

后疫情时代职工思想动态特征及精准化政工工作策略

江帆

新宁县国有资产事务中心

DOI:10.32629/pe.v4i3.21107

[摘要] 后疫情时代,在社会经济深刻变革以及信息技术快速发展的背景下,职工的思想情绪日益焦虑化、诉求日益多元化、信息日益碎片化以及价值观日益弱化的现象越发明显。传统的思想政治工作方式已经不能满足新时代下职工的需求,其存在的问题主要有发现不及时、反应慢、手段单一等。本文通过对职工思想动态变化特点及原因进行梳理,在总结某大型国有企业进行数字化政工转型成功经验基础上,提出基于大数据画像、智能舆情感知、分层分类精准施策以及闭环效果评价等为主要内容精准化政工工作思路,形成“数据驱动—精准识别—靶向施策—效果评估”工作闭环模式,从而对企业在新时代下更加有效地开展政工工作起到一定借鉴意义。

[关键词] 后疫情时代; 职工思想状况; 精确化思想政治工作; 大数据画像; 数字化转型

中图分类号: D412.63 **文献标识码:** A

Characteristics of Employee Sentiment in the Post-Pandemic Era and Strategies for Precision Political Work

Fan Jiang

Xinning County State owned Assets Affairs Center

[Abstract] In the post pandemic era, against the backdrop of profound socio-economic changes and rapid development of information technology, the phenomenon of employees' increasingly anxious thoughts and emotions, diversified demands, fragmented information, and weakened values has become more and more apparent. The traditional way of ideological and political work can no longer meet the needs of workers in the new era, and its problems mainly include untimely discovery, slow response, and single means. This article summarizes the characteristics and reasons for the dynamic changes in employees' thinking, and based on the successful experience of a large state-owned enterprise in digital political work transformation, proposes a precise political work approach based on big data profiling, intelligent public opinion perception, hierarchical classification and precise policy implementation, and closed-loop effect evaluation. It forms a "data-driven precise identification targeted policy implementation effectiveness evaluation" work closed-loop model, which provides certain reference significance for enterprises to carry out political work more effectively in the new era.

[Key words] post pandemic era; The ideological status of employees; Refine ideological and political work; Big data portrait; Digital transformation

1 引言

后疫情时代,在全球经济环境发生深刻变化的同时我国经济发展也正处于转型期,企业职工所面临的岗位不稳定性和工作压力增大、工作节奏加快、远程办公常态化以及人工智能对传统职业的冲击进一步加剧等因素的影响^[1]。在这种情况下,职工的思想意识已经由简单的物质要求发展到多元化的精神需求上,心理问题日益突出,代际差距加大,利益诉求越来越多样化。但是长期以来,传统的思想政治工作主要采用“大水漫灌”的方式开展集中式的宣传教育活动,通过下发文件、组织集中学

习、开展谈心谈话等方式进行^[2]。尤其是在新媒体时代下,信息传递的速度远远超过组织反应的时间,负面情绪的发生一般是在政工介入之前就已经发生并且具有一定范围的影响,对企业和谐稳定的威胁不言而喻。所以如何利用大数据、人工智能等数字技术准确把握员工的思想动态,使政工工作由以经验为主的模式转变为以数据为主导的方式、由被动应付到主动预见,是新时代企业治理现代化面临的一个问题^[3]。

2 后疫情时代职工思想动态特征分析

2.1 焦虑情绪泛化与心理韧性分化

后疫情时代经济发展不平衡,一些传统行业出现供过于求、市场需求不足现象,而以人工智能为代表的新技术行业由于不断更新换代也出现裁员现象,职工对工作安全感以及对未来迷茫感增强。根据相关调查表明,在2023年至2025年间,相比于疫情之前,企业职工心理焦虑程度提高约23%,但是不同年龄层次之间差距较大:35岁以下年轻人最焦虑,主要是因为晋升机会减少以及生活成本提高如买房、结婚等压力;35-45岁middle aged people最担忧是“中年危机”以及技能更新换代压力等;而对于45岁以上人群,则是对于数字化工具及智能设备难以适应问题^[1]。而这也意味着政工工作需采取有针对性的心理疏导措施。

2.2 利益诉求多元化与价值取向个性化

不同的岗位层级、不同的职业生涯阶段,职工所关心的问题以及最重要的需求是不一样的。在生产一线从事体力劳动的一线工人最关心的是工作环境是否良好、工资是否公平、社会保险是否到位等;而从事研发工作的科研人员最希望的是有良好的发展平台、创新成果能得到合理回报、知识产权得到有效保护等;管理者最关心的是公司的决策效率及自身的职业发展空间^[2]。同时,新生代职工更加注重工作的意义感、自我价值的实现以及工作与生活的平衡,在传统的说教式的政工工作中越来越失去耐心。这种需求差异化以及价值观多样化的要求政工工作由原来的“一刀切”到现在的“有的放矢”。

2.3 信息获取碎片化与舆论场域复杂化

移动互联网以及短视频平台深入到工人日常生活中,获取信息的主要途径不再是以往的单位内部传播(工作简报、学习资料、公告栏等),而是由算法推送个性化的信息流。抖音、微信视频号、小红书等平台上情绪化的言论会对工人观点造成“先入为主”的影响。非正式社交网络中(微信群、部门朋友圈、短视频评论区)负面情绪的蔓延远远超过企业官方发声的速度,在负面情绪已经根深蒂固的情况下再去进行思想政治工作会议会大大加大工作量^[3]。

算法推荐导致群体极化,使得不同圈子职工对于同一件事情有不同的认知框架,“统一口径”的宣传教育方式受到冲击。

3 精准化政工工作策略构建

3.1 大数据画像:建立职工思想动态数据底座

基于企业数字化管理系统,汇集人力资源相关数据、员工满意度调研结果、内部社区舆情、EAP心理咨询记录、出勤情况等多维数据,结合自然语言处理技术以及情感分析方法建立“职工思想画像”。从情绪方面(积极、中性、焦虑、抑郁)、兴趣点上(工资、晋升机会、公正待遇、安全感)以及行为表现上(积极性、合作态度、离职意愿)给每个员工贴上标签,形成可以量化的、可跟踪、可对比的基础数据^[1]。

3.2 智能舆情感知:实现思想动态实时预警

建立面向企业内部交流渠道(如OA系统、企业微信、内部论坛)的智能舆情监控系统,利用基于深度学习的文本分类技术对负面情绪集中、热点问题过度传播以及民众集体诉求出现等情

况进行及时发现,做到由“事后处理”到“事前预防”。同时制定红、橙、黄三级预警响应机制,根据相应级别采取不同的思想政治工作措施^[2]。

3.3 分层分类施策:打造“一群一策”精准服务体系

根据职工画像将人群划分为“心理关怀型”、“职业发展型”、“权益维护型”、“价值引领型”,配置相应政治工作资源、方法。“青年职工”,采取互动性、参与性、趣味化方式思想政治工作,如拍短视频、举办主题辩论赛、参与式红色研学等;“中年骨干职工”,注重技术提高同时解决其家庭困难,开设心理咨询电话;“临近退休职工”,关心他们的感受、传授经验以及退休后生活。

3.4 闭环评估:以效果反馈驱动持续优化

建立“施策—跟踪—评估—迭代”的PDCA闭环管理模式。根据每季度的思想动态复测调查问卷、政工活动参与情况、满意度NPS评分以及负面舆情化解等情况进行综合评价,进而根据实际情况调整分类标准及措施组合,实现不断改进的过程。

需要指出的是,生成式人工智能(例如大语言模型)的应用给政工工作带来新的可能,智能化聊天机器人可以提供7×24小时匿名的心理咨询服务,降低员工寻求心理帮助的成本;AI辅助的内容生产能够迅速地生产个性化的思想政治教育资料,使教育的内容更加符合受教者的需求。

4 案例分析:某大型国有制造企业数字化政工实践

某央企下属制造集团(职工人数约为1.2万人,包括研发、生产和管理人员)从2023年开始分步实施“智慧政工”项目。“智慧政工”项目分为三个步骤进行:第一步,在2023年第一季度至第二季度期间搭建数据基础架构并连接到HR系统、OA系统以及EAP心理健康服务平台的数据;第二步,在2023年的第三季度至第四季度期间上线智能化舆情监控及职工画像功能;第三步,于2024年推广差异化有针对性的工作方法以及形成一个完整的反馈循环评价机制等。经过十八个月后对主要成效进行总结如表一所示。

***表1 “智慧政工”平台实施前后关键指标对比**

评估指标	实施前(2022年)	实施后(2024年)	变化幅度
职工心理援助覆盖率	18.50%	67.30%	+48.8pp
思想动态预警响应时间	72h	4h	缩短94.4%
政工活动职工满意度	62.1分	84.7分	+22.6分
负面舆情二次扩散率	34.20%	8.60%	-25.6pp
年度劳动争议件数	47件	12件	减少74.5%
职工主动离职率	8.70%	4.20%	-4.5pp

该企业认为,基于数据支持精细化思想政治工作,从时效性、覆盖面到影响程度均远远超过之前的做法^[2]。特别是智能预警系统上线以后,许多可能引发群体性事件问题端倪都被及时发现并妥善解决,维护了企业和谐稳定局面。

从技术架构上讲,该系统采用“边缘计算+中台分析”的双层架构,在边缘端部署少量NLP模型进行文本情感识别,在中台上利用知识图谱关联分析员工社会关系及其诉求传播情况,进而实现从个体到全体多层次、全方位监管。

该企业2022—2024年职工思想动态焦虑水平(根据SCL-90量表焦虑因子标准转换而成,每季度调查样本数为3200人)的变化情况如表2所示,在平台于2023年第二季度发布以后,总体焦虑程度由最高点71.2下降到2024年第4季度的40.8,下降幅度达到42.7%,而年轻人的焦虑下降幅度最大(48.3%)这也说明有针对性的心理关爱起到了很好的作用^[3]。

表2 2022—2024年职工思想动态焦虑指数变化趋势

时间节点	整体焦虑指数	青年组(≤35岁)	中年组(36~45岁)	资深组(>45岁)
2022Q1	68.5	72.4	66.1	64.3
2022Q3	71.2	76.8	69.5	65.7
2023Q1	65.4	70.1	63.8	61.2
2023Q3(平台上线后)	58.7	62.3	57.4	56.8
2024Q1	49.2	50.6	48.9	48.1
2024Q3	40.8	39.7	41.2	42.6

注:焦虑指数满分为100,数值越小说明心理状态越好.该平台于2023年第二季度上线。

5 结论

后疫情时代职工思想状况的多样性和层次性以及其变化速度给政治工作带来新挑战。精准化政治工作的关键是利用大数据等数字技术手段,实现对每个职工乃至每个职工群体的思想情况及时掌握、分类处理以及跟踪评价。企业要形成“数据收集——智能化分析——精确对策——反思改进”的闭环工作机制,使政治工作由以往的经验式、粗放型向科学化、精细化发展。当然,精准化政治工作不能摒弃人情味,技术手段只是一种辅助工具而不是最终目标,在此过程中,提高政治工作者自身能力和素质依然是根本。只有当技术理性与人文关怀相结合时才能真正让职工有幸福感、归属感、认同感,从而为企业高质量发展提供持久的思想基础以及精神力量,在新时代中国特色社会主义条件下推动企业治理能力和治理体系现代化取得新进展。

[参考文献]

[1]林望阳.以分层级差异化教育强化国企职工思想政治工作[J].企业文明,2026,(3):110-111.

[2]邸灿.新媒体时代国企职工思想政治工作创新宣传对策研究[J].现代企业文化,2024,(26):71-73.

[3]黄珍璐.基于文化价值引领的医院职工思想政治工作实践[J].办公室业务,2026,(5):163-165.

作者简介:

江帆(1991—),女,汉族,湖南新宁人,全日制本科,初级政工师,研究方向:政工方向。