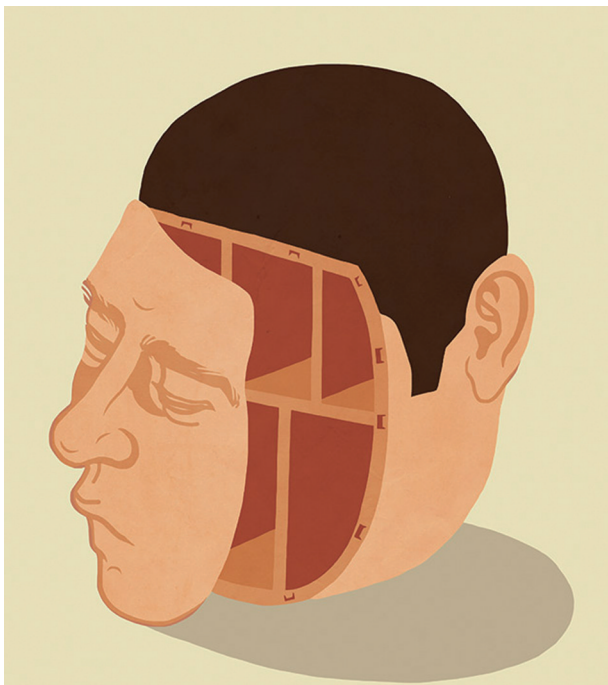




情绪劳动，让你无处可逃

为了薪水，只能笑脸相迎

习惯了迎宾小姐彬彬有礼的“欢迎光临”、习惯了超市导购员极富耐心的产品讲解，我们对服务行业工作人员的笑脸相迎、礼貌有加习以为常，却忘了他们也是普通人，也会有情绪的起伏和悲喜。社会学家将这种必要的情绪伪装称作情绪劳动，有时候为了达到目的，我们不得不暂且收起自己的心情，而这样的劳动，往往比体力劳动、脑力劳动更累人。

劳动新形式——情绪劳动

“收起自己的小情绪，现在是工作时间。”或许服务行业的工作人员更容易听到上司类似的训斥。作为服务员，要在顾客面前彬彬有礼；作为护士，要在病人面前耐心有加；作为老师，要在学生面前既亲切又严肃；作为销售人员，要在客户面前热情周到……特殊的工作岗位，对从业人员的形象提出了特殊要求，要符合岗位设定，只能通过调动情绪给予恰当的表现。

这种要求员工在工作时展现某种特定情绪，以达到其所在职位工作目标的劳动形式，就被称为“情绪劳动”。作为一个社会心理学概念，这个词早在30多年前就出现了。区别于我们普遍意义上的脑力劳动和体力劳动，它更像是一种新的劳动形式。

情绪劳动给被服务人员带来了良好体验，却也给自己提出了更高要求。面对奇葩难缠的客人，即使再愤怒，也只能笑脸相迎，因为这不仅关系到个人的修养，还关系到公司的形象，甚至个人的饭碗。同其他劳动与薪水挂钩一样。情绪劳动虽然并没有那么直观化的显现，依然具有生产力和生产价值，只是更容易被忽略。

情绪劳动微不可见，却比体力劳动、脑力劳动更深刻地影响生活。

城报见习记者 王琳溪

情绪劳动过度的不良反应

被我们忽略了的情绪劳动，却在影响着付出这些劳动的人，并带来了系列不良反应。

工作满意度下降：谁也不愿意总是看人脸色过日子，“谁给钱谁就是大爷，凭什么我们要装孙子”。服务行业本来就工作内容繁重，还得时刻面对素质参差的用户。工作压力大自不必说，但又不能表现自己的情绪，时刻保持和颜悦色有时候也成了对内心的摧残。再加上普遍不高的薪水，工作满意度自然大大降低。怪不得有调查显示，酒店企业从业人员的平均离职率达到了32.66%，酒店员工的离职率为27.14%。

太强的角色代入感：工作和生活的关系本来就傻傻分不清楚。调动情绪的工作就更容易让人在生活中难有真我。就像做久了推销行业，就给人一种脱不掉微笑假面的感觉一样。人们通过一个人的言谈举止就能轻易判断这个人的职业，也往往是因为工作内容让人在生活中也太有代入感。三句话离不了老本行，太强的角色代入感甚至对生活造成巨大伤害，就像有些演员入戏太深，分不清戏里和现实的区别，久久不能释怀一般。

情绪反差极端化：喜剧演员得抑郁症的新闻并不少见。之前《欢乐喜剧人》的舞台上，佳佳就自曝因为抑郁症整宿睡不着，但是台上的他总能给人带来欢笑。与工作生活分不清的人相比，他们工作时的长期情绪劳动，使他们在工作之后难有类似的心境。从而情绪反差大。甚至有些人会有工作时对同事很客气，回到家却对家人暴力相向的情况。

情绪劳动经济学

情绪劳动并没有好坏，关键还看怎么利用。

帅哥上门擦泪服务：生活压力大，想要大哭一场发泄情绪，却苦于没人安慰？日本最近流行一种深受女生喜爱的奇葩服务，想必能解决你的问题。打一通电话就可以雇到你为你擦眼泪的“帅哥”一枚，只要开始哭，“痛哭治疗师”就会一边用柔软的手帮你轻轻拭去眼角的泪水，一边出声安慰。如果压力大的哭不出来，还会通过播放催泪影片让你大哭一场。现在这个服务瞄准的消费群体是压力大的职业女性。统一售价只要7900日元，还可以任意挑选男生类型，折合人民币只要474元。原来安慰人这样的擦泪服务都能公开售卖了，或许是情绪劳动的春天也未可知。

快递公司设置减压区：一到双十一这样的剁手节，大家就忍不住敞开自己的钱包。买家和卖家的狂欢季，可苦了这一群快递小哥们。本来职业压力就大的他们，面对库存满满的包裹，不烦躁也难。去年双十一期间，江西九江市的一家快递公司就在仓库设立减压区。他们挂起沙袋供快递工作人员发泄，以缓解他们在双十一期间的工作压力，平息烦躁情绪。在顾客面前笑脸相迎已属不易，回到公司就放纵一下吧。也算是公司对快递小哥们持续付出情绪劳动的一种补偿了。

娃哈哈未来城幼学堂幼小衔接夏令营即将开营

杭州市区公办小学的正式报名就要开始了，从幼儿园到小学是一个不小的转折，如何让孩子更快地适应小学学校环境？

这个暑假，娃哈哈未来城的幼学堂将于七月份和八月份开展幼小衔接夏令营。拼音、阅读识字、数学、自然科学、领袖课堂五大课程涵盖了知识类教学和素质类提升，让准小学生们在知识水平、学习习惯及能力心态上平稳地过度，拥有一个愉快而充实的暑假。

阅读识字课堂，老师将带着学生跟读及背诵短

诗，认识常用字，训练学生记忆力和表达能力。娃哈哈未来城幼学堂用“趣味数学”的理念来教授抽象的数学概念和计算，让孩子了解数学，提高学习数学的兴趣。

“领袖课堂”不只是大家认知的领导能力，还包括了自我控制能力、情绪处理能力、抗挫折能力、时间管理能力、金钱管理能力、团队合作能力、想象力、创造力、逻辑推理能力等诸多方面。

幼小衔接夏令营将于7月4日开营，分为4期，每期2周，周一至周五上课周末2天为休息日。每

天上课3小时，上午班时间为9点到12点，下午班为1点半到4点半。上课地点安排在娃哈哈双语学校内，采用小班制教学，每班5人即可开班，不超过15人。孩子们可以在设施完备的学习环境里体验到一流的国际校园文化。

咨询地址：钱江新城城星路89号娃哈哈未来城
幼学堂地址：杭州市姚江路5号（杭州娃哈哈国际学校）
报名电话：0571-87339000