

直播电商拟亲属关系的信任风险生成机制研究

汪霞

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月8日; 录用日期: 2025年4月23日; 发布日期: 2025年5月27日

摘要

本文聚焦直播电商中拟亲属关系的信任危机生成机制, 揭示平台资本主义通过技术中介对传统社会关系的系统性异化。研究指出, 在算法驱动下, 情感劳动的商品化、差序格局的算法化与信任资本的透支化构成风险演化的三重逻辑。研究通过“情感绑定-算法助推-信任崩坏”三阶段演变, 指出平台资本将情感劳动、差序格局异化为流量增殖工具, 最终导致数字亲密关系的工具化本质暴露。研究突破传统技术赋能视角, 提出需构建技术规制、制度约束与认知重塑的三维治理体系, 通过解构算法与情感的畸形耦合实现数字信任生态重建, 为平台经济可持续发展提供理论依据。该分析不仅揭示了数字资本主义对社会关系的殖民逻辑, 也为理解液态现代性中的信任困境提供了动态演化框架。

关键词

直播电商, 拟亲属关系, 社会信任, 信任风险

A Study on the Trust Risk Generation Mechanism of Quasi-Kinship in Live Streaming E-Commerce

Xia Wang

College of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 8th, 2025; accepted: Apr. 23rd, 2025; published: May 27th, 2025

Abstract

This study investigates the trust crisis generation mechanism of quasi-kinship in live streaming e-commerce, revealing how platform capitalism systematically alienates traditional social relations through technological mediation. The research identifies a tripartite logic driving risk evolution under algorithmic governance: the commodification of emotional labor, the algorithmicization of

the “differential order”, and the overdraft of trust capital. By analyzing the three-stage evolution of “emotional bonding-algorithmic amplification-trust collapse,” the study demonstrates how platform capital instrumentalizes emotional labor and relational hierarchies as tools for traffic proliferation, ultimately exposing the exploitative nature of digital intimacy. Moving beyond the conventional “technological empowerment” paradigm, the study proposes a three-dimensional governance framework integrating technical regulation, institutional constraints, and cognitive restructuring. This approach aims to deconstruct the pathological coupling of algorithms and emotions to rebuild digital trust ecosystems, offering theoretical foundations for sustainable platform economies. The analysis not only uncovers the colonizing logic of digital capitalism over social relations but also provides a dynamic evolutionary framework for understanding trust dilemmas in liquid modernity.

Keywords

Livestream E-Commerce, Fictive Kinship, Social Trust, Trust Risk

Copyright © 2025 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

在人工智能、大数据算法与精准推送机制构成的媒介技术体系支撑下，依托移动智能终端设备的普及化进程，我国网络直播电商平台实现了从边缘业态向主流经济形态的跃迁。学界普遍将 2019 年界定为中国直播电商的元年，至 2020 年行业进入指数级增长阶段[1]。在此期间，多元主体(包括头部主播、明星艺人、企业家及草根网红)的集体入场，标志着直播电商完成了从补充性营销渠道向新型商业基础设施的转型[2]。

相较于传统电子商务形态，直播电商通过“在场性 + 共时性 + 即时性”的三重技术特征，实现了营销范式的结构性突破。具体表现为传统的 4P (产品、价格、渠道、促销)营销力量升级为 4C (消费者、成本、便利、沟通)，直播电商展现出显著的理论适配优势[2]。通过具身化展演构建用户中心体验、依托供应链整合降低交易成本、借助即时反馈机制优化消费便利性、以人格化 IP 为媒介强化信任传播效能。特别需要指出的是，直播电商实现了“品牌价值传递”与“销售转化效率”的辩证统一，即“品效合一”。在平台资本主义扩张与政策激励的双重驱动下，我国直播电商市场呈现出超常规发展态势。商务部统计数据显示，该行业年度交易规模增长，其增速显著超越传统零售业态。然而，这种表面繁荣背后潜藏着结构性风险。行业监管滞后于技术创新速度所导致的制度真空，使得商品质量管控失序、营销伦理失范等问题日益凸显[3]。

根据多项权威调查结果及主流媒体报道显示，当前网络直播营销领域存在商品质量管控失序现象。部分直播间存在以次充好、假冒伪劣等违规经营行为，直播中呈现的商品与实际发货品存在显著差异，严重损害消费者合法权益并引发集中投诉。此外，部分网络主播的职业素养与宣传方式引发争议，个别从业人员在直播过程中呈现庸俗化倾向，通过虚构产品性能参数、制作虚假使用效果等不实描述误导消费者，已造成公众信任度下降及消费纠纷频发等问题。中国消费者协会监测数据显示，直播带货平均退货率达 43.7%，其中因“信任落差”引发的退货占比达 62%。这种价值创造与信任损耗的悖反关系，在 2023 年 9 月的“李佳琦事件”中得到集中呈现。这场看似偶然的“翻车”事件，实则是直播电商拟亲属关系异化的必然产物——当主播持续用“所有女生”“家人们”建构亲密认同，却在产品争议时暴露工

具性本质，这种认知断裂直接触发了信任体系的崩塌。此案例典型揭示了数字亲密关系的异化机制——当情感连接被降维为流量捕获工具时，必然引致信任资本的加速耗散。

以拟亲属关系建构的信任纽带，正在异化为商业风险的催化剂。平台经济如何通过算法将“家人们”从情感纽带重塑为风险装置？本文将揭示情感劳动商品化、差序格局算法化、信任资本透支化的三重逻辑，为破解直播电商的信任陷阱提供理论钥匙。

2. 拟亲属关系风险生成的三重逻辑

数字技术重构了传统社会关系的时空边界，而直播电商中拟亲属关系的信任危机，本质上是平台资本主义对情感商品化、算法权力化与信任资本化三重逻辑交织的产物。这一风险生成机制以“情感劳动商品化－差序格局算法化－信任资本透支化”为核心演化框架，通过平台资本、算法规则与情感劳动的动态耦合，重构了传统商业信任的生成路径。从算法系统的关系异化，最终演变为群体分化的信任崩坏，其过程既揭示了数字技术对人际关系的殖民化改造，也暴露出平台经济中信任资本的脆弱性本质。

2.1. 情感劳动的商品化

传统情感劳动理论强调劳动者通过情绪管理获取报酬的机制，而在直播电商场域中，情感劳动的性质与形式发生了根本性异化。平台通过算法监控体系与流量分配规则，将主播的亲属称谓、情感表达等互动行为转化为可量化、可交易的数字商品。例如，头部 MCN 机构明确规定，主播需完成亲属称谓输出，其执行频次直接与平台流量加权系数呈正相关。这种绩效化情感生产机制，使得“家人们”“姐妹价”等亲密话语从情感纽带异化为标准化生产要素。情感劳动的价值不再体现于人际信任的累积，而是被精确折算为商品交易总额的增量指标，亲密关系由此沦为平台资本增殖的工具性载体。在此过程中，主播的身体、情感与时间被纳入数字劳动的生产链条，形成“数字劳动异化”典型样态。

2.2. 差序格局的算法化

费孝通提出的“差序格局”在直播间遭遇了算法逻辑的深度重构[4]。传统社会以血缘、地缘为核心的关系同心圆结构[5]，而平台算法重新编码为以“互动亲密度”“消费贡献值”为坐标的数字化层级体系。以抖音算法为例，通过实时追踪用户打赏金额、互动频率与观看时长等行为数据，将观众划分为“核心家人”（打赏 TOP10 用户）、“活跃姐妹”（高频互动者）与“潜在流量”（新进观众）三个层级，并据此差异化配置情感资源与商业权益（如专属折扣、优先连麦权）。这种算法驱动的差序再生产机制，不仅消解了传统亲属关系的道德约束与情感义务，更催生出以功利导向为核心的“数字差序伦理”。在此伦理框架下，主播的情感投入遵循边际效用最大化原则，情感资源的分配不再基于传统差序格局中的亲疏关系，而是取决于算法对用户商业价值的即时测算。这一过程实质上是平台资本主义对传统社会关系的技术殖民，通过算法权力重塑了数字时代的人际互动规则。

2.3. 信任资本的透支化

当拟亲属关系被持续工具化调用时，信任资本的积累与消耗呈现出显著的“投入－转化－崩解”非线性衰减规律。当用户首次接触“家人们”话术时，多巴胺分泌提升触发强烈的消费冲动[6]；然而当接触频次达到一定程度时，多巴胺分泌降至基准水平。这种生物性反应与行为数据的耦合（如退货率随观看频次上升而激增）[7]。2023 年李佳琦直播事件中，单场直播曾高频使用亲属称谓建构的信任资本，因价格质疑引发的工具性关系暴露而瞬间崩解，导致单日掉粉超百万、合作品牌市值蒸发逾数亿元。此案例深刻揭示了数字时代信任资本的脆弱性——当情感劳动的商品化进程突破临界阈值时，系统性反噬将成为不可避免的后果。

本框架突破了传统电商研究囿于“技术赋能”的单一视角，揭示了数字亲密关系中隐含的异化辩证法。平台资本通过情感、算法与信任三重逻辑的耦合运作，既创造了直播电商的短期繁荣表象，也埋下了系统性风险的结构性根源[8]。情感劳动的商品化完成了社会关系向生产要素的转化，差序格局的算法化实现了关系层级的资本化重构，而信任资本的透支化则暴露了平台经济的内在矛盾。这一分析不仅为理解数字时代的信任危机提供了动态演化视角，也为平台经济治理提供了理论依据。

3. 风险生成机制——从情感绑定到信任崩坏

直播电商中拟亲属关系的信任风险生成机制，本质上是平台资本通过技术中介对传统社会关系的系统性异化。这一过程呈现出“情感绑定－算法助推－信任崩坏”的三阶段演化路径，其核心矛盾在于数字亲密关系的工具化调用与社会信任资本的不可持续性之间的结构性冲突。

3.1. 情感绑定期

在情感绑定期，人际信任的动态生成机制呈现出复杂的社会学图景。基于格兰诺维特的强关系理论，主播与观众的关系网络可解构为以互动频率、情感密度、亲密程度及互惠深度为坐标的四维连续统。研究表明，当观众被纳入主播的“拟亲属关系网络”时，而人际信任的影响力最深，这种信任结构的倒置揭示了数字时代熟人社会的重构逻辑。人类社会关系的形成具有显著的结构性特征，通过主体间持续互动构建的社会化产物。当两个独立个体或群体建立关系网络时，必然经历动态交互过程。对于网络主播群体而言，掌握关系维系的系统性策略已成为职业能力培养的核心模块。特别在构建用户情感联结阶段，拟亲属化社交策略呈现出高频应用特征。该策略的核心功能定位并非构建深度强连接，而是通过弱关系维护实现持续性互动。

拟亲属称谓系统作为重要的社会语言学，在人类文明演进中呈现跨地域普遍性特征，其符号学分析揭示出多重社会功能[9]。该称谓体系展现出显著的关系弹性特征，从零接触到高强度互动场景，个体普遍借助此类符号化表达完成关系定位认知[10]。费孝通提出的“差序格局”在直播场域呈现出数字化嬗变特征。主播通过亲属称谓的符号化运作，将观众纳入“数字宗族”的拟态结构中，“家人们”的日常指称构成初级圈层的身份标识，“老铁们”“姐妹们”等次级称谓则形成关系梯度。直播营销中拟亲属称谓的运用本质是商业关系的情感化重构，该策略通过构建虚拟家庭共同体，将交易场景嵌入传统差序格局，既利用拟亲属互动提升信任，又实现熟人社会伦理的数字化迁移。

3.2. 算法助推期

进入算法助推期，平台通过数据化改造传统差序格局，构建可量化的数字亲属关系网络。平台通过算法架构对传统的“差序格局”进行技术解构与重组，将基于血缘、地缘的伦理秩序转化为以数据指标为纽带的“数字差序网络”。这一过程并非简单的技术移植，算法的介入使得传统人际信任的生成逻辑发生根本性异变。拟亲属称谓的符号意义被剥离为可计算的流量参数，情感互动被编码为平台可识别的行为数据，最终形成一套以算法评分替代道德义务的“数字差序伦理”。

平台算法的核心机制在于对情感价值的掠夺性开采。抖音等平台设计的“数字亲属关系模型”，将人际互动解构为可量化的指标体系，“家人们”“老铁”等拟亲属称谓的使用频次、礼物打赏的密度与即时互动响应速度等变量，共同构成关系强度的算法评估标准[11]。主播被迫遵循“家谱算法”的规训策略，通过动态调整称谓策略与互动温度，将情感劳动异化为流量竞争的工具。这种异化过程印证了“非物质劳动剥削”的论断，情感投入不再是自发的人际联结，而是被平台资本增殖逻辑裹挟的生产要素。主播为维持流量层级的稳定性，不得不实施高强度“关系维护劳动”，其情感策略呈现显著的去伦理化倾向，

导致称谓的语义饱和度与情感效能持续衰减。这种工具理性泛滥下主播主动内化平台规则，将身体、语言与情感纳入数据化监控体系。

当算法能够精准量化关系强度、动态调整差序格局时，数字差序格局的演化不仅重构了人际互动模式，更预示着算法成为社会关系“终极中介”的时代，如何平衡技术理性与人文价值，将成为理解数字文明困境的核心命题。

3.3. 信任崩坏期

在信任崩坏期，当工具性关系调用突破临界阈值时，信任资本遵循鲍曼所言的“液态现代性”消解逻辑，信任资本遵循边际效用递减-认知失调触发-系统反噬加剧的非线性路径加速崩解。高频亲属称谓的仪式化展演导致情感动员效能衰减，这种信任解构过程在平台资本主义的算法加速主义语境中尤为剧烈。2023年李佳琦事件，主播通过数字化亲属关系建构的信任共同体，在价格质疑引发的认知断裂中暴露出其工具理性的本质。单日百万级脱粉与品牌市值蒸发，实质是平台化社会情感商品化契约的违约代价。此案例揭示了数字信任的脆弱本质，当情感劳动的表演性与商业逻辑的功利性发生断裂时，平台经济赖以生存的信任根基将不可避免地走向坍塌。

通过算法强化的人际关系数字化，既建构了新型社会资本积累路径，也埋下了信任异化的结构性隐患。使得传统社会基于时空共在的信任模式，在平台社会的超现实语境中沦为可计算、可交易的符号消费品，其脆弱性本质正是晚期资本主义文化逻辑的必然产物。

上述三阶段演化暴露了平台资本主义的深层悖论，算法驱动的情感绑定虽在短期内创造增长奇迹，却因信任资本的透支性消耗引发长期系统性风险。这种“创造性毁灭”本质上是技术理性对关系伦理的殖民——通过将霍克希尔德的情感劳动、费孝通的差序格局与卢曼的信任系统纳入资本增殖逻辑，平台完成了对社会关系的彻底商品化。在此过程中，主播沦为情感表演的数字劳工[12]，用户则被异化为算法评分体系中的数据节点，传统社会资本的互惠性、道德性与可持续性被效率逻辑消解。这种异化机制不仅解构了数字时代的信任生态，更揭示了平台经济可持续发展的根本性困境。

4. 结语

直播电商中拟亲属关系的异化危机，本质上是平台资本主义通过技术中介对传统社会关系的系统性殖民。破解这一困局需构建涵盖技术规制、制度约束与认知重塑的三维治理体系，通过解构算法与情感的畸形耦合实现数字信任生态的重建。信任生态重建最终依赖主体认知能力的提升，这要求构建代际适配的数字素养培育体系。上述治理路径通过技术祛魅、制度规训与认知赋能的协同作用，为破解算法-情感共谋提供了系统化解方案。其创新价值在于将关系伦理纳入数字治理范畴，推动平台经济从效率优先向可持续发展范式转型。

当“家人们”成为直播间的高频词，我们正在见证一场数字资本主义对社会关系的系统性殖民。这种异化不仅掏空了传统人际信任的根基，更在算法助推下演变为新型社会风险。治理的关键在于打破“情感-流量”的畸形耦合，重建数字时代的关系伦理准则。正如鲍曼在《液态现代性》中所警示的：当一切坚固的东西都烟消云散时，我们必须找到新的锚点。

参考文献

- [1] 艾瑞咨询. 中国直播电商行业报告 2021 年[P]. 2021: 620-658.
- [2] 郭全中. 中国直播电商的发展动因、现状与趋势[J]. 新闻与写作, 2020(8): 84-91.
- [3] 李霞. 关系的隐喻与延伸——一个微商群的网络民族志研究[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2019, 36(5): 44-50.

- [4] 李振月. 差序格局视角下不同层面信任对购买意向和购买行为的影响[D]: [硕士学位论文]. 大连: 东北财经大学, 2016.
- [5] 费孝通. 乡土中国[M]. 上海: 上海人民出版社, 2019.
- [6] 孙凯, 刘鲁川, 刘承林. 情感视角下直播电商消费者冲动性购买意愿[J]. 中国流通经济, 2022, 36(1): 33-42.
- [7] 刘洋, 李琪, 殷猛. 网络直播购物特征对消费者购买行为影响研究[J]. 软科学, 2020, 34(6): 108-114.
- [8] 周丽, 范建华. 形塑信任: 网络电商直播的场景框架与情感逻辑[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2021, 42(2): 142-147.
- [9] 张立丹, 张希玲. 拟亲属称谓习俗的文化功能[J]. 边疆经济与文化, 2006(3): 122-124.
- [10] 李丽媛. 民间社会中的拟亲属关系研究[J]. 西北第二民族学院学报(哲学社会科学版), 2007(1): 89-92.
- [11] 吕鹏. 线上情感劳动: 短视频/直播、网络主播与男性气质——基于快手的数字民族志研究[J]. 社会科学, 2021(6): 179-192.
- [12] 吕鹏. 线上情感劳动与情动劳动的相遇: 短视频/直播、网络主播与数字劳动[J]. 国际新闻界, 2021, 43(12): 53-76.