

TIELU CHENGWU RENYUAN
HUANYA SHOUC

铁路乘务人员 缓压手册

关爱健康 从“心”开始

王晓梅◎主编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



TIELU
CHENGWURENYUANHUANYASHOUCE

乘务人员缓压手册

主 编 王晓梅

副 主 编 ~~陈丽伟~~ 高 霞 杨晓丽

编写人员 ~~王立平~~ ~~王立军~~ 王小峰

~~徐小梅~~ 若 晶 何 燕

~~赵红军~~ 谢 光 胡美玉

郭红蕾 曹丽伟 曾凡迅

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

铁路乘务人员缓压手册/王晓梅主编. —北京:
中国铁道出版社, 2013. 8
ISBN 978-7-113-16847-6

I. ①铁… II. ①王… III. ①铁路运输—乘务人员—
压抑(心理学)—通俗读物 IV. ①B842. 6-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 132057 号

书 名:铁路乘务人员缓压手册
作 者:王晓梅

责任编辑:罗桂英 郑媛媛 电话:010-51873027
封面设计:王 岩
责任校对:龚长江
责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)
网 址:<http://www.tdpress.com>
印 刷:北京市昌平开拓印刷厂
版 次:2013年8月第1版 2013年8月第1次印刷
开 本:700 mm×1 000 mm 1/16 印张:8.5 字数:128 千
书 号:ISBN 978-7-113-16847-6
定 价:32.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。



前言 *Preface*

铁路作为我国的基础设施、国民经济动脉和大众化的交通工具,这些年得到了快速发展。伴随着铁路行驶速度的提升、装备现代化进程的不断深入,对铁路员工尤其是铁路乘务人员的技能与生理、心理健康要求也越来越高。

那么,怎样才算健康?拥有怎样的健康才能适应铁路的发展?人的健康不仅是指没有疾病或不虚弱,而是身体的、精神的健康和适应社会的完美状态。长期以来,许多人把健康单纯理解为“无病、无伤、无残”这一肌体的表面状况,其实,人体是一个结构复杂、精细又完美的有机体,一方面它承载着生理与心理间的相互协调统一,另一方面它还承载着自然环境和自然环境间的相互协调统一,由此形成身体、心理和环境的三足鼎立之势,支撑着我们每个人的健康。

截至2012年底,铁路乘务人员约50万人,他们担负着保障我国铁路快速、安全发展的重任,他们的工作性质决定了他们要在一个环境复杂、工作性质单调重复、高工作负荷的条件

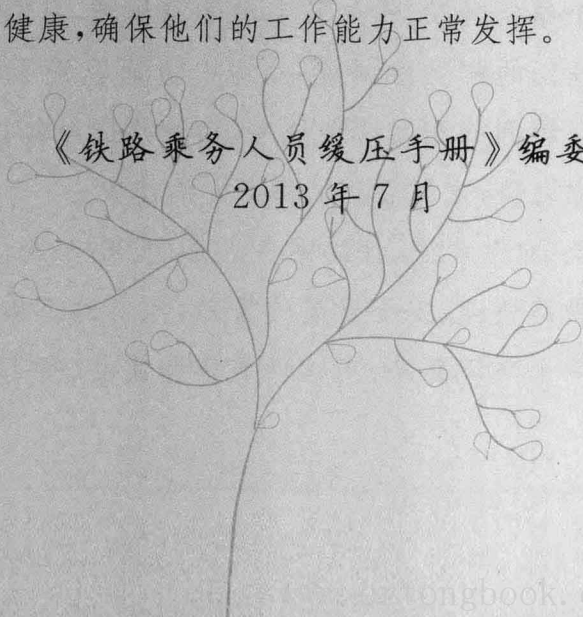
下进行长时间的行车作业,作业时必须保持注意力高度集中,同时由于担负着列车生命财产安全的重任,容易造成心理压力。为他们编写一本务实的缓压手册,对于优化铁路乘务人员队伍,保障安全作业,促进我国铁路持续健康发展有着积极的重要意义。

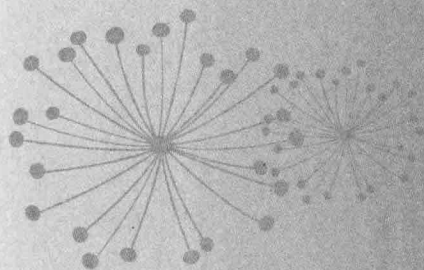
我们在深入调查铁路乘务人员面临的诸多压力状况的基础上,分析了他们常见的压力问题及工作压力的来源,并从生理及心理角度提出了切实可行的调适压力的有效策略和释放压力的解决方案,并配有心理健康自评表和行之有效的减压方法等,旨在引导广大铁路乘务人员了解工作压力的来源及特点,掌握一些切实可行的缓解各种不良情绪的方法,排解工作压力,建立职场自信及良好的人际关系,加强沟通能力等,本书具有较强的操作性与实践性。

希望本书能够帮助广大铁路乘务人员缓解工作中的压力,有效降低乘务人员职业紧张程度,提高他们对各种心理压力的判断和承受能力,缓解工作中产生的压力,以保护铁路乘务人员的身心健康,确保他们的工作能力正常发挥。

《铁路乘务人员缓压手册》编委会

2013年7月





目 录

Contents



前言

第一部分 工作压力

1

在现代社会中,由于竞争激烈,科技发展迅速,社会体制不断变化,每个人都会感到不同程度的工作压力。铁路乘务人员长期在一个环境复杂、条件限制、工作要求高、工作性质单一重复的条件下进行劳动,且劳动条件、生活环境、营养状况及精神文化生活等均有着特殊性,构成了一类特殊的职业人群。其工作性质决定了他们工作需要长时间保持注意力高度集中,且担负列车乘客生命安全,为广大旅客服务的重任,心理压力极大。

工作压力是如何定义的	/	2
铁路乘务人员工作特点	/	3
工作压力对铁路乘务人员的影响	/	4
铁路乘务人员工作压力的现状	/	6
铁路乘务人员的工作压力来源	/	6

铁路乘务人员职业压力的启示	/	8
工作压力带给铁路乘务人员生理方面的问题	/	10
工作压力带给铁路乘务人员心理方面的问题	/	13
影响铁路乘务人员心理健康的因素	/	15
知识链接 你对压力的误解	/	17

第二部分 调适压力的有效策略

19

压力是面对自己无法处理的问题时的一种情绪反应,常常伴随着无力、无奈、不知所措的沮丧和忧郁。比如,完成一项工作所需要的能力是我们所不具备的,可是我们又必须做。面对这种现象,心理学家表示,压力并非全是坏事,因为压力反应使个人一旦面临真正危险时能做出适当的自卫反应。同时,压力可增加人生的经历和阅历,诱使我们尝试新事物,迎接新挑战。尝试在心理学家的指导下,了解这些负面情绪及调适它们的有效方法,让适当的压力促进工作效率,让工作压力变为前行的动力。

铁路乘务人员焦虑情绪的调适策略	/	20
铁路乘务人员抑郁情绪的调适策略	/	25
铁路乘务人员强迫情绪的调适策略	/	29
铁路乘务人员恐惧情绪的调适策略	/	32
铁路乘务人员自闭情绪的调适策略	/	36
铁路乘务人员孤独与枯燥情绪的调适策略	/	38

铁路乘务人员性格的调适策略	/	41
铁路乘务人员人际关系的调适策略	/	48
知识链接 男女两性应对压力的区别	/	55

第三部分 释放压力的解决方案

59

缓解压力的方法不是孤立和一成不变的,它因时、因地、因人而异,但它又有规律可循,那就是让身心彻底放松。情绪调节法、音乐减压法、运动减压法、放松训练减压法等,已被证明是行之有效的放松技巧。尝试各种不同的释放压力的方法,可以帮助我们找到一个适合自己并且可以经常使用的方法。使用放松技巧,将会改变人体的生理情况,减低新陈代谢,血压降低,心跳变慢,肌肉松弛,胆固醇减少,以及其他的生理反应等。

情绪调节法	/	60
音乐减压法	/	64
睡眠减压法	/	67
运动减压法	/	71
饮食减压法	/	74
放松训练减压法	/	79
情感宣泄减压法	/	82
转移注意力减压法	/	83
知识链接 你的社会支持系统	/	85

改革开放三十多年来,中国经济迅猛发展,人们的物质生活水平发生了天翻地覆的变化。但是心理学研究却发现,人们在追逐成功的同时,心态却变得日益浮躁,内心的“幸福感”没有上升反而下降了,各种心理问题日益突显,不少人常常感到心理压力很大,以至于出现各种负面情绪影响了正常的工作和生活。闲暇时,不妨测测自己心理健康状况,做到自己的身心健康心中有数,有病治病,无病预防。

判断你的工作压力状况	/	88
寻找你的压力来源	/	90
你的社会适应能力诊断量表	/	94
你的抗挫折能力度量表	/	97
你的沟通能力度量表	/	99
你的健康水平测查(SCL-90 心理卫生量表)	/	100
你的焦虑情绪测评表	/	106
你的孤独情绪测评表	/	108
知识链接 自信起来	/	110

附表 食物性味和作用表

111

知识链接 做合格的父母

/ 126

在现代社会中,由于竞争激烈,科技发展迅速,社会体制不断变化,每个人都会感到不同程度的工作压力。铁路乘务人员长期在一个环境复杂、条件限制、工作要求高、工作性质单一重复的条件下进行劳动,且劳动条件、生活环境、营养状况及精神文化生活等均有着特殊性,构成了一类特殊的职业人群。其工作性质决定了他们工作需要长时间保持注意力高度集中,且担负列车乘客生命安全,为广大旅客服务的重任,心理压力极大。

❖ 工作压力是如何定义的

压力是指个体在适应生活的过程中,由于实际或认识能力上的不平衡而引起的一种通过生理、心理和行为反应表现出来的身心紧张状态。具体地说,压力指的是一种身心反应。

“压力(Stress)”首先由 Cannon 于 1925 年提出的。心理学家 Hans Selye 是第一个使用术语“Stress”来表示这种潜在的破坏力的人,并系统地研究了压力的过程,曾把压力现象称为“一般适应综合征”。

工作压力的概念是从压力的概念衍生而来的,它一直成为心理学、生物医学、管理学和社会学等学科的一个重要理论研究

行之有效的 缓压方法

每天做 15 分钟的晨练

范畴,众多研究者是从不同的角度对工作压力进行了定义。

总的说来,已有的研究主要从三个角度来看待工作压力。

①基于反应说,认为工作压力是由于外界刺激物的影响使人们呈现出的一种不适的心理反应,注重从个体的主观感受来进行分析;

②基于刺激说,把压力看成是人对环境的刺激所引起的一系列的生理非正常反应,注重从个体的生理特征变化来进行分析;

③基于环境与生理的交互作用说,认为工作压力是个体和环境之间作用的结果,注重从具体外界刺激对个体的生理变化来进行关联分析。

☛ 铁路乘务人员工作特点

据 2012 年底全国铁路(国铁)的一项统计表明:全国约有 11.6 万名铁路机车司机分布在全国 18 个铁路局担当机车乘务工作,约有 40 万列车乘务员从事列车服务工作。由于工作

的特殊性,列车司机、列车乘务员大约有二分之一时间是在火车上度过的。铁路乘务人员长期在一个环境复杂、条件恶劣、工作要求高、工作性质单一重复的条件下进行劳动,且劳动条件、生活环境、营养状况及精神文化生活等均有着特殊性,构成了一类特殊的职业人群。其工作性质决定他们工作需要时刻保持注意力高度集中,且担负列车乘客生命安全,为广大旅客服务的重任,心理压力极大,多表现焦虑、紧张感及恐惧;大脑处于极度紧张状态,这些因素促使交感神经兴奋,使得人体的血压升高,容易诱发脑血管疾病。此外,火车运行中也存在着振动及因振动而产生的噪声问题。据有关研究表明,振动对乘务人员危害最大,它不仅影响人的消化系统、骨骼系统,使胃肠损伤、内脏下垂、脊柱异常等,而且影响人的心血管、呼吸及内分泌系统。此外,噪声刺激能使人的血压升高,容易诱发脑血管疾病,因此司机中因脑血管病死亡所占比重大与工作本身所带来的生理与心理压力有一定关系。

☒ 工作压力对铁路乘务人员的影响

工作压力是一把双刃剑,适当的工作压力,可以激发个体和组织的竞争意识,提高个体和组织的绩效;适当的压力水平可以使铁路乘务人员集中精力,增强机体活动,提高忍耐力,减少错误的发生。

如果铁路乘务人员学会面对并有效处理压力,就可以不断提高应对能力,工作效率也随之提升。所以,压力也是提高铁路乘务人员能动性、适应性的有效工具。

行之有效的 缓压方法

前一天晚上就做好第二天的准备

但是,过高的压力会对铁路乘务人员和组织产生消极影响,工作中的压力和紧张状态往往会延伸到工作之外。对个体的影响可以从三个方面反映出来:生理方面、心理方面和行为方面。

生理方面的影响。压力导致心率加快、血压升高、抑郁症状、严重头疼、头晕、疲劳、睡眠不好、内分泌功能失调,机体的免疫功能降低,使个体处于“抑制”状态、体力下降,并伴有注意力下降、抑制情绪,而且压力也是导致高血压、缺血性心脏病的危险因素等。

心理方面的影响。压力导致个体对组织承诺的降低、内在满意感的降低,以及影响工作动机、情绪过敏和反应过敏,并出现离职倾向;持续的工作压力易使铁路乘务人员情感衰竭、缺乏成就感;长期的压力状况还会引起心理疾病及自杀等极端行为。

行为方面的影响。压力导致缺勤、病假、离职增多的工作绩效降低,降低组织的认同感与内聚力;持续的工作压力超过个体的耐受程度时可能导致工作倦怠、自我效能降低。

■ 铁路乘务人员工作压力的现状

全国铁路第五次、第六次大面积提速后,铁路机务管理制度也进行了较大力度的改革,如提速后实行长交路、单司机作业方式,普遍造成机车司机作业时间、劳动强度增加。列车运行速度的不断提高以及新型列控设备的运用,要求机车司机具有扎实的业务知识和熟练操纵技能、敏捷的判断和应急处理能力;长时间独自驾驶、高度警觉、高密度的视景冲击从而导致机车司机生理、心理疲劳,压力明显增加。列车乘务人员执乘期间要细心观察每位旅客的情况,照顾好不同的旅客,耐心解决随时出现的问题。工作压力的增加直接导致的结果就是乘务人员职业健康状况的持续变化。噪声所致的听力损害是铁路乘务人员最主要的职业病之一,其病情的严重程度与噪声强度、接触时间密切相关。

铁路乘务人员在工作中存在的工作压力主要有两个方面:在工作性质上,他们担负着较为繁重、琐碎的工作,要 1.5 小时做出乘准备、做机器间巡检、做走行部巡检,到终点要 1~1.5 小时做机车入库及退乘;在工作环境方面,驾驶室、车厢空间相对狭小,废气等不良环境因素的长期作用,影响其健康。另处,客运任务繁重、列车速度快、值乘时间长、工作内容单调,使乘务人员紧张且有危险感;“视频摄像”的应用、轮班作业,使乘务人员缺乏与外界交流。

■ 铁路乘务人员的工作压力来源

2007 年全国铁路第六次大提速后,由于动车组的投入运行,

行之有效的 缓压方法

不要做任何以后会让你说谎的事

列车运行速度和密度更进一步提高,装备的现代化速度加快、生产力布局的变化,使铁路乘务人员面临的机务管理制度、岗位职责、工作环境也发生了相应变化,这些对列车司机、乘务人员心理、生理都有着重要的影响,主要表现在以下几方面。

一是机车驾驶室装备更新升级,要求机车司机在作业时对机车运行信息高度监控具备敏捷的判断和应急处理能力,对作业程序要求更加规范。例如,动车组采用了新型的列控系统、机车LKJ监控装置升级,还开通了数字移动通信系统;大部分机车还加装了轴温报警系统、视频监控系统等。

二是列车运行速度和密度的提升,带来乘务人员心理紧张和生理疲劳的加剧;提速后工作环境的改变也要求乘务人员作业更加规范,应急处置更加敏捷;同时高速行驶时驾驶室视景变化极快形成的高密度冲击也加大了乘务人员的心理和生理疲劳。

三是由于机务制度改革后实行长交路、车循环、轮乘制等,使机车乘务人员的工作强度加大了,从而使得部分铁路局机车乘务人员超劳现象更加严重。这种长期高劳动强度的叠加使得

乘务人员生理疲劳普遍存在。

四是管理措施的强化,在安全责任意识加强的同时使得乘务人员感受到的压力增加。例如,实施定岗定责、对规对标、监控数据事后分析、“两纪”专项整治、末位淘汰制等针对乘务人员的专项管理措施,就使乘务人员感受到了压力增加。

五是生产力布局调整,带来铁路乘务人员流动性加大,也使作业时间之外的准备时间增加。由于机务段的大规模重组、车间的调整、机车交路的变化,乘务人员可能较长时间远离家庭担当作业,且出乘路途过长,使得乘务人员休息时间缩短,这样长期积累易造成生理疲劳。

铁路乘务人员职业压力的启示

由于经济波动造成就业率与收入下降,再加上企业改制、机构重组、人员分流,以及企业生产力布局调整等政策措施的实施,使其中一部分职工被迫离职离岗,有的会面临新岗位、新工种、新的人际交往的挑战,因而使人感受到了前所未有的岗位竞争的压力,产生了从未有过的紧迫感、压力感和危机感。

安全生产带来的职业压力是铁路乘务人员心中的无形压力。由于现代企业生产是专业化和系统化生产,导致任何环节出现技术问题(如标准偏差和设备质量隐患),任何一项管理出现漏洞,任何一个现场作业人员工作疏忽、违章违纪,任何一个安全环境出现盲点,都可能酿成严重后果。

新技术新设备应用,以及高速度快节奏带来的压力,是铁路乘务人员心中的现实压力。现代企业生产环节紧密衔接、工作