

深圳市社会工作者协会团体标准

T/SZSWA 010—2024

社会工作者职业健康安全管理指南

Guidelines for occupational health and safety management of social workers



2024 - 05 - 23 发布

2024 - 06 - 01 实施

深圳市社会工作者协会 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 1

 4.1 安全第一 1

 4.2 预防为主 1

5 风险类型 2

6 风险预防与应对流程 2

7 风险预防 3

 7.1 风险因素识别 3

 7.2 风险程度评估 3

 7.3 风险预防措施 3

8 风险应对 3

 8.1 识别信号 4

 8.2 灵活应对 4

 8.3 后续跟进 4

9 保障措施 4

 9.1 安全文化 4

 9.2 制度保障 4

 9.3 人员保障 5

 9.4 环境保障 5

 9.5 资源保障 5

附录 A（资料性） 社会工作者职业健康安全身体伤害风险预防及应对 6

 A.1 社会工作者职业健康安全身体伤害的风险识别和预防措施 6

 A.2 社会工作者职业健康安全身体伤害风险应对 7

附录 B（资料性） 社会工作者职业健康安全心理伤害风险预防及应对 8

 B.1 社会工作者职业健康安全心理伤害风险识别和预防措施 8

 B.2 社会工作者职业健康安全常见心理伤害风险应对 9

 B.3 常用心理测评量表清单 10

附录 C（资料性） 社会工作者职业健康安全风险程度识别评价表 11

参考文献 12

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。

本文件由深圳市社会工作者协会、深圳市南山区惠民综合服务社提出。

本文件由深圳市社会工作者协会归口。

本文件起草单位：深圳市社会工作者协会、深圳市南山区惠民综合服务社、深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心、深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心、深圳市南山区社会工作协会。

本文件主要起草人：张卓华、周湧、张会营、李吉颖、陈鑫、王月星、王会娟、张雅楠、张杰、英心星、于诗情、杨丽雅、张鸿娜、陈火星。



引 言

社会工作者职业健康安全是社会工作者开展专业服务的保障，也是推动行业可持续发展的基础。为营造安全健康的工作环境，防止社会工作者受到与工作有关的伤害和健康损害，指导社会工作者防范风险，做好安全防护，消除危险源，降低职业健康安全风险，提升社会工作者职业健康风险的敏感度和职业安全感，完善社会工作服务机构风险管理保障，保障社会工作者合法权益，结合社会工作者实践经验的基础上，特制定本文件。



社会工作者职业健康安全管理指南

1 范围

本文件规定了社会工作者职业健康安全的总体原则、风险类型、风险预防与应对流程、风险预防、风险应对、保障措施等内容。

本文件适用于指导社会工作服务机构及社会工作者在工作过程中识别危险源，做好社会工作者职业健康安全防护，为社会工作者职业健康安全发展提供指导。社工服务使用单位参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GBZ/T 296—2017 职业健康促进名词术语

SZSWA/T 004—2020 深圳市社会工作伦理指南

3 术语和定义

GB/T 45001—2020、GBZ/T 296—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会工作者 social workers

遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区、行政等专业方法，以帮助服务对象发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的专业工作者。

注：从事社会工作服务的人员，包括一线人员、项目负责人、督导、社会工作服务机构管理人员及其他人员。

3.2

社会工作者职业健康安全 occupational health and safety of social workers

社会工作者（3.1）不受因职业而带来的生理、心理机能的伤害及健康损害的状态。

注：损害包括但不限于身体伤害、职业倦怠、心理创伤。

3.3

社会工作者职业健康安全风险 occupational health and safety risks for social workers

影响社会工作者职业健康安全（3.2）相关事件发生或可能发生的可能性。

注：社会工作者职业健康安全风险包括身体伤害风险和心理伤害风险。

3.4

社会工作者职业健康安全防护 occupational health and safety protection for social workers

通过识别风险因素、采取预防措施、开展有效应对及后续工作，避免社会工作者受到身体、心理及其他健康安全伤害。

4 总体原则

4.1 安全第一

社会工作服务机构及社会工作者在工作中，应将安全放在首位，积极运用环境、他人、管理等资源保障社会工作者的职业健康安全。

注：必要时，参考保密原则中保密例外要求，以保障安全为目的，向相关人士或组织求助。

4.2 预防为主

社会工作服务机构及社会工作者在工作中对职业健康安全风险的预防和控制，是实现社会工作者职业健康安全的主要手段，主要有两个方面：

- 对于有可能危害职业健康安全的行为和状态的预防；
- 管理过程中对相关风险的有效预防和控制。

5 风险类型

社会工作者职业健康安全风险有以下两类：

- 身体伤害风险：给社会工作者带来身体或生理机能损害的可能性，包括但不限于交通事故、因被攻击带来的身体伤害、过度疲劳、身体疾病；
- 心理伤害风险：暴露于工作相关的、具有心理性质的危险源之中的可能性，以及由这些危险源可能导致的伤害和健康损害的严重性的组合，包括但不限于言语攻击、情感伤害、心理创伤、职业倦怠。

6 风险预防与应对流程

社会工作者职业健康安全风险的预防与应对流程主要有识别安全风险因素、评估安全风险程度、实施安全风险预防、识别早期预警信号、开展灵活应对、后续跟进、记录及存档等，具体流程见图1。

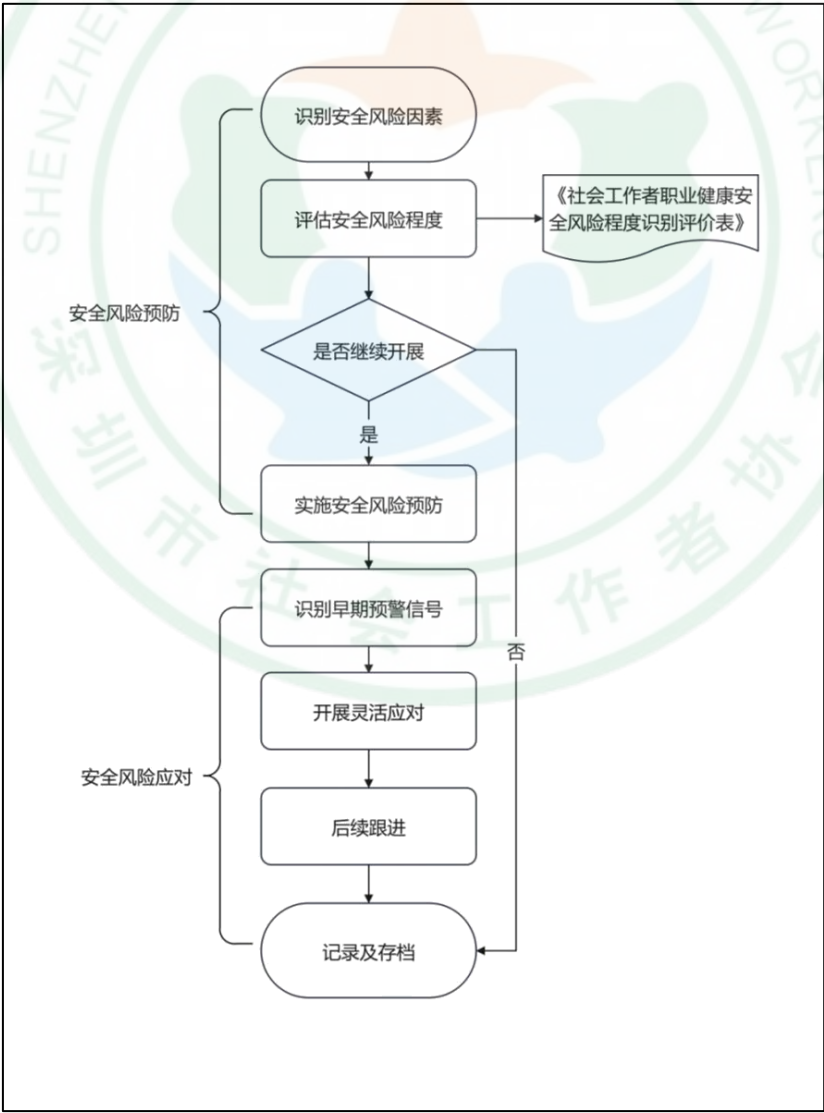


图1 社会工作者职业健康安全风险的预防与应对流程图

7 风险预防

7.1 风险因素识别

7.1.1 风险因素来源

社会工作者常见的风险因素来源于自身、他人、环境：

——自身的风险因素，主要包括：

- 社会工作者缺乏安全风险意识；
- 社会工作者职业健康安全防护技能不足；
- 社会工作者自身是特定风险高发人群。

——他人的风险因素，主要包括：

- 他人属于特定风险高发人群；
- 他人有既往高风险史；
- 他人行为或态度带来不利于社会工作者职业健康安全的结果。

——环境的风险因素，主要包括：

- 社会工作者服务所处的物理环境中存在密闭、道路不畅、杂乱、噪音等不利于社会工作者职业健康安全的因素；
- 社会工作者所处的工作环境中存在管理制度不完善、分工安排不合理、督导培训不到位、组织支持不足、缺乏安全文化等不利于社会工作者职业健康安全的因素。

7.1.2 风险因素识别方法

7.1.2.1 社会工作者在进入新的工作情境、接触新的或某些特定服务对象、服务内容或方式有较大变化时，宜通过以下方式识别工作情境中的风险因素：

- 调查；
- 查阅档案；
- 头脑风暴；
- 风险核对；
- SWOT 分析；
- 心理测评等。

注：常用心理测评量表清单详见表B.3。

7.1.2.2 社会工作者职业健康安全身体伤害的风险识别角度和识别内容见表A.1。

7.1.2.3 社会工作者职业健康安全心理伤害的风险识别角度和识别内容见表B.1。

7.2 风险程度评估

社会工作服务机构及社会工作者在职业健康安全风险尚未发生时，针对特定的职业健康安全风险，通过对该风险的严重程度、可能性、可检测性等三个因素的分析，对该风险进行社会工作者职业健康安全风险程度识别评价，得出该风险的风险系数。社会工作者职业健康安全风险程度识别评价表见附录C。

7.3 风险预防措施

7.3.1 社会工作服务机构及社会工作者在职业健康安全风险未发生前，针对风险系数较高的安全风险，通过以下方式进行风险的精准预防：

- 提高社工能力；
- 提高安全意识；
- 演练安全技术；
- 身心调节等。

7.3.2 社会工作者职业健康安全身体伤害的风险预防措施见表A.1。

7.3.3 社会工作者职业健康安全心理伤害的风险预防措施见表B.1。

8 风险应对

8.1 识别信号

8.1.1 识别早期信号

8.1.1.1 社会工作者在职业健康安全风险处于触发临界阶段时，应及时识别风险发生前的触发临界阶段的预警信号，并及时做出安全防护行动。

8.1.1.2 社会工作者职业健康安全身体伤害的识别角度、识别早期预警信号等内容见表 A.2。

8.1.1.3 社会工作者职业健康安全心理伤害的识别主题、识别早期预警信号等内容见表 B.2。

8.1.2 识别早期信号的途径

社会工作者应通过以下途径识别职业健康安全风险发生的早期预警信号：

- 对自身状态觉察，包括但不限于态度、知识、技能、着装、身心健康情况；
- 对服务对象身心状态观察，包括但不限于表情、肢体动作、言语、持有物品、与社会工作者的距离、既往史、提示风险的其他因素；
- 对工作环境观察，包括但不限于通道是否畅通、是否单独前往、是否有安全隐患、是否利于休息、是否有增加风险的物品。

8.2 灵活应对

在职业健康安全风险发生时，社会工作者应根据现场情况，参照表A.2和表B.2灵活应对。灵活应对措施包括以下几个方面：

- 积极开展自救，包括但不限于快速离开现场、稳定自身情绪、及时休息；
- 灵活运用环境资源，包括但不限于利用身边物品遮挡、畅顺的安全通道、有利身心健康的环境；
- 及时寻求他人支持，包括但不限于大声呼救、寻求身边人士协助、及时联系社会工作服务机构、及时向医务人员等专业人士求助。

8.3 后续跟进

在职业健康安全风险发生后，社会工作者应参照表A.2和表B.2，从以下方面开展后续工作：

- 持续关注自身生理、心理健康状态，必要时寻求专业支持；
- 及时处理保险事宜；
- 反思并持续改进自身职业健康安全防护工作；
- 完成风险事件报告，并提交给管理者；
- 与同事分享职业健康安全风险应对经验；
- 存档相关信息。

9 保障措施

9.1 安全文化

社会工作服务机构应形成并保持重视社会工作者职业健康安全的安全文化。安全文化具备以下特征：

- 认同社会工作者需要在没有身心健康威胁的环境中工作；
- 鼓励社会工作者就其身心健康安全遇到的威胁进行及时反馈；
- 认同社会工作者的职业健康安全是社会工作服务机构与社会工作者共同努力的结果；
- 社会工作服务机构需对社会工作者的职业健康安全防护提供资源、支持和协助；
- 社会工作服务机构对社会工作者的职业健康安全责任不仅包括工作场所内的责任，也包括家访等发生在工作场所外的责任；
- 对威胁社会工作者职业健康安全的事项进行从预警、应对到后续跟进的全流程管理。

9.2 制度保障

社会工作服务机构应制定社会工作者职业健康安全管理制，包括但不限于：

- 社会工作者职业健康安全管理岗位、职责制；

- 社会工作者职业健康安全管理相关组织架构；
- 社会工作者职业健康安全文化的宣贯制度；
- 社会工作者职业健康安全风险评估及预防制度；
- 社会工作者职业健康安全风险事件处置程序；
- 社会工作者职业健康安全监测管理机制；
- 社会工作者职业健康安全管理持续改进。

9.3 人员保障

为保障其职业健康安全，社会工作服务机构对即将或已经从业的社会工作者开展以下工作：

- 在社会工作者上岗前，针对工作岗位特点对其进行身体健康检查、心理测评及岗位适配性测评、筛选；
- 进行职业健康安全培训，内容包括但不限于安全意识、风险知识和防护技能；
- 定期开展监督检查；
- 定期组织社会工作者之间的职业健康安全经验交流；
- 为职业健康风险较高的岗位购买人身意外保险。

9.4 环境保障

社会工作服务机构应为社会工作者提供安全的工作环境，具体包括：

- 形成重视职业健康安全的工作氛围；
- 鼓励社会工作者为职业健康安全献计献策；
- 定期对工作场所进行安全监测与风险排查；
- 允许社会工作者在预判职业健康安全受到威胁的情况下，暂时离开风险场所；
- 针对性配备有利于职业健康安全的物品设备；
- 限制工作场所中易带来风险的物品，或对此类物品妥善安置；
- 社会工作者的办公场所相对独立，与公共活动场所分开；
- 工作场所光线充足、通道便于风险发生时及时躲避；
- 在工作场所安装监控摄像头，并在公开的位置张贴告示。

9.5 资源保障

社会工作服务机构应为社会工作者职业健康安全提供必要的资源支持，具体包括：

- 配备必要的办公电话或工作手机，不向服务对象公开过多私人信息；
- 配备适用的、充足的劳动保护用品；
- 购买与工作情境相适应的保险；
- 在社会工作服务经费计划中保障必要的风险防范预算；
- 提供督导支持、同辈支持及组织支持。

附录 A
(资料性)

社会工作者职业健康安全身体伤害风险预防及应对

A.1 社会工作者职业健康安全身体伤害的风险识别和预防措施

表A.1给出了社会工作者职业健康安全身体伤害风险识别和预防措施。

表 A.1 社会工作者职业健康安全身体伤害的风险识别和预防措施

风险源识别		预防措施
识别角度	识别内容	
社会工作者方面	1. 通过是否有家族疾病史（高血压、糖尿病等）、体检、近期身体状况自我感受是否有不适感（如心绞痛、胸闷、心慌等）等方面识别自身身体健康状况及进行风险评价； 2. 特定环境中自评衣着（是否得体、颜色是否鲜艳易刺激服务对象等）及随身物品的安全性、言辞是否增加风险等； 3. 自检生活习惯，是否经常熬夜、抽烟、酗酒等引起身体长期高负荷运转，引发疾病发生； 4. 自测安全风险意识和安全防护技能掌握情况。	1. 定期体检，或到相关科室进行疾病筛查；控制血压、血脂、血糖、体重等危险因素； 2. 开展服务前检查自身衣着及随身物品，做到不刺激、不增加风险、不影响行动； 3. 调节生活方式，养成良好的生活作息规律，避免熬夜、沉迷手机，保持健康饮食，均衡营养；戒烟限酒；工作中适当休息和减压，合理分配工作时间，适度锻炼，关注身体健康，避免带病工作，根据身体情况及时调整工作时间和强度； 4. 提升安全意识，形成本服务领域易发生的安全风险清单，总结对应的预防技巧； 5. 按要求进行相关传染性疾病免疫接种、定期筛查和按规定补种； 6. 学习自救急救技能，提前查看官方预告，极端天气不应外出；到环境偏远处结伴同行；外出服务携带紧急救援、止血、消毒、防暑药物；外出报备去向；携带电量充足的通讯工具。
他人方面	1. 通过查阅既往资料、访谈周围人员、观察他人表现等识别相关人员是否有既往攻击史，精神异常、药物滥用、携带攻击物品等风险因素； 2. 不当的工作管理及欠佳的同伴配合导致部分社会工作者工作量较大。	1. 事先评估服务相关人员的安全风险情况，根据风险等级确定是否提供本次服务；服务过程中实时观察相关人员的肢体、言语、情绪等情况，如出现安全风险情况，及时进行风险等级判定，确定是否继续提供服务及服务方式； 2. 评估工作强度对身心健康状态的影响，主动进行工作沟通，做好工作优先等级和时间管理，及时安排调休或补休，必要时调整工作岗位或工作职责；选择适合自己的放松活动减轻压力，培养兴趣爱好，平衡工作和生活。
环境方面	1. 观察所处环境，识别刺激的环境氛围、密闭空间、单独家访、夜晚时间等风险因素； 2. 通勤时间较长、生活环境不利于休息、工作环境缺乏休息放松条件； 3. 环境中可能携带疾病的人、动物或其他可能携带病毒的传染源。	1. 避免单独家访、刺激的声光、密闭空间、夜晚或幽暗空间，无法避免上述情况时采取安全措施预防因此带来的风险； 2. 定期检查设备设施安全性，注意周边警示牌，提前了解要前往的服务环境情况，做好防范措施； 3. 定期进行环境消杀、通风、日照，清除环境中可能存在的传染型病毒等风险元素。

A.2 社会工作者职业健康安全身体伤害风险应对

表A.2给出了社会工作者职业健康安全风险应对，包括识别早期预警信号、灵活应对和后续跟进等内容。

表 A.2 社会工作者职业健康安全身体伤害风险应对

识别角度	识别早期预警信号	灵活应对	后续跟进
社会工作者方面	1. 体检出现身体指标异常或临近异常，包括高血压、高血糖、高血脂、颈椎病等； 2. 近期自我感觉身体有异常症状（记忆力衰退；注意力不集中，反应迟钝；失眠多梦，睡眠质量差；头晕、头痛、耳鸣、胸闷、目眩等；肩部、颈部、腰部不适，全身肌肉乏力、酸胀；肠胃出现问题，食欲不振、消化不良；腹型肥胖、脱发等）、精神状态差（情绪波动大，易怒易躁，悲观；困倦、嗜睡、性欲减退等）、心脏不适（胸闷、气短、心悸、心前区不适，以及胸口有憋闷感、针刺感）； 3. 突发的头痛、发热、乏力、呕吐、腹泻等全身症状。	1. 确认当前个人面临的问题，寻找原因，评估可能给自己带来的不利影响和后果： （1）如因过度疲劳引起，可通过缩短工作时长、减轻工作强度、保障休息时间、保持良好的生活习惯等方式调整； （2）如因疾病引起，宜立即停止相关工作，上报身体情况，并及时休息或治疗，直至个人身心健康回归正常状态； 2. 如情况危急，立即寻求帮助，包括大声喊叫或通过电话、网络等方式向义工、同行工作员、利益相关方工作员、其他服务对象、在场其他人士等、公安机关等求助。	1. 整体评估个人身体健康状况，并调整回归正常的工作、生活状态； 2. 总结个人处理健康问题的经验，巩固自己应对该问题的能力； 3. 持续保持现有的职业健康状态，进一步巩固问题改善的现状； 4. 针对特殊事件，需将事件及处理过程上报，评估身心健康及法律权益等情况，如有需求则进一步求助专业人士。
他人方面	1. 观察相关人员出现肢体信号（坐立不安、紧握拳头、身体抖动、拿起或试图拿起武器等）、面部信号（咬紧牙关、面部肌肉僵硬、面色涨红或极度苍白、眼露凶光、大量流汗、呼吸声浑浊沉重等）、语言信号（忽然提高音量、言语粗暴、污言秽语等）、情绪信号（对刺激过度敏感、焦虑易怒等）后及时做出判断； 2. 相关人员在同一生活/工作空间内同时或陆续发生头痛、发热、乏力、呕吐、腹泻等疑似传染性疾病的。	1. 如确认相关人员有严重攻击意图或攻击行为，应尽快离开现场；向对方保证自己没有伤害的意图、逐渐缓慢拉开彼此距离、鼓励对方说话、把注意力放在对方身上、不激惹对方情绪； 2. 及时告知上级管理人员、同伴、家人或朋友等，寻求帮助，确保个人健康安全； 3. 寻找心理支持、人际支持、医疗支持、社会支持等外界支持。	
环境方面	与相关人员共处的空间闭塞、门窗反锁、室内灯光昏暗、有尖锐物品等。	1. 社会工作者处于危险环境中时，应及时调整、运用环境躲避、运用随身物品自保，确保自己处于安全的环境中； 2. 当环境中出现传染型疾病暴露，应第一时间做好安全防护，联络医疗救助，根据情况开展隔离、环境消杀等工作。同时与社会工作服务机构、管理人员、相关单位进行情况上报和请示，并与其家属取得联系。	

附录 B
(资料性)

社会工作者职业健康安全心理伤害风险预防及应对

B.1 社会工作者职业健康安全心理伤害风险识别和预防措施

表B.1给出了社会工作者职业健康安全心理伤害风险识别和预防措施。

表 B.1 社会工作者职业健康安全心理伤害风险识别和预防措施

风险源识别		预防措施
识别角度	识别内容	
生理因素	1. 社会工作者生活不规律、睡眠不足； 2. 社会工作者有影响自己适应本职工作的疾病、家族病史。	1. 社会工作者自身：重视规律的生活、充足睡眠，选择与自身健康情况匹配的工作岗位（如有高血压病史者，避免从事夜班较多岗位），就自身健康状况积极与管理者沟通； 2. 社会工作服务机构：恰当的工作时间、工作量安排，入职及定期开展员工体检，创造午休条件，执行合理的加班调休制度及年休假制度。
心理因素	1. 社会工作者因为听到服务对象的故事或者陪伴他们经历创伤事件而发生替代性创伤； 2. 愤怒、焦虑、抑郁、悲伤等负面情绪且自我调节后未明显好转； 3. 自身心理状况与工作环境不匹配。	1. 社会工作者自身：关注自身心理健康状态。若有负面情绪等宜及时调整，定期进行心理健康自测； 2. 社会工作服务机构：招聘对从业人员心理健康有相关要求的岗位（如精神卫生、临终关怀等）时，考察应聘者的心理健康状态，在团队中建立并执行心理互助制度、提供督导、开展社会工作者自我心理保健教育、允许社会工作者因心理健康原因而调岗或休假、关注社会工作者职业倦怠情况并给予援助。
社会因素	1. 工作中遭遇重大工作相关应激事件，如服务对象自杀或死亡、自身或同事被攻击、被恐吓等； 2. 来自服务对象的因素，如对社会工作者不切实际的期望、不合理的指责、言语攻击等； 3. 工作中的人际因素，如缺乏被尊重、工作氛围压抑、人际关系紧张、与同伴或合作方的人际冲突等； 4. 家庭因素，家人对社会工作者从事工作的不理解、缺乏家庭支持、难以平衡事业与家庭等； 5. 管理因素，如培训支持不足、超出负荷的工作量、不清晰或冲突的工作要求、新岗位或新任务中的角色适应、任务和工作标准的不确定性或频繁变化、零碎或意义不明确的工作、缺乏公平激励、存在不平等待遇等。	1. 社会工作者自身：遭遇重大应激事件后及时关注自身情绪状态并反馈给管理者，对服务对象进行期待管理，了解服务对象的攻击史并制定预案，促进家庭成员理解社会工作者的工作，平衡家庭内分工； 2. 社会工作服务机构：建立本团队工作易发生的应激事件清单并事先开展相关培训，建立应激事件上报机制及员工心理支持机制，客观公平的处理投诉，营造和谐的同事关系，协助社会工作者获得家庭成员支持，清晰明确的工作要求、协助履新员工的角色适应、协助社会工作者排列工作任务的优先顺序、合理激励、公平的待遇、为派驻社会工作者争取用人单位的尊重、理解和认同。

B.2 社会工作者职业健康安全常见心理伤害风险应对

表B.2主要给出了社会工作者职业健康安全常见心理伤害风险应对，包括社会工作者职业健康安全常见心理伤害风险的识别发展阶段、识别早期预警信号和灵活应对等内容。

表 B.2 社会工作者职业健康安全常见心理伤害风险应对

识别主题	识别发展阶段	识别早期预警信号	灵活应对
职业倦怠	1. 蜜月阶段：超出自身承受力的工作热情和精力投入； 2. 调试阶段：开始意识到透支精力，开展调适； 3. 早期警告阶段：出现预警信号； 4. 慢性症状阶段：出现难以自我调整的慢性症状； 5. 严重症状阶段：深陷困扰； 6. 危机阶段：失去工作动力； 7. 耗竭阶段：离开工作岗位或社会工作服务机构、质疑自己存在价值。	1. 对未来的期待方面：工作中有无望感、无力感，质疑社会工作者服务价值甚至质疑自身价值； 2. 身体方面：排除因生理引起的深度疲劳、失眠、头昏眼花、呼吸困难、肌肉疼痛和僵直、月经不调、头痛、消化不良和后背痛； 3. 情绪方面：容易发怒、喜怒无常、无理由的哭泣、焦虑等； 4. 能力方面：注意力不集中、记忆力下降、失误频发、难以完成本来胜任的工作； 5. 关系方面：工作中人际关系紧张、易与人发生冲突。	1. 社会工作者自身：敏锐觉察职业倦怠风险，尽早自我调整，规律生活、充足睡眠、适当健身、健康饮食、舒适的通勤方式、利于休息的环境改造。根据工作需要提升工作技能、提升工作胜任度、清晰工作职能和工作边界、寻求团队支持、职业生涯规划、合理自我期待、管理他人的期待、觉察助人情结、调整认知、必要时寻求专业心理帮助； 2. 社会工作服务机构：开展社会工作者职业倦怠测评、营造社会工作者心理关爱的文化、社会工作者职业生涯规划、关注社会工作者职业倦怠议题、开展社会工作者心理减压活动、为受困扰的社会工作者开展督导支持、适当调整工作目标、工作难度、工作量或交付期限，必要时调整工作岗位。
替代创伤	1. 被动经历他人创伤； 2. 社会工作者自身产生的创伤反应。	1. 心理方面：替代性创伤可能会导致社会工作者产生焦虑、抑郁、失眠等心理问题； 2. 人际问题：替代性创伤可能会导致社会工作者对他人产生怀疑、不信任等情感问题； 3. 行为问题：替代性创伤可能会导致社会工作者产生自闭、回避等行为问题。	1. 社会工作者自身：理解替代创伤是一般性的工作困扰，消除羞耻感，及时觉察并发现被动经历已经产生创伤影响，做出努力恢复正常的生活规律，向督导报告并获得支持，调整工作安排以保障自身心理健康，倾诉心理困扰，必要时寻求心理专业帮助； 2. 社会工作服务机构：开展社会工作者教育提醒替代创伤的风险，关注社会工作者状态。若发现替代创伤已经发生则提醒社会工作者，并提供督导支持。在该社会工作者的同事群体中讨论替代创伤事件，倡导社会工作者同伴理解，为已经发生替代创伤的社会工作者调整工作内容直至可以正常面对同类事件，协助社会工作者寻求心理专业帮助。

B.3 常用心理测评量表清单

表B.3给出了常用的心理自测量表清单。

表 B.3 常用心理自测量表清单

序号	量表名称	作用
1	《SCL-90（90项症状清单）》	初步评定心理健康状态，协助社会工作者全面了解自身心理状态
2	《SAS（焦虑自评量表）》	协助社会工作者了解自身焦虑情绪程度
3	《SDS（抑郁自评量表）》	协助社会工作者了解自身抑郁情绪程度
4	《压力源自测量表》	协助社会工作者了解自身压力程度以及主要压力来源
5	《职业倦怠程度自测问卷》	协助社会工作者了解自身职业倦怠情况

附 录 C
(资料性)

社会工作者职业健康安全风险程度识别评价表

表C.1给出了社会工作者职业健康安全风险程度识别评价表的样式。

表 C.1 社会工作者职业健康安全风险程度识别评价表

风险名称	风险描述	风险评价				风险判定
		严重程度	可能性	可检测性	风险系数（RPN）	
		4分 直接影响，可导致重大健康安全 事故	4分 极易发生	4分 不存在能够检测或发现到错误的 机制	风险系数=严重程度×可能性×可 检测性	高风险水平 （RPN>16或严重 程度=4） 此为不可接受风 险，必须尽快采 用控制措施，通 过提高可检测性 及降低风险产生 的可能性来降低 最终风险水平。
		3分 直接影响，导致一般健康安全事 故	3分 偶尔发生	3分 通过周期性活动可检测或发现错 误		中等风险水平 （16≥RPN≥8） 此风险要求采用 控制措施，通过 提高可检测性及 （或）降低风险 产生的可能性来 降低最终风险水 平。
		2分 间接影响，导致职业安全事故或 轻微影响	2分 很少发生	2分 通过分析可检测或发现错误		低风险水平（RPN ≤7） 此风险水平为可 接受，无需采用 额外的控制措 施。
		1分 间接影响，导致职业安全事故或 轻微影响	1分 发生可能性极低	1分 很容易检测或发现错误		
注：此表用于社会工作服务机构及社会工作者承接服务项目、新增服务内容、新人入职后以及开展服务前进行风 险程度评估。						

参 考 文 献

- [1] 国际劳工组织 ILO-OSH 2001 职业安全健康管理体系导则
- [2] National Association of Social Workers (美国社会工作者协会NASW).Guidelines for Social Work Safety in the workplace (社会工作者工作场所安全指南)
- [3] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国传染病防治法: 中华人民共和国主席令第15号. 2013年
- [4] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国职业病防治法: 中华人民共和国主席令第52号. 2011年
- [5] 中华人民共和国国家卫生健康委. 职业健康检查管理办法: 中华人民共和国国家卫生健康委员会令第2号. 2015年
- [6] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国精神卫生法: 中华人民共和国主席令第62号. 2013年
- [7] 中华人民共和国国家卫生健康委员会: 关于印发严重精神障碍管理治疗工作规范(2018年版)的通知: 国卫疾控发[2018]13号. 2018年
- [8] Richard k. James & Burl E. Gilliland. 危机干预策略 (第七版) [M]. 肖水源等译. 北京: 中国轻工业出版社, 2022.
- [9] 佟瑞鹏. “过劳”职工职业健康管理[M]. 北京: 中国劳动和社会保障出版社, 2022.
- [10] 王一敏. 职业倦怠综合征[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2006.
- [11] 孙红. 职业倦怠[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2009.
- [12] 马海英. 项目风险管理[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2017.
- [13] 诺斯拉特. 身心疾患治疗手册[M]. 译者, 佩塞施基安, 张芸, 刘楠楠等译. 北京: 社会科学文献出版社, 2002.