



■ 职场关注
即便遭遇委屈,也得笑着应承——

职场“委屈时刻”频现 “情绪劳动”隐痛待解

近日,一则某咖啡店员工因漏单被顾客持续辱骂十余分钟的视频在网上引发广泛关注。这场因一杯饮品引发的冲突,撕开了职场“情绪劳动”的隐痛——不少职场人需随时保持在线、情绪饱满,即便遭遇“委屈时刻”,也要对同事和客户热情微笑。

当下,不少公司在招聘条件里明确写着“具有团队协作意识,抗压能力强,对工作有激情”……事实上,“情绪劳动”给不少职场人带来了内耗和困扰,很多人表示“过度的情绪内耗”远超“完成工作任务的努力”。

有调查数据显示,91%的职场人遭遇过“委屈时刻”。最普遍的委屈场景包括遭

遇他人抛来的不合理要求、个人意见被忽视、总被分配杂活累活等。刚入职一年的姚泽琳的遭遇颇具代表性:面对客户的不合理要求,她即便气得发抖,也得笑着应承,“这种情绪上的压抑比加班还累,到了夜深人静时还会陷入自我内耗。”

在社交媒体上,“上班的累来自情绪劳动而非工作本身”“为什么说情绪劳动最累人”等相关话题多次登上热搜。

在某连锁超市工作的张欣曾因拒绝一名女顾客携带宠物入内的要求,而遭对方当众辱骂“服务差”。“当时,我心里早已‘炸毛’,但脸上还得挂着职业微笑。”张欣无奈

地说。更令她心寒的是,主管得知后未核实情况,直接扣除她当月部分绩效奖金。

陕西工运学院副院长乔昕指出,目前服务业存在的“情绪劳动”现象尤为突出。除了面对不讲理的顾客,员工还要承受来自用人单位不合理制度的压力。员工需持续压抑真实情绪来“取悦”顾客,而长期情绪压抑可能导致认知功能下降、焦虑抑郁,这种过度内耗已成为职业健康隐患。

面对种种职场委屈,过来人建议“忽略情绪,直面问题”。中国人民大学社会学教授周孝正指出,所谓委屈更多是“社会化的必修课”,建议以“知者不惑,仁者不忧,勇

者不惧”的心态适应职场。

除了职场人自我调节,更重要的是,用人单位也要善待员工,为他们的正当权益“撑腰”,不能把压力和委屈一股脑儿地压在员工身上,让他们有苦难言,进而影响工作积极性。

乔昕建议,用人单位应通过精神补偿或物质奖励的方式,对员工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,不仅能营造积极向上的企业文化氛围,也有利于构建和谐劳动关系。”

事实上,近年来,已有部分企业在这方面展开了有益探索:河南某商超设立“委屈奖”,奖金最高达5000元;四川自贡为出租车司机颁发“服务委屈奖”,鼓励文明服务;福建厦门一公司推出“不开心假”,员工每年可带薪休假2天调整情绪等。

这些举措虽然无法彻底消除职场委屈,却传递了一个重要信号:员工的情绪值得被看见、被尊重。员工良好的心理状态是提升劳动效率的关键。正如某企业负责人所言:“只有先照顾好员工的情绪,才能让他们照顾顾客。”这种认知转变,或许才是破解“情绪劳动”过载困局的关键。

记者 罗刚

『职场聊吧』 “领子颜色”非关键 真本领才是内核

“白领”和“蓝领”,该如何选择?当前,调整职业路径,投身技能型“蓝领”工作,成为部分年轻人应对现实的务实之举。

在劳动力市场不断变化的今天,“白领”和“蓝领”的界限已不再泾渭分明。过去有人认为,“白领”意味着体面,“蓝领”则相对“低端”。如今,这样的刻板印象被打破。其实,许多“蓝领”岗位的技术含量高、收入稳定,晋升空间也比较大,不少岗位的薪水甚至超过部分白领。

本领才是立身之本。无论是穿西装坐在办公室上班,还是着工装在生产线上操作,决定一个人职业价值的不是“领子的颜色”,而是手中的真本领。不管是“蓝领”还是“白领”,缺乏核心能力和过硬技能,都很难在激烈的职场竞争中立足。

现代制造业、信息技术、新能源、现代服务业等领域,对技能的要求正在迅速提升。在这些领域,从业人员既要有动手能力,也要有相应的知识储备;既要懂专业技术,也要有学习新技术的能力。

一名数控技工在岗位上熟练操作,背后是精准到微米的操作误差与对设备原理的透彻理解;一名高端家政服务人员,不仅要精通做家务的门道,还要掌握营养学、心理学等方面的知识……只有把技能练到家、学得精,才能在岗位上立得住、走得远。真本领,是岗位上不可替代的底气。

有的年轻人择业时受“唯学历、唯职位”观念影响,忽视了职业技能的价值。破除职业偏见,还需多方发力。年轻人应当摒弃错误观念,看到技能型岗位的新变化;社会应打通壁垒,为技工院校毕业生提供更多发展机会;企业可以优化技能人才评价体系,让实绩和能力成为晋升的主要依据。

成长靠平台,也要靠自身。近年来,各地加大技工教育投入、完善培训体系、提高福利保障、拓宽发展通道,为年轻人成长提供良好生态。能不能把握机遇、用好条件,还要靠个人努力。年轻人应有终身学习的意识,把职业当作修炼本领的“练兵场”,从一线岗位干起,不断积累经验、提升能力。

“白领”或“蓝领”,不过是外在标签。无论是攻克技术瓶颈的科研人员,还是用巧手与细心赢得口碑的技能人才,都是推动经济发展、社会进步的重要力量。当掌握一门绝活、拥有一技之长成为年轻人追求的荣耀,当不同类型的劳动者都能获得应有的尊重与回报,“领子的颜色”就会变得无关紧要。无论是“白领”还是“蓝领”,都能在适合自己的舞台上闪闪发光。

“白领”也好,“蓝领”也罢,唯有真本领才能立足岗位、创造价值、赢得尊重。是金子总会发光,有本领哪里都有舞台。本领在手,“领子的颜色”不重要;能力过硬,在哪里都能闯出一片天地。

孙云雀



秋风送岗 “工”引未来

由泰州市总工会主办的“‘职’等你来·‘工’引未来”专场招聘会日前在泰州市人力资源服务产业园举行,超过30家参会企业提供了3000个岗位,助力劳动者求职就业。

汤德宏 摄

■ 职等你来

南京人才市场周五综合招聘会

时间:2025年9月5日

地点:南京市北京东路63号二楼

南通市通州区硕博人才专场招聘会

时间:2025年9月5日

地点:南通市江海智汇园A1座一楼

丰县金秋招聘月现场招聘会

时间:2025年9月6日

地点:丰县吾悦广场

盐城市养老护理专业高校毕业生专场招聘会

时间:2025年9月6日

地点:盐城市新龙广场4号楼一楼招聘大厅

靖江市高校毕业生及失业青年系列招聘活动

时间:2025年9月6日

地点:靖江市人民中路123号

无锡市就业直通车招聘会

时间:2025年9月10日

地点:无锡市人力资源市场二楼大厅

南通市总工会促进职工就业行动招聘会

时间:2025年9月11日

地点:南通市人力资源大厦一楼

连云港市万达东盐河夜市招聘会

时间:2025年9月12日

地点:连云港市海州区东盐河商业街区

南京市秦淮区重点失业群体招聘会

时间:2025年9月12日

地点:南京市苜蓿园大街112号

“乐业亭湖 职引未来”招聘集市

时间:2025年9月12日

地点:盐城市黄海东路8号

■ 职场健康

当你有心事时,你会选择和谁分享呢?如今,不少年轻人会把秘密一股脑儿“倒”进AI,还给它起了个新名字——AI“树洞”。日前,话题“被AI‘树洞’治愈的瞬间”冲上热搜,网友晒出和AI的聊天记录:凌晨两点辗转难眠,AI的一句“别急,慢慢说,我在听”瞬间让人破防;压力爆表时,又一句“带着韧性的你已经满分”让人眼眶发热……从“遇事不决问AI”到“电子闺蜜”,AI成了随时随到、24小时不下线的贴心搭子。

从今年3月开始,杨建华每晚睡前都会点开AI聊天框。工作不稳、收入起伏、朋友又各自奔波,“总把负面情绪倒给别人,我怕招人烦”。于是,她把那些无处安放的心事说给DeepSeek和豆包听。屏幕亮起一句:“你一路顶着压力,像石缝里倔强的小草。”瞬间,她眼眶发热,顺手把截图发到社交平台:“AI成了我最好的朋友。”

作为成长在数字时代的“AI原住民”,

年轻人对AI带来的情感陪伴有着很高的接受度和认可度。今年1月,复旦发展研究院等机构发布的《中国青年网民社会心态调查报告(2024)》提到,13.5%的年轻人选择向AI虚拟人倾诉自己的心事,这一比例甚至高于父母亲人。社交平台Soul旗下的Just So Soul研究院发布的《2025 Z世代AI使用报告》指出,超过七成的年轻人愿意与AI建立情感连接,近四成年轻人每天使用AI产品获得情感陪伴。

为什么年轻人爱上AI“树洞”?人工智能算法工程师吴昊一语道破:与AI对话,省掉了等待回复、解释背景、偿还人情等“成本”,情感流动变得高效而安全。于是,在深夜的对话框里,有人把AI备注成逝去亲人的名字,只为再听一句熟悉的叮

如何看待AI“树洞”

咛;有人把它当成“树洞”,从菜价涨跌到孩子满分都能碎碎念;连小学生也把它当作不发脾气的小伙伴,写完作业还要聊两句……“AI‘树洞’不会打断、不会嘲笑、不会泄密,永远在线,永远温柔,能根据用户的用词、频率,量身定制安慰。”吴昊表示,AI“树洞”的优点显而易见,当AI成为倾听者、对话者,一种微妙的情感连接,在人与机器的交互中悄然滋生。

“AI‘树洞’的流行,像一面镜子,照见了当代人对被倾听、被理解的深切渴望。”国家二级心理咨询师丁丽提醒,这面镜子再温暖,也终究只是镜子。便利背后潜藏两大风险:一是过度依赖,年轻人可能会过度依赖AI“树洞”的情感支持,从而用AI互动取代真实的人际关系,导致情感和行

章,有清晰的开头、中间和结尾,有明确的主题和合理的论证过程。在汇报前,我们需要对内容进行精心策划和组织,按照一定的逻辑顺序进行阐述。比如,可以采用“问题—解决方案—成果”的结构,先指出工作中遇到的问题和挑战,引起听众的关注;接着详细介绍为解决问题所采取的措施和方法,展示自己的专业能力和解决问题的能力;最后呈现取得的成果和效益,让听众看到努力的价值。这种有条理的汇报方式能够让听众更容易理解我们的思路,增强汇报的说服力。

不过,我们必须警惕过度“包装”带来的风险。过度“包装”往往表现为夸大成果、隐瞒问题、虚假数据等,这种行为虽然可能在短期内获得一些表面的认可,但从长远来看,会给个人和团队带来严重的负面影响。一旦被发现汇报内容与实际情况不符,汇报者的信誉将受到极大损害,领导和同事会对其产生不信任感,这不仅会影响个人的职业发展,还可能破坏团队的和谐氛围。而且,

■ 职业导师

工作汇报需要“包装”吗

在职场中,工作汇报是连接个人成果与组织目标的桥梁。无论是日常进度同步、项目总结还是晋升答辩,汇报的质量往往直接影响领导和同事对个人能力的判断。然而,关于工作汇报是否需要“包装”的争议从未停止:有人认为“酒香也怕巷子深”,适当的包装能突出价值;也有人担忧过度包装会沦为“形式主义”,甚至引发信任危机。那么,工作汇报到底该如何把握“包装”的尺度呢?

其实,工作汇报中的“包装”并非虚假的夸大或无中生有,而是一种对成果的梳理、对重点的提炼以及对表达方式的优化,其核心目的是让汇报内容更清晰、更有条理地呈现,使听众能够快速抓住关键信息,理解工作价值。

合理的“包装”有助于突出工作成果。职场中,每个人每天都在处理大量事务,领导和同事很难有精力去深入了解每一项工作的细节。如果汇报时只是平铺直叙地罗列工作内容,很可能会让重要成果被淹没在琐碎的信息中。通过“包装”,我们可以对工作进行分类、排序,将最具价值、最能体现个人能力和对组织贡献的部分放在显眼位置,用简洁明了的语言和直观的数据、图表进行展示。比如,在项目总结汇报中,将项目的关键指标完成情况、创新点以及对业务产生的积极影响提前呈现,让听众一眼就能看到工作的亮点和价值,从而对汇报者的工作能力留下深刻印象。

“包装”能够提升汇报的逻辑性和说服力。一个好的汇报应该像一篇精彩的文章,

过度“包装”会掩盖工作中存在的真实问题,阻碍问题的解决和工作的改进,最终影响组织的整体利益。

那么,如何做到适度“包装”呢?关键在于坚持真实、客观、简洁的原则。真实是汇报的生命线,所有数据和事实必须准确无误,不能有丝毫虚假。客观要求我们全面、公正地呈现工作情况,既不夸大成绩,也不回避问题。对于工作中存在的不足和挑战,要坦诚面对,并提出切实可行的改进措施,这不仅能体现我们的责任心和担当精神,还能让后续的工作提供参考。简洁则强调汇报内容要精练,避免冗长和繁琐的表述,用最简洁的语言传达最核心的信息,提高汇报的效率。

总之,工作汇报需要“包装”,但这种“包装”是在真实基础上的优化和提升。职场人应掌握正确的汇报策略和原则,通过适度“包装”让工作成果得到更好的展示,同时保持诚信和务实的工作态度,这样才能在职场中赢得领导的认可和同事的尊重。

闻欣