

以岭关爱医师健康专项基金系列活动·“医患沟通与压力管理培训与演练”会议召开

医生 你不是铁打的

▲《医师报》融媒体记者 宗俊琳



杨民 副会长

张英泽 院士

张蕴龄 副总经理



会议现场

6年6000场形式多样的活动 覆盖几十万医生

杨民副会长表示，今年是基金项目开展的第六年，六年里在全国组织了近6000场形式多样的活动，覆盖了几十万医生。

他说，医生是所有职业当中最无法速成的职业，需要知识的累积，也是压力最大的职业，更需要终身学习。人的一生，从摇篮到坟墓，谁也离不开医生。出生时，我们见到的第一个人是医生；临终前，见到的最后一个人也是医生。医患关系本应是人间最亲密的关系之一。医生和患者，唇齿相依，难舍难分，堪称生死之交、患难之交。

然而，在当前社会转型的特殊时期，医患关系变得日益紧张和冷漠。尤其近年来，医患关系处于“冰期”。一堵信任危机的“高墙”，正横亘在医患之间，中国医生的生存环境日渐恶化。过去，医生常用“如临深渊，如履薄冰”来形容对病情的谨慎，而今却变成了对自身安全的担忧。

据了解，2015~2017年，中国医师协会开展了“中国医师健康状况调研”，收集问卷样本量10万份，调研发现三级医院的医师平均每周工作51.05小时，二级医院的医师平均每周工作51.13

小时，1/4的医生患有心血管疾病，近一半医生患有高血压，40岁以上医生的患病几率是普通人群的2倍，只有20%的医生认为自己的身体状况良好，30%的医生表示自己常常感到抑郁，将近80%的医生认为自身健康已经对工作生活造成影响。

另有相关数据显示，62%的医生发生过不同程度的医疗纠纷，66%的医生经历过不同程度的暴力伤医事件（包括语言暴力、身体伤害），在如何减少医患纠纷中，38%的受访医生认为需要提高自身沟通能力。

杨民副会长指出，基于2015~2017年开展的“中国医师健康执业状况调研”中发现的问题，中国医师协会制定了相应的解决方案，设计培训与演练模式；收集整理医患沟通、冲突与压力管理的案例。本次“医患沟通与压力管理培训与演练”讲座，即是希望通过培训+案例+演练的形式，达到改善医务人员沟通技巧、增强冲突与压力管理能力、努力减少医患双方由于信息严重不对称造成的不信任，提高医生工作绩效、提升身心健康。

河北省已陆续开展300余项 “三送”活动

河北省医师协会会长张英泽院士在致辞中讲述了一件医患纠纷事件，一名骨科医生为患者提供了医疗救治后，患者手术切口不愈。于是，患者久久难以平静，时常找医生理论，甚至医生出国学习结束后归国的具体时间都能详细打听到，并前去找医生询问。这名医生一直处于患者质疑的焦虑之中。

张英泽院士感慨，医生的神圣职责是救死扶伤。医生的健康关乎更多患者的健康。设立以岭关爱医师健康基金的目的即是希望通过开展各种活动为临床一线医师送

知识、送感情、送关怀，增进医师身心健康。自2013年12月以来，“三送”活动在中国医师协会的领导下，以岭关爱医师专项基金的支持下，河北省已陆续开展300余项“送感情”之文体活动，“送知识”之健康养生宣讲活动，“送关怀”之医师慰问活动。

他表示，坚信在中国医师协会的坚强领导下、在社会各界的关心支持下，河北省医师协会正逐步转变为卫生行政管理和行业自律相结合管理的模式，切实落实协会职责，将关爱医师健康工作进一步迈进。

为医务人员身心健康做点事 是多年的夙愿

以岭药业副总经理张蕴龄表示，目前，中国医师健康状况问题突出，亟待给予系统的指导和疏解。本次活动正是针对问题而来，十分具有正向意义。作为“关爱医师健康专项基金”发起单位之一，以岭药业始终坚持“继承创新，造福人类”的民族医药企业宗旨，勇担社会责任，推动我

国民族医药事业发展，倾心公益事业，已经融入到了企业长远发展战略之中，并成为企业文化的有机组成部分。而参与设立“关爱医师健康基金”，就是为促进广大医务人员身心健康做一些事情，使医务工作者能够以更加良好的身心状态服务广大患者，这是我们多年的夙愿。

现场培训·演练

活动邀请了中国科学院心理研究所潘焱天教授、丁黔博士做客讲座。讲座现场，大家集体学习和和谐的医患沟通技能，掌握以患者为中心的沟通方法，以建立让患者、家属、医生三方都满意的和谐医患关系为目的，提高医生的职业素养，增强人文医学执业技能，规范医师职业道德，提高自我保护能力。

潘焱天教授建议，医师面对高强度的工作压力，应学会将复杂工作分为可掌控的若干部分，通过认识潜能、寻求反馈、个人反思来发现自己的职业优势，创造有利于工作行为的条件，悦纳自己，及时自我奖励，增强职业自信和效能感，更好地应对医疗和医患等问题的压力。

丁黔博士针对当前医患问题，具体从医患沟通的听、说、表情、肢体动作以及医方、患方等方面，提出了医患沟通的一个技巧、两个掌握、三个留意、四个避免和五个基本方法，全方位提升医患交流质量。

通过专家的讲授，参会的医务人员从全新的角度深刻领会了医学人文的内涵，提高了有效沟通、科学诊疗的服务意识与能力。同时，促使广大医务工作者学会珍惜健康、爱惜生命。活动在营造文化氛围、呼吁全社会、全行业维护医师健康等方面做出了典范。



潘焱天教授培训医师如何科学应对工作压力，掌握冲突和问题的解决方法。



丁黔博士结合案例培训医患沟通技能



以案例培训为基础，组织医师分组演练医患沟通技能。



设置场景 分组演练