



大会 — 第 42 届会议
技术委员会

议程项目 24：航空安全和空中航行优先举措

航空业同伴支持证据摘要

(由国际运输工人联盟 (ITF) 提交)

执行摘要	
航空人员的心理健康和精神福祉对飞行安全至关重要。保密、非惩罚性的同伴支持计划 (PSP) 提供了一种值得信赖的机制，可以克服污名化和回避医疗保健的现象，识别潜在的安全风险并降低运营成本。本文归纳了一些同伴支持计划对航空人员有效性的证据。	
战略目标：	本工作文件涉及“每次飞行都安全和安保，不让任何国家掉队”。
财务影响：	工作将根据 2026—2028 年经常性方案预算的可用资源和/或预算外捐款情况进行。
参考文件：	附件 19 —《安全管理》 Doc 10185 号文件：《客舱机组重大事件响应方案手册》 Doc 9859 号文件：《安全管理手册》(SMM) 国际民航组织安全管理实施 (SMI) 网站 电子公告 2020/55 世界卫生组织工作场所心理健康指南 工作场所心理健康 — 国际劳工组织 (ILO)

¹ 中文、阿拉伯文、英文、法文、俄文和西班牙文版本由ITF提供。

1. 引言

1.1 航空专业人员在高风险环境中工作，工作时间不规律，工作量大，并长时间离家在外。无论航空人员受到怎样的个人或社会压力，人们都期望他们表现完美，这会导致心理健康问题被掩盖，并危及安全。同伴支持计划（PSPs）是一种实用且基于证据的应对措施，是对临床服务和安全管理体系（SMS）的补充。

2. 讨论

2.1 将心理健康置于航空生态系统中

2.1.1 航空人员的福祉和他们所操作的技术系统同等重要。无论面临何种个人挑战、心理压力，或诸如大流行病、经济不稳定或国际冲突等更广泛的社会动荡，航空专业人员都需要保持完美无瑕的表现。这种固有的期望赋予了航空专业人员在一个高要求的环境中工作，其特点是需要作出事关重大的决策、不规律的工作时间以及长时间的离家在外，这进一步使他们面临巨大的心理压力。

2.1.2 福祉在实际工作中的重要性与世界卫生组织（WHO）和国际劳工组织（ILO）所倡导的原则相一致，这两个组织共同呼吁雇主和各国政府关注劳动人口的心理健康问题。它们发布的工作场所心理健康指南提供了基于证据的建议，以促进心理健康并预防心理健康问题。这些指南中的一项主要建议是将社会心理风险缓解措施作为一项重要内容纳入职业健康与安全管理体系。

2.1.3 将航空业的心理健康挑战置于更广泛的公共政策背景下，这就揭示了全球共同的责任。世界卫生组织估计，约有 15% 的工作年龄成年人在任何特定的时候都患有精神障碍，仅抑郁和焦虑两项每年就给全球经济造成约 1 万亿美元的生产力损失。这强调了解决心理健康问题并非航空业独有的负担，而是全球劳工的核心问题。由于心理困扰与运营结果之间的直接联系，解决这一问题的必要性在航空业中尤为突出。研究一致表明，遭受心理困扰的工人卷入事故或其他安全相关事件的可能性高达 40%。这一统计数据确立了心理健康与飞行安全之间明确且强有力的关联。

2.2 污名化和回避医疗保健是主要的障碍

2.2.1 尽管心理健康与安全之间存在着明确的联系，但航空人员在寻求帮助方面仍面临着巨大的障碍。最主要的障碍是对负面的职业后果的恐惧，这导致了回避医疗现象的普遍蔓延。多项研究的数据表明了这一问题的严重性。例如，57% 的飞行员和 67% 的空乘人员由于担心失去飞行资格而采取了某种形式的医疗回避措施。

2.2.2 这些发现揭示了要求自我报告医疗问题与这样做的职业后果之间存在着深刻的冲突，而对失去生计的恐惧是不愿披露信息的核心动机。

2.3 同伴支持计划作为积极主动的安全和福祉解决方案

2.3.1 鉴于传统医疗保健面临的障碍，我们需要一种新的方法。同伴支持计划已成为一种独特有效的机制，可应对污名化和回避等挑战。同伴支持计划的根本优势在于拥有共同专业背景和生活经历的同事之间的信任关系。这种信任是关键因素，它使飞行员或客舱机组人员能够寻求帮助，而不必担

心传统系统中常见的负面职业后果。超过三分之二的航空专业人士表示，他们愿意在需要时寻求同伴支持计划的帮助，这使得同伴支持计划比传统的雇主提供的支持，例如员工援助计划（EAP）或内部人力资源部门，更值得信赖。

2.3.2 确凿的证据也证明了同伴支持计划的有效性。93%的大型运营人表示，从事事关安全的工作人员能够使用的同伴支持计划为其组织带来了可衡量的价值；即使将小型运营人纳入考量，这一比例也高达73%。总体而言，91%的运营人表示其员工对同伴支持计划表示赞赏，86%的运营人认为这些计划有助于营造更开放的职场文化，并有助于减少污名化。飞行机组人员的反馈也印证了这一观点：81%的机组人员对支持的质量表示满意，在参加了成熟的同伴支持计划后，高达95%的机组人员表示会向同事推荐其服务。

2.3.3 这些计划不仅仅是一种自我感觉良好的福利；它们还是一种关键的风险缓解工具，能够识别潜在的安全风险。有关回避医疗保健的数据显示，相当一部分航空从业人员可能存在未得到解决的心理健康问题。人们对同伴支持计划的高度信任表明，这些计划不仅仅是一种替代性的支持方案；它们也是许多人寻求帮助而不必担心职业后果的最有效途径。这是一项极为重要的功能：目前的数据表明，在联系成熟的同伴支持计划的个人中，近1%的人可能存在严重的，足以对运营安全构成潜在风险的心理健康问题。这一统计数据揭示，建立可信、保密的途径与识别先前隐藏的严重安全风险之间有着直接的因果关系。

2.4 有效实施的最佳做法

2.4.1 为了取得成功，同伴支持计划必须遵循一套能够确保其可信度和有效性的主要原则和最佳做法。

2.4.2 独立性和保密性原则：成功的同伴支持计划强调在计划和管理层之间建立一道坚固的“防火墙”。这种结构上的独立性并非仅仅是一种形式，而是其成功的必要条件。如果没有这道防火墙，对于失去生计的恐惧将使该计划变得毫无意义。

2.4.3 结构、治理和监督：有效的同伴支持计划需要明确且独立的治理结构。这包括一个独立的，在理想的情况下由一位经验丰富的同伴支持者、一位经验丰富的航空心理学家和一位经验丰富的航空医学医生组成的管理团队。该团队负责为同伴提供持续的临床支持，保护临床病例档案，并提供初始的培训和重复培训。此外，还应建立一个由多方利益相关者组成的监测小组，持续评估该计划的运作和成效。这种协作结构能够增进信任，确保问责制，同时又不损害个人隐私。

2.5 投资的运营和财务案例

2.5.1 除了显著的安全效益外，实施同伴支持计划还具有令人信服的财务和运营效益。投资的依据并非基于抽象概念，而是基于清晰可量化的投资回报率（ROI）。即使根据保守的财务假设，成本效益分析也表明，同伴支持计划的投资回报率可达300%至400%。这是在考虑缺勤、员工流失和医疗费用等直接成本后得出的。一项研究表明，同伴支持计划可减少91%的工时损失和92%的相关成本。如果将士气提升、信任度提升和运营连续性等间接效益纳入考量，预计回报率可高达2 500%。

2.5.2 通过与成熟的安全管理体系（SMS）相结合，同伴支持计划的商业案例将得到进一步增强。根据一份安全干预投资回报率白皮书，安全管理体系提供了必要的数据和文化基础，可用于分析关键绩效指标、识别危险源并衡量干预措施的财务和安全回报。²同伴支持计划是数据驱动型安全管理体系的自然且经济高效的组成部分，表明安全与利润的直接相关性。通过主动应对社会心理风险并提供值得信赖的支持渠道，同伴支持计划可以预防代价高昂的事故并提高运营韧性，从而有效地将人为因素问题转化为切实的商业价值。

3. 结论

3.1 国际民航组织已通过《客舱机组重大事件响应方案手册》（Doc 10185号文件）等指导材料，在这一领域奠定了重要的基础。而将这项工作扩展至更广泛的心理健康和同伴支持框架，则是该组织对航空安全承诺的合理且战略性的演变。

— 完 —

² “用于评估安全干预措施的投资回报率工具” — FAA，2025年8月28日评估，https://www.faa.gov/sites/faa.gov/files/about/initiatives/maintenance_hf/fatigue/2012-10_return_on_investment_examples.pdf