



# 管理文件

中国民用航空局飞行标准司

---

文 号：民航综飞发〔2024〕2号

编 号：MD-121-FS-101-R1

下发日期：2024年9月14日

## 飞行员心理健康促进工作指南

---

# 飞行员心理健康促进工作指南

## 1. 背景和目的

1.1 为进一步落实民航局关于促进飞行员心理健康工作的相关要求，提升行业整体规划水平，明确 CCAR-121 部合格证持有人对该项工作的具体职责，科学规范推进飞行员心理健康促进工作，制定本文件。

1.2 合格证持有人的飞行心理健康促进工作旨在建立健全保障机制，塑造良好工作环境，提供心理支持资源，帮助飞行员保持良好的身体和心理状态，从而保障飞行安全。

## 2. 适用范围

本文件适用于按照 CCAR-121 部运行的航空承运人（以下简称合格证持有人）。按照 CCAR-135 部、CCAR-91 部运营的航空运营人可参照本文件执行相关工作。

## 3. 参考资料

《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121 部）

《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则》（第二版）

## 4. 定义

以下定义适用于本文件：

心理健康：个体在情感、心理和社会方面的良好状态，能够有效应对压力，保持健康的人际关系，并从容应对生活中的各种

挑战。

**职业心理健康风险：**影响飞行员心理健康的潜在因素，包括但不限于工作压力、工作环境和职业要求。

**员工帮助计划（Employee Assistance Program, EAP）：**一种由组织提供的、帮助员工解决个人问题的服务，包括心理咨询和危机干预。

## **5. 飞行员心理健康促进工作的管理要求**

合格证持有人应按照 CCAR-121-R8 相关要求，持续开展并改进飞行员心理健康促进工作，并接受民航局有关部门的监督管理。

5.1 合格证持有人应切实加强飞行员心理健康促进工作的统筹规划，建立健全组织架构，设立专项工作组，明确工作责任，完善资金保障，加强制度建设和人才培养，不断提升飞行员心理健康促进工作能力。

5.2 合格证持有人应充分认识飞行员心理健康促进工作对于保障航空安全的重要性，提升各级领导干部的心理学意识，塑造具有包容性、支持性的安全文化，注重平等尊重，建立公平合理的奖罚机制，创造条件让飞行员保持良好的心理状态。

5.3 合格证持有人应将心理健康促进工作纳入整体安全运行，采取必要手段缓解因工作负荷、工作环境、管理制度等造成的职业心理健康风险，及时评估飞行员心理健康促进工作的有效性，并根据评估结果做出相应调整，确保工作实效。

## 6. 心理健康促进工作规划及持续改进

### 6.1 强化组织领导

将飞行员心理健康促进工作纳入重要议事日程，由分管安全的领导主导开展飞行员的心理健康促进工作，设立专职心理健康促进部门或工作小组/委员会，由飞行部门、工会、人力资源、航空卫生、财务等部门共同参与，形成联动工作机制，保障资源需求，协调开展工作。

### 6.2 开展需求调研

持续关注飞行员心理健康服务需求，系统收集工作过程中与心理健康相关的信息，对飞行员个体及群体的心理健康状态做定量或定性评估，科学制定心理健康促进工作的目标、策略和措施。

具体调研方法包括但不限于以下形式：

1) 资料查阅：收集、整理并分析现有的相关信息，包括但不限于人口学资料、离职和因病缺勤资料、工作制和时间、工伤和职业病发生情况以及飞行员的健康报告等。

2) 问卷调查：通过匿名或非匿名的方式了解飞行员的行为与健康状况，包括但不限于职业压力情况、职业紧张、倦怠、焦虑/抑郁倾向、睡眠情况等。

3) 定性访谈：采用焦点小组访谈或一对一深度访谈，详细了解飞行员的工作生活状况及其对管理制度、组织文化、工作发展情况的真实看法。

在调查过程中，应向飞行员说明调研目的、用途和信息保密性，有条件的情况下，应提供答疑解惑渠道和结果反馈机制。

### 6.3 科学制定并推进工作方案

1) 根据需求调研结果，制定心理健康促进工作规划，明确目标、实施策略等，并形成工作方案或管理文件。工作方案内容应至少包括短期和长期目标、目标人群、干预措施、政策和经费保障、职责分工、时间进度安排和评价方法等。根据工作方案制定具体、可操作且可评估的年度计划。

2) 实施心理健康促进工作应满足理论科学、目标明确、管理支持、高效执行、积极互动和正面结果宣传等要求。避免时间和资源投入不足、组织和领导支持不足、专业技能缺乏、监督程序不足等情况。

### 6.4 监督评价，持续改进

合格证持有人应定期对心理健康促进工作的效果及目标达成度进行回顾，开展效果评价，总结和分析原因，持续优化方案。

## 7. 具体工作策略

飞行员心理健康促进工作的策略应围绕降低职业心理风险、促进群体心理健康、以及为存在心理压力的飞行员提供保障和专业服务等方面展开。

### 7.1 重视招飞学生心理素养和飞行职业的匹配度

从入口关减少职业心理健康风险，除体检环节的心理测评外，合格证持有人还应关注招收飞行学生的心理素养，如基本认

知能力、人格特质等与飞行职业的匹配程度等。鼓励和支持开展职业能力倾向测试。

### 7.2 建立一线飞行员参与制定及评价相关工作政策的机制

合格证持有人应设立专门的沟通渠道，鼓励飞行员对影响他们的规定、政策、奖惩制度提出意见。沟通渠道的建立可以通过创建专门的平台、论坛或研讨会、建议箱等；建立代表小组，选举或指派飞行员代表，以一定的频率和飞行领导干部会面，让飞行员直接参与到政策草案的讨论中。及时向飞行员反馈关于他们的意见和建议的处理情况，使飞行员能够清晰地了解其意见如何被考虑和实施，进而增强群体的职业归属感和责任意识。

### 7.3 加强飞行领导干部与飞行员的沟通

加强飞行领导干部与飞行员的沟通，创造良好的沟通平台，建立定期沟通机制。明确“谈心谈话”类工作的主要目的是识别和讨论可能影响飞行员工作表现的压力源，并及时提供相应的支持；合格证持有人需创设非评判性、支持性和私密性的沟通环境和氛围，向飞行员明确“谈心谈话”内容不会作为工作绩效的评价基础，也不会成为处罚或者工作安排的依据。谈话的内容应具有半结构化的基本提纲，至少应包括了解飞行员当前的工作压力水平、总体情绪感受、睡眠及身体情况、家庭和社会支持、工作满意度、安全关注点、职业发展和目标、事件或错误回顾、反馈和建议等。

### 7.4 加强和疲劳管理部门的合作

加强和疲劳管理部门的合作，关注飞行计划、轮班制度对飞行员心理健康的影响。持续关注飞行员的工作状态：定期监测、评估、沟通飞行员的工作状态和身体及心理健康状况，及时发现并处理工作负荷过重或疲劳累积的情况；建立持续的研究分析机制，持续分析飞行员工作量、工作分配及排班制度的公平性以及需求改进的空间。

#### 7.5 促进飞行员之间的社交，建设同伴支持网络

积极组织社交活动和团队建设活动，促进飞行员之间、飞行员家庭之间的交流，创建活动鼓励飞行员之间的互相倾诉，分享工作和生活经验，增强团队凝聚力和个体心理韧性。

#### 7.6 提升管理干部的心理健康意识

提升管理干部的心理健康意识，增强对心理健康的了解，降低心理疾病污名化，以促进飞行员的求助行为。加强对管理干部的心理培训，以推动飞行员心理健康促进工作的实施与落实。培训参与情况应纳入对管理干部的监督评估和考核体系中。

培训内容应包括但不限于：如何与飞行员就其心理压力状况进行有效沟通；民航心理健康促进工作的最新进展；心理健康的基本理念和专业基础知识；如何识别心理健康问题的早期预警信号；心理健康相关的去污名化问题等。

#### 7.7 加强飞行员群体的心理健康宣传

引导飞行员正确认识心理健康，使飞行员意识到心理健康状况对履行飞行职责的影响，减少心理问题的污名化和羞耻感。提

供针对飞行员的心理健康培训和教育，帮助他们了解情绪调节、压力管理等方面的知识和技能，以增强飞行员的心理韧性。上述培训及教育应避免占用其休息时间，减少飞行员群体对上述工作的抵触心理。

#### 7.8 提供专业干预及支持

将心理援助和心理危机干预纳入突发事件应急预案，建立相应的应急干预机制，确保在危机情况下提供及时支持。加强与专业机构、专业人员的合作，为有需要的飞行员提供及时支持和专业引导，包括对个人或集体危机事件的响应，确保飞行员能够在重大事件后得到有效的心理关怀。

在飞行员职业发展的关键期、重大生活事件或者事故、灾难后，提供心理关怀及专业干预。必要时，可将此类资源扩展到飞行员的家庭成员。

有条件的合格证持有人还可以通过社会服务购买的方式系统开展员工帮助计划（Employee Assistance Program，EAP），增设心理健康活动场所，创建关注心理健康的文化氛围，作为飞行员系统的长期福利与支持项目。

#### 7.9 制定相关政策保障

制定政策明确禁止因心理健康问题对飞行员进行任何形式的歧视和 unfair 待遇，建立健全停飞人员的职业发展、关心关爱、待遇保障、保险等支持政策等，确保飞行员在面临心理健康问题时获得必要的支持和保障。

## **8. 飞行员心理健康促进的伦理原则**

### **8.1 尊重原则**

应尊重个人习惯、人格和情感，让飞行员充分了解心理健康促进相关工作的目标、方法、预期效果等。

### **8.2 保密原则**

严格保护个人信息和隐私，限制信息调用权限，实行专人专档管理。

### **8.3 非伤害原则**

所有心理健康服务应以不伤害为基本前提，避免任何可能导致飞行员心理或情感上不适的行为，确保所有心理健康促进工作均为飞行员的最佳利益而设。

### **8.4 公平原则**

应确保所有飞行员都能平等地获得心理健康服务，不因个人背景、地位、性别等因素受到不公正待遇，保障心理健康资源的公平分配。

## **9. 附则**

本管理文件自下发之日起生效。原飞行员心理健康指南（IB—FS—2015—01）同时废止。