

月嫂的“慈善”劳动不仅体现在上户期间“搭把手多干一点”，她们中的绝大多数人都很乐意在劳动合同结束之后与雇主保持联系，提供免费的咨询服务，甚至因为自己能够持续为妈妈们的育儿难题提供解决方案而感到一种被需要的荣耀。

她们既然会问我们的话，也是对我们的一种认可，当我们能帮助她们的时候也觉得心里比较踏实。（Y3,2019年1月12日）

对于我来说，只要是我的客户都是朋友，只要她问我，我看到微信留言的话，会一一耐心地回答。（Y6,2019年1月11日）

当然，月嫂愿意与前雇主保持联系，也有希望她们为自己介绍更多工作的考虑。但是，与其他行业的销售如房地产经纪人或保险经纪人通过主动维护与客户的关系进而获得更多的业务机会不同，月嫂们一般不会主动联系前雇主，也就是说她们并不把这个看作开拓工作机会的主要途径，只是被动地在雇主有问题咨询的时候予以解答。这样的无偿工作让月嫂们感到来自雇主的信任，这也是她们积极体验和成就感的重要来源。

与月嫂声称把雇主一家当作“自己人”形成鲜明对比的是，多数妈妈都将自己与月嫂的关系定位为单纯的“雇佣关系”。<sup>8</sup>为了更好地照顾新生儿，妈妈们保持着与月嫂在同一物理空间中的密集互动，她们中的很多人会选择与月嫂同睡一个房间甚至一张床。虽然物理距离极大缩小，但心理距离并不一定会相应减小。相反，大多数妈妈刻意保持着与月嫂的心理距离和社会距离。一般来说，月嫂更乐意在聊天中谈及自己家里的私事，而妈妈们主要是倾听，尽量减少在交谈中主动提及她们认为涉及隐私的细节。

我认为我跟月嫂的关系就是雇佣关系，我花钱雇一个比较专业的人来减轻家里照顾月子的负担，在这一个多月里面可以给我一个缓冲的时间来慢慢接受这个孩子，学习怎么去照顾他。（M4,2019年1月15日）

在我跟她交往的过程中，曾经有一段时间，有的时候会聊得比较深，我就突然感觉不太好，会往回拉。我会比较少地涉

---

8. 在那些妈妈们认为可以和月嫂当朋友甚至与月嫂的关系接近“亲人”的少数案例中，月嫂的服务时间都显著长于一般情况。

及她私人的问题以及我私人的问题,我自己私人的问题是基本上不去谈的。(M6,2019年1月21日)

建立如同“一家人”的情感需要双方的努力和认可。这在家庭照护中并非不可能,但通常发生在维系了较长时间的雇佣关系中。在为期仅一到两个月的服务期间,月嫂们把雇主当作“一家人”,更多的是她们应对工作压力、争取情感劳动中的积极体验的一种“深层表演”策略,并非与雇主家庭真的建立了如同一家人的情感。在实施“深层表演”策略的过程中,月嫂试图通过建立新的象征性边界,如自己与新生儿的亲密关系、自己与雇主家庭的“一家人”关系,来挑战已有的、更为制度化且持久的社会性边界,如新生儿与妈妈之间的亲密关系、自己与雇主之间的雇佣关系。通过这些努力,她们试图为自己消解压力,同时也为劳动过程注入崭新的情感和意义。

## (二)建构象征性秩序:“育儿专家”形象建设

家庭雇佣的两大特征是人格主义(personalism)和不对称性(asymmetry)(Glenn,1986)。如同家人的表象之下,往往是不平等的地位和权力关系。比如,雇主家庭可以在面试时询问月嫂的家庭情况,并要求月嫂出具一系列体检报告,月嫂却对雇主的家庭背景和健康状况一无所知,也无权过问。以年轻妈妈与月嫂的关系为例,妈妈们不仅握有随时开除月嫂的权力,且由于学历、家庭背景等方面的优势具有更高的社会经济地位,因此在雇佣关系中拥有更多的主动权。比如,有些月嫂希望通过拉家常来拉近和雇主家的距离,她们并不介意在闲聊中分享自己的家事,如自己的人生经历、与家人的关系、孩子的教育和婚恋状态、大家庭中三姑六婆的琐事等。但这是否能够成功拉近距离,也取决于听者是否愿意加入这样的闲谈和分享。事实上,如前文所述,很多妈妈对此并没有多少兴趣,更在意保护家庭隐私。又比如,尽管月嫂普遍不介意在下户后与妈妈们保持联系,为她们解答一些育儿中的困惑,但建立这个联系的主动权几乎完全掌握在妈妈们手里。月嫂极少主动去“打扰别人”,一切取决于妈妈们的需求,月嫂即使挂念孩子,也只是看看妈妈们在微信朋友圈发的孩子照片或视频(如果没被屏蔽或拉黑的话)。只有极少数的情况,在那些服务时间很长,建立了较深感情的案例中,月嫂可能会主动提出想去看看孩子,但能否成行也要看雇主家的态度。



可见,在协商日常生活的边界时,雇主常常占据主动地位(Lan, 2003)。在并不对等的关系中,月嫂在大部分情况下是权力关系中较弱的一方(苏熠慧,2011)。在前文中我们已经看到,当月嫂采用“深层表演”策略时,即使愿意主动付出更多的劳动和情感,也受制于雇主对边界的认知和敏感程度。

当然,面对雇佣关系和社会经济地位的结构性不平等,月嫂们并非默默忍受的“待宰羔羊”。不少妈妈们在聘请月嫂之前,就已听说了有关“月嫂太过强势,气哭宝妈”的故事。事实上,普遍出身于经济社会发展水平较为落后的村镇、仅有中学学历(相当一部分人只有初中、小学文化)的中年月嫂们,常常在雇主家庭中扮演着“育儿专家”的角色,指导着受过高等教育、收入不菲的“精英”妈妈如何做一名合格的母亲。月嫂们通过构建象征性秩序把自己打造为比“家里的老人们”拥有更为科学的育儿理念的专业人士,这既为她们争取到了象征性秩序中更占优势的位置,也为她们与爸爸妈妈们建立“统一战线”打下基础。这是她们为创造积极的劳动体验所选择的另一策略。

近年来,中产阶层育儿观念和方式的巨大转变使得产妇的母亲和婆婆不再是育儿经验的来源和权威。月嫂们争取象征性秩序中有利地位的首要步骤便是把自己与拥有“落后”育儿知识的长辈区分开来;其次是把自己与年轻的爸爸妈妈归于同一阵营,共同对抗落后的育儿知识。

有的老人就认为尿布挺好的,说过去的孩子都用尿布,透气。可是新生儿一天尿尿十几次,我就跟她说用尿不湿的话,尿了以后水分是渗透在里面,表面是干爽的,孩子不容易形成红臀。(Y2,2019年1月12日)

我会把自己这么多年积累的经验、自己的科学理念跟客户说明一下。好多奶奶姥姥有自己过去的一套老观念、老经验……宝妈宝爸是年轻人,比较好沟通,他们接受新事物比较快。我跟他们陈述利害关系以后,他们一般会采用我的意见。(Y4,2019年1月13日)

在谈到与雇主家庭的矛盾时,几乎每个月嫂都会举出几个自己是如何运用专业知识说服家里的老年人放弃陈旧育儿观点的例子。对新妈妈们来说,她们虽然通过书籍接触到了许多育儿新理念,但还缺乏照

顾新生儿的实际操作能力。月嫂们很好地利用了这样的机会,凭借自己丰富的从业经验打造“育儿专家”的形象,缩小了与雇主的地位差距,显著提高了自己在工作环境中的地位。她们很快成为家庭中育儿工作的权威和协调家庭中两代人育儿观念差异的斡旋者。

我那个月嫂非常喜欢强调自己的专业性和经验。她会讲她带过多少孩子,这么多年来做过多少家。当孩子有湿疹或者各种问题的时候,她总是会告诉你一些她之前的经验和例子,通过这个方式来展现她的专业性。(M10,2019年1月20日)

请月嫂的一个很重要的原因是关于产妇该吃什么、宝宝该怎么带这些问题,其实父母和我们有不同的意见,把月嫂请来其实就是协调这些冲突和矛盾。比如,我妈觉得我吃饭太清淡、营养也不好,但是我老公就觉得应该尊重科学,就应该清淡、少油无盐的。月嫂就好像是我们请来的一个裁判,她的意见大家都比较信服。她觉得我应该吃清淡的,那她这么一说,大家就毫无异议地说,那就这样做吧。所以她的专业性和经验对于我们来讲是非常重要的。(M11,2019年3月22日)

不过,月嫂们利用“育儿专家”的身份来争取更为平等地位的行动是一个充斥着“微观政治”的过程。她们一方面享受着被雇主依赖所带来的权力,另一方面也时刻面临着雇主对其权威性的挑战。新妈妈们尽管有时会选择和月嫂结盟以反抗家里老人们“过时”的育儿经验,但并不愿意完全放弃在对婴儿的照顾中的主动权。对于月嫂在照顾孩子这件事上完全占据主导,大多数的妈妈感到并不舒服。

这个月嫂,经常主动强调自己的专业性,她也拿过很多证书,然后带孩子有十多年或是将近二十年了吧。她的强势和因为自己经验丰富就老是要来控制一切的那种控制欲,让我们感觉有些压力和不舒服了,所以后来到一个月左右,我们立马就让她走了。(M1,2019年1月16日)

月嫂在服务期间确实会强调自己的专业性和经验,会提到自己带过很多个孩子之类的。但我会去向医生、护士询问,自己也会翻阅一些育儿书籍进行验证。如果与她的说法相左的话,我会纠正她或是直接忽略。(M6,2019年1月9日)

怎么说月嫂这个群体呢,她们其实也不是特别专业,基本上

是一些农村进城务工的妇女,还有一些下岗女工,经过那么短期的培训,然后就上岗了,所以很多的方法也不是那么科学。所以我觉得现在也不能夸大月嫂的作用,其实主要就是家里人力欠缺,也不想自己吃那么多苦,所以找她们搭把手,在我们家至少不是说完全去依赖她。(M7,2019年1月11日)

可以看到,通过对月嫂服务的体验和反思,妈妈们也在为其服务期限和内容进行限定、划下边界。在不断的协商和“斗争”中,大部分家庭在处理月嫂与雇主家庭意见不一致的情况时采取的解决方案比较相似。一般情况下,月嫂会通过讲解知识和分享经验提出对问题的看法和解决方案,并向持有反对意见的家庭成员进行解释。如果持反对意见的是家里的老人,而月嫂和妈妈的意见一致的话,通常会按照月嫂和妈妈的意见执行。如果持反对意见的是妈妈,而妈妈和月嫂无法达成一致意见时,通常月嫂会妥协而按照妈妈的意见执行。大部分月嫂秉持的原则是把利弊讲清楚,最后还是尊重客户的意见。

月嫂采用构建象征性秩序的策略,尝试通过构建象征性边界来挑战已有的社会性边界,通过强调自己拥有的专业知识将自己打造为“育儿专家”,来扭转自己在雇佣关系和经济社会地位中的劣势。但是,在这个过程中,她们的努力也不断遭到雇主的遏制。可见,虽然月嫂能够主动选择创造积极劳动体验的策略,但这项策略的实施是一个互动双方不断进行边界协商的过程。

## 六、象征性边界的脆弱性：金钱和尊严

当月嫂进入陌生的家庭并与雇主朝夕相处,高强度的体力和情感劳动给她们带来了不小的工作压力。在适应工作环境的过程中,体力劳动尚能逐渐习惯,对情绪管理的较高要求给月嫂带来了更大的压力。她们需要对大家庭中的每个成员察言观色,特别是对处于产褥期情绪波动较大的产妇保持顺从,有的甚至还承担起开导、安抚产妇的工作。在如此密集的情感劳动中,月嫂们采用了“深层表演”和构建象征性秩序的策略来增强自己的劳动自主性,以创造积极的劳动体验。

在这个过程中,月嫂们积极构建象征性边界来挑战社会性边界。她们通过定义亲疏程度以重新塑造社会关系,并推动情感的产生与流动;她们通过定义自己与“他者”的相同与不同以重新划分阵营,并争取

地位和资源。但是,象征性边界是社会性边界的必要不充分条件,只有在获得广泛认可的前提下才可能转化为更为持久的社会性边界。因此,借助象征性边界来挑战家庭雇佣关系中存在的平等和不对称关系的努力具有相当程度的脆弱性。这种脆弱性表现为月嫂的情感劳动自主性需要满足若干前提条件,包括制度保障和文化环境。一旦这些前提条件不复存在,自主性就很难得到保障,劳动者也就很难推动情感劳动中积极体验的产生。以下仅以月嫂采取“深层表演”的策略为例,列举该策略能够促进积极劳动体验的两个前提条件。

首先,最重要的前提条件无疑是对经济利益的制度保障。无论月嫂在工作中是否对被照护者产生了情感,这始终是一种以获取经济利益为目的的劳动。尽管有研究发现,在照护工作中,劳动者有时会因为与被照护者建立了私人情感而成为“爱的囚徒”,失去了与雇主协商报酬的机会和能力(England, *et al.*, 2002)。蓝佩嘉(Lan, 2003)也在研究中发现,雇主有时会利用照护者对被照护对象的感情压榨她们付出更多的劳动。但对于月嫂来说,她们背井离乡从事这份高强度工作的最初动机是看中了月嫂行业的高薪。而且,她们认为自己为了这份薪水付出的代价已经相当高,包括牺牲健康和家庭生活。因此,她们并不愿意在报酬上有所让步。所谓把雇主看作“一家人”或不介意“多干一点”,是基于雇佣双方已经在劳动合同履行之前谈妥了价格,且月嫂们普遍对薪资比较满意,也很少需要在劳动过程中与雇主进一步协商报酬。一旦这个前提不复存在,那么“一家人”的表象很快就会被打破。

一位妈妈谈到了她与月嫂交往中的一次“顿悟”。这位妈妈因为对月嫂在月子期间的服务比较满意,便把月嫂留在家继续服务了五六个月。之后,由于工作原因,她又想把月嫂带到她即将挂职的外地继续留用。在之前的半年中,她自认为与月嫂相处很好,“几乎就像一家人一样了”(M6, 2019年1月9日)。雇主家还在一定程度上介入了月嫂的私人生活,如在月嫂买房的过程中利用熟人关系,甚至亲自出面与房地产商谈判,“帮她省了几万块钱”。当这位妈妈与月嫂谈及续聘的薪酬时,她以为自己会是占据主动的一方,认为月嫂会念及私人感情做出一定的让步,但结果令她大为失望。

当时我认为和月嫂还有一定的讲价空间,但是后来我跟她谈薪酬以后呢,发现其实月嫂并没有像我们感受的那样,把

我们当作朋友或者是家人。对她们而言,这只是一份赚钱的工作而已。在和她聊下一步的薪酬和工作安排,涉及很多利益问题的时候,还是让我觉得有一点点寒心。(M6, 2019 年 1 月 9 日)

显然,这位妈妈之前并没有意识到她所感受到的月嫂的友好、顺从和如同家人的亲近可能仅仅是出于工作的需要,是月嫂情绪管理的结果和“深层表演”的策略,不一定是真实情感的流露。即使月嫂的确在长久的相处中对孩子和雇主家庭产生了一定的情感,也是以获得令她满意的报酬为前提的。当然,大部分月嫂并不涉及留用如此长的时间、需要重新协商薪酬的问题。月嫂的薪酬一般在工作开始之前就已谈妥并由中介公司支付,这给予了她们很好的制度保障。由于不涉及“谈钱伤感情”的问题,月嫂能够在服务期间更加自如地运用“深层表演”的策略。

其次,情感劳动的自主性需要平等、友好的文化环境。照护工作在社会文化中长期处于被轻视的边缘地位,不利于情感劳动从业者发挥劳动自主性来获取积极、正面的劳动体验。在与雇主的互动中获得基本的尊重也是月嫂采取“深层表演”策略的前提。一位月嫂在提起她遇到的一位“奇葩”宝妈时,即使过去了很长时间,仍然愤愤不平。

有一位妈妈,要我给她洗脚! 我要照顾宝宝,还要给她做饭,但我没有时间给她洗脚。我可以给你端水,放在你面前让你洗,但是我不可能蹲下去给你洗脚,是不是? 我觉得这个要求有点过分。我说,如果让我给你洗脚,那么你就另选高明,我不干了!(Y3, 2019 年 1 月 12 日)

这是一位从业超过十年,奉行要把雇主当成“一家人”原则的月嫂。在一般情况下,她并不介意“搭把手,多干一点”,毕竟“赠人玫瑰,手有余香”;她也不介意工作内容中包含为产妇清洗私处,“我们这个年龄,就把她们当成自己的妹妹、女儿一样,不介意的”(Y3, 2019 年 1 月 12 日)。但是,当雇主要求她蹲下洗脚时,这位月嫂仿佛受到了极大的侮辱。她主动去找产妇的婆婆沟通,表示自己不能给这位年轻妈妈洗脚,如果硬要她洗脚,宁愿不干了。连私处清洗都不介意,为什么不能洗脚呢? 对这位月嫂来说,清洗私处是“分内事”,搭把手多干点家务是“弹性工作”,都不伤及尊严。她们并不介意通过扩大工作范围来争取更加

和谐、友好的工作环境。但如果没有受到起码的尊重,或是真的被当成了“佣人”“保姆”,那么,“深层表演”策略也就无法实施下去了。

制度对稳定薪酬的保障以及互动中获得起码的人格尊重是月嫂采取“深层表演”策略的前提。可见,尽管自主选择劳动策略是劳动自主性的体现,但这些策略的实行同时受到情感劳动接受者态度和行为的约束。仅有一厢情愿的情感付出并不足以带来情感回报和积极的劳动体验。

基于以上讨论,本文认为不应把情感劳动的“自主性”简单地定义为对劳动过程的控制。事实上,这在以社会互动为主要形式的情感劳动中是很难实现的。假如一定要实现对劳动过程的控制,那么我们将看到更多情感劳动从业者按照既定剧本进行的“浅层表演”。而这样的“自主性”并不能为他们带来富有意义的社会互动,也无法提高工作满意度。基于此,本文认为在定义情感劳动的“自主性”时,应增加一个关系维度,即劳动者具有自主选择策略以推动建立平等而有意义的社会关系的能力。

## 七、总结与讨论

基于本项研究所采集的质性材料,我们可以看到,月嫂作为情感劳动从业者确实可以获得积极的劳动体验。一方面,她们采用“深层表演”的策略,即在“一家人”的话语建构中模糊私人空间的边界,并进行一定程度的“慈善”劳动来建立情感连接并获得劳动成就感。另一方面,在与雇主的互动中,她们通过打造“育儿专家”的职业形象来构建象征性秩序,为自己争取更加主动和平等的地位。无论是“深层表演”还是构建象征性秩序,都是劳动者通过“边界工作”即构建象征性边界以挑战社会性边界的过程。

因此,情感劳动的从业者并非简单的“被剥削者”,而是具有能动性的“情感管理者”。情感劳动“自主性”的内涵应当增加一个关系视角,即劳动者具有自主选择策略以推动建立平等而有意义的社会关系的能力,而非西方理论中强调的边界清晰的独立“自我”和对劳动过程的自主控制。但是,她们也并非如同博尔顿和保尔德(Bolton and Boyd, 2003)所刻画的那样完全拥有“生产工具”。她们拥有选取情感管理策略的自主性,但这项策略是否成功、是否能够为她们带来积极的劳动体

验,很大程度上既受制于宏观的行业制度的规范性(包括薪酬和劳动过程保障),又受制于微观的人际互动状态和文化环境(包括雇佣双方的边界协商)。通过构建象征性边界来挑战社会性边界的“边界工作”自身具有脆弱性。

基于以上发现,我们可以对前文中梳理的现有理论路径做进一步拓展和修正。从“资源保存”理论来看,情感劳动意味着劳动者要对被服务对象付出情感,消耗了情感资源。虽然物质报偿是大多数劳动者从事该职业的主要动力,但物质报偿本身无法抵消她们在劳动过程中所消耗的情感资源,并不能给予她们足够的劳动成就感。因此,要想在情感劳动中获得积极的劳动体验,劳动者需要获得对等的情感报偿。这样,我们就能解释为什么选择“深层表演”的策略能够调节情感劳动的消极影响,甚至生产出积极的工作体验。因为“深层表演”恰恰是通过调动情感资源创造更积极和更富内涵的社会关系的方式之一。从“自我认同”的理论出发,情感劳动中的“自我”不应被理解为独立和拥有清晰边界的个体,而是与他人“互依”的。因此,我们不应把情感劳动仅仅视为侵犯自我边界、威胁自我认同的劳动过程。在一定条件下,它恰恰为劳动者创造了与他人建立互相信任和尊重、产生富有意义的情感的机会。此外,现有理论需要加入对边界工作进行讨论的文化社会学视角,才能更好地解释劳动者对策略的选择,回答他们最终能否获得积极劳动体验的问题。在“自主性”概念中加入关系视角,也能为经典劳动过程理论如何更好地解释情感劳动提供新的思路。

## 参考文献(References)

- 布雷弗曼,哈里.1979.劳动与垄断资本:二十世纪中劳动的退化[M].北京:商务印书馆.
- 蔡禾.2014.劳动自评、自主性与劳动者的幸福感——基于2012年中国劳动力动态调查的分析[J].社会学评论(4):3-12.
- 陈蒙.2018.城市中产阶级女性的理想母职叙事——一项基于上海家庭的质性研究[J].妇女研究论丛(2):55-66.
- 成伯清.2013.情感的社会学意义[J].山东社会科学(3):42-48.
- 淡卫军.2005.情感,商业势力入侵的新对象——评霍赫希尔德《情感整饰:人类情感的商业化》一书[J].社会25(2):184-195.
- 淡卫军.2008.社会转型时期的情感经营——《第二轮班:职业父母与家庭变革》评述[J].社会28(3):205-215.
- 顾远东.2004.工作满意度[J].社会心理科学(1):39-43.
- 郭景萍.2007.西方情感社会学理论的发展脉络[J].社会27(5):26-46.

- 李晓菁、刘爱玉.2017.资本控制与个体自主——对国内空姐情感劳动的实证研究[J].妇女研究论丛(5):24-36.
- 马春华、石金群、李银河、王震宇、唐灿.2011.中国城市家庭变迁的趋势和最新发现[J].社会学研究(2):182-216.
- 马冬玲.2010.情感劳动——研究劳动性别分工的新视角[J].妇女研究论丛(3):14-19.
- 钱霖亮.2013.建构“保育员母亲身份”的挣扎:中国福利院儿童照顾者的情感劳动[J].台湾人类学刊11(2):147-199.
- 施芸卿.2016.制造熟客:劳动过程中的情感经营——以女性美容师群体为例[J].学术观察(7):60-68.
- 苏熠慧.2011.控制与抵抗:雇主与家政工在家务劳动过程中的博弈[J].社会31(6):178-205.
- 苏熠慧、倪安妮.2016.育婴家政工情感劳动的性别化机制分析——以上海CX家政公司为例[J].妇女研究论丛(5):17-24.
- 王斌.2014.女性社会工作者与情感劳动:一个新议题[J].妇女研究论丛(4):97-103.
- 王宁.2000.略论情感的社会方式——情感社会学研究笔记[J].社会学研究(4):122-125.
- 王鹏、侯钧生.2005.情感社会学:研究的现状与趋势[J].社会25(4):70-87.
- 闻翔、周潇.2007.西方劳动过程理论与中国经验:一个批判性的述评[J].中国社会科学(3):29-39.
- 谢广华、管雅欣、欧晓霞、卢裕媚、吴桂珊.2018.普遍二孩政策下月嫂供求双方特征调查研究——以广州市天河区河南街道为例[J].科技经济导刊(6):177-177.
- 许琪、戚晶晶.2016.工作—家庭冲突、性别角色与工作满意度:基于第三期中国妇女社会地位调查的实证研究[J].社会36(3):192-215.
- 杨宜音.2015.多元混融的新型自我:全球化时代的自我构念[J].中国社会心理学评论(1):97-116.
- 张海东、杨城晨.2018.体制区隔、职业流动与工作满意度——兼论新社会阶层跨体制流动的特点[J].社会科学辑刊(6):91-101.
- 张勉、李树茁.2001.企业员工工作满意度决定因素实证研究[J].统计研究(8):33-37.
- 庄家炽.2019.资本监管与工人劳动自主性——以快递工人劳动过程为例[J].社会发展研究(2):25-44.
- Abraham, Rebecca. 1998. "Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators." *Genetic, Social, and General Psychology Monographs* 124(2):229-246.
- Adelmann, Pamela K. 1995. "Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress." In *Organizational Risk Factors for Job Stress*, edited by S. L. Sauter and L. R. Murphy. Washington: The Academy of Psychology Association.
- Ashforth, Blake and Marc Tomiuk. 2000. "Emotional Labor and Authenticity: Views from Service Agents." In *Emotion in Organizations (2<sup>nd</sup> Edition)*, edited by Stephen Fineman. London: Sage Publications.
- Bhave, Devasheesh and Theresa Glomb. 2016. "The Role of Occupational Emotional Labor Requirements on the Surface Acting—Job Satisfaction Relationship." *Journal of Management* 42(3):722-741.
- Bolton, Sharon C. and Carol Boyd. 2003. "Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart." *Work, Employment and Society* 17(2):289-308.
- Brotheridge, Celeste M. and Alicia A. Grandey. 2002. "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of 'People Work'." *Journal of Vocational Behavior*



60:17 – 39.

- Burawoy, Michael. 1979. *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.
- Burlan, Heather Ferguson, Rebecca J. Erickson, and Amy S. Wharton. 1997. "Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being." *Social Problem* 44(2):235 – 256.
- Cote, Stephane. 2005. "A Social Interaction Model of the Effects of Emotion Regulation on Work Strain." *Academy of Management Review* 30(3):509 – 530.
- Curley, Caitrion and Tony Royle. 2013. "The Degradation of Work and the End of the Skilled Emotion Worker at Aer Lingus: Is It All Trolley Dollies Now?" *Work, Employment and Society* 27(1):105 – 121.
- England, Paula, Michelle J. Budig, and Nancy Folbre. 2002. "Wages of Virtue: The Relative Pay of Care Work." *Sociological Problem* 49(4):455 – 473.
- Erickson, Rebecca J. and Christian Ritter. 2001. "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?" *Social Psychology Quarterly* 64(2):146 – 163.
- Glenn, Evelyn Nakano. 1986. *Issei, Nisei, War Bride: Three Generations of Japanese American Women in Domestic Service*. Philadelphia: Temple University Press.
- Grandey, Alicia A. 2000. "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor." *Journal of Occupational Health Psychology* 5(1):95 – 110.
- Grandey, Alicia A. 2003. "When 'The Show Must Go On': Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery." *Academy of Management Journal* 46(1):86 – 96.
- Grandey, Alicia A., Glenda M. Fisk, and Dirk D. Steiner. 2005. "Must 'Service With a Smile' Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees." *Journal of Applied Psychology* 90(5):893 – 904.
- Grandey, Alicia A., Su Chuen Foo, Markus Groth, and Robyn E. Goodwin. 2012. "Free to be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout From Emotional Labor." *Journal of Occupational Health Psychology* 17(1):1 – 14.
- Hobfoll, Stevan E. 1989. "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress." *American Psychologist* 44(3):513 – 524.
- Hochschild, Arlie R. 2012. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hülshager, Ute R. and Anna F. Schewe. 2011. "On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research." *Journal of Occupational Health Psychology* 16(3):361 – 389.
- Johnson, Hazel-Anne M. and Paul E. Spector. 2007. "Service with a Smile: Do Emotional Intelligence, Gender, and Autonomy Moderate the Emotional Labor Process." *Journal of Occupational Health Psychology* 12(4):319 – 333.
- Lamont, Michele. 1992. *Money, Morals and Manners: The Culture and the French and the American Upper-Middle Class*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lamont, Michele and Virag Molnar. 2002. "The Study of Boundaries in the Social Sciences." *Annual Review of Sociology* 28:167 – 195.
- Lan, Pei-Chia. 2003. "Negotiating Social Boundaries and Private Zones: The Micropolitics of Employing Migrant Domestic Workers." *Social Problems* 50(4):525 – 549.
- Larson, Eric B. and Xin Yao. 2005. "Clinical Empathy as Emotional Labor in the Patient-Physician Relationship." *Jama* 293(9):1100 – 1106.

- Lee, Ching Kwan. 1998. *Gender and the South China Miracle: Two Worlds of Factory Women*. Berkeley: University of California Press.
- Locke, Edwin A. and D. Henne. 1986. "Work Motivation Theories." *International Reviews of Industrial and Organizational Psychology* (1): 1 - 35.
- Lopez, Steven H. 2010. "Workers, Managers, and Customers: Triangles of Power in Work Communities." *Work and Occupations* 37(3): 251 - 271.
- Morris, Andrew J. and Daniel C. Feldman. 1997. "Managing Emotions in the Workplace." *Journal of Managerial Issues* 9(3): 257 - 274.
- Pachucki, Mark, Sabrina Pendergrass, and Michele Lamont. 2007. "Boundary Processes: Recent Theoretical Developments and New Contributions." *Poetics* 35(6): 331 - 351.
- Sherman, Rachel. 2006. "Producing the Superior Self: Strategic Comparison and Symbolic Boundaries among Luxury Hotel Workers." *Ethnography* 6(2): 131 - 158.
- Singh, Diana and Paul Glavin. 2017. "An Occupational Portrait of Emotional Labor Requirements and Their Health Consequences for Workers." *Work and Occupations* 44(4): 424 - 466.
- Troyer, Lisa, C. W. Mueller, and P. I. Osinsky. 2000. "Who's the Boss? A Role-Theoretic Analysis of Customer Work." *Work and Occupations* 27(3): 406 - 427.
- Wharton, Amy S. 1993. "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job." *Work and Occupations* 20: 147 - 165.
- Wharton, Amy S. 1999. "The Psychological Consequences of Emotional Labor." *The Annals of the American Academy of Political and Social Sciences* 561(1): 158 - 176.
- Wharton, Amy S. 2009. "The Sociology of Emotional Labor." *Annual Review of Sociology* 35: 147 - 165.
- Wheatley, Daniel. 2017. "Autonomy in Paid Work and Employee Subjective Well-Being." *Work and Occupations* 44(3): 296 - 328.

责任编辑:冯莹莹