

# 资本逻辑规制下情绪劳动异化及纾解探讨

董晓航

新疆师范大学马克思主义学院, 新疆 乌鲁木齐

收稿日期: 2026年4月25日; 录用日期: 2026年5月17日; 发布日期: 2026年5月26日

## 摘要

随着当代资本主义不断发展以及劳动持续转型, 催生出“情绪劳动”这一新型劳动形态。由于市场机制的双重压迫, 资本通过时间殖民与空间重构, 实现情绪劳动者的“自愿异化”。情绪劳动异化是资本逻辑规制下的特有现象, 对于这一社会经济现象的科学透视, 始终在场的马克思异化劳动理论仍具有生命力。在资本不断发展的当下, 情绪劳动异化现象不会自行消解, 需要从时空异化的技术人文平衡术、重构市场机制中权力平衡体系、自我主体的救赎等方面提供纾解路径。

## 关键词

情绪劳动, 情绪劳动异化, 劳动异化

# Exploration of Emotional Labor Alienation and Relief under Capital Logic Regulation

Xiaohang Dong

College of Marxism, Xinjiang Normal University, Urumqi Xinjiang

Received: April 25, 2026; accepted: May 17, 2026; published: May 26, 2026

## Abstract

With the continuous development of contemporary capitalism and the continuous transformation of labor, a new form of labor called “emotional labor” has emerged. Due to the dual oppression of market mechanisms, capital achieves the “voluntary alienation” of emotional laborers through time colonization and spatial reconstruction. The alienation of emotional labor is a unique phenomenon

under the regulation of capital logic, and the scientific perspective of this socio-economic phenomenon still has vitality in Marx's theory of alienated labor, which has always been present. In the current era of continuous development of capital, the phenomenon of emotional labor alienation will not dissolve on its own. It is necessary to provide relief paths from the aspects of technological and humanistic balance of time and space alienation, reconstruction of the power balance system in the market mechanism, and redemption of the self subject.

## Keywords

Emotional Labor, Emotional Labor Alienation, Labor Alienation

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

美国社会学家阿莉·拉塞尔·霍克希尔德(Arlie Russell Hochschild)在其著作《心灵的整饰：人类情感的商业化》首次提出“情绪劳动”这一概念，并将其定义为“企业员工通过情绪管理展现出令组织满意的情绪状态，从而促进企业盈利的目的([1], p. 36)。”自此，情绪劳动理论逐渐发展为学术界研究服务业相关社会现象及问题的重要思想工具，研究成果多集中于社会学、教育学等领域。我国国内对情绪劳动的研究多集中于社会应用方面，在数字资本主义与服务经济深度交织的 21 世纪，情绪劳动作为第三产业中的重要劳动形态，在提升服务体验、创造客户价值方面展现出显著优势。但是由于资本的逐利本性，情绪劳动在发展进程中难以规避资本风险与异化问题。因此，对情绪劳动的研究不能仅局限于社会应用方面，还要从马克思劳动理论和异化劳动理论高度审视情绪劳动及其异化问题。

## 2. 情绪劳动的规定性

在阿莉·拉塞尔·霍赫希尔德提出情绪劳动概念之后，有学者与她一样认为劳动者在情绪劳动中具有绝对被动性。如布莱克·阿什福斯(Blake E. Ashforth)和罗纳德·汉弗莱(Ronald H. Humphrey)将情绪劳动定义为根据职业要求的表达规范来表现适当的情绪[2]；或艾丽西娅·格兰迪(Alicia A. Grandey)认为情绪劳动是劳动者为表达组织期望的情绪，对自身进行必要的心理调节和加工[3]。随着研究不断深入，研究者对情绪劳动有了新认识。首先，情绪劳动不再是绝对被动性的劳动，具有自主性的一面。英国学者指出霍赫希尔德忽视了劳动者在情绪劳动过程中拥有相对自主性和能动性[4]。此外，也有国内学者对此持有相同观点。或认为情绪劳动不仅是一种被动的“受外力所迫不得不做”的情绪管理，还包含着出于个人道德要求与情感交流目的的个人意愿[5]；或认为情绪劳动者不是简单的“被剥削者”，也是具有能动的“情感管理者”[6]。其次，学术界对情绪劳动与非物质劳动(含情感劳动)的关系展开较为深入系统的讨论。或基于非物质劳动理论得出在对情绪劳动研究时可以将其认为是情感劳动加以分析[7]；或认为从范畴上来说，情感劳动包含但不限于情绪劳动[8]；或指出情绪劳动是一种非物质劳动，它涉及情感表达、人际沟通、服务态度等方面，更强调精神劳动和提供服务[9]。

从当前研究来看，探讨情绪劳动异化问题首先需要厘清情绪劳动这一概念的本质。与此相关的是，情绪劳动是否归属于马克思主义政治经济学视域中的劳动范畴？从马克思主义劳动理论出发对这一问题进行分析，可以为研究情绪劳动及其异化问题提供理论分析基础。

## 2.1. 作为区别于传统物质生产劳动的情绪劳动

情绪劳动与传统物质生产劳动相比呈现出自身的特质。首先，情绪劳动的特殊性表现为非物质性。传统物质生产劳动是加工和改造客观存在的事物，将劳动价值物化于一个具体的、物质的商品之中。相比较之下，情绪劳动的劳动形成一种精神产品。这种产品可以物化于商品之中，也可以是一种服务。

其次，情绪劳动呈现出深刻的自我分裂性。传统物质生产劳动中，工人完成机械操作即可，无须改变自身情绪。但是情绪劳动要求劳动者将情绪本身作为工具。人的内在情感成为可供资本剥夺的资源，劳动者被迫在“深表演”与“浅表演”之间挣扎([1], pp. 78-79)。

最后，情绪劳动的劳动过程具有持续性。传统物质生产劳动存在明确的时空界限。“工人只要肉体的强制或者其他强制一停止，人们就会像逃避瘟疫那样逃避劳动。”([10], p. 54)如建筑工人下班即可脱离工作场景，程序员完成代码编写后思维可以放松。但是情绪劳动却没有明确时空界限，如教师在备课时的情绪准备、管理者在下班后维系团队关系的沟通、远程办公时代，职场人需要随时在社交媒体保持积极形象等。

## 2.2. 作为非生产性劳动的情绪劳动

在《1861~1863年经济学手稿》中，马克思曾对资本主义制度下的生产性劳动做出过科学论述。他指出：“生产劳动可以说是直接同作为资本的货币交换的劳动”([11], p. 327)，或者说，“在资本主义生产体系中，生产劳动是给使用劳动的人生产剩余价值的劳动”([11], p. 326)。根据这一观点，马克思进一步指出：“凡是货币直接同不生产资本的劳动即非生产劳动相交换的地方，这种劳动都是作为服务被购买的。”([11], p. 334)那么，“非生产性劳动”则是同作为货币的货币相交换的劳动，或者说，是没有为资本生产剩余价值的劳动。回到“情绪劳动”上来：情绪劳动是生产性劳动还是非生产性劳动呢？这个问题分为两种情境进行分析。第一种，当情绪劳动的生产过程与消费过程相分离时，情绪劳动是生产性劳动。劳动者在生产空间加工、制造产品时，其将自己的情绪物化到产品。随后，该产品在社会市场交换中由社会必要劳动时间来确定其价值，实现劳动直接于作为资本的货币交换。第二种，当情绪劳动的生产过程与消费过程同时进行，情绪劳动则是非生产性劳动。情绪劳动作为一种服务被资本所购买，“这种劳动不是作为物，而是作为活动提供服务的([11], p. 334)”。情绪劳动者在情绪劳动时劳动本身不创造价值，而是在消耗生产领域所创造出来的价值。这个过程中并没有根本改变现有的经济关系，货币没有转化为资本，劳动只是同作为货币的货币进行交换。

## 2.3. 作为提供交易产品的情绪劳动

在资本主义条件下，情绪劳动作为非生产劳动时虽然本身没有价值但是资本家对情绪劳动者所提供得情绪服务进行明码标价。没有价值的情绪劳动存在价格的原因在于：其被当做“资本”来交易，或者说是被当做“能够带来剩余价值的价值”来交易。马克思在《资本论》第三卷中提到：“生息资本带来的后果是使一切收入资本化”([12], p. 526)， “人们把虚拟资本的形成叫做资本化。人们把每一个有规则的会反复取得的收入按平均利息率来计算，把它算做是按这个利息率贷出的资本会提供的收益”([12], pp. 528-529)。由此可见，情绪劳动“虚拟价格”背后，有“收入资本化”作为交换的物质基础，这个“收入资本化”就是雇佣情绪劳动者的资本家销售情绪劳动者情绪服务而每年得到的一定的货币额。而情绪劳动本身只是作为提供交易产品的劳动。

马克思主义劳动观强调劳动作为人的本质力量对象化的实践活动，情绪劳动虽然以情感管理、心理调适等非物质形式呈现，但本质上是劳动者情绪对象化的活动。情绪劳动既推动着服务经济时代社会再生产体系的完善，也折射出资本逻辑对劳动者精神领域的渗透。对于情绪劳动本质属性的系统阐释，不

仅推动马克思主义劳动理论在情感再生产领域的进一步发展，而且也说明马克思主义异化劳动理论同样适用于情绪劳动异化。

### 3. 资本逻辑下情绪劳动异化及原因

分析情绪劳动异化离不开马克思异化劳动理论。劳动异化折射出资本主义生产关系对人性本质的背离和深刻的阶级矛盾。在《1844年经济学哲学手稿》中马克思从劳动者与劳动产品、劳动过程、人的类本质和人与人之间关系四个维度分析劳动异化问题([10], pp. 49-63)，这一理论仍然适用于分析情绪劳动异化问题。

#### 3.1. 情绪劳动异化的现时代彰显

情绪劳动异化作为当代资本主义劳动异化的新形态，对其加以科学剖析需要将其置于马克思异化劳动理论的理论视野与当代生产转型的双重视域中进行考察。马克思异化劳动理论诞生于资本主义工业化浪潮澎湃的十九世纪。在生产方式上，机器的轰鸣碾碎了手工技艺的完整性，工场手工业让位于机器化大生产。生产资料高度集中于资本家手中，劳动者彻底与生产资料分离，沦为纯粹的雇佣劳动力。这种生产方式的剧变构成了马克思剖析异化劳动的物质前提。在制度基础上，资本主义私有制及其雇佣劳动关系的确立，建立了劳动者与资本家之间不可调和的对立关系。劳动者为谋生存，被迫向资本家出卖其自身可被强制榨取剩余价值的劳动力，由此劳动不再是劳动者自我实现的生产实践，而成为外在的、服务于资本增殖的强制性过程。在这一社会背景下，马克思提出了异化劳动理论。这一理论深刻洞察了资本逻辑下劳动被扭曲、劳动者主体性被剥夺的困境。伴随服务经济、知识经济的兴起及后工业社会的来临，劳动形态本身发生了显著变化。“情绪劳动”的凸显，正是这一时代转型的产物，其背景与条件呈现出新的面貌。在物质基础层面，消费社会的繁荣使得体验、品牌价值、情感连接成为消费的核心诉求，驱动着资本对劳动者内在情感资源的深度开发、利用和剥削。而在制度基础层面，管理制度的精细化、绩效评估的数字化以及无处不在的服务标准化，构建了一套精密控制劳动者情感表达的制度框架，将情绪纳入管理范畴。尤为关键的是，信息技术的普及、社交媒体的渗透、数字化监控的强化以及算法管理的兴起等技术变革，为情绪劳动的量化、标准化、远程化及实时监控提供了前所未有的技术支撑，极大地拓展了资本对劳动者情绪资源进行深度挖掘、规训与剥削的能力边界，使情绪劳动的异化程度空前加深。尽管情绪劳动异化呈现了崭新的时代特征，其内核与马克思异化劳动理论存在着深刻的联系，二者本质上都是资本逻辑运作在不同历史阶段的具体表现。它们同处于资本增殖的逻辑之下。无论是生产流水线上的体力劳动，还是服务前台的情感表演，其最终目的都是为了实现资本的价值增殖。情绪劳动的商品化、标准化和可管理化，不过是资本将劳动者更全面、更深层次的内在资源纳入到价值创造与剥削体系中。因此，情绪劳动异化并非对马克思异化劳动理论的颠覆，而是其在新的生产力条件、产业结构和社会文化背景下，对资本持续异化劳动本质的鲜活印证与现时代彰显。

#### 3.2. 情绪劳动异化的表征

资本逻辑下情绪劳动异化具有历史必然性，而这一异化在当代日益凸显并不断深化。以马克思异化劳动理论的四个维度为透镜审视情绪劳动，其异化表征主要体现在四个方面。首先，情绪劳动者与情绪劳动产品相异化。当前，资本要求劳动者通过管理面部表情、语言和肢体动作等，生产出符合资本自身需求的“情绪劳动产品”。“劳动的产品，作为一种异己的存在物，作为不依赖于生产者的力量，同劳动相对立”([10], p. 51)，其并不是服务于劳动者自身的情感需求，而是被资本定价、标准化和占有。例如，航空公司的“微笑服务”被写入服务规范，成为品牌竞争力的组成部分。在情绪劳动中资本通过技术手

段将情绪产品量化，使情绪劳动产品反向支配劳动者。例如客户好评率、平台的绩效排名，迫使劳动者不断自我剥削以维持“合格”的情感输出。可见，情绪劳动者与自己的情绪劳动产品的关系是一个异己的对象的关系。资本逻辑下情绪劳动者在情绪劳动中亲手创造出反对自己自身的、异己的对象世界力量，而劳动者自身内部的世界较以前更加贫瘠。

其次，情绪劳动者与情绪劳动过程相异化。情绪劳动的本质是劳动者对内在情感的管理与外化呈现。在资本逻辑下，企业通过服务手册、话术模板等工具，将情绪劳动分解为可复制的动作，使劳动者没有情绪劳动的自主权。情绪劳动对于劳动者来说是外在的东西，“在劳动中不是肯定自己，而是否定自己，不是感到幸福，而是感受到不幸，不是自由地发挥自己的体力和智力，而是使自己的肉体受折磨、精神遭摧残”([10], p. 53)。情绪劳动者受资本剥削程度进一步加深，成为操作固化的“牵线木偶”。

再次，情绪劳动者与人的类本质相异化。马克思指出“有意识的生命活动把人同动物的生命活动直接区别开来。正是由于这一点，人才是类存在物”([10], p. 56)。当下，资本使情绪成为了可交易的商品，劳动者不得不建构“职业性假面”以区别和分离真实自我与工作人格。劳动者自我认同发生双重异化：一方面，真实情感与表演性情感形成对立。另一方面，劳动者为了适应资本逻辑，将为顾客提供情绪劳动视为职业素养。这种割裂使情绪劳动者陷入焦虑。原本情绪是人从事活动时所产生的真实的心理状态，资本家却将其商品化，让劳动者加深了与其类本质的相背离，使类生活更加变成维持劳动者自身生活的手段。

最后，人与人之间相异化。资本逻辑中情绪劳动将人类情感转化为可定价的服务，这使人际关系被异化为“情感-货币”的桥梁。例如，养老护工对老人的嘘寒问暖被折算为“附加关怀费”。情感互动彻底沦为资本增殖的媒介，人与人之间的关系被异化为冰冷的角色扮演。本应彼此共情的职业群体在情绪价值的绩效考核中形成对抗性站位。同时，情绪劳动者进行情绪劳动时劳动的耗费并没有在工资上得到补偿，更加深了劳资之间的矛盾。

#### 4. 资本逻辑下情绪劳动异化产生的原因

恩格斯曾在《国民经济学批判大纲》中提到：“只要私有制存在一天，一切终究会归结为竞争。”([13], p. 72)资本为了在竞争中胜出，对劳动者进行残酷的剥削。情绪劳动也是如此。前述异化表征并非凭空产生，其根源在于资本逻辑通过以下三种机制实现了对情绪劳动的深度规制。

##### 4.1. 情绪劳动的时空异化

情绪劳动的时空异化源于数字资本主义对劳动过程的重新编程，其本质在于通过时间殖民与空间重构，将人类情感资源成为可全天候、全场景开采的数据。这种异化不仅体现在劳动时间的无限延伸与空间界限的消失，更表现为时空体验彻底工具化，使情绪劳动异化为脱离具体情境的抽象存在。首先，时间异化在于资本对情绪劳动的算法化控制。数字资本主义平台占有或垄断看不见的“行星规模的计算整体”的基础设施，实现数字资本主义的智能生产([14], p. 19)。资本家在数字平台构建即时响应体系，通过“行星规模的计算整体”将情绪劳动分解为无数个“此刻”的连续堆积。情绪劳动者必须随时切换不同情绪模式以应对算法派发的碎片化任务。其次，空间异化表现为劳动场域向生活场域的暴力扩张。传统情绪劳动尚有前台与后台的空间区隔。例如，餐厅服务员可在更衣室卸下职业微笑；教师能在办公室展露疲惫。而当下移动互联网与智能穿戴设备的技术加持，使劳动者的身体沦为24小时待机的情绪服务站。更深刻的异化在于，资本通过“永久在线”的技术设定，将劳动者的休息时间异化为情绪资源再生产的工具。例如，空姐在休息时仍在练习微笑，主播休假期间被迫维护虚拟人设。非工作时段不再是自身情感复原的庇护所，反而沦为隐性劳动时间的延伸场域。资本借助技术手段将一切空间转化为情绪劳动

监控的透明容器。这种空间殖民的极致形态是技术创造的虚拟空间，劳动者的虚体(virtual body)在这个虚拟宇宙中持续输出标准化情感，而现实肉身同时也困在物理空间中承受神经耗损，主体性在虚实交织的割裂中逐渐溃散。

## 4.2. 市场机制的双重压迫

情绪劳动的异化是市场机制下资本逻辑与消费文化共同作用的必然结果。在资本增殖需求与消费者权力扩张的双重挤压中，劳动者的情感表达被剥离了真实性与自主性。从资本增殖的维度看，市场机制通过精细化分工使情绪管理成为劳动者的强制性义务。服务业资本为降低情绪劳动的不确定性，效仿工业生产的标准化模式，制定出“微笑指数”“共情规范”等量化指标体系，将原本私人化的情绪互动转化为可监控、可复制的标准化产品。以航空服务业为例，企业将空乘人员的表情管理细分为7种标准化模式，通过面部识别技术实时监测服务过程中的情绪偏差，将情绪劳动异化看作为流水线上的零件组装。这种标准化不仅抹杀了劳动者自身情绪表达的多样性，更是通过绩效奖惩机制迫使劳动者进行自我规训。从消费者的维度看，消费者的情绪满足是不容置疑的市场法则，情绪劳动者被迫承担情绪调节的全部责任。资本为转嫁服务当中的矛盾，将客户差评权转化为惩戒情绪劳动者的利器，形成“消费者-平台-劳动者”的压迫链条。例如，电商客服需在8秒内对辱骂信息做出“温暖回应”；医院护工面对家属情绪宣泄时必须保持“专业微笑”。这种单方面的情绪责任转移实质是将市场风险转嫁给劳动者个体。在双重压迫的持续作用下，情绪劳动的异化不再局限于经济剥削层面，更加演变为对人的情绪的系统性改造。

## 4.3. 情绪劳动者自我异化

情绪劳动的异化不仅源于外部市场机制的压迫，更与劳动者在资本规训与生存压力下主动或被动进行的自我异化密切相关。这种自我异化体现为劳动者对真实情感的主动剥离、对职业角色的过度内化以及对压迫规则的自我合理化，其本质是劳动者为适应异化劳动环境而采取的生存策略，却在实施过程中加剧了主体性的消解与人性完整性的崩坏。首先，劳动者为完成资本设定的情绪绩效指标，不得不将情绪表达工具化，通过自我情绪割裂实现情绪资源的高效配置。在服务业高度标准化的劳动场景中，客服代表需在连续工作12小时后仍以“甜美声线”回应顾客的投诉，这种持续性表演迫使劳动者工作时启动职业化情绪模块，生活中则陷入情感麻木状态。其次，职业角色的过度内化则导致劳动者将市场规则转化为自我认知，形成异化的身份认同。当情绪劳动者将情绪异化劳动标准内化为价值判断尺度时，便会出现自我规训的深化现象。例如幼儿园教师深夜反复演练“妈妈式语调”；电话销售员在镜子前练习“感激涕零”的表情管理。这种对职业角色的病态投入，实则是将市场要求的“虚假自我”不断强化为行为本能。最后，生存焦虑与竞争压力驱使劳动者主动参与自我异化，将情绪剥削转化为“自愿选择”。例如，外卖骑手为维持4.9分的平台评级，自发制定“道歉话术清单”；网约车司机为获取五星好评免费提供矿泉水、充电线等情感附加值。这种自我剥削的升级，源于劳动者将市场评价体系内化为自我价值标准。

这种自我异化的持续深化，最终导致劳动者陷入“认知冻结”与“情感荒漠化”的恶性循环。劳动者在初期为适应工作环境被迫戴上的情感面具，逐渐与面部肌肉生长粘连，而那些只是为提升效率刻意分离的情感模块，最终演变为无法关闭的人格程序。这种自我异化不仅是资本主义生产关系的必然产物，更是人类在工具理性支配下进行自我改造的现代性悲剧。

## 5. 情绪劳动异化的纾解路径

异化的情绪劳动影响到劳动者的身心健康。消解情绪劳动的异化问题，需要从时空异化的技术人文

平衡术、重构市场机制中权力平衡体系和劳动者自我救赎等方面进行纾解。

### 5.1. 时空异化的技术人文平衡术

数字化浪潮以无可阻挡之势重塑了情绪劳动的形态，一方面极大地拓展了服务边界与效率，另一方面却如隐形枷锁，将工作者拖入全天候待命的数字深渊。要化解这种时空异化，不能仅依赖个体的心理调适或企业的道德自觉，需要构建技术与人性的新型平衡关系。首先，在制度层面建立情绪劳动的“时空结界”至关重要，可以借鉴法国“离线权”的立法经验，将其从一种被动防御的权利升级为主动管理的时空规划策略。企业制定内部规范，明确禁止在休息时间向员工下达工作指令，违反者需承担相应责任。其次，通过集体讨论对数字工作时空进行界定。明确规定情绪劳动者回应客户时间窗口(如仅限工作日 9 点至 18 点)，超出时间段平台自定设置为免打扰模式。企业应为下班后还在进行情绪劳动的劳动者支付加班费。最后，研发和部署生成式人工智能，其目的并非替代人类，而是构建人机协同的情感服务新生态。正如当下社交机器人的服务作为一种新型的“人工情感”构建，能在一定程度上满足人们的情感需要([15], p. 16)，为人们提供了较为贴心的情绪服务；还有银行系统广泛部署的“情感 AI 分流器”，通过自然语言处理和情绪识别算法，能够精准识别并化解高达 80%的常规客户咨询与负面情绪，这不仅提升了效率，更将有限且珍贵的人类情感资源从重复、低价值的情绪消耗中解放出来，转而聚焦于那些真正需要共情、创意与人性温度的复杂场景，从而实现了情绪劳动的价值重塑与能级提升。

### 5.2. 重构市场机制中权力平衡体系

要破除资本与消费者对情绪劳动者的双重压迫，必须从根本上重构市场交易中的权力关系，建立一套能够有效制衡市场权力的制度性框架。首先，需在法律层面将情绪付出纳入劳动法保护范畴。借鉴德国《反精神骚扰法》或我国部分地区探索的“职业倦怠监测机制”，制定《情绪劳动保护法》将微笑服务、心理抚慰等情绪劳动纳入法定工时管理中，并规定每日情绪耗竭的警戒阈值。同时明确禁止企业通过算法监控、情感数据采集等手段实施情绪剥削，规定服务企业必须为情绪劳动支付专项津贴。其次，由行业工会牵头，为不同岗位的情绪劳动进行技能评级和定价。例如，将“情绪管理能力”明确为核心职业技能，并据此设定岗位工资、危险津贴或者是情绪消耗补偿。将情绪劳动的工资从由资本单方面决定转变为由市场与集体谈判共同决定。最后，应重塑消费者责任机制，通过服务契约明确客户权利和义务，并且将劳动者情绪健康纳入公共医疗和职业保障体系中。当消费者实施语言暴力或无理要求时，须支付劳动者精神损害赔偿。承认情绪劳动的损耗是一种职业伤害，其再生产的部分成本应由企业通过工伤保险或公共医疗体系承担，而非仅仅由劳动者默默承受。

### 5.3. 自我主体的救赎

破解情绪劳动者的自我异化困境，关键在于重构主体认知框架，建立抵御情感商品化的精神屏障。首先，要培育职业情感的中立化能力，通过训练将服务情境中的情绪表达与真实自我区隔。就如戏剧演员通过“第四堵墙”理论来保持心理距离。其次，需要发展情感劳动的元认知能力。阿莉·拉塞尔·霍克希尔提出的“情感策略图谱”[1]工具值得推广，帮助劳动者清晰识别每个微笑背后的动机。这种认知重构能使工作者保持主体自觉，避免完全沦为情感木偶。最后，建立职业价值的意义再生产系统。例如：医院推行的“叙事护理”实践提供了良好范本，鼓励护士记录患者故事，将程式化护理转化为生命关怀。再次，将员工援助计划从福利变成必备工具。员工援助计划在大型企业中已非常普遍，但常被视作“给有心理问题的人”用的。可以将员工援助计划塑造为面向所有情绪劳动者的心理健康培训服务和资源支持平台。最后，构建“同事支持小组”。让经历相似情绪劳动的同事在专业的心理咨询师的主持

下定期进行交流。小组内分享工作中的艰难时刻、自我减压技巧以及自我情绪缓解经验。通过这种“被看见”和“被理解”的集体共识缓解“是否只有我这么觉得”的孤独感和自我怀疑，让劳动者意识到问题不在于他们自己不够坚强，而在于工作的特性。

## 参考文献

- [1] 阿莉·拉塞尔·霍克希尔德. 心灵的整饰: 人类情感的商业化[M]. 成伯清, 等, 译. 上海: 上海三联书店, 2020.
- [2] Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993) Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, **18**, 88. <https://doi.org/10.2307/258824>
- [3] Grandey, A.A. (2000) Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor.. *Journal of Occupational Health Psychology*, **5**, 95-110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- [4] Bolton, S.C. (2009) Getting to the Heart of the Emotional Labour Process: A Reply to Brook. *Work, Employment and Society*, **23**, 549-560. <https://doi.org/10.1177/0950017009337069>
- [5] 尹弘飏. 教师情绪劳动: 一个象征互动论的解读[J]. 全球教育展望, 2011, 40(8): 27-33.
- [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] 郭小安, 李晗. 情绪劳动与情感劳动: 概念的误用、辨析及交叉性解释[J]. 新闻界, 2021(12): 56-68.
- [8] 刘芳儒. 情感劳动(Affective Labor)的理论来源及国外研究进展[J]. 新闻界, 2019(12): 72-84.
- [9] 程琦. “情绪劳动论”及其理论缺陷——基于马克思异化劳动理论的评析[J]. 马克思主义哲学, 2025(1): 102-107.
- [10] 马克思恩格斯选集: 第1卷[M]. 北京: 人民出版社, 2012.
- [11] 马克思恩格斯全集: 第37卷[M]. 北京: 人民出版社, 2019.
- [12] 资本论: 第三卷[M]. 北京: 人民出版社, 2018.
- [13] 马克思恩格斯文集: 第1卷[M]. 北京: 人民出版社, 2009.
- [14] 蓝江. 从智能拜物教到算法价值——数字资本主义的生产方式及其内在矛盾[J]. 当代世界与社会主义, 2023(5): 15-23.
- [15] 张建云. 马克思主义视域下的情感劳动及其在数字智能时代的实现研究[J]. 中国社会科学院大学学报, 2025, 45(3): 5-18, 144, 149.