

上班感觉心累可能真不是你的原因

上班感觉心累可能真不是你的原因,很多人都忽略了它。这几天接连发生了几起店员与顾客的冲突事件持续引发讨论也引发了对服务行业情绪管理的讨论。有职场人调侃“我拿的不是薪水而是精神损失费”。上班总觉得心累其实是我们没有意识到,除了体力和脑力外上班还要付出第三种劳动情绪劳动。



资料图

事件回顾

咖啡店一天发生两起冲突

6月17日上午,连锁咖啡品牌Manner上海两家不同门店的员工,与顾客发生了冲突事件。

威海路店店内监控画面显示,有顾客与店员产生争执,顾客称要投诉该店员,随后店员情绪失控,将咖啡粉泼向该顾客并大喊:“你投诉呀!”

梅花路店店内监控画面显示,有顾客点单后因等待时间过久开始抱怨。店员表示可退单后引发顾客不满产生争执,最后发生肢体冲突。

工作量超负荷压力大

有员工曾反映,店内只分配一位员工,既要点单、又要做咖啡、还要收拾卫生,高峰期忙得连吃饭时间都没有。

Manner门店使用的咖啡机则为半自动咖啡机,此外,对于外带杯装热饮,Manner还有拉花要求。以此看来,制作一杯咖啡,Manner的流程更复杂,而在单个门店安排的员工数量又大多低于其他咖啡店,出餐效率如何保证成了亟待解决的问题。

此外,在招聘要求一栏,Manner列出了5条要求,其中2条提到了应聘者需具备较强抗压能力。

上班时间长导致情绪超载

有心理学专家表示:上班,尤其上班时间长,最大的影响就是情绪劳动大,就是大家说的内耗多。突发的崩溃,是情绪压抑久的结果。情绪不会消失,只会转移,要警惕工作中的“情绪劳动”。

置身快节奏的现代社会,每个人都被压力包围。特别是许多工作中,人们除了要付诸体力劳动和脑力劳动,还存在第三种劳动——情绪劳动,即为了推动任务顺利完成,个体需要压抑真实情感。平日里大家所说的“心累”,其实就是情绪劳动的反映。

什么是情绪劳动?

“情绪劳动”这一概念早在20世纪就已提出,指的是员工在工作过程中依照组织规则,努力调整并表达出特定情绪,比如服务员热情回应顾客、护士耐心安抚患者等。

虽然在很多情况下,情绪劳动是工作的一部分,有助于提升工作绩效,但毫无疑问,情绪劳动是把双刃剑,持续的情绪劳动会让人耗竭。

哪些岗位要付出大量情绪劳动?

普遍来讲,直接面对“客户”的服务岗位更需要付出情绪劳动。比如店员、服务员、客服等。

然而实际上,情绪劳动广泛存在于各个行业,只要涉及人际互动,都可能要进行情绪劳动。此外,大部分情况下因为情绪劳动并非公司直接下发的任务,无法体现在工作考核中,导致这部分劳动往往难以被量化,情绪劳动变成“隐形的劳动”。

情绪劳动会带来哪些影响?

引发心理问题

情绪劳动可能引发心理压力,影响员工的心理健康和工作效能。长期的情绪劳动可能导致情绪失调,对其生活和工作产生负面影响。如果员工在付出情绪劳动时自我内在真实感受与组织要求的

情绪表达不一致,会构成对他们的心理压力,长期积累可能会导致心理问题,如抑郁症、焦虑症等。

引发职业疲劳

无论是在工作场合为他人提供情绪价值,还是消化在工作中因人际交往产生的负面情绪,如果频次过高,都会给劳动者带来困扰。如不懂装懂的客户、脾气暴躁的领导、阴阳怪气的同事,一次次对客户解释、不断接住领导的情绪、与同事长期相处,非常耗费心力,会给自己带来极大情绪负担。当情绪带入到工作中,职工会因为焦虑、沮丧等心理因素对工作产生抵触,引发职业疲劳。

如何让情绪劳动不再被忽视?

企业:提供更多减压渠道

企业有责任关注员工的心理健康和情绪福祉,提供更多减压渠道,并提供必要的支持和资源,为员工营造互相理解、互相包容的工作环境,帮助员工应对情绪劳动带来的挑战。同时,做出灵活的工作安排,鼓励开展团队建设活动,开设疏解压力专区等。

有些单位、企业已经行动起来。由工会组织牵头,建立职工心理健康服务中心;定期邀请心理专家,为员工做些情绪疏导;设置“委屈奖”“早到券”,以更人性的方式宽慰员工。

劳动者:学会平衡工作与生活

学会平衡工作与生活,保持积极乐观的心态,更好地管理自己的情绪;

独处时,可以通过培养个人兴趣爱好、进行各式休闲娱乐释放工作压力,提升生活的满足感和幸福感;

也可以与家人、朋友等分享自己的感受,获得他们的理解和支持,从而减少自己的情绪负担;

如果发现自己有心理问题的相关征兆,应该及时就医。

劳动者愈加正视自身感受

情绪劳动不是一个新概念,却在近来引发越来越广泛的关注,背后折射出诸多问题。

一来,相较从前,许多行业竞争更加激烈,发展也更加精细化,对劳动者的职业素质提出了更高要求。譬如,有餐饮企业创新服务模式、狠“卷”服务质量,店内为顾客提供热闹庆祝生日的服务、工作人员还会为独自用餐的顾客提供小熊玩偶伴其用餐等等,这就需要劳动者付出更多情绪劳动。

二来,随着心理健康相关知识的普及,如今的劳动者不仅关注自身的身体健康,也对心理健康更加上心。关注自身情绪劳动,其实也是当代劳动者正视自己情绪、感受,关注自己心理健康的体现。

三来,劳动者对工作的认知也产生了一定变化。如今,许多劳动者并不仅仅将工作视为使其能够获得物质报酬的“饭碗”,而希望能在其中获得精神层面的满足和自我价值的实现,对工作投入更多期待的同时,也希望保护自身少受“磨损”。

在职场中做好情绪劳动,有利于增强客户满意度、促进团队沟通等等。但要注意情绪劳动不要过量,以免对自身造成伤害。

来源:综合工人日报、劳动报、中工网、海报新闻、广东工会融媒体中心、长安观察、中国青年网等

以“混同用工”降低员工离职补偿 用人单位被判赔偿

为降低应当支付给李进发(化名)的经济补偿金,用人单位先后采取两家公司用工、分别支付工资等方式掩盖其一直在一家公司工作的事实,进而使其工作年限由9年多缩减为2年,并使其应得经济补偿大幅降低。

近日,北京市第二中级人民法院终审判决用人单位向李进发补发欠薪106586.21元、按9.5年工作年限足额支付李进发解除劳动关系经济补偿金104500元。

【案情回顾】

李进发于2013年2月25日入职A公司,该公司营业执照显示法定代表人为刘某。另外,刘某为B公司的股东,持股比例为100%。

2022年7月21日,李进发以未及时足额支付劳动报酬为由提出辞职,同时要求A公司向其支付经济补偿金等费用。因多次交涉无果,他向仲裁机构申请劳动仲裁。

A公司表示,2013年2月25日至2015年5月李进发与其存在劳动关系,之后与B公司存在劳动关系。

李进发提交的社保缴费记录载明,A公司为他缴纳了2018年12月至2022年6月的社会保险。

仲裁机构审理后裁决,确认A公司与李进发2013年2月25日至2022年7月21日期间存在劳动关系;A公司支付李进发工资106586.21元;并支付解除劳动关系经济补偿金104500元。

双方均对仲裁结果不服,诉至法院。

【庭审过程】

庭审中,A公司主张,2015年5月之后李进发与其不存在劳动关系,且由B公司发放工资,但无法提交双方劳动关系解除的证据。

A公司与B公司均主张二者之间属于合作关系,2015年开始,A公司开始陆续停止经营,包括李进发在内的人员陆续前往B公司,两家公司不存在混同用工。

李进发称A公司与B公司是关联公司,他在职期间的工资由A公司支付,A公司为其缴纳社会保险,2016年4月被派往B公司工作,工作地点发生变更,但工作内容与工作岗位均未变化。

法院审理认为,A公司法定代表人刘某为B公司股东,持股比例为100%,双方为合作关系,由此,一审法院认定A公司与B公司是关联公司。B公司与A公司交叉轮换使用劳动者,属于混同用工。

李进发非因本人原因从原用人单位被安排到新用人单位工作,在计算支付经济补偿或赔偿金的工作年限时,应把在原用人单位的工作年限与新用人单位工作年限合并计算。

【审判结果】

一审法院判决确认李进发与A公司自2013年2月25日至2022年7月21日期间存在劳动关系,A公司支付李进发相应期间欠薪106586.21元、按9.5年工作年限足额支付李进发解除劳动关系经济补偿金104500元。A公司与B公司不服该判决提起上诉,但被北京市第二中级人民法院驳回。

【以案说法】

根据《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(一)》第四十六条的规定,用人单位及其关联企业轮流与劳动者订立劳动合同,新用人单位向劳动者提出解除、终止劳动合同,在计算支付经济补偿或赔偿金的工作年限时,劳动者可以请求把原用人单位的工作年限合并计算为新用人单位工作年限。

来源:工人日报