

# 医护人员应对突发性事件的抗逆力及其 EAP 模式

(中共四川省委党校 四川行政学院 5.12 汶川地震灾害应对研究与培训中心,成都 620042)\*

**摘要:** 近年来,医患冲突逐渐加剧,暴力事件频繁,这使得医护人员不仅面临巨大的工作压力,同时在工作场所中的不安全感增加,导致身心健康水平急剧降低,甚至出现“过劳死”现象,给医护人员队伍建设和医院管理带来很大的压力。尤其对于事发医院来讲,医护人员的整体心理健康水平较低,应对方式消极,会进一步导致医疗质量的下降和医患关系的紧张,不利于医疗事业的发展。因此,本文基于抗逆力的相关理论,从积极心理学的视角,对医护人员应对突发性事件的积极因素进行探讨,通过抗逆力评估和分级干预,采取不同的 EAP 模式,提升医护人员的抗逆力和心理健康水平,保持高效的工作效率,促进和谐医患关系的构建。

**关键词:** 医护人员; 突发性事件; EAP

doi: 10.3969/j.issn.2095-5642.2017.05.084

中图分类号: R192 文献标志码: A 文章编号: 2095-5642(2017)05-0084-05

近年来,医患冲突逐渐加剧,暴力事件频繁,这使得医护人员不仅面临巨大的工作压力,同时在工作场所中的不安全感增加,导致身心健康水平急剧降低,甚至出现“过劳死”现象,给医护人员队伍建设和医院管理带来很大的压力。尤其对于事发医院来讲,医护人员的整体心理健康水平较低,应对方式消极,会进一步导致医疗质量的下降和医患关系的紧张,不利于医疗事业的发展。因此,本文基于抗逆力的相关理论,从积极心理学的视角,对医护人员应对突发性事件的积极因素进行探讨,通过抗逆力评估和分级干预,采取不同的 EAP 模式,提升医护人员的抗逆力和心理健康水平,保持高效的工作效率,促进和谐医患关系的构建。

## 一、突发危机事件与医护人员的抗逆力

突发事件指前兆不充分,具有明显危害性,采取常规管理方式难以处理的突发性事件,包括自然灾害事件和突发性公共事件。随着我国经济的高速发展和社会矛盾的激化,医患关系的紧张导致医护人员有可能面临更多的突发性事件如医患纠纷、工作场所暴力事件、突发公共卫生事件等,具有事发突然,影响范围广、不确定性强等特点。而这些突发性事件发生时,作为这些事件的直接经历者或者观察者,医护人员受到危机事件所带来的心理压力巨大,职业倦怠感和不安全感增加,容易导致长期的心理危机。常规的、被动的压力管理策略不能较好地解决医护人员所面临的问题。因此,需要从一种真正能够持续的、动态的、多元的,在社会最基础的个体层面来改善医护人员的心理结构和提升其能力的一种方法,以帮助医护人员在个人单元化解矛盾、提高危机抗击能力,有效进行危机应对和危机管理,并能预防危机性事件带来的熊阿基影响,而这正是积极行为学所倡导的重要倾向。而抗逆力(Resilience)则为这些问题提供了重要的理论视野和借鉴。

抗逆力(resilience)是指个体面对负性事件时所表现出来的、维持相对稳定的心理健康水平和生理功能,且成功应对的胜任特征(Bonanno, 2004)<sup>[1]</sup>。应对非常规突发事件的抗逆力研究中,个体层面和组织层面抗逆力均被视为应对危机的重要因素(Norris, et al., 2008)<sup>[2]</sup>。萧爱玲(Siu, 2006)认为,抗逆力指个人面对生活逆境、创伤、悲剧、威胁及其它生活重大压力的良好适应,也是个人面对生活压力和挫折的“反弹能力”<sup>[3]</sup>。

\* 收稿日期: 2017-02-04

基金项目: “ ” (1201450859)

作者简介: (1980—), , , , : , 、 、 。

这个概念反映了抗逆力在压力情境下的主要功能,即抗逆力(压弹)是应激(stress)与应对(coping)的和谐统一,是良性应激(eustress)的突出表现。它在压力管理中起到激发潜能、振奋情绪,增进健康的作用(Alvord, Grados, 2005)<sup>[4]</sup>。从积极行为学的角度来看,抗逆力高的人即使面对突发性事件或者危机事件后,能够在较短的时间内进行自我恢复,迅速从“低潮”中弹回来,甚至获得更好的心理成长。因此,这对于长期处于高压力和低心理健康水平的医护人员来说,个体抗逆力的提升非常重要。

## 二、医护人员个体抗逆力的主要内容

在本文中,采用便利抽样法选择广州市某高校附属医院的医护人员,包括经历突发性事件的医护人员,如急救科医护人员、ICU科医护人员和门诊医生等。因为这三类工作人员在工作中都可能参与到突发危机事件,对其在日常工作或医疗活动中的行为表现及心理感受进行了解,这对抗逆力的构建具有重要的意义。由于这三类工作人员工作性质和组织架构的不同,在遵循知情同意原则邀请符合条件的工作人员进行结构化关键行为事件访谈,并针对三种工作类型的工作人员分别进行了团体焦点访谈。访谈结束后,及时将访谈内容记录下来,并记录受访者的非语言行为及其所提供的个人基本资料,编码和归纳出医护人员抗逆力结构要素。结果发现,医护人员的抗逆力主要包含以下5个要素。

### 1. 情绪稳定性

通过对受访者访谈记录的编码发现,受访者在压力情境下较少的体验紧张、焦虑等负面情绪,或及时的对这些负面情绪进行自我调节,即突发事件中的情绪稳定性是医护人员抗逆力中一项重要因素。在诊疗过程中,常规性突发性事件如急危重病人救治、重大手术决策等,由于技术、人员以及日常培训的关系,大多数医护人员能够有效应对。但是,在突发事件中,如医患冲突、暴力性事件、重大公共事件时,事件发生突然,事件演变迅速,离应激源越近的医护人员,可能会出现紧张、恐惧、悲观等负性情绪,情绪变化剧烈。而抗逆力高的个体,心理储备更加丰富,负面情绪较少,并且较为平静。

### 2. 坚毅性

坚毅性表示个体在经历重大事件之后能够较好地恢复健康,表现为能够全心全意地投入工作,并能保持一定的控制力。对于医护人员来说,长期工作压力带来的倦怠感和情绪耗竭导致个体对工作的热情降低,并对突发性事件更加敏感,更容易造成心理危机。因此,具有坚毅性的医护人员在面临突发性事件时,能够爆发出更大的力量,有强烈控制的欲望,并倾向于解决问题而不是逃避或者消极应对。

### 3. 自信心

自信心又称自我效能感(self-efficacy),指人对自己是否能够成功地进行某一成就行为的主观判断和信念。自我效能感高的医护人员,愿意设置较高的目标,并对自己的能力有信心。在面临突发性事件时,自信心强的医护人员相信自己能够通过过去的经验和能力去解决当前的问题,独立工作能力和解决疑难问题的能力较高,逐渐成为科室的骨干。而且,他们能够很快地从挫折中恢复过来,并具有较高的工作满意度和幸福感,保持较高的心理健康水平。

### 4. 理性决策

在面临突发性事件时,个体的信息搜索能力和感受能力降低,决策时间紧迫,导致决策人的决策有效性降低。理性决策指在突发性事件发生时,能够客观地评估事件的严重程度,并迅速组织资源形成决策方案,并对应对方案进行理性决策。对于医护人员来说,特别是管理者而言,在面临非常规性突发事件时,理性决策对事件的结果具有不可估量的影响。尤其在冲突性事件和群体性事件时,充分运用经验和资源情况,进行快速决策,并积极采取行动。

### 5. 社会支持

对于医护人员来说,患者具有较高的心理和人际需求,因此对医护人员的人际关系能力要求较高。同时,医护人员在面临重大压力时,良好的社会支持,包括患者和家属的认可和尊敬、同事间和谐人际关系、平衡的家庭关系等,都能够给医护人员带来较高的社会支持感。医护人员在遇到困难或突发事件时,能否获得

外部或他人的支持,或能否拥有较好的人际关系,都会对其应对突发事件时的“自我恢复”产生重要的影响。社会支持是个体在社会网络中所能够感受到来自他人对于自己在物质和精神上的帮助和支持。对于医护人员来说,在面临突发性事件时,能够较好地运用社会支持网络,通过与领导或者同事们的人际交流获得支持感,减少对事件危害性的感知,转移不良情绪,降低危机性事件给个体带来的负面影响。

### 三、医护人员个体抗逆力的影响因素

对于医护人员来说,长期面临工作压力大的情况,而突发性事件则可能进一步降低身心健康水平的诱发因素。因此,要关注其个体抗逆力的影响因素,树立积极乐观的正面思想,有效提高心理健康水平。从已有因素来看,影响医护人员抗逆力的因素包含以下几个方面。

#### 1. 个人因素

Bonanno 等人(2007)对“911 恐怖袭击事件”后的纽约居民进行了随机电话调查发现,性别、年龄、收入、教育水平、工作年限等人口学因素对个体抗逆力有显著影响<sup>[5]</sup>。研究者认为,这些人口学因素部分反映出个体更有可能获得心理和经济的资源,而拥有这些资源会使人们具有更高的抗逆力水平(Bonanno et al, 2007; Norris et al, 2002)<sup>[6]</sup>。对于医护人员来说,男性医护人员、工作年限较长、教育水平较高的医护人员,在面对突发性事件时,更能够冷静应对、快速决策。

#### 2. 生理心理状况

个体的生理和心理状况也是个体抗逆力的影响因素之一。Bonanno 等(2007)研究表明,慢性疾病的发生频率会影响个体抗逆力水平。Daphne Simeon 等(2007)从儿童时期的各种因素,如儿童期创伤、依恋类型、性格特征、生理指标、认知行为等方面,考察了影响抗逆力的因素,结果表明:个体抗逆力与儿童时期人际创伤和伤害回避存在显著负相关;与尿皮质醇、安全依恋、奖赏依赖性、优异的学业成绩有显著的正相关<sup>[7]</sup>。因此,从本次访谈的结果来看,身体状况较好、处于积极心理状态的医护人员能以更好的策略去面对和减少突发事件带来的压力,并能够较好地解决突发事件问题。

#### 3. 情境因素

外部情境特征也会对个体抗逆力有所影响,这些情境特征包括:压力事件的发生频次、持续时间和严重程度等。Hawky 等人(2005)发现,压力暴露频次对抗逆力有显著的影响<sup>[8]</sup>。Bleich 等人(2006)的研究表明,较高的个体抗逆力状况部分取决于较低水平和较少的慢性压力情境暴露,这可能是由于较低水平和较少次数慢性压力情境暴露不会导致持续性资源丧失,有助于保护个体抗逆力状况<sup>[9]</sup>。医护人员由于长期处于工作任务繁重、工作时间不灵活等工作压力之下,在面临突发性危机时,更容易受到社会环境影响,抗逆力水平出现显著的变化。

### 四、医护人员的心理健康干预措施

基于上述分析,在参加医疗救治的过程中,如果医护人员没有较强的心理应对能力,又不能及时得到积极有效的社会支持和干预,很可能出现强烈的情绪反应或引发心理障碍,并可能直接或间接地影响医疗救治工作。这种自我心理保护和心理应对能力与个体因素密切相关在各类应急管理体系中。在危机事件不可避免发生的情况下,能及时应对和得到救援,把损失控制到最小程度。因此,需要在对医护人员的抗逆力进行评估的基础上,进行突发事件三级心理预防。

#### 1. 医护人员的抗逆力评估

从抗逆力的形成机制和特点来看,可以通过一定的方式提升抗逆力。因此,在进行 EAP 的培训和干预之前,可以通过专业的心理调查问卷或者面谈等方式,对所在医院的医护人员抗逆力现状和心理健康水平进行心理评估。同时,根据评估的结果将人员进行分级,对抗逆力和心理健康水平较低的人员进行培训和干预。

## 2. 医护人员的心理健康三级预防和干预策略

彭英姿,任霞(2014)的调研结果发现,在经历突发事件后,医护人员的短期心理卫生情况较差,容易出现焦虑、抑郁、绝望等负面情绪,应对方式较为消极<sup>[10]</sup>。根据 Quick(2004)提出的心理预防和干预工作的等级,一般的组织干预包括初级预防、次级预防和高级预防三个等级层次。针对不同水平的突发心理问题,初级预防是以常规的心理健康知识讲解,提升医护人员应对突发事件的简单策略,指导医护人员通过自我调适,减少压力源的影响作用,提升个体抗逆力,形成有效应对能力。次级预防是针对医护人员群体中,有类似常见心理问题的人员进行团体辅导和干预,通过人际互动交流,培养阳光心态,提高个体抗逆力水平。高级干预主要是针对具有严重心理问题的医护人员进行心理危机干预。一般来说,危机事件中的干预措施包含了两个方面,即药物治疗和心理社会治疗。药物治疗针对较严重的心理问题,能短期内显著缓解临床症状,但有一定的副作用,并且对于长期的社会与认知功能方面的疗效并不显著;心理社会治疗主要针对医护人员的社会和认知功能,包括情绪障碍、人际沟通障碍、认知能力、自信心等方面的重构<sup>[12]</sup>。

## 五、基于 EAP 的医护人员抗逆力培训开发模式

员工援助计划(Employee assistant program)作为组织管理的重要工具,对于医院这种类型的服务型组织来说,具有重要的参考意义。医护人员长期面临工作压力,形成职业倦怠、工作不安全感增加、导致效率低下,或工作满意度降低,严重到心理健水平降低,甚至导致离职和“过劳死”等非常严重的情况。而且,基于医院危机管理的常态化,应该对医护人员进行长期心理援助,建立医护人员心理援助体系,这对于提高医院危机管理水平和医护人员的心理素质,提高医院管理效率和公共卫生事业的发展,具有重要的意义。

员工援助计划是组织为员工提供的一项系统而长期的援助计划,是提高员工工作效率、解决员工心理和行为问题的有效手段,也是提升医护人员抗逆力的重要方面。这需要医院在管理进行中,以人为本,开展 EAP 模式,提高医护人员的抗逆力,降低工作压力,提高心理健康水平。从 EAP 的三种操作模式来看,可以采用内部和外部结合的方式进行医护人员的抗逆力开发。

### 1. EAP 培训

EAP 培训是通过 EAP 的导入,根据对培训对象的需求评估和问题诊断,对医护人员及其家属进行专题培训,帮助医护人员提升抗逆力,并能够“健康、幸福”地工作和生活。医护人员在接受业务培训和技能培训的同时,适当增加一些团体培训。团队培训能够为医护人员提供有效的社会支持,使团队成为体验和应对心理症状的缓冲器,团队成员能获得新的适应能力,获得高满意感和高工作投入,提高危机决策和应对水平。

其中,培训的主题包括塑造幸福感、抗逆力的提升技巧、压力管理技巧、情绪管理、理性决策方法和阳光心态培养等,通过案例分析、角色扮演、自我评估练习、自信心训练、理论讲授、经验分享等方式,进行专题培训。

### 2. 基于抗逆力的团队辅导活动

团体辅导主要采取封闭式、结构式的方式,通过团队小组内部的人际作用,协助成员自我认识、自我探索进而自我接纳、自我肯定;注重成员生活知识和能力的充实,以引导成员产生积极认知,建立积极行为模式以应对职业心理健康问题。团体咨询与治疗是在团体情境中,提供心理帮助与指导的一种心理咨询与治疗的形式。它是通过团体内人际交互作用,促使人在交往中通过观察、学习、体验、认识自我、探讨自我、接纳自我,调整和改善与他人的关系,学习新的态度与行为模式,以发展良好的生活适应的助人自助过程,形成较高的抗逆力。团体咨询与治疗为参与者提供了良好的社会活动场所,创造了一种信任、温暖、支持的团队气氛,使成员以他人为镜,反省自己,深化认识,同时也成为他人的社会支持力量。

### 3. 基于积极成长的工作外心理咨询系统

建立良好的医护人员工作外心理咨询服务系统,倡导“医护小家”“心理宿舍”等新型的同事关系,帮助医护人员妥善处理工作一家庭冲突,减少员工离职和缺勤率,提高医护人员的工作满意度和组织忠诚度,采取基于 EAP 服务的个体心理咨询工作,重视医护人员心理建设。在医护人员遭遇重大心理危机事件后,要根据抗逆力和心理健康水平评估的结果,对于抗逆力水平较低,甚至已经出现心理健康问题的医护人员,要提

供专门的心理咨询服务。通过面谈或者现场咨询,帮助他们理解突发性危机事件带来的个人成长机遇,获得解决问题的能力,改善当前不良的工作和心理状态,促进个体在情绪管理、决策能力、冲突解决等方面的能力提高,提升心理健康水平,获得更加长久的个人成长。

: “ ” 。

### 参考文献:

- [1] Bonanno. Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? [J]. *American Psychologist*, 2004, 59: 20—28.
- [2] Norris, Stevens, Pfefferbaum et al. Community Resilience as a Metaphor, Theory, Set of Capacities, and Strategy for Disaster Readiness [J]. *Am J Community Psychology*, 2008, 41: 127—150.
- [3] Siu O L. Resilience [J]. *Peking U Business Review*, 2006(4): 72—74.
- [4] Alvord M K., Grados J J. Enhancing resilience in children: A proactive approach [J]. *Professional Psychology*, 2005, 36(3), 238—245.
- [5] Bonanno, Galea, Bucciarelli et al. What Predicts Psychological Resilience After Disaster? The Role of Demographics, Resources, and Life Stress [J]. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2007, 75 (5): 671—682.
- [6] Norris, Friedman, Watson, et al. 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981—2001 [J]. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, 2002, 65(3): 207—239.
- [7] Simeon D, Knutelska M, Smith L, Baker BR, Hollander A. A preliminary study of cortisol and norepinephrine reactivity to psychosocial stress in borderline personality disorder with high and low dissociation [J]. *Psychiatry Research*, 2007, 149: 177—184.
- [8] Hawkey, Berntson, Engeland et al. Stress, Aging, and Resilience: Can Accrued Wear and Tear Be Slowed? [J]. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 2005, 46(3): 115—125.
- [9] Bleich, Gelkopf, Melamed et al. Mental health and resiliency following 44 months of terrorism: A survey of an Israeli national representative sample [J]. *BMC Medicine*, 2006, 4: 21.
- [10] 彭英姿, 任霞. 恶性袭医事件后事发医院医务人员的应对方式及心理症状分析 [J]. *护理学报*, 2014, 20(11): 66—68.
- [11] 张庆龄, 刘明华. 在医院管理中引入 EAP 的必要性与可行性探究 [J]. *激光杂志*, 2011, 32(2): 96—97.
- [12] 张李娜. 精神科医护人员心理健康情况调查与相关干预 [J]. *中国健康心理学杂志*, 2012, 20(12): 1832—1833.

## Medical Staff's Resilience to Cope with Emergencies and Its EAP Mode

GONG Hui

(Party College of Sichuan Province Committee of CCP,  
Sichuan Administration Institute, Chengdu 620042, China)

**Abstract:** Resilience refers to the individual's good adaptability to cope with emergencies, psychological crisis, and threatening events effectively. It is a kind of capability coming from the pressure and frustration. For health care workers, emergent events can bring negative effects on them, resulting in psychological crisis which will seriously affect the efficiency of health care service. Therefore, in the management of the hospitals, based on the component and influence factors of resilience, we should take different EAP modes to give health care workers targeted training and employee assistance by resilience evaluation and classification of prevention and intervention to improve psychological health and resilience of health care workers, which can not only help the staff to maintain psychological health but also improve the level of medical services.

**Key words:** resilience; emergency events; employee assistance program; health care workers

(实习编辑: 杨晓玲 责任校对: 曲 比)