

Research on the Ideological Dynamics of Grassroots Employees in State-Owned Enterprises and the Prevention and Control of Petitioning Risks

Junqing Sun

Sinopec Hebei Company, Shijiazhuang, Hebei, 050000, China

Abstract

Based on the practice of China Petrochemical Hebei Petroleum Branch, this study explores the chain of action between the ideological dynamics of grassroots employees, psychological pressure, and petitioning behavior. By analyzing internal organizational communication, the implementation of management systems, employees' psychological resilience, and external environmental pressures, the paper proposes the idea of incorporating employee ideological dynamics monitoring into the enterprise risk governance system. Additionally, it further suggests measures for psychological care of employee groups, institutional methods for resolving conflicts, and the framework structure for building a digital early warning platform for petitions, providing an operational technical route for energy-related state-owned enterprises to prevent and control petitioning risks.

Keywords

state-owned enterprises; ideological dynamics of grassroots employees; petitioning risks; risk early warning

国有企业基层员工思想动态与信访风险防控研究

孙俊卿

中石化河北公司, 中国·河北 石家庄 050000

摘要

在中国石化河北石油分公司实践的基础上, 探究了基层员工思想动态-心理压力-信访行为的作用链路, 通过分析组织内部沟通情况、管理制度执行情况、员工心理的承受力情况以及外部环境带来的压力, 进而提出了将员工思想动态监测纳入到企业风险治理体系的思路。与此同时, 进一步提出了对员工群体进行心理关怀的举措、制度化解矛盾的方式以及构建起信访预警数字平台的框架结构, 为能源类国企进行信访风险防控提供可以操作的技术路线。

关键词

国有企业; 基层员工思想动态; 信访风险; 风险预警

1 引言

能源类国企履行政治责任、经济责任和社会责任, 肩负着保障国家能源安全、产业布局优化和社会稳定的责任, 在这种背景下, 基层员工是企业生产运行体系的基础力量, 其思想动态会直接反映到企业的治理效能、信访风险等工作中。目前, 能源行业的转型压力、岗位结构的调整、外宣舆情传播方式的加速转变都带来了员工的新变化, 基层员工的心理承载能力、情绪波动的变化都存在一定差异, 信访风险也有明显的隐匿性、多因一果性的特征。中国石化河北石油分公司(以下简称“河北公司”)也需完成经营、稳定、改革同步发力的发展目标, 将其思想动态监测体系、心理关怀

体系、信访风险预警体系融入其中, 统筹兼顾。

2 国有企业基层员工思想动态特征与影响因素分析

2.1 国有企业基层员工群体结构与思想特点分布

国有企业基层员工队伍结构具有多维度并存的特点, 存在不同年龄代际、不同的技能等级、不同的岗位属性及不同的身份体系, 不同类型人群对事物的认知及情感的不同会引起他们内心所思考的问题不同。基于河北公司的观察, 公司老员工群体有较强的组织归属感和制度信任基础, 在遇到改革调整或岗位优化等问题时, 往往会出现稳定的预期降低的现象; 而青年员工群体则具有较强的个人诉求、较高的自我发展需求、较强的工作要求; 在历次改革中遗留的其他身份基层员工在受劳动保障、福利待遇等方面的双重压力大, 具有较多的诉求与不确定的需求。

【作者简介】孙俊卿(1971-), 男, 中国河北武强人, 本科, 政工师, 从事信访维稳, 思想政治工作研究。

2.2 思想动态变化的内部组织因素识别

河北公司在生产任务繁重、基层组织结构复杂的背景下,管理制度执行力度、组织沟通质量与激励约束机制的实际效果对员工心理状态形成显著影响。当岗位、绩效、待遇的期望值发生调整改变时会引起认知失调,产生焦虑、质疑及抱怨。如果管理方式存在沟通链路不畅通,反馈路径不清晰,缺少情绪管理等因素的话,思想上会产生波动,并且容易影响到基层站点。组织文化不够健全、管理者的识情能力较弱、基层领导人员和一线管理人员没有真正把以人为本的理念融入日常工作中,当遇到一些突发事件或者压力较大、劳动强度较大的时候,也容易使员工产生情绪负荷过大的情况。

2.3 外部环境及行业压力对员工心理状态的影响

能源行业面临能源供需格局调整、能源行业绿色低碳转型及能源行业竞争加剧三大态势,呈现政策和经济压力叠加的结构性特点。在此背景下带给基层员工较大跨级的压力,同时由于安全环保要求高、新业务新业态转型加速、员工走出去营销等原因,一线员工需要付出更多时间精力完成更多的工作任务,并背负着更多的工作压力与责任压力^[1]。河北公司差异性市场竞争、特殊敏感时期保供、人员持续优化调整改革以及突发事件、应急任务容易形成高压环境。如果缺少心理引导,没有良好心理疏导的人文关怀和合理的人力资源调度安排,很容易让基层员工产生情绪疲惫、焦虑等情况。特别是外部舆论环境宽松容易造成信息多渠道传播,一旦负面舆情传播、社会热点问题发酵或者存在劳动争议问题时,负面评论就会很快爆发,导致员工对外界评价的敏感程度加深,进而容易引发负面评论下形成的认知偏差和情绪共振。

3 基层员工思想动态与信访风险的关系机制研究

3.1 思想波动向信访行为转化的风险链条解析

在河北公司由于岗位工作带来的压力、组织沟通的缺失,或者制度执行存在偏差造成员工产生最初的消极情绪,进而因得不到及时合理的处置,产生基层站点间的情绪“同伴共鸣”,导致员工形成认知上的“同伴共鸣”的解释偏差^[2]。员工因不公平感、被忽略感和安全感焦虑产生长期负性心理模式,当个人长时间处于等待管理者积极回应或者政策询问的现象发生之后,行为的意向不断被放大。当组织治理体系内缺乏畅通的正式沟通渠道、没有解决问题的有效机制和策略时,以及管理者逃避矛盾的倾向时,员工将会选择另寻他路表达,此时信访会成为其压力倾述和权利表达的平台。

3.2 常见信访问题类型及其心理根源分析

信访的主要事项涉及劳动关系、薪酬待遇、公平感知、安全管理和岗位调动、历史遗留等,从心理成因来看,权益受损感、比较失衡感、情绪压抑感和组织疏离感是主导的心

理因素。比如劳动合同不完善、福利待遇不达预期、大小站岗位交流存在不透明等问题,在此条件下就会有制度不公的认知出现,由此引发不断滋长的不满意。在绩效考核、薪酬分配过程中存在差异性排布时,会让一部分人产生相对剥夺的感觉,降低了员工对于组织的信任度;没有充分做好岗位调动的说服工作,会引起员工对自己所负责工作的岗位或所从事的专业未来发展的疑虑及担忧,担心利益受损或者产生发展受阻等现象的发生。

3.3 员工情绪管理、组织沟通与信访风险之间的作用路径

有效的员工情绪管理可令员工具有更大的心理弹性来应对工作压力,降低情绪化可能性,避免情绪爆发出极端行为,企业的沟通方式决定着员工的情绪能在何时得到有效化解。河北公司在基层站点班组建设、绩效沟通、安全督导和队伍建设上都有许多有益的探索经验,但由于处在长期极其激烈的市场竞争和持续改革转型发展过程中,在沟通上存在一定的“制度权威性”的问题。如果组织沟通不好,员工就去寻求非正式的沟通渠道,势必会造成信息扩大化,导致员工间倾向于以讹传讹。一旦情绪没有及时被处理就很容易变成一种集体认知错误偏差,进而去寻求更“制度权威性”的外部情绪宣泄渠道,信访自然成为工作人员的第一反应。

4 基于思想动态监测的信访风险识别与预警机制构建

4.1 思想动态感知体系的构建与数据源整合

通过思想动态感知体系建设及数据源的收集整理,河北公司在生产经营、班组管理及人力资源管理工作上已积累了大量结构化及非结构化信息,例如绩效考核数据、例会记录、培训反馈、劳资纠纷处理材料、安全日志及员工心理测评报告等。思想动态感知体系主要是将分布在各个不同的部门及不同的场景下的数据汇集起来,在统一的数据管理平台上建立起“员工情绪—组织事件—信访倾向”三维的信息结构^[3]。思想动态监测的数据主要来自日常工作中留下的信息源,如沟通记录、干部谈心谈话、“走基层、访客户、察实情、解难题”活动了解的情况、EAP心理咨询发现的情况,对以上信息源采取自然语言处理方法、情绪识别模型和行为偏差识别算法提取出文本记录和沟通中的情绪强度和风险关键词,企业可以建构“日常监测—研判分析—现场验证”的闭环机制,并吸纳站长、基层党组织党务工作者、安全管理员参与其中,共同编织起协同感知网络。

4.2 信访风险指标体系与预警模型设计

信访风险识别需要从心理情绪、组织事件和外部环境三类指标入手构建多维模型,以确保识别能力覆盖“萌芽—发展—外化”全周期。河北公司的信访风险指标体系可分为思想情绪指标、行为倾向指标、制度事件指标、舆情影响指标和群体互动指标五大模块。思想情绪指标包括负向情绪频

次、情绪强度变化、压力负荷指数等；行为倾向指标包括意见反映次数、参与非正式讨论行为、规章违纪苗头、与组织沟通的疏离度等；制度事件指标关注绩效调整、岗位变动、安全事故、薪酬争议等可能引发思想波动的组织事件；舆情影响指标识别员工对外部热点、行业争议的情绪反应强度；群体互动指标监测班组内部的情绪共振趋势与潜在联动效应。在模型构建方面，可以采用“情绪变化—事件触发—行为表现”的逻辑链制定预警分级，将风险划分为日常关注、轻度预警、中度预警和重点干预四个等级。预警模型应具备多源数据融合、动态权重调整和自动推送能力，根据风险等级自动触发管理措施。

4.3 风险点排查、重点人群管理与矛盾化解路径

在河北公司，绩效考核变更、岗位轮换、服务外包管理方式、安全环保高压点以及有历史遗留问题等情况多是信访风险易发区域，企业需要将其作为重点隐患排查项，可以周期性地开展访谈摸排、班组情绪扫描、制度执行情况抽查及一些典型案例进行剖析，随时了解风险动态，能够及时发现隐患苗头。重点人群管理要按照分类干预的原则，将人群归结为情绪关注类、行为倾向类、利益诉求类、历史累积类4类，针对人岗匹配度、沟通记录、心理评估及平时对人的关心关爱等方面采取差异化管理措施。矛盾化解路径要遵循“早识别、快介入、强闭环”原则，通过访谈劝导、情绪疏导、释疑解惑和问题销项处理等方式消除矛盾发生根源。

5 河北公司信访风险防控的体系化策略与实践路径

5.1 基于组织治理的制度化防控体系构建

建立以组织治理为基础的制度化防控体系，制度化防控的根本是以思想动态监测、矛盾排查、风险研判、信访办理为内容，并将其纳入同一治理体系，通过制度化明确具体的岗位、具体的过程、具体的标准。从组织层面上看，要落实主要负责人组织、政工、人事、安监、法务及工会等部门共同参与的工作推进机制，实行统分结合的管理模式。站点班组作为承载员工思想状态的重要单元，应当建立谈心谈话制度、异常情况汇报制度、问题快速反映制度等一系列基层治理手段，在日常管理中把思想波动识别机制纳入运行范畴。

5.2 以员工为中心的心理健康与关怀机制优化

鉴于高风险、高强度以及高责任的工作条件，针对各

个岗位、人群及年龄结构不同的特点，我们需要建立多层次分类型的员工心理健康及人文关怀机制，让员工得到关心关爱，化解员工的心理问题。针对一线岗位员工存在较大的安全压力情况，采用轮换制度、调整休息时间，增加节假日，给予技术指导，进行危险告知；青年员工关心本人的发展，追求被认同感，在确定其受到平等对待的基础上增加其发展的通道，建立导师制，有目的地培养和发展其业务技能。对改革中转变身份人员在劳动保护、融入团体等方面加以关照，并给出其诉求以及困难提出的解决方法。

5.3 结合数字化手段的智能信访风险管理平台搭建

数字化技术为信访风险治理提供了新的系统能力，河北公司可通过搭建“思想动态监测—风险研判—处置闭环”的数字化平台，实现信访风险的智能化识别与精准化管控。智能平台可集成OA系统、e-HR系统和生产管理平台的多元数据，充分运用话数智化平台建设成果，通过数据结构化处理、情绪识别算法和行为偏差模型，对员工情绪变化趋势、制度事件冲击强度和潜在信访意愿进行实时分析。在智能模型层面，可构建风险评分体系，基于“负向情绪权重、制度事件权重、舆情影响权重和群体互动权重”的综合指标自动生成风险等级，并将结果推送至相关责任部门。平台还可内置事件溯源功能，通过追踪异常指标变化路径识别矛盾根源，为针对性干预提供数据支持。

6 结论

国有企业信访风险防控是关于基层员工思想状态、组织治理体系及外部环境变化等方面工作情况的综合性整体把控。比如，河北公司业务实践中发现，员工的情绪波动、诉求转化如果不能及时有效的感知、疏解和应答的话，将会使其渐渐步入越级上访的陷阱。而采取多源数据融合的思想动态监测机制、构建分类分级的信访风险预警模型、完善制度化治理体系和增强以职工为本的心理关怀工作，则可以从源头掐灭问题火苗，提前阻断可能诱发企业信访事项的各种连锁反应。

参考文献

- [1] 秦泰峰.新形势下做好员工思想动态调研的实践与思考[J].中国石化,2024,(04):68-69.
- [2] 王莉.国有企业审计整改长效机制的重要性及构建路径探索[J].财经界,2025,(29):174-176.
- [3] 李欣.新形势下国有企业资产评估管理存在的问题和优化策略[J].今日财富,2025,(21):76-78.