

## 热点主题 100 你在付出“情绪劳动”吗 (@浙江宣传 2024.12.4)

|  |   |
|--|---|
| 热点背景   | 你是否有过这样的体会：职场上，就算情绪不好，也要对同事、客户笑脸相迎；和家人发生矛盾时，会尽量压抑情绪；在社交场合，刻意维持礼貌的微笑和得体的举止……如果你也有过这些感受，那么很可能是在付出所谓的“情绪劳动”。   |
| 出题方向   | “情绪劳动”，你怎么看？  |
| 应用领域   | 社会现象、职场   |
| 问题/表现  | “情绪劳动”有时候会无声地消耗我们的精神能量。社交媒体上，“上班的累是来自情绪劳动而不是工作本身”“为什么说情绪劳动是最累人的”等相关话题多次登上热搜。  |
| <input checked="" type="checkbox"/> 现状分析<br><input type="checkbox"/> 意义分析<br><input type="checkbox"/> 原因分析 | <p>——①比如“情绪伪装”。在一些服务行业，工作人员经常需要保持友好和耐心，即便他们内心未必感到愉悦。比如，电影《逆行人生》中的外卖骑手，为了符合平台要求，每次被抽查时都要强挤微笑，哪怕刚刚在拥挤的车流中历经波折，或是为了多送几单正饥肠辘辘。</p> <p>——②比如“情绪配合”。为了融入群体生活，“合群”俨然成为一种社交潜规则。职场上，有的员工为了表现出对老板的赞同，不得不放弃个人想法，频频点头，表示“老板说得对”。社交场合中，即便对讨论话题没什么兴趣，你可能也会强打精神、被迫营业、随声附和，只为不破坏大家的兴致。</p> <p>——③比如“情绪抑制”。网上曾流传一个视频：某高速收费站通车，一位司机因不满办事速度而辱骂收费员。刚工作没多久的收费员委屈得直抹眼泪，但当下一辆车通过时，又立马擦干眼泪、换上笑脸。少人表示，自己也有类似的经历，有时在工作中遭逢情绪失控，但为了不影响工作，也只能默默将情绪“咽下去”。</p> <p>家庭里的“情绪劳动”时常“隐匿”在日常琐事背后。它不只是做饭、打扫等体力活，更多的是家庭成员间情绪的调动与维系。比如有的父母为了不影响孩子的情绪，将对工作、生活的焦虑埋藏心底，强装出乐观积极的形象。这些“情绪劳动”旁人不一定看得见，自身感受却满是辛酸。</p> |
| <input type="checkbox"/> 问题分析<br><input type="checkbox"/> 意义分析<br><input checked="" type="checkbox"/> 原因分析 | <p>“情绪劳动”为何会带来如此大的负担？</p> <p>——①微笑面具难以卸下。在竞争日益激烈的社会，有些服务类企业为了“卷”口碑、“拼”声誉、“造”话题，要求店员付出“情绪劳动”，把微笑“面具”牢牢“焊”在脸上。当“情绪劳动”压力过载，容易导致失控。</p> <p>——②线上情绪输出加剧。随着人工智能等数字技术的迅猛发展，许多传统基础性工作逐渐被机器取代，人们的劳动空间在一定程度上受到挤压，为了拓展“增值服务”，“情绪劳动”便可能在悄然间加剧或强化。此外，一些公司建立了工作群，员工不仅要在实体空间中付出“情绪劳动”，还需在网络空间里维持积极的沟通姿态。</p> <p>——③情绪回馈不成正比。从社会交换理论来看，人们在人际关系中往往期望能够获得情感支持、归属感以及其他各种形式的回报。而当这种付出与回报的“天平”出现倾斜时，“情绪”就会变成一种负担。</p>  |
| <p>对策分析</p> <p>★★★★★</p>   | <p>如何减少“情绪劳动”及其带来的负担？</p> <p>——给自己划个边界。“情绪劳动”的一个特点是它往往具有渗透性，使得工作和生活的界限变得模糊。因此，当你明显感到心力交瘁时，记得要尊重自己的基本感受，将生活与工作恰当地“切割”。即便是去一趟卫生间稍作调整也可以，让自己的情绪获得“喘息”，给自己“充电回血”。</p> <p>——②适当疏导情绪。有人说，绝对的“情绪稳定”实际上并不存在，每个人都有情绪波动的时候，关键在于我们如何与情绪“和解”，接纳它们，而不是强迫自己戴上“面具”。其实，当负面情绪汹涌而来时，给情绪适当“松绑”不失为一种健康的应对策略。</p> <p>——③及时补给能量。“情绪劳动”会带来心理资源的消耗，不免需要“疗愈补给”。像一些企业的“委屈奖”就是一种积极的尝试。对于那些在工作中总是承受客户抱怨，或是工作压力过大的员工，可以说是一种物质与精神上的双重抚慰。当然，“补偿”不单在职场，在家庭以及其他社会关系中，相互理解、关心，都可以成为对“情绪劳动”的必要补偿。</p>  |

|      |   |
|------|---|
| 金句集锦 | <p>◎“情绪劳动”有时就像个遍斥负能量的“泥沼”，悄然改变人们的行为与心态。</p> <p>◎有人说，情绪资源就像体力和脑力一样，是有限的，甚至可以说是稀缺的。长期大量投入“情绪劳动”而缺乏足够补给，可能导致情绪资源枯竭，进而引发一系列问题。[过渡句]</p> <p>◎给自己一个“喘息”的机会吧，积聚能量，然后重新启程。</p>  |
| 案例积累 | <p>△1983年，美国有位社会学家在其著作《心灵的整饰：人类情感的商业化》中首次提出了“情绪劳动”这一概念。所谓“情绪劳动”，指的是除了体力和脑力劳动之外的第三种劳动形态，是为了让他人感到满意和舒适所付出的、常常被忽视的工作。</p> <p>△《2024 职场人压力调查报告》显示，“发疯”已成为时下超火的解压法，超过四成的人选择“该发疯就发疯，别跟自己较劲儿”，00后里有超一半人倾向于“发疯式”解压。</p> |
| 小试牛刀 | <p>☆所谓“情绪劳动”，指的是除了体力和脑力劳动之外的第三种劳动形态，是为了让他人感到满意和舒适所付出的、常常被忽视的工作。“情绪劳动”有时就像个遍斥负能量的“泥沼”，悄然改变人们的行为与心态。有调查显示，25.1%的受访者觉得倦怠感的来源是情绪消耗严重。对此，你怎么看？</p>   |



微信：@展鸿胡校长

扫描二维码，领取更多面试备考资料