

# 对不合理要求也要笑脸相迎、线上沟通字斟句酌……“情绪劳动过载”成普遍现象 职场“心累”咋破？有企业推“不开心假”



扫码看视频

“明明心里烦躁到极点，面对客户还得挤出笑脸；线上对接时，明知甲方要求不合理，敲出的文字末尾仍要缀上笑脸表情。”连日来，三湘都市报记者走访长沙多行业职场人发现，这种藏起真实情绪、“表演”职业态度的场景，正成为互联网、零售服务等领域从业者的日常。

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 王智芳 通讯员 余莲 彭靖贻 杨小娟



情绪劳动演变为职场人的“必修课”

“每天本职工作已经饱和，还要应对各种不合理要求，在办公室要维持积极情绪，下班后也得24小时在线、保持情绪饱满……”拥有7年职场经验的林微向记者吐槽，这种“无孔不入”的情绪劳动带来的精神内耗，让她时常感到身心俱疲。

事实上，必要且适度的情绪劳动原本就是工作的一部分。医生对患者的共情、教师对学生耐心、服务业人员的笑脸相迎，这些工作中的情绪投入如同社会运转的“润滑油”，不仅能助力工作顺利推进，也有助于个人在职场上的成长。但如今，情绪劳动已突破以人际互动为核心的传统服务岗位，渗透到各行各业，从服务业的“专属要求”，演变为职场人的“必修课”。

22岁的唐欣雨是长沙开福区一家便利店店长，8月27日接受三湘都市报记者采访时，分享了自己的经历：“我们服务行业，对客人肯定要展现最好的一面，但有时候真的会心累。去年年底遇到一位比我稍大的女客人，让我帮她剥鸡蛋，当时我手头很忙，请她稍等，结果她直接在地上打滚。”唐欣雨只能一边处理手头的工作，一边安抚客人情绪，忙完后还得帮对方剥好鸡蛋。面对高强度的情绪劳动，她通常会通过听音乐自我调节，“如果压力实在太大，就会跟公司反映，公司一般会安排调休”。

不仅是服务业，互联网行业从业者也难逃情绪劳动的困扰。在长沙一家互联网企业担任舆情分析师的小乔，在职场打拼多年已练出“表里不一”的能力。“面对客户想用‘白菜价’获得超出成本的服务，还得保持微笑说‘好的’。”让她崩溃的是总部领导每季度的考察，“领导总给我们接‘零成本合作’的活儿，嘴上说‘随便弄弄’，转头就用‘加班整改’施压。他一来，我们都得切换到‘情绪服务模式’，特别心累”。

初入建筑设计行业的小李，同样饱受情绪劳动之苦。项目紧张、任务繁重且无现成经验可借鉴，他常因设计不符合领导要求被当众批评，只能躲到厕所调整好情绪再继续工作；面对客户的不合理要求，即便气得发抖，也得笑着应承。“这种自我压抑比加班还累，到了深夜还会陷入自我内耗。”小李坦言。

值得关注的是，情绪劳动已从“隐形要求”变为“明文规定”，出现在各类招聘信息中。记者在招聘平台搜索发现，无论是普工，还是传统认知中对情绪劳动要求不高的人工智能工程师，不少公司的招聘条件里都写着“具有团队协作意识，善于沟通，服从安排，抗压能力强，对工作有激情”。这些看似笼统、缺乏量化标准的表述，实则是对情绪劳动的隐形规定。



左图：唐欣雨在工作中。  
右图：湖南日报社“心灵之约”心理咨询室一角。

## 情绪劳动过载加剧身心负担

互联网与移动设备的普及，让线上沟通成为工作常态，却也加重了情绪劳动负担。《2025中国职场情绪报告》显示，83.7%的受访者认为“情绪劳动已不限于服务行业”；65.4%的互联网从业者将“线上秒回、语气友好”列为加班之外的第二大负担。

“在线上沟通中，语言表达和表情包的使用，成了情绪劳动的‘重灾区’。”在长沙某传媒公司工作的邓俏对此感触颇深。她告诉记者，线上回复消息需要反复拿捏分寸，“‘嗯’和‘嗯嗯’，‘好的’和‘好哒’给人的感受完全不同，对领导要用规矩的表达，对同事和客户则要更活

络。表情包的使用也有学问，稍不注意就可能被误解，我之前就因为在句尾加了‘啊’的语气词，被同事误以为不耐烦”。

让邓俏困扰的是，线上工作模糊了时间界限，工作与生活的边界逐渐消失，情绪劳动也从8小时延伸到24小时在线。“休息日收到领导消息必须秒回，周末家庭聚会、年假外出旅游，也要随时切换到积极工作的状态”。

此外，市场竞争加剧导致职场“内卷”现象愈发明显，人际关系也变得更为复杂。部门之间的潜在规则、同事间的微妙氛围，都让员工在协调各方关系时，额外消耗大量情绪精力。

## 应对

## 政府企业个体协同发力，探索破解路径

情绪劳动作为职场中隐形却关键的付出，理应被看见与珍视。破解情绪劳动过载困局，需要政府、企业、个体三方协同发力。目前，部分企业已展开有益探索，政府层面也出台相关政策，为情绪劳动保障奠定基础。

在湖南，有国企将员工心理关爱计划融入党建工作，通过专题授课、情景模拟等定制化服务，帮助员工缓解情绪消耗；部分私营企业则推出“不开心假”“情绪假”，为员工的情绪劳动提供补偿。

爱尔眼科医院旗下某门诊部主任钟纯，在管理中格外关注员工的情绪状态。“看到同事情绪不高时，我会主动询问情况，以能解决问题为基础，帮他们梳理和缓解情绪。单位还专门设置了心理咨询室，方便员工寻求专业帮助。”

湖南日报社也为员工搭建了心理支持平台，专门设置“心灵之约”心理咨询室，配备专业心理咨询师。职工有

需求可提前预约，单次咨询时长1小时，咨询费用由报社工会（妇委会）和心理健康公益服务团队共同承担。

政府层面也在积极行动。2025年8月1日，国家卫生健康委、人社部、国家疾控局、全国总工会联合发布新修订的《职业病分类和目录》并正式实施，首次将部分特殊应急救援人员的创伤后应激障碍（PTSD）列为职业病，打破了工伤认定中“身体损伤优先”的原则；今年“职业病防治法宣传周”更是聚焦劳动者心理健康。这些变化标志着“看不见的劳动”逐渐进入公共视野，为情绪劳动的制度化保障迈出了重要一步。

从行业泛化到身心影响，情绪劳动过载已成为不容忽视的职场问题。随着政府政策的完善、企业关怀的加强以及个人调节能力的提升，针对“隐形疲惫”的破解行动，正为职场人构建更健康的工作环境。

## 中国长城资产管理股份有限公司湖南省分公司债权催收公告

根据中国长城资产管理股份有限公司湖南省分公司与原债权人中国进出口银行签署的《委托资产批量转让协议》，原债权人中国进出口银行对借款人及其担保人所享有的全部债权由中国长城资产管理股份有限公司湖南省分公司承继并享有。请债务人、担保人或其承继人立即向中国长城资产管理股份有限公司湖南省分公司履行还款义务或承担担保责任。（注：本公告资产清单列示本金及利息余额基准日为2025年7月31日，孳生利息以实际为准，涉及币种除注明外均为人民币，单位为元。若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或者丧失民事主体资格等情形，请相关承债主体、清算主体代为履行义务或者承担清算责任。公告中担保人包括保证人、抵押人、出质人等。）

### 附清单：

（单位：人民币/元）

序号	合同编号	借款人	本金余额	利息余额	债权金额	担保人
1	(2014)进出口银(湘固信合)字第019号	汉寿凯迪绿色能源开发有限公司	41,662,081.00	3,763,607.49	45,425,688.49	武汉凯迪电力工程有限公司、阳光凯迪新能源集团有限公司、凯迪生态环境科技股份有限公司、汉寿凯迪绿色能源开发有限公司、桂阳县凯迪绿色能源开发有限公司、永顺凯迪绿色能源开发有限公司、祁阳县凯迪绿色能源开发有限公司

中国长城资产管理股份有限公司湖南省分公司

2025年8月29日