

打造“渴望”： 经纪人的工作自主性与劳动控制*

——以上海 JH 家政公司为例

苏熠慧 施 瑶

提要：通过对上海 JH 家政公司的考察，本文提出“渴望的制度化改造”，分析家政公司如何通过提成制、体验制和表彰制将家政经纪人以赚钱养家、小富即安和小城镇女性身份为基础的“现实型渴望”改造成以年薪百万、大城市中产生活和家政白领身份认同为核心的“理想型渴望”，从而实现劳动控制的过程。在此过程中，经纪人忍受当下劳动的辛苦，积极工作，并形成一套文化解释来合理化现实和理想的差距，实现自我剥削。

关键词：渴望的制度化改造 现实型渴望 理想型渴望 劳动控制

一、问题的提出：家政经纪人劳动中的谜团

改革开放以来，随着各行业市场的发展和劳动分工的不断细化，“经纪人”这一职业作为减少买卖双方交易成本的“中间人”应运而生（Baryla & Ztanpano, 1995）。房地产、保险、文娱、家政等行业逐渐建立起以经纪人为基础的工作模式。尤其是从业人数不断上涨的家政服务业，近年来形成了“经纪人制度”的组织结构模式。2018年，我国家政服务业的经营规模达到5762亿元，从业人员总量已超过3000万人。^①其中多数家政公司采取服务中介的形式，通过经纪人制

* 本文系国家社会科学基金青年项目“中国家政业的专业化问题研究”（20CSH083）的阶段性成果。感谢卢晖临、郑广怀教授和汪建华、贾文娟、马冬玲、陈龙、梁萌、王雅静、范譞、李雪、田丰副教授和陈玉佩、童菲菲、严霞、刘建、陈莹骄博士在本文写作过程中提供的帮助，以及两位匿名评审人给予的宝贵意见。文责自负。

① 数据来源：《国务院政策例行吹风会：连维良副主任介绍〈关于促进家政服务业提质扩容的意见〉有关情况》，2019年7月24日（https://www.ndrc.gov.cn/xxgk/jd/jd/201907/t20190724_1182932.html?code=&state=123）。

度运作,即围绕特定订单由家政经纪人来对接客户、寻找和匹配家政工、签单,以及进行售后管理(肖索未等,2023)。在家政劳动市场中,家政工与客户、家政公司签订三方服务协议,但由于家政工常常在多家公司注册,流动性高,加之客户与家政工之间信任缺乏和信息不对称,匹配常常失败。为了促进匹配,不同规模的家政公司纷纷雇用“家政经纪人”来对接客户和家政工,客户和家政工双方也越来越依赖经纪人的工作。但是,在家政劳动市场扮演重要角色的家政经纪人的劳动却未获得学界的足够重视。

对于家政经纪人的劳动,笔者注意到一个谜团,即经纪人对美好未来的渴望与艰辛的工作现状形成鲜明对比。一方面,家政经纪人中盛行“只要努力工作就能达到百万年薪和大城市中产生活”的美好想象;另一方面,她们经常述说现实的辛苦,体现在五个方面。(1)工作时间长(16—18小时/日,三月无休)。(2)情绪压力大,既要当“销售”也要当“售后客服”,同时承担来自家政工和客户的情感压力。(3)劳动强度大,同时负责多个订单。(4)职业发展路径模糊。(5)收入不稳定,同一个经纪人每月收入忽高忽低,每月收入的波动无规律可循;不同经纪人之间收入的差异也极大。这不禁引发了笔者的疑问:面对辛苦的工作现状与美好未来的“渴望”之间的落差,为什么大多数家政经纪人积极工作,而不是选择放弃?

为了回答以上问题,本文从上海 JH 家政公司的管理制度及其对家政经纪人的影响入手,通过“渴望的制度化改造”(institutional transformation of aspiration)这一框架,从以下两方面分析家政经纪人积极工作背后的原因。一是剖析公司通过一系列制度安排对家政经纪人的“渴望”所进行的改造。二是分析“渴望的制度化改造”的效果。在公司改造的影响下,家政经纪人建构出一套勾连辛苦工作状况和理想未来之差距的文化解释,从而源源不断地自行生产工作动力,为公司持续不断地创造剩余价值,实现对其自身的劳动控制。

二、文献综述与理论框架

(一) 经纪人的工作自主性与被忽略的劳动控制

在劳动社会学研究中,劳动控制是分析工作积极性的重要视角,但经纪人的劳动控制问题却往往被忽略。经纪人被认为是促进市场中买卖双方订立契约的“中间人”,在行业中能够加快买卖双方匹配的速度,从而节约交易成本,提高市

场交易频率,具有情感性、中间性和高自主性三个特征(Baryla & Ztanpano,1995; Anglin & Arnott,1991; Arnold,1992; Brastow et al.,2011; Bessy & Chauvin,2001)。其中,情感性已经获得了学界的广泛关注(Leidner,1993;盛思鑫,2010;陈纯菁,2020),而中间性和高自主性不仅获得的关注较少,还使人们忽略了经纪人劳动中的控制问题。

中间性指的是经纪人收入来源于商品或服务的买卖双方,其收入构成为底薪加提成(Arnold,1992; Benjamin et al.,2000; Judy,2003)。这使公司与经纪人的劳资关系变得模糊,也使公司对经纪人劳动的控制变得不可见。对房产和保险经纪人的研究发现,经纪人的工作还具有高自主性(陈纯菁,2020)。这种高自主性常常让人们忘记劳动控制的存在。但布雷弗曼(Harry Braveman)认为,所有的劳动力都具有不确定性,公司为了保证剩余价值的生产,会采取各种劳动控制策略来促进劳动力顺利转移到产品或服务之中(Braveman,1974)。因此,即使在高自主性的经纪人劳动中,也存在隐蔽的劳动控制策略。

(二)“渴望”与经纪人工作中的劳动控制

对自主性与劳动控制之间的关系,传统劳动研究有两种看法:以“强迫”(coercion)为特征的劳动控制将劳动者的自主性视为生产中的不确定因素,通过各种管理和技术来降低劳动者的自主性(Braveman,1974; Edwards,1979)。另一种以“同意”(consent)为特征的劳动控制不仅不降低劳动者的自主性,反而给予劳动者一定的工作自主性,甚至以劳动者的自主性为基础,将其作为资本增值的基础(Friedman,1977; Burawoy,1979)。这两种与工作自主性具有不同关系的劳动控制长期存在于劳动场所之中(苏熠慧,2011;吴清军、李贞,2018;贾文娟、钟恺鸥,2018;陈龙,2020;赵磊、韩玥,2021;梁萌等,2022;贾文娟、颜文茜,2022)。

然而,上述两种看法都无法完全解释经纪人工作中的劳动控制形式。首先,经纪人劳动的高自主性和中间性模糊了公司与经纪人之间的劳资关系,让资本权威变得不可见。其次,经纪人劳动的情感性模糊了劳动场所和非劳动场所的边界。劳资关系和劳动场所边界的双重模糊性使得“同意”这一原先聚焦于劳动场所内部的劳动控制无法准确解释经纪人的辛苦现状和美好期望落差背后的工作积极性。学者们指出,布若威(Michael Burawoy)笔下的“同意”忽略了劳动场所之外的因素,难以解释劳动场所边界模糊的劳动控制形态(黄岩,2012;郑广怀等,2015)。在互联网日益模糊劳动场所边界的今天,越来越多的高自主性劳动不再从属和局限于具体的劳动场所。对于这些跨劳动场所、高自主劳动的控

制问题,达菲(Brooke Duffy)提出了一种新的劳动控制方式——“渴望”(aspiration)(Duffy,2017)。

“渴望”指的是一种迫切的愿望,一种对未来状态的设想和追求,是个人所拥有的一套有关未来状态的观念(ideals),具有五个方面的特征。第一,它反映个人的倾向、偏好、需要(need)和渴求(aspire),是自我的重要组成部分(Haller,1968;Appadurai,2004);第二,它着眼于未来,是个体对未来的想象和预期,往往是非现实性甚至是非理性或幻想的(Young,2004;MacLeod,2009;Mische,2009);第三,它既包括收入和生活方式等物质层面,也包括身份认同和“什么是美好/幸福”的道德想象等非物质层面(Frye,2012);第四,它指向未来,却影响着个人当下的行为,引导个人朝着设想的未来采取相应的行动(Frye,2012);第五,它会随着社会环境和社会经历的变迁而改变(Saha,1997)。

“渴望”变成一种劳动控制形式,意味着劳动者的“渴望”被资本利用,使其“在当下从事无酬或低薪的工作,却希望在未来获得工作机会或丰厚回报”(Kuehn & Corrigan,2013)。达菲将此称为“渴望劳动”,强调资本会操纵劳动者对未来物质和非物质生活的想象,驱使其在市场社会的新自由主义逻辑下,将自己投入的时间也作为一种对未来的投资,通过想象未来的回报来忍受当下的痛苦(Duffy,2015,2016,2017)。作为一种劳动控制形式,“渴望”在五个方面与“强迫”和“同意”形成对比。第一,强调劳动者内心最深层次的“渴求”被资本利用和改造,而非被迫服从或主动认同资本权威。第二,强调建立在工作自主性基础上的劳动控制。第三,不同于发生在劳动场所内的“强迫”和“同意”,“渴望”强调劳动控制不一定在劳动场所内形成,它可以脱离劳动场所形成和发挥作用。第四,不同于“强迫”和“同意”强调劳动者对当下劳动现状的感知,“渴望”强调劳动者对未来的非现实劳动和生活状况的想象和预期。第五,“同意”强调工人对权威的清醒意识和对统治的“理性认可”(rational consent to domination)(Burawoy,2012:194,2019:69),而“渴望”可以脱离现实,成为没有现实基础、非理性、缺乏清晰意识的未来想象。

(三)本文分析框架:渴望的制度化改造

虽然“渴望”比“强迫”或“同意”更加适合分析工作边界模糊的经纪人劳动控制,但是对于这种劳动控制机制的分析而言,达菲的分析框架还存在局限。因为达菲忽略了劳动者的“渴望”会随着社会环境而发生变化。经纪人在进入公司前后可能存在不同的“渴望”,资本也可能通过一系列制度来改造经纪人的

“渴望”,以适应资本的需要。为了更好地分析资本如何通过改造劳动者的“渴望”来实施劳动控制,本文在达菲的框架上融入哈勒(Archibald Haller)和米勒(Irwin Miller)对于“现实型渴望”(realist aspiration)和“理想型渴望”(idealist aspiration)的区分(Haller, 1968; Haller & Miller, 1971),提出“渴望的制度化改造”这一分析框架。

“渴望的制度化改造”包括两个方面的内容。第一,公司会通过一系列制度设计将家政经纪人在劳动场所之外形成的“渴望”改造成有利于公司资本积累的另一种“渴望”。本文借鉴哈勒和米勒的“现实型渴望/理想型渴望”分类来区别家政经纪人在劳动场所内外的不同“渴望”。二者的区别体现在来源、成因、理性程度和与现实之间的差距等方面。现实型渴望的成因是个体的需求因经济资源匮乏没有被满足,从而寄托于未来;它往往是个体通过深思熟虑后做出的理性计划,与现实之间的差距较小。理想型渴望的成因则是个体在经济资源充足、基本生活需求得到满足之后被资本或其他社会因素激发出来的欲望或个体渴求;它是外在刺激而非理性计算的结果,具有非理性特征,是一种脱离现实、与现实存在巨大差距的想象。本文从“渴望”的三个层面(收入、生活方式和身份认同)入手分析家政经纪人在进入公司之前的“现实型渴望”如何被公司通过一系列制度设计打造成有利于公司资本积累的“理想型渴望”。第二,在“渴望的制度化改造”过程中,受公司制度安排影响,家政经纪人建构出一套文化解释。这套解释为家政经纪人的辛苦现实与美好未来之间的巨大落差提供了合理性,成为家政经纪人工作积极性的重要来源。

三、研究方法和资料来源

本文的材料主要来源于两位作者对上海一家中型家政公司 JH 长达 19 个月的田野调查。JH 家政公司是一家成立于 2012 年的中型家政公司,业务主要在上海、江苏和浙江三地,共有 12 家门店,登记在册的家政工为 10 万名。^① 公司主要提供育婴师、月嫂、早教师、住家保姆、家务助理等家政服务,并设有高级育婴师、母婴护理、蒙氏早教等 10 种家政服务培训项目。虽为中等规模,但 JH 公司

^① 中国的家政公司主要采用中介制。家政公司与家政工签订的是三方中介协议,二者在法律上被认定为劳动关系。许多家政工会同时在多个家政公司注册,在不同的家政公司接单。

客户认可度较高,在上海市家庭服务业行业协会中具有较大影响力。JH 公司总部下设八大部门,包括总经办、招生部、培训部、经纪人部、市场部、财务部、行政人事部、品质管理部,共有员工 50 名。其中经纪人部员工数最多,为 20 名。

JH 公司的 20 名家政经纪人都是公司正式员工,签订劳动合同。她们的年龄在 30~42 岁,平均年龄为 35 岁;1 人未婚,19 人已婚,17 人已育。其中 4 人是农村户口,但因丈夫是非农户口,她们婚后长期居住在镇上或县级市;另外 16 人均均为非农户口,居住在二三线城市下的县城或县级市。由于她们在成为经纪人之前长期在县城或镇上居住和生活,具有小城镇女性的特点。她们中 90% 的人在镇上或县城有房,但为了家庭来上海打工。不同于家政工,她们中间拥有非农户籍的比例更高,年纪更轻,教育程度更高。本研究中的家政经纪人全部拥有高中学历,且一半以上拥有大专学历。在成为家政经纪人之前,她们中 60% 的人都在家乡从事销售类工作,40% 则从事公务员或文员工作。

2020 年 11 月—2022 年 6 月,第二作者在朋友介绍下进入 JH 家政公司进行田野调查,不仅收集了该公司的规章制度、工作内容材料、新员工培训资料,还撰写了大量田野调查笔记。此外,本文作者还访谈了该公司工作人员 35 位,包括管理人员 3 位、培训老师 2 位、全部家政经纪人 20 位、家政工 10 位。第二作者在 JH 家政公司进行田野调查的过程中,每日观察家政经纪人的工作流程,包括获取和评估客户需求,招募、筛选和匹配家政工,安排家政工面试,协助签署合同,入户后协调家政工和客户的矛盾,等等。除了观察,本文作者还收集了经纪人朋友圈和日常生活空间的大量资料,并对她们每人进行了不少于 1 小时的访谈。此外,两位作者还在征得经纪人同意后参加了她们的各种聚会,收集了各种类型的材料。

四、成为家政经纪人:小城镇女性的现实型渴望

正如上文所述,JH 公司的家政经纪人都是长期居住在镇上或县级市的小城镇女性。她们常常用“太穷”“过不上好生活”等与资源匮乏相关的词语描述自己在小城镇的生活,并用“赚钱养家”和“小富即安”表达来沪的“渴望”。32 岁的丽丽和老公在老家都是小公务员,但她认为自己 and 老公每月 2000 元的工资让她“一辈子看不到头……真的太穷了,就很想赚钱”,结婚生子之后,家里的花销越来越多,原先镇上买的小房子也不够孩子和父母一起住。丽丽听亲朋好友说

上海家政行业“能赚到钱”，就想到上海试试，只为赚钱养孩子和父母，“赚出一套老家的大房子”（丽丽访谈资料：20210301）。35岁的小美原先在镇上卖化妆品，但自己的两个小孩上幼儿园，花销太大，入不敷出。听朋友说上海家政行业“来钱多”，小美就来沪当经纪人，希望自己和家人在老家的现实生活能有些改善，过上“小富即安”的生活，她这么描述自己来沪的“渴望”：

我之前是（在老家）做化妆品销售的，看着是挺光鲜亮丽的吧，每天在很高级的店里，其实一点也没有，工资不高还累得要死。我有两个孩子，要赚钱啊，现在孩子的东西都很贵，老家的双语幼儿园一年都得一万块钱，没有钱真的过不上更好的生活，以后还要给孩子存学费、买房子，听人家说家政行业特别赚钱，我就来试试。（小美访谈资料：20201220）

阳子、珍妮和玛丽也都将赚钱养家作为来沪理由，并声称成为经纪人前对未来的想象是“小富即安”。她们的故事展示了小城镇女性“渴望”的现实性特征。首先，小城镇女性相对匮乏的经济资源和未被满足的住房、育儿、医疗、养老相关的再生产需求激发了她们离开家乡到大城市“赚钱养家”的“渴望”。在过度市场化的社会中，满足劳动者所有再生产需求的商品或服务不再以国家福利的方式提供，而是通过货币来购买。劳动者获得再生产保障的唯一途径便是依靠个体劳动，通过“赚钱”来保障个体及家庭的生存。其次，离乡的渴望不仅与她们在家乡作为小城镇女性的现实生活经历紧密相连，而且都是她们经过深思熟虑之后的考量。再次，这种对未来“小富即安”的想象与她们在小镇的现实生活差距并不大，旨在满足她们基于“小城镇女性”的社会地位而资源相对匮乏所激发的再生产需求。以上三点都显示，激发小城镇女性成为家政经纪人的“渴望”具有现实型渴望的特征。可以看出，小城镇女性的现实型渴望由赚钱养家（收入）、小富即安（生活方式）和小城镇女性这一身份认同构成，三者与打工赚钱、满足小城镇家庭再生产需求的道德想象紧密相连。

不过，小城镇女性成为家政经纪人前的现实型渴望不足以满足公司资本无限积累的需要。公司为了获得更多的利润，需要家政经纪人尽可能多地为公司带来收入。公司害怕经纪人满足这些渴望后松懈下来，便设计了一系列制度将她们的现实型渴望改造成脱离小城镇生活和小城镇家庭再生产需求的“理想型渴望”，从而让她们更加积极工作，忍受当下超长时间和超情感负荷的无休止工作，为公司创造更多利润。

五、从“现实型”到“理想型”：渴望的制度化改造

(一) 提成制度与收入不稳定性

公司改造小城镇女性的现实型渴望的制度之一是提成工资制度。提成制使经纪人的工资具有按月波动的不稳定性,公司利用这种不稳定性来浪漫化和理想化美好未来的可能,并让经纪人相信这种可能。提成制是由经纪人工作的中间性决定的。家政经纪人的收入由两部分组成,一部分为底薪(3000元),一部分为提成(每月总业绩乘以20%)。这种计酬方式使家政经纪人的工资忽高忽低。经纪人有时候努力了一个月都没有谈下业务,只能拿3000元底薪,有时候突然谈下了较好的业务,获得月收入50000元。据作者对20名经纪人收入的统计分析,其月工资在3000~30000元波动。经纪人年收入因人而异,也无规律可循,根据统计数据加上预估,年收入为8万元~30万元。同一位经纪人的月收入和年收入存在巨大波动,家政经纪人之间的收入也存在巨大差距。在作者开展田野观察的20位家政经纪人中,有1人年收入为30万元,1人年收入为20万元,6人年收入为9万元,其余12人年收入在11~15万元。

提成制所带来的收入不稳定性,让收入难以预期,容易引起人们对于收入的预期误差,做出与现实不符的收入预期。这具有双重面向,从消极层面看,它意味着风险(谈不到业务,只有底薪),从积极层面看,它也意味着机会(谈下高价单,获得百万年薪)。家政公司避而不谈“不稳定”的风险面向,反而通过各种积极叙事来凸显不稳定的积极面向,让经纪人做出脱离现实的乐观预期。经理苏菲娜在每天的早上会上不断强调“拼搏”“梦想”和“奋斗”会带来“机会”,她总是带领经纪人大喊,“没有条件,就创造条件……唯有奋斗才让我们勇夺第一,抓住机会,勇夺高单,抓住机会,年薪百万!”(苏菲娜访谈资料:20210403)这些口号在个人努力与工资无限增长之间建立简单的因果联系,并鼓励经纪人努力工作来实现她们对于未来无限可能的想象。由于收入按月波动,且没有上限,便造成了收入可以无限上涨的假象。苏菲娜通过这些乐观叙述来建立个人能力与高收入预期之间的关系,通过激发个体的工作积极性来提高经纪人对收入的期待,将她们的“渴望”从“赚钱养家”转变成“百万年薪”。

公司还会利用各种符号来凸显不稳定的积极面向,鼓励经纪人依靠“运气”,抓住致富“机会”。例如,公司通过摆件陈列、统一电脑桌面、录视频喊口号等方式,在工作的许多细微之处打造浓厚的招财氛围,创造无孔不入的“好运”

气息,以帮助经纪人相信:在运气的加持下,自己可以实现年薪百万的理想。JH公司经纪人的工作空间中充斥着各种招财摆件。从前台50cm高的金色招财猫开始到走廊和经纪人所在的长桌,每至一处都可以看到向你招手的金色招财猫,在每位员工的工位上也有小型招财猫、财神爷、“马上有钱”等摆件,全公司共有25只形态各异的招财猫。此外,公司还悬挂着3个“招财进宝”的中国结。公司对员工电脑桌面也做了统一设置,均使用“招财进宝”字样配以元宝图案的桌面,潜移默化中强化员工对于高收入的乐观期待。小许经理解释,这些设置都是为了说服经纪人依靠“运气”和抓住“机会”努力工作。

这个摆件是我们在公司一开始布置的时候就买的,放在每个人的位置上就是想激励大家,靠自己的双手创造财富,时时刻刻要记住像招财猫一样招财。(小许访谈资料:20211001)

在招财氛围和“好运”气息的影响下,经纪人也倾向于通过这些符号进行自我暗示,形成脱离现实的收入期待。她们在聊天或日常工作过程中总会祈祷自己获得“好运”。经纪人小麦特意从普陀山求了一个财神爷放在她的电脑边,没事的时候就会用纸巾擦她的财神爷。

财神爷保佑我开出高单……我把财神爷请回来了,保佑我发财,这个是普陀山的师傅开过光的,几百块呢,然后我又捐了几百块钱当香火钱,一共花了差不多六百,希望能开个高价单。(小麦访谈资料:20201225)

除了小麦,其他经纪人也都不约而同地购买了各种“转运”物件,利用这些符号来建构对不稳定收入的积极解释。她们将收入的不稳定性解释为“运气”,并相信不稳定性中蕴含着获得百万年薪的机会。对运气的依赖是人们面对不稳定性时形成的积极应对策略,而对收入的乐观预期则脱离了现实。从以上可以看出,提成制使经纪人难以对自己的真实收入形成清晰和准确的认知。忽高忽低的收入加上公司的乐观叙事,使得经纪人容易乐观地对未来做出积极的预判,也容易形成投机心理,认为只要靠自己的努力,再加上运气加持,就可以获得大单,获得高收入。在提成制和收入不稳定性的影响下,家政经纪人们以赚钱养家为特征的现实型渴望逐渐朝着以百万年薪为特征的理想型渴望转变。

(二) 体验制度与中产生活方式培养

公司将小城镇女性的现实型渴望改造成理想型渴望的第二个重要制度是员工体验制度。JH公司的员工体验制度旨在让经纪人体验大城市中产阶层的消费文化和生活方式,借此激发出她们对这种消费文化和生活方式的“渴望”,从而替代过去植根于小城镇的消费文化和生活方式。同时,公司也使用“成为主人”和“取悦自己”的话语来改变经纪人对“美好生活”的定义,将她们立足于小城镇消费文化和生活方式的现实型渴望改造成脱离原先小城镇女性的生活经历、趋向大城市中产阶层消费文化和生活的理想型渴望。

JH公司领导层经常为经纪人提供免费的体验机会,主要包括发放体验券、优惠券、代金券或直接邀请她们一起参加某些上海中产阶层热衷的消费活动,如免费光顾最受上海中产阶层欢迎的音乐酒吧、电影院、台球室、按摩院和美容院,等等。公司提供的这些免费体验机会对于来自小城镇的家政经纪人是新奇、前所未有的。蒂娜、可可和小娅等多名经纪人提到,如果不是公司提供免费的体验机会,她们平时根本不会参加这些活动。这些体验就像是一把钥匙,打开了她们“渴望”的潘多拉之盒,开启了她们对大城市消费和生活的渴望。30岁的经纪人索菲亚描述了她如何在公司的员工体验制度下开始将上海中产阶层的消费文化和生活方式作为自己渴望的生活方式。

副总第一次邀请我们一起按摩,说她请客,我就觉得:哇,老板好好。我自己休息时是不会去按摩的,感觉没必要,就是她喊才去的。她和我们说钱就是应该用来让自己多接触新事物,钱没有消失,它只是换了种方式陪在你身边……之前经理喊我陪她去打台球,有个双人代金券。我还挺不好意思的,不过玩得很开心,我以前从来没玩过,下次准备再去玩玩。(索菲亚访谈资料:20210802)

公司不仅通过体验制度来激发经纪人对上海中产生活的渴望,还通过各种方式来培养经纪人的消费习惯,诱导她们购买一些上海中产阶层热衷的消费品,强化她们对上海中产生活的渴望。首先,公司会以新潮好玩等理由引导经纪人使用小红书等她们过去在小城镇不曾使用的软件,并推荐经纪人关注此类软件上教新手化妆和日常穿搭的热门用户。公司经理还会在日常生活中有意和她们讨论相关内容,引导经纪人使用这些用户推荐的名牌化妆品和服饰。其次,公司会组织名牌化妆品的团购,提供比商场略低的价格,激发经纪人的购买欲望。家

政经纪人杰西卡提到公司这些体验制度对她产生了很大影响。

我在老家从来都不关注小红的任何用户,更不会购买兰蔻、娇兰和迪奥这些奢侈化妆品,但因为公司的推荐和组织的团购进行了尝试,从此一发不可收拾,每个月的工资基本都花在这些名牌化妆品上,并且总是告诉自己要多赚钱来买这些商品。(杰西卡访谈资料:20210506)

最后,公司还会在经纪人培训中不断美化大城市中产阶层的消费文化和生活方式,并鼓励经纪人追逐这些消费文化和生活方式。公司用“成为主人”和“取悦自己”的话语来建立这些生活方式的合法性,并在培训中反复强调其积极的意义和价值。在经纪人的培训课上,公司专门设立了一节课用来培养经纪人的新生活方式。培训老师凯特在这节课上说道:

要想真正成为这个城市的主人,成为工资的主人,就应该多尝试新的生活方式,融入城市。什么是好的生活方式?就是学会精致,买一些“无用”但能让自己开心的东西……只有真正改变生活方式,钱才赚得有意义。(凯特访谈资料:20211108)

在公司制度的影响下,家政经纪人逐渐抛弃她们作为小城镇女性时的生活方式,转而在心中种下对大城市中产阶级消费文化和生活方式的渴望种子。这种渴望和她们的现实生活是脱节的,因为她们的工资仅够支付她们偶尔体验这些消费和生活方式的花销,而不能长期支撑她们真正过上大城市中产阶层的生活。作为理想型渴望的重要内容,对大城市中产阶级生活的向往成为她们工作的重要动力,激励她们更加努力地工作,更加牢固地将她们裹挟在超时长和高强度的工作中。

(三)表彰制度与榜样叙事

公司将小城镇女性的现实型渴望改造成理想型渴望的第三个重要制度是表彰制度。在小城镇女性成为家政经纪人之前,她们现实型渴望的基础是小城镇女性的社会地位和身份认同。当她们成为经纪人之后,家政公司便利用各种榜样叙事和表彰制度来形塑她们的新身份——家政白领,从而维持她们面对辛苦工作的积极性。

公司所利用的第一类榜样叙事取材于公司总经理王女士。JH公司在培训、表彰大会和日常例会中总是让经纪人学习王女士的创业故事。公司精心设计了王女士的故事,重点强调两个方面的内容。一是强调王女士同为小城镇女性的出身,以此引发经纪人的共情和代入,二是强调王女士如何雄心勃勃,通过个人努力实现阶层跃升,成为上海中上阶层,以此引发经纪人的向往和模仿。培训师小雅特意强调了王女士个人的抱负以及对财富和城市生活中产生活的强烈渴望所发挥的作用,掩盖了王女士通过婚姻获得财富和阶层跃升的事实。培训师试图让经纪人相信,努力工作才是她们在未来实现阶层跃迁的唯一途径。此外,培训师在叙事中不断贬低经纪人的小城镇女性身份,将小城镇女性对家庭事务的投入描述为传统和落后的,同时将小城镇女性赚钱养家和小富即安的现实型渴望贴上“小格局”的标签。在贬低小城镇女性道德想象和身份认同的同时,培训师不断加强高抱负和努力工作如何作为城市中产白领的美德,从而加强经纪人对财富和阶层跃升的渴望。

公司所利用的第二类榜样叙事取材于经纪人中的“业绩明星”。这类榜样叙事也与公司的表彰制度紧密相连。JH公司每月都会对经纪人的业绩进行排行,评选出业绩最高的经纪人,并通过隆重的表彰大会让其享受明星般的待遇。公司还会挑选一些业绩明星的故事进行再创作,录成视频在家政经纪人的培训中反复播放。其中包括小田老师自豪地讲述如何成为“家政白领”的《打工妹到家政白领的逆袭之路》和小麦老师否定旧经历、展望“年入百万”新希望的《经纪人故事》。

我是小麦老师,来自安徽阜阳。从前我开过小店,当过售货员、前台,可是经济不景气,老公浑浑噩噩,赚不到钱,日子过得没有滋味。直到来到JH公司,做了家政经纪人,专业老师为我的职业引路,公司给了我黑暗时的依靠,不断增长的工资让我看到新的希望。来JH公司,做家政经纪人吧。我是家政经纪人,我要年入百万!(小麦访谈资料:20201201)

除了制作“家政白领”的视频,公司还会在表彰大会现场利用经纪人之间的比较和竞争,制造出“人人每月都能做到7万业绩”的假象。如果经纪人每月稳定获得7万业绩,则年收入可以达到约20万元。但据作者观察,经纪人每月稳定获得相同高收入的概率极低。受提成制的影响,经纪人的收入极其不稳定,忽高忽低,难以预期,持续每月7万业绩几乎是不可能的事。但表彰大会一方面给

予业绩明星短暂的优越感和成就感,激发其对自己未来每月收入的乐观预期,另一方面则通过向其他经纪人展示业绩明星的成绩引发经纪人之间的相互比较和模仿,激发所有人对未来收入的乐观预期。每月月底的颁奖大会上都重复这样的场景——经理号召经纪人学习业绩明星。

聪聪本月取得了7万元业绩,完成15单生意。她来公司的时间并不长,能取得这样的成绩非常可喜可贺,也是我们所有人的榜样。(小宋访谈资料:20211205)

在颁奖大会上,经纪人聪聪则应邀演讲,鼓励其他经纪人争取“年薪百万”,和她一起向“家政白领”迈进。业绩明星拿着总经理亲自颁发的500~1000元的现金红包,在所有经纪人羡慕的目光中与总经理合影留念,并将一筐公司准备好的50~200元的红包撒向其他经纪人。这一呼声不断、高潮迭起的狂欢,就像是不断巩固“人人每月都能做7万业绩”的仪式,一遍一遍地说服着在场的所有经纪人。在比较之中,其他经纪人的好胜心被调动起来,“我这个月业绩才三万多,她竟然七万,人比人,真的吓死人”,“我也想要这么多奖金,双十一拼了”。可可表示,本来她没有信心能够拿到每月2万元收入,也怀疑自己是否能实现年薪百万,但在业绩明星的刺激下,她开始相信自己也能完成相同的业绩。“累的时候就告诉自己,赚钱赚钱,完成这单业绩就来了,我们这行只要你肯付出,赚的还是多的!人家青青都赚到十万,我也能!”(可可访谈资料:20210520)她提到能赚10万的青青虽然已经离职,却是经纪人口口相传的传奇。但作者访谈公司管理层后了解到,青青第1个月谈了几个大单,赚了10万元,但第4个月的收入只有3000元,这之后青青因为心理压力过大便申请了离职。然而,管理层并不愿意告诉经纪人全部真相,而是任由“月赚10万”的故事流传,激发经纪人对自己月收入的乐观预期。

通过王女士和业绩明星的榜样叙事,公司改变了现实型渴望中基于小城镇女性社会地位和生活经历形成的道德想象和身份认同,打造出家政白领这一脱离小城镇生活的新身份;而家政白领这一新身份与阶层跃迁的道德想象有关,体现了理想型渴望的非物质层面。借由仪式般的表彰大会,公司通过给予业绩明星短暂的优越感和成就感来激发她们的信心,打造其对自己月收入的乐观预期,同时利用经纪人之间的比较和竞争,说服其他经纪人相信年薪百万的可实现性,接受理想型渴望的物质层面,激发她们模仿业绩明星为实现年薪百万而努力工作。

六、“渴望的制度化改造”中的经纪人主体性

通过提成制、体验制和表彰制,公司将经纪人原来以赚钱养家、小富即安和小城镇女性身份认同为主要特征的现实型渴望改造成以年薪百万、大城市中产生活和家政白领身份认同为主要特征的理想型渴望。改造的效果是经纪人积极工作、忍受当下工作的辛苦,从而实现对自己的劳动控制。在整个过程中,经纪人不是被动参与,而是主动地参与对自身的改造,其主体性体现在两个层面:一是她们主动地为自己的理想型渴望努力工作,忍受辛苦;二是她们主动建构了一套勾连理想未来和辛苦现实的文化解释,将公司对自身的劳动控制合理化(见图1)。

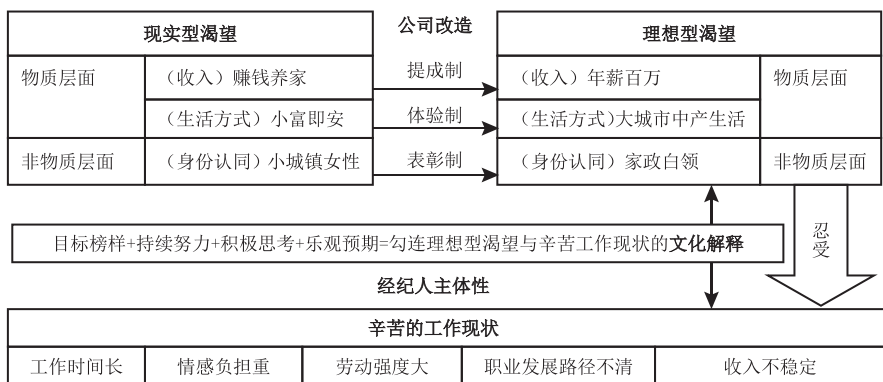


图1 “渴望的制度化改造”机制

(一)理想型渴望与对“辛苦”的忍受

当家政经纪人满怀理想型渴望时,她们会主动地为实现“渴望”而忍受当下劳动的辛苦,持续不断地为公司带来收入。首先,经纪人需要每天忍受16—18小时的超长工作时间。她们的工作和生活之间没有边界,在中午30分钟的吃饭时间里仍然要在电脑上回复客户,睡眠以外的时间全部被工作占据,在睡觉前和洗澡中还经常会接到客户或家政工的电话。即使在休息日,她们也依然要随时查看手机和回复客户电话。多数家政经纪人会1—3个月持续工作,主动不休息。经纪人小可表达了她主动不休息的原因:

为了多获点业绩,怎么舍得休息呢?我来这里上班从来没有休息过一天,休息躺在宿舍里也在一直想,我的客户怎么办啊,这个月的业绩怎么办,所以我干脆不休息。(小可访谈资料:20210123)

第二,经纪人承受着高度的情绪和心理压力。她们既是销售也是售后客服,同时要为客户和家政工提供大量情感劳动。“哄了阿姨哄客户”、“操碎了心”是她们对销售劳动的形容。在售后客服劳动中,经纪人则成为客户和家政工的中间人,协调二者的关系,解决二者的纠纷。尤其在家政工和客户之间出现矛盾时,经纪人要为两边提供情感支持。她们往往成为替罪羊,成为两边负面情绪的发泄对象。用她们自己的话说,就是“夹心饼干,两边戳洞”。此外,由于提成制和表彰制,经纪人时刻要承受业绩期望和不稳定收入不一致带来的心理压力。一旦业绩排名较低,她们就会将问题归咎于自身,产生愧疚感和羞耻感。经纪人珍妮5月业绩排名较低,但她没有抱怨公司,反而激励自己更加努力工作。她日日主动工作到23点,理由是“有的时候不是别人逼你,而是你看你的同事做那么多的业绩,你就没脸回去睡觉”(珍妮访谈资料:20210427)。

第三,经纪人忍受着高强度的工作节奏。家政经纪人为了签下尽可能多的订单,一天内要同时兼当不同订单的销售和售后客服,需要在短时间内快速切换身份,因此劳动强度很大。在超时长和高强度的工作下,她们的身体健康岌岌可危。80%的经纪人提到自己有慢性疾病,如高血压、眼部疾病、颈椎病、睡眠问题,等等。但经纪人玛丽表示带病也要工作。

最近真的是浑身都疼,坐得太久了很难受……我也一直没有休息……经理让休息的时候也不休息。(玛丽访谈资料:20210505)

第四,经纪人面对着模糊的职业发展路径。在家政公司中,没有人能说清家政经纪人的职业发展路径,也没有任何相关培训。家政公司的管理者极少从经纪人中提拔。“家政白领”只是公司造出来的一个抽象概念,暗示着经纪人永恒的打工者身份。

第五,面对不稳定的收入,经纪人主动接受了积极叙事,乐观地预期自己未来的收入。如上文所述,其月收入通常在3000~30000元之间,偶尔出现月入5万元或10万元的情况。经纪人月收入波动较大,常出现上月收入为3万元,下月收入跌至3000元的情况。年收入也因人而异,无规律可循。这种差异使经纪

人难以对自己的收入进行理性计算。许多经纪人在业绩低谷时都渴望在下个月获得高业绩,并且在公司积极叙事和表彰制下乐观地相信自己能够做到。经纪人琳达这三个月的收入分别是3000元、8000元和3000元,但她将这三个月的低收入归因为“运气太差”,认为只要足够努力,等运气一来,就会获得高收入。

赚钱赚钱,完成这单,高业绩就来了,这行只要你肯付出,赚得还是多的!每天就跟自己说加油加油……坚持。(琳达访谈资料:20210505)

实际上,如果我们将经纪人年收入按照预估的浮动区间除以她们工作区间,可以发现家政经纪人的时薪在15~45元之间。如果她们被客户投诉,当月收入还会被扣去20%。除此之外,她们在售后客服中投入的时间和情感没有经济回报,属于无酬劳动。经过一系列统计分析和理性计算会发现,经纪人的收入并不像她们预期的那般美好。但经纪人不会这样计算自己的收入,她们在公司制度的影响下,每天都期望下一单获得高收入,对自己的未来抱有乐观的预期。从以上五点可以看出,经纪人的理想型渴望是她们忍受当下辛苦的动力。作为一种不同于理性计算的价值观,脱离现实的理想型渴望贯穿于经纪人的销售和售后客服劳动中,发挥着重要的作用。它让经纪人形成了一种忍受当下辛苦、将关注点转移到美好未来的观念,公司正是利用这套观点对经纪人实施劳动控制,确保经纪人主动地参与对自身的劳动控制。

(二)勾连理想与现实的文化解释

经纪人主动参与渴望改造过程的另一个体现是,形成了一套勾连残酷现实和美好理想之间的文化解释。在这个解释中,目标榜样、持续努力、积极思考和乐观预期等要素共同作用,帮助经纪人建立实现理想型渴望的信心(见图1)。经纪人用这套解释来说服自己在面对理想和现实的巨大落差时选择积极工作而非放弃。而那些无法形成这些文化解释的经纪人则会被公司制度筛出去。根据JH公司规定,连续三个月达不到每月最低业绩45000元的经纪人就会被劝退。公司也会鼓励无法适应这套管理制度的经纪人“主动离职”。在作者开展田野观察的一年中,少数人被劝退或“主动离职”,大多数人在这套文化解释中为理想和现实之间的落差找到了合理性。

文化解释的第一个要素是目标榜样。公司的表彰制度与榜样叙事已经为经纪人确立了“目标榜样”。经纪人在总经理王女士的故事中看到了从小城镇女

性跃升为大城市中产的可能,在优秀经纪人故事中看到了从“打工妹”到家政白领的逆袭之路。在相互比较和竞争的表彰大会上,经纪人看到了业绩明星的荣耀和成就,以及“人人每月都能做到7万业绩”的幻象。这一系列榜样叙事让经纪人在辛苦的现实看到了实现未来目标的可能。

第二个要素是“持续努力”。指导当下行为是“渴望”的内涵之一,而理想型渴望对经纪人当下行为的影响不仅表现在使其忍受忽高忽低的收入、超长的工作时间、沉重的情感负担和劳动强度,主动加班争取业绩,还激发出她们的潜能,使其在工作中寻找到适应辛苦现状的策略,包括寻找一套有效沟通的话术模版,模糊客户与家政工之间矛盾的焦点,以及隐藏部分信息来加快匹配的流程,等等。这些策略都属于经纪人在现实中进行的“持续努力”。

第三个要素是“积极思考”。面对现实的辛苦,经纪人会在道德文化中获取资源,寻找“积极意义”,得出“现实的残酷是通往未来幸福的必经之路”的结论。她们会用“吃得苦中苦,方为人上人”和“天将降大任于是人也,必先苦其心志”等名言来描述她们残酷的工作状况和理想型渴望之间的关系。经纪人认为残酷的现实能够提高自己的能力,而这些能力是帮助自己通达理想的必要因素。例如上文提到的沟通困境,经纪人认为突破困境过程中所寻找到的话术模版便是自己情商和沟通能力提高的表现;而在解决多重身份冲突过程中所找到的模糊客户与家政工之间矛盾焦点的策略,则是自己人际关系处理能力提高的体现。此外,她们认为自己在调适过程中也提高了时间管理能力。总而言之,经纪人使用“积极思考”调适着理想和现实之间的落差,认为所有调适都带来了积极的结果——自己的“成长”和“能力的提升”,并坚信这些积极的结果一定会带领她们在未来获得回报。经纪人蒂娜的解释便体现了以上逻辑。

我说不出具体的什么,但是感觉自己能力比以前提高了,想问题啊,为人处世什么的。其实这份工作吧,真的能让人成熟、成长。什么样的人都有,家政工都是最下层的人,客户呢又是有钱人,互相理解。工作强度大也挺逼人提高的,有好处。我现在做事都会列计划,思考清楚,而不是瞎做,那都太不成熟了。(蒂娜访谈资料:20210403)

第四个要素是“乐观预期”。在提成制中,公司通过积极叙事和符号标语来凸显不稳定的积极面向,让经纪人对收入作出脱离现实的乐观预期。这种乐观预期被经纪人所接受,用于解释现实生活的各个方面。她们用自己在“已经发

生的改变”中所获得的满足感和成就感,来补偿当下为未来幸福而付出的努力和代价。换言之,她们基于自己已经发生的改变中获得的甜头,建立了“未来也会更好”的信心。这些已经发生的改变恰恰是公司通过员工体验制度培育的城市中产阶级消费习惯和生活方式在她们身上的体现。经纪人所获得的满足感和成就感也正是从“家政白领”身份中短暂获得的优越感。当公司的员工体验制度和生活方式培养发生作用时,她们也会短暂感受到跨越地区和阶层所带来的幸福。经纪人小吴表示,虽然工作辛苦,但每次过年回老家时,亲戚朋友对她外表的赞誉让她有莫大的满足感。这种满足感也强化了公司在她身上所打造的对中产阶级消费和生活方式的渴望,使她相信,只要努力,这种生活方式在未来具有实现的可能性。

我上次回家穿的一件新的大衣,大家都羡慕我,说我穿得很洋气,洋气就是时尚的意思,在老家没见过,说我这一身穿得像上海人,不像湖北人了,“像上海人”就是很好啊,谁不想做上海人。我妹还问我在哪里烫的头发,我说上海的发型师做的,很专业,这个发型师还是经理推荐给我的,她说上海真好,就应该来上海打工。(小吴访谈资料:20200721)

以上四个要素叠加,造就了经纪人对未来实现年薪百万、大城市中产生活和家政白领等理想型渴望的信心,也使经纪人在辛苦的工作现实和美好的未来想象之间建立了联系。这套文化解释是经纪人主动参与“渴望的制度化改造”的体现,也是她们勾连辛苦现实和美好理想的主体性表达。借助这套文化解释,公司通过一系列制度设计所改造而成的理想型渴望内化为她们对待劳动和生活的价值观。正是基于这套价值观,经纪人在面对现实与理想之间的落差时仍然选择积极工作,帮助公司完成对自己的劳动控制。

七、结 论

本文使用“渴望的制度化改造”这一理论框架,探讨了家政经纪人围绕小城镇生活形成的现实型渴望如何被公司的提成制、体验制和表彰制改造成脱离现实生活的理想型渴望,从而处于劳动控制之中。渴望的制度化改造过程也是经纪人“渴望”的变化过程,即从以赚钱养家、小富即安和小城镇女性身份为特征的现实型渴望转变为以年薪百万、大城市中产生活和家政白领身份为特征的理

想型渴望。这两种“渴望”的区别在于:现实型渴望是小城镇女性在成为家政经纪人之前,因相对匮乏的经济资源和未被满足的再生产需求而形成的。不管是赚钱养家还是小富即安都与小城镇女性所面对的现实非常接近,也是她们对现实经过理性分析后做出的未来规划。但现实型渴望旨在满足经纪人在进入家政公司之前的“需求”,并不能最大程度地为资本增值服务。为了获得更多的利润,家政公司通过一系列制度将其改造成理想型渴望。理想型渴望是一种对脱离经纪人现实生活的非理性想象,是由公司精心设计的制度激发出来的渴求。其中,提成制利用了收入的不稳定性,通过积极叙事和文化符号引导经纪人对收入的乐观预期和投机心理,形成对年薪百万的渴望;体验制则通过鼓励经纪人消费和体验大城市中产生活而诱发她们对这种生活的向往;表彰制和榜样叙事不仅为她们树立了目标榜样,同时也通过相互比较来打造她们对家政白领这一身份的认同。这三种制度都通过激发经纪人的工作积极性,让她们在理想型渴望的指导下以更高的热情投入工作,从而更好地为资本积累服务。本文也展现了家政经纪人如何参与到这一改造过程中,即她们如何在理想型渴望的引导下忍受当下辛苦的工作状况,并形成一套文化解释来合理化现实和理想的差距,实现自我剥削。

“渴望”作为一种劳动控制方式,在经纪人劳动中具有普遍性。由于经纪人劳动的中间性特征,其对提成制的依赖区别于其他使用计件制和计时制的劳动,而其高自主性特征又决定了其劳动控制往往更加依赖对个体内心“渴求”的操纵。不过,相比房产和保险经纪人,家政经纪人具有两个特殊性。一是工作中增加了售后客服的无酬劳动。房产和保险经纪人销售的是“物”,一旦将房产和保险卖出,工作即结束。而家政经纪人销售的是与家政工无法切割的照料劳动,即使签单结束,经纪人还要协调家政工与客户在服务过程中的矛盾,工作强度高、情感压力大,却没有报酬。这使家政经纪人比房产和保险经纪人更加“心累”,因此公司更加依赖改造经纪人的内心“渴望”来实施控制。二是家政行业的高度女性化。家政经纪人中小城镇女性的比例较高。公司打造“渴望”的过程利用了女性消费对其生活方式和身份认同的影响,通过让她们体验新的消费方式来打造她们对大城市中产生活的向往,并利用同为女性的“家政白领”的阶层上升叙事来实施劳动控制。

打造“渴望”与“老板游戏”“黑手变头家”和“以自我为企业”的劳动都不同(谢国雄,1989;郑广怀等,2015;严霞,2020)。创业神话的前提是经济腾飞和社会中存在大量向上流动的机会,部分打工者确实可能成为“老板”;工程师等“以

自我为企业”的劳动者实现抱负的可能性也很高。但经纪人难以真正获得年薪百万,过上大城市中产生活。公司所打造的理想型渴望是非现实的,只存在于对未来的虚幻想象中旨在让经纪人忍受当下的辛苦。打造“渴望”利用的是人们心中的渴求和有关美好/幸福的道德想象,即使在下行的经济和社会环境中也能发挥作用。

最后,“渴望的制度改造”反映了人们今天面临的一个普遍的劳动现象:那些反映个人倾向、偏好和需要的有关未来状态的价值观念,在不知不觉中被资本利用或重塑,从而为资本的增殖服务。在今天的社会中,资本广泛地影响着社会生活的方方面面,也形塑着人们的劳动伦理和有关美好/幸福的道德想象。达菲认为,“渴望”与整个社会资本积累逻辑的意识形态具有重要关系;在这种逻辑的影响下,现实中的成本和风险都转移到劳动者身上,很少人能够成功,大部分劳动者沦为廉价劳动力(Duffy,2017)。利用当下与未来之间的不确定性,资本可以通过重塑人们的认知源源不断地获得廉价劳动力和剩余价值。此外,这种资本积累的意识逻辑也在不断地侵蚀人们的日常生活。贝兰特(Lauren Berlant)提出,在西方社会中,当今市场的新自由主义原则已经逐渐侵入人们社会生活的各个方面,人们的工作和生活中出现了一种“残酷乐观主义”(cruel optimism),即人们通过对未来自我发展的向往来缓解当下在工作或生活中的痛苦,通过投资个人的人力资本来回应当下不稳定和不确定的生活(Berlant,2011)。这种通过向往美好未来以忍受当下工作或生活痛苦的方式未必能有效改善人们当下的生活境况和社会现实中的不平等,反而可能为当下的残酷境况和现实中的不平等提供合法性,让人们认同市场社会中的资本控制。本文提出的“制度化渴望劳动”为剖析这些权力关系和控制提供了一个工具,为反思当下社会中人们的工作和生活提供了一种新的可能。

参考文献:

- 陈纯菁,2020,《生老病死的生意:文化与中国人寿保险市场的形成》,魏海涛、符隆文译,上海:华东师范大学出版社。
- 陈龙,2020,《“数字控制”下的劳动秩序——外卖骑手的劳动控制研究》,《社会学研究》第6期。
- 黄岩,2012,《工厂外的赶工游戏——以珠三角地区的赶货生产为例》,《社会学研究》第4期。
- 贾文娟、颜文茜,2022,《认知劳动与数字标注中的劳动控制——以N人工智能公司为例》,《社会学研究》第5期。
- 贾文娟、钟恺鸣,2018,《另一种娱乐至死?——体验、幻象与综艺娱乐节目制作过程中的劳动控制》,《社会学研究》第6期。
- 梁萌、李坤希、冯雪,2022,《资本之矛与劳工之盾——我国家政工情感劳动的本土化模式研究》,《社会学

研究》第2期。

盛思鑫,2010,《组织、工作与情感异化——一项对厦门保险代理人的调查》,《社会》第2期。

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》,《社会》第6期。

吴清军、李贞,2018,《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》,《社会学研究》第4期。

肖索未、陈宗仕、杨伊萌,2023,《管理型中介:家政劳动力市场的中介控制研究》,《社会学研究》第4期。

谢国雄,1989,《黑手变头家:台湾制造业中的阶级流动》,《台湾社会研究季刊》第2期。

严霞,2020,《以自我为企业——过度市场化与研发员工的自我经营》,《社会学研究》第6期。

赵磊、韩玥,2021,《跨越企业边界的科层控制——网约车平台的劳动力组织与控制研究》,《社会学研究》第5期。

郑广怀、孙慧、万向东,2015,《从“赶工游戏”到“老板游戏”——非正式就业中的劳动控制》,《社会学研究》第3期。

Anglin, Paul M. & Richard Arnott 1991, "Residential Real Estate Brokerage as a Principal-Agent Problem." *The Journal of Real Estate Finance and Economics* 4.

Appadurai, A. 2004, "The Capacity to Aspire: Culture and the Terms of Recognition." In Vijayendra Rao and Michael Walton (eds.), *Culture and Public Action*. Stanford, California: Stanford University Press.

Arnold, Michael A. 1992, "The Principal-Agent Relationship in Real Estate Brokerage Services." *Real Estate Economics* 20.

Baryla, Edward & Leonard Ztanano 1995, "Buyer Search Duration in the Residential Real Estate Market: The Role of the Real Estate Agent." *Journal of Real Estate Research* 10.

Benjamin, John D., G. Donald Jud & G. Stacy Sirmans 2000, "What Do We Know about Real Estate Brokerage?" *Journal of Real Estate Research* 20.

Berlant, Lauren 2011, *Cruel Optimism*. Durham: Duke University Press.

Bessy, Christian & Pierre-Marie Chauvin 2001, "The Power of Market Intermediaries: From Information to Valuation Processes." *Valuation Studies* 1.

Brastow, Raymond T., Thomas M. Springer & Bennie D. Waller 2011, "Efficiency and Incentives in Residential Brokerage." *Journal of Real Estate Finance and Economics* 45.

Braveman, H. 1974, *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.

Burawoy, M. 1979, *Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.

——— 2012, "The Roots of Domination: Beyond Bourdieu and Gramsci." *Sociology* 46(2).

——— 2019, *Symbolic Violence: Conversations with Bourdieu*. Durham and London: Duke University Press.

Duffy, B. 2015, "Amateur, Autonomous, and Collaborative: Myths of Aspiring Female Cultural Producers in Web 2.0." *Critical Studies in Media Communication* 32(1).

——— 2016, "The Romance of Work: Gender and Aspirational Labour in the Digital Culture Industries." *International journal of cultural studies* 19(4).

——— 2017, *(Not) Getting Paid to Do What You Love: Gender, Social Media, and Aspirational Work*. New Heaven

- and London: Yale University Press.
- Edwards, R. 1979, *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books.
- Friedman, A. L. 1977, *Industry and Labor: Class Struggle at Work and Monopoly Capitalism*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Frye, M. 2012, "Bright Futures in Malawi's New Dawn: Educational Aspirations as Assertions of Identity." *American Journal of Sociology* 117(6).
- Haller, A. O. 1968, "On the Concept of Aspiration." *Rural Sociology* 33(4).
- Haller, A. O. & I. W. Miller 1971, *The Occupational Aspiration Scale: Theory, Structure, and Correlates* (2nd edition). Cambridge, Massachusetts: Schenkman Publishing Company.
- Jud, G. Donald 1983, "Real Estate Brokers and the Market for Residential Housing." *Real Estate Economics* 11(1).
- Kuehn, K. & T. Corrigan 2013, "Hope Labour: The Role of Employment Prospects in Online Social Production." *The Political Economy of Communication* 1(1).
- Leidner, R. 1993, *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. Berkeley: University of California Press.
- MacLeod, Jay 2009, *Ain't No Makin' It: Aspirations and Attainment in a Low-Income Neighborhood*. Boulder, CO: Westview Press.
- Mische, Ann 2009, "Projects and Possibilities: Researching Futures in Action." *Sociological Forum* 24(3).
- Saha, L. J. 1997, "Aspirations and Expectations of Students." In L. Saha (ed.), *International Encyclopedia of the Sociology of Education*. Oxford: Pergamon.
- Young, Alford A. 2004, *The Minds of Marginalized Black Men: Making Sense of Mobility, Opportunity, and Future Life Chances*. Princeton: Princeton University Press.

作者单位: 上海财经大学人文学院

责任编辑: 黄燕华