

不管面对何种情况都要时刻保持热情微笑、情绪饱满……一些劳动者被过度情绪劳动困扰

情绪劳动需要被看见被尊重

阅读提示

本是集中在服务行业的情绪劳动,如今在不同行业有泛化趋势。随着工作中“线上情绪输出”场景的增多,不少劳动者感叹,“过度的情绪内耗”远远超出“完成工作任务的努力”,这也使得情绪劳动这一“老概念”得到了“新关注”。

中提出情绪劳动概念,指出情绪劳动是在体力劳动、脑力劳动之外的“第三种劳动”,是为了让组织、他人感到满意和舒适,调节自己的情绪和表情所付出的、常常被忽视的劳动。

长期从事劳动关系研究的陕西工运学院副院长乔昕教授告诉记者,情绪劳动在服务行业最为突出,特别是近些年一些企业为了“卷”口碑,要求员工付出大量的情绪劳动,持续“取悦”“甲方”,面对无理要求也要笑脸相迎,让员工感到身心俱疲。

他进一步指出,情绪劳动在不同行业有泛化的趋势,特别是随着工作群里“线上情绪输出”的增多,劳动者需要付出情绪劳动的场景越来越多,这也是这一“老概念”得到“新关注”的原因。

过度情绪劳动可能压垮身心

工作6年来,银行职员刘丹凭借日复一日细致、周到的“微笑服务”脱颖而出,获得客户好评,多次被公司评为“年度服务标兵”。“付出情绪劳动得到的正反馈一直激励着我,我也在努力用情商商处理工作中遇到的问题。”刘丹对记者说。

在乔昕看来,必要的、正常范围内的情绪劳动本身也是工作的一部分,适度情绪劳动有利于开展工作,也有助于个人获得更多的职场发展机会,劳动者对此要抱有积极的心态。

心。

乔昕强调,需要关注的是不必要的情绪劳动和过度的情绪劳动。

“一直处于情绪消耗中,无数次心里已经‘炸毛’,脸上还是得挂着职业的微笑。”28岁的李宇豪在西安一家大型混凝土产销公司当销售。有时,为了工作业绩,他不得不挖空心思给客户“献殷勤”,工作之余帮客户接孩子放学、买花浇花,甚至帮客户的家人拍照修图……4年为客户“花式”提供“情绪价值”,默默“咽下”自己的负面情绪,让李宇豪患上了中度抑郁。

“为了展示出与职业角色和工作目标相符的情绪,劳动者需要对自己的情绪及情绪表达进行管理和调节,但有时这些情绪与自身真实感受并不相符,甚至会让他们觉得很痛苦。长期积压的负面情绪容易偷走人的工作热情,还可能导致心理健康问题。”中国心理卫生协会注册心理师曾铎分析说。

及时补充“情绪能量”

“首先,劳动者自己需要正视因为过度情绪劳动而产生的负面情绪,找到情绪出口,及时给自己补充‘情绪能量’。”曾铎表示,比如,了解并接受自己的情绪反应、学会有效沟通、设立合理界限。这些可以帮助人们更好地平衡工作和生活,减少情绪劳动带来的负面影响。

近年来,已经有一些企业选择为情绪劳动买单。

2月,福建厦门一家公司宣布新增每年2天带薪“不开心假”,允许员工因情绪压力休假,为员工提供情绪缓冲期,让其调整好状态后高效返岗。

此前,河南一家超市向员工推出10天“不开心假”,江苏常州一家服务企业则设立“情绪假”,员工每月可以申请1天无理由带薪休假。

还有的服务行业企业推出了“委屈奖”,对员工进行情绪劳动补偿。

采访中,乔昕向记者分享了他企业优秀班组长分享交流课上的发现:优秀班组长有一个共同的特点——非常重视班组成员的情绪和感受。

“有经验的班组长,在晨会点名时,能敏锐察觉到哪位组员情绪不佳。当天就会给他安排轻松的工作,并且尽可能照顾他的情绪,这样既不影响生产效率,又能避免安全事故发生。”乔昕说。

乔昕建议,企业采用精神补偿或者物质奖励的方式对劳动者付出的情绪劳动给予积极回应。“无论是‘情绪假’还是‘委屈奖’,这些人性化的制度安排,不仅能营造出积极向上的企业文化氛围,也有利于构建和谐劳动关系。”

在乔昕看来,一方面,企业内部应尽可能减少不必要的情绪劳动,让工作回归工作本身;另一方面,社会、企业也需要通过整合资源、创新服务模式、技术赋能等方式,对于劳动者的心理健康、情绪健康给予更多支持。

记者注意到,今年4月25日至5月1日的“职业病防治法宣传周”,主题聚焦“关爱劳动者心理健康”。全国首个职业人群心理咨询平台已经在天津上线。

切实看护好人民群众的『看病钱』『救命钱』

国家医保局：以零容忍态度打击欺诈骗保行为

本报讯（记者张菁）“以零容忍的态度严厉打击各种形式的欺诈骗保行为，切实看护好人民群众的‘看病钱’‘救命钱’。”在7月24日举行的“高质量完成‘十四五’规划”新闻发布会上，国家医疗保障局相关负责人强调，将持续管好用好医保基金，守护人民群众生命健康。据介绍，截至2024年底，医保统筹基金累计结余3.86万亿元，累计追回医保基金1045亿元。

医疗保障基金是人民群众的“看病钱”“救命钱”，但各种骗保行为、手段日益隐蔽化、团伙化，使得医保基金监管面临挑战。

“过去4年多，医保坚持打击‘假的’。”国家医疗保障局局长章轲表示，“十四五”期间，国家医保局积极维护基金安全，基金监管体系全面建立，事前教育、事中提醒、事后监督和飞行检查等措施常态化综合推进。持续强化药品追溯码监管，“卖药必扫码，买药请验码”已成常态。

国家医疗保障局副局长黄华波介绍，国家医保局已采取一系列强有力的监管举措，坚决守好人民群众的“看病钱”“救命钱”。

“强监管”，严厉打击欺诈骗保和违法违规使用医保基金行为。聚焦欺诈骗保举报线索和大数据筛查线索相对集中的地区，以及医保基金使用管理风险较高的定点医药机构、参保人、医保经办机构等主体，深入开展集中整治。今年1月~6月，全国共检查定点医药机构33.5万家，追回医保基金161.3亿元。同时，持续推进飞行检查制度提质，今年以来，飞行检查实现所有统筹地区、各类医保基金使用主体全覆盖。

“筑防线”，构筑全流程、全领域、全链条的智能监管防线。随着医保基金监管力度的逐年加大，骗保手段也翻新升级。对此，国家医保局强化大数据赋能，构建“异常住院”“医保药品倒卖”“重点药品监测”等大数据分析模型，精准锁定违法违规行为，提高监督检查的精度和力度。同时，开展智能监管改革试点，发布两批智能监管规则和知识点，帮助定点医药机构主动加强内控管理。今年以来，通过智能监管子系统拒付、追回医保基金3.3亿元。

“建机制”，健全严密有力的基金监管长效机制。强化法治建设，加快推进《医疗保障法》立法进程，《医疗保障基金使用监督管理条例实施细则》也拟于近期向社会公开征求意见。同时，推进行业自律，引导定点医药机构深入开展自查自纠，合理合规使用医保基金。出台医保支付资格管理规范，落实“监管到人”。建立医保与相关部门联查联办和联合惩戒的工作机制，凝聚监管合力。

湖北首场长期照护师考试开考

本报讯（记者张翀 通讯员姚攀）近期，湖北省首场长期照护师初级工（五级）职业资格认定考试在湖北荆门职业学院举行，78名长期服务于一线的护理人员参加考核。

长期照护师是国家为强化长期护理服务人才队伍、推动长期照护职业化发展而专门设立的新职业。此次考试涵盖理论知识与操作技能两大部分，聚焦生活照护、基础护理、应急处置等核心能力进行全面考察。考核中，湖北荆门还结合试点经验，增设家庭场景应急处理等特色考题，检验考生实际服务能力。

“考生年龄在21至60周岁之间，平均年龄41周岁，形成老中青结合的人才梯队，且大部分考生拥有中专及以上学历，其中不乏经验丰富的护理人员。”荆门职业学院医学院副院长钟瑶介绍说。

据了解，年满16周岁、对长期照护工作感兴趣的人员均可申报“长期照护师”职业资格认定，无性别与学历要求。作为全国首批长护险试点城市，荆门已累计培训护理人员4.2万人，并探索出“护理打包、人员挂靠、积分管理、上门护理”等创新机制。

青海劳务品牌年均带动就业40万人次

本报讯（记者邢生祥）近年来，青海不断完善劳务品牌培育发展机制，大力推动产业就业有效联动，多举措拓宽劳务品牌发展空间。截至目前，青海劳务品牌达49个，基本实现“一县一品”，年均带动农牧民就业达40万人次，占全省转移就业总量的38.8%。

此前，青海省人社厅等19部门联合出台《青海省劳务品牌建设的实施意见》，完善培育机制、评价标准及体系，通过构建三级劳务品牌评价认定体系，评选认定省级劳务品牌35个。依托就业议事协调机构，完善奖补政策，加强投融资服务，落实企业吸纳就业奖励、创业担保贷款及创业补贴。其中，培育“青海拉面”等品牌，从业近20万人，年收入60亿元。

同时，青海做强紧缺服务业，打造“互助家政”等11个劳务品牌，从业4万余人，年收入8亿元，“互助家政”等为13家医院提供“无陪护”服务。依托特色产业培育“柴达木枸杞采摘”劳务品牌，年带动转移就业7万人，人均短期增收8000元；依托冰雪旅游培育“雪山向导”，带动就地就业3万人。

山东滨州市职工健康服务中心启用

本报讯（记者田国奎）7月13日，由山东省滨州市总工会、滨州市卫生健康委员会、滨州市人民医院联合打造的滨州市职工健康服务中心投入使用。

据介绍，该中心将聚焦打造“一站式”健康咨询平台、特色康复、提升职工健康素养等三大服务板块，为全市职工提供便捷、优质、高效的健康服务，打造集健康咨询、理疗保健、疾病预防、养生科普于一体的综合性服务平台。

滨州市职工健康服务中心位于滨州市工人文化宫二楼平台，分综合诊室、中医诊疗室、多功能理疗室等功能室，定期邀请相关科目资深、知名医疗专家，通过常态义诊、专家讲座等形式，构建面向全市职工的“大健康”服务体系和普惠性服务生态，努力让健康福祉惠及更多职工。

区域高质量一体化研究蓝皮书建议——

遴选科技副总、产业教授,实现人才校企互聘共享

本报讯（记者徐新星 实习生孙静媛 张嘉玮）7月20日，首都经济贸易大学特大城市经济社会发展研究院、黄淮实验室与社会科学文献出版社联合发布《京津冀蓝皮书：京津冀发展报告（2025）——区域高质量一体化研究》。蓝皮书指出，京津冀地区应推进教育、科技、人才“三位一体”，提升城市群协同融合与一体化水平。

蓝皮书建议，健全京津冀教育人才培养与经济社会人才需求供需对接机制，强化教育链与区域发展需求对接，加快北京高校与政府、企业合作，瞄准国内顶级工科性“985”高校及QS世界大学排名前50高校，通过实施政策引导与资源共享机制，鼓励其在北京及周边地区设立研发基地，促进高校科研力量向津冀产业功能区延伸，赋能京津冀城市群产业和经济发展，实现教育链与区域产业链深度融合，构建跨区域一体化创新生态。

蓝皮书提出，完善科技供需匹配与转化路径，打造“企业出题+高校、科研院所答题”模式，推动企业需求库与高校成果库双向开放，搭建跨区域技术交易与知识产权运营平台，提升科技成果区域内转化效率和比重。同时，加强区域人才共享，开创从高校、科研院所遴选“科技副总”到企业，从企业遴选“产业教授”到高校的高层次人才“互聘共享”模式，构建统一的科技人才评价和流动机制，打通科技人才流通体制机制堵点，推行政企联合引用留才机制，建立“公共编制池”。

伴随智能电网发展,抄表工、巡线工等传统工种渐渐消失,电力产业工人上演“变形记”——

以前“翻山越岭”,现在“云端值守”

隐患、缺陷。

本报记者 李丰 本报通讯员 王春山

近日,记者来到南方电网贵州电网公司多个基层单位采访时发现,伴随无人机自主巡检、智能变电站运维、智能电表全覆盖等科技成果的落地,曾经的抄表工、巡线工等传统工种已渐渐消失。

转岗后的职工去哪儿了?采访中,3位电力产业工人变身数字工匠的故事给出了答案。他们的转岗故事也为产业工人队伍建设改革的创新实践增添了生动注脚。

巡线工变身“职业飞手”

6月19日,在贵州省遵义市道真仡佬族苗族自治县,雨后群山被雾气笼罩,南方电网贵州遵义供电局管理二所余江川和同事们开上越野皮卡车,开始汛期特巡。

余江川在电力线路运维岗位已工作11年。贵州是全国唯一没有平原的省份,数十万基输电杆塔大多矗立在高山之巅,为了在高山深谷中运维检修线路,巡线工人想了不少办法。

刚参加工作时,每次户外巡线,余江川走就一天,用脚丈量线路,用眼睛观察设备



“窗帘之约”

7月15日,安徽省合肥市庐阳区双岗街道小桥湾社区,党员志愿者在帮扶高龄独居老人。今年以来,庐阳区双岗街道推广“窗帘之约”经验做法,依托12支志愿服务队、1240余名志愿者,为辖区孤寡独居老人提供全年“365天”暖心服务。

本报通讯员 赵明 摄

下。”林世康说。

西江苗寨有数千户居民,每次抄表回到供电所,林世康厚厚的抄表本上写满了密密麻麻的电量数据,他需要一个一个地手工录入电脑,审核无误后,再打出厚厚的电费单子。

2014年,西江供电所6575户低压集抄改造和配网自动化实现全覆盖。以前供电所6个人要抄15天才能完成的工作,现在1个人1天就能做完。西江供电所原本有40个抄表员,现在只剩下6人,其他人全部转岗,林世康也在今年3月去了雷山供电局工作。

“有了智能电表,省力多了,但服务的担子重了,考核要求也更严了。”林世康告诉记者,转岗后,他经历了生产、宣传、物资等多个岗位,变成了多面手。最近,他还参加了单位开展的职工创新活动,瞄准新能源方向发力。

记者了解到,贵州省大部分抄表工都已从以前“抄表跑断腿”“操作满山跑”的工作中“解脱”出来,转型为客户提供更优质的服务。

再不用“抄表跑断腿”

2013年,林世康到南方电网贵州雷山西江供电所担任抄表员,那时他扛着梯子下村寨,1个月有十几天在外抄表。

“有一次涨水桥断了,我沿着村民砍柴的小路爬了4个坡,走了近4公里才完成抄表,回到供电所时累得直接躺倒休息,饭都吃不

下。”林世康说。

西江苗寨有数千户居民,每次抄表回到供电所,林世康厚厚的抄表本上写满了密密麻麻的电量数据,他需要一个一个地手工录入电脑,审核无误后,再打出厚厚的电费单子。

2014年,西江供电所6575户低压集抄改造和配网自动化实现全覆盖。以前供电所6个人要抄15天才能完成的工作,现在1个人1天就能做完。西江供电所原本有40个抄表员,现在只剩下6人,其他人全部转岗,林世康也在今年3月去了雷山供电局工作。

“有了智能电表,省力多了,但服务的担子重了,考核要求也更严了。”林世康告诉记者,转岗后,他经历了生产、宣传、物资等多个岗位,变成了多面手。最近,他还参加了单位开展的职工创新活动,瞄准新能源方向发力。

记者了解到,贵州省大部分抄表工都已从以前“抄表跑断腿”“操作满山跑”的工作中“解脱”出来,转型为客户提供更优质的服务。

从人工值守到“指尖守护”

6月23日8时30分,在南方电网贵州铜仁供电局变电智能作业班的控制大屏前,操作员张翊指尖轻点屏幕,点选35千伏寨英变图标,

B相线夹的热成像图瞬间染红——160.9摄氏度的告警数字旁,系统已自动生成消缺工单。

而在10年前,张翊需要跪在10千伏高压室的水泥地上,把测温仪探进5厘米宽的观察孔,膝盖会被地面硌得通红。

“以前每个变电站都需要24小时人工值守,值班员要定时巡检设备、手工记录数据,出现故障立即赶赴现场检查处理。”张翊回忆道。

2022年,铜仁供电局成立贵州首个变电智能作业班,张翊成为首批成员。从前的手动操作被红外热成像终端、监测系统“接管”。

“一旦设备出现异常,系统会立即发出警报,并自动生成巡视报告。我们还可以一键操作,远程控制设备,工作效率和安全性都得到极大提升。”张翊指着大屏上的实时数据介绍说,“去年高考保电,我一个人盯着12个变电站47台10千伏开关柜的实时数据,要是以前,得派20多人守在现场监测。”

如今,张翊有了更多时间和精力“充电”。他积极参加各类数字化素养能力提升培训,现在,不仅能够熟练运用智能化系统进行设备监控和运维,还能通过对大数据分析,提前预测设备故障趋势,为设备预防性维护提供科学依据。