

公共交通工具驾驶员心理健康问题的治理

摘要: 基于公共交通频频出现危机事件的基础上, 本文采用线上调查和文献搜集的方式, 得出: (1) 大多数人认为应当将司机心理健康纳入治理考虑、(2) 大多数司机认为自己有时会面临一部分心理问题、(3) 司机压力偏大和管理体系不够完善的结论。因此我们从压力管理、心理健康测评、团体心理辅导三个方面提出我们关于公共交通工具驾驶员的心理健康问题的从预防到管理的方案。

关键词: 公共交通工具驾驶员; 心理健康; 压力管理; 团体辅导

随着我们社会的发展, 交通通勤的需求明显上升, 公共交通领域频频出现的危机事件也逐渐进入公众的视野引发了我们对于公共交通安全的广泛思考。司机作为公共交通系统中最为重要的要素之一, 其在岗期间的心理健康状态对于公共交通安全的影响是不言而喻的。然而当前公共交通司机的处境并不如我们期望的那般。一方面, 司机工作环境压力大、工作时长、工作待遇参差不齐、行业内部存在青黄不接群体年龄偏大的问题、公众对其关注了解不够等, 另一方面公共交通领域的心理健康体系亟待完善。

一. 未来交通治理的目的

如果及时关注驾驶员压力变化状况, 使其在正常范围内波动, 不仅能改善驾驶员身体状况以及心理状况, 提高其工作效率, 更能降低交通事故发生率, 于无形中化解许多灾难。其次, 有关公共交通工具驾驶员压力管理方面的应对措施尚不常见, 有的也多是以讲座形式开展, 不仅多样性缺乏, 难以做到长期定期, 而且效率低、培训效果不佳。因此, 开展长期定期的压力测量以及减压活动、改变形式的单一性、关注公共交通工具驾驶员的压力管理、开展驾驶员的心理团体辅导迫在眉睫。

二. 调查方式

我们采取了线上调查问卷, 线下采访公共交通司机以及文献搜集的综合方式来对未来交通治理提出了有针对性的建议。线上调查主要是针对非公共交通工具驾驶员, 从社会化的角度调查了当今大家对该领域的一个相关的认知和看法; 线下是从公共交通工具驾驶员本身出发, 从本职业的角度更加地贴近驾驶员的真实感受; 文献收集则是对近年有关公共交通发展趋势以及相关治理的有效与需要改进的地方作了梳理, 对未来交通治理提出了方向上的预判与总结。

三. 调查结果

(一) 大多数人认为应当将司机心理健康纳入治理考虑

从调查结果来看, 有超过 90% 的人对未来交通的发展趋势持看好态度, 其中, 93.7% 的人认为将司机的心理健康纳入未来交通治理的考虑是一件重要且有意义的事。

(二) 大多数司机认为自己有时会面临一部分心理问题

访谈中的大部分司机都认为, 自己无法完全每天都保持一个极度乐观积极的态度上班, 虽然自己会遵守司机的规范和标准, 但是还是希望有一个途径可以帮助自己减轻一定的压力, 做好情绪管理, 以便于更好的服务社会。

（三）司机压力偏大和管理体系不够完善

有文献表述，就当今社会发展中，司机面临着一定的压力和心理健康问题，但是关于司机心理健康问题的解决措施和系统却是不够完善，这将会在一定程度上导致交通治理方面出现漏洞和偏差。

以下会从心理测评、压力管理和团体辅导三个封面提出治理措施（文中出现的量表以一个文件的形式单独列出）。

四．心理测评

（一）概述

科技的发展在完善交通工具、出行方式的同时也对驾驶员的心理素质带来更大的考验，安全行车不仅是技术的考验，更是一项复杂的心理活动。各种不确定的外界因素都可能会对驾驶员的心理产生影响，进而对行车安全产生影响。公共交通工具的驾驶员不仅具有驾驶员的普遍性，还有自身的特殊性，因此，为了尽可能减少公共交通工具行驶事故，确保行车安全，对影响公共交通工具的驾驶员心理状态变化进行常态化的检测应纳入到日常驾驶中，以在心理状态不佳时及时做出调整，减少交通安全事故。

目前国内外研究主要集中在如何建立不良情绪状态对驾驶安全的影响机制及如何开发实时监测技术等，以更好地对交通事故进行预测、分析和解释。

驾驶行为安全的心理因素有两类：内源性心理因素（人格、认知、情绪等）与外源性心理因素（压力和职业倦怠等）。其中，情绪状态、心理压力水平、这两个因素易于及时调整。同时焦虑、抑郁及压力水平也与风险驾驶行为有着较强的相关（ r 分别为 0.42, 0.36, 0.46; $P < 0.01$ ），而压力感知与风险驾驶行为表现为正相关，也是主要预测因子[1]。

有研究表明，长期持续的情绪状态会影响驾驶风格[2]。长期持续的愤怒状态会增加驾驶员的生理唤醒，促使他们做出决策时会更加冲动；另外，道路越复杂，驾驶技能越差，驾驶员驾驶越紧张，尤其是女性驾驶员的焦虑水平增加。在这种情况下，如果长期没有有效的放松运动来减缓驾驶中的紧张感，那么他们的决策风格则更趋向于依赖型；相反地，如果驾驶员心情愉悦，处理紧急交通事件果断，那么久而久之，他们的驾驶风格就会趋向于理智型[2]。值得指出的是，驾驶员的积极情绪固然有利于安全行车，但情绪过度兴奋也容易诱发交通事故，乐极生悲的交通事故就是最好的佐证。因此，积极、稳定、适度的情绪状态是确保驾驶员安全行车的重要心理素质之一。

（二）相关量表

在本文中，我们筛选了用于驾驶情景的几种测量日常情绪状态、压力水平的压力感知的量表，以便于有关部门和司机获知自己近期的心理状态进而评估风险驾驶行为并对自己的心理状态做调整。

1. 情绪状态量表（POMS）

量表说明：由 7 个分量表组成，即紧张-焦虑、抑郁-沮丧、愤怒-敌意、有力-好动、疲惫-惰性、困惑-迷茫。每个分量表代表 6 项独立的情绪要素，分别包括若干个描述不同情绪状态的形容词，如紧张的、不愉快的、愤怒的、精力充沛的，等等。共 65 个形容词。属各分量表的题项混合排列。每一题项的回答采用 5 级评定，从“一点都没有”到“非常明显”。

此外,该测验问卷还有 7 个积极的情绪状态题项(如友好的、体贴的、乐于助人的等),作为“干扰性题项”,用以检测被试的诚实及合作程度。

驾驶员根据一周以来的情绪状态,在这些描述情绪状态的形容词上选择一种最符合自己情况的相应等级[3]。用于自测时可计算情绪状态总分 POMS 指数= (紧张+愤怒+疲劳+抑郁+慌乱)-(精力+自尊感)+100。其值越高,表明更消极的情绪状态,心情更为纷乱、烦闷或失调。反之则越好[3]。

本量表主要用于测量心理健康的个体的情绪状态,目前在研究中的日常中的实测群体包括运动员、大学生、公共交通驾驶员、个体驾驶员等。由于大多数被试只需花费 3~5 分钟时间即可完成,所以特点在于简便易行。需要做到不打断受测过程,不被强噪音及严重干扰情绪状态的事物打扰。当计算出的 POMS 指数高于 110 分时,表明需要对此驾驶员的班次作出调整,尽量避免多次长时间驾驶并给予相应情绪调节指导工作。

2. 驾驶员情绪状态量表(DPOMS)

以祝蓓里修订的情绪状态量表(POMS)为基础,结合汽车驾驶员的职业特点编制成驾驶员情绪状态量表。该量表由 30 个描述驾驶员不同情绪状态的形容词构成,量表共 22 个题目,分为愤怒,紧张,精力和抑郁 4 个维度。量表的计分方法为 5 点计分。量表总的信度为 0.80,具有较高的稳定性且具有良好的信效度[3]。

相比起情绪状 POMS 态量表,此量表转为驾驶情境下的情绪状态测量编制。并用于探索驾驶员情绪状态与交通事故关系的研究,加强对驾驶员的情绪教育与管理,控制因驾驶员的情绪因素所致的交通事故,具有积极作用。除了日常测量驾驶员的情绪状态并评估,还可以用于有关部门对驾驶员的年龄、性别、驾驶类型与情绪状态的关系,以及安全组与事故组驾驶员情绪状态的特点进行比较研究,可以为进一步加强对驾驶员的情绪教育与管理,控制因情绪因素所致的交通事故,提供理论支持和技术手段。

本量表可用于测量全年龄段各类交通工具驾驶员的情绪状态,并可以筛选情绪状态较差的个体。驾驶员只需花费 3~5 分钟时间即可完成,简便易行。无需特殊场地,在相对安静容易集中注意力的场所回答便可。作答时无需思考太多,按感觉填写。

3. 压力量表(DSI)

驾驶员压力量表(DSI)中文版。英文版是 Gulian 等编制,Matthews 等修订。他们定义驾驶员压力是因驾驶任务超过了他们的能力及应对资源而产生的,主要测试驾驶员对压力的认知、情感和行为反应。量表分 2 部分,第一部分是有关驾驶习惯和背景方面的信息,如获得驾照的时间、驾驶频率、违规驾驶的情况等。第二部分主要是驾驶员自评自己的压力情况。根据压力的程度从“一点也不”到“经常是”分为 10 级计分。中文版 DSI 由 6 个因素组成:刺激寻求、敌对、不喜驾驶、危险监控、认知疲劳和身心疲劳。有良好的结构效度,各因素 Cronbach α 系数在 0.69~0.85 之间,有良好的同质性信度[5]。

4. 复合型测量量表

抑郁-焦虑-压力简版量表(DASS-21):是经过修订后的 DASS 精简版,在保持原量表各维度不变的前提下,对测试条目进行精简,完整版 DASS 有同样稳定的因素结构和同等良好的信效度,测量驾驶人的焦虑抑郁情绪及压力体验[6]。更适合作为科研和临床中快速筛查的工具。4 点 likert 式自评量表,所含的 21 个题为描述个人近期(“过去一周内”)负性情

绪体验或相应生理反应的句子，如“我感到忧郁沮丧”、“我感到口干舌燥”等，受测者就各题项的描述与自身情况的符合程度作出判断。全量表由抑郁、焦虑和压力三个分量表组成，每个分量表含 7 个题项[7]。

抑郁-焦虑-压力自评量表 1995 年由 Lovibond 等人编制，最初的目的是利用一套施测和评分一致的测量系统来区分和界定抑郁、焦虑和压力等常见的情绪障碍，为临床诊断提供辅助的心理测量学指标，也为相关研究提供快速而有效的被试筛选工具。此量表因具有简单易行、新颖独特、操作快速等特点，已被翻译成多种语言在世界各国进行研究与应用。

本量表适用于心理健康的群体或个体。以往的研究和调查中覆盖了大学生、驾驶员、运动员、医生、病患等全年龄段群体，应用范围较广。可以筛选出焦虑、抑郁、压力水平高的驾驶员。它也不限周期，在任意时间作答都可。可以反映当下的抑郁、焦虑、压力水平下的情绪状态。

五. 压力管理

（一）概述

压力的概念由来已久，压力管理也是诸多领域共同关注的热门话题。本研究采用“刺激-反应说理论模型”的定义，将压力定义为个体认知与环境刺激相互作用的结果。具体压力值可以采用量表体现。Selye 提出压力能破坏有机体内部的平衡，如何觉知压力，释放压力也越来越受重视。但在这重视之下，公共交通工具驾驶员的压力管理却被极度忽视，很少有人关注到这个群体的这一需求。（我们将公共交通工具定义为非私有化的交通工具，在文章中我们主要讨论公交车、地铁以及高铁驾驶员）而这一部分驾驶员其压力来源具有多样性多维度化，难以概括，也加大了研究的难度。

（二）迫切性

首先公共交通工具驾驶员承担的责任非常大，甚至有时一列高铁或地铁上载有成百上千人，一旦发生事故，后果不堪设想；其次，压力事件对人的影响非常大，从心理学角度而言，压力事件会使人进入应激状态，长时间处于应激状态会影响个体生理机能，导致个体反应速度下降、暴躁易怒或极度脆弱、富有攻击性等，对驾驶员的身心健康都有极大的危害。

（三）压力管理的具体方法

基于未来智能交通系统的治理，我们设计了一套基于应用心理学的针对公共交通工具驾驶员压力管理的措施，从压力测量到个人减压到团体减压。

首先，压力测量方面，针对不同公司不同的管理方法以及环境，我们提供了不同的测量方法。

1. 量表测量

包括生活事件量表、PSTR 心理应激量表、简明压力量表等。

（1）要求：环境统一、整洁、正式即可；每次驾驶员来进行量表填写时尽量保持接待流程的一致性，可以根据具体情况定制统一接待流程。

（2）每次测量间隙不可过长，也不可过短。过长量表使用意义不大，过短则因为上次记忆的影响会导致结果产生偏差，可以将每次量表测量的时间间隙定为一月一测。建议同一套量表不要长期重复使用，一年或一年半的时间进行一次量表更换（即使用测试对象与目的一致的量表替换）。

(3) 必须确保量表结果的保密性，请以尽可能私密的方式告知对应驾驶员结果。

(4) 量表

① 生活事件量表 (LES)

LES 共含有 48 条我国较常见的生活事件，包括三方面的问题。一是家庭生活方面 (28 条)，二是工作学习方面 (13 条)，三是社交及其他方面 (7 条)。

适用范围：我们采用该问卷筛选当下高危的驾驶员群体（高危：因当前生活发生剧烈变化而有可能导致精神疾病和身心疾病的人群）。其得分越高，越需要关注，及时心理辅导进行开解，避免意外发生，危及驾驶员以及乘客的安全。当驾驶员在该量表的得分显著高于之前的测量数据时，应当适量给予驾驶员休息调整的时间，可以安排较轻松的工作或调休，减轻他们的精神负荷，维护身心健康，提高生活质量。该量表使用频率在三个月一次左右。

② PSTR 心理应激量表

PSTR 共含 50 条目，采用李克特五点计分，属于综合压力测量的量表。根据附录后的计算方法算分。对于得分在 93 分以上的驾驶员建议立刻安排调休，其状态严重不佳；82-92 分的驾驶员建议尽量不要安排过重的工作任务；50-80 分为最佳。

该量表适用于所有公共交通工具驾驶员，筛选压力大个体。使用频率建议在 1 个月一测。

③ 简明压力量表

与 PSTR 相比，同为综合测量量表的简明压力量表优势在于题量较少，仅有 25 个条目。同样根据附录后的计分方式计分。0-50 分为最佳，75 分以上状态不好，建议驾驶员寻求专业帮助公司也要注意给予驾驶员适量的休息。

该量表适用于所有公共交通工具驾驶员，筛选压力大个体。可作为 PSTR 的替换量表。

2. 个人放松技巧

其次，在个人压力放松方面，我们也将提出个人放松技巧。

(1) 深呼吸。深呼吸减压已经得到许多实验的证明，个体在强压力感受时进行深呼吸有助于压力减退。其技巧以及关键点：慢！慢慢地呼气慢慢地吸气，以三个深呼吸为一组，根据个人感受决定进行几组；闭眼；用鼻子深吸一口气，静心感受胸腔的起伏，感受氧气从鼻腔进入气管，进入肺部，进入你的身体，再从身体各个部位回到肺部、气管，最后从鼻腔回到外界。

(2) 在驾驶室以及车厢内部播放小音量纯音乐，最佳选择为钢琴曲。这样既不会分散驾驶员的注意，又能很好地安抚驾驶员情绪、缓解其压力与疲劳感。而且在车厢内播放也能对乘客的情绪起到很好的安抚作用。

3. 团体放松

讲座以及团辅等团体放松也是有必要的。讲座主题可以侧重于理解压力是什么，缓解压力的重要性以及如何缓解压力。请专业的咨询师对驾驶员群体进行团辅，可以采用正念减压疗法进行。

正念减压疗法 (MBSR) 起源于麻省理工大学。这里建议正念减压疗法成员选择为 PSTR 或简明压力量表得分过高的驾驶员。正念疗法的具体方法采取的是团体训练课程的形式。每个进入减压诊所的患者都需要参加一个为期 8 周的团体训练班，每周一次，每次 2 小时。练习的内容是禅定等正念训练，具体方法为：被试为自己选择一个可以注意的对象（声音、短

语、自己的呼吸或感觉……)。在选择完注意的对象之后,调整坐姿至舒适状态,闭上眼睛,进行一个简单的腹部呼吸放松练习(不超过一分钟);然后,调整呼吸,将注意力集中于所选择的注意对象。当被试在训练的过程中,头脑中出现了其他的一些想法、感受或者感情从而使被试的注意力出现转移,也不要紧,只需要随时回到原来的注意力上就可以,不用害怕,不用后悔,也不用任何评判。在像这样训练 10-15 分钟之后,静静地休息 1 至 2 分钟,然后再从事其他正常的工作活动。

六. 团体心理辅导

(一) 相关分析

在对高铁机车乘务员心理健康探析的研究中指出,当前高铁司机存在精神高度集中的情况下对于路况、轨道、信号和周围环境的过度紧张心理,由于岗位责任压力所带来的工作中患得患失、缺乏自信、反复确认工作流程的强迫心理、因工作强度大导致的焦虑烦躁心理、重复工作、缺乏人际交流所带来的孤独失落以及常年从事机械性工作带来的职业倦怠。

公交、地铁司机的工作环境虽然不及高铁司机的工作难度和强度,但是依然面临着很大的安全风险:事故一旦发生,危及的范围巨大。工作过程中机械重复的动作容易让司机产生疲劳和烦躁,经年累月地而重复工作容易产生懈怠问题,同时司机的工作环境要求其长期保持坐姿极其耗费体力,没规律的生活容易产生身体不适,情绪不稳定,相对封闭的环境导致社会交流的缺乏。

总之,目前公共交通司机的共性问题主要有:压力问题、情绪问题、人际关系问题和职业倦怠。

可以看到,司机存在的心理健康问题较为复杂,群体也较为庞大,一对一的心理咨询全面覆盖的难度较大。团体心理辅导是在团体的情境下进行的一种心理辅导形式,它是通过团体内人际交互作用,促使个体在交往中观察、学习、体验,认识自我、探索自我、调整改善与他人的关系,学习新的态度与行为方式,以促进良好的适应与发展的助人过程。在公共交通心理健康体系的建立中,团体心理辅导的应用应该说是不可或缺的。

(二) 团辅设计

由于司机日常工作压力较大,能够参与团体辅导的时间较少,因此设置为开放性团体可以更灵活。

团辅的目的为促进公共交通司机的心理健康,时间建议为每周一次,每次 90 分钟。活动内容包括:

1. 热身阶段

自我介绍,互相认识,团体带领者将大家随机分组促进大家的相互交流,每次分组可不固定,具体分组方法可以依据当天参加团辅的人而定。给予每个人写有“我……”的卡片,要求大家填写卡片并相互交换阅读,用以增加相互的了解和促进团体集体感,也可以帮助大家更好的放松;活动时间 10 分钟。

2. 活动阶段

每个人分享自己的压力来源，先是配合一周的心理测评数据进行自我分析，然后再与带领者和团体其他成员分享自己的感受。注重利用此时此地团体成员之间的互动作为素材，团体带领者带领大家探索自己的感受，更好的体会压力等消极情绪的存在。

设置涂鸦、音乐或者自由交流等放松环节，帮助司机进行压力释放。设置训练环节帮助团体成员学习压力释放、情绪管理和人际技能训练等。三种活动可以请教相关领域的专业人员，对不同特性的团体做一个具体的方案规划，并且三个活动可以交叉进行，活动时间 60 分钟。

3. 结束阶段

总结活动收获，下一次活动分享此次活动收获在生活中的应用。

六. 总结

日复一日的固定路线、有时候会面临的复杂路况、可能会遇上的难缠乘客、不是很开阔的驾驶空间、人生年龄与家庭社会的重担等等，公共交通工具驾驶员这个群体面临的压力很大，我们不想要看到 712 贵州公交司机坠湖的事件再次发生，就要及时对司机的心理负面情绪进行疏导，每个司机都值得被理解和关心，希望未来交通治理可以更好地契合驾驶员的需求，以专业的活动纾解他们的压力，让他们能用更积极健康的心态投入到工作中，让乘客满意，让社会放心。

参考文献：

- [1]王艳波,秦虹云,尤志栋,王雪松,赵旭东. 驾驶人心理因素对其风险驾驶行为的影响[J]. 汽车与安全, 2019(03):83-88.
- [2]琚芳艳,常若松,郭双. 不同情绪状态对驾驶决策风格的影响[J]. 中国健康心理学杂志, 2014, 22(12):1822-1823.
- [3]祝蓓里. POMS 量表及简式中国常模简介[J]. 天津体育学院学报, 1995(01):35-37.
- [4]郭双,孙龙,常若松. 驾驶员情绪状态量表的编制[J]. 中国健康心理学杂志, 2014, 22(06):893-894.
- [5]李彦章,贾杰,徐云,等. 驾驶员压力量表中文版的信效度检验[J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2010, 19(5):472-474. DOI:10.3760/cma.j.issn.1674-6554.2010.05.031.
- [6]王艳波,秦虹云,尤志栋,王雪松,赵旭东. 驾驶人心理因素对其风险驾驶行为的影响[J]. 汽车与安全, 2019(03):83-88.
- [7]龚栩,谢熹瑶,徐蕊,等. 抑郁-焦虑-压力量表简体中文版(DASS-21)在中国大学生中的测试报告[J]. 中国临床心理学杂志, 2010, 18(4):443-446.
- [8]蒋宁. 工作压力理论模型述评 [J]. 现代管理科学, 2007, 26(11): 57-59.
- [9]徐长江. 工作压力系统研究: 机制、应付与管理 [J]. 浙江师大学报(社会科学版), 1999, 40(5): 69-73.
- [10]白玉琴. 企业压力管理中压力源的研究综述 [J]. 中国市场, 2008, 15(40): 52-55.
- [11]田野,刘兰静,缪丽华. 企业压力管理研究综述 [J]. 产业与科技论坛, 2008, 7(11): 49-51.

- [12]aplan RD, Cobb S, French JR, et al. Job demands and worker health: Main effects and occupational difference [M] . Washington: Government Printing Office, 1975: 75-160.
- [13]石林. 工作压力理论及其在研究中的重要性[J]. 心理科学进展, 2002, 10(4): 433-438.
- [14]徐世勇. 压力管理——一种人力资源管理的视角[J]. 甘肃社会科学, 2007(03).
- [15]刘崇瑞, 徐东华. 基层公务员压力疏导问题研究[J]. 行政管理改革, 2020(08): 81-87.
- [16]郭瑾晖. 我国压力管理理论研究进展[J]. 校园心理, 2018, 16(05): 368-370.
- [17]麦曦耀, 李春梅, 唐国威, 梁慧玲, 曾艳英. 广州市公交车司机心理焦虑情况调查与研究[J]. 城市公共交通, 2020, (04): 38-43.
- [18]王培冰, 崔秀波, 黄能铝, 赵发林, 陈齐, 段菲菲. 高铁司机职业倦怠和压力管理分析[A]. 中国铁道学会劳动和卫生委员会、中华预防医学会铁路系统分会. 2018年铁路卫生防疫学术年会论文集[C]. 中国铁道学会劳动和卫生委员会、中华预防医学会铁路系统分会: 中国铁道学会, 2018: 1.
- [19]于晨颖, 邓铸, 徐平, 陈星星. 路怒症——多视角下的心理学思考[J]. 中国集体经济, 2016, (25): 60-62.
- [20]张素菊. 上海铁路局高铁机车乘务员心理健康探析[J]. 理论学习与探索, 2014, (01): 47-49.