

# 基于 EAP 计划结合心理辅导提高医学生的“医患关系”沟通能力探讨

张拥霞<sup>1</sup>, 时志民<sup>2</sup>, 姚春霞<sup>3</sup>

(1. 河北工程大学 技术转移中心; 2. 河北工程大学 人事处; 3. 河北工程大学 医学院)

**[摘要]**目的培养医学生的沟通能力为核心, 探讨医学生“医患关系”沟通能力的培养新方式。方法通过对即将进入医院实习或工作的医学生开展员工帮助计划(EAP)和心理辅导相结合的方法进行回顾性调查, 观察两种方法是否能提高医学生的沟通能力来缓解“医患关系”的紧张度。结果经过研究发现 EAP 和心理辅导能够提高医学生的职业素养和胜任力, 对提升沟通能力有帮助, 达到缓解“医患关系”的目的。结论 EAP 和心理辅导可以作为日常工作安排, 对培养医学生的沟通能力, 具有重要的意义, 值得在医院推广。

**[关键字]** EAP; 心理辅导; 医患关系

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2016.04.038

**[中图分类号]** G64

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1673-9477(2016)04-117-005

## 一、国内“医患关系”紧张的原因

目前“医患关系”紧张状况是近年来引起社会关注的焦点。医患关系的趋势是越来越严重, 医疗纠纷持续增加, 暴力攻击医务人员事件成多发趋势。造成目前这种状况的原因归纳为以下几个方面:

### (一) 政府社会原因

首先对医疗机构资金投入不足, 我国医疗机构社会化, 虽然我国政府每年对医疗机构的资金投入都在不断增加, 但是投入资金量远远低于经济增长速度, 而个人对医疗支出呈攀升趋势, 高于自己收入的增长速度。

其次政府监管不到位, 医疗改革政府监管不到位, 政府希望医疗机构能够给老百姓提供物美价廉的药品、医疗器械和医疗服务, 但是医疗服务市场化改革加剧, 医疗服务部门和医疗工作人员追求经济效益, 医疗部门由“公立”变为“功利”, 在整个改革过程中, 政府监管缺失, 导致医疗改革变成患者不满意、医院不满意的尴尬局面。

作为人民政府缺乏深入基层调研工作, 调研缺失导致钱用到哪里去了, 无从查证, 往往被一级一级部门挪作他用, 如用在扩张医院规模、增加新设备上, 变成了盈利性资金, 而不是服务性资金, 导致医护人员的待遇没有提高, 患者也没有得到良好的服务, 这些原因导致医患关系紧张应由政府部门进行调研, 根据医院的特点进行补贴。

### (二) 医疗服务机构原因

在当今社会风气转变, 诚信度下降, 作为医疗机构部门“诚信缺失”事件层出不穷, 医药回扣、

明目张胆的乱收费、索要购物卡等事件曝光, 进一步加重患者的经济负担。

对于医疗机构部门还存在“医德医风”和“服务质量”问题, 近年来管理部门一直在抓医疗机构的“医德医风”建设, 也得到了患者的充分肯定, 需要在医疗技术领先的基础上加强“医德医风”建设。另外在“服务质量”方面, 由于医疗技术水平差, 导致常出现误诊、漏诊和医疗纠纷等, 医疗机构也要抓临床业务学习, 防范医疗事故发生, 加强医学人文教育, 并要求医务工作者在服务过程中, 使患者在温馨和谐的环境中得到精心周到的治疗, 满足患者的治疗疾病要求的同时, 满足他们作为治疗对象人的心理需求, 最终解决“医德医风”和“服务质量”问题。

### (三) 患者自身方面原因

医患双方是对立的关系, 又是平等统一的关系, 表面上医疗部门处于强势一方, 出现医患关系紧张时, 往往首先会把责任归为院方, 但也有患者一方的原因, 由患方引发的原因主要原因是患方过度“维权”, 过度上访。当前“医闹”维权频繁出现, 国家出台法规打击“医闹”, 但“不闹没人管, 闹就有人管”和“上访无政策”这些错误想法在老百姓思想中根深蒂固, 向法制社会和法制医疗提出挑战, 大家均需要做出理性调整, 让患方明白根据疾病发展状况做出的相应医疗选择, 不能过分强调“结果”, 医患双方需要相互理解、相互信任, 如果不择手段捍卫自己的权利只会导致医疗秩序混乱, 医患关系矛盾加剧。

**[投稿日期]** 2016-11-26

**[基金项目]** 2016年度河北省社会科学基金(编号: HB16SH011)

**[作者简介]** 张拥霞(1967-), 女, 河北邯郸人, 会计师, 研究方向: 社会学。

## 二、基于 EAP 视角有效提高医学生综合能力

### (一) EAP 在医院运用情况

员工帮助计划 (Employee Assistant Program) 简称 EAP, 最早出现于欧美国家的一种新型福利项目。多由企业采用, 在给予员工福利的同时, 又要以人为本, 尊重员工、重视员工的管理理念, 目前 EAP 管理理念应用到各个行业, 在医院管理方面也充分得到运用的。

目前在河北工程大学附属医院开展 EAP 取得了一定的效果, 但是把 EAP 运用到实习的医学生这一群体, 在国内较为少见, 该研究发现 EAP 能够提高医学生的职业素养和胜任力, 也是解决医患关系必要途径。医院 EAP 管理模式兼顾管理学、心理学、社会学、健康学、法学等方面, 运用多学科、多方法对医学生存在的问题进行咨询和指导, 结合河北工程大学附属医院本身特点制定一系列的长期有效激励办法, 为缓解医学生的压力, 从而更好地服务群

众, 提高综合能力, 达到缓解“医患关系”的目的。

### (二) EAP 具体操作流程情况

委托专业 EAP 机构, 并由河北工程大学附属医院内部联系人进行协助工作, 采用观察法和访谈法相结合的方式、问卷调查方式进行 EAP 培训。

#### 1. 观察法和访谈法 (座谈会) 相结合的方式

首先在设计访谈前, 列好提纲, 明确这次访谈的目的和所要获得的信息, 同时注意进行观察所被帮扶的医学生各种细节。其次恰当的提问, 营造好的谈话环境能够获得访谈所需的资料, 在谈话提问时要简单、清楚、准确。为收集好第一手资料, 明白访谈法收集资料的主要形式是“倾听”, 作为帮扶者要“有感情的听”和“理解的听”。在“倾听”时需要遵循两个原则: 不要轻易打断对方和一直沉默, 适当的回应, 用语言或者用点头、微笑给予回应, 这需要在谈话时观察对方。最后做好访谈笔记, 条件允许的话可以录音或录像, 进行归纳和总结 (见表 1)。

表 1 2012 年-2015 年期间开展访谈记录

人员	年度			
	2012 年度	2013 年度	2014 年度	2015 年度
门诊实习医学生	8	10	10	9
住院实习医学生	8	10	10	10
护理专业医学生	10	15	15	10
医技专业医学生	6	9	14	6
其它	3	6	6	7
合计	35	50	55	42

#### 2. 问卷调查方式

在河北工程大学附属医院内采用随机抽样方法, 从各门诊中抽取 3 家, 住院科室抽取 2 家, 对抽取的科室临床专业医学生和护理专业医学生进行自填式问卷调查。临床专业共 40 人次, 护理专业共

60 人次。共 100 份问卷, 回收问卷 100 份, 回收率 100%, 其中有效问卷 97 份, 有效率 97%。从工作负荷、职业厌倦、职业危害、人身防护意识、保健投资、身心健康和工作能力方面进行统计 (见表 2)。

表 2 河北工程大学附属医院问卷调查表

类别	人员	人员				百分比	合计
		门诊大夫	住院大夫	护士			
工作负荷	能承受	20	18	59	97%	97	
	不能承受	0	2	1	3%	3	
职业厌倦	厌倦	4	6	10	20%	20	
	不厌倦	16	14	50	80%	80	
职业危害	认同	19	18	48	85%	85	
	不认同	1	2	12	15%	15	
人身防护意识	有	5	8	3	16%	16	
	无	15	12	57	84%	84	
保健投资	有	17	14	45	76%	76	
	无	3	6	15	24%	24	
身心健康	好	4	3	24	31%	31	

	可	6	4	10	20%	20
	差	10	13	26	49%	49
	好	12	16	51	79%	79
工作能力	一般	8	4	9	21%	21
	差	0	0	0	0	0

### 三、EAP 在河北工程大学附属医院情况探讨

河北工程大学附属医院开展 EAP 模式, 是对医学生减轻他们的工作压力、提高工作效率, 最终目的让医学生在良好的工作环境中服务患者, 从而缓解医患矛盾。EAP 培训使医学生时刻保持医疗卫生事业而献身的志向和救死扶伤的人道主义精神, 这种坚定的意志体现在精力与毅力方面, 让医学生能够精神饱满的学习治疗、手术、护理, 表现出遇到困难而不畏缩, 需要多交心, 这些都是提高“医患关系”沟通能力的基础。

在 EAP 过程中, 问卷调查也是一项重要工作, 本研究通过对 100 名医学生进行问卷调查, 发现在工作负荷、职业厌倦、职业危害、工作能力上医学生均处于良好以上的状态, 能够胜任实习工作, 同时在工作中能够保持工作热情, 因为在抢救危重病人、争分夺秒、连续操作、不懈地、精神奋发地完成实习任务, 是精力与毅力有机结合的表现, 如果没有热情, 像医护工作这种超工作量是无法胜任的。另经过问卷调查, 河北工程大学附属医院医学生能够满足工作要求, 但是在人身防护意识和身心健康方面有待提高, 尤其是当前医患关系如此紧张的局面, 更学习保护好自己, 如 2016 年 5 月 7 日广州市人民医院口腔科主任被一名病人砍伤身亡事件, 反映出当今社会医患关系的病态情况, 需要每一位临床医务工作者包括实习的医学生在工作时保持一定的警惕性, 需要在今后 EAP 过程中提高这方面的教育。

### 四、心理辅导培养医学生的心理素质

作为一名医务工作者心理素质是其基本要求: 首先表现在处理问题冷静果断; 其次是善于控制自己的情感; 还要有耐心和容忍度, 并且医学生需要有良好的心理素质。

(一) 在处理医疗事件时培养医学生的冷静、果断, 明白优柔寡断会耽误病情, 失去转变时机。果断性是深谋远虑和当机立断的结合, 是建立在丰富的临床经验和确切把握疾病过程诸因素的基础之上的, 是和敏捷的思维力相联系的。

(二) 培养医学生的沉着、自治, 善于控制自己的情感的性格, 抑制无益的激动和冲动, 危急情

况下镇定而不慌乱, 紧张而有条不紊, 都是应具备的心理素质, 要了解手术对病人是一种严重的心理应急, 手术前后病人普遍存在心理紧张、焦虑、抑郁、恐惧等应激反应。其心理因素主要由于对手术的恐惧、担心、患者在术前普遍存在着怕手术、怕麻醉意外、怕头痛、怕出血、怕残疾、怕死亡。这些不良心态大多是因为对手术情况不了解。

(三) 需要学会耐心和容忍意志方面的心理素质是以救死扶伤的人道主义精神, 对病人的深厚情感和对疾病过程中的病人的病理、生理和心理活动的认识为基础而形成的。

耐心表现在善于等待疾病过程中转折时机的成熟。有时病情的发展掩盖导致疾病的关键性因素, 或造成非本质现象而贻误病情。例如, 普通外科的“炎性肠梗阻”, 如果不能耐心的等待时机盲目手术, 将造成肠痿、短肠综合征等严重并发症。

容忍力特别表现在对待一些由于病魔缠身而影响心理正常活动的病人方面。作为受到疾病甚至生命威胁的病人, 由于焦虑, 对合理的治疗和护理表示不满, “横挑鼻子竖挑眼”, 轻则牢骚怪话, 重则叫骂吵闹。对待这种心理变态反应, 医务人员要雍容大度, 容忍克制。应认识到这种情况, 虽不象精神病人发作起来那样严重, 但都属于心理变态反应, 并非针对某人某事。为此, 我院血管外科对入院患者进行心理素质评定, 根据不同病人的心理特征、文化程度等进行心理护理和针对性的健康宣教, 起到了良好的效果, 不但促进了患者的康复, 而且减少了医患纠纷。

耐心和容忍力在接待病人家属方面更为重要。医务人员都要耐心地解释介绍所需的知识, 纠正错误的想法, 可戒除烦恼的来源, 从而取得家属的合作。家属的精神状态与配合是否得力可以直接影响患者的康复。

总之, 良好的心理素质有利于建立友好而密切的医患关系, 有利于创建和谐的医疗和就医环境, 减少或消除医患“纠纷”。使医院成为创建和谐社会的窗口。让患者在医院得到的亲情与挚爱传向社区, 传向社会。

### 五、心理辅导结合 EAP 干预前后数据比较

通过对医学生进行上述心理辅导 EAP 计划, 提

高河北工程大学附属医院医学生的心理素质,科学、合理运用心理辅导 EAP,实施情况及效果通过上述 100 人进行问卷调查(见表 3)。心理辅导 EAP 干预对

缓解医患矛盾具有直接作用,通过数据统计发现在有医学生引发的医患矛盾事件呈明显下降趋势(见表 4)。

表 3 2012 年-2015 年心理辅导 EAP 干预完成情况表

程度	年度		2012		2013		2014		2015	
				%		%		%		%
接受率			35	35.00	39	39.00	53	53.00	91	91.00
使用率			15	15.00	38	38.00	64	23.68	82	15.79
满意度			5	5.00	30	30.00	56	18.18	80	9.09
掌握程度			20	20.00	62	62.00	80	80.00	95	95.00

表 4 2012 年-2015 年恶性事件统计表

事假类别	年度		2012		2013		2014		2015		合计
				%		%		%		%	
潜在不良事件			25	33.33	25	33.33	15	20.00	10	13.33	75
无伤害事件			11	28.95	12	31.58	9	23.68	6	15.79	38
轻度伤害			5	45.45	3	27.27	2	18.18	1	9.09	11
中度伤害			1	50.00	1	50.00	0	0	0	0	2

数据分析得出从 2012 年起开展心理辅导 EAP,各种由医患关系造成的恶性事件呈逐年下降的趋势,说明心理辅导 EAP 干预在医学生处理医患矛盾时起到了明显作用。研究心理辅导 EAP 干预在诸多企业中基本能够发挥预想作用,员工的接受率、使用率和满意度基本较好,并且参与其中。同时员工已经掌握心理辅导 EAP 干预的基本作用、使用方法及结合自己遇到问题寻找到合适的方法和帮助,本研究结果与之一致。从 2012 年开始进行心理辅导 EAP 培训,开始也是遇到各种阻力,最主要原因是成本过高,抵触心理或采取观望的态度,随着时间的推移,医学生意识到在学习过程中不能只学高超的医疗技术,还应该科学的理论指导其如何面对患者,同时媒体在报道恶性事件时更加理性的报道事件,舆论压力也在进一步降低,这是社会的进步,同时医学生也会主动接触 EAP,并且接受其帮助,使在以后的工作中进行 EAP 更加顺畅,取得的效果也在逐年提高,到 2015 年进行的心理辅导 EAP 干预取得预期效果。

## 六、研究成果创新点及推广意义

本研究采取 EAP 计划灵活多变,目的是为让医护人员更好理解接受 EAP 这种援助计划,通过多种形式了解培训的效果。其中心理辅导 EAP 干预是重

点,也是现代人力资源管理的重要内容,从 2016 年起要 EAP 常态化,完善了 EAP 模式,这是量的积累,最终质变,达到解决医患关系紧张的目的。

### 参考文献:

- [1]王明旭. 医患关系学. [M]. 北京:科学出版社, 2008. 5.
- [2]丘祥兴,王明旭. 医学伦理学[M]. 北京:人民卫生出版社, 2006.
- [3]王才亮:医疗事故与医患纠纷处理实务[M]. 北京:法律出版社, 2002.
- [4]张两超. 员工帮助计划—中国 EAP 的地论与实践. 北京:中国社会科学出版社, 2006.
- [5]张建华,范秋霞. 护理管理工作中引入员工援助计划的可行性研究[J]护理研究, 2008, 22(4):921-922.
- [6]樊琪. 职业心理咨询[M]. 上海:上海教育出版社. 2013:166-171.
- [7]吴玲玲. DK 公司员工援助计划(EAP)研究[D]. 中国海洋大学硕士学位论文. 2012.
- [8]王雁飞. 国外员工援助计划相关研究述评[J]. 心理科学进展, 2005, 13(2):219-226.
- [9]张萍. 以病人为中心构建和谐医患关系[J]. 中国医院管理, 2007.
- [10]何捷. EAP(员工帮助计划)在我国内地的应用问题研究[J]. 消费导刊, 2009, (9).

[责任编辑 王云江]

## Improving the communication ability of doctor-patient relationship based on EAP program and psychological counseling

ZHANG Yong-xia<sup>1</sup>, SHI Zhi-min<sup>2</sup>, YAO Chun-xia<sup>3</sup>

(1. Technology Transfer Center, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China; 2. Personnel Division, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China; 3. Medical College, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China;)

**Abstract:** The paper aims to train medical students' communication ability and to explore new ways to cultivate the communication ability of medical students' doctor-patient relationship. Employee Assistance Program (EAP) and psychological counseling are combined to investigate whether the two methods can improve the communication ability of medical students, who are about to enter the hospital for internship or work, to alleviate the tense relationship between doctors and patients. The study finds that EAP and psychological counseling can improve the professional quality and competence of medical students, help improve the communication ability, and achieve the purpose of easing the doctor-patient relationship. It concludes that EAP and psychological counseling can be used as a routine work arrangement for training medical students' communication ability, which has important significance and is worth popularizing in hospital.

**Key words:** EAP; psychological counseling; doctor-patient relationship

(上接第 90 页)

### 参考文献:

- [1] 索涛, 后悔的认知机制和神经基础, 心理科学进展[J], 2009, 17(2): 334-340.
- [2] 赖志刚, 后悔倾向, 后悔反应与风险偏好的关系研究, 金融管理[J], 2007, 3: 3-7.
- [3] 范宜波, 决策后悔的影响因素研究, 华南师范大学学报[J], 2008, 4: 130-135.
- [4] 饶俪琳, 行为决策中的后悔, 心理科学[J], 2008, 31(5): 1185-1188.
- [5] 张结海, 后悔的“状态改变-状态继续”效应: 一个概念框架[J], 心理学报, 2003, 35(5): 701-710.
- [6] Kahneman, Tversky. The Psychology of Preferences. Scientific American[J], 1982, 246: 136-142.
- [7] 庄锦英, 情绪与决策的关系, 心理科学进展[J], 2003, 11(4): 423-431.
- [8] 陈巍等. 后悔的心理学研究进展[J]. 中国临床心理学杂志, 2007, 15(14): 414-418.
- [9] 刘永芳, 女性择偶决策的线索偏好及信息加工方式[J], 心理学报, 2010, 43(1): 21-29.
- [10] 蒋军, 陈雪飞, 陈安涛. 情绪诱发方法及其新进展[J]. 西南师范大学学报(自然科学版), 2011, 01: 209-214.
- [11] 李建平, 张平代, 景华等. 五种基本情绪心脏自主神经传出活动模式[J]. 中国行为医学科学, 2006, 15(1): 57-58.
- [12] 黄丽, 杨延忠, 正性负性情绪量表的中国人适用性研究, 中国卫生心理杂志[J], 2003, 17: 54-56.

[责任编辑 王云江]

## The information processing style of female college students' partner decision-making under regret emotion

ZHOU Hai-bo, LIU Yu-hong

(School of Education, Hunan University of Science & Technology, Xiangtan 411201, China)

**Abstract:** Through information board after induced mood for 42 unmarried female college students between the ages of 20-26, this study discusses the female college students' partner decision-making under regret emotion. The results show that: (1) means of videos and free imagination can induce subjects' regret emotions; (2) emotion types, time constraints and the candidate numbers can affect the female student's decision information processing methods; (3) emotion types, regret mood and neutral mood, have no significant effect on the female student's decision information processing methods.

**Key words:** regret; decision-making; information board