

劳动与姐妹分化^{*}

——“和记”生产政体 个案研究

何明洁

提要: 本文从性别视角出发,借助布洛维“生产政体”理论的分析框架,对服务业女性农民工的劳动过程展开分析,探讨同一家酒楼中女工的内部分裂。劳动者工场之外的社会、文化身份对她们的工场表现有关键作用。资方利用了社会文化传统对女性年龄的社会性别建构及其造成的家庭角色和社会责任的差异,对女性劳动者实施分而治之的管理策略,并得到劳动者自身的认可和响应,导致大姐处于专制型的统治,小妹身处霸权型的管理。

关键词: 女性农民工 劳动过程 服务业

一、劳动过程研究的新近发展

劳动过程研究是马克思揭示资本主义剩余价值生产的关键。劳动过程如何被组织以便劳动力转化为劳动,是马克思主义劳动过程研究的核心问题。20世纪80年代以后,劳动过程研究全面复兴,新的发展趋势逐渐显现,集中体现在三个方面:其一,劳动者主体性回归;其二,重视劳动过程之外的因素对工场政治的影响;其三,服务业的劳动研究异军突起。

(一)“将工人带回分析的中心”

在历时一个多世纪的劳动过程研究中,劳动者主体性的凸显是一个渐进的过程。马克思从生产关系产生阶级对立的角度看待劳资互

^{*} 本文来源于作者的博士论文,在博士论文写作过程中,得到导师景军教授的悉心指导。清华大学社会学系沈原、郭于华两位老师以及美国密歇根大学李静君老师给予了笔者无私的大力帮助。潘毅、欧爱莲(Eileen Otis)、关信平、谭深等学术前辈对本文亦有赐教,在此一并深表谢意!

动, 劳动者在生产和社会中的结构性位置被提炼出来, 形成了一个统一、抽象、剥离了主体性的泛化的无产阶级。

随着资本主义从自由竞争进入垄断时代, 布雷弗曼 (Harry Braveman) 从劳动者主体性的被剥夺入手, 指出垄断资本主义的现代化机械大规模生产使劳动者遭受“概念与执行的分离” (the separation of conception and execution), 劳动者的“去技术化”迫使他们进一步从属于资方 (布雷弗曼, 1979/1974)。

布雷弗曼之后, 爱德华兹继续了对工场技术变革和劳动控制的关注。他通过分析美国 19—20 世纪之间不同规模公司的管理手段, 把工人的反抗与资本控制技术的演变相关联, 劳动者的主体性不仅凸显在技术转型中, 还催生出新的控制方式 (Edwards, 1979)。

如果说前人的研究对劳动者主体性的关注是一种退行性的表达, 布洛维的“生产政治” (politics of production) 研究则开篇就宣称要“将工人带回分析的中心” (bring workers back in) (Burawoy, 1985: 5)。他强调劳动研究中主观因素尤其是工场中政治和意识形态维度的重要性, 用“生产政体”沟通工场内微观政治与工场外宏观政治之间的关系, 开创了劳动过程研究的新篇章。在布洛维看来, 生产政体受劳动过程、市场竞争、劳动力再生产和国家干预四个因素影响, 它们的共同作用形塑了工人斗争的方式和能力, 而后者对劳动过程和生产政体又会形成反作用。于是, 在马克思那里被抽离了主体性的劳动者直接参与到生产政体的形成之中。

(二) 从“工场决定社会”到“社会影响工场”

劳动者主体性的回归必然涉及对主体性形成的追问。事实上, 前者在劳动过程研究中的不断凸显, 同时也是研究者日益重视劳动过程之外的因素对工场政治影响的过程。

传统的马克思主义劳动过程研究秉承“阶级结构决定阶级意识和阶级形成”的模式, 将工场中劳资双方的对立放大为整个社会无产阶级与资产阶级的全面对立, 因而普遍带有一种“工场决定社会”的色彩。托马斯指出, 过去工业社会学的不足是未将工作的社会组织与外在的世界勾连起来。马克思主义“阶级优先” (class first) 的传统使得布雷弗曼、爱德华兹、布洛维等人的劳动过程研究存在共同的局限, 那就是他们构建的社会模型都把阶级当作社会生活和社会行动的基本类别, 其

他类别和组织都由这一基本关系决定或者作为其功能表现,劳动过程是产生不平等的根源(Thomas, 1982: 87—91)。

工场之外社会文化因素的凸显使得“工场决定社会”的传统受到“社会影响工场”取向的挑战。越来越多的研究发现,社会因素同阶级因素一样重要:工场劳资关系不仅受劳动过程作用,外在于劳动过程的、那些过去被看作阶级关系附属的产品从一开始就被资方用于控制工人,比如性别、种族。它们外生于劳动过程,也能在生产过程中被生产和再生产,它们与阶级一起交互建构成为权力关系的基础,同时成为工人反抗的资源(Lee, 1998: 21)。

“社会影响工场”的取向,促使先在于劳动过程而对工场劳资关系施加重要影响的社会因素逐项进入人们的视线,进一步还原劳动者主体性的吁求也愈加强烈。工场中的劳动者不应该只是有行动能力的个体,他的主体性还应该具有性别、种族、文化等个性特征。于是,我们在李静君那里看到了性别角色分工下的劳动者(Lee, 1998),在查克拉巴蒂那里看到了背负宗教等级的劳动者(Chakrabarty, 1989),在翁爱华那里看到了深受东南亚文化传统约束的劳动者(Ong, 1991),等等。劳动者的主体性呈现伴随着资本主义对地球村的全面渗透而变得千姿百态。

(三)服务业时代的来临

“后工业时代”的来临使得服务业得到迅猛发展,由此向传统的劳动社会学提出新的挑战:顾客对劳动关系的影响成为服务业劳动过程研究的核心。大量研究试图回答:工场中劳资双方的博弈、共识的制造、劳动者的身份认同经由顾客的中介会发生什么变化?服务业独特的生产方式对社会生活会产生哪些影响?

莱德纳对快餐业和保险业工作程式的研究,典型地反映了劳动过程研究由工业领域向服务业的扩展。莱德纳发现,在服务业看似纷繁复杂的劳动关系中,资本有另一套确保利润生产的逻辑:它借鉴工厂中程式化管理方式以约束在场各方的行动选择,降低不确定性,增强资本对生产过程的控制力,实际上是泰勒科学管理思想在服务业的延伸。(Leidner, 1993)

本森通过《柜台文化》(Counter Cultures)考察了服务业独特的“劳—资—客”三角关系。她关注文化因素对工场权力结构的作用,发现三方

关系是一个动态过程,任何两方都可以为了一定的利益联合起来与第三方对立,联合或分裂,这取决于特定场景中当事人使用的不同文化含义,比如阶级文化、性别文化。于是,具体的服务情境变成宏观社会力量合纵连横的角斗场(Benson, 1988)。

霍克希尔德对“情感劳动”(emotional labor)的研究开启了服务业研究的新时代。她提出的情感劳动理论揭示了资本通过情感管理制造微笑的事实。如果说在工业时代资方购买的是劳动者的体力和脑力投入,那么到了服务业时代,资本对生产力的定义扩展到了劳动者的私人情感世界,把劳动者的感情也卷入生产过程(Hochschild, 1983)。

中国是一个劳动力大国,劳动过程研究新近的发展为我们考察当前中国的劳工状况提供了新的视角和分析框架。中国有1.2亿农民工劳动力,这一数字目前还在不断增长。从劳动入手研究农民工已有诸多优秀范例,但与城市生活息息相关的服务业农民工却未被专门涉及,其中,女性农民工因其在劳动和就业方面的特殊性又占据了服务业农民工的很大部分。本文聚焦于服务业女性农民工的劳动过程,着力展示在“和记”酒楼个案中,中国社会城和乡的问题、性别之间的差异、性别内部的分歧,以及服务业特殊的生产方式等因素如何有机地融入生产过程,公民身份、性别角色和年龄因素怎样以其特殊的方式参与到劳动力向劳动的转化,而揭示这个转化机制及其折射出的中国社会特点正是本项研究的目的和起点。

二、姐妹分离:“和记”生产政体

本文选取的调查对象“和记”^①是一家总部在C市的全国连锁中餐企业,公司成立于1999年。笔者调查所在的城南店(下文统称“和记”)坐落在C市城南一片餐饮荟萃的繁华区域,自2002年7月开业以来,营业面积已达4500m²,员工近300人。“和记”生意一直很好,是一家吃饭要排队的餐馆。酒楼除人事、财务和办公室基本由C市本地人任职外,其他部门员工大多是四川省内的农民工,女性约占总人数的

^① 遵从学术惯例,调查所在酒楼和文中所有人名均已做匿名处理。

50%，前厅女性比例达 81.4%^①。笔者从 2006 年 1 月起一直与“和记”密切接触，其间数次以实习生身份到“和记”开展参与观察，同女工一起工作、一起生活，对“和记”姐妹形成了比较全面的了解。本文的论证将紧紧基于实证分析。

（一）工场中的“大姐”与“小妹”

“女性农民工”是学界对户籍在农村、进城打工女性的统称，但这个抽象的概念却让我在进入“和记”之初深感疑惑：酒楼的“女性农民工”群体高度分化，不仅体现在从服务员、保洁员、迎宾员到领班、部长、前厅经理表现出的分工和等级差别，还鲜明地表现在“和记”员工的工作和生活方式中——比如管理上，有的部门禁声慎言，有的却鼓励“展现自我”；生活中，有的女工克勤克俭，有的却把享受生活视为工作的动力。“和记”女工在处理与资方、与顾客、与家人和对未来的各种关系中表现出种种明显差异。

随后笔者注意到，“和记”女工普遍使用两个极富年龄感的称谓互称：“大姐”和“小妹”。进一步的观察让我发现，这两个看似平常的称呼不仅是一种人际指称，而且具有划分劳动者阵营的效力。

“大姐”和“小妹”的差异首先指向年龄：前厅数据显示，保洁大姐平均年龄 35.4 岁，小妹平均 21.1 岁，两者相差 10 多岁，已可算作两代人。基于年龄的差别，“大姐”和“小妹”在女性角色和外貌谈吐上形成鲜明对比。大姐普遍已婚，大多数都做了母亲，青春不再。她们衣着俭朴，稳重成熟，访谈时往往顾虑重重，欲言又止。小妹多数未婚，打扮时髦，性格活跃，与之交谈，她们很少掩饰自己的感受，快人快语。另外，“大姐”与“小妹”之分似乎与部门分工也有联系。大姐集中在三个后台部门：前厅保洁部、后厨洗碗组和卫生组。小妹主要在前厅营业、服务、传菜和收银四个部门。大多数女工对自己应该和可以从事什么工作心里有数，劳动者的性别身份与分工相互强化。笔者从收银台转岗保洁部，竟被相熟的朋友改口称“大姐”。在他们眼中，大姐负责保洁，做保洁的就是大姐，因此不管对方实际身份如何，统统都是“大姐”。同样，有的

^① 女性农民工集中在前厅的营业部、收银台、服务部、传菜部、保洁部；后厨女性员工较少，集中在洗碗组和卫生组。文中所有“和记”数据除特别说明出处的，均基于 2006 年 8 月底笔者对前厅开展的 1/2 员工抽样问卷调查。

“小妹”虽已结婚生子，但因为她们干的是“小妹的活”，照旧还是“小妹”。

“大姐”和“小妹”的阵营是劳动者自然形成的，资方对此表现出清醒的认识。管理人员通常这样描述“大姐”：“她们的稳定性更大，做事更踏实，更在乎工作。就算工资比不到服务员，只要能做得长，她还是会的下去。她们结了婚，约束自己的能力也强些”（0802L）。而部长、领班们谈论“小妹”的口吻，就像小学老师对待学生的语气：“现在的小女娃娃，年龄都太小了，她们自己表现出来确实也是小孩子。虽然她们很单纯很活跃，但是有些东西暴露得很快，你可以针对她的一些东西帮她改”（0803L）。

资方对“大姐”和“小妹”的描述让笔者意识到，充满年龄感的称呼体现出的差异无法完全用年龄涵盖，因为其背后连带着一整套角色期待和行为规范。它牵涉劳动者自我定位，影响工作分配，还表达了包括顾客、资方和工友在内的他者认知。为人妻子、母亲的大姐被期待以家庭为重，有责任心，忍耐、沉着。她们认真踏实的作风受到资方赏识，却因在家庭负担、就业机会方面的弱势受制于人，导致针对她们的管理简单直接，发号施令多于说服教育。年轻小妹在婚前相对自由，资方针对其年少单纯的特点，采取“管教”的策略——既有管理又有教育，说服大于强迫。于是，“和记”工场在“姐妹分离”的基础上形成了以“强制”（coercion）为特征的“大姐/专制政体”（despotism regime）和以“同意”（consent）为特征的“小妹/霸权政体”（hegemony regime）。下文我们将看到，“和记”生产政体的此种分化，将不仅体现在资方对劳动者的控制策略中，也体现在女工们对资方控制做出的反应里。生产政体的分化在得益于劳动者类别建构的同时又参与到劳动者类别归属的再生产之中。

（二）简单控制与被管理的心灵

爱德华兹在《争夺的战场》（Contested Terrain）中论述了美国工厂里资方控制系统在资本主义不同发展阶段的转型。他将控制方式分为前后相继的三种形式：简单控制、技术控制和官僚控制，特别突出了控制形式与工人抗争之间相反相成的关系。爱德华兹强调，由于资本主义发展不平衡，不同的控制类型可能并存于资本主义世界（Edwards, 1979: 21）。

“和记”工场中，不同的控制类型不但并存于同一时代，而且发生在同一场所。资方的管理策略立足于劳动者社会文化身份的差别，生产

政体的分化与劳动控制的差异互相强化。“大姐/专制政体”采用“简单控制”：劳资双方都明白各自所需，管理方式直截了当，其实施前提源自资方对大姐性别角色的认知——作为担负家庭责任的妻子和母亲，她们更容易顺从。“小妹/霸权政体”采用以制造共识为主的“复杂控制”，目的是培养出自律自愿“被管理的心灵”（the managed heart），从而呈现出令人满意的体力和情感劳动。当然，复杂控制的实施取决于资方对小妹的了解：她们是一群心智尚未定型、需要管教的年轻人。

1. 身体控制：去性别化与性化的身体

餐饮业是性别消费的行业，顾客花钱购买的不仅是美酒佳肴、贴心服务，还包括由年轻貌美的女性身体提供的“性化”的心理感受。基于此，资方对大姐和小妹的身体呈现有不同的要求：一个去性别化，一个充满女性特征。

大姐的制服男女同款，四季相同，上衣下裤，简单、宽松，不突出身体的性别特征，只便于劳动。保洁员因为有与客人同处一室的机会，要化淡妆、讲普通话。制服为员工的相互认知提供了符号化的依据。如果说一开始是大姐的个体特征塑造了群体印象，那么日积月累，制服的符号意义便浓缩了人们对大姐的印象期待：穿上大姐制服被期待表现出一个大姐身份的人应该具备的是顺从、稳重和吃苦耐劳的特质，象征符号将劳动者的个性也殖民化了。

小妹的制服根据部门不同略有差异，都是剪裁合体的西装套裙，冬装庄重典雅，夏装清爽悦目，把女孩子青春曼妙的身姿展示无遗，同时烘托出高雅体面的就餐环境。笔者在实习服务员的时候深感这套制服好看不实用：斜肩的剪裁样式确实能突出娇俏的腰身，却严重影响上臂的活动，餐中服务处处“掣肘”。下装一步裙的确优雅，但完全不适合营业高峰奔忙于餐台间端茶送水的激烈运动，迈开大步就举步维艰。资方对小妹仪容仪表的控制重点在于借助性化的身体呈现营造赏心悦目的就餐氛围，实用性则退居其次。为了保证穿着效果，量身订做的套裙往往没法添加其他衣物，小妹中常见感冒和痛经。

2. 空间控制：幕后与台前

与顾客直接互动的服务型工作有台前和幕后之分，决定了劳动者在不同场合的行为模式。大姐的工作在幕后，小妹的工作在台前，但她们所承受的空间权力却并非想象的那样“幕后轻松、台前紧”。资本对身处幕后的大姐实施的是以劳动量和劳动效果为考量手段的“不在场

的监控”，而对前台的小妹实施的是“全景敞视”（panopticism）空间下争取劳动者自律的霸权型控制。

大姐是“和记”公认最辛苦的人。营业时间很少有管理人员会出现在大姐的工作岗位，代替资方监视的是巨大的劳动量和苛严的劳动效果检查，日平均 1500 人次带来的每天十多个小时的工作量迫使她们不努力干活就没法按时下班。^①由于大姐的工作多是清洁性的，很容易检查，而餐饮业对卫生问题高度敏感，劳动效果要求就很高，员工几乎没有时间偷闲。因为劳动量大、下班时间不确定，大姐工余一般就地休息。工作和休息场所的混同在避免奔波劳累之余，也使得她们的神经随时都为了应付检查而绷得紧紧的。一次笔者到洗碗间拍照片，午休中的大姐立刻起身，忙活着收拾一些细小杂物。旁边大姐解释说，这么拍下来被领导看见要扣分，所有东西必须按规定位置放好。混同的工作和休息空间使大姐们的私人状态难以彻底放松，资方出其不意出现的可能性在这里实现了“不在场的管理”，身居幕后的大姐必须时刻保持一种前台的精神状态。

小妹在服务前线直接跟客人打交道，由于工作与休息空间分离，她们台前与幕后状态差异明显。大厅是开放的就餐空间，营业时间有 2 个部长、4 个领班在岗监督，4 位包括总经理在内的高级管理人员会随时巡查，小妹的一举一动都处于众目睽睽之下。于是，这里成了福柯笔下的“全景敞视”空间，员工得随时保持良好的工作状态，因为她无法知道在熙熙攘攘的人群中哪里会有一双正在注视自己的眼睛。“全景敞视主义”的威力并不在于身处其中的个体被迫遵守纪律，而在于通过这种空间权力关系，个体把规训内化、无限普遍化，以自律的方式实施自己对自己的规训（福柯，2003/1975：227）。除了自我规训，她们也互相监督。笔者刚实习服务员时，常得到很多同事的悄声提醒：“小妹，袜子颜色不合格！”“小妹，徒手操作要扣分！”

相对前台的紧张和自律，工余休息的更衣间所在的“后面”成了小妹临时的“避风港”。心情不好的时候“到后面去一下”是大家心照不宣的调剂方式。在“后面”的一些角落经常有小妹一个人发呆，这时人们一般都不去打扰。大家都知道，即使刚才还在后面泪眼婆娑，一旦回到

① 2007 年初，“和记”营业面积从 2700m² 扩到 4500m²，日均人流量从 1200 人次增至 1500 人次。

前面,她们就会换上一副笑脸相迎。台前与幕后的分离为小妹状态转换创造了条件,资方监控在后台的撤离,最终是为了换回擦干眼泪的笑颜。

3. 精神控制:去技术化与情感劳动

为了让劳动力服从统治,资方不仅要争取他们身体的驯服,更重要的是让他们精神服从。大姐与小妹工作的部门不同,工作性质有别,资方的精神控制重点也就不一样。

“和记”资方对大姐的精神控制是以轻视其技术水平的漠然态度来实现的。大姐们聊天常说:“我们是体力劳动,莫得啥子技术,就是做活路。她们(指前厅小妹)是脑力劳动,要看客人的脸色,要转变能力快。”“做活路”概括了大姐对自己工作的看法:没有技术含量,听话办事,下苦力。这里的“去技术化”跟布雷弗曼的概念^①不同,指的是工作涉及的技术因不符合通常对“技术”的定义而被忽略。诚然,大姐工作主要是简单体力劳动,但不等于毫无技术含量。什么材料的酒杯在什么水温下用哪种角度刷洗、什么质地的地面用哪种工具清洁最有效,都是经验和技术的积累。然而,由于这些工作是传统女性家务劳动的延伸,所以其中涉及的“性别化的技术”(gendered skill)就不在正式的“技术”定义中。于是,家务劳动及其延伸形式中的技术含量被漠视,资本制造出“去技术化”的评价来压低大姐的劳动价值。相比之下,对小妹的精神控制可就费心得多了。

服务业的突出特征是情感劳动。为了获得小妹的情感创造的价值,资方对小妹既规训其身体,又规训其情感。“和记”提倡“亲情式服务”,要求前厅员工主动与客人交流。以跟客人打招呼为例,营业期间员工必须主动向客人问好,是常客的,要让客人感到自己被识别出来,比如“晚上好,张阿姨”、“李总,欢迎光临”。很多小妹回忆刚来的时候,都特别不习惯跟陌生人献殷勤。在农村的熟人社会,微笑致意是有意义的;到了这里,面对别人或许都不会回应的脸庞殷勤致意,实在很难适应。为了制造动人的微笑,资方的策略富有技巧性:他们不直接使用“情感劳动”这个深奥的词汇,而用“精神面貌”来指代包括情感劳动、仪

^① 布雷弗曼的“去技术化”指资本主义引入科学管理和机器生产之后,原来要靠工匠手艺生产的传统被打破,传统的技术的内容被摧毁,技术和知识从商品直接生产者那里被剥夺到了资方手中,造成工人去技术化,概念与执行分离。

容仪表在内的与体力劳动相区别的劳动力的深层次投入。如果员工被批评“精神面貌”不好,被否定的不只是情绪,牵扯到的不单是扣分罚钱,更重要的是对整个人呈现出来的气质和态度的负面评价。当微笑作为“精神面貌”的一个变量加入到工作的评价体系,在小妹看来毫无意义的嘘寒问暖,摇身一变成为评价她们个人品质的重要指标,再配合管理层天长日久的诲人不倦,微笑问好的合理性便毋庸置疑。

(三)城市过客与新市民梦想:分化的日常表达

资方对劳动者分而治之、软硬兼施的治理策略将“和记”姐妹深深嵌入其各自所处的生产政体,嵌入的过程同时强化了对她们社会类别的划分,反过来巩固差异化的工场治理术,造成劳动者社会类别和工场控制类型的相互再生产。由于劳动者并非一味被动,工人对资方的控制作何反应,他为什么这样做,不同劳动者的反应方式有何差异?这些劳动过程研究的经典话题是我们下面要回答的问题。

劳动者的反应方式和策略取决于他们如何认识剥夺、如何看待自己。对“和记”姐妹所代表的中国农民工来说,基于出身身份的制度型剥夺从一开始就是生活的一部分,她们来到城市不是为了不被剥夺,而是为了实现其他方面的诉求,比如挣钱、长见识、谋发展。工场剥夺在一定程度上被默许,这一点决定了她们的反应在严格意义上不能算作“抗争”,而只是维护基本权益、彰显个体存在的防御性、日常化表达。^①

在性别视角进入劳工研究后,一些研究者指出,性别固然经常被当作控制的工具,但也是劳动者应对控制的资源:女工不会一味顺从,她们会根据自己的内心经验和文化传统,通过对性别角色的重新解释建立起对环境的新的理解,从而实现个人或群体目标;并且,女性更容易以非正式、日常化的形式将工场政治斗争扩展到日常生活(Benson, 1988; Spradley & Mann, 1975; Ong, 1991; Paules, 1991; Pierce, 1995)。“和记”大姐和小妹的工场反应一方面典型地具有女性日常化、非事件

^① 斯科特(James Scott)在对农民反抗的研究中提出,农民的反抗行动是发生在其生存权利受到威胁之时。地主拿走了收成并不必然导致农民造反,但如果地主拿走的威胁到了他们的基本生活,农民就要揭竿而起了。斯科特将这种不以提升自己在社会分层中的地位、旨在恢复其原有生存位置和公平理想的反抗称之为农民的“防御性反应”(郭于华, 2002: 108)。受此启发,笔者将“和记”姐妹不以改变自己在工场劳资关系中的结构性位置、旨在维护基本权益和彰显主体存在的个性表达概括为“防御性表达”。

化表达的特征,导致“和记”鲜见惊心动魄的劳资交锋,也缺乏轰轰烈烈的集体抗争;另一方面,两者在反应策略上的差异体现出女工们紧紧围绕其社会角色认知而形成的个体定位的差异。大姐的劳动表现与其家庭规划密切关联,她们的反应内敛、隐忍,带有城市过客的阶段性特征。小妹的行动逻辑与学做人的历练合而为一,成为一个新市民是她们的梦想,也是共识产生的基础。

1. 大姐的日常表达:城市过客的处事之道

“和记”大姐的老家全部在本省,短期辞工又回来上班非常普遍。“和记”鼓励踏实肯干的老员工回归,工龄可在原来基础上累计,深受大姐欢迎。对大姐来说,打工是家庭阶段性的决策,省内流动意味着老家随时可及,方便根据家庭规划调整就业状态。她们目标明确,打工就是为了挣钱养家,吃苦受气都在其次。

以前我在这儿上过班,因为小孩没人带,我就回去了。回家耍了两三个月,我又回来了。我想到在这儿做过,认识这儿的人,比较熟悉点。而且说老实话,在哪儿上班都是一样的,就是习惯了。
(0726X)

(1)性别消费:自然健康的身体。为了便于体力劳动,大姐的身体呈现“去性别化”,她们对此处之泰然:“身体好”比“身材好”更重要。首先,她们认为生了孩子身材变型很自然,是成为一个完整的女人天经地义的代价。其次,工作是体力劳动,身体健康才能胜任。冬天大姐们可以悄悄在宽松的工装下多穿衣裤,不生病,人少受罪也省钱。另外,宽松的制服让她们感到轻松,淡化了性别特征的身体受到异性骚扰的可能大大减少,一个洗碗大姐不无轻松地说:“我没有想过去前厅,要说普通话,又要打口红,我是一个粗人,我搞不来这些!”(0728L)

身体被“去性别化”包装的大姐通过将身材的关注转移到对母亲角色的珍视,缓释了在性别消费环境中的不适。当然,重视健康也是为了保证持续劳动。因为在资方眼中,除了劳动力,大姐们没有其他可以替代的售卖资本。

(2)劳动过程:隐忍的消极反应。大姐给人的总体印象是沉得住气、忍得下气,但隐忍并不是她们天生的个性,而是工作培养出的生存伦理。很多大姐认为,她们在出来打工后更能忍,因为找到一个合适的

工作不容易。然而, 管理人员和小妹们却将大姐的稳重和忍耐归因于其已婚身份, 似乎隐忍是已婚女性的天然属性。“和记”大姐的工作属于二线岗位, 在公司中处于从属地位, 不受重视又不能出错。她们对此无可奈何, 除了偶尔消极应付或者私下闲话发泄不满, 大姐们始终扮演着吃苦耐劳的标兵角色。有大姐说, 服务业嘛, 本来就是“受气”, 但其实她们并不在服务工作的前线岗位。

问: 你受了委屈会怎么办?

答: 受了委屈忍一下就算了。才开始是有点不高兴, 但是把这一天做了就过了。只晓得说在外头打工是要受一点委屈的。
(0729Y)

(3)精神策略: 家庭取向。支持大姐在艰苦的工作和生活条件下仍不放弃的直接动力来自她们对家庭的责任和希望, 她们将卑微工作的意义投射到工作之外, 一步一个脚印实现家庭目标是忍辱负重的动力之源。洗碗组好几位大姐都在供子女读大学, 有个大姐先后供了三个孩子上大学。在沉重的经济压力下, 务农所得无异于杯水车薪, 赶上年头不好, 甚至可能颗粒无收。因为有了对家庭的牵挂、寄托和期望, 为了获得更多稳定的收入, 她们选择咬牙坚持。

问: 你记不记得到第一天来这儿上班的情况?

答: 我第一天来的时候辛苦啊, 当时觉得好累啊, 差点都不想做了。我想这个活路我确实做不下来。后厨他们就劝我, 说食品厂工资那么低, 这儿再咋也比食品厂的工资高一点嘛, 不然娃娃上学咋个办嘛。后来我就坚持, 坚持了个把月就习惯了。(0729Y)

(4)生活策略: 节衣缩食。由于打工规划以家庭计划为中心, 大姐们并不急于确定将来是留在城市还是返回农村, 她们对城市生活的描述和想象不可避免带有临时性和阶段性。为了增加收入, 她们的城市生活呈现节衣缩食的存贮形态。

问: 将来你想留到C市还是回老家?

答: 反正我想了的, 至少都要做到儿子小学毕业。(07240)

问：你平时在哪儿买衣服、买日用品呢？

答：买衣服我们都买便宜的，也不敢买好高档的。一般都在神仙树（菜市场）那些地方买，买得起好高档的嘛？出去买衣服讲价还价这些，他们还要说你是乡老坎、乡老土。我这个人是比较保守一点，我是乡巴佬又咋样，乡巴佬还不是人？你有钱可以穿高档一点，穿好一点。我莫得钱，我还是一样的要吃穿，只是要节约一点。我就吃差一点，穿差一点，是不是嘛？（0728L）

总的来说，专制政体下大姐对工场控制的反应以服从、隐忍为主，偏向保守，力求稳妥。她们的一切打算都围绕家庭规划展开，将工作的意义投射到家庭成长之中，对打工经历的体验明显具有暂时性和阶段性。大姐内敛型的个体表达跟她们在家庭中的性别角色和社会身份有关，在此前提下，如何反抗资本的控制并不是她们最关心的，通过打工实现家庭目标才是任劳任怨的根本。

2. 小妹的日常表达：新市民梦想的建构

与大姐为了家庭需求进城“找钱”不同，小妹来蓉打工是她们通过漂泊、劳动重新建立身份和自我的过程。她们怀揣着成为新市民的梦想踏上进城的道路，并且一直为能在城市站住脚、扎下根而奋斗。

问：当时咋个想到要上来的呢？

答：当时啊我觉得外面多好的嘛（音调提高）。看到他们都在外面，我就想起出来了。（0221L）

（1）性别消费：时髦的身体。样式统一的工装是餐饮企业形象展示的阵地。虽然上班必须穿着制服，女孩子们还是尽一切可能独树一帜：她们在细节上下功夫。“和记”规定，前厅女员工上班必须化淡妆，但不允许戴耳环、留指甲和涂甲油。“和记”的女孩子热衷于眼影，她们喜欢根据心情和便装的风格搭配眼影颜色。调查之初，笔者就是通过眼影的特别色彩来识别同事。刘海和发卡也是女孩子争奇斗艳的地方。店里好几个女孩的刘海都是当年的时尚风向标，斜式的、齐眉的，不重复，但够前卫。此外，亮闪闪的发卡也是她们的心爱之物，有的女孩子天天换发卡。

如果只是从工作性质与外貌的关系来理解小妹在外形上下的功

夫,显然是片面甚至误导的。这些女孩子在城市不仅是生产者,也是消费者,而且消费者的身份更容易帮助她们建构城市生活的感受。细节上的标新立异是她们反抗资本异化的手段。在资方“去个性化”和符号化的“制服规训”尚未到达的细节,她们争夺个体的独特性,标明自己的与众不同。她们服从、利用了资本对身体的要求,同时也在城市化的梦想中建构起包括穿衣打扮在内的身份认同。资本、消费社会、现代化、城市化梦想的合谋丰富了“和记”小妹对外表的理解,消费实践参与了她们主体性的生产。

(2)劳动过程:把握有限的自主性。服务业的工作虽然受流程限制,但因为服务以建立关系为中心,而人际互动方式因人而异,所以在程式化的劳动过程中,小妹们能够保留并把握有限的自主性,利用一些“情境性的机会”表达自我,比如收起笑容、背后说粗话、故意忽略/怠慢顾客要求等。在管理人员和一些男性员工眼中,“和记”小妹“有点拽”。

“和记”的一个女部长这样讲过:“现在女娃娃脾气很怪,男娃娃脸皮要厚一点,心情莫得那么浮躁……男服务员的忍耐性比女服务员要强些。而且男服务员的上进心比女服务员要强。因为他们是男人,承担比女的多,要养家糊口。”女性通常被认为是情绪化、感性的,尤其是未婚女性,社会在一定程度上赋予了她们任性和娇嗔的特权。“和记”女孩子偶尔为之的个体宣泄,因为抹上了“性别症候群”的色彩而得到管理者一定限度的容忍。对男女两性的社会期待使得女孩子在对资方表达不满中获得更大自由度,因为她们不被期待养家糊口,所以一旦发生冲突,她们对解雇的顾虑就比男员工少。社会对女性神经质、情绪化的霸权界定本来是性别歧视的工具,但到具体环境中却变成了小妹个性表达得到容忍的原因,反而使她们在面对剥夺的时候能比男性保留更多的私人空间和主体性。

(3)精神策略:学做人。从一个在农村单纯天真的自然身体到一个适应城市服务业需求的老练、世故的合格劳动力,“和记小妹”经历着身体、心灵、情感的多重规训。由于很多人从家乡学校毕业就出来打工,她们对社会这个大课堂的认识大多来自工作经历。小妹们对自己年轻气盛不成熟的人生状态有清楚的意识,她们把在资方要求下改变自己的过程理解为“学做人”,认为这些历练是学习人情世故的必然锻炼。于是,资方的规训同工人的成人经历啮合在一起,被制造出来的共识阐释了磨砺带来的阵痛,也成就了“和记小妹”的社会成熟。

问：你觉得这个工作对你有没有改变？

答：我来这里之前，我想怎么做就怎么做，完全是按照自己的想法。后面我才晓得有些事情是该做的，有些事情是不该做的。现在真的可以控制自己，而且我可以说服其他和我以前一样的人。
(0802C)

(4)生活策略：生在农村，长在城市。很多小妹只是在农村渡过青春期并且没有务农经验的年轻人，为了获得选择城市生活方式的机会出来打工，在城市被改造成身体上、情感上、观念上符合资本要求的产业大军的一员。她们希望未来能在城市落地生根，无论户籍在城市还是农村。一些服务员这样概括自己：生在农村，长在城市。

小妹的工余生活丰富多彩，很多人喜欢去网吧看偶像剧、听歌、查资料、聊QQ，放松心情。除了上网，还有的人喜欢蹦迪、泡吧，发泄工作中积累下的郁闷。休闲方式的城市化与负面情绪的卸载相互结合，促进了小妹全方位地投入和适应目前的劳动过程。

问：你去蹦过迪、去过酒吧没有？

答：要去。刚开始去的时候是莫得好习惯，过后去大多数是为了发泄。那纯粹是一种发泄，真的安逸，发泄出来觉得好轻松哦，心情也要开阔些！你不晓得，那回我们组织出去耍，我和他们蹦了一晚上的迪，第二天腰杆痛惨了！（0223L）

概括起来，“和记”小妹对霸权政体的反应混合着共识的生产。她们的表现充满个性特征，自主性明确，完全有别于大姐内敛消极的应对策略，呈现出融入、开放的姿态，赋予了生活新的意义：一切都是为了成全一个农村女孩子成为新市民的梦想。

三、“性别化年龄”与姐妹分离

前文展现了“大姐/专制政体”和“小妹/霸权政体”在资方控制及劳动者反应两方面的具体表现。那么，姐妹分离的生产政体是怎样形成的？女性的年龄感这种主观的个体经验为何经由劳动过程变成了一种

具有客观效力的影响因素呢？让我们借助布洛维的“生产政体”理论来寻找答案。

(一) 生产政体理论

笔者认为，布洛维提出的“factory regime”是一个具有政治学色彩的词汇。概念之下隐含着这样的比喻，工场像一个具体而微的国家，劳资关系好似治理博弈。在工场小王国里，劳动者“工业公民”的权利由资方赋予并履行相应的义务；资方通过各项规章制度、赏罚措施实施管理。然而“工业公民”并非完全被动，他们通过政治的或非政治的途径对资方治理做出反应，从而影响和改变工场的治理逻辑和权力关系。

虽然关注的是工场治理术，但布洛维并不把视线局限在工场内，他用生产政体模型沟通了微观的工场政治与宏观的政治经济条件之间的关系，从四个因素、三个维度建构理论模型（笔者归纳为图1）。布洛维认为，国家干预、市场竞争、劳动力再生产和劳动过程以及它们的相互作用影响了生产政体的形成，并决定了工人对资方控制的反应方式和斗争能力，而后者对生产政体有反作用，从而推动了劳动过程和生产政体的变化。布氏同时强调主观维度的重要性，指出只有结合经济、政治和意识形态三重维度来分析劳动过程，才能看清生产政治的运转机制（Burawoy, 1985: 39）。

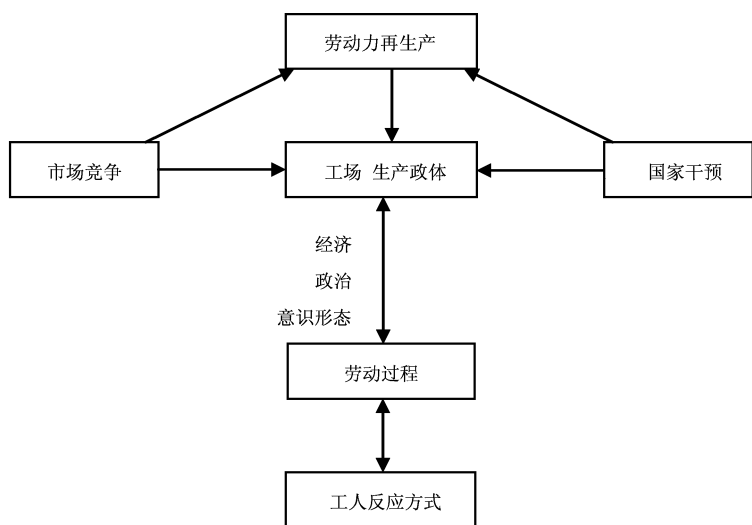


图1 布洛维生产政体理论模型

在此基础上,布洛维把生产政体划分为“专制”(despotism)和“霸权”(hegemony)两种基本类型,分类的关键是国家介入劳动力再生产的程度和特征:“在早期资本主义社会,国家对工厂政体的干预是间接而无力的,市场在资源配置中起决定作用,工厂对工人的控制更多地采取强迫的方式。进入发达资本主义时期,国家通过立法等手段干预劳动过程和组织,造成工人对工厂依赖性的下降,从而促使工厂控制手段由强迫向共识的转变”(李洁,2005:237—238)。工厂中的强迫(coercion)让位于共识(consent),专制政体转变为霸权政体。

(二)从“女性年龄感”到“性别化年龄”

布洛维的生产政体理论沟通了工场内外政治经济因素的相互关系,但他因为仍然延续“阶级优先”的传统,没有足够重视外在于工场、构成劳动者主体性一部分的种族、性别、文化等因素对工场关系的形塑而受到批评。以“和记”姐妹为例,同在一家酒楼,同属进城务工的农民工,却为何会形成旗帜鲜明的两种生产政体?“姐妹分离”的诱因即存于工场之外。

前文曾提到,“和记”女工对年龄很敏感,年龄是她们非常重要的生活指标,比如“等我满了18岁就开始存钱”,“我都22了,还没有男朋友”,“30多岁的人,哪好意思还在前厅干”,等等。女性的年龄感来源于其鲜明的生命周期,本身只是属于个人的主观体验,但因为这种感受具有普遍性,也带有某种程度上的合理性,便逐渐上升为一种“常识”,转而对个体形成具有客观效果的制约力量。笔者用“性别化年龄”来概括“女性年龄感”这种主观体验造成的客观社会效力,它是性别视角下对生理年龄的社会和文化解释,具体来讲就是性别作为区分年龄大小的尺度所涉及的理念和行动。“性别化年龄”一方面指出了社会文化传统对同样年龄的两性寄予不同的言行要求;另一方面,它揭示出主流价值观念对男女生命周期节律的不同期待。比如在“和记”,人们对25岁的男员工的主要期待是以事业为中心,而对女员工却希望她尽快建立家庭。同样是女性,20出头的小妹可以自我、任性,一旦她们结婚生子,人们会用另一套标准要求她:顾家、忍耐、负责任。

“性别化年龄”是服务业职业生涯的关键变量。它从政治和意识形态的维度渗透于生产政体,使劳动者对工作场所的关系、对自己的身份和社会角色的理解都配合不同年龄的性别角色而发生分化。对那些自

认并被别人称为“大姐”的女工,这种社会事实充当着对集体意识和集体行动的限制;对那些被称为“小妹”的女工,性别化的年龄为工人和老板的博弈开辟了空间。大姐和小妹的女性年龄感经过“常识性的建构”,变成具有分类效力的“性别化年龄”,为工场“姐妹分离”的生产政体埋下伏笔。

(三)“和记政体”的形成

“性别化年龄”外在于劳动过程,它决定了劳动者的社会文化特征和性别特色,构成劳动者主体性的一部分。但仅这个因素不足以对劳资关系形态产生决定性的影响,它要与生产政体中的其他条件结合,才能最终改变“和记”工场的面貌。

1. 国家干预:发展餐饮业与劳动者的制度性身份

国家的制度背景是生产政体形成的现实基础,国家干预是生产政体模型中最具基本意义的变量。在“和记”案例中,以地方政府为代表的国家力量一方面大力鼓励发展餐饮美食行业,另一方面,城乡分割的身份制度为城市输送了大批廉价劳动力。

(1)C市美食。美食是C市的一张名片,川菜悠久的发展历史和四川人对饮食享受的偏爱催生出大街小巷比比皆是的酒楼饭肆。“四川是第一个将川菜(餐饮业)作为单独的支柱产业来对待和扶持的省份……餐饮业近两年已成了当地经济增长最快的行业之一,每年增长20%左右,占当地国民生产总值约8%的比例,目前全省的从业人员已达300多万”(崔戈,2001:11)。在C市《“十一五”发展规划纲要》中,天府美食被列为打造休闲之都的核心工程。

政府的扶持推进了“和记”的壮大,2006年“和记”总公司一鼓作气增开了城东、城西两家店,新增营业面积一万多平方米,完成了对市区全方位的覆盖。“和记”城南店办公室墙上醒目的位置挂着“纳税大户”、“餐饮名店”、“重点联系单位”等证书和奖状。企业董事长办公室里,本市各级领导视察旗舰店的组照分外醒目。2007年1月,国际美食节的开幕宴会在“和记”旗舰店盛大开席。笔者第三次回到“和记”期间多次听朋友们兴奋地谈论这次宴会的服务经历,似乎每次谈论都能重温当时的荣光。^①

^① 由于这次宴会规模盛大,旗舰店从城南店临时借调了几十号人手参与宴会服务。

舍曼对酒店服务人员的研究发现,工人建构自我认同时有“借声望”的倾向,酒店的地位被纳入工人的自我评价体系(Sheman, 2005: 139—140)。“和记”在业内优秀的业绩和口碑为员工带来自我肯定以及面对同行的优越感,一些老员工的故事在新员工中广为流传:“我们这里出去的普通员工,到了外边可以做领班。我们这里的领班到了人家那里可以做部长。我们的部长出去能做到人家的主任!”这样的口耳相传催化了员工将个人的职业信心投入到企业的发展壮大中。

(2) 农民工的制度性身份。除了地方政府大力扶持餐饮业,国家力量藉由城乡分割的身份制度向城市输送了大量廉价劳动力——农民工。农民工是中国城市底层服务业劳动力大军的主体,他/她们出生便获得的“制度性身份”是一种国家制造的社会类别和分层标准,基于社会成员的户籍属性而由体制赋予其相应的身份类别,并因此享有不同的公民权益和福利待遇。比如“和记”员工,他/她们在身份上是农民,却长期从事非农工作;他/她们在城市生产、生活,长期以来城市却不负责为他/她们提供配套的社会保障和福利。

与生俱来的“制度性身份”在两个方面深刻影响了“和记政体”。其一,制度性身份导致消费关系具有双重意涵。横亘在“和记”员工与顾客之间的是个人力量难以撼动的以身份制度为代表的国家权力意志。顾客与服务员之间的不对等关系不仅是消费关系,而且包含了农村人为城市人服务、农村劳动力为城市资本工作的意涵,象征着城乡之间的身份权力。就像托马斯所说,既有经济体系(host economy)对外来工人权益的否定创造了一种政治分层,它与劳动过程的组织分离,但对后者的影响至关重要(Thomas, 1982: 110)。

其二,制度性身份导致劳动力再生产分裂。在马克思的劳动力商品价值论中,劳动力商品的价值由劳动力再生产必需的生活资料的价值决定,包括三部分:用于恢复劳动者本人体力和脑力必需的生活资料价值;劳动者受教育和培训的费用;劳动者养育子女必需的生活资料价值。受中国城乡二元分割体制的影响,国家不承担农民工在城市的社会保障,城市资本实际只支付农民工恢复本人体力和脑力的那部分生活资料的价值,而把劳动力再生产的其他部分留给农村承担。农民工劳动力再生产的分裂导致了其低廉的劳动力价格,城市资本从中获益,却迫使农民工必须与老家维持紧密联系,以帮助应付突发的生活危机和完成劳动力再生产的剩余部分。在城乡二元身份制度不改变的前提

下,农民工始终“离乡离不了土”。

2. 市场竞争:感觉的消费

“2004年6月30日,有50年历史的C市饮食公司整体改制完成,该公司正式变更为全员持股的股份合作制企业,这标志着国有资本已完全退出C市餐饮行业”(陈饮,2004)。在一个完全市场化的行业中,菜品质量和消费环境等硬件条件只是餐饮企业竞争必备的基础,软件的竞争远比硬件的竞争更具持续性和制胜力。谁能给顾客提供最舒适的服务,谁便能在市场的风浪中平稳前进。服务品质直接牵涉到两个问题:谁来提供服务?提供什么样的服务?

由大量年轻女性从事前线服务早已是餐饮业的“行规”,细究起来却很有意思。笔者曾向“和记”的不同人群询问对前线服务和劳动者性别之间关系的看法。前线员工的主力——小妹往往认为,男女各有所长,前线服务没有性别之分。但在男服务员和管理人员看来,顾客明显偏好由年轻女性提供服务。

答:我觉得女娃娃做这个的话,优势是我们的消费群体80%是男性,大家都说异性相吸,他排斥你的东西少一些,接受你的东西多一些……客人不是太喜欢男服务员,因为在服务上面,男的很直、很阳刚,做不到很细致。女性带有母性的东西,她做事情的时候会带着一些很细腻的东西进去,并且让客人感受得到。(0803L)

问:你觉得服务员这个工作有没有性别的区别?

答:有。有时候客人比较喜欢女孩子,不喜欢男孩子。他们感觉女孩子为他们服务就舒服一些。我遇到过一次,他说“小伙子,不是我不喜欢你,也不是你服务不好,我们就喜欢女孩子为我们服务”。当时我听到这句话也不是说很难过,我总感觉男生到底能不能在餐饮上出头?(0728M)

生产和消费同步的特征决定了消费过程中“感觉”的生产是服务过程的核心。顾客需要什么样的感觉,商家就得提供。两段访谈中,服务业“性别消费”的特征跃然纸上,这正是促成“姐妹分离”的重要机制。这里,我们把服务业语境下的“性别消费”理解为顾客在消费过程中体现出特定的性别偏好,并且将其视为自己购买的消费感受的一部分,中间又包涵两层意思:其一,对服务的内容有性别分工的设想;其二,对消

费环境有性别化要求。在“和记”，前者体现为由女性提供服务被理所当然看作享受消费过程传达出的性别化感受，比如女性展现的温柔、细腻；后者体现为女性身体呈现构成消费环境的一部分，年轻漂亮的女孩子能帮助营造舒适、温馨的营业氛围。因此，并不是大姐没本事承担小妹迎宾、点菜、买单、送客的工作，也不是小妹做不了大姐打扫、洗刷的活路，分工的关键在于，青春的女性体态和年轻的感受也是顾客消费的一部分。大姐和小妹对资方的劳动力价值自然被划开了差异。

3. 劳动力再生产：“姐妹分离”的根源

餐饮业“性别消费”的特征使小妹在年龄上的优势比大姐更符合行业需要，熟练的小妹成为资方垂青的稀缺资源。不过，小妹的高流动性却是一个让资方非常头痛的问题，“和记”人事部门每周至少要抽出两天到劳动力市场招人，重点就是招小妹（服务员、传菜员、收银员、迎宾）。前厅调查显示，小妹的平均工龄 21.4 个月，大姐的平均工龄 33.2 个月，相差将近一年。为挽留小妹，“和记”制定了有利于她们长期工作的工资政策，但收效甚微：保洁大姐起薪 450 元，每年工龄工资上涨 5%，涨至 600 元封顶；服务员小妹起薪 550 元，每年工龄工资上涨 5%，不设上限。

大姐与小妹在劳动力市场上的差异实际上反映了她们受性别化年龄影响而在劳动力再生产方面的差别。大姐有家室、有孩子，负担家庭责任，她的劳动力再生产分两部分——用于恢复本人体力和脑力必需的再生产在城市完成，养育子女的再生产由农村父母代劳。劳动力再生产的城乡分裂强化了大姐对资方的依赖，失业意味着失去供养老小的经济来源，因此打工再苦再累，也得坚持。

答：打工打了那么多年，我也晓得大概做啥子工作，反正随便做哪样都是差不多的，只晓得要把两个学生供起走。以后两个娃娃供大了，就帮他们带娃娃。（0729Y）

小妹的生活负担轻松得多。文文的故事是一个很好的例子。2007 年 2 月，笔者第三次到“和记”调查，好朋友文文却在几天前辞职了。我很诧异：文文在“和记”干得不错，才听说她在争取到新店上班，怎么突然就辞职了呢？几天后碰到她，文文告诉我，前段时间有个度假村招人，工作轻松待遇也好，于是几个女孩子决定一起去应聘。后来由于家

人强烈反对她到度假村上班,此事便不了了之。但文文等人应聘的事却在店里不胫而走。当月发工资,不知什么原因,这几个一起应聘的员工本该打在银行卡上的工资全部以现金形式发放。文文认为这是资方赶人的信号,加上跟新来的经理沟通不太顺利,干得不愉快不如走人。文文辞职后在网吧睡了两个晚上,已经定居C市近郊的姐姐赶紧把她接到自己家。文文说始终是人家的家,不自在,可又拗不过家人的担心,于是白天借着找工作在外面逛,晚上才回姐姐家。时值年底,正是餐饮人手紧缺的时候,文文却并没有马上找工作上班。她说自己太累了,想要一段时间再说,离开“和记”前副总还欢迎她随时回来,但如果有更好的机会,也不一定要在“和记”。我问她生活开支怎么解决,文文说过去有存钱,度日无碍。于是,整个2月文文都在探亲访友和走走逛逛中打发时光。一个多月后,文文回到了“和记”,她解释说,反正在哪儿上班都差不多,既然副总说欢迎随时回来,那就回来吧。

文文的事例让我们看到,小妹在工作与生活之间的选择有时是比较情绪化的。她们可以为了工作中的小事负气辞职,可以为了放松身心短暂失业,也可以为了重新赋予生活意义回来上班。不过文文之所以能率性而为,她的劳动力再生产状况是关键原因:如果没有姐姐的临时住所,流离失所的她恐怕会迫切地寻找下一份工作;如果不是孑然一身,她也许根本就不会有潇洒辞职的底气。因为有家人的看顾,一人吃饱全家不饿,随性选择才成为可能。而资方在临走前“义气”地挽留,为文文的回归做好了铺垫。

布洛维划分生产政体的关键是工人为实现劳动力再生产而依赖资方的程度。“性别化年龄”使得“和记”姐妹在劳动力市场上的竞争力分化,她们对资方的价值不同,决定了其工场中的姿态:大姐由于劳动力供给相对充足,而工作机会有限,不得不珍惜岗位,更加依附资本;小妹因为选择机会多,姿态相对独立,成为资方费心挽留的“香饽饽”。“性别化年龄”背后,是一整套限定女性角色和社会责任的文化传统,大姐与小妹劳动力再生产状况的差别深化了她们所处生产政体的特性:大姐得依赖资方来维持全家生计,因此更多地只能服从,“专制政体”的形式得以深入;小妹因为家累少,对资方的依赖不强,反而需要资方通过制造共识来劝服劳动,属于典型的“霸权政体”形态。

4. “性别化年龄”与劳动分工

在属于互动型服务业(interactive service work)的餐饮业,劳动者与

顾客的关系对劳资关系有至关重要的影响。因为行业“性别消费”的需求，“年老色衰”的大姐集中在不与客人直接互动的后台工作；青春洋溢的小妹被安排到服务前线。劳动分工一方面反映出资方对工作岗位的性别建构；另一方面，劳动过程本身又在不断参与生产“和记”姐妹的自我认知：大姐悄无声息的幕后工作配合了已婚女性家庭责任感的深化，小妹的前线劳动则经由资方“展示自我”的鼓励升华为年轻人打拼事业的强烈愿望。

无论从事楼面保洁还是后厨清洁，大姐们都被要求尽量做到“隐形的存在”。负责楼面清洁的保洁大姐，工作中难免会与顾客共处一室，但她们不仅不需与客人沟通，而且操作标准对轻声的强调非常明显，比如“做到轻操作、平稳、无损失、快速退位”。后厨大姐的阵地在后厨，客人基本看不到，穿工装的时候她们不能出现在前厅，一个大姐解释说“害怕客人看到穿后厨衣服的人觉得不干净”。不过，脏、苦、累的劳动过程和工场中的从属地位非但没有贬抑大姐们的自我认知，反而促使她们更加专注于工作与家庭建设的关系。罗林斯对家务女工的研究发现，“劳动者了解雇主的生活，同时也懂得自己生活的意义……她们知道，自己在社区中仍受到邻居的尊敬是因为即便在失业普遍的时势之下，她们依然能够维持正常的工作和生活，最重要的是，她们能养育好孩子……她们既不用雇主的定义来看待自己，也不将自我定义建立在工作条件基础上……她们真正的身份认同来自于工作之外的活动”（Rollins, 1985: 218）。就像“和记”大姐，能将农村主妇洗刷洒扫的家务劳动兑换成具有经济价值的保洁工作，能在城市觅得收入稳定的工作以扶养家中老小，老家的瓦房变成了楼房，家徒四壁的旧屋添置了新家具，这一切才是工作的意义和成就感的来源。大姐的自我认知与她们的劳动经历以如此微妙的方式发生关联，为人妻子、母亲的家庭责任感进一步强化。

对小妹来说，同顾客的直接接触迫使资方不得不对她们采取更加客气、隐蔽的管理方式。在服务业，服务的直接生产主要来自前线互动，吃饭的感觉是顾客购买的，要让客人感觉良好，前线员工必须有积极、健康、稳定的状态，资方只能通过共识的生产争取小妹合作。于是，我们很少看到管理层对小妹严厉喝斥，他们常把“表现自我”、“展现个人能力”一类的鼓励挂在嘴边，激发小妹主动投入工作的积极性。一个部长教导小妹倒茶的动作要领时，一边示范，一边讲授：“我们服务的时

候一定要大方。你想嘛,我们都是美女,美女倒茶是很好看的。如果动作僵硬或者夹手夹脚的,好难看嘛!所以大家倒茶的时候,要注意动作的优美和身体的幅度,要把我们作为美女的自信展示出来,对不对?”

年轻人的自信心是很容易被激发起来的,小妹们出来打工时或多或少都抱有长见识、打天下的豪情壮志。这种潜在的勃勃信心同资方鼓励展示的策略契合在一起,就像给她们注入了强心针,让她们在疲倦的时候仍能对工作和生活怀有乐观甚至高亢的态度。

问:你有没有对自己工作的规划?

答:我觉得这儿发展还是有点好。因为他们要开分店,你有很大的可能会调出去,又在另一个方面实习,可能还升为领班,如果好的话升为部长。现在我不走的原因就是这个我想自己发展一下看。(O221L)

四、结论:“性别化年龄”与女性主体的撕裂使用

生产政体理论特别强调意识形态对工场政治的影响。笔者认为,关注工场意识形态不但指涉资本对工人施加控制所采取的宣传策略,也应注重工人自己的认知,譬如他/她们对自身、对工友、对所处劳资关系的认知。那些来自工场之外的、既存于日常生活中的传统文化、主流价值观念本身就有可能成为“虚假意识”的原材料——“和记”姐妹的“女性年龄感”在劳动过程中演变成具有客观效力的“性别化年龄”的过程,便典型地带有这种特点,它使得女性对年龄和性别角色的个体体验成为资本对劳动者施行操控的经验基础和建构工具。

(一)分裂的姐妹认同

“和记”工场的“姐妹分离”在大姐与小妹之间划上了一道鲜明的分界线。每个人都清楚地知道自己属于哪个阵营,并以此自动将身边的人分门别类。在“和记”姐妹看来,“性别化年龄”形成的个体差异很自然,接受因为“性别化年龄”造成的不同待遇也合乎情理。餐饮业是“吃青春饭”的行业,年轻的比年老的占优势顺理成章。未婚和已婚决定了各人家庭角色和责任不同,遇事自然一个顾虑少、一个要费思量。另

外,从事的工作不同,对酒楼的重要性不一样,管理层对大姐和小妹的态度和方法当然也就有差别。

劳动者“自动自觉”的分类扣合了资方的统治策略。“和记”管理层有“一线为客人,二线为一线”的提法,与客人直接相关的优先解决,“自己人”的问题可以暂时放一放。这样,在一线的小妹相对在二线的大姐自然就形成一种优越感。大姐对自己的从属位置虽然不满,也只能接受。她们把小妹的不友好归结为年轻不懂事、没结婚、不会顾及他人感受,同时不由自主地把母亲对孩子的忍耐借用到对小妹的容忍中:“没有结婚肯定要‘飞’一些,她肯定是该去耍就去耍,结婚了以后就收敛一点了……那些小妹多凶的,反正我就是尽量少去惹她们……有的时候我就想,毕竟是小妹,我自己的娃娃都十几岁了,还是算了。”(0726X)

大姐与小妹认同的分裂虽然不是资本刻意为之的产物,却深受管理策略的强化。资本借用“性别化年龄”强调群体行为方式和价值观念的差异,将对劳动力的分化掩藏在女性类型的划分和部门分工之中,在员工内部制造出不平等,便于“分而治之”。生产政体的分化不是认同分裂的原因,基于女性年龄感和社会角色的“姐妹分离”早就先于工场而存在于大家的普遍认知,只不过到了具体的工场,这两者互相建构,演变成互相促进。

(二) 女性主体的拆裂使用

资本对大姐与小妹分化的使用,借助了劳动者对“女性年龄感”的理解,使得“性别化年龄”具有划分劳动者阵营的客观效力,引出一个颇具深意的矛盾。我们通常对一个女性的认知是内外兼备的:她不仅在外表上应该具有女性独特的性别特征,而且在内在气质上也要具有女性独特的性别气质——以关怀、细腻、温柔等为特征的母性。但在“和记”“姐妹分离”的生产政体中,我们看到的是被拆裂使用的女性主体。大姐是将女性气质深刻内化并随时随地忠实扮演为人妻子、母亲角色的女性,资本对她们的使用却是去性别化的——把她们安排在不与顾客互动、以单纯体力劳动为主、不体现其性别特征的后台岗位。在资方眼中,大姐的劳动价值没有性别意义,但资方对她们的控制却揪住了其女性角色的脆弱性,即一个女人对家庭、对子女的强烈责任感。

小妹具有女性性化外表,但性情尚未定型,资本对她们的使用却是性别化的——把她们安排在与顾客直接互动、表现女性性别特征的前

线岗位。对资方来说,小妹的劳动价值不仅包括带有性别特征的服务,而且包括她们的性化身体呈现。可是由于小妹还没有成为妻子、母亲,女性气质的内化并不完整,反而使得资方对小妹的性化使用不得不采取更加隐蔽的方式,通过说服教育来争取她们的合作。

资本根据不同目的将女性气质拆裂使用,对内化了女性气质的大姐去性别化使用,对外显女性特征的小妹进行性化驯化。生产政体利用了工场之外性别内部的角色分化,最终制造出女性整体的主体性分裂。

(三)结语

马克思主义劳动过程研究的核心命题是:劳动过程如何被组织以便劳动力转化为劳动?本文以“和记”酒楼为例,借助布洛维生产政体理论的分析框架,通过引入“性别化年龄”,着力展示了中国服务业中,性别、年龄、社会身份等外在于劳动过程、看似属于劳动者个体特征的因素如何参与生产的过程(见图2)。

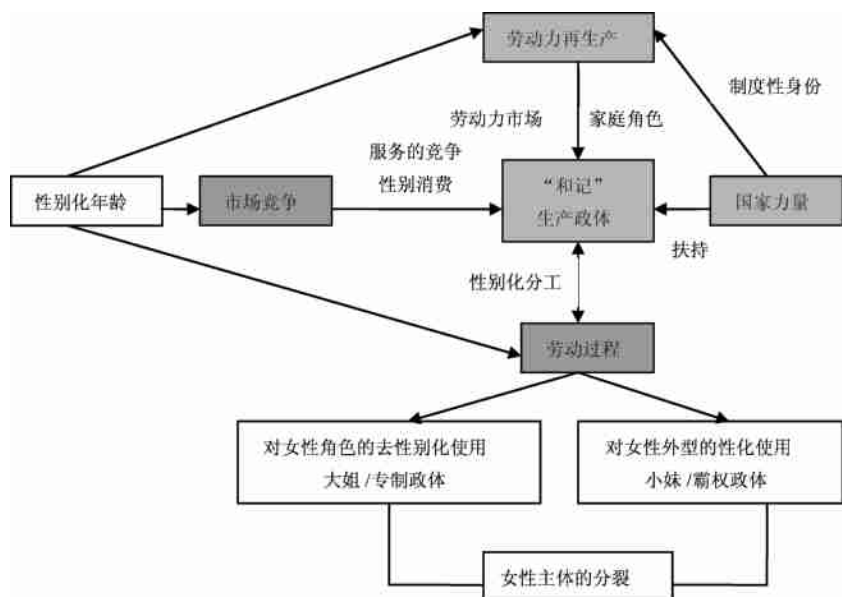


图2 “和记”生产政体模型

在“和记政体”的形成中,国家力量为工场政治奠定了制度框架。

城乡二元的身份制度使农民工只能进入城市次级劳动力市场，“和记”工场“劳—资—客”的关系便具有了农村人为城市人服务、农村劳动力为城市资本工作的城乡二元意涵。地方政府对餐饮业的扶持和餐饮业全部民营化为“和记”发展提供了广阔空间，政府不直接介入企业运营，造成“资方总体强势、劳方总体弱势”的劳资格局。

“性别化年龄”是性别视角下对生理年龄的社会和文化解释，它意味着社会文化传统对男女两性给予了与年龄和生命周期相关的、男女有别的角色期待和行为规范。原本属于劳动者个体主观体验的“女性年龄感”经过与劳动力市场状况、劳动分工和劳动力再生产三个变量的结合，演变成具有客观分类效力的“性别化年龄”，在劳动者中制造出有差异的社会类别，并且得到工人自己的认可和响应，最终形成同一家企业中“大姐”与“小妹”分离的生产政体。“大姐/专制政体”以强制为特征，劳动者家庭取向明显，为挣钱养家，紧紧依附于资方。此种生产政体的劳资关系简单明确，资方采取“简单控制”，而劳动者将工作的意义倾注于家庭成长；“小妹/霸权政体”以制造共识为基调，劳动者有鲜明的自我意识和独立的性格特征，迫使资方必须劝服工人合作劳动，控制手段隐晦、复杂，而工人将管理规训与社会成人合而为一，在工作中历练人生。

本文将女性农民工在制度性身份、性别、年龄和就业上的特殊遭遇通过酒楼女工群体内的差别待遇展现出来，加深了劳动过程研究与性别视角的结合。全文对劳动者主体性的关注揭示出资本经由劳动过程将女性气质拆裂使用以确保占有剩余价值的事实；通过分析年龄造成的女性群体内部差异，拓展了性别研究的范畴。农民工问题与服务业发展结构性地交织在一起，开展服务业农民工劳动过程研究对于我们把握转型期经济与社会变迁将具有重要的理论和现实意义。

参考文献：

- 布雷弗曼，1979/1974.《劳动与垄断资本：二十世纪中劳动的退化》，方生、朱基俊、吴忆萱、陈卫和、张其骈译，北京：商务印书馆。
- 陈饮，2004.《国有资本全面退出C市餐饮业》，《四川经济日报》7月3日A3版。
- 崔戈，2001.《在C市餐饮业崛起的背后》，《四川烹饪》第6期。
- 福柯，2003/1975.《规训与惩罚：监狱的诞生》，刘北成、杨远婴译，北京：生活·读书·新知三联书店。
- 郭于华，2002.《“道义经济”还是“理性小农”——重读农民学经典论题》，《读书》第5期。

李洁, 2005, 《重返生产的核心》, 《社会学研究》第 3 期。

Benson, S. P. 1988, *Counter Cultures: Saleswomen, Managers, and Customers in American Department Stores, 1890—1940*. Urbana: University of Illinois Press.

Burawoy, M. 1985, *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism*. London: Verso.

Chakrabarty, D. 1989, *Rethinking Working-Class History: Bengal 1890—1940*. New Jersey: Princeton University Press.

Edwards, R. 1979 *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in the Twentieth Century*. New York: Basic Books, Inc.

Hochschild, A. 1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Lee, C. K. 1998, *Gender and the Social China Miracle: Two Worlds of Factory Women*. Berkeley: University of California Press.

Leidner, R. 1993 *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday life*. Berkeley: University of California Press.

Ong, A. 1991, “The Gender and Labor Politics of Postmodernity.” *Annual Review of Anthropology* 20.

Paules, G. F. 1991, *Dishing It Out: Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.

Pierce, J. L. 1995, *Gender Trials: Emotional Lives in Contemporary Law Firms*. Berkeley: University of California Press.

Pun, N. 2005, *Made in China: Women Factory Workers in a Global Workplace*. Durham: Duke University Press.

Rollins, J. 1985, *Between Women: Domesticity and Their Employers*. Philadelphia: Temple University Press.

Sheman, R. 2005, “Producing the Superior Self: Strategic Comparison and Symbolic Boundaries among Luxury Hotel Workers.” *Ethnography* 6 (2).

Spradley, J. P. & B. J. Mann 1975, *The Cocktail Waitress: Women's Work in a Man's World*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Thomas, R. J. 1982, “Citizenship and Gender in Work Organization: Some Consideration for Theories of the Labor Process.” *The American Journal of Sociology* 88.

作者单位: 四川大学社会学与心理学系
责任编辑: 谭 深

Abstract: In the past 20 years, under the inducement of industrialization-guided targets of economy development, the local government tried to maximize rentals through continuous land acquisition, which brought about farmers' strong dissatisfaction and resisting activities, and threatened central government's grain security goals as well as social justice and stability. For this reason, the central government has made active responses during the past over 10 years, trying to redefine the power relationship between the central government, local government and farmers during the course of land acquisition. With regard to the direction of land acquisition system revolution, we can find it clearly in such interactive relationship that land privatization logic does have defects.

Abstract: Through reviewing literature of trust study, this paper develops a paradigm to analyze the formation process of institutional trust. The author argues that understanding the institutional trust in a procedural way has two meanings. On one hand, the formation of institutional trust is a process which begins from institutional environment to individual behavior, from attitude to action. On the other hand, as institutional environment, which is the final decisive explanation of institutional trust, is in the process of changing, the institutional trust is certainly changing with the institutional environment.

Abstract: This paper is a case study on the labor process of female migrants in service industry. It focuses on the management strategies which result in the split of female migrants working in the same restaurant, especially the differentiation between the "older sisters" and the "younger sisters". The difference may simply seem to be a matter of age, nevertheless the real reason is the gender construction of age and its distinct consequences on women's family roles and social responsibilities. On the one hand, it leads to their different responses to the management, the clients and their families; on the other hand, capitalized by the management, it results in differentiations among female migrants in terms of competition of labor power, labor reproduction and dependence, and the distribution of work. Thus comes despotic control on the older sisters and hegemonic domination on the younger sisters, by the restaurant management.