

亲疏之间:家政服务中的 雇佣关系与心理契约

任美娜 刘林平

内容提要:基于对 52 位家政工的深度访谈,研究发现,家政工与家庭雇主的人际关系是基于信任的动态生成逻辑建立的,并在由特殊信任、工作能力、市场交易成本及风险、家政公司提供的服务交织构成的多维动态空间中变化推进。雇佣关系类型和基于此而产生的心理契约,通过影响家政工与家庭雇主之间信任建构的机制,形塑了双方的互动模式。工种在双方人际关系的维系中调节了心理契约的影响。心理契约界定了责任与义务的边界,而这一边界的错配与家政服务市场中的价格机制及供需失衡密切相关。

关键词:家政工;人际关系;心理契约;雇主

一、引言

家政工与家庭雇主的人际关系是一个备受关注的社会话题。“黑心月嫂扇婴儿耳光”“保姆纵火”“家庭雇主虐待保姆”等恶性事件不时见诸新闻报道。事实上,进入家庭工作的家政工与家庭雇主在日常互动中不可避免地会产生摩擦。为降低不确定性,双方在建立雇佣关系之前便会有所考量,比如经亲友介绍,或委托值得信赖的家政公司。在维系雇佣关系的过程中,双方可能会表现出一些特定的行为倾向。比如,家庭雇主可能会表现出“不敢得罪”家政工的样子(周群英,2019),为求心安而给家政工涨工资(邢朝国、周群

作者简介:任美娜,西北农林科技大学人文社会发展学院副教授,主要研究方向为劳动社会学、组织研究和计算社会科学;刘林平,南京大学社会学院教授,主要研究方向为劳工研究。感谢匿名评审专家和编辑部的建设性意见。文责自负。

基金项目:国家社科基金重点项目“互联网时代家政工雇佣关系研究”(18ASH007)、教育部哲学社会科学重大课题攻关项目“城乡融合发展背景下农民工流动新趋势与政策研究”(24JZD033)。

英,2023)。家政工也可能做出妥协,将家庭雇主需求置于自身需求之上(苏熠慧,2011),或者为与家庭雇主建立人情关系而突破“忍耐底线”(刘育婷、肖索未,2020)。那么,此类行为能否有效增强双方的信任,并进一步推动双方的人际关系朝良性方向发展?这些策略对于雇佣关系的规范化又有何意义?

规范雇佣关系是推动家政行业正规化的重要切入点。《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》(国办发〔2019〕30号)和《国家发展改革委等部门关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见》(发改社会〔2023〕1642号)等文件都强调,家政公司采取更规范的员工制^①管理模式是我国家政行业未来发展的重要方向。规范雇佣关系也是各国政府应对家政服务需求和照料成本同步增长等挑战的主要策略(Simonazzi, 2009; Kvist, 2012)。家政工和家庭雇主的人际关系与家政工的幸福感、对工作的认同度和工作自主权等劳动权益有关,还与服务质量等影响家庭雇主消费体验的因素相关。厘清家政工与家庭雇主人际关系的生成逻辑是规范家政工作中雇佣关系的前提。二者的人际关系嵌入市场交易关系中,由信任与劳动过程的互构形塑而成并反作用于劳动过程。

目前关于家政服务人际关系的实证研究较为有限。现有研究通常将人际关系视为影响工作满意度和心理健康的前因,或以劳动过程理论与情感劳动理论为视角,对人际关系作为家政公司和家庭雇主管控制策略的结果进行粗略探讨。劳动过程始于雇佣关系的建立(布雷弗曼,1978:49),雇佣关系不仅与受雇者可获得的收入有关,还与工作自主权等获得收入的条件有关(Edwards, 2003:3-5)。换句话说,雇佣关系是影响劳动过程的关键因素。但是,已有研究忽视了雇佣关系的异质性。家政服务劳动力市场的一个重要特征是其存在两种类型的雇佣关系:一是家政工与家庭雇主两方的雇佣关系,二是家政公司、家政工与家庭雇主三方的雇佣关系。当前,我国有约40%^②的家政工处于两方雇佣关系之中(刘林平等,2023:17)。两方

① 《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》中明确提出“员工制家政企业是指直接与消费者(客户)签订服务合同,与家政服务人员依法签订劳动合同或服务协议并缴纳社会保险费(已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险均认可为缴纳社会保障费),统一安排服务人员为消费者(客户)提供服务,直接支付或代发服务人员不低于当地最低工资标准的劳动报酬,并对服务人员进行持续培训管理的企业”(www.gov.cn/zhengce/content/2019-06/26/content_5403340.htm,最后访问日期:2025年4月15日)。

② 这一数据在不同的调查中略有差别。比如,北京市、济南市和长沙市家政行业两方雇佣关系的占比分别为33.85%、19.53%和50.47%(萨支红等,2020;Sa & Jing, 2022)。2021年,通过家政公司派遣的家政工占59.8%,由个体经营户派遣的占7.0%(莫荣等,2022:184)。

与三方雇佣关系都是市场主体的选择。理论上,由于博弈主体、条件、规则和内容不同,两种雇佣关系在信息传递方式、风险和责任划分等方面存在结构性差异,这些差异会体现在各方的行动策略中。若要深入理解家政服务市场中的雇佣关系,分析不同雇佣关系类型对劳动过程和结果的影响路径很有必要。本文的研究问题即是:雇佣关系类型是如何影响家政工与家庭雇主人际关系的建立与维系过程的?

实证资料来自我们于2018年9月至2024年3月对52位女性家政工的深度访谈^①。受访时,约44%(=23/52)的家政工处于两方雇佣关系中,约56%(=29/52)的家政工处于三方雇佣关系中。其中,13位是月嫂,15位是育儿嫂,6位是养老护理员,11位是保洁员,7位是家务员^②。约83%(=43/52)的受访者为农业户口,平均年龄为49岁,年龄在33~70岁不等。受访者的家政工作从业年限从不足1年到16年都有,其中5位工作不满一年,9位从业年限超过10年。受访者的工作地点包括北京市、广州市、南京市和西安市等。分类抽样依据为家政工当前的雇佣关系类型、工种及从业年限等。访谈内容聚焦于家政工与家庭雇主的人际关系、工作内容和工作环境。访谈主要采用面对面形式,12人通过电话或微信语音访谈,时长在55~125分钟。同意录音的受访者的访谈内容已整理为文字稿并进行主题编码。

二、文献回顾

家政工与家庭雇主的人际关系存在结构性的不平等,家庭雇主通常处在相对优势的位置。家庭是否购买家政服务,通常取决于其阶层地位(Guarnizo & Guadalupe, 2017)。家政工与家庭雇主在社会经济地位上存在显著差异,其人际关系建立在雇佣关系之上,雇主与被雇用者存在话语权和决定权等权力上的区别(Romero & Nancy, 2016)。有研究发现,有的家庭雇主在与家政工的相处中会有意或无意凸显自己区别于家政工的优越感(Barua

^① 其中,22位受访者的访谈由国家社科基金重点项目“互联网时代家政工雇佣关系研究”(18ASH007)的课题组成员共同完成(2018年9月至2019年5月),本文第一作者亦属于课题组成员。另外30位受访者的访谈由本文第一作者单独完成(2020年2月至2024年3月)。

^② 根据主要工作内容,家政工可划分为月嫂、育儿嫂、养老护理员、家务员和保洁员。根据工作时间,家政工可划分为住家型、白班型和小时制型(刘林平等,2023:14)。家政工的工种与工作时间安排相关,但并非完全对应。

et al., 2016)。

大多数家政公司并不会直接干预家政工与家庭雇主间的日常互动,但三方雇佣关系对家政工、家庭雇主的支持或约束会影响其人际关系。首先,签订了合同、有社会保障的家政工对自身与家庭雇主间关系的满意度更高(Ungerson, 2003),一些家政公司还会因为家庭雇主不尊重家政工而主动提出终止合同(Bowman & Alyson, 2014)。其次,在给家政工培训的过程中,有的家政公司会把自己打造成家政工的“娘家”,给家政工灌输家庭雇主才是“外人”的观念(刘育婷、肖索未, 2020)。家政公司还会通过会员制的制度设计等方式建构自身在劳动力市场中的主导权,介入对劳动力供给和劳动过程的控制(肖索未等, 2023)。另外,家政公司若设置有与绩效和收入绑定的服务反馈评价机制,也会强化家政工维系与家庭雇主人际关系的意愿,而大多数家政公司的互联网平台只赋予家庭雇主评价家政工的权利(Flanagan, 2019)。

然而,雇佣关系中的人际关系因其包含情感成分而难以契约化。家政工与家庭雇主间的情感关系的建立过程通常被描述为“拟亲属化”(Baldassar et al., 2017),如家庭雇主可能会用“女儿”“姐”或“阿姨”来称呼家政工。这是一种非互惠性的社会关系。情感劳动的规则更偏向于家庭雇主的利益(Johnson, 2015),其作用在于引导家政工在劳动过程中进行情感投入,以提升服务质量。有研究指出,家庭雇主将家政工描述为家庭中的一员,这种“爱的修辞”会加深家政工受剥削的程度(Lin & Danièle, 2012; Dodson & Rebekah, 2015; Romero & Nancy, 2016)。但是,家政工并不总是被家庭雇主“拟亲属化”的话语策略所规训。一些家政工会在节日期间借助“家庭成员”的身份向家庭雇主表达对金钱和礼物的期待,但在涉及加薪和休假问题时又强调自身的劳动者权益(Barua et al., 2016)。部分家政工会有策略地隐藏自身技能以避免因家庭雇主的高期望而承担无偿劳动(Näre, 2011)。“拟亲属化”的方式有助于提升家政服务的质量,契约、职业责任感和同理心共同构成有偿照料服务的道德纽带(Meagher, 2006)。然而,仅以“拟亲属化”策略来理解雇佣关系中的人际关系维系机制仍然缺乏说服力。

家政工与家庭雇主的人际关系作为非物质劳动回报的一种形式,在一定程度上内生于劳动过程。现有研究多基于情感劳动理论探讨劳动过程如何影响家政工与家庭雇主的人际关系,逻辑上存在不严密之处。第一,情感

劳动理论是为扩展经典劳动过程理论的解释范围而提出的,其主流研究范式在理论框架上仍延续了劳动过程理论中侧重资本或雇主对劳动者控制的解释路径。尽管近年来部分研究开始关注情感劳动的积极面(梅笑,2020),但雇佣关系的异质性问题仍未受到足够重视。以雇佣关系类型同质性为前提的研究往往会模糊家政工在不同劳动力市场中的劳动过程差异,并忽视不同管理模式的家政公司对劳动过程的影响。第二,控制与劳动自主性是劳动过程研究中的核心,无论是“制造同意”还是积极情感解释路径,都致力于探讨外部与内部控制如何共同塑造复杂的劳动过程。尽管研究者可以依据受访者的自我陈述来判断其情感表达是积极还是消极,但积极或消极情感本身难以简单地以好坏衡量,还需结合行动主体、情境、分析视角及其客观结果加以考量。此外,以往研究较少在区分雇佣关系类型的基础上,进一步探讨在微观层面控制与劳动自主性之间是如何产生动态张力的。因此,即便劳动性质和劳动过程特征的重要性已为研究者广泛关注,家政工与家庭雇主人际关系的维系逻辑仍不清晰。

心理契约这一分析框架强调个体主观期望与责任感知,能有效揭示不同雇佣关系类型下家政工在控制与自主之间的微观动态,从而为弥补上述研究不足提供了一个有效的分析视角。心理契约是指受雇者认为他们与雇主之间存在义务,这些义务包括短期的经济交易和以信任与承诺为基础的长期关系(Rousseau et al., 2018; Kochan et al., 2019)。它的结构主要包括建立、维持和修复三个阶段(Rousseau et al., 2018)。其状态会随着时间的推移而发生变化,例如从遵守转向违背(Schalk & Roe, 2007)。心理契约主要通过信任、情感联系及互惠关系的构建发挥作用(Coyle-Shapiro & Ian, 2002; Zhao et al., 2007; Jensen et al., 2010)。根据时间跨度和承诺内容,心理契约可分为交易型、关系型、平衡型、临时型和发展型五种(Rousseau & Kimberly, 1994; Rousseau, 2001)。

心理契约因其理论价值和对雇佣关系复杂性的解释力,日益受到学界重视。全球工作形式的多样化与灵活化削弱了传统雇佣关系的稳定性,使雇佣双方在隐性、非书面层面的责任与期望更加复杂,进而导致行动者对雇佣关系产生理解偏差(Kalleberg & Jørn, 2000)。而且书面协议难以全面规范工作过程中的具体操作与动态互动,进一步加剧了认知偏差。因此,隐含于雇佣双方交换过程中的心理契约便成为雇主与雇员调节和维持关系平衡

的重要手段(Coyle-Shapiro & Ian, 2000)。随着研究的深入,学者开始关注心理契约在更复杂的雇佣关系网络,特别是在涉及组织、领导、同事及其他利益相关方的互动过程中的作用(Alcover et al., 2017; Knapp et al., 2020)。与此同时,随着零工经济、外包等新型就业模式的迅速发展,关于心理契约在非标准雇佣关系中的研究也显著增多(如Guest, 2004; Morf et al., 2014; 何建华等, 2022)。现有文献多从员工视角展开分析,因为心理契约研究主要关注员工对雇佣关系中承诺与期望的感知与解读(如Parzefall & Jacqueline, 2011; Erkutlu & Jamel, 2016; Low et al., 2016; 张宏宇等, 2021)。

家政工作中雇佣关系的特征与心理契约研究的核心议题高度契合。首先,家政工作中的书面协议缺乏法律保障,甚至仅依赖口头约定^①。隐性义务、责任和期望不仅有助于强化家庭雇主与家政工之间的信任关系,还在文化和社会规范的影响下塑造了雇佣双方对权利与义务的认知,从而促进雇佣关系的稳定与发展。其次,雇佣关系类型不仅影响家政工的劳动条件,还在一定程度上形塑了家政工与家庭雇主的人际互动模式(Anderson & Karen, 2010; Price-Glynn & Rakovski, 2015)。三方雇佣关系并非“等边三角形”(Taylor & Peter, 2005),它本质上是工人同时与两个雇主建立关系,并分别承担不同的职责与义务。其中,一个是中介公司等雇主,另一个是实际用工的客户(家庭雇主)。理论上,工人与客户之间构成服务与被服务关系,工人与雇主之间属于雇佣关系,而客户与雇主之间则是商业关系(Havard et al., 2009)。三方雇佣关系的运作方式受客户对雇主与工人关系干预程度的影响,这种干预可能维持原有管理体系,也可能部分或完全取代雇主的管理职能,进而模糊工人的权责界限(Korczynski & Ursula, 2004; Albin, 2011)。当家政公司的管理职能完全被家庭雇主取代时,此时家政工是自雇者(Bailly et al., 2013)。无论何种雇佣关系,家政服务的书面协议都难以全面界定权责,也无法涵盖家庭雇主对家政工在情感投入等方面的期望。因此,心理契约在双方信任关系的建立和维系过程中起着关键作用。

心理契约与人情关系的运作方式存在一定相似性,二者均依赖持续的人际互动和信任的积累。人情是中国人人际关系的基本样式,以人际交换

^① 刘林平等(2023:17)发现,当前家政工签订的书面合同主要有四种:三方服务协议、与家政公司的双方协议、与雇主的私人协议和劳动合同。未签订任何书面合同的家政工比例约为40%。

为表现形式(翟学伟,1993)。人情往来是深化人际关系的重要途径,个体通过履行内隐的义务和责任来维系亲密感,并在此过程中增强信任(杨中芳、彭泗清,1999)。研究表明,人情关系是家政工与家庭雇主建立信任的有效方式(杨慧、黄钰婷,2022),并且这种熟人社会中的关系特征也有助于理解家庭雇主与家政工之间所形成的基于平等互惠的人际互动模式(梁萌等,2022)。在家政服务中,雇佣关系兼具契约性与人情属性,信任与人际关系相互塑造,并呈现出循环增强的特征。

本研究基于雇佣关系存在异质性的前提,依循雇佣关系类型通过影响家政工与家庭雇主间信任而作用于二者人际关系的思路,将心理契约纳入对劳动过程的分析中,尝试勾勒出家庭雇主与家政工日常互动中劳动控制与劳动自主性的边界及其变化轨迹,呈现家政工与家庭雇主人际关系演进的动态过程(见图1)。

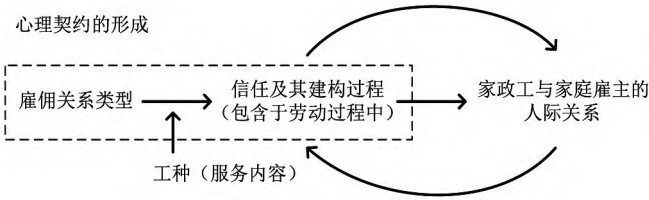


图1 分析框架

三、期待与回报：基于显性关系的隐性契约

（一）不同的心理期待：“获得额外回报”与“避免无偿加班”

无论处于何种雇佣关系中,家政工都希望与家庭雇主建立良好的人际关系。受访者普遍认为,家庭雇主客气的语气、询问意见的意愿和沟通顺畅是良好人际关系的体现,被尊重、心情愉快、涨工资和收到红包等则是回报。但两方雇佣关系中的家政工(以下简称为“自雇型家政工”)认为从融洽的关系中获得红包是情理之中的回馈,而三方雇佣关系中的家政工(以下简称为“公司型家政工”)大多对此没有过多期待。因获得工作的途径有别,家政工维系人际关系所需付出的努力与得到的回报确有不同,这影响了家政工的态度和行为。无偿加班是自雇型家政工增进与家庭雇主良好人际关系的主

要方式。

家庭雇主要求家政工无偿承担额外工作的现象较为普遍,与家庭雇主关系好的代价是家政工更难以拒绝此类要求。即便上户前已明确工作范围,受访的月嫂和育儿嫂仍常被要求承担取快递、买菜、做饭、整理衣柜、打扫卫生等事务,受访的家务员、养老护理员也会被要求负责接送孩子上下学、遛狗等。“都是熟人介绍来的”“抹不开面子拒绝”“要靠人介绍工”“都是做事无所谓”等,是受访者接受此类要求的原因。靠被推荐而不愁订单的月嫂雪姨(以下均为化名)认为自己口碑好的主要原因便是“肯多做”,她说:“月嫂肯定主要是伺候宝妈和宝宝的,但是也不是不能做别的。做宝妈的饭时帮他全家人一起做,洗宝妈的衣服时一起洗。”额外付出通常也能够获得额外回报。许多受访的家政工表示曾在节假日、生日或下户时收到过家庭雇主给的红包,并认为这是行业惯例。已在一个家庭连续干了三年多的自雇型育儿嫂明惠说:“别人送他们家的特产也会分给我带回去。我刚上户的时候4500元,现在一个月5700元,都是他们主动给我涨的……去年2月琳琳妈妈给我7700元,2000元是红包。家里无非这点事,人家又比较尊重我的,多做点没什么的,你出来不就是做事赚钱的嘛。”被同乡介绍来广州打工,很满意这份工作的自雇型养老护理员荷姐说:“节假日怎么好意思要加班费?……这个算不清的,都要互相(帮一下)嘛。她女儿还会给我买棉鞋、保暖内衣,又给我孙女买书包,也都是钱。”除了红包和礼物外,一些家庭雇主还可能动用自身的社会资源为家政工提供帮助。一个带有团队、已单干十余年并依靠入行后收入在所在县级市购入三套商品房的自雇型家务员张小华说:“我和她关系很熟,她是三甲医院的护士长,我亲戚住院没有床位,她一个电话就解决了。帮她多做些事情和这个忙比起来,算什么。我二儿子和外甥的工作全靠她。人家找你就是做事,多做事才能搞好关系。”自雇型家政工与家庭雇主建立信任并维系良好关系的关键在于“踏实肯做”和“不计较”。在无偿加班获取额外回报的问题上,很多自雇型家政工与家庭雇主之间达成了一种默契,具有长期合作意愿的双方尤其如此。

公司型家政工因订单量相对稳定、工资水平由家政公司主导、未受既有的人际关系束缚,且对红包等额外回报的期待不高,更倾向于拒绝无偿承担额外工作。金牌月嫂佳琳会坚持遵照公司对工作内容的要求,不做分外之事,她说:“到公司就说好的,我负责宝妈月子的三餐和加餐、产后护理和宝

宝的护理、饮食。她妈平时对我就比较挑剔,那天随口就喊我去买东西,我也拒绝了。”自述不擅长拒绝他人的白班制育儿嫂万晓梦也会以公司安排为由来躲避没有直接回报的工作,她说:“有一次,客户希望我多帮她做些,我就偷偷请公司的人给我打个电话,电话里讲又给我接了单,五点半到七点半要赶到下一家做。”家庭雇主邀请她同去海南旅游,她也果断拒绝,她分析道:“她肯定是觉得跟我关系好才喊我一起,包我食宿,说是放松。她们家肯定是休闲,我还是做事,我又不傻。”性格内向、寡言的保洁员黄姐并不期待工资以外的额外回报,她高度认可家政公司在减少家庭雇主刁难方面的优势,她说:“没什么交流,到人家屋里只认做事。我拿到我该得的就行,踏实做公司自然也会给涨钱……有些人做完之后又觉得120块3个小时划不来,要你继续做,找碴的人不少,他投诉我,有公司处理。”在避免无偿劳动的问题上,家政公司有时可以充当家政工的挡箭牌,但也可能会“偏袒”家庭雇主一方,这与公司的管理方式有关。比如,若家政工的接单还受到平台影响的话,在拿到“好评”之前拒绝家庭雇主的要求,可能会增加麻烦。小时制保洁员周五金说:“我们公司是平台制的,现在有的客户就抓住这一点,你不听她的她就讲给你差评。她知道她投诉了阿姨,阿姨这两个小时就白做了,而且还要去免费返工。为了顾客打个好评,很多情况我都忍下来了。”当然,受访的公司型家政工偶尔也会收到红包和礼物,但这类非事先约定仅出于某些家庭雇主善意的赠予,基本不在大多数公司型家政工的期望之中。

自雇型家政工因具备较高的工作自主性、直接的沟通方式以及灵活响应家庭雇主需求的意愿与能力,更易在互动中与家庭雇主建立融合了情感和信任的关系型心理契约,满足双方对尊重、信任与情感回馈的深层期待。相较而言,公司型家政工既依托公司的支持也受公司管理的约束,与家庭雇主之间的关系更倾向于任务导向的交易型心理契约。由于人际关系的发展依赖于互惠行为与信任感的积累,无偿劳动与非即时性回报在推动家政工与家庭雇主之间的深层互信与合作中扮演着重要角色。

无偿劳动指没有回报的额外工作,通常会降低劳动者的工作满意度并加剧其身心负担。许多因关系型心理契约中的延迟回报机制获益的自雇型家政工并不认为自己受无偿劳动的负面影响,并将无偿劳动当作建立信任和增进关系的策略。家政工的无偿劳动表达了一种友好的互动意向,给家庭雇主留下好印象,这种印象可能转化为长期合作的意愿以及非即时性的

回报,如在中国人人际交往中常见的红包和礼物。由于心理契约、管理模式、回报机制和自我定位的不同,公司型家政工对未事先约定的无偿劳动接受度较低。另外,互联网家政平台中的家庭雇主反馈评价机制会增强公司型家政工维系与家庭雇主人际关系的意愿。家政工往往会通过优化服务态度等方式来获得“好评”而非无偿加班。

(二)不同的工作能力需求认知:“要做得更好”与“别做得太差”

无论是通过家政公司还是直接雇用,家庭雇主购买家政服务的目的都是更有效地满足其需求,家政工的工作能力是实现这一目标的关键所在。家政工的雇佣关系类型并不能有效反映其专业技能水平和职业素养^①,主要原因有三:第一,虽然许多家政公司会为家政工提供培训,但不少自雇型家政工也会积极通过各种途径提升自己的工作能力;第二,工作能力难以仅通过经由家政公司获得的相关证书和参与专项培训的次数来衡量,还与个人的经验、性格和素质等因素有关;第三,家政工作较为灵活,家政工可能会根据工作机会、个人需求和家庭状况等改变其受雇形式,因此未必会长期处于某种雇佣关系中。但家政工对工作能力需求的认知因其所处的雇佣关系不同而有差异,这种认知通过影响服务质量进而作用于双方人际关系的维系过程。

受访者普遍表示家庭雇主最为看重信任和做事的态度,有些家政工甚至认为“干家务不需要什么技能”。然而,深入了解后发现,专业技能同样是家庭雇主格外看重的因素,且它会影响家庭雇主对家政工的信任程度,尤其对于希望掌握议价权的自雇型家政工而言,专业技能是核心竞争力。张小华说:“我去长沙、广州、深圳这些地方学习过,想开自己的公司。先做什么后做什么,用什么抹布、清洗液做什么材质的清洁,不能是一块抹布一瓶洗洁精打扫全屋。”从未经家政公司找工作的已入行九年的月嫂悦华说:“顾客不信公司,都信朋友同事推荐,能推荐肯定是又放心又能干的。在这种五线城市,找不到工的才会找公司和月子中心,有本事能自己谈价才不会去公

^① 专业技能指的是可通过培训、学习等方式显著提升的技术性家政能力,比如《家政服务员国家职业技能标准》(2019年版)中所提及的制作菜肴和点心、洗烫衣物等。职业素养包括诸如人际沟通能力、心理素质和 Service 意识等方面。

司呢！”一些自雇型家政工明确表示自己之所以被推荐就是“干活干得好”。目前靠老主顾包月和介绍订单便忙得不可开交的家务员柏姐说：“我做得就是比别人干净，还比公司的便宜。她们讲从公司请的钟点工3个小时搞完的90平屋卫生第二天又脏，我两个钟头都不要，维持起码5天……每年年前我都没得休息，你不好拒绝，人家都给我加钱喊我做。”好几位受访者都凭借能力与人品赢得了家庭雇主信任，受托保管钥匙以便工作。

除工作效率外，服务意识与个人素质同样是家政工获得家庭雇主信任的重要因素。在家政公司工作五年后出来单干，并在当地月嫂圈小有名气的梦露说：“客户讲的好话比我们自己全身长满嘴都要好使。莫管闲事莫多嘴，受点委屈态度也要好，要有服务意识。有好多异地的单我没接。能接肯定接，单子太满啦。”正从月嫂转型为门店老师的佳琳说：“客户给我们抱怨大多都是在讲月嫂嘴碎、不讲卫生、懒、打电话声音大这些很难改变的东西。现在很多人要找月嫂都要找亲戚朋友用过的，提前好久就打听，好月嫂不是家政公司培训和包装出来的。”赚更多钱是家政工的核心诉求，服务质量好并且值得信任的家政工才会因口碑佳而被推荐，也由此获得与家庭雇主议价主动权，最大限度地提升其进入劳动力市场的劳动回报。

展现出色的专业技能水平是家政工赢得家庭雇主青睐的重要途径。因为家庭雇主购买家政服务实质上是消费者试图花钱来解决问题的交易行为，市场化的雇佣关系是家庭雇主与家政工人际关系的基础。专业技能水平直接影响家政工在解决问题过程中的效率，从而影响服务质量，进而影响家庭雇主的消费满意度。大多数受访者认为工作能力主要来自实践经验、主动学习及家庭雇主的指导，而非家政公司的培训，有些受访者还特意强调“公司培训没什么用”。虽然家政公司对家政工培训的效果会因培训方式、机构、内容、时长和个人特征等因素而有所不同，效果的确难以一概而论，但是当前家政公司用培训和证书为家政工“装点门面”的现象确实普遍存在。育儿嫂清丽说自己曾经欺骗家庭雇主：“公司其实给我们培训过，但是我还没学会，刚好来个单子，门店老师就介绍说我会。我在百度上搜怎么做被动操，她当天就把我辞了。”月嫂天天坦言自己曾给简历“注水”，但她无奈地解释说：“那个宝妈堵奶疼得很，我良心过不去，找公司赶忙联系了催乳师。我简历上写会催乳，看视频学的，从来没真的挤过。但不这么写人家根本不会考虑选你。别人更夸张，你网上看到的那些，好多人连年龄、籍贯和工作经

历这些都是编的,上户后只要别做得太差就行了嘛。”一些家政工因其专业技能水平与家庭雇主预期存在较大落差,在上工数日后便遭解雇的现象并不罕见。

当然,这并不意味着公司型家政工在专业技能或职业素养上一定逊色于自雇型家政工。一方面,自雇型家政工既有因能力强而单干的,也有因缺乏竞争优势而难找到工作的。另一方面,家政工选择通过家政公司接单的原因多样,既可能是为了获得更多的就业机会和保障,也可能出于减少社交成本等考虑。某家政公司的金牌月嫂黄小琴自述她与每一位家庭雇主关系都很好,不仅因为她能够为每个家庭量身定制个性化的解决方案,还得益于公司在上户前与家庭雇主就工作方面进行的有效沟通。她说:“产妇的乳房、伤口,小孩的黄疸、饮食方方面面,都要月嫂亲自去观察、判断。每家都不太一样。乳腺这一块也很复杂,有的人乳腺管很细,那就要注意从饮食方面调节。都晓得要饮食清淡,那清淡到什么程度呢?荤菜、蔬菜各是多少?给产妇吃多少?控量是多少?还要看她的奶水量是多少,小孩吃的情况怎么样,小孩大便情况怎么样。有这些本事客户就依赖我,关系自然好。”刚入行不久的白班托育月嫂雯雯,属于公司所定的服务价格最低的那一档。因“真心”“科学”“热情”的育儿实践远超出家庭雇主的期望,当家庭雇主提出希望绕开家政公司并加薪雇用她时却被她婉拒。她认为当前公司提供的接单数量和售后服务支持对她未来的职业发展更重要,她说:“我会结合笔记本来汇报当天工作,让宝妈打开摄像头,并分析我们做游戏时宝宝反应的意思,几点吃了什么东西补充什么营养……宝妈是真的把我当妹子,平时对我好。”工作能力的包装程度与实际服务质量之间的差距是影响家庭雇主消费满意度的主要原因,雇佣关系类型的不同强化了此差异。具体而言,由于缺乏特殊信任,且受到市场供需环境变化的影响,公司型家政工常通过美化简历和打造面试技巧提升自身竞争力。然而,这种做法可能导致家庭雇主在实际接触中产生较大的心理落差,从而加剧双方人际关系的紧张。通过亲友关系介绍接单的家政工在上工前可能免不了面试环节,但一般不需要递简历,因为中国人的信任模式偏向于特殊信任(杨宜音,1999;李伟民、梁玉成,2002;胡荣、李静雅,2006),基于特殊信任关系所传递的口碑通常比一纸简历更具说服力。

不同雇佣关系类型下的家政工对工作能力需求的认知也存在差异,这

主要是由于雇佣关系在建立初期为家庭雇主提供的有效信息不同,即缓解信息不对称问题的效率有别。若家政服务明显“货不对板”,家庭雇主的消费满意度会因“货次价高”感到被欺骗而降低,二者的人际关系自然难以融洽,甚至可能直接破裂。而依托亲友关系的信任优势,加之通过熟人介绍雇用家政工,家庭雇主可以压价,家庭雇主感到物有所值的可能性会更高。家庭雇主虽然口头可能不会强调专业技能水平,但心里会有标准,对特殊信任的重视并不能抵消对家政工作专业技能和职业素养的要求。而且熟人的口碑增加了对家政工的束缚力度,也会提升家政工对自身的要求。

互动是信任的基础,服务内容决定了家政工与家庭雇主之间互动的频率与深度,其复杂性与个性化程度直接影响双方的互动需求。因此,工种在维系双方人际关系的过程中对心理契约的影响具有调节作用。家庭雇主对月嫂、育儿嫂和养老护理员这类从事照料服务的家政工通常寄予更高的情感投入期待,这种情感投入需要体现在更深入的人际互动和频繁的日常交流中。相比之下,对于家务员和保洁员这类从事事务性服务的家政工,家庭雇主则主要关注任务完成的效率和质量,对人际互动的需求相对较少。这些期待往往难以量化或明确表达。当家政工努力满足这些非书面的期待时,家庭雇主会感受到服务质量的提升,从而增强彼此的信任感,促进双方人际关系的发展。

四、信任的再生产:家政公司如何减少人际摩擦

(一)高效率的匹配系统:降低人际磨合成本

企业的出现便是为提高生产效率与降低交易成本,家政公司也不例外。家政公司作为劳动力市场中的中介机构,最主要的功能便是促成家政工与家庭雇主间的匹配。据了解,家庭雇主在选择家政工时不仅关注经验、技能和性格等与工作直接相关的方面,甚至会出于个人喜好对户籍地、生肖和相貌等有所考量。从这个角度来说,相对于分散交易,家政公司可为家庭雇主集中提供多样化的选择,即提高匹配可能性的同时也降低家庭雇主的搜寻成本。除此之外,在试用期或雇佣期间,若家庭雇主对家政工不满意,家政公司还可以通过替换家政工的方式继续满足家庭雇主的需求。家政公司会根据其规模、管理模式(员工制或中介制)、所收取的费用等因素制定相应匹

配流程。

提到自己所在家政公司便赞不绝口的保洁员吴文文说:“家政公司平台大,客户更有安全感。客户可以选择、可以挑、可以换。”育儿嫂万晓梦介绍当地一家有名的员工制家政公司时说:“公司会安排两个人先给客户选,客户看上,还有三天观察期。不行,客户就可以提出换人。”悦华就被替换过,她说:“头几天相处得好好的,都客气得很。大概一个星期,慢慢对我态度就不好了,要公司换掉我。理由是我讲话声音大,进门鞋脱后没放整齐,关推拉门的时候不够轻,用了东西不放回原位。”替换家政工并不鲜见,理由未必是二者间产生了无法继续相处的矛盾,而是与家庭雇主多样化、多层次的需求相关,也与相处时间越久人的缺点越容易暴露有关。诸多与人际关系相关的需求难以预知或量化,且情感劳动中劳动力本身也是服务质量的一环,人的性格和习惯难以轻易随环境变化而变化,双方迅速匹配上的概率极低。可替换家政工,能大大降低人际关系的磨合成本。信任的产生与互动中不断积累对方信息及风险的分割有关(刘梦岳,2023),家政公司这种允许试错的匹配思路也是其显著的生存优势之一。

理想的匹配是,不仅家庭雇主能挑选家政工,家政工也可以挑选家庭雇主。据了解,家政工可能会因通勤距离、家庭雇主常住人口构成、受照料者性别和职业等来权衡是否接单,这很难被定义为“挑选”。大多数家政工都表示,家政公司在匹配家政工与家庭雇主的过程中,会以家庭雇主的要求和偏好为主。当然,并非所有家政公司在匹配过程中都会忽略家政工一方。当家政工的利益与家政公司的利益紧密相关时,家政工的关切通常不会被漠视,可能还会被提前考虑。受雇于一家员工制家政公司的保洁员陈慧慧介绍道:“公司会跟主家讲好,问多少平方米、要干什么活、多久。他介绍情况公司一般就知道他要求的时间够不够我们完成任务。上户之前公司就会出面讲好时间、价格和服务内容,要是阿姨自己和顾客讲就会有冲突。但不是每个顾客都懂,公司还会给顾客提建议。比如阿姨上门主要是烧饭,余下时间搞卫生,一天安排不够,今天搞这个房间的卫生,明天做那个。阿姨就不需要到时当面直接拒绝主家。”

通过精确匹配家政工与家庭雇主的需求、技能和特征,家政公司可有效减少心理契约的错配,从而降低人际磨合成本。具体体现在两方面:一是在雇佣关系建立之前,家政公司通过分析可量化的要求和偏好,将家政工与家

庭雇主进行配对,降低因期望差异而引发矛盾的可能性;二是在实际工作过程中,家政公司能够根据需求的变化调整匹配方案,及时应对期望偏差,减少工作中的摩擦。另外,家政工与家政公司利益关联的紧密程度与家政公司的管理模式有关。相较于中介制,员工制家政公司与家政工更可能是利益共同体。因为员工制家政公司不仅希望从单次交易获得中介费,还希望扩大市场规模,获取更丰厚的收益。除发展战略和市场定位等顶层设计以外,高效率的匹配系统、质量佳且稳定的劳动力队伍以及优质的售后关怀,是推动员工制家政公司提升市场竞争力的关键。可见,在实践中,家政公司匹配系统的效率会因管理模式而有所不同。

(二)规范的服务流程:提升专业水平可量化性

在市场化语境下,家政服务是一种有使用价值、可用价格来衡量的商品。市场化使得家庭雇主对家政工的职业化水平产生期望,而服务质量是家庭雇主的核心关切(Farris, 2020)。服务质量是家庭雇主评价的主要依据,是家政公司市场竞争力的核心,也是影响家政工与家庭雇主人际关系的重要因素。服务质量主要体现在家政工的技能水平、工作态度、沟通能力和家政公司的售后服务水平等方面。分类分级设置服务项目来细分需求市场、提供专项培训、规范服务流程、提升职业素养、能迅速响应的售后支持等是家政公司提升服务质量的有效安排。

家政公司通过将家政工分星级和将家政服务分门别类等方式来满足需求日益增长且不断细化的消费市场。保洁员吴文文说:“公司把阿姨分为三星、四星、五星和六星四个等级,星级越高代表会的技能越多。比如说三星和四星阿姨的简介上一般都是保洁这些。六星阿姨可能还会擦玻璃、烧饭。还有专门的清洗油烟机的,顾客可以根据自己的需要去选。”保洁员周五金说:“我是六星级的,遇到其他阿姨被投诉的订单,有差评,我们就要上门去,把工作继续做好,请客户把这个差评删掉。公司还给阿姨们设置了好评奖励这一块。”家政工分星级看似对服务质量有“明码标价”的意味,事实上,家政工的星级高低并不必然体现其专业技能和职业素养,而是与目前能提供服务项目的数量、对服务流程规范的熟悉程度、从业经验等因素有关。

入户前的协议包括具体工作安排、工作时间和劳动报酬等,其明确意味着家政工在入户前便已通过家政公司与家庭雇主达成共识。这不仅减小了

家庭雇主随意安排家政工无偿劳动的可能性,也降低了家政工与家庭雇主间发生纠纷的概率。保洁员青子说:“手机上会有保洁程度的选项,顾客会到APP上自己选择,日常保洁还是深度保洁,好多面积,预计多少时间,要多少钱。等于顾客在下订单的时候都已经确定,电脑自动算好的,这样阿姨跟顾客的矛盾就会少很多。”有些家政公司还会在家政工初次入户时安排门店老师与其一同前往。育儿嫂白姐说:“住家阿姨到主家屋里首先要和他们明确好自己的工作范围、休息时间这些,重点要做哪些事情,什么流程,要达成一致。培训还会教平日里应该怎么主动和客户进行工作汇报和沟通。刚入户会有公司里的老师一起,能帮阿姨和顾客协商,也能让顾客放心。”

服务流程规范化是专业水平可度量的体现。保洁员周五金详细介绍了其所在员工制家政公司对保洁员入户服务做准备工作时的统一要求,她说:“首先,把健康证、上岗证拿出来给客户看,然后,问他是使用我们公司的工具还是自己家的工具。再问他,接水、倒水在哪里,有的客户她很介意,她不希望阿姨乱倒水。接水、倒水这些我们在上课的时候也讲得很清楚,一般都是在卫生间里面接水,倒到马桶里。问好这些问题以后,再和他讲,请他们把家里贵重物品保管好。最后,对一下开始服务的时间,就开始服务了。要对时间这一点在给阿姨上课的时候也强调了,因为有的客户会觉得你少做,到时候产生误会和矛盾就不好。”公司的管理越规范,其与家庭雇主间的合同越具有实际效力,越能防家庭雇主与家政工人际关系恶化的“患”于未然。除此之外,家政公司也会直接参与解决家庭雇主与家政工间的矛盾。这不仅是应家政工或家庭雇主的要求而被动介入,亦是家政公司为了维护市场声誉而主动为之。讲到一次与家庭雇主产生矛盾经公司调解被“解救”的经历时,燕子说:“我挪动了沙发,她很生气。她说她那个沙发的脚是不能挪的。她不放我走,后来找的公司。公司给她赠送了3次全面保洁券才摆平,相当于220块钱左右。”对公司调解纠纷大加赞赏的万晓梦说:“我们跟公司签的都有合同,跟客户遇到纠纷,公司会出面帮我们调解,帮我们解决。我们有不识字的,文化水平也不高,本来好好的话也说不好。”

在三方雇佣关系这一复杂契约网络中,家政公司通过塑造初始期望、实施标准化管理、调解冲突、提供持续支持和灵活应对等方式,起到了逐层调节家政工与家庭雇主间心理契约平衡的作用,减少了双方因责任与义务边界感错配而引发的摩擦。具体来说,家政公司可通过扩大家庭雇主的选择

范围,制定规范的服务流程,直接介入家政工与家庭雇主的纠纷处理等方式,提升服务质量并增强客户信任^①,从而有效降低交易成本与风险,促进家政工与家庭雇主的人际关系朝着良好的方向发展。增强客户信任的过程不仅加深了家庭雇主对家政公司的信任,也使得家政工对公司在管理和支持方面的能力产生了积极预期,提升了合作韧性和雇佣关系的稳定性。

五、结论与讨论

雇佣关系的建立源于各取所需。家政工关注劳动收入,家庭雇主重视服务质量,而家政公司专注于经济效益。雇佣关系类型会影响家政工与家庭雇主人际关系的建立与维系,人际关系又反作用于雇佣关系,而雇佣关系的稳定性与家政行业的正规化程度相关。然而,亲密的人际关系并不总是对各方都有益。角色模糊和边界不清亦可能降低家政公司的管理效率,不利于家政工权益的维护与实现,使家庭雇主在处理纠纷时难以保持客观性,诸如此类问题阻碍了家政服务市场向专业化、规范化的方向发展。

本文基于心理契约这一分析框架,探究了不同雇佣关系类型对家政工与家庭雇主人际关系形成与维系的影响机制。家政工与家庭雇主的人际关系与二者在反复博弈中建立信任的途径有关,雇佣关系的差异又强化了信任建立路径的不同。二者的人际关系是基于信任的动态生成逻辑建立和维系的,显性的雇佣关系类型和基于此而产生的隐性的心理契约深刻影响着双方的互动模式。二者的人际关系是在由特殊信任、工作能力、市场交易成本及风险和家政公司提供的服务交织构成的多维动态空间中演进的。另外,因为服务内容决定了双方互动的频率与深度,其复杂性与个性化程度直接影响双方的互动需求,所以在家政工与家庭雇主人际关系的维系过程中,工种对心理契约的影响具有调节作用。

区分雇佣关系类型是为强调关系结构的差别,关系结构影响博弈的过程及结果。家政工、家庭雇主和家政公司间的关系结构复杂。家政公司管

^① 客户信任是购买服务的一方对服务提供者的信任,它依赖于从业者和中介组织而产生(Di Luzio, 2006)。专业性话语对客户信任的形成至关重要,而这种职业化的专业性则需要经过教育、培训和累积经验来获得(Evetts, 2002, 2006)。

理模式的形成与家庭雇主干预家政工与家政公司关系时权力边界的动态变化有关。各方对于维系雇佣关系所需付出的成本和承担的风险相对一致,雇佣关系才会更为稳定。稳定的雇佣关系是非对称信息博弈中各参与方一系列成本与风险的复杂作用的结果,且这一结果是均衡的。均衡的实现过程是个“黑箱”,易测量的收入和难以量化的心理契约都包含于其机制中。心理契约主要是通过建立信任、情感联系和互惠关系起作用的,特别是在缺乏书面协议或书面协议约束力有限的情况下,它对于维持雇佣关系的稳定与推动雇佣关系的发展都尤为重要。

本文为深化家政服务市场中雇佣关系的研究提供了两点启示。第一,心理契约作为一种“软约束”,是界定责任与义务边界的重要因素,这一边界的错配与家政服务中的市场价格机制及供需失衡密切相关。赚钱是家政工进入劳动力市场的主要动机,而选择不同的雇佣关系是其在有限理性条件下追求劳动回报最大化的决策。为了增强市场竞争力、获得工作机会以及得到红包,这些隐性且非书面的期望促使自雇型家政工接受边界模糊的任务,承担那些难以获得即时回报的额外工作,以期与家庭雇主建立长期的合作关系。这些“对未来的投资”往往是无法通过服务价格直接体现的。相较而言,家政公司提供了明确的职责划分、价格标准和支持体系,公司型家政工与家庭雇主在心理契约上的边界更清晰。然而,由于不同家政公司提供的服务内容不同,且当前市场上家政工数量存在较大缺口,家庭雇主支付的购买价格未必能反映服务价值。如果市场价格未能真实反映供需关系,或市场供需失衡、信息不对称等导致价格机制扭曲,家政工与家庭雇主对责任和义务的认知就可能不一致。心理契约的错配不仅会加剧双方人际关系的紧张,甚至可能导致雇佣关系破裂。此外,这种错配还会通过影响市场供需、定价机制和劳动力流动等产生外部性效应,进而对整体市场的稳定与发展产生深远影响。

第二,将两方雇佣关系和三方雇佣关系结合起来分析有助于理解劳动力市场的运行机制及其结果。以收入为例,市场中家政服务的价格是家政工、家庭雇主和家政公司在为自己争取最大利益的博弈过程中逐渐形成的,供给与需求的经济学模型对此的解释存在局限。家庭雇主可能为了压低购买价格而通过熟人关系雇用家政工,家政工也可能为了避免其服务被家政公司不合理地统一定价而倾向于通过熟人关系找工作。当前,国内的家政

公司基本属于营利性中介(Bonet et al., 2013),家政工、家庭雇主与家政公司之间的联系较为松散。家庭雇主通常能够绕开家政公司直接提高家政工的劳动报酬,而家政工可能会高估即时免交中介费带来的短期利益,低估延时获得的好处,例如养老、医疗等保险。家政服务消费市场的健康发展对于保障民生至关重要,对于提升消费市场的效率具有重要意义。劳动力市场通过影响家政工的供给、工资水平及工作稳定性等方面,间接影响家政服务消费市场的运行。而劳动力市场整体质量的提升依赖于不同类型的劳动力子市场之间的协调发展,在灵活用工越来越普遍的趋势下,未来的研究应更重视不同类型的劳动力子市场的特征及其间的相互作用。

参考文献:

- 布雷弗曼,哈里,1978,《劳动与垄断资本》,方生、朱基俊、吴忆萱、陈卫和、张其骅译,北京:商务印书馆。
- 何建华、高永端、常莉俊,2022,《数字化平台企业网约工心理契约:内容、测量与服务绩效影响验证》,《商业经济与管理》第3期。
- 胡荣、李静雅,2006,《城市居民信任的构成及影响因素》,《社会》第6期。
- 李伟民、梁玉成,2002,《特殊信任与普遍信任:中国人信任的结构与特征》,《社会学研究》第3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。
- 刘林平等,2023,《职业特征、雇佣关系和心理健康:数字化时代家政工人实证研究》,北京:商务印书馆。
- 刘梦岳,2023,《信任何以实现?——人际互动中的风险渐进与信息积累》,《社会学评论》第1期。
- 刘育婷、肖索未,2020,《“干活时把雇主当家人,相处时把自己当外人”——住家家政工的雇主关系及情感劳动研究》,《妇女研究论丛》第4期。
- 梅笑,2020,《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》,《社会》第2期。
- 莫荣、张剑飞、丁赛尔、羊学裘,2022,《中国家政服务业发展报告(2022)》,北京:社会科学文献出版社。
- 萨支红、张梦吉、刘思琪、刘京、辛瑞萍,2020,《家政工生存状况研究:基于北京、济南受访者驱动抽样调查》,《妇女研究论丛》第4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。
- 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。
- 邢朝国、周群英,2023,《照料劳动的价值评估与定价:对家政工涨工资的实证研究》,《中国农业大学学报(社会科学版)》第5期。
- 杨慧、黄钰婷,2022,《市场经济条件下的普遍信任何以可能?——以家政服务业中的信任生成与演化为例》,《华东理工大学学报(社会科学版)》第1期。
- 杨宜音,1999,《“自己人”:信任建构过程的个案研究》,《社会学研究》第2期。
- 杨中芳、彭泗清,1999,《中国人人际信任的概念化:一个人际关系的观点》,《社会学研究》第2期。
- 张宏宇、郎艺、王震,《“制度”与“人”是互补还是替代?高绩效人力资源管理系统和领导支持对员工关系型心理契约的影响》,《管理评论》第12期。

周群英,2019,《“家里外人”:家政工身份转换的人类学研究——以阈限理论为视角》,《湖北民族学院学报(哲学社会科学版)》第2期。

翟学伟,1993,《中国人际关系的特质——本土的概念及其模式》,《社会学研究》第4期。

Albin, Einat. 2011. “A Worker–Employer–Customer Triangle: The Case of Tips.” *Industrial Law Journal* 40(2).

Alcover, Carlos–Maria, Ramón Rico, William H. Turnley & Mark C. Bolino. 2017. “Understanding the Changing Nature of Psychological Contracts in 21st Century Organizations: A Multiple–Foci Exchange Relationships Approach and Proposed Framework.” *Organizational Psychology Review* 7(1).

Anderson, Nickela & Karen D. Hughes. 2010. “The Business of Caring: Women’s Self-Employment and the Marketization of Care.” *Gender, Work & Organization* 17(4).

Baldassar, Loretta, Laura Ferrero & Lucia Portis. 2017. “‘More Like a Daughter than an Employee’: The Kinning Process between Migrant Care Workers, Elderly Care Receivers and Their Extended Families.” *Identities* 24(5).

Bailly, Frank, François–Xavier Devetter & François Horn. 2013. “Can Working and Employment Conditions in the Personal Services Sector Be Improved?” *Cambridge Journal of Economics* 37(2).

Barua, Padmaja, Haldis Haukanes & Anne Waldrop. 2016. “Maid in India: Negotiating and Contesting the Boundaries of Domestic Work.” *Forum for Development Studies* 43(3).

Bonet, Rocio, Peter Cappelli & Monika Hamori. 2013. “Labor Market Intermediaries and the New Paradigm for Human Resources.” *Academy of Management Annals* 7(1).

Bowman, John R. & Alyson M. Cole. 2014. “Cleaning the ‘People’s Home’: The Politics of the Domestic Service Market in Sweden.” *Gender, Work & Organization* 21(2).

Coyle–Shapiro, Jackie & Ian Kessler. 2000. “Consequences of the Psychological Contract for the Employment Relationship: A Large Scale Survey.” *The Journal of Management Studies* 37 (7).

———. 2002. “Exploring Reciprocity through the Lens of the Psychological Contract: Employee and Employer Perspectives.” *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11(1).

Di Luzio, Gaia. 2006. “A Sociological Concept of Client Trust.” *Current Sociology* 54(4).

Dodson, Lisa & Rebekah M. Zincaage. 2015. “‘It’s Like a Family’: Caring Labor, Exploitation, and Race in Nursing Homes.” *Gender & Society* 21(6).

Edwards, Paul. 2003. *Industrial Relations: Theory and Practice*. Oxford: Blackwell.

Ertutlu, Hakan & Jamel Chafra. 2016. “Benevolent Leadership and Psychological Well–Being: The Moderating Effects of Psychological Safety and Psychological Contract Breach.” *Leadership & Organization Development Journal* 37(3).

Evetts, Julia. 2002. “New Directions in State and International Professional Occupations.” *Work, Employment and Society* 16(2).

———. 2006. “Introduction: Trust and Professionalism: Challenges and Occupational Changes.” *Current Sociology* 54(4).

Farris, Sara R. 2020. “The Business of Care: Private Placement Agencies and Female Migrant Workers in London.” *Gender, Work & Organization* 27(6).

Flanagan, Frances. 2019. “Theorising the Gig Economy and Home–Based Service Work.” *Journal of Industrial Relations* 61(1).

Guarnizo, Luis Eduardo & Guadalupe Rodriguez. 2017. “Paid Domestic Work, Globalization, and Informality.” *Population, Space and Place* 23(7).

Guest, David. 2004. “Flexible Employment Contracts, the Psychological Contract and Employee Outcomes: An Analysis and Review of the Evidence.” *International Journal of Management Reviews* 5(1).

Havard, Christelle, Brigitte Rorive & André Sobczak. 2009. “Client, Employer and Employee:

Mapping a Complex Triangulation.” *European Journal of Industrial Relations* 15(3).

Johnson, Eleanor K. 2015. “The Business of Care: The Moral Labour of Care Workers.” *Sociology of Health & Illness* 37(1).

Jensen, Jaclyn M., Richard A. Opland & Ann Marie Ryan. 2010. “Psychological Contracts and Counterproductive Work Behaviors: Employee Responses to Transactional and Relational Breach.” *Journal of Business and Psychology* 25.

Kalleberg, Arne L. & Jørn Rognes. 2000. “Employment Relations in Norway: Some Dimensions and Correlates.” *Journal of Organizational Behavior* 21(3).

Knapp, Joshua. R., Marjo-Riitta Diehl & William Dougan. 2020. “Towards a Social-Cognitive Theory of Multiple Psychological Contracts.” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2).

Kochan, Thomas A., Christine A. Riordan, Alexander M. Kowalski, Mahreen Khan & Duanyi Yang. 2019. “The Changing Nature of Employee and Labor-Management Relationships.” *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior* 6.

Korczynski, Marek & Ursula Ott. 2004. “When Production and Consumption Meet: Cultural Contradictions and the Enchanting Myth of Customer Sovereignty.” *Journal of Management Studies* 41(4).

Kvist, Elin. 2012. “Changing Social Organizations of Care: A Comparison of European Policy Reforms Encouraging Paid Domestic Work.” *European Journal of Ageing* 9.

Lin, Stephen & Danièle Bélanger. 2012. “Negotiating the Social Family: Migrant Live-in Elder Care-Workers in Taiwan.” *Asian Journal of Social Science* 40(3).

Low, Chin Heng, Prashant Bordia & Sarbari Bordia. 2016. “What Do Employees Want and Why? An Exploration of Employees’ Preferred Psychological Contract Elements across Career Stages.” *Human Relations* 69(7).

Meagher, Gabrielle. 2006. “What Can We Expect from Paid Carers?” *Politics and Society* 34(1).

Morf, Manuela, Alexandra Arnold & Bruno Staffelbach. 2014. “The Double Psychological Contracts of Temporary Agency Workers.” *Employee Relations* 36(6)

Näre, Lena. 2011. “The Moral Economy of Domestic and Care Labour: Migrant Workers in Naples, Italy.” *Sociology* 45(3).

Parzefall, Marjo-Riitta & Jacqueline A-M. Coyle-Shapiro. 2011. “Making Sense of Psychological Contract Breach.” *Journal of Managerial Psychology* 26(1).

Price-Glynn, Kim & Rakovski, Carter. 2015. “The Best of Both Worlds? How Direct Care Workers Perceive Home Health Agencies and Long-Term-Care Institutions.” In Mignon Duffy, Amy Armenia & Clare L. Stacey(eds.), *Caring on the Clock: The Complexities and Contradictions of Paid Care Work*. New Brunswick, NJ, and London: Rutgers University Press.

Romero, Mary & Nancy Pérez. 2016. “Conceptualizing the Foundation of Inequalities in Care Work.” *American Behavioral Scientist* 60(2).

Rousseau, Denise M., Samantha D. Hansen & Maria Tomprou. 2018. “A Dynamic Phase Model of Psychological Contract Processes.” *Journal of Organization Behavior* 39(9).

Rousseau, Denise M. 2001. “Schema, Promise and Mutuality: The Building Blocks of the Psychological Contract.” *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 74(4).

Rousseau, Denise M. & Kimberly A. Wade-Benzoni. 1994. “Linking Strategy and Human Resource Practices: How Employee and Customer Contracts Are Created.” *Human Resource Management* 33(3).

Sa, Zhihong & Jing Liu. 2022. “Making an Invisible Care Workforce Visible: A Survey of Domestic Workers in Three Cities in China.” *China Population and Development Studies* 6(1).

Schalk, René & Roe Robert E. 2007. “Towards a Dynamic Model of the Psychological Contract.”

Journal of the Theory of Social Behavior 37(2).

Simonazzi, Annamaria.2009. "Care Regimes and National Employment Models." *Cambridge Journal of Economics* 33(2).

Taylor, Phil & Peter Bain.2005. "'India Calling to the Far Away Towns': The Call Centre Labour Process and Globalization." *Work, Employment and Society* 19(2).

Ungerson, Clare.2003. "Commodified Care Work in European Labour Markets." *European Societies* 5(4).

Zhao, Hao, Sandy J. Wayne, Brian C. Glibkowski & Jesus Bravo.2007. "The Impact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis." *Personnel Psychology* 60(3).

Between Intimacy and Distance: Employment Relationships and Psychological Contracts in Domestic Service

REN Meina LIU Linping

Abstract: Drawing on in-depth interviews with 52 domestic workers, this study demonstrates that the interpersonal relationships between domestic workers and household employers are underpinned by a dynamic logic grounded in trust. These relationships are structured around a dynamically evolving trust-based logic, which unfolds within a complex, multidimensional framework shaped by the interrelationship of particularized trust, professional expertise, market transaction costs, and associated risks, as well as the institutionalized services offered by domestic service agencies. The nature of the employment relationship, along with the psychological contract it entails, shapes the interactional dynamics between domestic workers and household employers by influencing the mechanisms through which interpersonal trust is constructed. Occupational roles act as moderating variables influencing the effect of psychological contracts in maintaining interpersonal relationships. These psychological contracts delineate the boundaries of rights and obligations; when misaligned, these boundaries become intricately tied to the pricing mechanisms and structural supply-demand imbalances characterizing the domestic labor market.

Keywords: domestic worker, interpersonal relationship, psychological contract, employer

(责任编辑: 骆骁)