

# اصول مشاوره روانشناختی تلفنی ویژه کرونا

# بخش اول- برقراری ارتباط و ارزیابی

# مداخلات روانشناختی در کاهش استرس

- با توجه به اینکه افراد در زمان بحران، ممکن است بسیار ناراحت، مضطرب یا سردرگم باشند آرام و خونسرد بودن شما و درک و فهم شرایط این افراد، به آنها کمک می‌کند تا احساس آرامش، امنیت و درک و احترام بیشتری کنند. قبل از هر چیز بهتر است اطلاعات کلی در رابطه با ویروس و علایم بیماری کسب کنیم و در صورت پرسش مجدد بیمار در این رابطه با حوصله پاسخ دهیم.

# چگونه می‌توانیم ارتباطی موثر برقرار کنیم؟

- معرفی خود بعنوان کارشناس سلامت روان یا با استفاده از کد تعریف شده
- پیگیری مناسب شکایت اصلی فرد و تلاش برای درک درست نگرانی تماس گیرنده
- مثال: بیمار: من خیلی نگرانم
- پاسخ: توضیح می‌دهید از چه چیزی بیشتر نگرانین؟
- برقراری رابطه و اطمینان بخشی از طریق گوش دادن فعال به صحبت‌های فرد
- رویکرد قضاوتی یا ارزشی نداشته باشیم.
- مثال: من روزی ۵۰ بار دستامو می‌شورم
- **جواب اشتباه: اینکه خیلی بده!**

- برقراری رابطه همراه با همدلی و پذیرش
- مثال: حالم این روزا خیلی بده
- جواب: می‌فهمم که شرایط سختی رو دارین
- **عدم استفاده از پرسش‌های چرا**
- مثال: این روزا نمی‌تونم هیچ کاری انجام بدم؟
- جواب: چرا هیچ کاری انجام نمی‌دی؟
- **عدم استفاده از واژه‌های غیر حرفه‌ای و عامیانه**
- عدم استفاده از کلمات تخصصی و لاتین. برای مثال شما OCD دارید.

- پرسش از سابقه بیماری روانپزشکی در فرد و خانواده فرد و داروهای مصرفی
- **عدم مداخله زودرس قبل از گرفتن اطلاعات کافی.**
- مثال: من خیلی مضطرب هستم
- جواب: من به شما تکنیک آرامسازی رو آموزش میدم
- **کوچک نشمردن مشکلات و نگرانی‌های فرد**
- مثال: من نگرانم با این ویروس بمیرم
- جواب: نگران نباشین چیز مهمی نیست و افراد کمی از این ویروس می‌میرند.

- هدایت مکالمه به سمت مورد نظر با کمک گرفتن از پرسش‌های گذار
- مثال: گفتی این روزها خیلی مضطرب هستی، روی خوابتون هم اثر گذاشته؟
- مدیریت زمان مشاوره با حداکثر ۱۵ دقیقه برای کسب اطلاعات اولیه ،  
ارزیابی و سپس مداخله لازم یا ارجاع فرد
- جمع بندی مکالمه در انتهای فرآیند مشاوره
- مدیریت خاتمه تماس و لزوم آماده‌سازی فرد. برای مثال ما چند دقیقه بیشتر فرصت نداریم.

# ارزیابی

- هدف ارزیابی، بررسی وضعیت سلامت روان فرد تماس گیرنده و تصمیم‌گیری در مورد ارجاع و نوع مداخله تلفنی می‌باشد. در مشاوره تلفنی، ارزیابی را به صورت غیرمستقیم انجام دهید تا افراد در پاسخگویی به سوالات، احساس راحتی بیشتری کنند. این کار احتمال پاسخ دقیق و صادقانه را افزایش می‌دهد.



## ارزیابی غیر مستقیم را با توجه به این که تماس گیرنده، چه موضوعی را مطرح می‌کند، به یکی از این دو شکل زیر انجام دهید:

- **خود اظهاری-** در این حالت خود فرد در ابتدای تماس تلفنی، به علائم روان پزشکی اشاره می‌کند و شما می‌توانید از این فرصت استفاده کرده و پس از گوش دادن به شکایت فرد، وضعیت روانی وی را ارزیابی کنید
- **"خب، گفتید اضطراب دارید. البته اضطراب و نگرانی در چنین شرایطی طبیعی است ولی لطفاً بگین شدت این اضطراب چقدره؟ آیا آنقدر شدید هست که تحملش برای شما سخت شده باشه؟ آیا این اضطراب باعث شده انجام کارها براتون سخت شده باشه؟ علاوه بر اضطراب، غمگین هم هستین؟....."**

# هدایت شده

- در این حالت که چندان دور از انتظار نیست، فرد ممکن است در مورد مسائلی غیر از وضعیت روان شناختی‌اش شروع به صحبت کند. برای مثال یک سری سوالات پزشکی در مورد ویروس کرونا و نحوه انتقال و درمان آن از شما بپرسد (این مورد بیشتر در افراد با اضطراب و نگرانی بیش از حد دیده می‌شود) در چنین مواردی، ضمن گوش دادن به سوالات فرد و راهنمایی وی برای مراجعه به منابع موثق، جریان مکالمه را به سمت جنبه‌های روان شناختی ماجرا ببرید و برای مثال بگویید:  
" به نظر می‌رسد خیلی نگران مبتلا شدن به این بیماری هستی؟ دلشوره هم داری؟ این دلشوره چقدر شدید؟....."

# فرایند ارزیابی

- بطور کلی، مواردی که در ارزیابی روان شناختی مورد بررسی قرار می‌گیرد شامل اضطراب، افسردگی و شدت آن و وجود افکار خودکشی و بیماری روان پزشکی فعلی است. فرایند انجام ارزیابی، به صورت زیر است:

# بررسی علائم اضطراب و افسردگی گام اول :

- برای بررسی اضطراب و افسردگی می‌توانید بپرسید: "معمولا افراد در چنین شرایطی دلهره، دلشوره، تپش قلب، بی‌حوصلگی و افسردگی را تجربه می‌کنند.

شما کدام یک از اینها را تجربه کردی؟....."

- نکته: اگر فقط به یک مورد اشاره می‌کند، احتمال وجود علائم دیگر را نیز

بررسی کنید. برای مثال: خوب گفتی دلهره و دلشوره داری؟ آیا احساس

بی‌حوصلگی یا غمگینی هم می‌کنی؟

# بررسی زجر روانی ( دیسترس )

- در مورد هر علامت، شدت آن را نیز ارزیابی کنید. برای این منظور سوال کنید " آیا این دلشوره و اضطراب انقدر شدید هست که احساس کنی تحملش خیلی سخته و یا دیگه نمی‌تونی آن را تحمل کنی؟"

# بررسی تاثیر منفی علائم بر عملکرد روزانه

- تاثیر هر علامت را بر عملکرد روزانه فرد بررسی کنید. برای مثال " آیا این

دلشوره و اضطراب باعث شده انجام کارهای روزمره براتون سخت شده باشه

"؟

# بررسی افکار خودکشی

- اگر فرد زجر شدید روانشناختی و افت عملکرد روزمره را گزارش می‌کند در مورد ناامیدی و افکار مرگ و خودکشی هم سوال کنید. برای مثال " گاهی بعضی افراد در شرایط استرس شدید، از خداوند طلب مرگ می‌کنند و یا با خود فکر می‌کنند کاش می‌مردند. در این مدت، شما هم چنین افکاری داشتید؟". اگر پاسخ به این سوال **بله** بود، **سطح خطر خودکشی** را ارزیابی کنید.

# وجود اختلال روان پزشکی فعلی

- اگر فرد شدت بالای علائم را گزارش می‌دهد، وجود اختلال روان پزشکی فعلی را ارزیابی کنید. برای مثال آیا اخیراً به خاطر اضطراب (یا افسردگی) به دکتر مراجعه کردید؟ آیا دارو (داروی اعصاب) هم می‌خورید؟



# نکته:

- اگرچه ارزیابی غیرمستقیم، کار ارزیابی را آسان‌تر می‌کند و افراد با آن احساس راحتی بیشتری می‌کنند لی اگر لازم بود برای افراد توضیح دهید هدف از پرسیدن این سوالات آن است که اطلاعات بیشتری در مورد حالت روحی و روانی وی به دست آورید تا بتوانید بهتر به او کمک کنید. علاوه براین، پرسیدن این سوالات را به عنوان کاری روتین معرفی کنید و بر حفظ رازداری تاکید کنید. برای مثال بگویید " با توجه به شرایطی که در آن قرار داریم، ما این سوالات را از همه کسانی که با این شماره تماس می‌گیرند می‌پرسیم و به شما اطمینان می‌دهم پاسخ‌هایتان کاملا محرمانه می‌ماند و جایی ثبت نمی‌شود". اگر علی رغم این توضیحات باز هم افراد نگران بودند و یا در مورد علت پرسیدن این سوالات ابهام داشتند به نگرانی‌های آنان گوش دهید و توضیحات لازم را ارائه دهید

# گام دوم - تصمیم‌گیری

- در این مرحله باید در مورد ارجاع و نیز نوع مداخله تلفنی تصمیم‌گیری کنید. برای تصمیم‌گیری از راهنمای زیر استفاده کنید:
- اگر تماس گیرنده، زجر روان‌شناختی (دیسترس) و افت عملکرد را گزارش می‌دهد، مداخله تحمل‌دیسترس را اجرا کنید و ارجاع را انجام دهید
- اگر فرد، افکار خودکشی و یا وجود اختلال روان‌پزشکی فعلی را گزارش می‌دهد، مداخله تحمل‌دیسترس را انجام دهید و ارجاع را انجام دهید
- اگر شدت علائم فرد بالا نیست با توجه به نوع شکایت غالب، یکی از مداخلات روان‌شناختی بخش بعد را اجرا کنید. بدین ترتیب که اگر شکایت بارز ماهیت هیجانی دارد، مقابله با استرس را آموزش دهید ولی اگر فرد از فکر و خیال زیاد شکایت می‌کند، مدیریت نگرانی را اجرا کنید. در انتها توصیه کنید اگر علائم تشدید شد، حتماً به پزشک (یا روان‌پزشک) مراجعه کند.

# گام سوم - ارائه بازخورد و توصیه مناسب

- پس از تصمیم‌گیری در مورد ارجاع و نوع مداخله مختصر تلفنی، در مورد نتیجه ارزیابی بازخورد بدهید و توصیه لازم را ارائه دهید:
- به افرادی که نتیجه ارزیابی آنها نشان می‌دهد به ارجاع نیاز ندارند، بگویید " پاسخ شما به سوالاتی که من در مورد وضعیت روحی و روانی شما پرسیدم نشان می‌دهد که اگرچه شما مضطرب (عصبی، غمگین و ...) هستید ولی می‌توان در قالب مشاوره تلفنی چند تکنیک را به شما آموزش داد تا بتوانید استرس و اضطرابتان را کاهش دهید. "

- برای افرادی که نتایج ارزیابی، ضرورت ارجاع به پزشک/ روان پزشک را نشان می‌دهد توضیح دهید " پاسخ‌های شما نشان داد شما اضطراب (یا افسردگی) قابل ملاحظه ای را تجربه می‌کنید و باید حتما به پزشک/ روان پزشک مراجعه کنید تا بعد از ارزیابی کاملتر، اقدامات لازم را برای کمک به شما انجام دهند. اما فعلا می‌توانم چند تکنیک به شما آموزش بدم تا این حالت‌ها کمی قابل تحمل‌تر بشه. البته یادتون باشه، این اصلا جایگزین درمان نیست و شما باید برای دریافت درمان، حتما به پزشک مراجعه کنید."

# مداخلات روان شناختی

- هدف مداخلات روان شناختی در شرایط بحران مانند اپیدمی یک بیماری، کاهش درد و رنج روانی و بهبود سازگاری فرد است. این مداخلات انواع مختلفی دارد ولی همه آنها از اصول مشترکی تبعیت می‌کنند. به عبارت دیگر فردی که این مداخلات را ارائه می‌دهد باید یک سری اصول و قواعد را در نظر داشته باشد تا مداخله موثر واقع شود :

- از نگرانی‌ها و نیازهای افراد سوال کنید و وانمود نکنید می‌دانید مشکل فرد چیست و یا چه نیازهایی دارد
- به افراد گوش دهید و کمک کنید تا آرام شوند. برای صحبت کردن به فرد فشار نیاورید تا صحبت کند و به چیزهایی که دوست دارند در مورد آن صحبت کنند، گوش دهید. اگر خیلی تحت استرس هستند، کمک کنید تا آرام شوند و به آنها نشان دهید تنها نیستند.
- به افراد کمک کنید نیازهایشان را مشخص کنند و به خدمات لازم دسترسی پیدا کنند.
- اطلاعات بدهید؛ فقط مطالبی را بگویید که از صحت آن اطمینان دارید.
- برای افرادی که اعتقادات مذهبی دارند؛ تاثیر آن را در ایجاد آرامش، یادآوری کنید.
- اگر فردی افکار آسیب به خود یا دیگری دارد و یا نمی‌تواند از خود مراقبت کند به مرکز روان‌پزشکی ارجاع دهید.
- به افراد کمک کنید تا به منابع موثق اطلاعات، خدمات و حمایت‌های اجتماعی موجود، دسترسی پیدا کنند

# بایدها و نبایدها

- سعی کنید در محیط آرامی با تماس گیرنده صحبت کنید و تمرکز خود را حین صحبت حفظ کنید و عوامل محیطی حواس پرتی را به حداقل برسانید.
- مکالمه را بگونه‌ای هدایت کنید که طرف مقابل متوجه شود به آن‌ها گوش می‌دهید.
- اطلاعات را به شیوه‌ای ارایه دهید که فرد آن را درک کند و ساده باشد.
- با احساسات فرد همدلی کنید.
- بر نقاط قوت شخص تاکید کنید و شیوه‌های قبلی سازگاری را برجسته کنید.

# نبایدها

- صحبت فرد را قطع نکنید یا باعث تعجیل آن نشوید.
- در باره احساسات و یا رفتار هایشان قضاوت نکنید. نگویید نباید چنین احساسی را داشته باشید یا باید احساس کنید فرد خوش شانسی هستید.
- درباره چیزهایی که اطلاعات ندارید، اظهار نظر نکنید.
- اصطلاحات بسیار فنی استفاده نکنید.
- سرگذشت بقیه افراد را برای شان بازگو نکنید.
- درباره مشکلات خود با آنها صحبت نکنید.
- وعده و وعید کاذب ندهید.
- فکر نکنید که باید تمام مشکلات آنها را حل کنید.
- نقاط قوت و احساس اشخاص را در توانایی مراقبت از خودشان دست کم نگیرید.
- از کلماتی که بار منفی دارند، استفاده نکنید



# مداخله روان شناختی تحمل پریستانی ( دیسترس )

# مهارت‌های حواسپرتی (سرواژه ACCEPTS)

- فعالیت‌ها (**A**ctivities)

- طراحی و برنامه‌ریزی برای انجام بعضی فعالیت‌ها به صورت روزانه می‌تواند در زمینه کاهش هیجانات منفی بسیار کمک کننده باشد. باید به مراجع کمک نماییم تا بتواند برنامه از پیش طراحی شده برای فعالیت‌ها در نظر بگیرد. این فعالیت‌ها می‌تواند شامل ورزش، خواندن کتاب، تماس با دوستان، شستن ظروف، آشپزی و ... باشد. نکته اساسی طراحی دقیق و با برنامه این فعالیت‌ها از پیش است، در غیر اینصورت بر اساس حُلُق مراجع ممکن است این فعالیت‌ها انجام نشوند.

# مشارکت (Contributing)

- مشارکت داشتن باعث می‌شود تا فرد از طریق برقراری ارتباط با دیگران و دنیای اطراف، پریشانی خود را کاهش دهد. این مشارکت باعث می‌شود تا احساس مرتبط بودن با دیگران داشته باشیم و کمتر احساس تنهایی نماییم که حاصل آن ایجاد احساسات مثبت است. برای مشارکت گام‌های کوچک و عملی زیادی وجود دارد: لبخند زدن به دیگران، تعارف کردن، نگه داشتن در برای دیگران، کمک کردن به دیگران، انجام کارهای داوطلبانه و ...

# مقایسه‌ها (Comparisons)

- مقایسه‌ها به فرد کمک می‌کنند تا دیدگاهی دیگری نسبت به وضعیت موجود داشته باشد. در این تکنیک از فرد می‌خواهیم تا شرایط فعلی را با شرایط دشوارتری که قبلاً با آن روبرو شده بود مقایسه نماید. همچنین می‌توانیم از فرد بخواهیم تا خود را با دیگری که شرایط سخت‌تری را پشت سر گذاشته‌اند مقایسه کند. هدف اساسی در این تکنیک اعتباربخشی به فرد از طریق مقایسه‌ها است و نباید منجر به افزایش اضطراب و پریشانی فرد شود.

# هیجانات (Emotions)

در این مهارت به فرد کمک می‌شود تا با تجربه فعالیت‌ها و همچنین افکار متفاوت، بتواند هیجانی متفاوت و گاهاً متضاد با هیجان دردناک فعلی‌اش را تجربه نماید. به مراجع تاکید می‌نماییم که هیجانات می‌توانند تحت تاثیر فعالیت‌ها و افکار ما قرار گیرند. برای مثال فعالیت‌هایی مانند گوش دادن به موسیقی (باید متناسب با هیجان فرد انتخاب گردد)، دیدن برنامه تلویزیونی، یادآوری اوقات شاد و مفرح (بدون مقایسه آن با زمان حال) و ...

# دور ریختن (Push Away)

- در این مهارت از فرد می‌خواهیم تا با استفاده از تصویرسازی ذهنی واضح، پریشانی‌های خود را درون جعبه‌ای قرار دهد و آن‌ها را درون کمدی در یک اتاق دربسته بگذارد. همچنین می‌توانیم از مراجع درخواست کنیم تا مشکل فعلی‌اش را روی یک کاغذ بنویسد و آن را درون کشوی کمد لباس‌هایش قرار دهد و هر زمان آماده بود سراغ آن بیاید. این تکنیک نیاز به تمرین مکرر دارد و به یاد داشته باشید که یک تکنیک کوتاه مدت است.

# افکار (Thoughts)

- در این مهارت از طریق تمرکز آگاهانه‌ی ذهن روی یک فکر، می‌توانیم فکر کردن به موضوع دیگری را خاتمه دهیم. مثال رایج این مهارت، کم کردن عدد ۷ به صورت متوالی از عدد ۱۰۰ است. همچنین خواندن مجله یا کتاب، حل کردن جدول حروف یا اعداد، تکرار حروف الفبا و ... نمونه‌های قابل استفاده دیگری هستند.

# احساسات (Sensations)

- احساسات شامل هر چیزی هستند که از لحاظ جسمی قدرتمند باشند. این مهارت متفاوت با مهارت آرامسازی است زیرا در آن قصد داریم تا از تحریک به جای آرامش استفاده کنیم. می‌توانید از مراجع بخواهید تا از **راه رفتن سریع** استفاده کند، **یا بدود و یا وزنه بلند کند، دوش آب یخ بگیرد** و در مواردی که پریشانی خیلی شدید است یک تکه یخ را در دستش بفشارد.



• مهارت‌های بهبود در لحظه  
بودن (سرواژه  
**(IMPROVE**

# تصویرسازی (Imagery)

- همانگونه که تصویرسازی منفی می‌تواند اثرات مضر روی ذهن ما داشته باشد، می‌توانیم از فواید تصویرسازی مثبت بسیار استفاده کنیم. برای این موضوع می‌توان مراجع را به دستورالعمل‌های آنلاین برای تصویرسازی هدایت شده ارجاع دهید یا خودتان از طریق تلفن این تصویرسازی هدایت شده را ایجاد نمایید.

# معنابخشی (Meaning)

- در این مهارت به دنبال فرصت‌ها و همچنین درس‌هایی هستیم که مراجع می‌تواند از این سختی بیاموزد. به قول ویکتور فرانکل، "اگر چرایی داشته باشیم، می‌توانیم هر چگونگی را تحمل کنیم." از مراجع بخواهید دلایلیش برای نجات یافتن از این بحران را بنویسد.

# دعا کردن (Prayer)

- از فرد بخواهید تا ارتباطش را با منبع قدرت بالاتر از خودش حفظ کند و به جای اینکه بپرسد "چرا من؟" سعی کند تا قدرت پیروزی در این بحران را درخواست نماید. همچنین می‌توان صحبت کردن با یک فرد متوفی عزیز یا فردی که مراجع وی را تحسین می‌کند ولی شناختی از او ندارد را جایگزین کرد.

# آرامسازی (Relaxation)

- از فرد بخواهید تا آرامسازی از طریق تنفس عمیق و یا آرامسازی به شیوه عضلانی پیشرونده را انجام دهد. این دستورالعمل را برای مراجع توضیح دهید و از او بخواهید تا به صورت روزانه این تمرین را انجام دهد.

## یک گام در هر لحظه (One thing or step at a time)

- از فرد بخواهید زمانی که بسیار تحت فشار قرار گرفت، به مهمترین اولویتش باز گردد. وقتی چندین مشکل وجود دارد آن‌ها را راهنمایی کنید تا یک اولویت را انتخاب کنند و تمامی منابعشان را روی آن متمرکز سازند. این راهکار گام به گام باعث می‌شود تا زودتر بتوانند پریشان‌ی را کاهش دهند.

# تعطیلات (Vacation)

- زمانی که ما در شرایط بحرانی هستیم مخصوصاً در شرایط اپیدمی بیماری‌های واگیر، ما نمی‌توانیم به تعطیلات مناسبی برویم. با این حال می‌توانید از افراد بخواهید از فعالیت‌هایی مانند قدم زدن، گوش دادن به موسیقی‌های آرامش بخش، قرار گذاشتن با یک دوست صمیمی و ... به عنوان خروج موقتی از شرایط بحرانی استفاده نمایند.

# تشویق (Encouragement)

- به فرد آموزش دهید تا بتواند احساسات خودش را معتبر بداند و با خودش مانند یک دوست صمیمی برخورد نماید. به او تاکید کنید که سعی کند خودگویی‌های مثبتی داشته باشد و کاملاً ذهن آگاهانه این کار را انجام دهد.



مهارت روی زمین ماندن

این مهارت به مراجع کمک می‌کند تا بتواند از دنیای خیالی فاصله بگیرد و بهتر و بیشتر در زمان حال زندگی کند.

- چشم‌ها را باز کنید و محیط اطراف را ببینید و توصیف کنید.
- چه افرادی یا چه چیزهایی در اطراف شما هستند؟ هر چقدر جزئیات بیشتری ببیند بهتر است.
- حواس بینایی، شنوایی، بویایی و لامسه را کاملاً مورد توجه قرار دهید و تا جای ممکن جزئیات را مد نظر قرار دهید.
- تمرینات احساسات ذکر شده در ACCEPTS را انجام دهید.
- سعی کنید بدن‌تان را در تماس با صندلی ببینید. پشت‌تان و پاهایتان را در اتصال با صندلی حس کنید. بازوهایتان را در اتصال با بدن‌تان در نظر بگیرید. پاهایتان را که به زمین فشار می‌آورد مجسم نمایید. حالا سعی کنید اتصال خود با صندلی، کف ساختمان و کره زمین را مجسم نمایید.
- آرام و عمیق نفس بکشید و نفس‌هایتان را بشمارید.
- از جای‌تان بلند شوید و بدن‌تان را کش و قوس دهید.
- سعی کنید جمله "من در اینجا و اکنون هستم" را تکرار کنید.

# مدیریت استرس

- وقتی با استرس مقابله خوبی صورت نمی‌گیرد اثرات منفی متعددی روی سلامت جسمی و روانی افراد می‌گذارد که به مهمترین آنها اشاره شده است:

# گام اول- شناخت مقابله‌های سالم و ناسالم با استرس

- تشخیص بین مقابله‌های سالم و ناسالم بویژه برای افراد آسیب دیده و یا آسیب پذیر اهمیت زیادی دارد زیرا فرد ممکن است از روش‌هایی برای مقابله استفاده کند که اگرچه به شکل کوتاه مدت ممکن است تنش او را برطرف کند- مثل مصرف مواد- ولی در درازمدت خود تبدیل به یک مشکل اساسی و یک منبع مهم استرس در زندگی فرد می‌شود. مقابله سالم ، مقابله ای است که تنش و برانگیختگی جسمی و روانی را که استرس ایجاد کرده کاهش داده و با روش‌های حل مسئله درست، راه حل موثر و سازنده ای را برای حذف و یا کاهش عاملی که موجب استرس شده پیدا می‌کند. اما مقابله‌های ناسالم نه تنها استرس را برطرف نکرده و یا شدت آن را کاهش نمی‌دهد بلکه با ایجاد مشکلات جدید، موجب تنش بیشتری نیز می‌شوند. البته آنها ممکن است در کوتاه مدت تنش و ناراحتی فرد را کاهش دهند- مثل مصرف مواد- ولی در درازمدت، مشکل بزرگی را به مشکلات فرد اضافه می‌کند.

# گام دوم - آموزش مقابله سالم با استرس

- همانطور که ذکر شد مقابله با استرس تلاش‌هایی است که برای برطرف کردن، به حداقل رساندن و یا تحمل استرس صورت می‌گیرد. این تلاش‌ها می‌تواند به صورت انجام دادن یک کار یا فعالیت و یا یک عمل ذهنی روانی باشد. در اینجا مراحل مقابله با استرس و مؤثر با استرس آمده است.

# شناخت نشانه‌های استرس

- برای اینکه افراد بتوانند با استرس مقابله کنند اول باید بدانند که تحت استرس قرار دارند. استرس نشانه‌های مختلفی دارد که در زیر به آنها اشاره شده است:
- نشانه‌های بدنی- تپش قلب، تند تند نفس کشیدن، حالت تهوع، خشکی دهان، تکرر ادرار، سرد شدن بدن، گرفتگی در عضلات بدن بخصوص در گردن و شانه‌ها، سردرد
- نشانه‌های ذهنی- کاهش تمرکز، کم شدن حافظه، تفکر آشفته، تصمیم گیری ضعیف، پیش بینی اتفاقات بد و فکر کردن زیاد به عامل استرس زا
- نشانه‌های هیجانی- اضطراب و دلواپسی، بدخلقی، تحریک پذیری ، احساس ناامیدی، ترس و وحشت
- نشانه‌های رفتاری- گوشه گیری، بی‌قراری، کم حرفی یا پرحرفی، پرخوابی یا کم شدن خواب، شتابزدگی و دستپاچگی در انجام کارها، ناخن جویدن



# مقابله ي هیجان مدار

هدف این نوع مقابله، کاهش تنش و دست یافتن به آرامشی است که استرس آن را برهم زده است. فرد به هنگام استرس تنش و هیجان‌های ناخوشایند زیادی را تجربه می‌کند که علاوه بر این که سلامت روانی وی را تهدید می‌کند، مانع از تفکر منطقی برای برطرف کردن عامل استرس زا نیز می‌شود

• **تنفس عمیق -** تنفس عمیق یک اثر آرام بخش بر کل سیستم بدن دارد و موجب می شود که تنش کل بدن کم شود.

• " هوا را به آرامی به درون ریه های تن بفرستید و تا چهار شماره بشمارید: یک، دو، سه، چهار. حالا به آرامی هوا را از ریه ها خارج کنید. چند بار این کار را تکرار کنید و هر بار یک دم و بازدم را انجام می دهید کلمه یا عبارتی مثل من آرامم را با خود تکرار کنید."

تمرین‌های آرام‌سازی - آرام‌سازی پادزهر استرس است چون ضربان قلب و فشار خون را پایین می‌آورد، تنفس را کند می‌کند، تنش عضلات را کم می‌کند و بطور کلی بدن را در حالت آرامش قرار می‌دهد.

" به پشت دراز بکشید و یا روی یک صندلی راحت بشینید. به آرامی نفس بکشید و سپس عضلات مختلف بدن‌تان را به ترتیب شل کنید. از سر شروع کنید و پایین بیایید تا به نوک انگشتان برسید. پیشانی‌تان را شل کنید... ابروها... پلک‌ها... زبان و ناحیه گلو... تمام قسمت‌های صورت... گردن... دست‌ها... از قسمت بالایی دست تا نوک انگشتان... همچنان به تنفس آرام و منظم خود ادامه دهید.. حالا عضلات ناحیه شکم را شل کنید... نشمین گاه... ران... زانو... ساق پا... کف پا... و انگشتان پا... توجه کنید که چطور با هر بار نفس عمیق و شل کردن یک قسمت بدن، به حالت آرامش می‌رسید... به تنفس آرام ادامه دهید."

## تصویرسازی های ذهنی خوشایند

" تجسم کنید در یک مکان زیبا و آرام بخش مثل ساحل دریا، دشت، جنگل و... هستید. به جزئیات این مکان فکر کنید و سعی کنید از همه حواستان استفاده کنید. برای مثال اگر تصور می کنید در طبیعت هستید، سعی کنید خنکی چمنی را که روی آن دراز کشیده اید ، صدای پرندگان ، طعم لذت بخش چایی را که می نوشید را تصور کنید

**ورزش** - ورزش یک ضداسترس عالی است چون موجب ترشح ماده ای به نام اندورفین در بدن می‌شود که تنش و

اضطراب را کم می‌کند و خلق را بالا می‌برد.

**رویابرداری** - فکر کردن به افراد یا اتفاقات و فعالیت‌های مورد علاقه

**گفتن جملات آرام بخش به خود** - زمانی که افراد تحت استرس قرار دارند افکار منفی در ذهن شان می‌چرخد که

تنش و نگرانی آنها را افزایش می‌دهد.

پس یکی از روش‌های مؤثر مقابله هیجان مدار این است که افکار درست تر و مثبت تر را جایگزین آنها کنند.

- این حادثه زودگذر است، زندگیم بهتر خواهد شد

- این وضعیت ناخوشایند است، ولی وحشتناک نیست

- می‌دانم آدم ناتوان و درمانده ای نیستم

- می‌توانم این وضعیت را برای مدتی تحمل کنم

- قرار نیست این وضعیت تا ابد ادامه پیدا کند

قراردادن موقعیت در چشم انداز- در این روش فرد باید به یک، سه، پنج یا ده سال دیگر فکر کند و سپس از خود

**بپرسد آیا آن موقع هم این موضوع به همین اندازه برای من مهم خواهد بود؟**

فکر کردن به آینده- در این روش فرد باید به زمانی فکر کند که استرس برطرف شده و به آرامش رسیده است.

**عبادت و راز و نیاز با خداوند**

توجه به نقاط قوت و توانایی‌های خود و کسانی که می‌توان روی کمک و حمایت آنها حساب کرد

**صحبت کردن با یک دوست در مورد استرس و احساسات خود**

نوشتن افکار و احساسات خود

انجام کارها و فعالیت‌های مورد علاقه - انجام کارهایی که به فرد آنها علاقه دارد مثل

فعالیت‌های ورزشی، دیدن

فیلم، گوش دادن به موسیقی، نقاشی، مطالعه کتاب و... به کاهش تنش کمک می‌کند.

انجام کارها و فعالیت‌های روزمره - این فعالیت‌ها باعث می‌شود که فرد کمتر به

موضوع استرس ز فکر کند و ذهن آرام‌تر شود.

کمک به دیگران مثل اعضای خانواده، اقوام و دوستان



## • مقابله ي مسئله مدار

- هدف مقابله مسئله مدار این است که مشکلی را که موجب استرس شده برطرف کند و یا شدت آن را کاهش دهد. این مقابله همان مهارت حل مسئله است. البته نکته مهمی که باید به آن دقت داشت این است که گاهی فرد با مشکلاتی مواجه می شود که توانایی کنترل و یا تغییر آن ها را ندارد. در چنین مواردی، پذیرش و استفاده از مقابله های هیجان مدار تنها راه است. در چنین مواردی به نظر می رسد که تنها راه، پذیرش این موقعیت و استفاده از روش های مقابله هیجان مدار برای تحمل آن است تا اثرات منفی استرس روی زندگی فرد کم شود. فقط باید مراقب بود که گاهی چون افراد توانایی و مهارت مقابله با استرس را نداشته و یا شدت حادثه را خیلی زیاد برآورد می کنند ممکن است آن را غیر قابل حل ببینند. پس ارزیابی درست و واقع بینانه موقعیت استرس و توانایی های خود اهمیت زیادی دارد.

- همانطور که بدن موقع مریضی با عفونت‌ها می‌جنگد ذهن نیز این توانایی را دارد تا با مشکلات و استرس‌های
- زندگی مقابله کرده و به ما کمک کند تا از پا نیفتیم

# مدیریت نگرانی

- همه ما گاهی نگران می‌شویم. موضوع نگرانی می‌تواند ارتباطات بین فردی، کار، مسائل مالی و یا در این روزها بیمار شدن خود و افراد خانواده، دوستان و یا هموطنانمان باشد. نگرانی در زمان استرس کاملاً طبیعی است و حتی مفید نیز می‌تواند باشد، اما وقتی شدید، افراطی و غیر منطقی می‌شود، دیگر طبیعی نیست زیرا تنش و اضطراب را تشدید می‌کند. ملاک‌های زیر می‌تواند نگرانی طبیعی و مفید را از نگرانی مضر تفکیک کند:

- نگرانی فرد افراطی و مستمر است- حتی وقتی تلاش می‌کند فعالیت‌های لذت بخش انجام دهد.
- بخش عمده‌ای از زمان احساس عصبی بودن و یا اضطراب شدید می‌کند.
- مرتب منتظر وقوع یک فاجعه است.
- نگرانی مانع از انجام یک اقدام یا عمل موثر برای رفع عامل نگرانی می‌شود.

- نگرانی وقتی مفید است که توجه فرد را به یک موضوع مهم جلب می‌کند، وی را برای یک اتفاق آماده می‌سازد و منجر به انجام عملی برای پیشگیری از وقوع اتفاق مورد نظر و یا رفع آن می‌شود. سایر نگرانی‌ها بی‌فایده بوده و فقط موجب اضطراب غیرضروری می‌شوند.

تکنیک‌های مقابله با  
نگرانی‌های غیر مفید و  
افراطی

# بررسی احتمال وقوع موضوع نگرانی

- بخش عمده‌ای از نگرانی‌ها در مورد اتفاق‌هایی است که احتمال وقوع آن‌ها خیلی کم است. معمولاً شکل این نوع نگرانی‌ها به صورت "اگر.....چه می‌شود؟" هست. برای مثال "اگر مبتلا به کرونا شوم چه بلایی سرم می‌آید؟"، "اگر دیگر نتوانم سر کار بروم، چه اتفاقی برای خانواده ام می‌افتد؟". واقعیت این است که همیشه امکان وقوع چیزهای بد و وحشتناک وجود دارد ولی در اکثر مواقع این احتمال خیلی کم است.

بنابراین، از افراد بخواهید امکان یا احتمال وقوع چیزی را که نگران آن هستند، بیان کنند. برای مثال احتمال ابتلا به کرونا چقدر است؟ در صورت ابتلا، احتمال بستری شدن در بیمارستان یا مرگ چقدر است؟ در صورتی که افراد پاسخ نادرستی به این سوال می‌دهند، با اشاره به مستندات علمی، پاسخ آنها را اصلاح کنید و از خود آنها نیز بخواهید با مراجعه به منابع موثق، درستی پاسخ خود را واریسی کنند.

در ادامه توضیح دهید در واقع، اگر بخواهیم به چیزهایی که هر زمانی می‌تواند اتفاق بیفتد، فکر کنیم هیچ نقطه پایانی برای نگرانی وجود نخواهد داشت. مقابله با مشکلاتی که در حال حاضر با آن مواجه هستیم بقدر کافی سخت هست پس بهتر است زمان و انرژی خود را صرف مشکلاتی که فعلا وجود ندارند، نکنیم.



# بررسی قابل حل بودن موضوع نگرانی

- معمولاً نگرانی‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند: مواردی که می‌توان برای آن‌ها کاری انجام داد و مواردی که تحت کنترل ما نیست و نمی‌توانیم در مورد آن کاری انجام دهیم. روشن است که مدیریت این دو نوع نگرانی، متفاوت خواهد بود. برای تفکیک این دو نوع نگرانی، قدم‌های زیر را بردارید:

از افراد بخواهید نگرانی خود را روشن کنند- از آنها سوال کنید دقیقاً نگران چه چیزی هستند و آن را به شکل روشن و واضح بیان کنند.

**با آنها تعیین کنید آیا می‌توان برای آن کاری انجام داد یا خیر .**

اگر پاسخ به سوال بالا خیر است، پس هر چقدر هم نگران باشید بی‌فایده است.

اگر پاسخ بله است، حل مساله انجام دهید:

**از افراد بخواهید یک فهرست از کارهایی که می‌توانند برای رفع عامل نگرانی انجام دهند، تهیه کنند**

به این فهرست نگاه کنند و از خود بپرسند آیا کاری هست که همین الان بتوانم انجام دهم؟

اگر پاسخ بله است، پس شروع کنند.

**اگر کاری نیست که بتوانند الان انجام دهند، به آنها کمک کنید یک برنامه ریزی انجام دهند و در آن مشخص کنند چه کاری را، چه وقت، کجا و چگونه انجام خواهند داد.**

به آنها بگویید وقتی کاری را که می‌توانستند، انجام دادند، به خود بگویند هر کاری که نیاز بود انجام دادم و به بقیه زندگی‌شان برسند.

# توجه برگردانی

- توجه برگردانی مبتنی بر این واقعیت است که ذهن در آن واحد نمی‌تواند به دو چیز فکر کند. بنابراین اگر افراد ذهنشان را معطوف چیز دیگری کنند، دیگر فضایی برای نگرانی باقی نمی‌ماند. کارهایی که می‌تواند توجه را از موضوع نگرانی منحرف کند عبارت است از:

**فعالیت فیزیکی-** انجام یک فعالیت فیزیکی مانند ورزش راه خوبی برای خالی شدن ذهن از نگرانی است. علاوه بر این، انجام فعالیت‌های خوشایند و مورد علاقه و یا حتی کارها و فعالیت‌های معمول نیز موثر است.

**بازی‌های ذهنی-** حل کردن جدول، حل معما، شمارش برعکس و حفظ کردن اشعار و یا ترانه‌ها شیوه‌های مفیدی برای پرت کردن حواس هستند.

**تمرکز روی محیط اطراف-** تمرکز روی دنیای خارج مانع از فکر کردن به نگرانی‌ها می‌شود، بنابراین روی جزئیات خاصی از دنیای اطرافتان تمرکز کنید. برای مثال در تابلوی نقاشی که به دیوار آویزان است چند رنگ بکار رفته و یا در فرش زیر پایتان چند طرح هندسی وجود دارد.

# نکته:

- مراقب باشید برای توجه برگردانی از فعالیت‌هایی استفاده نشود که عملاً احتمال بروز اتفاقی را که نگران آن هستند، افزایش می‌دهد برای مثال رفتن به باشگاه ورزشی یا استخر فکر نکردن به احتمال ابتلا به کرونا.

# زمان نگرانی

- روش دیگر برای مقابله با نگرانی این است که از افراد بخواهید سعی کنند هر روز نیم ساعت را به نگران بودن اختصاص دهند! برای این منظور باید زمان و مکان خاصی را به عنوان "زمان نگرانی" انتخاب کنید و هر وقت نگرانی به سراغشان آمد آن را تا "زمان نگرانی" به تعویق بیندازند. به خود بگویند ساعت... (زمان نگرانی) به آن فکر خواهم کرد و توجه خود را دوباره معطوف به کاری کنند که در حال انجام آن بودند. افراد باید در طی زمان نگرانی، واقعا به نگرانی فکر کنند. همچنین می‌توانند در طی این زمان، نگرانی‌های خود را یک به یک بنویسید و تکنیک شماره ۲ را برای آن اجرا کنند.

# صحبت با دیگران

- به افراد آموزش دهید با فردی که با او احساس نزدیکی می‌کنند در مورد نگرانی‌های خود صحبت کنند. این کار علاوه بر اینکه بار هیجانی آن را کاهش می‌دهد می‌تواند به آن‌ها کمک کند تا موضوع را از چشم انداز دیگری نیز مشاهده کنند. همچنین در میان گذاشتن نگرانی‌ها با دیگران می‌تواند به حل مساله بهتر نیز کمک کند.

# خودگویی‌های مقابله‌ای

- یکی از منابع نگرانی، خود شخص است. ما مدام در حال مکالمه یک طرفه با خود در مورد معنای تجربه‌هایمان هستیم. این خودگویی‌ها قویا تحت تاثیر باورهای ما در مورد خود، دنیا و رابطه ما با دنیا قرار دارد. این گویش درونی فقط ذهن را اشغال نمی‌کند بلکه بر هیجانات، وضعیت جسمی و رفتار نیز اثر می‌گذارد. آن‌ها در موقعیت استرس نیز وجود دارند. خودگویی‌های درونی منفی مانند "من آدم بدشانسی هستم"، "حتما بالاخره مریض می‌شوم" که از باورهای غیرمنطقی سرچشمه می‌گیرند، پاسخ فیزیولوژیک را تشدید کرده، تنش و اضطراب بوجود می‌آورد و باعث می‌شود که فرد در مورد توانایی‌های خود برای مقابله موثر با استرس دچار تردید شده و تصمیم‌های درستی نگیرد. اما گویش درونی مفید و واقع بینانه، تنش را کاهش داده، فرد را در حالت آرامش قرار می‌دهد و باعث می‌شود سریع‌تر از واکنش فیزیولوژیک تسکین یافته و احساس بهتری پیدا کند.



# تکنیک تبدیل گویش‌های درونی منفی به خودگویی‌های مقابله‌ای

## • روش وقفه و سوال

- در این روش به فرد آموزش داده می‌شود تا هر وقت با موقعیت دشواری روبرو شد، یک نفس عمیق بکشد و قبل از انجام هر کاری، صبر کند و سوالات زیر را از خود بپرسد:
- خودگویی من در این موقعیت چیست؟
- آیا این خودگویی من را ناراحت و آشفته می‌کند؟
- چطور می‌توانم در مورد این موضوع فکر کنم تا احساس بهتری داشته باشم و منطقی‌تری به این موقعیت پاسخ دهم؟

# تجهیز افراد به خودگویی درونی مقابله ای

- روش دیگر تجهیز افراد با یک سری از خودگویی‌های مقابله‌ای است که بتوانند در موقعیت‌های استرس‌زا از آن استفاده کنند. در این روش، ابتدا چند نمونه از خودگویی مقابله‌ای را به افراد ارائه دهید و سپس از آن‌ها بخواهید تا خودگویی‌های درونی مناسب با شرایط خود را تهیه کنند زیرا مناسب‌ترین و مفیدترین خودگویی‌های درونی، مواردی است که خود فرد آنها را تهیه کرده باشد. در زیر نمونه‌هایی از این خودگویی‌ها آمده است:
- این وضعیت ناخوشایند است، ولی وحشتناک نیست.
- قرار نیست این وضعیت تا ابد ادامه پیدا کند.
- می‌توانم چیزهای بد را برای مدت کوتاهی تحمل کنم.
- این حادثه زودگذر است، زندگی بهتر خواهد شد.
- می‌توانم خودم را در این شرایط آرام نگاه دارم.

# نکته:

هدف تکنیک جایگزین کردن خودگویی‌های منفی با مقابله‌ای این نیست که به افراد آموزش دهیم همیشه مثبت فکر کنند و خوش‌بین باشند. برای مثال فکر کنند هیچ چیز بدی اتفاق نخواهد افتاد و همه چیز خودبخود حل خواهد شد. هدف اصلی آن است که یاد بگیرند تفکر واقع‌بینانه‌ای داشته باشند یعنی هر دو جنبه مثبت و منفی را در نظر بگیرند و همچنین در خصوص شدت حادثه، اغراق نکنند

# مراقبت از خود

وقتی بحرانی مانند سیل، زلزله و یا اپیدمی بیماری مانند کرونا پیش می‌آید خود شما و  
یا خانواده تان نیز ممکن است مانند سایر مردم مستقیم یا غیر مستقیم تحت تاثیر بحران  
قرار بگیرید. بنابراین مهم است که به وضعیت سلامت روان خود نیز توجه داشته  
باشید.

# در خواست کمک

- در صورت بروز مشکلات روان شناختی و یا مسائل شخصی و خانوادگی در درخواست کمک تردید نکنید و از سوپروایز، مدیر و یا یک متخصص کمک بگیرید. همچنین در صورتی که به هر دلیلی آمادگی کافی را برای ارائه خدمات مشاوره ای ندارید، با خود صادق باشید و آن را با مدیرتان درمیان بگذارید. به خاطر داشته باشید ارائه خدمات سلامت روان در چنین شرایطی نه به نفع خود شماست و نه خدمت گیرندگان.

# مدیریت استرس

- شما به عنوان مشاور، علاوه بر تجربه استرس ناشی از بحران، در معرض استرس‌های اضافی نیز به واسطه شغل تان هستید. احساس تعهد و وظیفه برای کاهش رنج دیگران، شنیدن داستان فقدان‌ها و رنج و درد افراد، ساعات کاری طولانی و ... می‌تواند بر سلامت روان شما تاثیر بگذارد. بنابراین برای کاهش استرس‌های شغلی خود، سعی کنید از روش‌های مقابله با استرس که در بخش دوم توصیف شد، استفاده کنید. در بین روش‌های مقابله با استرس، صحبت با مدیر و همکاران و یا افراد مورد اعتماد در مورد تجارب شغلی تنش‌زا، یکی از موثرترین روش‌های کاهش استرس است

# سبک زندگی سالم

- یکی دیگر از روش‌هایی که می‌تواند تاثیر یک شغل پر استرس را کاهش دهد و به ارتقاء سلامت جسمی و روانی شما کمک کند، اتخاذ یک سبک زندگی سالم است. برای این منظور، به موارد زیر توجه داشته باشید:
- خواب و تغذیه مناسب
- تحرک فیزیکی کافی و ورزش
- اختصاص دادن زمانی برای فعالیت‌های تفریحی و مورد علاقه
- معاشرت با دیگران
- عدم مصرف سیگار و هر ماده دیگری که به سلامت شما صدمه می‌زند



# منبع

این متن با همکاری مشترک بین گروه روانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران، گروه روانشناسی بالینی دانشکده علوم رفتاری (انستیتو روانپزشکی تهران) و دفتر سلامت روانی اجتماعی وزارت بهداشت به منظور تکمیل بخش مداخلات سلامت روان خط ۴۰۳۰ تهیه شده است.