

公交车司机情绪异常已被列为安全隐患。近日,市公交集团公司尝试用积极心理学来帮助司机“解压”——

# 负面情绪易发“路怒症” 心理疏导泄去“心头火”



本报记者 赵佳

早在2012年,我省已下发通知,明确把公交车司机的情绪异常列为安全隐患。近日,市公交集团公司尝试与专业心理研究机构合作,对公交车司机进行心理援助、危机干预及应对矛盾等培训。公交车开得太慢或太快、等了很久才来一辆车、司机态度不好……不少市民乘坐公交车时常有类似的抱怨。但您知道吗?公交车司机也有怨言,他们的负面情绪来自哪里?如何帮他们“解压”?

## 原因

### 司乘矛盾、多重压力 心理负担大

据媒体报道,前不久在郑州市黄河路服装市场门口,32路公交车司机刘超接到公交调度室指令准备掉头,遭到车上一位老人的强烈不满,双方发生争执。情绪失控的老人朝司机脸上连吐3口唾沫,委屈的司机当场被气晕……

记者随机采访了我市的几名公交车司机,他们均表示,在行车过程中,因委屈或生气而掉眼泪的事时有发生。

“司机的心情及情绪直接影响到正常行车。在影响司机的情绪因素中,司乘间的小摩擦最常见。”市公交集团公司第五分公司相关负责人说,我市每名公交车司机平均每天要跑8趟(单程)车,每天接触形形色色的乘客近400人。有些乘客可能因等车时间长,自身心情不好等而带着脾气上车,拥挤、刹车等情况都很容易使他们爆发脾气,这时司机很容易就会成为“吐怨气”的对象,从而影响司机情绪。

采访中,不少司机表示,较大的工作压力也是影响他们情绪的重要因素。公交车司机刘师傅说,一旦发生交通事故,经济损失、道德谴责,很容易在司机内心产生阴影。

今年6月底的一天,公交车司机张师傅行驶至九都路华林新村附近时,因突然有行人横穿马路不得不紧急刹车,导致后面一辆私家车追尾。

“因自己操作不当造成的损失要自己负责;另外没跑够当天营运趟数,行车任务完不成,又直接影响了自己当月的工资,心里咋能不难受?”张师傅说,情绪不好当然会影响到第二天的工作,如此很容易形成恶性循环。

此外,按照规定,每趟公交车的行车时间有着严格限制,超过规定时间会影响司机当日的考核成绩。因此,在上下班高峰期或发生交通事故造成堵车时,司机很容易产生急躁情绪,总想把耽误的时间通过开快车“抢”回来,这其中当然有安全隐患。

## 措施 更多尝试帮司机赶走负面情绪

市公交集团公司相关负责人表示,该公司通过交谈、物质奖励等方式关注司机情绪,如调度员、车队队长在每天上班时会与司机打招呼、观察司机状态;如果发现司机很“不对劲”时,会主动与其谈心;如果发现司机情绪非常不好,则建议其暂时休息,即休所谓的“情绪假”。

“此举效果非常有限。”该负责人说,一方面是司机出于经济考虑,且有任务考核,不愿因为自己的情绪而放弃当天的工作;另一方面,“司机紧缺”也制约了“情绪假”的推广。目前一线司机的流失率较高,仅第五分公司每年的司机流失率就在10%左右,为保证公交线路正常运营,一名司机放了“情绪假”,就意味着要有其他司机来顶替。

近日,市公交集团公司尝试与中国积极

心理学研究院洛阳分院合作,开展积极心理学应用项目,通过培训、体验式课程、互动等方式,增强员工自我调节情绪以有效应对矛盾、冲突的应急能力。

例如,在项目开展前期,通过个性调查表、工作压力量表、调查问卷等形式,对司机心理及工作现状进行需求评估;同时畅通诉求渠道,及时获知司机在工作中遇到的困难及思想困惑等;此后可对搜集来的问题进行汇总分析,分清司机特殊个案和群体问题后,邀请心理专家对司机进行培训及一对一的心理帮扶,并通过组织司机进行拓展训练等,加强成员间的凝聚力和执行力。

“目前,该项目首先以公交五公司试点开展,2015年起将作为一项长期、常态化的措施在全市公交系统推广。”该负责人说。

## 支招 树立服务心态,转变说话方式

“在外界措施的积极干预下,自身的心理调节也很重要。”27路公交车司机张强说,他从事一线司机工作已有10年了,发生在其他公交车司机身上的那些委屈、愤怒、不满,他基本上都经历过,但他早就历练了一套“调节情绪”的妙招。如今,他不仅能巧妙地处理与乘客间的小摩擦,还成了不少年轻司机倾诉的对象。

张强说,每天上下班高峰期,车上乘客因拥挤而抱怨,车下乘客等了很长时间上不来也抱怨,这时司机也最容易心烦,这是最需要司机自我调节的时候。例如,向等车人解释为何车辆姗姗来迟,如果有老年人想要挤上车,则劝说老人等下一趟车,以免车上拥挤对其造成伤害等。

“一般有怨言的乘客听了司机的解释都能理解。”张强说,如果遇到个别解释后仍不理解的乘客,他大多选择忍耐,但等到下班后,一定要找同事坐在一起,相互倾诉,有时说着说着自己都笑了,就没那么委屈和生气了。

市心理咨询师协会会长杨延卿表示,公

交车司机、出租车司机等公共交通领域的一线司机,有点小情绪是人之常情。在提倡司机与乘客间相互理解的同时,建议司机改变自己的心态。

他建议司机首先树立服务理念,真诚地去服务乘客,遇到乘客抱怨时,先用微笑去回应,能有效消除愤怒;其次,转变自己的说话方式,在向乘客解释的时候,用礼貌用语及幽默式的话语,不仅可以更容易换取理解,也能让自己心情舒坦。需要注意的是,司机一旦有烦闷心理,一定不要长时间压抑在心里,而应在适当的时间“吐”出来。

当司机有急躁、愤怒、抑郁或低落等情绪时,不妨尝试先自我控制,在心里默念10秒后,延迟表达出来;同时可深呼吸几次,缓解心里不良情绪;也可找空旷无人的地方,通过大喊宣泄内心负面情绪。

此外,上级管理部门可通过聘请心理咨询师、咨询师、宣贯师等方式,为司机进行定期的心理疏导,也可在车内安装电子设备,播放舒缓心情的轻音乐,或者粘贴心理暗示标语,营造轻松乘车氛围。

## 延伸阅读

### 公交车司机的情绪牵动众人心

宁波公交最近有了一个高大上的举措:情绪签到。这一人性化的管理制度引来众人点赞,这不仅关爱的是公交车司机,也是对公交车乘客负责。此举能否在其他城市实施?不管怎样,公交车司机的情绪已牵动众人心。

#### 宁波公交车司机实行“情绪签到”

近日,宁波市公交总公司对司机实行“情绪签到”。5000多名公交车司机,每天上班前都要这样签到:刷卡后,电子屏幕上会显示出来两项内容——你今天心情如何?选项有四个,舒畅、平稳、糟糕能上班、糟糕不能上班;你觉得身体状况如何?选项同样也有四个,健康、还行、欠佳能上班、欠佳不能上班。公交车司机根据每个人的自身状况选择提交后,“情绪签到”完成。

一旦有司机填写了“心情糟糕不能上班”或“身体欠佳不能上班”的信息,在系统后台自动生成红色预警;填写了“心情糟糕能上班”或“身体欠佳能上班”的信息,自动生成黄色预警。

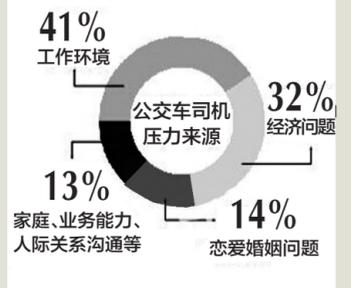
工作人员与当事人沟通,发现确实不能上班的就及时上报公司,安排人顶班。同时,公司会对当事人的公交车司机进行一对一的心理辅导,待不安定的因素排除后,经当事人确认签字,主管科室同意后,再上岗。

目前宁波市城市客运管理局正在将这“情绪签到”的管理举措,在全市客运行业进行推广,以最大限度地预防和减少司机将生活中的不安定因素带入工作岗位,安全上路。

#### 昆明公交设立“委屈奖”

公交车司机因为职业特性,成为“路怒症”的高危人群。为了安抚公交车司机,昆明公交很多车队中,都设置了一个不成文的“委屈奖”。一名20多岁的女驾驶员,因为人多提醒乘客往里走,遭到一位大爷的责难,老人不依不饶地骂她,甚至把她衬衫上的纽扣全扯掉……考虑到驾驶员没有任何过错,车队给她颁发了200元的“委屈奖”,这是心疼驾驶员的一种安慰。

昆明公交成立了全国公交首家公交集团员工心理健康服务工作室,探索和尝试为公交员工特别是一线驾驶员提供贴合职业实际、开展心理疏导服务,帮助公交驾驶员们缓解工作压力、提高工作效率。他们对公交车司机的压力进行调查(如图),他们最大的压力来自工作环境。(据新华网、《春城晚报》)



公交车司机压力来源 据《春城晚报》

# 洛阳人,看洛阳手机报

洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。  
联通用户发送短信 712到 10655885 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。

## 加快建设覆盖城乡的 公共文化服务体系

# 保障人民群众的基本权益

洛阳市创建国家公共文化服务体系示范区工作领导小组 洛阳日报报业集团