



## اصول ارتباط در شرایط بحران

### تعریف علمی

ارتباط در شرایط بحران به استفاده آگاهانه از مهارت‌های کلامی و غیرکلامی گفته می‌شود که هدف آن حفظ ایمنی بیمار، کاهش آشفتگی محیط و جلوگیری از تشدید اضطراب در موقعیت‌های پرتنش است

### وضوح و سادگی پیام

در شرایط استرس بالا، پردازش شناختی بیمار و تیم درمان کاهش می‌یابد؛ بنابراین پیام باید کوتاه و مستقیم باشد.

- استفاده از جملات کوتاه
- ارائه دستور یک مرحله‌ای
- پرهیز از توضیحات اضافی

✓ مثال درست:

روی تخت بمانید

✗ مثال غلط:

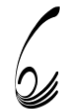
اگر امکان دارد لطفاً فعلاً حرکت نکنید تا شرایط بررسی شود

### لحن کنترل‌شده و حرفه‌ای

- صدای آرام، یکنواخت و قاطع
- پرهیز از فریاد یا شتاب‌زدگی
- جلوگیری از انتقال اضطراب به بیمار و تیم

🔴 نکته بالینی: لحن پرستار در بحران مستقیماً بر سطح اضطراب بیمار اثر می‌گذارد.

### ارتباط دستوری در شرایط اورژانسی



در موقعیت‌های حیاتی (مانند احیا یا خونریزی شدید):

- استفاده از دستورات مستقیم
- تعیین وظایف مشخص برای اعضای تیم

✓مثال:

اکسیژن را وصل کنید

نبض را چک کنید

**اجتناب از توضیح غیر ضروری**

- در بحران، اولویت با اقدام است نه توضیح
- گفت‌وگوهای طولانی می‌تواند خطا ایجاد کند

**اصول ارتباط غیر کلامی در بحران**

**کنترل زبان بدن**

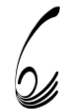
رفتار غیر کلامی پرستار باید القاکننده «کنترل و ثبات» باشد:

- وضعیت بدنی ثابت و حرفه‌ای
- حرکات سریع، پراکنده یا عصبی ممنوع
- اجتناب از نشانه‌های آشفتگی (بی‌قراری، قدم زدن بی‌هدف)

**کنترل هیجانات قابل مشاهده**

پرستار باید از بروز نشانه‌های استرس در حضور بیمار خودداری کند:

- کنترل حالات چهره
- جلوگیری از انتقال ترس یا نگرانی



## • حفظ چهره آرام و مطمئن حتی در فشار کاری

### تماس چشمی هدفمند

- ایجاد حس اعتماد و کنترل
- اجتناب از نگاه‌های مضطرب یا پراکنده

### هماهنگی غیرکلامی تیم

- استفاده از اشاره‌های واضح
- کاهش تداخل ارتباطی
- هماهنگی حرکتی در اقدامات سریع

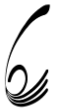
### خطاهای رایج در شرایط بحران

- ✗ بالا بردن غیرضروری صدا
- ✗ انتقال استرس به بیمار یا همراهان
- ✗ حرکات عصبی و بی‌هدف
- ✗ توضیح‌های طولانی و غیرضروری
- ✗ عدم کنترل حالات چهره
- ✗ چند نفر هم‌زمان صحبت کردن بدون نظم

### نقش پرستار

پرستار در شرایط بحران موظف است:

- ارتباط را ساده، مستقیم و کنترل‌شده نگه دارد
- از انتقال اضطراب به بیمار جلوگیری کند



• نقش ثبات‌دهنده در تیم درمان را ایفا کند

• با رفتار غیرکلامی خود حس کنترل و ایمنی ایجاد کند

## سناریوی بالینی

### وضعیت:

بخش اورژانس شلوغ است و بیمار دچار افت فشار شدید شده است.

### رفتار غیرحرفه‌ای:

پرستار با صدای بلند و حرکات شتاب‌زده دستور می‌دهد و باعث افزایش اضطراب بیمار و همراهان می‌شود.

### رفتار حرفه‌ای:

- استفاده از صدای آرام و قاطع
- ارائه دستورات کوتاه
- حفظ آرامش ظاهری
- کنترل زبان بدن و تمرکز بر اقدام

### منابع

- International Council of Nurses (ICN), Code of Ethics (2021)
- American Nurses Association (ANA), Nursing Standards (2021–2025)
- WHO Emergency Care Communication Guidelines
- Potter & Perry, Fundamentals of Nursing
- Crisis Resource Management (CRM) in Healthcare Literature