

## Traffic Social Work: Field, Theories and Methods

Wanchun Deng<sup>a</sup>, He Wang<sup>b</sup>

School of Wuhan University of Technology, Wuhan 430000, China.

<sup>a</sup>wchdeng@163.com, <sup>b</sup>m13419529800@163.com

**Abstract.** Traffic accidents always threat to people's lives and safety, how to reducing the occurrence of traffic accidents is an important issue of the future transport development. We put forward the innovative concepts of traffic social work in this paper, and divide it into three field, including traffic accidents prevention, traffic accidents intervention and traffic safety advocating. We use the spiritual perspective, crisis intervention theory, narrative therapy theory, ecosystem theory concept, combined with casework, group work, community work three methods, to intervene the three areas. This paper has proved that conduct traffic social work is an effective measure to reducing the disasters through discussing each domain of it.

**Keywords:** Traffic social work; traffic accidents; psychological intervention; traffic safety advocating.

## 交通社会工作：领域、理论和方法

邓万春，王鹤

武汉理工大学，武汉 中国

**摘要：**道路交通事故时刻威胁着人们的生命安全，如何提高道路交通安全成为未来交通发展的重中之重。本文创新性地提出了交通社会工作这一概念，从领域、理论、方法三方面建构了交通社会工作的研究框架。本文将交通社会工作的领域划分为三个部分，即交通事故预防、交通事故干预和交通安全倡导，结合案例，运用了灵性视角、危机干预理论、叙事治疗、生态系统观等理论，结合个案工作、小组工作和社区工作三种方法，对三个领域进行干预。通过对每一领域的分析说明了开展交通社会工作对减少事故发生、降低事故伤害，营造和谐有序的社会交通环境具有重要意义。

**关键词：**交通社会工作；交通事故；事故干预；交通安全倡导

### 1. 前言

随着汽车工业的快速发展和城市道路的不断扩建，交通为人们的生活提供了巨大便利，至2011年底，我国的人均汽车保有量已达到17人/辆。由于汽车工业和交通运输业的高速发展，交通压力急剧增大，造成道路与车辆的比例严重失衡，导致交通事故频发，伤亡人数和经济损失都呈持续增加的态势。据统计，我国每年道路交通事故实际死亡人数约15万人，受伤人数约60万。另一方面，道路交通事故是一种严重的危机事件，它会给当事人带来难以承受的心理创伤，影响人们的正常生活。道路交通事故问题已成为严重的社会性问题，如何减少和预防交通事故的发生，降低事故损失，已经成为改善城市安全状况的亟待解决的问题。

交通社会工作的目的就在于将社会工作专业的理论和方法应用于交通领域，从而有效降低交通事故的发生频率，减轻交通事故的伤害程度。在理论意义上，本文创新性地提出了交通社会工作这一概念，将交通社会工作的领域划分为三个部分，即交通事故预防、交通事故干预和交通安全倡导，并从领域、理论、方法三方面建构了交通社会工作的研究，补充了社会工作的研究内容，对于日后研究交通社会工作领域具有借鉴和引导作用。在实践意义方面，文章结合案例，通过对每一领域的分析，说明了开展交通社会工作对减少事故发生、降低事故伤害，营造和谐有序的社会交通环境具有重要意义[1-3]。

## 2. 交通事故预防

据统计,在我国道路交通事故中,有70%以上的事故是由驾驶员造成的,可见驾驶员是影响事故发生的最主要因素,因此提高驾驶人员的心理素质,扭转驾驶员在行车过程中的错误心理,加强驾驶员面对突发事件时的应急能力以及处理马路冲突的能力,对于预防交通事故的发生是非常必要的[4-7]。

### 2.1. 影响因素

那么哪些心理容易导致交通事故的发生呢?在此本文总结了三点普遍的驾驶员障碍心理,即紧张心理、侥幸心理以及驾驶员的性格和情绪。第一,紧张心理。有这种心理的驾驶员在行车过程中往往过于瞻前顾后,由于时刻担心发生事故而无法集中注意力,并且会在遇到会车、堵车、通过路口或突发情况时格外紧张,过于紧张的心理会让驾驶员判断失误,难以准确操纵车辆,从而造成事故的发生。第二,侥幸心理。这一心理是指驾驶人在行车过程中,由于几次偶然避免了事故或意外地免于伤害,就产生了思维定式,认为运气可以解决问题,从而在遇到可能发生事故的因素时,不及时采取应急措施,企图依赖运气或其他偶然因素来避免事故的发生。第三,驾驶员自身的性格以及强烈的情绪。有研究表明,具有内向性格的驾驶员发生交通事故的频率更低,这是因为内向性格具有谨慎、严于律己、不冒险的特点。情绪是人对客观事物的感受,积极的情绪对于驾驶员的安全驾驶有帮助作用,反之消极情绪则起到阻碍作用。尤其是强烈情绪,如狂喜、悲伤、愤怒、恐惧、绝望等,往往会导致事故的发生。

同时,除了心理方面的原因,驾驶员的应急能力同样不容忽视。应急能力差就会导致在事故即将发生时异常慌张,从而做出错误的应急行动,导致事故的发生甚至会加深事故的严重程度。相反,具有良好的突发事件应急能力的驾驶员在遇到交通突发事件时会保持冷静,并迅速做出正确规避风险和事故的应急行为,避免事故的发生[8]。

### 2.2. 预防措施

针对上文提到的驾驶员的主要心理障碍,就如何对驾驶员开展事故预防的培训,结合社会工作的理论和介入方法,建议从灵性视角出发,运用个案工作和小组工作的方法来进行。灵性是指赋予自我发展和自发转变以动机的内在本质,灵性视角强调追求灵性,积极追求有意义有价值的生活。针对心理障碍严重的驾驶员,更适合开展个案工作。在个案工作中,社工要始终保持尊重和赞赏的态度,给出案主理想的示范,帮助其通过反思认识到自己的灵性及其优势,从而使案主寻找到精神动力并做出改变。具体的干预做法包括积极想象、音乐治疗、诗歌治疗、聚焦桑松、冥想、对话、宽恕等等,社工可以根据案主的具体情况选择采取哪些干预技巧[9]。

小组工作作为社会工作三大工作方法之一,是一种以两个或者以上的个人组成的小组为工作对象的方法。它开展的方式是在社会工作者和组员之间进行有目的的小组活动,从而帮助小组成员共同参与集体活动,达到开发个人潜能,从而获得个人成长的目的。小组工作可以应用于有共性问题的驾驶员培训活动。在驾驶员培训过程中,社工在确定小组目标的前提下,以十人为一组,定期开展小组活动。小组的首要目标就是要让驾驶员认识到安全意识和守法意识的重要性,要严格遵守操作规程,及时排除行车的各项安全隐患。小组可以播放影音资料来对驾驶员进行安全知识教育,开展组员事故经验总结交流活动,因为组员更容易接受互相的建议。演示反面案例,使小组成员直观的了解到错误意识和行为造成的不良后果。小组的第二个目标是培养驾驶员的心理调节能力,这一点是非常重要的。因为人的行为是其心理状态的反应和表现,良好的心理状态可以使驾驶员在遇到突发事件时迅速做出正确判断,进而避免事故的发生。这一目标下的活动内容包括开展建立信任关系的游戏,使组员在训练过程中有积极的参与性以及安全感;采取聚焦放松、音乐治疗、艺术治疗等方法,让驾驶员可以将心理调整到平稳自然的状态。小组的第三个目标是减少外界环境对驾驶员情绪的刺激,避免情绪的过度波动,保持平和的驾驶心态,有利于增强行车安全。小组可以进行放松练习,在驾驶员情绪突然变化时,可以采用“有意识的呼吸”的干预方法,使驾驶员感受自己的呼

吸、身体以及心灵，从而达到放松身心和保持平静的效果。还可以开展积极联想练习，在驾驶员情绪异常时，通过联想法来转移注意力，鼓励驾驶员联想美好的事。宽恕也是一种可以稳定情绪、减少外界干扰的干预方法，宽恕自己或他人是缓解痛苦有效方式，可以抚平狂喜、暴怒、绝望等极端情绪[10-12]。

在培训驾驶员的应急能力和处理马路冲突能力方面，小组可以开展的活动如现场情景模拟演示，由社工设定道路情境，组员轮流演示，结束后组员互相交流，最后由社工进行正确演示，帮助组员掌握正确的应急处理方法。小组也可以采用体感虚拟驾驶模拟的方法，来锻炼驾驶员的驾驶技能和应急能力。良好的驾驶技术是保证行车安全的基础，驾驶员自身应努力提高职业素养，熟练驾驶技能和规范，同时交通部门应完善驾驶员的上岗培训，如引入社工、心理咨询师、应急专家对驾驶员进行交通突发事件应急知识和能力的培训，并将其划入考取驾照的考试科目。

在以上驾驶员培训小组中，小组工作功能主要体现在以下三方面：一是影响成员价值观、态度以及行为发生转变，使驾驶员认识到道路交通安全意识的重要性，改变其错误的驾驶心理和应急做法，恢复并提高驾驶员预防事故和应急处理突发事件的能力，促进个人成长。二是矫治性、教育性工作，促使成员遵从道路交通法律法规和行为规范，培养其社会责任心。三是小组成员利用集体的力量共同解决问题，互助友爱，共同参与、共同进步。

### 3. 交通事故心理干预

道路交通事故作为一种危机事件，具有随机性、突发性的特点，会给事故双方和其他受影响者带来难以承受的心理伤害和情绪反应，其给人们带来的心理恐慌情绪和应急时产生的心理危机已经影响到了人们的正常生活，因此对事故双方进行事故干预具有必要性。道路交通事故的干预对象一般包括事故双方和其他受影响人群，如双方亲属和救援工作者。由于所干预的对象对交通事故的接触角度不同，所以其产生的心理生理问题也不同。心理干预的目的就是帮助以上对象治愈事故对其产生的心理伤害，使其面对强大的心理压力和危机事件时，能够调整应激状态，克服心理障碍。同时帮助案主整合其生活环境中的社会资源，使其获得社会支持。目前交通事故心理干预存在的问题是如何对事故的双方进行干预，而非一方。社工在进行干预时，要针对对象不同的行为表现和心理问题采取相应的干预方法。在对双方案主进行心理干预的过程中，社会工作者要坚持以人为本的基本原则，坚持接纳、尊重、个别化、案主自决、不批判以及保密的工作原则。从社会工作的视角来看，可以采用危机干预理论和叙事治疗法进行介入。

#### 3.1. 危机干预

先来介绍一起案例，2015年5月3日，成都某立交桥发生了一起打人事件，被打女司机因变道妨碍了后方车辆，导致后车司机出现愤怒情绪，从而将女司机拖出车外，当街施以暴力，造成女司机受伤严重。在这起事件中，虽然没有发生交通事故，然而这同样是不正确的行车行为。如何对打人男子和被打女司机进行危机干预是防范和解决问题的重点。危机干预，也称危机介入、危机调解，是一种为处于危机中的个体提供帮助和心理支持的技术手段，通过发掘他们自身的潜能使之心理重新建立或恢复到危机前的平衡状态，以预防心理危机的发生。对于事件中的男司机，要采取认知模式对其进行干预，给予其支持，倾听其在事件发生过程中的想法和心理状态，减轻社会舆论对其造成的心理压力，降低其情感波动，并通过对事件的客观分析使其认识到引发其做出打人行为的非理性认知，进而帮助其制定矫治计划，即如何改善其“马路愤怒”的现象。对于事件中的女司机，其危机主要是被打后生理和心理上的危机，针对这一情况，社会工作者首先要做的就是稳定其心理和情绪，给予其正面的情感支持。其次采取倾听技术、提问技术、表达技术等干预手段，即主动倾听并热情关注，为其提供疏泄机会，鼓励女司机将其内心情感表达出来，最重要的是要给予其希望，使其保持乐观积极的态度，走出社会舆论的压力。同时也要鼓励其认识到违章变道和驾驶的错误行为对道路交通安全的危害。

### 3.2. 叙事治疗

叙事治疗的核心就是人的生活经由不同的故事构成，认为问题是个体的外来事物，也就是强调人是人，问题是问题，服务对象是拥有智慧和资源的专家，这种新颖的观念是社工在服务过程中可以与服务对象一起构建新的生活，给服务对象新的希望，而不是削弱服务对象的能量。叙事治疗的主要步骤包括故事叙说、问题外化、解构、重写。下面会结合案例介绍叙事疗法在事故干预中的具体应用。

2011年11月3日，在武汉市发生这样一起交通事故，案主驾驶摩托车载着其两岁的女儿去市场购买物品，在经过某公司的大门拐弯处时与进入该公司的货车相撞，事故造成女儿死亡，案主致残。案主35岁，与妻子在武汉市做生意，两人仅育有一女。车祸发生后，案主双腿有不同程度的受伤，且夫妻两人承受着丧失独女的伤痛，案主身体残疾，又失去孩子，对以后的生活完全失去希望。针对案例中案主的情况，社会工作者可以采用叙事治疗的方式介入。社工首先将问题外化，说明失独问题不仅仅发生在他身上，有很多人都有这样的情况。同时向案主讲述残障人士身残志坚、自力更生的典型事迹，鼓励其找到生活的动力，重新规划生活。接下来社工要寻找故事，进一步了解了案主平时是如何生活的，找到其生活中的兴趣点，并以此为突破口重新建构故事，让案主接受女儿已经去世的现实，并鼓励其可以把对女儿的思念融入新的生活中，进而赋予生活新的意义。在这一案例中，叙事治疗能够以独特的方式帮助案主解决问题，并重构新的、更有意义的故事，使其可以更好地适应生活。

在工作方法上，以上两个案例采取的都是个案工作的方法。个案工作提供的支持，一方面表现在物质帮助上，更重要的是通过整合受助者的社会支持网络系统，缓解受助者在人际关系失调、情感受挫以及行为失控等面临的危机。在以上两个案例中社工对案主提供的帮助主要是后者，提供情感支持，协助案主克服心理和生理危机，以恢复其社会功能。

## 4. 交通安全倡导

随着我国经济建设的不断深入，我国道路交通迅速发展，至2011年我国公路总里程数为410.64万公里，其中高速公路里程84900公里，里程数均位居世界第二位，仅次于美国。同时我国汽车保有量也逐年增大，至2014年底我国汽车保有量新增1707万辆，全国机动车保有量达2.64亿辆，其中汽车1.54亿辆。“道路和车辆作为道路交通系统中器物层面的内容，最容易被社会所重视，其发展最为直观和见效，相比之下，交通系统更深层次的精神层面和器物层面的发展不对称，具体表现为交通参与者的交通理念、交通意识、交通素养等与道路和车辆发展的速度不匹配”。交通安全意识淡薄是造成事故频发、伤亡大的最主要因素，因此在汽车经济发展的同时，必须更加重视交通安全意识的树立。

针对我国日益严峻的道路交通安全形势以及未来发展社会交通所面临的挑战，必须寻求一种从根本上有有效的方式来预防和减少交通事故的发生，努力营造以安全为基础的和谐发展的社会交通环境。道路交通安全倡导就是预防交通事故的治本之策。

### 4.1. 现存问题

近年来政府和相关部门在交通安全倡导方面做了大量的工作，也取得了较为显著的成效。然而随着交通流量道路条件之间的矛盾日益突出，现行的交通安全倡导就暴露出诸多问题，主要有以下几点：在微观层次上，社会中的个体没有真正树立起交通安全意识，没有认识到交通安全知识的重要性。在中观层次上，没有形成浓厚的交通安全倡导氛围，各种社会组织、社团机构、社区对于交通安全倡导基本上只流于形式，目的则是为了应付上层检查。在宏观层次上，交通安全倡导多为以政府为主导的自上而下的开展方式，政府、相关单位部门以及社会大众对交通安全倡导的重视程度不够，整体的社会参与度较低，并未形成全民全社会共同参与的局，群众的参与意识严重缺乏。另外，各级政府和交通部门开展交通安全倡导多流于形式，缺乏法律约束力和执行力，并且开展活动的形式单一性和受众多元性不相匹配，导致成效并不明显，远未达到安全意识深入人心的效果。

#### 4.2. 生态系统视角下的创新性办法

要提升交通安全教育倡导的效果,必须创新方法,结合生态系统观,可以针对不同系统层次开展不同的宣传手段。首先是微观系统,即社会中的每个个体本身。个体自身要树立正确的观念,认清道路交通安全意识和知识的重要性,主动关注和学习相关知识,并感染带动身边的其他个体。其次是中观系统,即个体的家庭、朋友圈、社区以及与个体相关的各种群体组织。中观系统的倡导可以采取社区工作的方法。社区工作是以整个社区及社区中的居民为服务对象,以居民参与为基本手段和重要目标的一种社会工作方法,其最终目标就是通过社区居民及团体的参与、合作和互助,提高社区福利水平,促进社区进步。具体的做法是要整合社区资源,最大程度上动员居民的公共参与度,开展专项主题活动(如“交通安全知识进我家”活动);在社区网站开展网络宣传,扩大宣传范围;播放影音资料,举办专题讲座;开展交通安全知识有奖竞答活动,增添活动趣味性,以提高居民的参与积极性。最后是宏观系统,即社会大环境。这一层次的倡导活动主要以政府为主导力量,倡导措施如下:一,要完善法律法规,提升全民全社会参与的法律约束力,相关单位部门也要加大执行力度。二,各级政府和相关单位部门要紧密配合,动员一切可用力量,扩大交通安全宣传的范围和影响。三,要建立健全社会化的宣传机制,要广泛利用社会资源,发挥社区、社会团体、驾驶员培训机构、保险公司等组织的积极带动作用,整合社会媒体资源,拓宽宣传渠道,真正建立起社会化的宣传网络。四,政府和相关部门要丰富宣传教育的内容和形式,针对不同受众群体实施差别化的教育,从而争取效果的最优化。

提高交通安全意识是减少事故发生的治本之策,交通安全倡导作为提升交通参与者理性认知的重要手段,其作用不容忽视,因此要努力构建交通安全倡导的社会化模式,提升全民全社会的交通安全意识,营造安全和谐的社会交通环境。

#### 5. 结论

我国目前交通形势日益严峻,道路交通事故的伤亡严重影响着社会的稳定和经济的发展,如何建设安全有序的交通环境是亟待解决的社会性问题。通过上述论述,我们可以发现开展交通社会工作具有重要的理论意义和实践意义。以社会工作的理论和方法对交通事故预防、交通事故干预以及交通安全倡导三个领域进行干预,有利于改善交通现状,创造人、车、路和谐发展的社会交通环境。

#### 参考文献

- [1] [英]马尔科姆·派恩 著,隋玉杰、冯亚丽等译.现代社会工作理论[M].北京:中国人民大学出版社,2004:103-120.
- [2] 何雪松.社会工作理论[M].上海:上海人民出版社,2007:121-131.
- [3] 柏松平,张亮,孙云.道路交通事故心理援助[M].北京:人民交通出版社,2013.
- [4] 孙云,高天培,林华.道路交通事故的心理援助策略研究[J].职业时空,2013,11:122-124.
- [5] 戎靖.交通安全意识与安全行为之间的关系研究[D].北京:北京交通大学,2008.
- [6] 黄承香.对车祸受伤者及其家属心理干预的个案报告[D].武汉:华中师范大学,2013.
- [7] 杨立忠.行车莫存侥幸心理——驾驶人心理与道路交通事故预防[J].科技视界,2014,02:350.
- [8] 黄耀明.社会工作叙事治疗模式介入失独家庭重建的哲学渊源、方法和个案实践[J].社会工作与管理,2015,15(2):16-21.
- [9] 乔维高,谢京丹.交通事故心理倾向及对策的研究[J].北京汽车,2009,03:1-3.
- [10] 段里仁,毛力增.我国道路交通安全意识建设迫在眉睫[J].综合运输,2012,08:65-69.
- [11] 罗长江,江波.交通安全宣传创新点研究[J].净月学刊,2013,02:59-62.
- [12] Hennessy DA, Wiesenthal DL .The relationship between driver aggression , violence and vengeance. Violence & Victims ,2002;17(6):356.