

网络女主播情绪劳动的过程分析与自我异化

——基于抖音平台的质性研究

黄慧璇

西南民族大学 四川 成都 610041

【摘要】：网络女主播的直播活动不仅是才艺展示，更是受外部规则约束、持续调适并重塑自我的情绪劳动。本研究基于对抖音平台12位青年女主播的参与观察与半结构化访谈，借鉴霍克希尔德情绪劳动理论，考察其情绪劳动从外部规定、表演策略到边界管理的完整过程。研究发现：公会话术与平台推流机制将主播的情绪反应拆解为可培训、可考核的标准化模块，实现了情绪表达的“泰勒化”；主播在表层表演与深层表演之间持续滑动，构成高度消耗的劳动状态；主播发展出“下播即切换”的边界策略进行自我保护，但长期实践正导致其真实情感能力被“闲置”而非仅被“耗尽”——这是数字时代情绪劳动异化的新形态。

【关键词】：情绪劳动；网络女主播；情感整饰；平台经济；自我异化

DOI:10.12417/3041-0630.26.12.038

1 问题的提出

“我播一晚上需要用一生去治愈。”一位18岁的女主播如此描述她的工作体验。在观众眼中，她是随时可亲近的“恋人”，但下播后却常在原地发呆。直播间里的亲密互动遵循一套清晰的情感交换规则——观众刷礼物换取她的关注与温柔，她则按脚本提供即时的情绪回应。但这套规则在下播后即时失效，现实世界没有对应的脚本可依，她在两个世界的切换中感到无所适从。这引出核心问题：如果直播中的亲密关系只是消费行为，为何主播会感到真实的情绪耗竭？观众购买的究竟是才艺，还是被包装为“恋爱感”的情绪服务？据《中国网络表演行业发展报告（2023-2024）》统计，2023年我国网络表演行业市场营收达2095亿元。2024年7月，“网络主播”被正式纳入国家职业分类目录。在商业逻辑与平台规则作用下，女主播须有意识地调整状态、展示特定情感，其直播活动可被视作情绪劳动——劳动者通过管理和表达情绪，在社会互动中为他人创造特定情绪状态的过程（Hochschild, 1983）。

本研究聚焦：网络女主播的情绪劳动过程如何完成？具体分为三个追问：平台与公会制定了怎样的情感表达规则？主播如何在“表面表演”与“深层表演”间策略性滑动？持续的情绪劳动对其自我认同与现实亲密关系产生了何种影响？

2 文献综述与分析框架

霍克希尔德在《心灵的整饰》中区分了情感法则、表面表演与深层表演，并指出真实感受与规定表演的持续冲突会引发“情感失调”与自我异化（Hochschild, 1983）。后续研究者从行为视角（Ashforth&Humphrey, 1993）和人际互动视角

（Morris&Feldman, 1996）拓展了这一概念，Grandey（2005）则强调情绪劳动是员工为实现组织目标而主动表达情感的过程。国内学者中，涂永前和熊赞（2019）关注直播女主播的“情感制造”，梅笑（2020）强调劳动者作为“情感管理者”的能动性。

围绕网络主播的研究可归纳为两条主线：一是“商品化亲密关系”的批判路径，董晨宇等学者（2021）揭示了平台与MCN机构如何制造亲密关系，指出这种关系建立在不稳定的打赏机制之上，情感连接的断裂与重建构成了主播日常劳动的核心内容；张杰（2021）则从类社会关系角度分析打赏逻辑，强调观众的情感投射是一种单向想象，主播只是这一想象中的“被投射对象”；二是“情感资本”的运用路径，于铁山（2020）与董金权（2021）分别分析了虚拟亲密关系与情感联结在直播中的核心作用。均指出情感是主播获取经济收益的关键资源，但较少追问这种资源被调用之后对主播自身造成了何种改变。

综上，既有研究存在两个可推进的空间：其一，经典情绪劳动理论多基于面对面服务情境，直播空间的匿名性与高度中介化是否改变了情绪劳动的运作方式，尚需考察；其二，已有研究多将情感作为“策略”或“资源”，较少追踪情绪劳动的完整过程。前者要求我们关注规则在数字平台上的新形态，后者要求我们将情绪劳动视为一个从规则制定、表演实施到后果积累的完整链条。为此，本研究借鉴霍克希尔德的核心概念，构建三个递进层面：“结构层”（情感法则由公会脚本与平台算法编订为明文规定）；“过程层”（主播在表层与深层表演间反复滑动并发展出边界策略）；“后果层”（长期情绪劳动对主播情感能力的重塑效应）。

3 研究设计

本研究采用质性研究设计,以参与观察和半结构式深度访谈为主要方法。田野点选在抖音平台,聚焦于5个以聊天、互动为主要内容的中型娱乐直播间。自2024年1月起,笔者进行了为期半年的记录与观察,并于2024年10月起增补访谈。共访谈12位青年女主播,年龄18至25岁,直播年限半年至三年不等(9位签约公会,3位独立主播),另辅以2位公会运营人员作为补充。访谈围绕“如何学会直播的感觉”“如何处理真实情绪”“对亲密关系的看法”三个模块展开。所有受访者均签署知情同意书,人名与平台名已做匿名化处理。

4 研究发现

4.1 规定化的情感整饰

受访者A(23岁,签约主播)说:“他们要的不是你,是一个会呼吸的Siri。”这句话揭示了情绪劳动被规定化后的切身感受——自己不再是自主的情感主体,而是按指令输出规定反应的“工具”。规定化首先来自公会的话术培训。运营人员坦言:“我们会教她们怎么回微信、回多快、用什么表情包,这些都是有套路的。”培训材料已覆盖欢迎进场、感谢礼物、挽留停留等全流程,对情绪强度、称呼方式给出标准化建议。一位受访者感慨:“我才知道‘哄人’这个东西是有攻略的。”平台算法也在强化这套规定性——展馆按层级设置、凌晨开播刺激冲动消费等,共同构成可操作的情感脚本。霍克希尔德所说的“情感法则”在社会中多为默会期待,但在直播间被转化为明文脚本。其实质是情绪劳动的“泰勒化”:情绪表达被分解为语气、时长和文字模板的组合,成为可培训、可考核的模块。规定化降低了准入门槛,却也剥夺了主播对自身情绪表达的自主权。

4.2 表层表演与深层表演的滑动

起初笔者设想表演可分为“机械走脚本”与“深情投入”两类,但访谈很快打破这一二分法。几乎所有受访者都表示,她们在两端之间反复滑动。受访者E(21岁,独立主播)偏重表面表演:“我就是在工作,装一下就好。”她不调动真实情感,优点是节能、安全,但代价同样明显:“大哥也感觉得到你在敷衍,刷两次就不来了。”受访者A则偏向深层表演:“有时候我会把自己的真实经历代入进去,这样才能说出那些话。”她把过往恋爱记忆移植到直播互动中,观众能感知“真心”,打赏更多,但每一次调用都在消耗记忆本身。受访者D(25岁,娱乐主播)道出了滑动的紧张感:“演多了,有时候自己也分不清。有时候回完微信,我觉得自己好像是真的在谈恋爱。然后我抽自己一巴掌,在想什么,人家充钱你在这上头。”这正是霍克希尔德所说的“情感失调”——真实感受与规定表演的持续冲突。但与空乘不同,主播困惑的对象不再是道德正当性,

而是“我是否真的对这个头像产生了感情”,直指情感本身的虚实。完全投入会崩溃,始终敷衍则无收入,滑动成为唯一的生存策略。

4.3 边界管理与自我异化

面对持续的情感消耗,主播发展出自我保护机制——建立边界。这种边界的可能性恰恰来自“规定化”本身:正因为被告知“这是生意”,她们反而获得了筑墙的底气。E说:“下播后我就能切换,我知道他是消费者,我是服务者。”D也说:“我保护自己最好的方法,就是告诉自己这不是真的。”空姐被要求内化情感法则,长期压抑后易陷入自我异化;而直播间主播因被明确告知“这是表演”,反而获得一种防御性清醒。然而,防火墙同时也是隔断墙。A说:“我发现我好像不太会跟现实中的男生相处了。直播里我知道他的节奏——他送礼物、我感谢、他吃醋、我哄——现实中没有这个节奏,我不知道对方在想什么。”另一位受访者也提到,她在现实恋爱中会不自觉地用量化指标衡量对方。现实亲密关系依赖模糊、不确定的互动,而非明码标价的规定动作。于是,悖论浮现:规定化的情绪劳动提供了一层保护壳,让主播免于被完全吞没;但这层壳也在隐秘地提高她们感知、参与真实亲密关系的难度。她们保护了自己不被过度消耗,却在保护的过程中被悄然改变了感受和表达情感的习惯——而这种改变最微妙之处在于,它不是某种剧烈的创伤或剥夺,而是日复一日的“用进废退”:商品化情感互动越熟练,非商品化情感互动就越陌生。

5 结论与讨论

霍克希尔德研究的面对面服务业中,企业要求劳动者带着“真心”执行情感法则,劳动者在表层与深层表演间拉扯,由此产生情感失调。网络直播则呈现另一番图景:公会和平台不要求主播“发自内心地爱上观众”,但要求其行为“像真的一样”。E“下播即切换”的策略,并非异化的深化,而是主播在无法退出劳动关系的前提下为自己划定的边界。但这道边界并非坚不可摧。当一层以“虚假性”为承诺的保护壳被长期穿戴,壳与皮肤的界限逐渐模糊。A“不会跟现实中的男生相处了”的困惑,才是更隐蔽的后果。本文试图对霍克希尔德理论做一点补充:在高度中介化且被预先规定为“虚假”的平台上,情绪劳动的异化机制发生了一个重要转向——从“真心被榨干”变成了“真心被闲置”。“榨干”意味着劳动者原有的情感资源被外部力量消耗殆尽,劳动者感受到的是“空”和“累”;“闲置”则意味着劳动者的情感能力未被消耗,而是被长期搁置不用,劳动者感受到的是“生疏”和“不自信”。前者是过度使用的后果,后者是废弃不用的后果。在直播场景中,主播的情感能力并非被工作逻辑“吞噬”了——她们在工作时仍然能够调用、表演、创造情感效果;但这些情感是被规定好的、被脚本编码的,真正属于“自己”的情感记忆和直觉反应反而

没有机会被调用。久而久之,她们不是“不会感受”,而是“不习惯用自己的方式去感受”。此外,以规定化、商品化的方式“制造恋爱感”维生,意味着她们正在经历一种特殊的情感社会化——教给她们的并非经营亲密关系的技能,而是如何高效

回应、判断对方“价值”,并在“断供”后以最小成本脱身。本研究存在以下局限:样本集中于抖音平台中型聊天类主播,代表性有限;对观众端与平台算法端缺乏对等分析,后续研究可在这一方向加以补充。

参考文献:

- [1] Hochschild A R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling[M]. Berkeley: University of California Press, 1983.
- [2] Ashforth B E, Humphrey R H. Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity[J]. The Academy of Management Review, 1993, 18(1): 88-115.
- [3] Morris J A, Feldman D C. The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor[J]. Academy of Management Review, 1996, 21(4): 23-35.
- [4] Grandey A A, Fisk G M, Steiner D D. Must "Service with a Smile" Be Stressful?[J]. Journal of Applied Psychology, 2005, 90(5): 893-987.
- [5] 涂永前,熊赟.情感制造:泛娱乐直播中女主播的劳动过程研究[J].青年研究,2019(4):1-12+94.
- [6] 梅笑.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[J].社会,2020,40(2):111-136.
- [7] 董晨宇,丁依然,叶蓁.制造亲密:中国网络秀场直播中的商品化关系及其不稳定性[J].福建师范大学学报(哲学社会科学版),2021(3):137-151.
- [8] 张杰,缪倩玉.“亲密关系”的购买?——接合性情境中网络主播的类社会关系研究[J].国际新闻界,2021,43(12):29-52.
- [9] 于铁山.剧场表演与情感卷入:网络直播礼物打赏现象研究[J].中国青年研究,2020(2):92-99.
- [10] 董金权,罗鑫宇.“情感”视角下的网络直播——基于30名青年主播和粉丝的深度访谈[J].中国青年研究,2021(2):90-96.