

职业紧张评估和干预技术指南

Technical guidelines for assessment and intervention of occupational stress

2025 - 09 - 23 发布

2026 - 01 - 01 实施

目 次

前言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 评估..... 1

6 干预..... 3

7 效果评价与改进..... 4

附录 A （资料性） 职业紧张相关知识的教育培训内容 5

附录 B （规范性） 职业紧张检查量表 6

附录 C （资料性） 个人职业紧张状况评估 9

附录 D （资料性） 工作场所职业紧张风险评估 10

附录 E （资料性） 工作场所改善措施示例 11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市卫生健康委员会提出并归口。

本文件由北京市卫生健康委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市职业病防治院、中国运载火箭技术研究院、中芯京城集成电路制造（北京）有限公司、北方集成电路技术创新中心（北京）有限公司。

本文件主要起草人：王会宁、崔西勇、魏胜桃、牛东升、李珏、刘宝龙、邸霞、彭瑞双、马传辉、郑昀、殷梓卿、丁晓文、张会杰、张艳萍、崔向兰、阎腾龙、王陆阳、陈浪。

职业紧张评估和干预技术指南

1 范围

本文件提出了职业紧张评估和干预的基本要求，评估、干预、效果评价与改进等方面的技术指导。
本文件适用于用人单位组织实施职业紧张评估和干预。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

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

职业紧张 occupational stress

个体所在工作岗位的要求与个人的能力、资源或需求不匹配时出现的生理和心理反应，若持续存在，可导致身心健康损害。

[来源：GBZ/T 296—2017，4.5]

4 基本要求

4.1 用人单位应建立职业紧张评估和干预制度，明确相应工作职责、工作内容和方法，鼓励、引导和调动全员积极参与。

4.2 用人单位应建立由职业健康管理人员、基层管理人员、工会及劳动者代表、人力资源部门等组成的职业紧张评估和干预工作组织，并提供必要的心理健康咨询服务资源和环境条件。

4.3 用人单位应坚持预防为主的原则，按照计划—实施—检查—持续改进的管理方法，组织实施职业紧张评估和干预。

4.4 用人单位应对劳动者、管理人员等开展职业紧张相关知识培训，培训内容见附录 A。

4.5 收集或处理劳动者职业紧张相关信息时，应做好个人信息保护。

5 评估

5.1 职业紧张检查

5.1.1 检查对象与频次

5.1.1.1 用人单位可自行组织或依托外部心理健康咨询服务资源实施职业紧张检查。

5.1.1.2 检查对象应覆盖用人单位入职 1 年及以上的劳动者。

5.1.1.3 检查频次宜每年 1 次，劳动者有需要时可随时进行检查。

5.1.2 检查内容与方法

采用量表调查的方法进行职业紧张检查，检查内容应符合附录 B 的要求，包含导致紧张的工作因素、影响紧张的支持性因素以及紧张所致身心反应三个维度，各维度的检查指标包括：

- a) 导致紧张的工作因素：工作需求、工作控制、角色模糊、角色冲突、人际关系、工作不安全感、冒犯行为和工作环境；
- b) 影响紧张的支持性因素：上级支持、同事支持和家人/朋友支持；
- c) 紧张所致身心反应：活力状况、烦躁状况、疲劳状况、焦虑状况、抑郁状况和身体症状。

5.2 个人职业紧张状况评估

5.2.1 个人各项检查指标的心理负荷评估

5.2.1.1 根据附录 B 的检查结果，计算各项检查指标所属条目的合计得分。

5.2.1.2 根据各项检查指标的得分高低，评估其心理负荷等级，依次分为低、较低、普通、较高和高 5 级。各项检查指标的得分及其心理负荷评估分级应符合附录 C.1 的要求。

5.2.2 个人紧张程度评估

5.2.2.1 根据附录 B 的检查结果，计算各维度所属条目的合计得分。

5.2.2.2 根据各维度得分的高低，评估个人紧张程度，分为高度紧张和非高度紧张两类。个人紧张程度评估应符合附录 C.2 的要求。

5.2.3 个人职业紧张评估报告

5.2.3.1 根据评估结果，以图表等简单易懂的方式形成个人职业紧张评估报告。报告应至少包括下列内容：

- a) 各项检查指标的心理负荷等级；
- b) 个人紧张程度；
- c) 劳动者自我管理的指导建议；
- d) 申请访谈指导的途径。

5.2.3.2 评估报告应以邮件、信件等方式直接反馈劳动者本人。

5.3 工作场所职业紧张风险评估

5.3.1 以用人单位每个部门或其他管理单元为评估对象，评估其工作场所各项检查指标的职业紧张风险。

5.3.2 根据附录表 B.1 和表 B.2 的检查结果，计算评估对象内劳动者各项检查指标的人均得分，评估其风险等级，分为高风险、中风险和低风险三级。各项检查指标职业紧张风险评估应符合附录 D 的要求。

5.3.3 根据评估结果，形成工作场所职业紧张风险评估报告。报告应至少包括下列内容：

- a) 评估对象基本情况；
- b) 各项检查指标的职业紧张风险等级；
- c) 工作场所改善措施建议。

6 干预

6.1 个体干预

6.1.1 自我管理

6.1.1.1 用人单位应支持劳动者根据评估报告的建议与指导内容，实施降低紧张程度的自我管理。自我管理应包括：

- a) 学习掌握紧张和心理健康知识以及觉察和应对紧张的方法；
- b) 了解自身紧张状况；
- c) 主动预防、减轻或应对紧张；
- d) 主动向管理人员寻求支持与帮助；
- e) 利用心理健康咨询服务资源，寻求专业指导。

6.1.1.2 用人单位应为劳动者的自我管理提供设备设施、咨询指导、教育培训等支持条件。

6.1.2 访谈指导

6.1.2.1 用人单位应告知劳动者及时关注个人职业紧张评估报告的结果，若被评估为高度紧张应主动申请访谈指导。访谈指导申请宜在收到评估报告后的 30 日内提出。

6.1.2.2 用人单位应提供心理健康咨询室或其他心理健康咨询平台，安排具备心理健康知识和技能并接受过相关培训的人员负责访谈指导。

6.1.2.3 访谈指导人员宜在收到申请后的 7 日内对申请人实施访谈指导，访谈指导内容应包括：

- a) 申请人的工作情况，包括工作内容与方法、工作时间、夜班次数及天数、工作负荷及工作环境等相关信息；
- b) 申请人的紧张来源；
- c) 申请人的抑郁症状、焦虑症状等情况；
- d) 申请人的指导建议。

6.1.2.4 访谈指导人员应及时向用人单位提交访谈指导结果报告，报告应至少包括下列工作建议：

- a) 保持正常工作：无需处置措施；
- b) 限制工作：需要对工作加以限制，并采取工作改善措施，如缩短工作时间、限制出差、限制加班、降低工作负荷、调换作业内容、变更工作场所、减少夜班工作次数或调换为白班工作等；
- c) 暂时脱离原工作：需要在一定时间内停止工作，采取休养等措施。

6.1.2.5 用人单位应根据访谈指导结果报告的建议，采取相应的工作改善措施。

6.2 组织干预

6.2.1 用人单位应根据工作场所职业紧张风险评估报告，参见附录 D 所示的评估分级，结合劳动者实际状况，提出工作场所改善措施并组织实施。工作场所改善分级分为以下 3 级：

- a) 低风险：维持现有工作场所管理措施；
- b) 中风险：在合理可行的情况下采取工作场所改善措施；
- c) 高风险：采取工作场所改善措施。

6.2.2 工作场所改善措施的制定应综合考虑导致紧张的工作因素和影响紧张的支持性因素两方面。改善措施示例见附录 E。

7 效果评价与改进

7.1 用人单位应结合自身情况，定期对职业紧张评估和干预措施的实施情况及效果进行评价，评价内容应至少包括：

- a) 职业紧张评估工作的实施情况；
- b) 高度紧张人员访谈指导等干预措施的实施情况；
- c) 工作场所改善措施的实施情况；
- d) 劳动者病假、缺勤、离职以及个人反馈等情况。

7.2 用人单位应根据评价结果，采取持续改进措施，不断完善工作环境和条件，提升劳动者应对能力，改善劳动者健康状况。

附录 A

(资料性)

职业紧张相关知识的教育培训内容

A.1 劳动者教育培训

劳动者教育培训内容包括但不限于：

- a) 职业紧张及心理健康促进相关基础知识；
- b) 对待心理健康问题的正确态度；
- c) 本单位职业紧张预防和控制的相关政策及方针；
- d) 本单位职业紧张检查、评估和干预制度；
- e) 识别紧张迹象的方法；
- f) 紧张应对的自我管理方法；
- g) 主动申请访谈指导的重要性；
- h) 本单位内外部心理健康咨询相关资源信息。

A.2 基层管理人员教育培训

基层管理人员教育培训内容包括但不限于A.1和以下内容：

- a) 工作职责以及对待心理健康问题的正确态度；
- b) 预防和减轻工作场所职业紧张的管理技能；
- c) 识别劳动者紧张迹象和工作场所紧张源的方法；
- d) 策划并实施工作场所改善措施的方法；
- e) 应对来自劳动者咨询的方法（如何倾听、提供信息及提出建议等）；
- f) 支持劳动者重返工作岗位的方法；
- g) 劳动者个人信息保护的重要性的方法。

A.3 职业健康管理教育培训

职业健康管理教育培训内容包括但不限于A.2和以下内容：

- a) 国家职业紧张预防和控制形势、政策及要求；
- b) 职业紧张预防和控制措施。

附 录 B
(规范性)
职业紧张检查量表

B.1 职业紧张检查量表所有条目均为单选，应指导劳动者选填其最接近真实情况的选项，并对填写内容与结果严格保密。

B.2 导致紧张的工作因素量表见表 B.1。量表应结合劳动者过去 1 年内的工作状况进行填写。

表 B.1 导致紧张的工作因素量表

序号	检查指标	条目	检查结果（分值）				
			从不	很少是	有时是	常常是	总是
1	工作需求	工作要求我节奏很快不能停歇	1	2	3	4	5
2		我必须拼命地工作	1	2	3	4	5
3		每天工作时间内不能休息	1	2	3	4	5
4		我不能在工作时间内处理完工作，需要加班完成	1	2	3	4	5
5		工作中会面对一些工期非常短且难以完成的任务	1	2	3	4	5
6		工作占用了我太多的时间或精力，对我的生活（家庭等）产生了影响	1	2	3	4	5
7		我的工作不能保障正常的休假	1	2	3	4	5
8	工作控制	我能够按照自己的节奏开展工作	5	4	3	2	1
9		我可以决定自己完成工作的顺序和方式	5	4	3	2	1
10		团队的工作决策能够体现我的意见	5	4	3	2	1
11	角色模糊	我清楚地知道自己的职责和任务	5	4	3	2	1
12		我的工作目标是明确的	5	4	3	2	1
13		我能够清楚地知道上级对我的工作期望	5	4	3	2	1
14	角色冲突	我不得不以自己认为不正确的方式工作	1	2	3	4	5
15		我在工作中会做一些自认为不必要的事情	1	2	3	4	5
16		工作中遇到两个或多人相互矛盾的要求	1	2	3	4	5
17	人际关系	我在工作中受到不公平的对待	1	2	3	4	5
18		我所在部门不能平等地尊重所有员工（不同雇佣形式、性别等）	1	2	3	4	5
19		我所在部门存在意见分歧	1	2	3	4	5
20		我所在部门和其他部门关系不和谐	1	2	3	4	5
21		我所在部门缺乏凝聚力	1	2	3	4	5
22		我的上级主管不能鼓励和认真对待员工提议	1	2	3	4	5
23		我在工作中能够得到上级的肯定和认可	5	4	3	2	1
24		我的上级能够对我工作完成情况给予反馈意见	5	4	3	2	1
25		我所在部门内部沟通不畅，难以实现信息共享	1	2	3	4	5
26		工作发生变化时不能做到事先说明	1	2	3	4	5
27		工作中的重要信息不能及时告知	1	2	3	4	5
28	工作不安全感	我所在部门缺乏明确的晋升体系	1	2	3	4	5
29		我的工作不稳定，有失业的风险	1	2	3	4	5
30		我非常担心自己的工作技能在几年之后变得没有价值	1	2	3	4	5

表 B.1 导致紧张的工作因素量表（续）

序号	检查指标	条目	检查结果（分值）				
			从不	很少是	有时是	常常是	总是
31		我的职业前景不佳，成长发展机会有限	1	2	3	4	5
32	冒犯行为	我在工作场所受到骚扰（包括性骚扰和非性骚扰）	1	2	3	4	5
33		我在工作场所受到暴力威胁或欺凌	1	2	3	4	5
34		我在工作场所受到流言蜚语或诽谤	1	2	3	4	5
35	工作环境	处在不良的工作环境中（空气质量、温度、湿度、通风、照明、噪声等）	1	2	3	4	5
36		工作中存在安全健康相关风险（高处坠落、机械伤害、触电、有毒有害作业等）	1	2	3	4	5
计分方法：各条目采用五级量表赋值方法，每个指标的得分分值为各条目得分之和。							

B.3 影响紧张的支持性因素量表见表 B.2。量表应结合劳动者过去 1 年内的支持性状况进行填写。

表 B.2 影响紧张的支持性因素量表

序号	检查指标	条目	从不	很少是	有时是	常常是	总是
1	上级支持	我可以轻松地与上级谈论自己在工作中遇到的问题	5	4	3	2	1
2		如果工作遇到困难时，我可以从上级那里得到帮助和支持	5	4	3	2	1
3		如果有个人问题需要商量，我的上级能够耐心地倾听	5	4	3	2	1
4	同事支持	我可以轻松地与同事谈论自己在工作中遇到的问题	5	4	3	2	1
5		如果工作遇到困难时，我可以从同事那里得到帮助和支持	5	4	3	2	1
6		如果有个人问题需要商量，我的同事能够耐心地倾听	5	4	3	2	1
7	家人/朋友支持	我可以轻松地与家人/朋友谈论自己在工作中遇到的问题	5	4	3	2	1
8		如果工作遇到困难时，我可以从家人/朋友那里得到帮助和支持	5	4	3	2	1
9		如果有个人问题需要商量，我的家人/朋友能够耐心地倾听	5	4	3	2	1
计分方法：各条目采用五级量表赋值方法，每个指标的得分分值为各条目得分之和。							

B.4 紧张所致身心反应量表见表 B.3。量表应结合劳动者过去 30 天内的身心状况进行填写。

表 B.3 紧张所致身心反应量表

序号	检查指标	条目	几乎不是	偶尔有	经常有	基本上一直如此
1	活力状况	有源源不断的活力	4	3	2	1
2		精力很充沛	4	3	2	1
3		感觉生龙活虎	4	3	2	1
4	烦躁状况	感到愤怒	1	2	3	4
5		觉得愤愤不平	1	2	3	4
6		感觉烦躁不安	1	2	3	4
7	疲劳状况	觉得非常疲劳	1	2	3	4
8		觉得精疲力尽	1	2	3	4
9		提不起精神	1	2	3	4
10	焦虑状况	精神十分紧绷	1	2	3	4

表 B.3 紧张所致身心反应量表（续）

序号	检查指标	条目	几乎不是	偶尔有	经常有	基本上一直如此
11		感到害怕	1	2	3	4
12		感到心烦意乱	1	2	3	4
13		感到慌乱	1	2	3	4
14		感觉很平静，心平气和	4	3	2	1
15	抑郁状况	感到情绪沮丧、郁闷	1	2	3	4
16		觉得自己是个没用的人	1	2	3	4
17		无法集中精力	1	2	3	4
18		干什么都觉得麻烦	1	2	3	4
19		对未来觉得没有希望	1	2	3	4
20		感到很难过	1	2	3	4
21		感到内疚或有负罪感	1	2	3	4
22		感到周围的人不喜欢我	1	2	3	4
23	身体症状	头晕、头痛等	1	2	3	4
24		身体关节疼痛	1	2	3	4
25		肌肉酸痛等	1	2	3	4
26		心跳过速或喘不过气来	1	2	3	4
27		口干舌燥	1	2	3	4
28		食欲不佳	1	2	3	4
29		有胃胀、胃痛、便秘或腹泻等症状	1	2	3	4
30		睡眠不佳	1	2	3	4
注：计分方法为各条目采用四级量表赋值方法，每个指标的得分分值为各条目得分之和。						

附 录 C
(规范性)
个人职业紧张状况评估

C.1 个人各项检查指标的心理负荷评估

个人各项检查指标的得分及其心理负荷评估分级见表C.1。

表 C.1 个人各项检查指标的得分及其心理负荷评估分级

维度	检查指标	个人得分				
		I 级 (低)	II 级 (较低)	III级 (普通)	IV级 (较高)	V级 (高)
导致紧张的工作因素	工作需求	7-10	11-16	17-23	24-29	30-35
	工作控制	3-5	6-8	9-10	11-13	14-15
	角色模糊	-	3-4	5-6	7-8	9-15
	角色冲突	3	4-6	7-8	9-11	12-15
	人际关系	11	12-19	20-26	27-34	35-55
	工作不安全感	4-6	7-9	10-12	13-16	17-20
	冒犯行为	-	3	4-5	6-7	8-15
	工作环境	-	2-3	4-6	7-8	9-10
影响紧张的支持性因素	上级支持	3	4-6	7-8	9-11	12-15
	同事支持	3	4-5	6-8	9-10	11-15
	家人/朋友支持	3	4-6	7-9	10-12	13-15
紧张所致身心反应	活力状况	3	4-6	7-8	9-11	12
	烦躁状况	3	4	5-6	7-8	9-12
	疲劳状况	3	4-5	6-7	8-9	10-12
	焦虑状况	5	6-8	9-10	11-13	14-20
	抑郁状况	8	9-12	13-16	17-20	21-32
	身体症状	-	8-12	13-16	17-20	21-32
注：“-”表示不适用。						

C.2 个人紧张程度评估

满足下列条件之一的，评估为高度紧张：

- a) “紧张所致身心反应”的总得分 77 分及以上；
- b) “紧张所致身心反应”的总得分 62 分及以上，且“导致紧张的工作因素”和“影响紧张的支持性因素”的合计得分 143 分及以上。

附 录 D
(规范性)
工作场所职业紧张风险评估

工作场所各项检查指标职业紧张风险评估见表D.1。

表 D.1 工作场所各项检查指标职业紧张风险评估

检查指标	评估对象的人均得分		
	低风险	中风险	高风险
工作需求	<22.0	22.0-26.0	≥26.0
工作控制	<10.0	10.0-12.0	≥12.0
角色模糊	<6.0	6.0-7.0	≥7.0
角色冲突	<8.0	8.0-9.0	≥9.0
人际关系	<22.0	22.0-28.0	≥28.0
工作不安全感	<12.0	12.0-14.0	≥14.0
冒犯行为	<4.0	4.0-6.0	≥6.0
工作环境	<5.0	5.0-7.0	≥7.0
社会支持（含上级支持和同事支持）	<16.0	16.0-18.0	≥18.0
注：某检查指标人均得分=评估对象所有劳动者该检查指标得分之和/劳动者人数。			

附 录 E
(资料性)
工作场所改善措施示例

工作场所改善措施示例见表E.1。

表 E.1 工作场所改善措施示例

导致或影响紧张的因素		改善措施示例
工作需求	工作节奏快	<ul style="list-style-type: none"> -为快节奏的工作任务预留应对紧急事务或工作延误的缓冲时间 -为劳动者提供适应工作节奏的技能培训 -评估劳动者的工作能力，安排与其能力相适应的工作任务
	工作任务重，需加班完成	<ul style="list-style-type: none"> -根据劳动者的数量和能力调整总工作量 -定期检查劳动者的加班时间，调整劳动者的工作量 -优化工作流程，改进工作方式，提高工作效率 -定期为劳动者提供高效工作的教育培训，学习时间管理技巧等
	不切实际的截止日期	<ul style="list-style-type: none"> -根据工作任务的难易程度，商定可达到的截止日期 -定期检查工作任务的进展情况以确保顺利完成 -定期为管理者和劳动者提供合理制定截止日期的教育培训
	休息时间不足	<ul style="list-style-type: none"> -制定工作-休息计划，如根据工作量调整休息时长和频次 -根据工作性质和劳动者需求，采取弹性工作制
	工作-家庭需求冲突	<ul style="list-style-type: none"> -合理安排工作任务，避免对劳动者过度要求，减少工作占用个人时间 -灵活安排工作时间，协助劳动者履行家庭责任
	无法保障正常休假	<ul style="list-style-type: none"> -增加工作安排的灵活性，使劳动者可结合实际需求灵活安排休假时间 -确保有特殊需求的劳动者获得相应的休假
工作控制	工作自主性低	<ul style="list-style-type: none"> -合理安排工作流程，允许劳动者对自己的工作节奏、工作方式和顺序有一定的控制权 -定期组织部门会议，共同商定工作任务和进度安排
	参与决策机会有限	<ul style="list-style-type: none"> -为劳动者提供参与工作任务设计、工作组织和决策的机会 -定期组织部门会议和小组讨论，鼓励劳动者提出工作改善的意见和建议 -广泛征求意见，使组织决策能够反映劳动者的想法
	学习新事物机会不足	<ul style="list-style-type: none"> -鼓励劳动者发展新技能，并提供相关的学习和实践机会 -以培养新能力、技能和知识的目的安排工作任务
角色模糊	工作职责不明确	<ul style="list-style-type: none"> -提供必要的信息交流机会，增进劳动者对工作职责的理解 -根据工作职责和工作任务，定期为劳动者开展系统培训
	工作目标不明确	<ul style="list-style-type: none"> -明确工作标准，尽可能确保对劳动者的工作要求是清晰的 -定期组织部门会议，共同商讨工作过程中存在的问题
	角色期望的模糊	<ul style="list-style-type: none"> -促进双方之间的沟通，使劳动者明确管理者对其工作效果的期望 -管理者应定期评估和反馈劳动者的工作效果
角色冲突	工作要求和个人的价值观的冲突	<ul style="list-style-type: none"> -促进双方达成共识，尽量找到双方可接受的解决方案 -提供反馈渠道，加强管理者与劳动者之间的沟通交流 -寻求第三方帮助，请上级、同事或专业人士帮助协调
	相互矛盾的要求	<ul style="list-style-type: none"> -确保对劳动者的工作要求是兼容的 -听取劳动者对工作中存在问题的意见，并采取必要措施解决问题

表 E.1 工作场所改善措施示例（续）

导致或影响紧张的因素		改善措施示例
人际关系	部门内或部门间关系不佳	-营造开放、包容的工作氛围，促进部门内或部门间的交流合作 -定期组织会议，部门内或部门间分享工作进展、面临的挑战和未来的计划等
	沟通不畅、信息共享不及时	-建立信息交流和共享机制，及时向劳动者提供有关工作决策、未来工作计划和变化的信息 -鼓励管理者与劳动者以及劳动者之间的非正式沟通，并为其提供必要的支持，如团建、体育活动等 -鼓励劳动者相互支持、协作，确保信息传递畅通
	部门内部存在意见分歧	-建立反馈渠道，及时处理劳动者在工作中遇到的问题 -管理者应采取客观中立的态度处理问题 -鼓励劳动者遇到问题及时沟通，促进双方达成共识 -为劳动者提供足够的沟通技巧和培训机会
	部门缺乏凝聚力	-明确工作目标和期望结果，确保每位劳动者对目标的理解和认同 -提倡部门合作，鼓励劳动者沟通交流，建立合作共赢的理念
	不公平决策或对待	-建立相关工作制度，营造公平、公正的工作环境 -尊重并重视劳动者的合理需求，确保劳动者得到平等对待 -建立反馈机制，及时处理劳动者存在的不公平问题，并评估其有效性
	难以得到认可和赏识	-建立反馈渠道，使劳动者了解管理者对其工作表现的评价 -多途径公开表扬劳动者和团队的良好工作
工作不安 全感	晋升体系不明确	-制定明确的晋升标准和评定流程 -鼓励劳动者参与相关的决策过程，并建立意见收集渠道
	职业停滞或不确定性	-通过签订符合国家法律的合同，提供正式、有保障的工作 -确保有特殊需要（如休产假）的劳动者的工作保障 -提供必要的职业培训和发展机会，帮助劳动者提升专业技能和能力 -采取开放的形式，及时让劳动者了解单位未来的发展规划
	缺乏技能发展机会	-建立沟通渠道，使劳动者及时了解未来的技能需求和职业发展方向 -鼓励劳动者积极参加技能培训，不断学习新技能
冒犯行为	骚扰、暴力和欺凌	-制定工作场所防止骚扰、暴力和欺凌的管理制度，有效避免和及时处理冒犯行为 -定期组织培训，提高劳动者对体面行为的意识 -采取措施保护劳动者免受客户和外部人员的冒犯 -保障劳动者举报冒犯行为时的身心安全和合法权益
工作环境	不良的工作环境	-与劳动者共同协商，改善工作环境和条件，包括工作场所微小气候、采光照明、提供舒适的办公设施等
	存在安全健康相关风险	-建立职业健康安全管理体系统，控制职业危害和安全风险 -采用有效的职业病和安全防护设施，并为劳动者提供个人防护用品，控制相关风险 -制定应急救援预案，并定期组织应急演练
社会支持	缺乏上级支持	-构建良好的管理者-劳动者沟通机制 -为遇到困难的劳动者提供帮助和支持 -定期给予劳动者建设性的反馈意见 -为管理者和劳动者提供相互支持和合作的培训
	缺乏同事支持	-促进劳动者之间的互助和知识经验分享 -为劳动者提供相互支持和合作的培训