

# 团体标准

T/WSJD 13—2020

## 职业人群心理健康促进指南

Guidelines of promotion for mental health in occupational groups

2020-12-16 发布

2021-01-01 实施

中国卫生监督协会 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由中国卫生监督协会团体标准委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国疾病预防控制中心职业卫生与中毒控制所、广东省职业病防治院、河南医学高等专科学校、江苏省疾病预防控制中心、复旦大学公共卫生学院、杭州医学院、吉林省电力科学研究院、上海市肺科医院、天津市疾病预防控制中心、北京市化工职防院。

本文件主要起草人：李霜、杨敏、刘晓曼、余善法、张巧耘、陈惠清、戴俊明、楼建林、孙成勋、孙道远、曾强、王超、王瑾、孙彦彦。



# 职业人群心理健康促进指南

## 1 范围

本文件规定了开展职业人群心理健康促进基本原则、心理健康问题及其影响因素、心理健康促进步骤与方法、心理健康促进伦理。

本文件适用于用人单位开展职业人群心理健康促进活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GBZ/T 296 职业健康促进名词术语

GBZ/T 297 职业健康促进技术导则

## 3 术语和定义

GBZ/T 296界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 心理健康 mental health

个体能够认识自身能力、应对日常生活压力,能够卓有成效地工作并为社会做出贡献的幸福状态。

### 3.2 心理健康促进 mental health promotion, MHP

增强有助于心理健康的保护性因素的过程。

### 3.3 心理健康服务 mental health services

运用心理学及医学的理论和方法,预防或减少各类心理行为问题,促进心理健康,提高生活质量,主要包括心理健康宣传教育、心理咨询、心理疾病治疗、心理危机干预等。

## 4 职业人群心理健康促进基本原则

4.1 将心理健康促进策略纳入用人单位健康促进整体规划中,并与常规健康促进工作部署相协调。

4.2 用人单位领导层支持及承诺,多部门协调配合,员工积极参与,共同合作,持续发展及改进。

## 5 职业人群心理健康问题及影响因素

### 5.1 职业人群心理健康问题

常见的职业人群心理健康问题包括职业紧张、歧视、职业倦怠、抑郁、焦虑、骚扰等，会导致睡眠障碍、心脑血管疾患，以及过劳死、自杀等严重危害员工身心健康的结局，同时造成包括事故、缺勤、离职、医疗和保险费用增加及生产力下降等产生的直接和间接经济损失。

### 5.2 职业人群心理健康影响因素

工作场所中存在许多影响职业人群心理健康的危险因素，大多数与工作类型、组织和管理环境、员工的技能与能力，以及对员工开展工作的支持之间的相互作用有关。可概括为心理支持、组织文化、领导力、礼貌与尊重、心理素养、成长与发展、认可与奖励、参与和影响力、工作负荷管理、工作投入、工作-家庭平衡、心理保护及人身安全等13类。参见附录A。

## 6 职业人群心理健康促进步骤与方法

### 6.1 获取支持

6.1.1 高层管理者做出开展心理健康促进的承诺，制定相关政策及管理体系，保障工作经费、人力资源、工作场所和活动时间等资源需求。

6.1.2 管理层全面支持心理健康促进各级管理制度的实施，将其纳入用人单位日常管理，创建支持性环境。

6.1.3 职业健康与安全部门、工会、人力资源部门、员工协会等所有相关部门共同实施心理健康促进项目，保障心理健康工作环境持续发展。

6.1.4 员工积极、有效、长期地参与心理健康促进各项活动，是成功且持续改进职业人群心理健康促进的关键因素。

### 6.2 成立组织

6.2.1 用人单位应按照 GBZ/T 297 的要求成立由相关部门组成的健康促进组织，下设心理健康促进小组。

6.2.2 心理健康促进小组成员应分别代表不同性别、年龄、文化水平、层级与部门，包括高层管理人员、相关部门代表、员工代表以及有专业能力或专业背景的人员。

6.2.3 心理健康促进小组全面负责本单位的心理健康促进工作，包括系统培训、项目管理、资源管理、计划实施、沟通协调以及成果分享等。

6.2.4 小微型用人单位可借助外部机构的力量开展心理健康促进工作，如咨询社区医疗卫生机构或第三方心理服务机构。

### 6.3 需求评价

6.3.1 首先进行需求评价，确定需要改进和提高的领域，确保用人单位能准确地识别员工主要的心理健康相关问题。通过系统收集工作场所与心理健康有关的资料，分析与某种心理健康问题有关的行为和影响因素，确定心理健康促进需求，判断资源可及性，为确定心理健康促进干预目标、策略和措施提供依据。

6.3.2 采用资料查阅、问卷调查、定性访谈等多种方式开展需求评价，了解员工的心理健康状况、影响因素及其改善心理健康状况的意愿、观点和建议等。

6.3.2.1 资料查阅：对用人单位现有的相关信息进行收集、整理和分析，包括员工人口学资料、离职和因病缺勤资料、工作场所有害因素检测资料、工作制和工作时间、工伤和职业病发生情况、工伤保险和医疗保险参保情况以及员工健康报告等相关资料和数据。

6.3.2.2 问卷调查：适用于大范围调查，能快速了解调查对象基本情况，包括个人基本信息、个人行为与健康状况、职业紧张、职业倦怠、抑郁倾向、睡眠情况以及职业人群心理健康影响因素调查等。我国职业人群职业紧张测量核心量表参见附录 B。

6.3.2.3 定性访谈：访谈调查范围较小，但能更加详细地了解调查对象对某事物的真实想法，获得资料的可靠性高，且调查对象不受教育程度所限。访谈可以是焦点小组访谈或一对一深度访谈。

6.3.2.4 注意事项：为提高参与度、应答率及可持续性，需向员工告知调查目的、意义、计划及信息保密性，并提供答疑解惑渠道和调查结果反馈。

#### 6.3.3 需求优先排序

6.3.3.1 根据需求评价结果，梳理问题和差距，确定紧急和重要问题的优先级。

6.3.3.2 结合难易程度、风险、科学性、可行性、参与度、成本效益与组织文化协调性等实际问题综合考虑，确定优先解决的需求。

### 6.4 制定计划

6.4.1 根据收集的资料和评价结果，以需求的优先排序为基础，结合用人单位价值观、总体发展目标及愿景，制定 3-5 年心理健康促进规划，确定规划目标、实施策略以及主要受众范围。主要内容包括短期和长期目标、目标人群、干预措施、政策和经费保障、职责分工、时间进度安排和评价方法等。根据心理健康促进规划，制定具体的、可操作性强的且易于评价的年度计划。

6.4.2 在选择和策划具体的心理健康促进项目时，需遵守需求匹配、可接受、易获取、科学性、高效性及安全性六项原则。

6.4.3 制定针对心理健康问题的干预措施，应从预防心理伤害、促进心理健康、解决心理健康问题三个层面着手。

6.4.4 制定具体的心理健康促进活动，可按照职业人群心理健康影响因素展开，参见附录C。

## 6.5 实施计划

6.5.1 计划的实施要遵循以下原则：理论科学、目标明确、培训专业、研究和评价方法高质量、管理层持续支持、计划执行高效、各方积极参与并互动、对正向结果积极宣传。

6.5.2 计划实施过程中避免出现以下情况：没有足够的时间和资源投入，实施人员缺乏专业技能，组织和领导支持不足，缺乏持续的技术援助，缺少监测程序等。

6.5.3 根据计划中所包含的时间、内容、策略、监测和评价等方面开展具体干预活动，并在必要时争取社区组织或专业机构等外部援助，如心理健康服务、员工心理援助计划服务。

## 6.6 项目评价

6.6.1 心理健康促进项目评价是对心理健康促进活动达到“有价值”的结果程度和范围进行评价，是心理健康促进的重要环节，也是重要的质量控制手段。通过评价，可衡量项目设计的合理性及可行性，发现项目设计的局限性和不足，为改进项目设计提供经验和依据。评价包括形成评价、过程评价和效果评价，贯穿工作场所健康促进全过程。

6.6.2 形成评价包括需求评价和资源评价，是指在干预活动之前，通过收集信息，梳理分析问题的类型、范围和程度，对改善问题所需资源(资金、人员、机构)进行系统评估，发现开展干预活动的有利条件和障碍，以帮助决策，制定适宜的干预措施，确保干预措施的合理性、可行性。

6.6.3 过程评价贯穿计划执行的全过程，根据项目目标和计划设计，系统地考察项目的执行过程，并与项目计划进行比较，对项目的执行情况做出结论。过程评价应与项目管理工作结合起来，有计划、常规性地进行。项目活动执行情况通常包括项目活动类型、时间、数量、对象、活动覆盖面、员工参与度、员工满意度、项目活动的质量、工作人员工作情况和项目资源使用情况等。

6.6.4 效果评价是评价心理健康促进活动导致的目标人群心理健康相关知、信、行、心理健康结局及其影响因素的变化。效果评价分为近期效果评价、中期效果评价和远期效果评价。内容包括影响目标人群心理健康的内因(如心理资本、应对方式)变化程度、外因(工作制度、社会支持、组织文化等)变化程度，心理健康服务和心理健康状况变化情况等。

## 6.7 持续改进

定期对心理健康促进效果以及目标达成程度进行回顾，总结和分析未达到计划目标的原因，对发现的缺陷与不足实施改进，进一步制定可持续心理健康促进发展策略，将心理健康促进活动融入日常管理中，并将其纳入用人单位整体发展规划中。

## 7 职业人群心理健康促进伦理

7.1 应遵从全员自愿参与原则，尊重个人习惯、信仰、人格和情感；充分让参与者了解项目目标、方法、预期效益和潜在的风险；提供给参与者的资料应便于理解；参与者可提出关注的问题；设立投诉渠道/申诉程序。

7.2 严格保护个人信息和隐私，将所有保密信息安全存储，并指定专人查阅和访问；任何项目报告中不得出现个人信息和隐私。

7.3 相关工作人员应不受第三方影响，不涉及利益冲突，不隐瞒评价结果。

## 附录 A

(资料性)

## 常见职业人群心理健康影响因素及其要点

## A.1 常见职业人群心理健康影响因素及其要点

包括 13 类影响因素，其释义、积极效应及缺失后影响见表 A.1。

表 A.1 常见职业人群心理健康影响因素及其要点

| 职业人群<br>心理影响因素 | 释义  | 积极效应  | 缺失后影响   |
|----------------|---|---|---|
| 心理支持           | 同事、领导对员工情绪、心理健康状况等给予及时而恰当的反应与关怀。                                      | 提供广泛的员工心理支持，有益于加强员工对单位或组织的认同感、工作满意度与参与感，提高工作积极性和工作效率。                           | 可导致员工职业紧张、矛盾激化、缺勤、人员离职等。  |
| 组织文化           | 文化奠定组织基调，倡导诚信与公平的价值观念与信念，是团队成员达成共识且作为指导行为或解决问题而使用的准则，关乎员工心理健康与工作场所安全。 | 当用人单位具有良好的文化氛围，员工幸福感、工作满意度以及认同感均会加强，并能对存在心理健康问题（如抑郁、焦虑等）的员工提供保护性的工作环境。          | 负面文化氛围将会导致员工出现诸如职业紧张等心理健康问题。  |
| 领导力            | 领导力是员工心理健康的重要基石。有效的领导与支持，可帮助员工明确工作内容和职责。不同领导类型会以不同方式影响员工社会心理健康与安全。    | 具有领导力的管理者对保护员工个人身心健康的认同，将有助于提升员工健康水平，减少病假、缺勤、旷工，同时也会影响用人单位整体的活力与生产力。            | 将对员工产生消极影响，干扰以保障劳动力为既定目标的政策、项目及服务等实施。                                     |
| 礼貌与尊重          | 礼貌与尊重基于个体的自尊、关心、互相理解等品质。管理者、员工、客户及公众之间的交往彼此礼貌、互相体谅。                   | 充满礼貌而尊重的工作环境有助于提升员工满意度、公平意识、积极态度，加强团队合作与个人发展，鼓励探索解决问题的方式，协调上下级关系，降低因病缺勤率与人员流动率。 | 将会导致员工情感衰竭，除健康问题外，还会激化矛盾、导致离职等现象。最为典型的缺乏尊重的行为即欺凌，职场欺凌与心理疾病、抑郁、倦怠、焦虑等密切相关。 |

| 职业人群<br>心理影响因素 | 释义  | 积极效应  | 缺失后影响   |
|----------------|---|---|---|
| 心理素养           | 员工个人心理承受能力能够与岗位要求相匹配，即员工在特定岗位不仅拥有知识与技能，同时具备与之匹配的心理技巧和情绪能力。          | 员工个人心理承受能力与岗位要求相匹配有助于减少健康问题、缓解抑郁情绪、增强自信、给予积极的自我认知、提高绩效、提升工作满意度、降低员工离职率。 | 易导致员工职业紧张等心理健康问题。用人单位将面临招聘与培训参与度降低、生产率低下、矛盾激化、人员流失等问题。                                    |
| 成长与发展          | 员工可获得工作技能、人际关系等方面的鼓励与支持，包括储备基本技能的内、外部学习机会，为未来发展做有效准备。               | 用人单位对员工成长与发展的支持使其感受组织关怀，获取技能、发展职业生涯将提升员工幸福感和获得感。                        | 将导致厌烦情绪，幸福感受挫，绩效降低、矛盾激化、与组织脱离等。   |
| 认可与奖励          | 以公平、及时且恰当的方式对员工的努力予以肯定与赞赏。  | 有助于激励员工发挥长处、建立自信、超越自我，提升团队精神和工作热情。                                      | 将影响工作信心及对组织的信任，造成士气低落，甚至导致离职。付出与回报不平衡是职业紧张的重要来源，长期存在会导致一系列的身心健康问题。                        |
| 参与和影响力         | 员工能够参与讨论工作、团队或部门活动、参与决策等。   | 提升员工参与度、组织自豪感，鼓舞士气，提升幸福感，增强创新与组织认同感。                                    | 在工作中缺失话语权，使员工感到工作疏离感，引起职业紧张、职业倦怠及员工流失率上升等问题。  |
| 工作负荷管理         | 工作负荷是工作场所重要的紧张源之一。开展工作所需的资源，如时间、设备、组织支持等，同样会对员工工作负荷管理产生影响。          | 除了努力工作，员工希望从中获得满足感与回报。当员工享有高度决策权，即便工作要求提高，也将易于应对。                       | 提高工作要求，而缺乏对工作的自主性，将导致员工心理、生理疲乏，增加紧张程度，对工作绩效造成负向影响。  |
| 工作投入           | 员工感到自身与工作紧密相连，有较强的敬业精神和主人翁精神，积极工作，更好地完成任务。                          | 工作投入关乎个人满足感和心理健康，有助于创造更高收益，提升客户满意度、工作绩效，鼓舞士气，保护员工的自主权益行为。               | 员工缺乏工作投入，将造成用人单位经济损失、员工流失、离职率增加等。   |
| 工作-家庭平衡        | 员工对工作、家庭及个人生活之间的平衡需求，反映了个体的多重身份。虽然多重身份让人更具责任感，但也会引发身份角色间冲突、职业紧张等问题。 | 平衡有助于缓解职业紧张，避免家庭问题蔓延到工作中。员工在工作中更为专注、自信，提高责任感、工作控制感、工作满意度、用人单位认同感及工作绩效。  | 当工作与家庭失衡，幸福感降低，导致员工情绪失落、暴躁并无法专注于工作，进而引发健康相关问题。用人单位将会面临亏损、员工缺勤或无心工作、流失率增高等问题，导致用人单位运营成本增加。 |
| 心理保护           | 员工感到心理安全受到保护的良好状态，在工作   | 心理保护有助于提高员工工作满意度，鼓励学习   | 员工感到沮丧与压迫感，无法投入工作，  |

| 职业人群<br>心理影响因素 | 释义   | 积极效应  | 缺失后影响  |
|----------------|--|---|--|
|                | 中能够大胆设问、求解，勇于提出建议、反馈问题并提出新的想法，工作氛围宽松，不用担忧工作中他人对其过于苛责而造成心理伤害。               | 并展现更强的工作能力。员工会敞开心扉并积极投身工作，鼓舞士气，避免职业紧张带来的困扰。同时，减少员工抱怨，有助于缓解工作中的矛盾冲突。 | 对工作环境产生疏离感；用人单位将面临成本损失、法律纠纷等的巨大风险，进而带来股东、消费者和公众对用人单位发展失去信心等问题。 |
| 人身安全           | 采用有效的管理措施以保护员工人身安全，例如，制定保护员工安全的制度，推行安全条例相关培训，快速而有效的应急行动应对意外风险，并密切关注员工人身安全。 | 当人身安全受保护时，员工安全感提升，并能更好地投入工作，不易产生职业紧张等心理问题。                          | 当人身安全缺乏保障时，危险随时可能发生，员工因此无法专心投入工作，且更易受职业紧张和心理疾病的困扰。             |

附 录 B  
(资料性)  
职业紧张测量核心量表

B.1 职业紧张测量核心量表

我国职业人群职业紧张测量从社会支持、组织与回报、要求与付出、自主性 4 个维度展开，见表 B.1。

表 B.1 职业紧张测量核心量表

| 请选择最能反映您近半年来实际情况的选项，在相应口划“√”         |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 题 目                                  | 完全不同意                    | 不同意                      | 基本同意                     | 同意                       | 非常同意                     |
| <b>B1</b> 我与领导相处融洽*                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B2</b> 我与同事相处融洽*                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B3</b> 所在单位或部门有凝聚力*               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B4</b> 领导或主管能够在我工作中提供帮助*          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B5</b> 家人支持我的工作*                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B6</b> 与我的努力与业绩相比，工作中我没得到相应的尊敬和威望 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B7</b> 我当前的职位与我所受教育与培训不相称         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B8</b> 工作前途和我的努力与业绩不匹配            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B9</b> 我的工作岗位要求了(或可能有)不必要的改变      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B10</b> 轮班工作制让我感到难以承受             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B11</b> 所在部门或单位等级森严               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B12</b> 由于工作任务重，我总是觉得时间不够用        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|  |                   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>B13</b>   | 工作要求我节奏很快（紧迫）不能停歇 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B14</b>   | 我的工作要求越来越高        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B15</b>   | 我时常要加班            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B16</b>   | 工作中我有决定做什么的自由*    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>B17</b>   | 工作中我有决定怎么做的自由*    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>注 1：维度：条目 1-5 为社会支持维度，6-11 为组织与回报维度，12-15 为要求与付出维度，16-17 为自主性维度。</p> <p>注 2：赋值：各条目采用五级量表赋值方法，“完全不同意”“不同意”“基本同意”“同意”“非常同意”分别赋值为 1~5 分。对反向计分条目（*为反向计分条目）进行转换（6 - 实际得分），并计算量表总分与各维度得分。</p> <p>注 3：判定：总分得分越高，表明职业紧张程度越严重；社会支持得分越高，表明社会支持水平越低；组织与回报得分越高，表明获得的组织支持与回报水平越低；要求与付出得分越高，表明工作中要求与所需付出越多；自主性得分越高，表明工作中自主程度越低。</p> |                   |                          |                          |                          |                          |                          |

附 录 C  
(资料性)  
职业人群心理健康促进活动

### C.1 职业人群心理健康促进活动

按照 13 个职业人群心理健康影响因素展开职业人群心理健康促进活动，从工作环境、培训与发展、沟通及推荐措施等方面制定，见表 C.1。

表 C.1 职业人群心理健康促进活动

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动  |   |  |   |
|----------------|---|---|--|---|
|                | 工作环境  | 培训与发展   | 沟通   | 推荐措施  |
| 心理支持           | 1、消除对存在心理健康问题群体的谴责和歧视；<br>2、支持管理部门、人力资源部门以及工会组织使用正式和非正式工作网络来处理员工心理健康问题；<br>3、整合员工心理健康问题三级预防措施；<br>4、建立讨论心理健康问题而不受歧视的工作场所文化。 | 1、面向所有员工开展教育、培训，以增强员工心理健康意识；<br>2、面向管理层（比如人力资源部门、卫生安全部门、工会组织等）开展心理健康问题教育；<br>3、培训或指导员工提高其人际交往技能和管理技能；<br>4、提供培训机会帮助可能存在心理健康问题的员工；<br>5、对存在心理健康问题的员工给予必要的支持（如时间、奖励）；<br>6、审查提供心理健康服务的第三方，以 | 1、鼓励工作场所创建相互尊重的沟通文化，以便能够放心、开放地探讨心理健康问题；<br>2、确保员工知晓单位有关解决心理健康问题的福利和方式；<br>3、共享社会资源或在线资源来帮助解决心理健康问题；<br>4、与因存在心理健康问题而无法工作的员工保持定期交流与支支持。 | 1、提供福利来全面支持员工心理健康（例如，配备心理专业人士，制定员工心理援助计划等）；<br>2、为可能有心理健康问题的员工提供早期干预支持与计划；<br>3、适时帮助员工评估心理机能，以确定合适的治疗或调节方式；<br>4、制定“继续工作”政策与行动计划，来帮助那些存在心理健康问题却仍在工作的群体；<br>5、关注与心理健康安全相关的职业特异性危险因素； |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动   |   |   |   |
|----------------|--|---|---|---|
|                | 工作环境   | 培训与发展   | 沟通  | 推荐措施  |
|                |  | <p>确保恪守循证实践并关注服务效果；</p> <p>7、培训和动员“同伴支持”人员关注心理健康问题。</p>   |   | <p>6、配备具备心理健康专业知识的工作人员，提供健康、成功的重返工作岗位服务；</p> <p>7、与员工共同制定具体的重返岗位工作计划，包括一系列积极应对心理健康问题的措施（例如分级重返岗位）。在这个过程中，协调好关键参与者至关重要。</p>                                |
| 组织文化           | <p>1、创建诚实、包容、公平的工作场所文化，并加以模式化、常态化；</p> <p>2、保持开放式工作环境以促进员工团结与交流；</p> <p>3、确保组织任务、价值观念和道德规范执行过程不乏味。</p> | <p>1、创造集体学习发展机会以增进感情（如团建活动）；</p> <p>2、为新进或初级员工安排指导教练以延续组织文化；</p> <p>3、面向所有员工开展有效沟通与矛盾处理相关的培训。</p> | <p>1、鼓励各层级员工增进互动与认知（可以利用午餐时间）；</p> <p>2、鼓励面对面的交流，尤其是处理有一定难度的问题；</p> <p>3、当决策有可能引起负面影响时，进行一些必要的说明和解释，同时保证给予尊重、真诚、关心和同情；</p> <p>4、与员工沟通管理决策，并适时寻求他们的帮助。</p> | <p>1、工作场所出现人际关系问题或者矛盾时，及时有效地给予回应；</p> <p>2、做出信任、公平与公正的声明，并公示；</p> <p>3、建立基于组织文化的工作准则与工作规程，来规范组织制定决策；</p> <p>4、引导所有员工对自己的行为负责，尤其要确保领导层或管理者一视同仁或更加严于律己。</p> |
| 领导力            | <p>1、在提拔晋升时，要着重考虑被晋升者的情商；</p> <p>2、创造机会增加员工与管理层或领导者的日常交流与互动；</p>                                       | <p>1、帮助新任领导熟悉工作岗位或开展工作见习计划；</p> <p>2、为监督管理部门提供领导技能相关的培训；</p>                                      | <p>1、保持组织内部定期沟通（可通过邮件、公告或局域网）；</p> <p>2、保持员工与管理者之间定期、公开以及有效的沟通，尤其是过渡期、不稳定期等特殊阶段更要加强</p>   | <p>1、定期回顾，确保工作不偏离组织目标；</p> <p>2、确保有关员工知晓并认同其岗位职责；</p>   |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动   |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|
|                | 工作环境   | 培训与发展  | 沟通   | 推荐措施   |
|                | 3、确保员工非常清楚他们的任务和<br>责任，以及对整个组织的贡献。   | 3、培养监督/管理者关于有效沟通、情商<br>和解决问题的能力；<br>4. 帮助新任领导了解组织文化和理念。  | 沟通：<br>3、定期召开员工座谈会并且确保<br>领导要出席。   | 3、明确说明领导或管理者的期望（比<br>如通过协议条款进行说明）；<br>4、通过合作或双向反馈，定期为所有<br>员工进行业绩评价（包括管理层）。  |
| 礼貌与尊重          | 1、维护组织文化氛围，一旦出现无<br>礼或不文明的行为，立即进行处理；<br>2、及时有效处理矛盾，并确保后续<br>跟进所有相关方；<br>3、确保领导或管理者在场，更易分<br>析、解决问题；<br>4、强化有礼貌的领导行为。 | 1、提供工作场所礼貌行为相关的培训与<br>资源（如人际矛盾冲突处理、情绪管理<br>等）；<br>2、为工作过程中可能面临困难或发牢骚<br>的员工提供支持与培训；<br>3、实施多样化培训（如开展心理障碍问<br>题的培训） | 1、所有沟通均应使用不含歧视意<br>义的礼貌用语；<br>2、所有沟通均应保证员工个人隐<br>私；<br>3、定期在显著的位置向员工展示<br>礼仪与尊重相关的要求（如公告<br>栏、员工手册）。 | 1、建立不当行为所致后果相关的实施<br>指南和道德准则；<br>2、招聘、雇用以及确定员工工作方向<br>时，需说明礼仪和尊重相关的政策；<br>3、对无礼行为采用“零容忍”的政策，<br>但也需要建设性地解决问题；<br>4、对于不当行为（包括不当的客户行<br>为）要进行正式调查、收集资料和妥善<br>解决；<br>5、考虑备选解决方式（如督查员介入、<br>非正式的第三方机构介入、正式的调停<br>等）。 |
| 心理素养           | 1、雇用或晋升员工时，除了考虑其<br>专业技能与知识外，还应考虑其人际<br>或情感能力，即管理情绪或处理人际<br>关系的能力；<br>2、创建一种重视情感能力的文化，                               | 1、通过培训和面试来评估应试者人际或<br>情感能力与某特定职位的匹配度，以及<br>整个团体组织的匹配度；<br>2、帮助新员工获取工作岗位所需的人际<br>或情感能力；                             | 1、鼓励或表扬人际或情感能力展示<br>者；<br>2、对人际或情感行为进行定期和<br>综合性地评估，包括建设性的意见<br>反馈；在适当情况下，考虑为员工                      | 1、详细描述工作岗位的要求，包括人际<br>或情感能力要求；<br>2、招聘过程中可预演工作中人际或情<br>感能力需求；<br>3、通过试用期可观察新晋职工与岗位   |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动  |  |  |   |
|----------------|---|--|--|---|
|                | 工作环境  | 培训与发展  | 沟通   | 推荐措施  |
|                | <p>并将其作为招聘、筛选、奖励以及晋升的准则；</p> <p>3、让能力较高者参与到新职位申请者的选拔过程中，或者作为晋升的内部候选人。</p>                                   | <p>3、设置人际或情感能力有关的培训，尤其要满足高需求岗位的需要。</p>   | <p>重新安排与其人际或情感能力相匹配的工作岗位。</p>  | <p>匹配度，必要时给予进一步的反馈、培训与帮助；</p> <p>4、通过工作分析来评价岗位所需的人际或情感能力、对身体和知识的要求等。</p>                                    |
| 成长与发展          | <p>1、创建重视与鼓励人际或情感能力发展的文化；</p> <p>2、强调“人际技能”对所有员工的重要性，尤其是对那些担任领导职务的重要性；</p> <p>3、创造一切资源与机会，来提高员工人际或情感能力。</p> | <p>1、询问员工对培训的投入，以促进其自身人际或情感的成长与发展；</p> <p>2、提供工作见习活动、工作共享或指导的机会，以促进人际或情感能力的提升；</p> <p>3、为注重培养人际或情感能力的培训提供专门的时间和资金支持。</p> | <p>1、对整个工作过程中表现出良好人际/情感行为的员工提供组织上的认可和鼓励；</p> <p>2、管理者或领导层需经常为员工表现进行建设性地反馈，并为进一步促进人际或情感能力发展提供机会与支持；</p> <p>3、为人际或情感成长与发展创造广泛的内外部沟通机会。</p> | <p>1、建立详细的人际或情感发展计划，并将其纳入绩效评价；</p> <p>2、为员工提供发展其人际或情感技能的机会，使他们有能力竞争内部职位；</p> <p>3、晋升决策中需考虑候选人的人际或情感能力。</p>  |
| 认可与奖励          | <p>1、对在工作中加倍努力的员工表示感谢；</p> <p>2、认可并祝贺员工个人和专业上的成就；</p> <p>3、肯定结果的同时也要肯定员工的付出。</p>                            | <p>1、培训管理者树立定期且适当认可员工的理念；</p> <p>2、培训管理者有关建设性反馈的艺术性；</p> <p>3、认可员工参与培训与发展活动。</p>   | <p>1、公布个人或团体取得的成果和成绩（可通过员工座谈会、海报或奖章、简报等）；</p> <p>2、向更高管理层反映员工收到的积极反馈；</p> <p>3、定期表扬员工（可以通过员工座谈会、早餐时间或评出月度最佳</p>                          | <p>1、对完成特殊任务或取得里程碑式成绩的个人或团体给予认可与奖励；</p> <p>2、按绩效给予奖励或奖金，可以是非金钱奖励（例如休假、优先挑选轮班时间、工作任务等）；</p> <p>3、及时给予认可。</p> |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动   |   |   |   |
|----------------|--|---|---|---|
|                | 工作环境   | 培训与发展   | 沟通  | 推荐措施  |
|                |  |   | 员工)。  |   |
| 参与和影响力         | <p>1、建立一种所有员工均享有一定程度的自主权，均承担一定的任务与责任的文化；</p> <p>2、将自上而下（管理者驱动）和自下而上（员工驱动）的方法与工作相关的决策结合起来，就如何改进工作提出正式和非正式的反馈意见。</p>   | <p>1、培训帮助员工控制工作节奏（例如工作轻重缓急、时间分配等）；</p> <p>2、培训有效沟通技能（例如协商与解决人际关系矛盾）；</p> <p>3、培训与支持工作组自主开展工作（例如自我管理团队）。</p>   | <p>1、有效沟通工作流程变化或变更，并给出合理解释，从而将所带来的影响降到最小；</p> <p>2、组织变更或转型时期鼓励员工积极参与；</p> <p>3、鼓励管理者与员工积极探讨如何改进和完成工作；</p> <p>4、对员工提出的改进措施要及时予以回应。</p> | <p>1、准确描述工作岗位职责与任务；</p> <p>2、确保所有员工都有确定的联络人（主管、办公室经理、工会组织等）来解决工作有关问题；</p>   |
| 工作负荷管理         | <p>1、制定一种能够明确评价工作质量和工作数量的方式；</p> <p>2、根据不同岗位职责安排合理工作量；</p> <p>3、适当允许员工弹性工作，如给予工作选择权、决定权等；</p> <p>4、确保配备必要的设备和人员，以帮助有效完成工作；</p> <p>5、制定并实施应急策略，以应对高需求时期工作量（如临时雇员、工作</p> | <p>1、全面指导新员工，提供准确和真实的工作需求和期望信息；</p> <p>2、根据个人特长和能力分配任务，确保整个过程的公平性；</p> <p>3、提供管理工作负荷相关的教育（如时间管理、技术应用等）；</p> <p>4、提供弹性工作、职业紧张管理等有关的教育（如自我调节策略等）。</p> | <p>1、定期与员工进行沟通，指导他们如何管理调整自己的工作量；</p> <p>2、告知员工做好应对某时期增加任务量的准备（例如季节性需求、转变高峰时段）；</p> <p>3、积极让员工参与制定如何更好地管理工作量的策略。</p>                   | <p>1、工作岗位书面描述要准确合理地说明生产预期；</p> <p>2、为加班工作提供资金补偿或休假补偿；</p> <p>3、确保系统实时记录工作缺勤情况（如休假、病假或其他旷工等）；</p> <p>4、分析岗位工作量需求、工作分配的公平性以及需求改进的空间；</p> <p>5、在超工作量工作时，给予津贴（如报销用餐及交通费用等）。</p> |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动  |  |  |  |
|----------------|---|--|--|--|
|                | 工作环境  | 培训与发展  | 沟通   | 推荐措施   |
|                | 共享);<br>6、在高要求工作阶段,要认可并感谢员工的努力。   |  |  |  |
| 工作投入           | 1、工作中建立团队意识(例如组织团建活动);<br>2、创造机会鼓励员工参与社会活动;<br>3、在组织层面上承诺“以人为本”的价值观;<br>4、对在工作中额外付出的员工表示认可与赞赏;<br>5、创造条件使得团队成员都能充分发挥自身才能;<br>6、营造轻松愉悦的工作环境,也可设置公共活动间供员工们聚集。 | 1、培训管理者提高帮助员工投入工作的能力;<br>2、注重人才培养与指导;<br>3、培训员工作为组织代表,帮助招聘和建立/维护积极的公众形象。                 | 1、向员工和公众传达组织使命、价值观念;<br>2、公开表扬个人、团队或组织取得的成绩或成就;<br>3、通过焦点组访谈等形式,就如何提高工作投入征求员工意见;<br>4、确保员工在创建组织目标中具有一定发言权。 | 1、制定管理者问责机制,如针对员工留职、工作投入等情况的问责;<br>2、提供与就业年限挂钩的激励措施;<br>3、给临时工或不稳定岗位员工提供帮助(如临时工、合同工、即将面临裁员或重组的员工)。 |
| 工作-家庭平衡        | 1、形成有管理层支持的工作/生活平衡有效模式;<br>2、提供促进身体健康与平衡的机会(如去健身房、带薪休假等);<br>3、支持员工在家或场外办公(可以   | 1、帮助指导员工平衡工作与个人生活;<br>2、创造机会指导管理者支持自身及员工平衡工作与生活;<br>3、提供外部与内部学习机会,学习非工作相关的知识(如参加育儿或老年人护理 | 1、组织承诺平衡整体健康与生产力;<br>2、增加对单位和社区资源/项目中平衡工作与生活的认识;<br>3、支持员工分享工作外的喜悦(如生孩子、周年纪念日、终身成就                         | 1、在可能的情况下灵活安排工作(如压缩工作计划、在家办公、视频会议、非全日工作等);<br>2、给予倒班工人适当的帮助(如限制倒班数量、提前通知倒班、允许替代倒班);                |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动   |  |   |  |
|----------------|--|--|---|--|
|                | 工作环境   | 培训与发展  | 沟通  | 推荐措施   |
|                | 配备需要的技术与资源)。   | 相关的讲座)。  | 等)。   | <p>3、为员工家属提供支持(如提供日托、健身设备、健康教育等);</p> <p>4、评估员工对这些决策的认知程度(如工作弹性、有选择权);</p> <p>5、工作高峰时段补偿休息机会(如工作量少时休息)。</p>  |
| 心理保护           | <p>1、创建一种重视、鼓励和促进心理健康与安全的文化;</p> <p>2、确保工作场所决策制定、程序实施公正(“程序公正”),确保工作场所决策结果公平(“分配公平”),以真诚、关怀、同情、尊重的方式来传达决策(“互动公平”);</p> <p>3、创建一个可以安全机密地讨论和处理工作场所棘手问题的体系;</p> <p>4、要认识到确保心理安全不仅仅是一项政策,还包括持续的教育、实施和评价,并适时进行调整;</p> <p>5、鼓励和加强积极心理健康与安全的行为。</p> | <p>1、持续提供关于组织/工会政策和项目的培训,内容涉及对骚扰、歧视、工作场所暴力与冲突管理;</p> <p>2、指导和培训管理者、人力资源部门和工会组织认识并维护工作场所的心理健康与安全;</p> <p>3、培训识别和处理工作场所紧张源相关的内容。</p> | <p>1、对现有的关于骚扰、歧视、暴力和冲突管理的政策提供持续的认识和交流;</p> <p>2、为员工提供机会来辨别和参与解决心理安全问题;</p> <p>3、交流现有资源、教育材料和有效管理压力源的方法。</p> | <p>1、遵守工作场所心理健康相关法律、法规、政策、标准;</p> <p>2、制定评估和处理员工心理健康损害(如骚扰、歧视和暴力)的政策和方案;</p> <p>3、随着法律、法规、政策、标准的变化,定期回顾和修订政策和方案;</p> <p>4、所有员工参与制定单位道德准则、文化和个人隐私声明;</p> <p>5、为那些经历过工作场所骚扰、歧视或暴力的员工提供内、外部援助政策和福利(例如员工心理援助计划等);</p> <p>6、定期进行监测和风险评估,以帮助识别可能对员工心理健康与安全产生负面影响的因素;</p> <p>7、为风险较高人群提供政策与服务(如</p> |

| 职业人群<br>心理健康因素 | 职业人群心理健康促进活动  |  |  |   |
|----------------|---|--|--|---|
|                | 工作环境  | 培训与发展  | 沟通   | 推荐措施  |
|                |   |  |  | 同伴支持、安全行走计划)；<br>8、为员工提供充足的时间休息，尤其针对脑力劳动或体力劳动繁重者。                                   |
| 人身安全           | <p>1、审查工作时间安排，确保不会引起不必要的心理健康风险；</p> <p>2、如有必要，岗位描述中对健康危害因素进行说明（尤其心理健康危害因素）；</p> <p>3、及时有效地处理工作有关的疾病和事故；</p> <p>4、记录所有事件、事故和应对措施；</p> <p>5、确保在发生重大事故后作出及时有效的回应（如平息、报告、员工心理援助计划等）；</p> <p>6、为高风险作业的员工提供额外的支持和服务；</p> <p>7、确保员工有足够的时间和合适的条件进行休息。</p> | <p>1、培训员工如何最大限度地减少有害因素的接触；</p> <p>2、培训员工了解有害因素的心理健康与安全影响；</p> <p>3、采取措施减少有害因素对心理健康的影响（如调节合适的光线、噪声、报警器和通风）；</p> <p>4、培训员工识别、报告以及调查有害因素的能力；</p> <p>5、向员工提供识别有害因素的指南，鼓励及时、有效、安全地进行报告；</p> <p>6、指导员工掌握必要的知识和技能，帮助应对事件或事故带来的心理影响。</p> | <p>1、确保所有员工了解健康与安全相关的政策；</p> <p>2、向公众和员工公开健康与安全报告；</p> <p>3、向所有工作人员通报健康、安全领域的政策与法规变化；</p> <p>4、向所有员工传达组织和行业安全有关政策。</p> | <p>1、持续更新对有害因素的监测结果；</p> <p>2、将保护员工的人身安全作为组织文化的一部分；</p> <p>3、对面临健康风险的员工提供帮助和保护。</p> |

全国团体标准信息平台