

数字零工情绪劳动的异化逻辑及其消解路径

尚 萍

西北师范大学马克思主义学院, 甘肃 兰州

收稿日期: 2026年8月3日; 录用日期: 2026年8月24日; 发布日期: 2026年9月4日

摘 要

数字零工情绪劳动的异化是数字资本主义时代资本积累逻辑向感性劳动领域深度渗透的必然产物。数字零工群体在算法调度下, 不仅承担体力与技能的付出, 更被迫从事被平台量化考核的情绪劳动。在算法评价体系、平台即时反馈、算法黑箱遮蔽与流量竞争垄断四重机制的共同作用下, 该劳动呈现出工具化情绪表演、碎片化情绪规训、主体性人格丧失与原子化情感疏离的异化特征。消解这一异化, 既需在长远意义上以变革生产资料私有制为根本指向, 也需在现实层面从规制技术逻辑、扬弃消费逻辑与重塑制度逻辑三重维度协同推进, 使零工劳动者的感性生命从资本规训中挣脱, 回归本真的情感表达与主体性的自主确证。

关键词

数字零工, 情绪劳动, 异化, 算法规训

The Logic of Alienation and Its Resolving Paths in Emotional Labor of Digital Gig Work

Ping Shang

School of Marxism, Northwest Normal University, Lanzhou Gansu

Received: August 3, 2026; accepted: August 24, 2026; published: September 4, 2026

Abstract

The alienation of emotional labor among digital gig workers is an inevitable outcome of the deep infiltration of the logic of capital accumulation into the sphere of sensuous labor in the era of digital capitalism. Under algorithmic dispatch, digital gig workers are not only required to expend physical strength and skills, but are also compelled to perform emotional labor that is quantitatively assessed by platforms. Through the combined operation of four mechanisms—algorithmic evaluation systems, platform instant feedback, algorithmic black-box concealment, and traffic competition and

文章引用: 尚萍. 数字零工情绪劳动的异化逻辑及其消解路径[J]. 哲学进展, 2026, 15(9): 126-134.

DOI: 10.12677/acpp.2026.159429

monopoly—this labor manifests alienated characteristics, including instrumentalized emotional performance, fragmented emotional discipline, loss of subjective personality, and atomized emotional estrangement. To dissolve this alienation, it is necessary, in the long run, to orient toward the transformation of private ownership of the means of production as the fundamental direction, and at the practical level, to advance synergistically along three dimensions: regulating technological logic, subverting the logic of consumption, and reshaping institutional logic. Only thus can the sensuous life of gig workers break free from capitalist discipline and return to authentic emotional expression and the autonomous affirmation of subjectivity.

Keywords

Digital Gig Workers, Emotional Labor, Alienation, Algorithmic Discipline

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

数字技术的深度应用正在重塑当代劳动形态。以外卖配送、网约车服务、电商主播等为代表的平台经济迅速崛起，催生了数字零工这一新型劳动群体。这一群体在算法调度下完成各种劳动任务，其劳动过程呈现出与传统雇佣劳动截然不同的特征：零工劳动者不仅承担体力和技能的付出，其情绪劳动的作用和价值也日益凸显。外卖骑手送餐时的微笑致意，网约车司机与乘客的短暂寒暄，电商主播直播时的情绪亢奋，这些看似微小的情感互动已构成数字零工劳动的重要组成部分，直接影响着零工就业群体的绩效考核与收入水平。当私人化的感性表达被纳入算法量化、平台考核与资本积累的闭环，劳动者的情绪便从自主的生命表达异化为被支配、被剥削的劳动要素，进而引发情绪耗竭、主体性消解、社会关系物化等一系列现实困境，对数字零工的生存状态与数字劳动关系的良性运行形成深层冲击，揭示其异化逻辑并探寻可行的消解路径，成为数字资本主义批判与劳动解放议题的重要内容。

2. 资本主义中情感劳动及其异化

情感劳动(affective labor)是以迈克尔·哈特(Michael Hardt)和安东尼奥·奈格里(Antonio Negri)为代表的意大利自治主义马克思主义学派提出的概念，具体指人与人之间的情感交往与生产活动，他们将情感要素视作非物质生产要素的内在本质，将情感劳动视作非物质劳动的核心，更加强调劳动者的情感被组织控制、利用以及商品化的过程[1]。情绪劳动(emotional labor)则源于霍克希尔德(Arlie Russell Hochschild)的社会学分析，重点关注劳动者在服务业中为获得相应薪酬和达到相关职业要求所展开的情绪管理和情绪表演，实质是被标准化和商业化的私人情感整饰[2]，其核心关切在于劳动者内在感受与外在表达之间的张力及其所引发的异化后果。本文在狭义上使用“情绪劳动”概念，意在突出数字零工劳动中劳动者感性生命被资本规训与剥夺的特定面向——算法评价体系所直接规训的对象，恰恰是劳动者外在的情绪呈现，而非广义的情感生产或人际联结。

1985年，霍克希尔德在《心灵的整饰》(The Managed Heart)一书中将情绪劳动定义为“这种劳动，要求一个人为了保持恰当的表情而诱发或抑制自己的感受，以在他人身上产生适宜的心理状态。这种劳动要求意识(mind)与感受(feeling)之间的相互协调，有时还要利用自我的某种来源，即我们视作自身个性的深层且必要的部分”([3]: p. 21)。通过对达美航空空乘人员与收账人员的实证研究，霍克希尔德概括了情

绪劳动工作的三个基本特征：首先，它们需要与公众进行面对面或是声音相闻的接触。其次，它们要求劳动者在他人身上催生出一一种情感状态——例如，感激或是恐惧。第三，它们能够使雇主，通过培训和监督，对雇员的情感活动予以一定程度的控制([3]: pp. 181-182)。然而，这些本属私人的情绪体验与表情姿态，却被资本视为新的增殖资源。当劳动者的自我认知与角色规范要求的情绪呈现发生冲突时，劳动者主要通过“浅层表演”(surface acting)和“深层表演”(deep acting)两种管理策略来呈现特定的情绪面貌：前者要求调节公众可见的情绪表现，但是内心的真实情绪感受并未发生变化，后者则要求调节内心的情绪感受，使之与组织要求的外在情绪表现相符合，并通过行为表现出来[4]。长期的情绪管理策略不仅使劳动者与自身的情绪发生异化，更易引发“情绪枯竭”，进而导致工作疲劳和劳动者身心健康受损。

情绪劳动虽旨在满足人的情感需求，但在资本逻辑支配下，其本质却呈现出异化倾向。马克思在《资本论》中对“生产性劳动”的界定，强调了其必须直接生产剩余价值的本质规定性。情绪劳动虽不直接创造物质产品，但在资本主义生产关系中，它通过对劳动者感性能力的剥夺与重塑，间接服务于资本的整体积累。也就是说，情绪劳动既不与物质商品构成本质联系，也无法通过社会必要劳动时间进行量化，因而无法直接生产剩余价值。然而，资本通过将情绪“商品化”，使其成为资本积累的中间环节。这种异化逻辑体现为：第一，劳动者与自身生命相异化，情绪管理不再是主体的自主表达，而是被资本权力结构所规训的“服务标准”；第二，劳动者与劳动产品相异化，其生产的“情绪产品”被平台无偿占有并转化为“情感商品”；第三，劳动者与人的类本质相异化，情绪劳动将人的感性力量降格为一种功能性的职能存在。因此，情绪劳动的异化，本质上是资本逻辑对劳动者主体性与感性世界的深层次殖民。

迈入数字资本主义时代，资本积累的数字化与劳动形式的平台化，引发了情绪劳动形态的深刻变革。数字资本在剥夺劳动者私人情绪的同时，借助算法黑箱彻底颠覆了传统的劳动样态：一方面，算法绩效考核将情绪表达量化为“好评率”与“响应速度”，使劳动者陷入“表演性自我”的异化困境；另一方面，平台通过隐匿的规训机制，将劳动者的情绪管理内化为一种“隐性服务纪律”。这种剥削手段不再依赖于传统的惩罚机制，而是通过算法的隐性遮蔽与即时反馈，使得资本对劳动者的剥削变得愈加普遍、隐晦且深入。

3. 数字零工情绪劳动异化的主要表现

数字零工情绪劳动新异化是数字技术的资本主义应用向传统情绪劳动领域异化延伸的结果。数字资本主义零工情绪劳动新异化同样存在马克思异化劳动理论中的四重异化规定。具体而言，算法评价体系将劳动者的感性表达量化为可供计算的绩效指标；平台即时反馈机制将劳动过程拆解为碎片化的指令单元，使劳动者的情绪表达被算法实时规训为机械化的重复表演；算法黑箱的技术遮蔽则从根本上剥夺了劳动者作为感性主体的自由意志，使劳动过程从自主的生命活动降格为被迫的情绪输出；而流量竞争逻辑下的原子化生存状态，则使人际间本真的情感联结被彻底物化为利益博弈的数字符号。四重异化彼此嵌套、相互加剧：算法评价提供了情绪商品化的技术条件，平台反馈使规训得以即时执行，算法黑箱遮蔽了情绪剥夺的真相，原子化生存则瓦解了集体抗争的可能。

3.1. 算法评价体系下的“工具化情绪表演”

算法评价体系是资本权力在数字空间的具象化延伸，它将外卖骑手、网约车司机、电商主播等零工群体的情绪表达量化为可计算、可比较的数字绩效，进而使自发的感性互动异化为服务于资本积累的工具化表演。数字平台基于大数据与智能分析技术，对劳动者的服务行为、情感表现进行实时监测与动态评估，星级评分、好评率、互动数据等指标直接与订单分配、收入水平和流量倾斜相关联，劳动者生产的“情绪产品”彻底脱离主体，成为平台资本积累的数据资产。就不同零工群体而言，外卖骑手的情绪

表演最为程式化和短暂，往往只是几句固定话术，在算法评价体系下面临的是“好评率”的即时压力，差评直接影响其派单权重；网约车司机则需要根据乘客的性别、年龄和谈话意愿灵活调整寒暄内容，表演的即兴成分更高，其面临的是“星级评分”的综合考核，评分过低将导致无法获得优质订单；电商主播的情绪表演最具持续性，往往需要数小时保持高度亢奋，其表演与真实自我的分裂也最为严重，算法通过“互动数据”“留存率”“打赏额”等多维指标对其情绪表达进行全方位量化，表演的效果直接决定其流量位次和商业价值。正如马克思所言：“劳动所生产的对象，即劳动的产品，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。” ([5]: p. 156) 当劳动者为了所谓的五星好评而不得不进行虚假的情绪表演时，其生产的情绪产品已彻底异化为资本积累的工具，劳动者在劳动过程中表现得越热情，其自身的主体性就越是被剥夺。

算法评价体系不仅规训了劳动过程，更通过将感性互动“数据化”，完成对劳动者情绪劳动的彻底剥离。在数字零工的劳动实践中，外卖小哥、网约车司机、平台主播等群体所付出的微笑、寒暄与耐心，被平台算法转化为可供交易的“好评数据”，成为平台进行流量分配与资本增殖的依据。这种“情绪劳动”本质上“是金钱交易中的一种法术” [6]，它将劳动者的感性生命降格为一种被平台资本无偿占有并进行数字化再生产的“异化客体”。平台资本化使得劳动者在数字空间中丧失了对自身劳动成果的支配权，劳动者不仅无法从这些“情绪产品”中获得自我实现的满足感，反而因这些产品被平台用于制定更严苛的考核标准而感到压迫，最终沦为资本积累链条中被孤立的“单向度存在”。

3.2. 平台及时反馈下的“碎片化情绪规训”

数字零工的劳动过程被平台算法拆解为一个个“即时响应”的指令单元，这种高度碎片化的劳动形态，导致情绪劳动不再是劳动者自由自觉的感性表达，而是被算法指令所支配的机械化重复过程。在数字零工的劳动实践中，劳动者必须时刻保持“在线”状态，并根据算法的实时反馈进行情绪调节。这种“情绪待命”状态，要求劳动者在完成高强度体力或脑力劳动的同时，必须时刻准备应对顾客或观众的各种非契约性要求。平台即时评价机制如同悬在头顶的“达摩克利斯之剑”，强制要求劳动者必须压抑真实的抵触情绪，转而输出符合平台规范的“标准化”服务态度。这种对劳动过程的强制性干预，使得劳动者在劳动过程中不仅要忍受体力的透支，更要忍受情绪的撕裂。

此外，这种规训还表现为劳动过程中的“去情境化”。算法并不关心劳动者在特定情境下的真实感受，它只要求劳动者在任何情况下都必须输出符合平台规范的“标准情绪”，劳动过程被彻底异化为一种外在的、强制的活动。正如马克思所说：“劳动对工人来说是外在的东西，也就是说，不属于他的本质；因此，他在自己的劳动中不是肯定自己，而是否定自己，不是感到幸福，而是感到不幸，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。” ([5]: p. 159) 这种异化在数字零工的劳动实践中表现得尤为突出。以网络直播为例：“主播通过隐藏自身真情实感，在公众需求和喜好的引导下创造出一个可供展示的外在表情，并以此获得粉丝打赏和平台工资。” [7] 同样，“即便在外卖送餐行业，陌生人网络的建立却依然要求送餐员呈现情感劳动‘表演’。送餐平台依靠算法精细化的管理，将传统情境下的情感劳动付出合理化和规范化，进一步实现了对于送餐员的纪律规训” [8]。这种碎片化情绪规训表明劳动者在劳动过程中不是肯定自己，而是在否定自己，被迫将自身异化为一种单向度的情绪输出机器。

3.3. 算法黑箱遮蔽下的“主体性人格丧失”

马克思指出：“劳动这种生命活动，这种生产生活本身对人来说不过是满足一种需要即维持肉体生存的需要的一种手段。而生产生活就是类生活。这是产生生命的生活。一个种的整体特性、种的类特性

就在于生命活动的性质，而自由的有意识的活动恰恰就是人的类特性。” ([5]: p. 162)也就是说，马克思认为，人的类本质在于自由自觉的活动，即人能够将自身的生命活动本身变成自己意志和意识的对象。然而，算法黑箱的技术遮蔽将支配推进到劳动者主体性的深层——它不仅控制劳动者“做什么”与“如何做”，更从根本上消解了劳动者“是谁”的存在论确证。为了在平台评价体系中获得生存空间，零工劳动者被迫构建出一个完全符合算法偏好的“表演性自我”，且在这种评价体系下，劳动者表现出对高分星级的强烈偏好：“为了获得奖励，司机表现出对高分星级的强烈偏好，从而直接影响司机在劳动过程中的一系列表现，例如为乘客提供餐巾纸、饮用水、充电器，以热情、友好、积极的态度进行交谈和服务等等。” [9]这种“表演性自我”导致了劳动者人格的解体：一方面，劳动者在面对顾客时必须时刻维持无条件顺从，以满足算法对五星服务的定义；另一方面，其内心深处却因违背本真的情绪压抑而产生严重的心理失调。网络主播表现最为直观，因为其“表演性自我”不仅覆盖劳动时段，还常常延伸到私人社交空间——直播中塑造的“人设”需要在社交媒体、粉丝群等场域中持续维系，私人情感领域被全面让渡。

这种人格解体进一步演化为对劳动者感性感知能力的全面剥夺，模糊劳动者工作与生活的边界。在算法的诱导下，本应属于劳动者自由发展的闲暇时间，由于生活压力等原因，被迫纳入资本增殖的循环，导致生活与工作的界限趋于消解。“在看似自由的弹性时间模式下，超越工作时间和生活时间边界的‘全天候工作’产生了。平台美其名曰为骑手们提供了更多的工作机会，其实质是对骑手工作以外时间的觊觎。” [10]这种“全天候”的劳动状态，使得劳动者在私人领域也难以找回真实的自我，表现出一种“情绪枯竭”的病理状态。碎片化的劳动控制使劳动者不仅失去了对情绪表达的控制权，而且在长期压抑的“表演性自我”环境下，逐渐丧失了对自身感性生命的敏锐感知力。

3.4. 流量竞争垄断下的“原子化情感疏离”

马克思曾深刻指出：“人同自身以及同自然界的任何自我异化，都表现在他使自身、使自然界跟另一些与他不同的人所发生的关系上。……在实践的、现实的世界中，自我异化只有通过对他人的实践的、现实的关系才能表现出来。” ([5]: p. 165)在数字零工的劳动实践中，这种异化将社会交往简化为流量争夺中的数字博弈。平台通过流量竞争与垄断机制，将劳动者置于高度“原子化”的生存状态，劳动者与顾客之间不再是平等的人际交往，而是基于“好评”或“打赏”交换的利益博弈。外卖骑手在送餐途中，必须时刻警惕顾客的差评，将对方视为潜在的“考核者”而非服务对象；网约车司机在狭小的车厢空间内，不得不将真实的自我隐藏在标准化的寒暄之后；平台主播则在流量逻辑的裹挟下，将粉丝视为可供收割的“数据流量”，而非具有情感共鸣的个体，粉丝的打赏和取关都与算法权重涨落直接挂钩，决定其职业存亡。这种利益博弈机制将人际互动异化为单向度的绩效考核，使得劳动者在面对顾客或观众时，不仅失去了对他人情感的真实感知，更在资本的操纵下陷入对他人的信任危机。

劳动者被禁锢在平台构建的“数字孤岛”之中，其原本属于“类生活”的社会交往被强制降格为维持生存的工具性手段，使得劳动者与社会共同体发生深刻断裂。正如马克思所言：“异化劳动把这种关系颠倒过来，以致人正因为是有意识的存在物，才把自己的生命活动，自己的本质变成仅仅维持自己生存的手段。” ([5]: p. 162)在平台劳动中，劳动者不仅被剥夺了作为“类存在物”的社会联结能力，其集体抗争意识也逐渐消解：“这种不在场的‘原子化’劳动使骑手在个体化社会中愈加孤独，散落在不同空间中的‘个体’难以形成统一的‘团体’” [10]。同样，网约车司机也深陷于这种原子化困境：“尤其对于兼职司机来说，他们与其他的‘同行’并没有太多的关联。在平台上专职开车的司机则因为背景和境遇较为相似，有共同的微信群，但这种非正式的组织很难为了共同的目标团结起来。” [9]集体抗争能力的丧失，使得劳动者与资本的博弈往往被消解为个体化的妥协：“外卖平台下劳动者的抗争意识并不明

显……对技术知识的了解、掌握和驾驭，逐渐成为平台资本和劳动者相互协商、妥协和平衡个中权力关系的关键因素。”[8]个体妥协的常态化，进一步减弱了劳动者之间基于共同利益的社会联结，原本作为社会生活基础的“人际共同体”，在数字资本的重构下，变成了一座座彼此隔绝的“数字孤岛”。

4. 数字零工情绪劳动异化的生成机理

数字资本主义虽推动了数字零工情绪劳动形态的转变，却未能改变资本主义生产关系下劳动异化的本质。它将资本积累逻辑植入情绪劳动之中，促使其与算法系统、消费文化与数据产权制度相互绑定，形成了以算法支配为核心的“资本-技术逻辑”、以情感交换为核心的“资本-消费逻辑”和以数据垄断为核心的“资本-制度逻辑”。资本正是借助这三重逻辑对零工劳动者的感性生命实施直接或隐性操控，使得数字零工情绪劳动的新异化相较传统服务业时代的情绪劳动异化影响更广、程度更深、范围更大。

4.1. 数字平台资本化：算法中介对感性劳动的量化规训

传统服务业中，情绪劳动的规训主要依赖于管理者的直接监督、员工培训和组织文化渗透，这些手段的效力受限于人际互动的时空边界。数字平台则通过算法实现了规训机制的根本性变革：规训不再以人格化的管理形式出现，而是嵌入到技术系统的设计与运行之中，平台表面上为零工劳动者提供了低门槛、弹性化的就业机会，实现了劳动空间的“去场域化”和劳动时间的“自主化”。然而，在资本逻辑支配下，平台绝非劳动公平的客观连接者，而是旨在追求价值增殖的最大玩家。它将技术至上的工具理性与资本积累的求利本性深度结合，利用算法这一核心工具，对零工劳动者的感性生命进行精准规训。

在数字零工劳动场域中，平台资本化的首要体现就是将劳动者的情绪表现进行盈利性的量化生产。如马克思所言：“资本的生活过程只是资本作为自行增殖的价值的运动。夜间停止不用、不吮吸活劳动的熔炉和厂房，对资本家说来是一种‘纯粹的损失’。”([5]: pp. 359-360)它一定要使价值增殖过程永不停歇地一直进行下去。为了实现这一目的，算法是数字科技突破的关键，俨然成为社会权力新的代言人和中间人[11]。它通过构建精细化的绩效考核体系，将骑手一个真诚的微笑、网约车司机一句贴心的问候、电商主播一种情绪的亢奋，全部转化为可计算、可比较的“好评率”、“星级评分”和“互动数据”。这一过程正如马克思所批判的，“资本是死劳动，它像吸血鬼一样，只有吮吸劳动才有生命，吮吸的活劳动越多，它的生命就越旺盛。”([5]: p. 269)平台正是通过算法吮吸零工劳动者的感性生命，将其转化为支撑平台流量和利润的“死数据”。骑手为了不被系统“降权”，不得不压抑真实情绪，以标准化的礼貌应对一切突发状况；主播为了不被算法“限流”，必须强迫自己保持高昂的亢奋状态。这种高强度的即时响应劳动模式，使劳动者成为算法指令下机械执行情绪表演的“提线木偶”，其劳动过程被彻底剥夺了自由自觉的主体性。

4.2. 情绪表达商品化：消费主义对主体需求的虚假建构

资本积累的实现，最终有赖于消费环节的完成。在数字资本主义时代，资本通过将原本属于私人领域的、非功利性的情绪表达，转化为可供市场交易的“情感商品”，从而为自身开辟了全新的增殖空间。数字零工劳动中，零工劳动者所生产的不再仅仅是物质产品，更是一种情绪体验和情感氛围。这种体验被资本巧妙地包装成为满足消费者情绪需求的“商品”。然而，这种满足本身，却是在消费主义裹挟下的扭曲和重构。

马克思认为，资本为了实现价值增殖，就需要“从一切方面去探索地球，以便发现新的有用物体和原有物体的使用属性……同样要发现、创造和满足社会本身产生的新的需要。”([5]: pp. 89-90)数字资本

正是这一论断在当代的完美实践者。它联合数字技术，通过对消费者进行精神解剖和欲望刺激，不断放大和创造其不必要的情感需求。例如，平台通过算法为用户精准推送各类直播内容，构建起一种你必须拥有某种情感陪伴的虚假欲望。在这种逻辑下，电商主播的比心与感谢不再是真诚的互动，而是被标价出售的“亲密关系”；网约车司机的寒暄与关怀不再是基于共情的交流，而是被平台规则框定的“增殖服务”。零工劳动者被迫将自己的情绪表达作为商品进行“浅层表演”或“深层表演”，其劳动不再是为了实现与他人的情绪共鸣，而是为了获取好评、打赏和流量。劳动者越是努力地进行情绪表演，以满足消费者那些被资本制造出来的“伪需求”，其自身的情绪表达就越是被掏空，越是成为情感消费链条上的一环，而他们自己，也成为消费主义环境下的牺牲品。

4.3. 情绪数据私有化：平台私有制对情绪成果的强制剥夺

情绪数据私有化，是数字零工情绪劳动新异化生成的“资本－制度”逻辑。如果说平台资本化和情绪商品化分别解释了零工情绪劳动异化的技术与消费动因，那么情绪数据的私有化则揭示了异化得以在制度层面稳定运行的根基。在数字零工的劳动过程中，劳动者与生产资料相分离，他们不拥有平台的所有权，也不享有自身劳动所产生的情绪数据的所有权。平台资本凭借算法实现对生产资料的占有，合法地、无偿地占有了情绪劳动的全部成果。

马克思在《资本论》中揭示了资本主义私有制的本质：“从资本主义生产方式产生的资本主义占有方式，从而资本主义的私有制，是对个人的、以自己劳动为基础的私有制的第一个否定。” ([5]: p. 874) 数字平台的情绪劳动，正是这种私有制逻辑在新时代的延伸。零工劳动者在劳动过程中产生的每一次微笑、每一次寒暄、每一次互动所形成的数据痕迹，都被平台算法即时捕捉，并转化为平台私有的数据资产。这些数据资产，无论是外卖骑手的好评数据，还是主播的粉丝流量，都构成了数字平台进行价值变现和吸引广告投资的核心资本。然而，正如马克思所说，“工人创造的商品越多，他就越变成廉价的商品。” ([5]: p. 156) 零工劳动者创造的情绪数据越多，他们对平台的依赖就越深，自身的议价能力就越弱，而平台资本却可以依据这些数据，不断优化算法，制定更严苛的考核标准，进一步加强对劳动者的剥削。数据私有化的结果是劳动者不再为自我而劳动，而是为资本而劳动；他们所创造的感性价值，不仅不能为自己所用，反过来却成为剥削和压迫自己的工具。

5. 消解数字零工情绪劳动异化的可能路径

消解数字零工情绪劳动的异化，不仅要扬弃数字资本的霸权逻辑，更要从人的主体性复归出发，扬弃商品化的情绪劳动范式，使原本属于私人领域的情感感知与互动表达脱离商品属性、回归本真场域。在现实层面，须从规制技术逻辑、扬弃消费逻辑与重塑制度逻辑三重维度入手，通过相应的制度安排，在短期内遏制异化的持续再生产；长远来看，则须通过变革以生产资料私有制为根基的资本主义生产方式，建立生产资料社会共同占有的所有制形式，以此践行“在人人都必须劳动的条件下，人人也都将同等地、愈益丰富地得到生活资料、享受资料、发展和表现一切体力和智力所需的资料” ([5]: p. 710)，最终恢复人的自由自觉的劳动本质。

5.1. 规制技术逻辑：破除算法情绪规训

破除数字平台对情绪劳动的隐匿规训，关键在于规制算法的资本主义应用，推动数字平台回归“技术为人服务”的发展理念，使算法从平台的私人控制手段转变为可监督、可解释的公共规则。首先，建立算法关键权重的备案与解释义务制度。强制平台将算法绩效考核中直接影响劳动者收入与生存空间的关键权重(如派单优先级中好评率的系数、流量分配中互动数据的计算方式、星级评分的生成逻辑等)向监

管部门备案，并在劳动者提出申请时，就其评分变化、派单减少等权益变动提供可理解的说明。备案并不要求公开核心源代码，其实质在于通过程序性监督打破算法黑箱的完全封闭状态，为劳动者提供申诉与救济的依据。其次，建立算法伦理审查机制，将劳动者心理健康与情感尊严纳入平台治理的硬性指标，设立由劳动法学、社会学等领域专家参与的审查委员会，对平台算法的设计逻辑和潜在影响进行定期复审。再次，引入情绪疲劳补偿机制，针对主播等需要高强度情绪表演的岗位探索“情绪工时”记录制度，参照特殊工时的立法经验制定相应的补偿标准或强制休息制度。最后，积极开发非营利性数字基础设施，通过政府资助或社会化运营，支持地方零工服务中心建设不以盈利为目的的派单与评价平台，降低零工劳动者对单一商业平台的依赖。

5.2. 扬弃消费逻辑：遏制情绪商品异化

在消费主义逻辑的裹挟下，零工劳动者被迫生产的“情绪商品”不再是为了满足消费者的真情实感需求，而是服务于资本积累的工具。马克思指出：“生产直接是消费，消费直接是生产。每一方直接是它的对方。” ([5]: p. 15) 生产与消费相互依存、互为中介，消费不仅是产品的终结，更是生产的动力与内在环节。因此，消解情绪劳动的异化必须从生产和消费两端同时入手。在“生产端”，核心是切断平台资本对零工劳动者情绪表演的强制规训，建立面向零工群体的公共性情感保障机制。由于不同类型零工所承受的心理压力存在结构性差异——骑手面临高频短时互动带来的情绪耗竭，司机遭遇封闭空间内长时间情感输出的压抑累积，主播承受持续性亢奋表演造成的自我认同危机——应将零工劳动者的职业心理健康纳入社会公共服务体系，设立专项资金提供免费心理咨询，以及设立劳动者情绪耗竭的申诉和干预通道，避免其因长期情绪表演陷入耗竭。在“需求端”，要抑制被算法催生的虚假情绪消费，运用马克思主义世界观和方法论，通过公共教育引导消费者识别平台制造的情感伪需求，倡导“共情消费”理念，提升消费者对零工劳动者情感边界的尊重，拒绝将他人情绪视为可随意索取的廉价商品。

5.3. 重塑制度逻辑：打破情绪数据垄断

数据私有制是数字零工情绪劳动异化得以持续再生产的制度根基。平台资本借助算法，实现对零工劳动者情绪劳动所创造的全部劳动成果的私人占有，使得劳动者从情绪主体沦为被算法评估的数据生产者。破解这一困局，须从数据产权归属、收益分配机制与算法权力监督三重维度协同推进。在数据产权归属层面，要确立情绪数据的劳动者主体地位。零工劳动者作为情绪符号的原始生产者，其个性化情绪表演凝结了独特的劳动投入，应依法享有数据持有权与收益权，纳入知识产权保护框架，防止平台无偿复制与商业利用。在立法路径上，可通过部门规章明确平台采集情绪数据须经劳动者明确授权，且授权不得以“不同意即不提供服务”的方式强制获取，其法理基础在于情绪数据不同于平台自动生成的用户日志，而是劳动者主动付出情感劳动的结果，应遵循“劳动创造价值”的产权原则。在收益分配机制层面，需建立公平透明的利益共享制度。关键在于建立平台与劳动者之间的集体谈判机制：依托工会或劳动者代表机构，就数据收益分成比例、采集边界和使用规则与平台展开集体协商，通过行业性、区域性的集体谈判框架打破平台单方面定价的垄断格局。在监督体系层面，应设立独立的第三方数据监管机构，对平台的情绪数据采集、使用和交易行为进行全流程监督。只有当劳动者真正掌握了自身劳动成果的所有权，情绪劳动才能从“替他人服务的、受他人支配的活动”，转变为劳动者自由自觉的生命实践，从而彻底打破平台资本对情绪数据的私人垄断。

6. 结语

数字零工情绪劳动的异化，本质上是资本逻辑对人的感性活动的现实支配。在平台经济的运行机制

中，零工群体内在的情感整饰被外化为可量化的绩效指标，其生命表现被迫服务于资本的自我积累，这一过程进一步加深了劳动与劳动者自身类本质的分离。扬弃这种异化，不能仅仅停留在技术规训或伦理改良的层面，而必须深入到生产关系的变革之中，使算法从资本的私人控制手段转变为社会化劳动的组织工具，将情绪劳动从资本积累的附属环节提升为确证劳动者主体性存在的积极活动。马克思指出，只有当“人以一种全面的方式，就是说，作为一个总体的人，占有自己的全面的本质。” ([5]: p. 189)时，异化才能被真正扬弃。在数字生产力高度发展的条件下，这一目标的根本实现，有赖于变革以生产资料私有制为根基的资本主义生产方式，建立全社会共同占有生产资料的所有制形式，使零工劳动者的情感表达不再受制于资本增殖的强制逻辑，而是回归自由自觉的生命活动。

参考文献

- [1] 郭晓晴. 资本主义数字劳动: 问题域与理论流派[J]. 学术探索, 2025(4): 93-100.
- [2] 马超. 论数字资本主义情感劳动新异化及其消解[J]. 世界社会主义研究, 2025, 10(6): 67-79, 111-112.
- [3] 阿莉·拉瑟尔·霍克希尔德. 心灵的整饰: 人类情感的商业化[M]. 成伯清, 淡卫军, 王佳鹏, 译. 上海: 上海三联书店, 2020: 21.
- [4] 程红玲, 陈维政. 情绪劳动: 概念的追溯与建构[J]. 华东经济管理, 2009, 23(11): 117-121.
- [5] 马克思, 恩格斯. 马克思恩格斯文集(第一卷) [M]. 北京: 人民出版社, 2009: 156.
- [6] 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.
- [7] 肖峰. 数字技术资本化与劳动新异化[J]. 马克思主义研究, 2022(5): 121-132, 156.
- [8] 孙萍. “算法逻辑”下的数字劳动: 一项对平台经济下外卖送餐员的研究[J]. 思想战线, 2019, 45(6): 50-57.
- [9] 吴清军, 李贞. 分享经济下的劳动控制与工作自主性——关于网约车司机工作的混合研究[J]. 社会学研究, 2018, 33(4): 137-162, 244-245.
- [10] 李胜蓝, 江立华. 新型劳动时间控制与虚假自由——外卖骑手的劳动过程研究[J]. 社会学研究, 2020, 35(6): 91-112, 243-244.
- [11] Kitchin, R. (2016) Thinking Critically about and Researching Algorithms. *Information, Communication & Society*, 20, 14-29. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2016.1154087>