

# مدیریت استرس در شرایط بحرانی

ویژه واحدهای اهدای عضو

دکتر شیلر کیخاونی

روان درمانگر ، مدرس دانشگاه و پژوهشگر

صفحه در پیام رسان بله: @DR-SHILERKAIKHAVANI



## اهداف و بینار

- ▶ شرکت کنندگان بتوانند:
- ▶ علائم استرس شغلی را در خود تشخیص دهند
- ▶ در شرایط بحرانی آرامش بیشتری حفظ کنند
- ▶ ارتباط حرفه‌ای با خانواده‌های داغدار برقرار کنند
- ▶ از فرسودگی روانی پیشگیری کنند
- ▶ چند تکنیک فوری کاهش استرس را اجرا کنند
- ▶ افزایش تاب آوری فردی و تیمی

## قوانین فضای امن

- هر احساسی قابل احترام است
- قضاوت نمی کنیم
- مشارکت داوطلبانه است
- تجربیات شخصی محرمانه باقی می ماند

اگر استرس شغلی این روزهای شما یک هوا بود چه هوایی بود؟

- مه آلود
- طوفانی
- سنگین قبل از باران
- آفتابی اما خسته

## استرس چیست؟

- ▶ استرس، واکنش طبیعی ذهن و بدن به شرایطی است که فرد آن را تهدیدکننده، دشوار یا خارج از کنترل احساس می‌کند.
- ▶ در واقع استرس یعنی:
- ▶ «بدن و ذهن ما برای مقابله با خطر یا فشار، وارد حالت آماده‌باش می‌شوند.»
- ▶ این واکنش ذاتاً بد نیست؛ اتفاقاً در بسیاری مواقع کمک می‌کند:
- ▶ سریع‌تر تصمیم بگیریم
- ▶ هوشیارتر باشیم
- ▶ در شرایط سخت دوام بیاوریم
- ▶ اما وقتی شدت استرس زیاد شود یا طولانی ادامه پیدا کند، می‌تواند عملکرد حرفه‌ای، تصمیم‌گیری، روابط و سلامت روان را مختل کند.

# تمرین عملی

## نقشه استرس

▶ وقتی تحت فشار استرس هستیم :

رفتار	افکار	واکنش های بدنی

## استرس سالم - استرس آسیب زا

### آسیب زا

- ▶ فرسودگی
- ▶ بی حسی هیجانی
- ▶ خشم و خستگی
- ▶ افت عملکرد

### مفید و سالم

- ▶ افزایش تمرکز
- ▶ واکنش سریع
- ▶ انگیزه
- ▶ انرژی کوتاه مدت

## بحران چیست؟

- ▶ بحران موقعیتی است که:
- ▶ ناگهانی یا شدید است
- ▶ احساس امنیت را از بین می‌برد
- ▶ فرد را از نظر روانی تحت فشار قرار می‌دهد
- ▶ نیاز به تصمیم‌گیری فوری ایجاد می‌کند

## مثال‌های بحران در حوزه اهدای عضو

- ▶ مواجهه با خانواده در شوک مرگ مغزی
- ▶ تعارض بین اعضای خانواده
- ▶ فشار زمانی برای تصمیم‌گیری
- ▶ فضای احساسی ICU
- ▶ مواجهه با گریه، خشم یا انکار
- ▶ ترس از اشتباه در انتقال اطلاعات
- ▶ مسئولیت اخلاقی و انسانی بالا

## استرس در بحران چیست؟

▶ وقتی مغز احساس خطر می کند، سیستم هشدار بدن فعال می شود.

▶ واکنش های رایج :

جنگ: خشم، پرخاشگری، واکنش های تند

فرار: اجتناب، دوری، سکوت

انجماد: نمی تواند تصمیم بگیرد، ذهن خالی می شود

## چرا بحران برای مددکاران اهدای عضو سنگین تر است؟

- ▶ ۱. بار عاطفی بالا
- ▶ ۲. فشار زمانی
- ▶ ۳. مسئولیت اخلاقی
- ▶ ۴. همدلی عمیق

## استرس حاد در بحران و علائم آن

- ▶ علائم جسمی: تپش قلب، تعریق، تهوع، ارزش دست و ...
- ▶ علائم ذهنی: فراموشی، کاهش تمرکز، تصمیم گیری ضعیف، افکار فاجعه آمیز، آشفتگی فکری
- ▶ علائم هیجانی: اضطراب، خشم، ترس، احساس گناه
- ▶ علائم رفتاری: سکوت، گریه کردن، تند صحبت کردن، پرخاشگری، اجتناب

## چرا شناخت استرس مهم است؟

- ▶ زیرا اگر استرس را نشناسیم:
- ▶ دیر متوجه فرسودگی شفقت می شویم
- ▶ اشتباه‌های حرفه‌ای بیشتر می شود
- ▶ همدلی کاهش پیدا می کند
- ▶ سلامت روان آسیب می بیند

## خطاهای رایج در بحران

- ▶ ۱. سرکوب احساسات: «نباید چیزی احساس کنم.»  
▶ نتیجه: فشار روانی بیشتر می‌شود.  
▶
- ▶ ۲. قهرمان‌بازی: «همه چیز را باید خودم کنترل کنم.»  
▶ نتیجه: فرسودگی شدید
- ▶ ۳. شخصی کردن رفتار خانواده: «آن‌ها به من توهین کردند.»  
▶ درحالی‌که اغلب: خشم خانواده ناشی از درد و شوک است.

# واکنش‌های روانی خانواده‌ها و مددکاران

▶ واکنش‌های طبیعی خانواده‌ها:

▶ انکار

▶ خشم

▶ گریه شدید

▶ سکوت

▶ احساس گناه

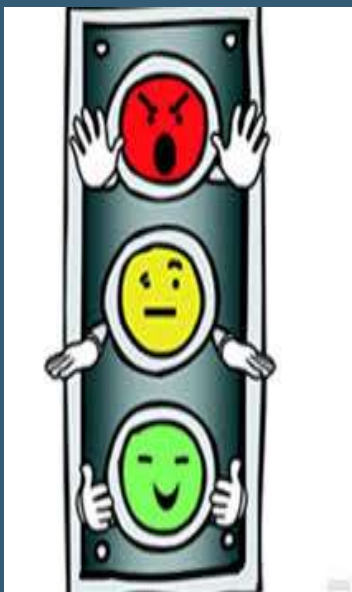
▶ بی‌اعتمادی

# یک نکته طلایی

## خستگی همدلی



## چراغ راهنمای فرسودگی



▶ قرمز: احساس تخلیه کامل انرژی دارم.

▶ زرد: خسته ام ولی ادامه می دهم

▶ سبز: هنوز انرژی دارم.

## تکنیک های فوری مدیریت استرس

- ▶ تنفس تنظیم کننده سیستم عصبی: ۴ ثانیه دم و ۶ ثانیه بازدم (۵ چرخه)
- ▶ توقف ۳۰ ثانیه ای در بین بحرانها: توقف؛ تنفس عمیق، شل کردن شانه ها و پرسیدن اینکه: الان بدن من چه وضعی دارد؟ / چه چیزی لازم دارم؟
- ▶ تکنیک قلاب انداختن: ۵ دیدن، ۴ لمس کردن، ۳ صدا، ۲ بو و ۱ مزه
- ▶ داشتن رمز روانی حرفه ای

## مدیریت ارتباط با خانواده ها

تکنیک EAR: ►

### 1 - Empathy - همدلی):

هدف: به رسمیت شناختن احساس (حتی اگر خشم باشد). \* جمله کلیدی: «کاملاً حق دارید؛ تحمل این حجم از فشار و غم غیرممکن به نظر می‌رسد.»

### ۲. (\* Attention توجه):

هدف: نشان دادن حضور کامل (شنیدن فعال). \* جمله کلیدی: «من اینجا هستم، بدون هیچ عجله‌ای؛ تمام حرف‌های شما را می‌شنوم.»

### ۳. (\* Respect احترام):

هدف: تایید ارزش‌های فرد و حفظ عزت‌نفس او. \* جمله کلیدی: «من به وفاداری و عشقی که نسبت به عزیزتان دارید، احترام می‌گذارم.»

# Cognitive Reframing- تمرین بازسازی ذهن



## برنامه خود مراقبتی سپر روانی هر فرد

- ▶ **◆ قبل از شروع کار (۵ دقیقه)**
- ▶ ۳ نفس عمیق (دم ۴ ثانیه، بازدم ۶ ثانیه)
- ▶ جمله لنگر ذهنی: «من قرار نیست همه چیز را حل کنم، فقط باید حضور مؤثر داشته باشم»
- ▶ **◆ حین کار**
- ▶ مکث ۱۰ ثانیه قبل از ورود به هر گفت‌وگوی حساس
- ▶ بررسی بدن: آیا فک/شانه/دستها در تنش هستند؟
- ▶ **◆ بعد از هر مداخله**
- ▶ نوشتن ۳ خط:
- ▶ چه احساسی داشتم؟ چه چیزی تحت کنترل من بود؟ چه چیزی نبود؟

## مراقبت شناختی و فکری

- ▶ هدف: جلوگیری از نشخوار ذهنی و فرسودگی ذهنی
- ▶ تمرین روزانه:
- ▶ شناسایی یک فکر استرس‌زا:
- ▶ «من باید خانواده را قانع می‌کردم»
- ▶ بازسازی آن:
- ▶ «وظیفه من همراهی در تصمیم‌گیری بود، نه کنترل نتیجه»
- ▶ قانون مهم:
- ▶ «نتیجه بحران قابل کنترل نیست، اما کیفیت حضور من قابل کنترل است.»

## مراقبت هیجانی

▶ تکنیک «تخلیه عاطفی کنترل شده» (۱۰ دقیقه در روز)

▶ نوشتن بدون سانسور احساسات

▶ یا ضبط صوتی برای خود

▶ تمرین:

▶ جمله شروع:

▶ «امروز سخت‌ترین بخش کار من این بود که...»

▶ نکته:

▶ هیجانات سرکوب شده، در بلندمدت به فرسودگی همدلی منجر می‌شوند.

## مراقبت بدنی

- ▶ **حداقل‌های ضروری:**
- ▶ ۷ ساعت خواب (در حد امکان)
- ▶ آب کافی (حداقل ۶-۸ لیوان)
- ▶ ۱۰ دقیقه پیاده‌روی روزانه
- ▶ **روتین کوتاه ضد استرس:**
- ▶ کشش گردن و شانه (۳ دقیقه)
- ▶ تنفس دیافراگمی (۵ دقیقه)

## مراقبت اجتماعی

▶ اصل مهم:

▶ مددکار نباید بحران را به تنهایی حمل کند

▶ اقدامات:

▶ گفت‌وگوی هفتگی با همکار هم‌سطح - Peer Support

▶ یک جلسه ماهانه سوپرویزن یا بازبینی موارد

▶ سؤال کلیدی در این جلسات:

▶ «کدام بخش کار برای تو سنگین‌تر از حد معمول بود؟»

## مراقبت حرفه ای

- ▶ قوانین مرزی:
- ▶ کار را به خانه نبرید (تا حد ممکن)
- ▶ تماس ذهنی با پرونده‌ها بعد از پایان شیفت محدود شود
- ▶ «نه گفتن حرفه‌ای» به اضافه کاری فرسایشی
- ▶ جمله کلیدی:
- ▶ «همدلی بدون مرز، به فرسودگی ختم می‌شود»

# مراقبه فضا سازی هیجانی ▶

تمرین عملی ▶



با تشکر از توجه شما