

# Facilitators and Barriers of Communication between Nursing Student and Patient: A Systematic Review

Shahrzad Ghiyasvandian<sup>1</sup>, Masoumeh Zakerimoghadam<sup>2</sup>, Abbas Ebadi<sup>3</sup>,  
Mahbobeh Abdolrahimi<sup>4,\*</sup>

<sup>1</sup> Associate Professor, Medical-Surgical Nursing Department, Nursing and Midwifery Faculty, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Assistant Professor, Critical Care Nursing Department, Nursing and Midwifery Faculty, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Associate Professor, Behavioral Sciences Research Center, Nursing Faculty, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran

<sup>4</sup> PhD Candidate, Medical-Surgical Nursing Department, Nursing and Midwifery Faculty, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

\* **Corresponding author:** Mahbobeh Abdolrahimi PhD Candidate, Medical-Surgical Nursing Department, Nursing and Midwifery Faculty, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran. E-mail: mahbobehabdolrahimi@gmail.com

**Received:** 03 Nov 2016

**Accepted:** 04 Oct 2017

## Abstract

**Introduction:** The ability to communicate effectively with patients is considered as one of the most important characteristics of nurses. The aim of this study was to determine facilitators and barriers of communication between the nursing student and patient during 2000-2015.

**Methods:** In this systematic review, full text of articles related to nurse-patient communication were retrieved from English and Persian databases (PubMed, Embase, ScienceDirect, ProQuest, Magiran, SID and Medlib). Using the "Nursing Students", "Patients" and "Communication" search strings and their equivalent in Persian language, the titles of articles were searched. In addition, the data extraction form which was developed according to the study's objectives was used to collect data. From the 38 related papers that were identified, 26 articles were excluded because they were not in line with the inclusion criteria. Nine additional studies relevant to the research were directly added through manual search. In total, 21 English and Persian papers were identified and considered in this review.

**Results:** Seventeen of 21 articles (80.96%) were descriptive studies, of which four (19.04%) were qualitative studies. Six of 17 descriptive articles (35.29%) were from intervention studies. Twelve of the papers (57.14%) were conducted in Iran and nine (42.86%) were investigated in other countries. The results showed that improving the nursing students' theoretical knowledge and clinical experience of communication, giving feedback, listening, empathy and assertiveness skills, and cultural and social characteristics of the wards were facilitators or inhibitors of the communication between the nursing students and patients.

**Conclusions:** Based on the findings, individual, educational and environmental factors may act as facilitators or inhibitors of the communication between nursing student and patient. As such, it is suggested that nursing educators teach students about these factors and consider them in practice.

**Keywords:** Communication, Patients, Students, Nursing, Systematic Review

## تسهیل کننده‌ها و موانع ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار: مروری نظام مند

شهرزاد غیاثوندیان<sup>۱</sup>، معصومه ذاکری مقدم<sup>۲</sup>، عباس عبادی<sup>۳</sup>، محبوبه عبدالرحیمی<sup>۴\*</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار، گروه پرستاری داخلی و جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران  
<sup>۲</sup> استادیار، گروه پرستاری مراقبت ویژه، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران  
<sup>۳</sup> دانشیار، مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشکده پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران  
<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری، گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران  
 \* نویسنده مسئول: محبوبه عبدالرحیمی، دانشجوی دکتری، گروه پرستاری داخلی جراحی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران. ایمیل: mahbobehabdolrahimi@gmail.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۷/۱۲

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۸/۱۳

### چکیده

**مقدمه:** توانایی برقراری ارتباط صحیح با بیمار یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های پرستاران است. مطالعه حاضر با هدف تعیین عوامل تسهیل کننده و موانع ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار در طی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۵ انجام شده است.  
**روش کار:** در این مطالعه مروری منظم، کلیه مقالات تمام متن با کلید واژه‌های دانشجویان پرستاری، بیماران و ارتباط در عنوان آن‌ها در بانک‌های اطلاعاتی Medlib, SID, Magiran و کلیه مقالات انگلیسی تمام متن با کلید واژه‌های "Nursing Students" و "Patients" و "Communication" در عنوان آن‌ها که دقیقاً عوامل مرتبط با ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار را مورد بررسی قرار داده بودند در پایگاه‌های اطلاعاتی PubMed, Embase, SienceDirect و ProQuest در نظر گرفته شدند. به منظور جمع آوری داده‌ها، از "فرم استخراج داده‌ها" "Data Extraction Form" که بر اساس هدف پژوهش طراحی شده بود، استفاده شد. نتیجه این جستجو دستیابی به ۳۸ مقاله بود که از این میان ۲۶ مقاله به علت دارا نبودن معیارهای ورود از مطالعه حذف و نهایتاً ۱۲ مطالعه وارد پژوهش شدند. ۹ مقاله مرتبط دیگر که دقیقاً عوامل تسهیل کننده و موانع ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار را مورد بررسی قرار داده بودند از طریق جستجوی دستی وارد مطالعه شدند. در کل ۲۱ مقاله انگلیسی و فارسی در این مرور در نظر گرفته شدند.

**یافته‌ها:** از میان ۲۱ مطالعه مورد بررسی، ۱۷ مطالعه (۸۰/۹۶ درصد) کمی و ۴ مقاله (۱۹/۰۴ درصد) کیفی بودند. در بین ۱۷ مطالعه کمی، ۶ مطالعه (۳۵/۲۹) تجربی و نیمه تجربی بودند. ۱۲ مطالعه (۵۷/۱۴) در ایران و ۹ مطالعه (۴۲/۸۶) در سایر کشورهای جهان انجام شده بود. نتایج نشان داد که دانش نظری و تجربه بالینی، مهارت دادن بازخورد، گوش کردن، همدلی و ابراز وجود و ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی بخش بستری از عوامل تسهیل کننده و یا موانع ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار است.  
**نتیجه گیری:** عوامل فردی، آموزشی و محیطی می‌توانند تسهیل کننده و یا مانعی برای ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار به شمار روند. لذا پیشنهاد می‌شود مدرسین پرستاری این عوامل را به دانشجویان آموزش داده و در عمل به آن توجه نمایند.

**واژگان کلیدی:** ارتباط، بیماران، دانشجویان، پرستاری، مرور نظام مند

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

### مقدمه

پیشگیری، درمان، بازتوانی و ارتقاء بهداشت است (۳) و در قلمرو مراقبت‌های بهداشتی می‌تواند به معنای تفاوت بین مرگ و زندگی باشد (۱). ارتباط از ارکان توانمندی حرفه‌ای و اساس کار گروهی محسوب می‌شود. ارتباط نادرست، عامل ۶۸ درصد حوادث منجر به فوت در بیمارستان‌های عمومی می‌باشد (۴). برقراری ارتباط صحیح، اصلی ضروری و جوهره اساسی آموزش و ارتقای مراقبت پرستاری است (۵). از آنجایی که در حرفه پرستاری انسان در کانون

در عصری که عصر ارتباطات نامیده شده، نمی‌توان بدون برقراری ارتباط مؤثر نقشی فعال ایفا نمود. ارتباط یکی از ویژگی‌های درونی ذات انسانی است. به عبارتی، ارتباط صحیح از اساسی‌ترین نیازهای افراد برای دستیابی به پیشرفت و موفقیت در زندگی فردی و اجتماعی محسوب می‌شود (۱). هیچ کس در خلأ قرار ندارد. فرد در هر موقعیتی که باشد، ارتباط مناسب، زندگی او را آسان‌تر، لذت بخش تر و موفق تر می‌سازد (۲). ارتباط یک عنصر حیاتی در حیطه

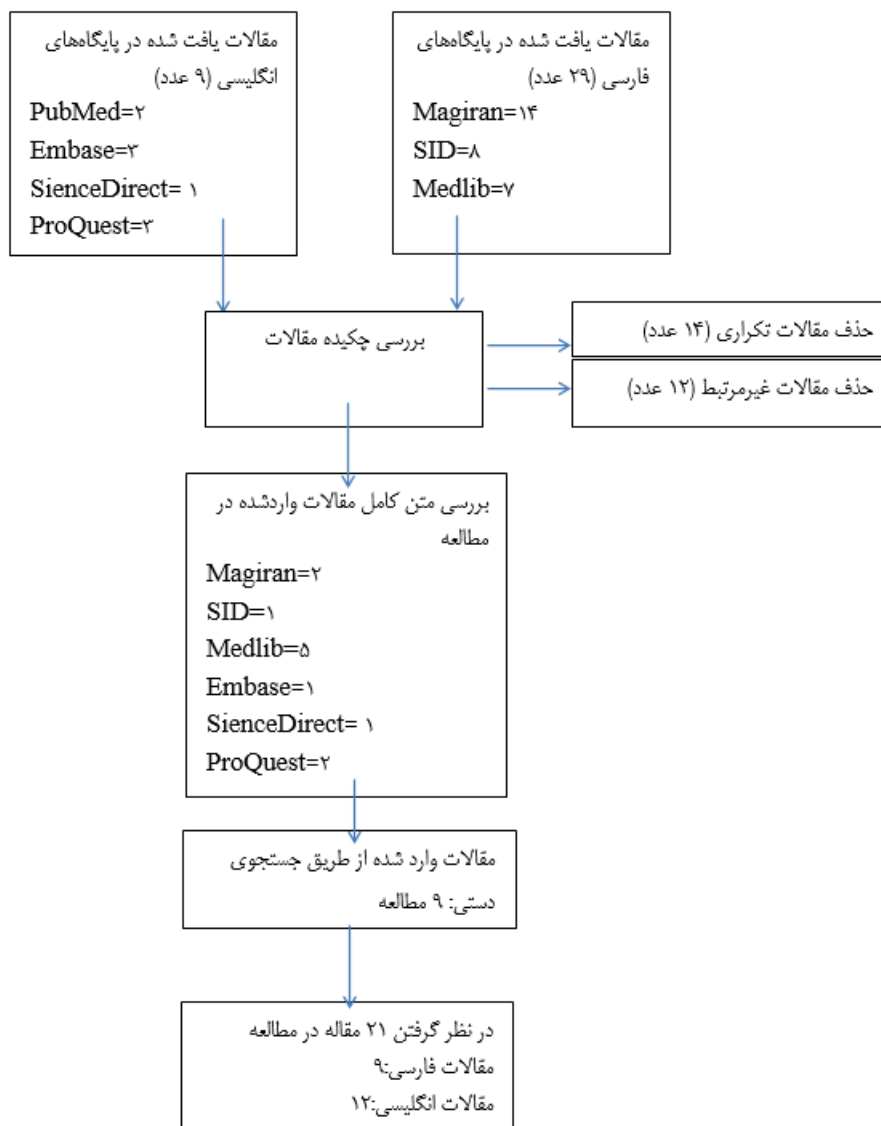
حرفه‌ای دانشجوی پرستاری اشاره شده است (۱۴، ۱۹). اما در ایران مطالعه مروری در رابطه با عوامل تسهیل کننده و موانع ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار انجام نشده و این موضوع همچنان پیچیده و مبهم باقی مانده است. با توجه به اهمیت این مفهوم در توانمندسازی دانشجویان پرستاری و ارتقاء کیفیت مراقبت پرستاری، این مطالعه با هدف تعیین عوامل تسهیل کننده و موانع برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار انجام شد.

## روش کار

در این مطالعه مروری منظم، کلیه مقالات فارسی تمام متن چاپ شده در مجلات معتبر که کلمات دانشجویان پرستاری، بیماران و ارتباط در عنوان آنها ذکر شده بود در بانک‌های اطلاعاتی Medlib, SID, Magiran از سال ۱۳۷۹ تا سال ۱۳۹۴ بررسی شدند. مقالات انگلیسی تمام متن چاپ شده در مجلات معتبر که کلمات patients, nursing students و communication در عنوان آنها ذکر شده بود در پایگاه‌های اطلاعاتی PubMed, Embase, Since Direct و ProQuest از سال ۲۰۰۰ تا سال ۲۰۱۵ در نظر گرفته شد. مطالعات نامه به سردبیر، بدون متن کامل، که بر روی سایر کارکنان بهداشت و درمان انجام شده بودند در مطالعه وارد نشدند. برای بررسی مقالات از "فرم استخراج داده‌ها" که بر اساس هدف پژوهش توسط پژوهشگران طراحی شده بود، استفاده گردید. این فرم شامل بخش‌هایی از جمله مشخصات روش شناسی مطالعه (هدف، روش نمونه گیری، اندازه نمونه، مکان پژوهش، نوع مطالعه، ابزار جمع آوری اطلاعات و عوامل مرتبط با برقراری ارتباط بین دانشجوی پرستاری و بیمار بود. نتیجه این جستجو دستیابی به ۳۸ مقاله بود که از این میان ۲۶ مقاله به علت دارا نبودن معیارهای ورود، حذف شدند. از میان مقالات حذف شده، ۱۴ مقاله به دلیل چاپ مجدد در سایر مجلات و ۱۲ مقاله به دلیل آنکه جامعه پژوهش را سایر افراد نظام بهداشت و درمان تشکیل می‌دادند و یا به ساختن ابزار جهت بررسی ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار می‌پرداختند، از مطالعه حذف شدند. از تعداد ۱۲ مقاله باقیمانده، ۱ مقاله از Embase، ۱ مقاله از Science Direct، ۲ مقاله از ProQuest، ۲ مقاله از Magiran، ۱ مقاله از SID و ۵ مقاله از Medlib بود. پس از حذف مقالاتی که معیارهای ورود به مطالعه را نداشتند، متن کامل تمام مقالاتی که واجد معیارهای ورود به مطالعه بودند، تهیه و مورد بررسی قرار گرفتند. همچنین با جستجوی منابع مقالات به دست آمده، جستجوی دستی نیز انجام شد و ۹ مقاله مرتبط که دقیقاً عوامل مرتبط با ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار را مورد بررسی قرار داده بودند وارد مطالعه شدند. در مجموع تعداد ۲۱ مقاله فارسی و انگلیسی وارد مطالعه شدند. فلوجارت مراحل بررسی و ورود مقالات به مطالعه در تصویر ۱ نشان داده شده است

مراقبت قرار می‌گیرد به منظور بهبودی و سلامت وی لازم است ارائه دهندگان مراقبت بهداشتی بتوانند به طریق مناسب با بیمار ارتباط برقرار نمایند (۶). سازمان‌های حرفه‌ای پرستاری مانند "مجمع پرستاران آمریکا" (ANA: American Nurses Association) (۷)، "انجمن آمریکایی کالج‌های پرستاری" (AACN: American Association of Colleges of Nursing) (۸)، "لیگ ملی پرستاری" (NLN: National League for Nursing) (۹)، "شورای ملی بوردهای پرستاری" (NCSBN: National Council of State Boards of Nursing) (۳) برقراری ارتباط با بیمار را به عنوان یک اولویت برای ارتقاء امنیت بیمار و برای کسب استانداردهای اعتباربخشی پرستاری برای پرستاران الزامی می‌دانند. در نتیجه، در شرح وظایف پرستاران در رابطه با برقراری ارتباط مؤثر با بیمار برای ارتقای کیفیت مراقبت و رضایت بیمار تاکید شده است (۱۰). دانشجویان پرستاری هم به عنوان دانشجو و هم به عنوان پرستاران آینده جهت ارائه مراقبت با کیفیت، نیاز به برقراری ارتباط با بیمار دارند (۴). دانشجوی پرستاری باید با بهره گیری از دانش، نگرش و مهارت ارتباطی (۵)، با برقراری رابطه بین فردی با بیمار (۳-۵)، به تبادل اطلاعات کلامی و غیرکلامی بپردازد (۱۰). این ارتباط چهره به چهره و هدفمند سبب اطلاع یافتن از نیازهای بیمار شده و به دانشجوی پرستاری در تدوین برنامه مراقبتی بیمارمحور در طی زمان بستری بیمار کمک می‌کند (۲).

در سال‌های اخیر، با بهبود وضعیت اجتماعی و اقتصادی، افزایش دانش و فرهنگ مردم، انتظارات بیماران از ارائه کنندگان مراقبت افزایش یافته است (۱۱). اما نتایج مطالعات مختلف حاکی از ضعف پرستاران و دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیمار می‌باشد (۳-۵، ۱۰، ۱۱). لذا باید عوامل تسهیل کننده و موانع برقراری ارتباط مؤثر با بیمار در مرکزیت آموزش دانشجویان پرستاری قرار بگیرد و به آن پرداخته شود (۲، ۱۲). با مروری بر متون مشخص می‌شود که مطالعات مختلفی در مورد ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار، با رویکرد کمی و کیفی صورت گرفته است. مطالعات در زمینه ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار، بیشتر با رویکرد کمی برای بررسی مهارت‌های ارتباطی دانشجوی پرستاری (۳، ۱۳، ۱۴)، تعیین میزان تأثیر برنامه‌های آموزشی جهت ارتقاء ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار (۱۰، ۱۵)، روانسنجی ابزارهای ارزیابی ارتباط دانشجوی پرستاری (۱۶، ۱۷) و در رویکرد کیفی به بررسی این مفهوم از دیدگاه دانشجویان پرستاری، مدرسین و پرستاران در بخش‌های مختلف بیمارستان‌های آموزشی انجام شده است (۱۸). در این مطالعات به نقش ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار در ارتقای برآیندهای سلامتی، افزایش دانش و توانایی خودمراقبتی، برآورده ساختن نیازها و حل مشکلات بیمار (۱۳-۱۷)، شکل گیری اعتماد، سازگاری با اضطراب، افزایش رضایتمندی بیمار (۳، ۵، ۱۵) و کاهش خطای مراقبتی، ارتقای اعتماد به نفس و اجتماعی شدن



تصویر ۱: فلوچارت مراحل بررسی و ورود مقالات به مطالعه

## یافته‌ها

از میان ۲۱ مطالعه مورد بررسی، تمامی مقالات (۱۰۰ درصد) مقالات پژوهشی بودند. ۱۷ مطالعه (۸۰/۹۶ درصد) کمی و ۴ مقاله (۱۹/۰۴ درصد) کیفی بودند. در بین ۱۷ مطالعه کمی، ۶ مطالعه (۳۵/۲۹ درصد) تجربی و نیمه تجربی بودند. ۱۲ مطالعه (۵۷/۱۵) در ایران و ۹ مطالعه (۴۲/۸۵) در سایر کشورهای جهان شامل چین، برزیل (۲ مطالعه)، هند، سوئد، انگلستان، لهستان، آفریقای جنوبی و کره جنوبی انجام شده بود. از میان مقالات مورد بررسی، ۱۲ مقاله (۵۷/۱۵) در مجلات خارجی و ۹ مقاله (۴۲/۸۵) در مجلات داخلی به چاپ رسیده بودند. از ۱۲ مقالات ایرانی مطالعه ۳ مطالعه (۲۵ درصد) در شهر تهران و مابقی مطالعات ۹ مطالعه (۷۵ درصد) در سایر شهرها انجام شده بودند. تعداد مقالات در ۲ مطالعه مروری بین ۱۷ مقاله تا ۶۳ مطالعه متغیر بود. اندازه نمونه

دانشجویان در محدوده ۱۸ دانشجو تا ۴۰۰ دانشجو متغیر بود. از میان ۲۱ مطالعه انجام شده، ۴ مطالعه (۱۹/۰۶ درصد) با استفاده از روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده، طبقه‌ای و خوشه‌ای، ۷ مطالعه (۳۳/۳۳ درصد) با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، ۳ مطالعه (۱۴/۲۸ درصد) با استفاده از روش نمونه‌گیری سرشماری، ۷ مطالعه (۳۳/۳۳ درصد) با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند صورت گرفته بود. مطالعات شامل ۶ مطالعه تجربی و نیمه تجربی (۲۸/۵۷ درصد)، ۲ مطالعه مروری (۹/۵۲ درصد)، ۴ مطالعه توصیفی-همبستگی (۱۹/۰۴ درصد) و ۵ مطالعه کمی-مقطعی (۲۳/۸۳ درصد)، ۳ مطالعه پدیدارشناسی (۱۴/۲۸ درصد) و ۱ مطالعه تحلیل محتوای قراردادی (۴/۷۶ درصد) همراه با نتایج اصلی و مشخصات مرتبط در جداول ۱ و ۲ ارائه شده‌اند.

جدول ۱: مطالعات کمی مربوط به ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار

پژوهشگر/سال/شهر	نوع مطالعه	هدف	تعداد نمونه/روش نمونه گیری	ابزار/روایی و پایایی ابزار	نتایج
نوابی و عصری، ۱۳۸۲، تنکابن (۱۳)	مقطعی	بررسی مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری با بیماران و عوامل مرتبط با آن	۱۸ نفر به روش در دسترس از دانشجویان ترم سوم پرستاری	چک لیست پژوهشگر ساخته/ عدم ارائه اطلاعات درباره روایی و پایایی ابزار	عواملی مثل سطح سواد والدین در برقراری ارتباط دانشجویان پرستاری و بیماران مؤثر بودند. ولی محل تولد و معدل دانشجویان تاثیری بر مهارت ارتباطی آن‌ها نداشت. آموزش دانشجویان و ارتقای تجربه ارتباط بالینی به عنوان تسهیل کننده‌های ارتباط دانشجویان پرستاری در نظر گرفته شدند.
سبزواری و همکاران، ۱۳۸۵، کرمان (۱۴)	مقطعی	بررسی مهارت ارتباط با بیمار و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان پرستاری	۱۷۵ به روش سرشماری، دانشجویان کارشناسی پیوسته و ناپیوسته پرستاری	چک لیست پژوهشگر ساخته اشاره به بررسی روایی محتوا بدون ذکر جزئیات؛ بررسی پایایی ابزار از طریق تعیین میزان توافق بین دو ناظر (کاپا: ۰/۹۴) و همبستگی درونی ابزار (الفای کرونباخ: ۰/۹۴).	سن بالاتر، ترم بالاتر و مقاطع تحصیلی بالاتر در برقراری ارتباط بین دانشجو و بیمار تاثیر مثبت داشت. کم بودن مهارت بین فردی همدلی و در نظر نگرفتن واحدی برای آموزش نظری ارتباط با بیمار موانع برقراری ارتباط با بیمار بود.
نامدار و همکاران، ۱۳۸۷، آذربایجان شرقی (۲۰)	نیمه تجربی	تعیین تأثیر یک الگوی آموزشی در برقراری ارتباط دانشجویان پرستاری با بیماران	۴۹ نفر به روش در دسترس دانشجوی پرستاری سال آخر	چک لیست پژوهشگر ساخته اشاره به بررسی روایی محتوا بدون ذکر جزئیات؛ بررسی پایایی از طریق تعیین میزان همبستگی بین نمرات دو ناظر (۰/۸۶).	حمایت و پذیرش دانشجویان پرستاری توسط مدرسین و پرستاران، ارتقای دانش نظری و تجربه بالینی دانشجویان پرستاری تسهیل کننده ارتباط دانشجو با بیمار بودند.
باغچگی و همکاران، ۲۰۱۱، اراک (۱۰)	نیمه تجربی	مقایسه تأثیر تدریس به روش سخنرانی و بحث گروهی بر ارتباط با بیمار در دانشجویان پرستاری	۵۷ نفر به روش در دسترس از دانشجویان پرستاری ترم یک و سه	چک لیست "مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری" "Nursing Student Communication Skill" طراحی شده توسط سبزواری و همکاران اشاره به بررسی روایی محتوا بدون ذکر جزئیات؛ عدم بررسی پایایی ابزار.	استفاده از تجربه بالینی و آموزش با روش دانشجوی محور بحث گروهی، ارتباط بین دانشجویان پرستاری و بیماران را تسهیل نمود.
مالک زاده و همکاران، ۱۳۹۰، بیرجند (۲۱)	نیمه تجربی	تعیین تأثیر برنامه آموزشی بر مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری	۶۶ نفر به روش در دسترس از دانشجویان کارشناسی پرستاری	چک لیست پژوهشگر ساخته/ اشاره به بررسی روایی محتوا بدون ذکر جزئیات؛ بررسی پایایی ابزار از طریق تعیین همبستگی درونی ابزار (الفای کرونباخ: ۰/۷۴).	استفاده از روش‌های آموزشی دانشجوی محور، تمرین بالینی تحت نظارت و حمایت اساتید و پرستاران در برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار تأثیر مثبت داشتند. در نظر نگرفتن واحدی برای آموزش نظری ارتباط با بیمار یک مانع در برقراری ارتباط بود.
براتی و همکاران، ۱۳۹۰، همدان (۲۲)	مقطعی	بررسی سطح ارتباطی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی و عوامل مرتبط با آن	۴۰۰ نفر به روش نمونه گیری تصادفی - طبقه‌ای از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان	پرسشنامه "مهارت ارتباطی" (Skill Communication) طراحی شده توسط "Burton" بررسی پایایی از طریق تعیین همبستگی درونی ابزار (الفای کرونباخ: ۰/۷۵).	زن بودن، متأهل بودن و مقطع تحصیلی بالاتر در برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار تأثیر مثبت داشتند. هم چنین مهارت‌های گوش کردن و دادن بازخورد به بیمار به عنوان مهارت‌های تسهیل کننده ارتباط در نظر گرفته شدند.
MacDonald-Wicks & Levett-Jones، ۲۰۱۲، انگلستان (۲۳)	مرور یکپارچه	تعیین تأثیر شیوه‌های مختلف آموزش مهارت‌های ارتباطی بر عملکرد ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی	۱۷ مقاله مرتبط با بررسی تأثیر شیوه‌های مختلف آموزش مهارت‌های ارتباطی بر عملکرد ارتباطی دانشجویان علوم پزشکی	-----	آموزش از طریق روش شبیه سازی و گروهی، تمرین مهارت‌های ارتباطی همراه با دریافت بازخورد از طرف استاد و آموزش در سطح درک بیمار به عنوان عوامل تسهیل کننده ارتباط دانشجویان پرستاری و بیماران بود. عدم بازآموزی مدرسین و پرستاران و در نظر نگرفتن واحدی برای آموزش نظری ارتباط با بیمار از موانع برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار بود.
Wloszczak-Szubda &	توصیفی - همبستگی	تعیین تأثیر برنامه آموزش مهارت‌های بین فردی بر ارتباط	۴۲ نفر به روش در دسترس از پرستاران حرفه‌ای لهستانی، ۴۶	پرسشنامه پژوهشگر ساخته اشاره به بررسی روایی محتوای ابزار بدون بیان	آموزش مهارت ارتباطی از طریق روش‌های عملی و دانشجوی محور و مهارت دادن بازخورد به بیمار، تسهیل گر ارتباط بین دانشجوی پرستاری

و بیمار بود. عدم پذیرش همدلانه بیمار توسط دانشجوی پرستاری در هنگام گردآوری اطلاعات مانع برقراری ارتباط دانشجوی با بیمار بود.	جزئیات، بررسی پایایی از طریق تعیین ثبات ابزار (آزمون-بازآزمون: ۰/۷۳).	نفر از دانشجویان پرستاری تحت آموزش با روش متعارف و ۲۰ نفر دانشجوی پرستاری تحت آموزش کارگاهی مهارت‌های بین فردی	دانشجویان پرستاری و پرستاران با بیمار	Jerzy Jarosz لهستان (۵) ۲۰۱۲
بین سن بالای دانشجو و داشتن سطوح بالاتر مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان همبستگی وجود داشت. آموزش، تمرین بالینی و مهارت دادن بازخورد به بیمار تسهیل کننده‌های برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار بودند.	چک لیست پژوهشگر ساخته/عدم ارائه اطلاعات درباره روایی و پایایی ابزار	۳۰ نفر به روش هدفمند از دانشجویان سال دو و سه پرستاری در کشور هند	ارزشیابی میزان تأثیر برنامه آموزشی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری	Imran, ۲۰۱۳, هند (۱۵)
ارتقای تجربه دانشجویان و آموزش نظری ارتباط در برقراری رابطه بین فردی بین دانشجو و بیمار تأثیر مثبت داشتند. همبستگی معناداری بین جنس دانشجو و مهارت‌های ارتباطی وجود نداشت.	پرسشنامه "مهارت‌های ارتباط بین فردی" (Interpersonal Communication Skill) طراحی شده توسط پیمان و همکاران/عدم ارائه اطلاعات درباره روایی و پایایی ابزار	۲۱۲ نفر به روش تصادفی ساده از دانشجویان دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران	تعیین سطح مهارت‌های ارتباط بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان دانشکده پیراپزشکی	سلیمی و همکاران، تهران (۲۴) ۱۳۹۱
زن بودن، مقطع تحصیلی بالاتر و مهارت دادن بازخورد به بیمار در برقراری ارتباط با بیمار تأثیر مثبت داشتند. نداشتن میزان کافی از مهارت بین فردی همدلی به عنوان مانع برقراری ارتباط با بیمار بود.	پرسشنامه پژوهشگر ساخته/ اشاره به بررسی روایی محتوای کیفی و کمی بدون بیان جزئیات، بررسی پایایی از طریق تعیین همبستگی درونی ابزار (آلفای کرونباخ: ۰/۷۳).	۳۳۰ نفر به روش تصادفی-خوشه‌ای از دانشجویان پرستاری در شهر تهران	بررسی مهارت ارتباط با بیمار و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان پرستاری	جوهر و همکاران، تهران (۲۵) ۱۳۹۳
آموزش نظری و عملی در رابطه با شایستگی ارتباطی، حمایت و پذیرش دانشجویان توسط مدرسین و کاهش تعداد دانشجو در محل کارآموزی، عوامل تسهیل کننده برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار بودند. تعداد زیاد دانشجویان در واحد کارآموزی، محیط‌های شلوغ بالینی و سطح پایین مهارت‌های بین فردی دانشجویان پرستاری به عنوان موانع برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار بودند.	پرسشنامه پژوهشگر ساخته/اشاره به بررسی روایی محتوای ابزار بدون بیان جزئیات، بررسی پایایی از طریق تعیین همبستگی درونی ابزار (آلفای کرونباخ: ۰/۹۶)	۹۱ نفر به روش در دسترس از دانشجویان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی بیرجند	تعیین عوامل مؤثر بر ارتباط بیمار و دانشجو از دیدگاه دانشجویان پرستاری	نخعی و همکاران، بیرجند (۲۶) ۱۳۹۳
کاهش تعداد دانشجو در محل کارآموزی و مهارت‌هایی مانند ابزار وجود و ارائه بازخورد تسهیل کننده مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری بودند.	مقیاس "شایستگی ارتباط بین فردی" (Interpersonal Communication Competence) توسط Hur/ عدم اشاره به روایی ابزار، بررسی پایایی ابزار از طریق تعیین همبستگی درونی (آلفای کرونباخ: ۰/۹۶)	۳۳ نفر به روش در دسترس از دانشجویان ترم دو پرستاری	بررسی میزان تأثیر برنامه آموزش به روش گروهی بر مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری	Park & Yu, ۲۰۱۴, کره جنوبی (۲۷)
روش‌های آموزشی دانشجویان همراهِ با تجربه بالینی، حمایت و پذیرش دانشجویان توسط اساتید و پرستاران و مهارت‌های بین فردی نظیر همدلی، ارائه بازخورد به بیمار، ابزار وجود و گوش دادن فعال تسهیل کننده ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار بودند.	-----	۶۳ مقالات موجود در پایگاه‌های Clinical key, CINAHL, PubMed, Google Scholar از سال ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۳	بررسی مقالات مرتبط با ارتقای مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری	Bhana, ۲۰۱۴, آفریقای جنوبی (۲۸)
دانشجویان متولد شهرهای کوچک از شایستگی ارتباطی مطلوبی در هنگام ارائه مراقبت بیمار محور برخوردار نبودند. پژوهشگران بر تأثیر ارائه بازخورد به بیمار در تسهیل برقراری ارتباط اشاره کردند.	۳ پرسشنامه پژوهشگر ساخته / تعیین روایی محتوای ابزارها با در نظر گرفتن نظرات دو استاد (۰/۷۸)، تعیین پایایی ابزارها توسط بررسی همبستگی	۳۱۲ نفر به روش تصادفی-خوشه ای از دانشجویان پرستاری مرتبط با آن	بررسی مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری و عوامل مرتبط با آن	Xie و همکاران، چین (۲۹) ۲۰۱۳

میرح ق جو و همکاران، ۱۳۹۴، رشت (۳۰)	توصیفی همبستگی	بررسی مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری و عوامل مرتبط با آن	۱۷۶ نفر به روش سرشماری از دانشجویان کارشناسی پرستاری	درونی (آلفای کرونباخ ۰/۹۵) و ثبات (آزمون-بازآزمون: ۰/۸۵)	پرسشنامه "مهارت‌های ارتباطی" (Communication Skill) طراحی شده توسط وکیلی و همکاران/عدم اشاره به روایی و پایایی ابزار	عامل وضعیت تأهل در برقراری ارتباط دانشجوی و بیمار تأثیر مثبت داشت. تعداد زیاد دانشجویان پرستاری، محیط بالینی شلوغ و در نظر نگرفتن واحدی برای آموزش نظری ارتباط با بیمار موانع برقراری ارتباط دانشجوی و بیمار بودند.
شفاخواه و همکاران، ۲۰۱۵، شیراز (۳)	کمی مقطعی	بررسی مهارت ارتباطی دانشجویان پرستاری و عوامل مرتبط با آن	۲۰۰ نفر به روش سرشماری از دانشجویان پرستاری ترم دو	پرسشنامه "مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری" (Nursing Students Communication Skill) طراحی شده براساس ابزارهای Xie و همکاران/ اشاره به بررسی روایی محتوی و همبستگی درونی ابزار بدون بیان جزئیات	ارتقای دانش با روش‌های دانشجوی محور و گرفتن بازخورد از استاد در حین تجربه بالینی، تسهیل کننده ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار بودند. در نظر نگرفتن واحدی برای آموزش ارتباط با بیمار یک مانع برقراری ارتباط دانشجوی با بیمار بود.	

جدول ۲: مطالعات کیفی مربوط به ارتباط دانشجویی پرستاری و بیمار

پژوهشگر	نوع مطالعه	هدف	تعداد نمونه/روش نمونه گیری	ابزار	نتایج
Jirwe و همکاران، ۲۰۱۰، سوئد (۳۱)	اکتشافی پدیدارشناسی	بررسی تجربه دانشجویان پرستاری از تعامل بین فرهنگی با بیماران	۱۰ نفر به روش هدفمند، از دانشجویان سال آخر پرستاری مهاجر و سوئدی	مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته	استفاده از مهارت‌هایی مانند گوش دادن فعال و همدلی، همراه با آموزش ساده و قابل درک جهت برقراری ارتباط با بیماران با زمینه‌های فرهنگی مختلف مؤثر بود. پژوهشگران بر اهمیت آموزش و تمرین مهارت‌های ارتباطی در محیطی آرام و کاهش تعداد دانشجویان در کارآموزی‌ها جهت تسهیل ارتباط تأکید نمودند. عدم رعایت خلوت بیمار، تفاوت‌های فرهنگی بین دانشجوی پرستاری و بیمار و جایگاه رشته پرستاری در جامعه موانعی بودند که تأثیر منفی بر ارتباط دانشجویان پرستاری و بیماران داشتند.
de Lima و همکاران، ۲۰۱۱، برزیل (۳۲)	اکتشافی پدیدار شناسی	بررسی ارتباط بین دانشجویان و بیماران مبتلا به ایدز در هنگام تزریق وریدی	۶ نفر به روش هدفمند، از دانشجویان سال چهارم پرستاری و بیماران مبتلا به ایدز	بررسی ارتباط ضبط شده دانشجویان و بیماران	بر نقش آموزش، حضور مدرسین در هنگام تجربه بالینی و کاهش تعداد دانشجویان در کارآموزی به عنوان تسهیل کننده‌های ارتباط تأکید شد. تعداد زیاد دانشجویان و محیط شلوغ بالینی به عنوان موانع حفظ خلوت بیمار بودند که همراه با سطح اندک مهارت همدلی، برقرار کردن رابطه بین فردی دانشجوی پرستاری و بیمار را مشکل می‌کرد.
جوزی و همکاران، ۲۰۱۵، تهران (۱۹)	تحلیل محتوا	تعیین عوامل تاثیرگذار بر شایستگی ارتباطی دانشجویان پرستاری	۹ نفر به روش هدفمند از دانشجویان، ۵ نفر از مدرسین به روش هدفمند و ۴ نفر از پرستاران	مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته	عواملی مانند حضور اساتید و پرستاران توانمند، مهارت همدلی، ابزار وجود و ارائه بازخورد در برقراری ارتباط با بیمار مؤثر بودند. نشان ندادن همدلی، عدم حضور استاد در بالین، تفاوت‌های فرهنگی بین دانشجوی پرستاری و بیمار، جایگاه پایین رشته پرستاری در جامعه و عدم پذیرش دانشجوی پرستاری در حیطه بالینی توسط پرستاران و پزشکان تأثیر منفی بر ارتباط دانشجویان پرستاری و بیماران داشتند.
de Azevedo و همکاران، ۲۰۱۵، برزیل (۱۸)	اکتشافی پدیدارشناسی	بررسی تجربه دانشجویان پرستاری از ارتباط با بیمار در بخش روان	۲۳ نفر به روش هدفمند از دانشجویان پرستاری ترم هفت	بررسی نقاشی‌های دانشجویان و انجام مصاحبه نیمه ساختاریافته با آن‌ها.	پژوهشگران به نقش زن بودن، روش‌های آموزشی دانشجوی محور و مهارت‌های بین فردی گوش دادن، ارائه بازخورد به بیمار و ابزار وجود در تسهیل ارتباط با بیمار اشاره کردند. عدم پذیرش دانشجوی به وسیله پرستار، عدم رعایت فاصله لازم برای حفظ خلوت بیمار، سطح اندک مهارت همدلی، فشار کاری بخش، زمان محدود آموزش، عدم ارائه بازخورد به دانشجوی و تفاوت‌های فرهنگی دانشجویان پرستاری و بیماران از موانع برقراری رابطه بین فردی چهره به چهره با بیمار بودند.

## بحث

پس از مطالعه، بررسی و مقایسه مطالعات انتخاب شده در این پژوهش، عوامل تسهیل کننده و موانع ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار استخراج شدند که در زیر مورد بحث قرار می‌گیرند:

### تسهیل کننده‌های برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار

دانشجوی پرستاری به منظور انجام وظایف در طول کارآموزی بالینی باید با بیمار ارتباط نماید (۵، ۲۰، ۲۳، ۲۴، ۲۸، ۳۰). اما، مطالعات مختلف نشان دهنده ضعف دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیمار است (۱۳، ۱۴، ۱۹، ۲۴، ۲۹، ۳۲). لذا تسهیل کننده‌های ارتباط که سبب ارتقای مهارت دانشجویان پرستاری در برقراری ارتباط با بیمار می‌شوند از اهمیت زیادی برخوردار هستند. این تسهیل کننده‌ها در ۳ دسته آموزشی، فردی و محیطی دسته بندی می‌شوند. اولین دسته از تسهیل کننده‌ها، عوامل مربوط به آموزش می‌باشند. از آنجایی که ارتباط به عنوان یک مهارت و یک ابزار، قابل آموزش است نویسندگان در ۱۷ مقاله از مقالات بررسی شده (۸۰/۹۵ درصد) بر لزوم ارتقای دانش نظری و تجربه بالینی دانشجویان پرستاری جهت برقراری ارتباط و آموزش به بیمار تاکید می‌نمایند (۳، ۵، ۱۰، ۱۳، ۱۵، ۲۱، ۲۳-۳۲). در این راستا، حضور مدرسین و پرستاران توانمند به عنوان الگویی برای آموزش نحوه برقراری ارتباط مؤثر و جهت ارزیابی ارتباط و رفع اشکال دانشجویان از طریق ارائه بازخورد تکوینی از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد (۱۹، ۲۳). همچنین حمایت و پذیرش دانشجوی پرستاری توسط مدرسین و پرستاران در افزایش اعتماد به نفس دانشجویان بسیار مهم است و از نگرانی دانشجویان در هنگام برقراری ارتباط با بیمار می‌کاهد (۹، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۲۸). در ۷ مطالعه از مقالات بررسی شده (۳۳/۳۳ درصد) استفاده از روش‌های دانشجوی محور برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری توصیه شده است. در روش‌های آموزشی دانشجوی محور، به علت درگیر شدن فعالانه دانشجویان و امکان ارائه نظرات با سایر دانشجویان و استاد، احساس خجالت و کمروبی در یادگیرندگان از بین می‌رود. یادگیرندگان با قدرت بیان و اعتماد به نفس بالاتر به همکاری با دیگران می‌پردازند و در نتیجه مهارت آن‌ها در شنیدن و احترام به نظرات متفاوت دیگران بیشتر می‌شود (۳، ۵، ۱۰، ۱۸، ۲۱، ۲۸).

خصوصیات جمعیت شناختی و مهارت‌های بین فردی دانشجویان پرستاری، متغیرهای فردی مؤثر بر برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار می‌باشند (۱۹). مطالعات مختلف در مورد ارتباط، در مورد تأثیر خصوصیات جمعیت شناختی دانشجویان پرستاری نظیر جنس، سن، محل سکونت، تأهل و سواد والدین بر مهارت‌های ارتباطی آن‌ها نتایج مختلفی ارائه داده‌اند. در ۸ مطالعه از مقالات بررسی شده (۳۸/۰۹ درصد) بعضی از عوامل فوق بر ارتباط مؤثر بوده‌اند (۱۳-۱۵، ۱۸، ۲۲، ۲۵، ۲۹، ۳۰) و در ۳ مطالعه از مقالات بررسی شده (۱۴/۲۸ درصد) این عوامل بر ارتباط مؤثر نبوده‌اند (۳، ۲۴-۲۶). از آنجایی که مطالعات و بررسی‌ها به صورت محدود در دانشکده‌های مختلف و با استفاده از ابزارهای مختلف انجام شده، نتایج غیرقابل تعمیم یا مقایسه می‌باشند (۲۳، ۳۰). مهارت‌های بین فردی دانشجوی پرستاری شامل مهارت

دادن بازخورد، گوش کردن، همدلی و ابراز وجود می‌باشند. برای ارتقای ارتباط دانشجویان پرستاری و بیمار جملات به کار برده شده توسط دانشجویان پرستاری بایستی برای بیمار ساده، قابل درک و بدون کلمات تخصصی باشد (۲۳، ۳۱). لذا پژوهشگران در ۸ مطالعه از مقالات بررسی شده (۳۸/۰۹ درصد) بر اهمیت بازخورد به بیمار به عنوان یک مهارت تسهیل کننده ارتباط تاکید می‌کنند. این بازخورد می‌تواند یک واکنش کلامی یا غیرکلامی و یا مجموعه‌ای از هر دو باشد که با صرف زمان کافی و توجه دانشجوی پرستاری به بیمار ممکن می‌شود و منجر به ارتقای درک بیمار می‌گردد (۵، ۱۵، ۱۹، ۲۲، ۲۵، ۲۷-۲۹). مهارت گوش کردن نیز برای پی بردن به مشکلات و نیازهای بیماران ضروری می‌باشد که در ۳ مطالعه از مقالات بررسی شده (۱۴/۲۸ درصد) به آن اشاره شده است (۱۸، ۲۸، ۳۱). گوش کردن و دادن بازخورد بیش از ۷۵ درصد از فرآیند ارتباط را به خود اختصاص می‌دهند (۵، ۱۸، ۲۲، ۲۸). دانشجویان دارای این دو مهارت، حتی در برقراری ارتباط مؤثر با بیماران روانی نیز موفق هستند. همچنین داشتن مهارت همدلی جهت برقراری ارتباط با بیمار برای دانشجویان پرستاری لازم است که در ۷ مطالعه از مقالات بررسی شده (۳۳/۳۳ درصد) به آن اشاره شده است (۱۴، ۱۶-۱۹، ۲۸، ۳۱). همدلی توانایی درک تجربه و دیدگاه بیمار و انتقال این درک به بیمار از طریق کلمات و ارتباط غیرکلامی تعریف شده که در ایجاد دیدگاه مثبت بیمار نسبت به دانشجوی پرستاری مؤثر است (۱۶، ۱۷) و رفاه و آرامش شخص بیمار را ارتقاء می‌دهد (۱۴، ۳۱). ابراز وجود آخرین مهارت بین فردی تسهیل کننده ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار است. وجود این مهارت در دانشجوی پرستاری در بیان خواسته‌ها به طور واضح و مؤثر و در ارتقای درک طرفین ارتباط از محتوای پیام ارسال شده از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که در ۵ مطالعه از مقالات بررسی شده (۲۳/۸۰ درصد) به آن اشاره شده است (۲، ۱۸، ۱۹، ۲۷، ۲۸). محیط ارتباط نیز باید برای بیمار راحت و ایمن باشد و دارای نور، تهویه مناسب و بدون صداهای مزاحم باشد تا بر وضعیت جسمی و عاطفی طرفین ارتباط تأثیر منفی نگذارد و منجر به قطع ارتباط نگردد. کاهش تعداد دانشجویان در کارآموزی‌ها تأثیر مثبت در برقراری ارتباط دانشجوی و بیمار دارد که در ۵ مطالعه از مقالات بررسی شده (۲۳/۸۰ درصد) به آن اشاره شده است (۲۶، ۲۷، ۳۰-۳۲). همچنین بافت فرهنگی و شرایط اجتماعی محیط ارتباطی (بخش‌های بالینی بیمارستان) بر انگیزه و میزان ارتباط دانشجوی پرستاری با بیمار تأثیر می‌گذارد که در ۲ مطالعه از مقالات بررسی شده (۹/۵۲ درصد) به آن اشاره شده است (۱۸، ۳۱).

### موانع برقراری ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار

عوامل مختلفی سبب تضعیف ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار می‌شوند. از منظر آموزشی در ۱۰ مطالعه از مقالات بررسی شده (۴۷/۶۱ درصد) به عواملی مانند عدم پذیرش دانشجویان پرستاری توسط پرستاران و سایر کارکنان بالینی مانند پزشکان (۱۹)، عدم حضور مربی در بالین (۹، ۱۹)، عدم توانمند سازی مدرسین و پرستاران از طریق بازآموزی (۲۳)، فشار کاری بخش و زمان محدود آموزش بالینی و عدم ارائه بازخورد به دانشجو (۱۸)، تعداد زیاد دانشجویان در واحد کارآموزی (۲۶، ۳۲) و عدم در نظر گرفتن واحدی برای آموزش نظری نحوه برقراری ارتباط (۳، ۱۴، ۲۱، ۲۳، ۳۰) اشاره شده است. توانایی



### نتیجه گیری

براساس یافته‌ها، عوامل فردی، آموزشی و محیطی با ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار مرتبط می‌باشد که می‌تواند تحقق آن را تسهیل کند یا مانعی برای آن به شمار روند. از محدودیت‌های مطالعه می‌توان به محدودیت موتورهای جستجو اشاره کرد که امکان دارد شامل مطالعاتی در رابطه با ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار باشند که دیدگاه وسیع‌تری از عوامل مؤثر بر ارتباط دانشجوی پرستاری و بیمار را ارائه می‌دهند. تاکید بیشتر بر آموزش ارتباط با بیمار در برنامه آموزشی رشته پرستاری، همراه با ارزیابی مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان پیشنهاد می‌شود.

### سپاسگزاری

این مقاله بخشی از پایان نامه دکتر محبوه عبدالرحیمی به راهنمایی خانم دکتر شهرزاد غیاثوندیان و خانم دکتر معصومه ذاکری مقدم از دانشگاه پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران با کد اخلاق IR.TUMS.REC.1394.807 می‌باشد.

### References

1. Taylor C, Lillis C, LeMone P. Fundamentals of Nursing: The art and science of nursing care. 7th ed. Philadelphia, PA: Lippincott Williams and Wilkins; 2011.
2. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. Mater Sociomed. 2014;26(1):65-7. DOI: 10.5455/msm.2014.26.65-67 PMID: 24757408
3. Shafakhah M, Zarshenas L, Sharif F, Sabet Sarvestani R. Evaluation of nursing students' communication abilities in clinical courses in hospitals. Glob J Health Sci. 2015;7(4):323-8. DOI: 10.5539/gjhs.v7n4p323 PMID: 25946924
4. Campbell SH, Pagano MP, O'Shea ER, Connery C, Caron C. Development of the Health Communication Assessment Tool: Enhancing Relationships, Empowerment, and Power-Sharing Skills. Clin Simul Nurs. 2013;9(11):e543-e50. DOI: 10.1016/j.cens.2013.04.016
5. Wloszczak-Szubzda A, Jarosz MJ. Professional communication competences of nurses. Ann Agric Environ Med. 2012;19(3):601-7. PMID: 23020064
6. Davidson PM, McGrath SJ, Meleis AI, Stern P, Digiacomio M, Dharmendra T, et al. The health of women and girls determines the health and well-being of our modern world: A white paper from the International Council on Women's Health Issues. Health Care Women Int. 2011;32(10):870-86. DOI: 10.1080/07399332.2011.603872 PMID: 21919625
7. healthcare Ncoc. Therapeutic Communication and Behavioral Management: National commission on correctional healthcare; 2016 [updated 2017; cited 2016 4 July]. Available from: <http://www.ncchc.org/cnp-therapeutic-communication>.
8. Newberg M, Andrew B. Communication in health and wellness: How words can change your brain and develop your leadership potentia USA: American Association of Nursing Colleges; 2016 [updated 2017; cited 2016 4 July]. Available from: <http://www.aacn.nche.edu/conferences/2013/cnl>.
9. Reising DL, Carr DE, Shea RA, King JM. Comparison of communication outcomes in traditional versus simulation strategies in nursing and medical students. Nurs Educ Perspect. 2011;32(5):323-7. PMID: 22029245
10. Baghcheghi N, Kouhestani H, Rezaei K. [Comparison of the effect of teaching through lecture and group discussion on nursing students' communication skills with patients]. Iranian J Med Educ. 2010;10(3):211-8.
11. Heidari H, Mardani Hamooleh M. Improving Communication Skills in Clinical Education of Nursing Students. J Client Cent Nurs Care. 2015;1(2):77-82.
12. Moran R, Abramson Remington N, Moran S. Managing cultural differences. 9th ed. New York: Routledge; 2014.
13. Navabi N, Asri M. [Nursing student communication with patients' performance in Shaid Rajaei Hospital in Tonekabon]. J Babol Univ Med Sci. 2004;5(5):48-51.
14. Sabzevari S, Soltani Arabshahi K, Shekarabi R, Koohpayehzadeh J. [Nursing students' communication with patients in hospitals affiliated to Kerman University of Medical Sciences]. Iranian J Med Educ. 2006;6(1):43-9.
15. Imran S. Evaluation of Communication Skills Training Program for Nursing Students to Develop Supportive Ward Atmosphere During Care of Patients with Cancer. Int J Nurs Educ. 2013;5(1):222. DOI: 10.5958/j.0974-9357.5.1.053
16. Adriaansen M, Van Achterberg T, Borm G. The usefulness of the Staff-Patient Interaction Response Scale for palliative care nursing for measuring the empathetic capacity of nursing students. J Prof Nurs.

- 2008;24(5):315-23. DOI: [10.1016/j.profnurs.2007.10.003](https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2007.10.003) PMID: 18804085
17. McMillan LR, Shannon DM. Psychometric Analysis of the JSPE Nursing Student Version R: Comparison of Senior BSN Students and Medical Students Attitudes toward Empathy in Patient Care. *ISRN Nurs*. 2011;2011:726063. DOI: [10.5402/2011/726063](https://doi.org/10.5402/2011/726063) PMID: 21994895
  18. Azevedo ALd, Araújo STCd, Vidal VLL. Como o estudante de enfermagem percebe a comunicação com o paciente em saúde mental. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2015;28(2):125-31. DOI: [10.1590/1982-0194201500022](https://doi.org/10.1590/1982-0194201500022)
  19. Jouzi M, Vanaki Z, Mohammadi E. Factors affecting the communication competence in Iranian nursing students: a qualitative study. *Iran Red Crescent Med J*. 2015;17(3):e19660. DOI: [10.5812/iremj.19660](https://doi.org/10.5812/iremj.19660) PMID: 26019902
  20. Namdar H, Rahmani A, Ebrahimi H. [The effect of a skill-training model on nursing students' skills in communicating with mental patients]. *Iranian J Med Educ*. 2009;8(2):323-32.
  21. Malekzadeh J, Amouzesi Z, Mazlom R. [The effect of teaching Orem self-care model on nursing students communication performance in clinical setting]. *Mod Care J*. 2011;8(3):107-15.
  22. Barati M, Moeini B, Samavati A, Salehi O. [Assessment of communication skills level among medical college students: verbal, listening, and feedback skills]. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2012;10(2):0-.
  23. MacDonald-Wicks L, Levett-Jones T. Effective teaching of communication to health professional undergraduate and postgraduate students: A Systematic Review. *JBIS Libr Syst Rev*. 2012;10(28 Suppl):1-12. DOI: [10.11124/jbisrj-2012-327](https://doi.org/10.11124/jbisrj-2012-327) PMID: 27820404
  24. Salimi M, Peyman H, Sadeghifar J, Toloui Rakhshan S, Alizadeh M, Yamani N. [Assessment of interpersonal communication skills and associated factors among students of allied medicine school in Tehran University of Medical Sciences]. *Iranian J Med Educ*. 2013;12(12):895-902.
  25. Ebadi A. [Study of communication skills in nursing students and its association with demographic characteristics]. *Iranian J Med Educ*. 2014;14(1):23-31.
  26. Nakhaee S, Nasiri A, Alizade M, Ebrahim Abadi Z. [Factors Affecting Student-patient Relationship: The Nursing Students Viewpoints in Birjand University of Medical Sciences]. *Iranian J Med Educ*. 2014;14(8):695-703.
  27. Park KO, Yu M. Effects of Communication Activity Program on Nursing Students' Interpersonal Communication Competence. *Healthcare Nurs*. 2014;72(14):55-9. DOI: [10.14257/astl.2014.72.14](https://doi.org/10.14257/astl.2014.72.14)
  28. Bhana VM. Interpersonal skills development in Generation Y student nurses: a literature review. *Nurse Educ Today*. 2014;34(12):1430-4. DOI: [10.1016/j.nedt.2014.05.002](https://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.05.002) PMID: 24880789
  29. Xie J, Ding S, Wang C, Liu A. An evaluation of nursing students' communication ability during practical clinical training. *Nurse Educ Today*. 2013;33(8):823-7. DOI: [10.1016/j.nedt.2012.02.011](https://doi.org/10.1016/j.nedt.2012.02.011) PMID: 22417661
  30. Nayebi N, Majd Teymouri R. Communication skills and related factors within patient by nursing student. *J Holist Nurs Midwifery*. 2015;25(2):93-101.
  31. Jirwe M, Gerrish K, Emami A. Student nurses' experiences of communication in cross-cultural care encounters. *Scand J Caring Sci*. 2010;24(3):436-44. DOI: [10.1111/j.1471-6712.2009.00733.x](https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2009.00733.x) PMID: 20233352
  32. de Lima IC, Galvao MT, Costa E, Freitas JG, Freitag LM. [Communication between nursing students and patients with Aids]. *Rev Esc Enferm USP*. 2011;45(2):426-32. PMID: 21655794