

# 浅谈临床一线医生心理压力现状及措施

作者：李知 工作单位：上海交通大学医学院附属瑞金医院

摘要：针对临床一线医师心思压力巨大、业务焦虑和职业倦怠问题杰出的现状，心思干预、缓解压力的首要对策是：展开心思治疗，解决心思问题；建立心思支撑体系，减轻心思负担；加强交流理解，缓解舆论压力；坚持人文关怀，营造全心育人环境。

关键词 临床一线；医生；心理压力；现状；对策

随着医学模式的不断转变，医疗服务行业面临前所未有的挑战，疾病越发复杂，患者就医的心理期望不断增强，临床一线医生承受巨大压力，心理健康问题也与日俱增。正视临床一线医生的心理压力问题，分析其原因及影响因素，有效干预临床一线医生的心理危机已成为目前亟待解决的重要问题。为准确掌握当前临床一线医生在工作中面临的压力，笔者结合自身专业，采用心理测试、个别访谈、问卷调查等方式，对临床一线医生进行了为期三个月的调查，通过综合分析和研究，对临床一线医生的心理健康状况有了深入了解。

## 一、临床一线医生工作中的心理压力现状

### 1、工作的特殊性所带来的心理压力很大

(1) 超负荷劳动强度使得临床一线医生长期身心疲劳，心理负担过重。随着医学模式的转变，医护工作由单一的看病治疗转为为病人提供生理、心理、社会的全面服务，这就需要医护人员为此付出更多的劳动和精力。调查显示，80%以上的临床一线医生在工作中存在疲劳感和倦怠感，存在较大的职业压力。

(2) 医疗行业的高风险性使得临床一线医生长期处于神经高度紧张状态，心理压力较大。医院治疗量大，看病过程中，稍有疏忽就会导致医疗事故的发生，同时，临床一线医生每天接触各种病源以及病菌，其自身感染的机率也大大增加，调查显示，有85%的临床一线医生对自己工作存在“又喜欢又害怕”的心理，在工作中存在焦虑感和紧张感。

(3) 环境的特殊性所带来的压力。医疗工作是一项具有较大挑战性的职业，即要面对各种病人痛苦折磨和死亡的残酷现实，又要面对各种各样病人和病人家

属交往的考验，极易导致心理负荷的加重和身体疲劳。

(4) 业务能力要求日益增加带来的焦虑。一个医生从见习医师到住院医师再到主治医师以及之后的不断晋升职称，除了要有精湛的专业技术外，还需要经历许多的业务考试、相关部门的检查考核以及自身科研成果，这种心理压力使他们产生自卑、焦虑、抑郁等消极情绪。

## 2、社会舆论压力大，医患关系紧张

由于部分群众缺乏与医生间的沟通理解，对医生产生误解，进而产生对医生谩骂甚至殴打等暴力行为，医生常常沦为患者暴力的受害者和医疗纠纷的被告，严重影响了医生的正常执业环境，调查显示，90%以上的临床一线医生担心在行医过程中与患者及其家属发生纠纷，有50%的医生担忧自身权利受到危害。

## 3、在高强度、超负荷、高风险的工作环境下，易产生职业倦怠压力

临床一线医生工作长期处在同一领域，对于相同的信息每天都要大量的接收，重复的工作环境，重复的工作程序，难免会产生错觉以及心理上疲劳，同时追求政治进步、保障家庭婚姻、子女上学就业等多方面问题难以平衡，部分医生表现出顾此失彼、力不从心，产生危机感和不安全感，导致职业倦怠的发生，在工作中容易产生失望、郁闷等不良情绪。

## 二、提升临床一线医生心理健康水平的有效对策

### 1、开展心理治疗，解决心理问题

(1) 采用“望”、“闻”、“问”、“切”及时发现心理问题。“望”就是察言观色，人的心理是通过行为表现出来的，如一个人最近突然变得沉默寡言或脾气暴躁了，多数表明此人近期存在一定心理问题，需及时心理疏导；“闻”就是通过他人评价来进行判断。听听同事、患者对医生的评价，听听外界有没有该医生的负面消息投诉等，进而了解医生变化；“问”就是通过问卷、访谈等方法进行调查，人的心理压力不会空穴来风，总是先有外因再改变内因的，要根据看到和听到的异常表现，有目的性地去了解医生最近的状况；“切”就是切入问题，针对了解到的问题，甄别是属于思想问题还是心理问题，思想问题要通过思想政治工作解决，否则就要启动心理治疗来解决。

(2) 运用“合理情绪疗法”有效干预心理问题。所谓心理治疗，首先以和来访者即检查员建立良好的咨询关系为基础，经过专业的心理咨询师对来访者开

展帮助，解决他们的心理问题，促进他们人格健康发展。合理情绪疗法就是比较常用的心理治疗方法之一。该疗法是美国临床心理学家艾利斯在 20 世纪 50 年代创立的心理治疗理论及方法[1]。它的基本理论是 ABC 理论，认为诱发性事件 A 只是引起情绪及行为反应 C 的间接原因，人们对诱发性事件所持的信念、看法、解释 B 才是引起人的情绪及行为反应 C 的直接原因[2]。对临床一线医生在工作中因压力过大而产生心理问题，采用合理情绪疗法，具体咨询、矫正过程具体如下：

①心理诊断阶段。首先与出现心理问题的临床一线医生沟通交流，关心关注理解他们，同她们建立良好信任的咨询关系，在此基础上，倾听他们的叙述，全面深入系统的收集他们的资料，找出他们当前的心理问题，以及不合理的思维方式及信念。向其指出他们存在不合理的信念，为什么会这样以及不合理信念对他们情绪心理所造成的影响。

②证明阶段。向出现心理问题的临床一线医生讲解合理情绪疗法的基本理论，让其认识到之所以存在情绪困扰，与他们自身存在的不合理信念有关，要想解决问题，就要消除不合理信念。

③辩论阶段。让出现心理问题的临床一线医生同他们自身不合理的信念开展辩论，辩论过程中逐渐认清不合理信念，继而放弃不合理信念，继而认知发生变化。

④重建阶段。与出现心理问题的临床一线医生一起巩固谈话过程中他们所领悟到的认知改变，放弃原来的不合理信念，重建新的行为反应模式，学会用积极的信念去解决问题。

## 2、建立心理支持体系，减轻心理负担

开通 24 小时心理咨询电话、心理咨询交流网，全方位无间隔的进行心理咨询工作；定期开展团体心理辅导，预防、发现和校正医生常见的心理问题；定期举办心理交流会，促使医生掌握一些必要的心理知识，强化他们自身的心理防御系统；定期组织医生进行心理检查，对其心理状态进行有效监控；制作“心理帮助卡”，将医生常遇心理问题种类以及解决方法写入卡中，帮助他们及时度过心理难关；把心理行为训练作为日常业务培训中的一项重要内容，开展放松训练、压力训练、应激训练等团体心理训练，提高临床一线医生心理调节能力；教授家属

一些简单实用的心理减压技巧、减压环境设置等，使其能更好的支持和帮助医生改善家庭环境，减轻心理压力，促使临床一线医生更好的工作。

### 3、加强沟通理解，缓解舆论压力

积极做好医院公关工作，加强与公众、媒体的沟通，争取社会的理解和支持，提高患者的认识和理解，对于部分群众虚假、恶意投诉，第一时间核查、澄清，切实维护医生的合法权利，让医生能安心工作；严格执行各类规章制度，减少医疗差错，杜绝医疗事故，进而减少不安全感带来的压力；增强医生自我防范意识以及对不安全因素的防范能力，加强处突演练，以便出现危机事件时医生能迅速反应、医院能及时响应。

### 4、坚持人文关怀，营造拴心育人环境

加大对临床一线医生人文关怀力度，切实解决其后顾之忧，最大限度调动其工作积极性。一是深入了解临床一线医生思想、情绪以及家庭状况，重点掌握其工作、生活、家庭方面的困难需求；二是从实际出发，竭尽全力解决临床一线医生实际困难，如子女入托、上学、就业，家属医疗保健等方面的问题，消除他们的后顾之忧，让他们能安心工作，缓解因家庭实际困难而产生的心理压力；三是加强沟通交流，畅通情感宣泄渠道，不定期的开展聚会交流，为临床一线医生搭建一个能诉说困难苦恼，缓解精神压力的平台，医生与患者之间、医生与家属之间、家属与家属之间、同事与同事之间、上级与下级之间进行情感交流，有效缓和夫妻、亲子、同事、医患之间关系；四是建立并完善岗位激励机制，在职务晋升、立功授奖、休假补休方面向临床一线医生倾斜，努力提高其福利待遇，做到工作上关心、物质上重奖，营造拴心育人的内部环境，不断激发医生队伍活力和战斗力。

### 参考文献

[1]王铁梅,于秋波.合理情绪疗法及其应用研究[N].佳木斯大学社会科学学报,2007(3).

[2]刘晓明,张明.心理咨询的理论与技术[M].长春:东北师范大学出版社,2003.237-251.