Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty, 2019; Vol 4(4), Spring, pp 58-65.

Assessing Barriers to Effective Communication Between Nurses and Patients from Nurses Point of View

Khalil Maleki[1], Yosef Lotfi[2*], Reza Karimi Johani[3]
1- MSc in Nursing Education, Faculty of Medicine, Sarab Medical Sciences University, Sarab, Iran.
2- MSc in Nursing Education, Islamic Azad University, Sarab Branch, Sarab, Iran.
3- BSc Student in Nursing, Islamic Azad University, Sarab Branch, Sarab, Iran.
***Corresponding Author:** Yosef Lotfi, **Tel:** +98 9141520501, **Email:** yossef.lotfi@gmail.com

Received: 26 Aug 2018 **Accepted:** 07 Dec 2018

Review:
Background & Aims: The nurse or patient effective communication is one of the most important factors in the care. So understanding the obstacles, important and essential, as the nurses better be able to have effective communication. Review and understanding of the barriers to effective communication between nurses and patients from the nurses ' perspective the aim of this research.
Materials & Methods: This cross - sectional survey was carried out in Sarab in the winter of 1396. 100 of the nurses working in various parts of the imam khomeini hospital were selected and studied by accident.In this between 100 nurses working in different parts of the hospital of Sarab, were randomly selected and studied. In order to collect the necessary information, a researcher-made questionnaire was used. SPSS software version 24 was used to analyze the data.
Results: The shortage of nurses (4.42), work hardness (4.37), do not appreciate the racists the authorities of the Saints (3.88), the intellectual and emotional concerns (3.84) and high expectations of patients from nurses (3.68) the most important barriers to effective communicating between the nurse and patients were announced.
Conclusion: Solving communication barriers between nurses and patients is very important and nurses need to provide the necessary training.
Key words: Communication with patient, Nurses, Patient.

How to cite this article:
Maleki Kh, Lotfi Y, Karimi Johani R. Assessing barriers to effective communication between nurses and patients from nurses point of view. Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty. 2018; 4(4): 58-65.
URL: http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-153-fa.html

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

Copyright © 2019 the Author (s). Published by **Kurdistan University of Medical Sciences**. This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial License 4.0 (CCBY-NC), where it is permissible to download, share, remix, transform, and buildup the work provided it is properly cited. The work cannot be used commercially without permission from the journal.

بررسی موانع برقراری ارتباط مؤثر پرستاران با بیماران از دیدگاه پرستاران

خلیل ملکی[1]، یوسف لطفی[2*]، رضا کریمی جوهنی[3]

۱-کارشناس ارشد پرستاری، گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی سراب، سراب، ایران.

۲-کارشناس ارشد پرستاری،گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سراب، سراب، ایران.

۳- دانشجوی کارشناسی پرستاری، گروه پرستاری ،دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سراب، سراب، ایران.

نویسنده مسئول: تلفن: ۰۹۱۴۱۵۲۰۵۰۱ ایمیل: yossef.lotfi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۶/۰۴ **تاریخ پذیرش:** ۱۳۹۷/۰۹/۱۶

چکیده

زمینه و هدف: برقراری ارتباط مؤثر پرستار با بیمار از جمله موضوعات مهم در بحث مراقبتهای پرستاری است. با توجه به اهمیت این موضوع، شناخت موانع در جهت برقراری ارتباطی موثر از جانب پرستاران با بیماران امری مهم تلقی می‌شود. در این پژوهش سعی شده که به بررسی و شناسایی هریک از این عوامل مختل کننده ارتباط بین پرستاران و بیماران پرداخته شود.

مواد و روش‌ها: این پژوهش مقطعی در زمستان سال ۱۳۹۶ در شهرستان سراب انجام گردید. ۱۰۰ نفر از پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان آموزشی درمانی امام خمینی (ره) شهرستان سراب به صورت تصادفی انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات لازم، از پرسش‌نامه محقق ساخته استفاده گردید. از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ برای تجزیه تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: پرستاران، کمبود پرسنل (۴/۴۲)، سختی کار (۴/۳۷)، قدردانی نکردن مسئولان از پرستاران (۳/۸۸)، مشغله فکری و روحی (۳/۸۴) و انتظارات بالای بیماران از پرستاران (۳/۶۸) را به عنوان مهم‌ترین موانع برقراری ارتباط مؤثر پرستار با بیمار اعلام کردند.

نتیجه‌گیری: حل موانع ارتباطی بین پرستاران و بیماران از اهمیت زیادی برخوردار است و لازم است به پرستاران در این خصوص آموزش‌های لازم ارائه گردد.

واژه‌های کلیدی: موانع برقراری ارتباط، پرستاران، بیماران.

مقدمه

از آغاز خلقت انسان‌ها همواره با هم در ارتباط بوده‌اند، برای ایجاد سازش و رابطه دوستانه با دیگران لازم است شخص ابتدا خود و دیگران را خوب بشناسد (۱). ارتباط فرآیندی پویا در بین انسان‌ها است که به وسیله آن، تفکر، احساسات و عقاید خود را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. ارتباط ابزاری است که شخص را قادر می‌سازد تا دیگری را بفهمد، بپذیرد و پذیرفته شود و اطلاعات را بفرستد یا بگیرد (۲).

انسان موجودی اجتماعی است که از طریق ارتباط به تبادل احساسات، نگرش‌ها و هیجانات می‌پردازد و بدین‌وسیله نیازهای جسمی و روانی خود را تأمین می‌کند. ارتباط فرآیندی پویا بین انسان‌ها است که جهت تأثیرگذاری، کسب حمایت متقابل و آنچه برای تندرستی، رشد و بقاء ضروری است، استفاده می‌شود و زندگی بدون ارتباط، خاموش، کشنده و مرگبار خواهد بود (۳). وظیفه‌ی اصلی پرستاران نه تنها اطلاع‌رسانی درباره بیماران و درمان بیماری است، بلکه ایجاد یک رابطه درمانی مؤثر به وسیله بررسی نگرانی‌های بیماران،

[Downloaded from sjmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

درک، همدلی و فراهم کردن آسایش و حمایت آنان است (۶). طی یک ارتباط صحیح، بیماران قادر به ابراز اطلاعات حساس و شخصی خواهند بود، پرستاران نیز به دنبال آن قادر به انتقال اطلاعات، نگرش‌ها یا مهارت‌های ضروری هستند (۱). بهبود روابط بین پرستار و بیمار باعث توانمند شدن در به دست آوردن اطلاعات و شناسایی مشکلات بیماران با استفاده از تعامل و گوش دادن فعال و در نتیجه شناسایی دقیق‌تر مشکلات می‌شود (۷)؛ بنابراین پرستاران باید توانایی برقراری ارتباط مؤثر را داشته باشند تا بتوانند از نیازهای بیماران خود مطلع گردیده و دریابند که کدام اقدامات پرستاری برای بیمار مناسب است و در موقع ضرورت چگونه این اقدامات را باید تغییر دهند تا ارتقای سلامت بیمار حاصل گردد (۸). رابطه مطلوب بین پرستار و بیمار یکی از عوامل مهم در ارائه مراقبت‌های پرستاری است و برقراری ارتباط مؤثر عامل مهمی در به دست آوردن نتایج مثبت از درمان و کاهش تنش‌ها است (۱).

Miller پرستاری را حرفه‌ای می‌داند که ایفای نقش آن از طریق ارتباط و تعامل صورت می‌گیرد و محور آن تعامل بین پرستار و بیمار است (۴). Roach نیز معتقد است که همه مراحل فرآیند پرستاری به مهارت‌های ارتباطی خوب نیاز دارد (۵). زمانی که پرستاران ارتباط مناسب با بیمار برقرار می‌کنند، بسیاری از واکنش‌های مثبت نظیر کاهش اضطراب، احساس گناه، افزایش رضایت خاطر، پذیرش بیماری، تطابق با بیماری، مشارکت و همکاری با تیم درمانی، بهبود شرایط فیزیولوژیکی و عملکردی و افزایش تأثیر آموزش‌های داده شده به بیماران را می‌توان مشاهده کرد (۱۰). پرستار یکی از کلیدهای مهم تیم درمان است که به صورت‌های مختلف با بیمار در ارتباط بوده و می‌تواند اطلاعات مهم را به آنان منتقل کند (۹).

پرستاران زمان بسیار کمی را صرف صحبت با بیماران می‌کنند، این در حالی است که برقراری ارتباط مؤثر بین بیمار و پرستار تأثیر قابل‌توجهی در روند بهبودی و درمان بیمار دارد (۱۱).

نتایج مطالعات انجام‌شده در مورد مهارت‌های ارتباطی (۲۰۰۶)، نشان داد که بسیاری از پرستاران با مهارت‌های ارتباطی آشنا هستند اما نمی‌توانند آن‌ها را در عمل مورد استفاده قرار دهند (۱۲). بخشی از نتایج پژوهش Khatibian که در قالب پایان‌نامه انجام شده بود نشان می‌دهد که خدمات پرستاری در مجموع نتوانسته است رضایت بیماران را جلب کند و ۶۵ درصد از بیماران هنگام ترخیص احساس نارضایتی کرده‌اند (۱۳). یافته‌های مطالعه‌ای که باهدف بررسی عوامل مؤثر بر رابطه پرستار و بیمار انجام شد، نشان داد که مسائل شخصی پرستاران مانند خستگی روحی و روانی و نگرانی‌های اقتصادی موانعی در برقراری ارتباط می‌باشند (۸). تحقیق انجام شده در رابطه با موانع برقراری ارتباط پرستار با بیمار گویای این است که حجم کار بالا، سختی کار و کمبود امکانات رفاهی جزء موانع مهم در برقراری ارتباط بین پرستار و بیمار می‌باشند (۱۴). شناخت عواملی که مانع برقراری ارتباط مؤثر بین پرستار و بیمار می‌شود این امکان را فراهم می‌کند که جهت‌گیری اقدامات ضروری برای حذف یا تعدیل آن‌ها برای برنامه ریزان و مجریان بخش سلامت روشن شود. همچنین دیدگاه پرستاران در تعیین نوع موانع ممکن است متفاوت باشد، لذا این مطالعه با هدف تعیین دیدگاه پرستاران در ارتباط با موانع برقراری ارتباط در مرکز آموزشی پژوهشی درمانی دانشکده علوم پزشکی سراب انجام شد.

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه مقطعی است که در زمستان ۱۳۹۶ در مرکز آموزش درمانی امام خمینی (ره) سراب انجام گرفته است و در تاریخ خردادماه ۱۳۹۷ اتمام یافت. جامعه‌ی آماری مورد بررسی شامل پرستاران شاغل در بخش‌های داخلی، جراحی، اورژانس، ICU، CCU، جنرال و سایر بخش‌ها می‌باشند. ۱۰۰ پرستار با نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین پرستاران شاغل در این مرکز انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۳۰ سؤال استفاده شد که شامل چهار بعد فردی، اجتماعی، مدیریتی ویژگی‌های شغلی بود. روش نمره دهی پاسخ‌های پرسش‌نامه بر مبنای مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای بود که بیشترین امتیاز (۵) به گزینه کاملاً موافقم و کمترین امتیاز (۱) به گزینه کاملاً مخالفم تعلق می‌گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری‌شده با استفاده از پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۴ استفاده گردید.

یافته‌ها

بر اساس نتایج حاصل از جدول (۱) اکثر افراد شرکت‌کننده در این پژوهش زن (۷۹ نفر یا ۷۹ درصد) و ۲۱ نفر (۲۱ درصد) مرد بودند.

از لحاظ محدوده سنی ۲۶ نفر (۲۶ درصد) کمتر از ۲۵ سال، ۵۴ نفر (۵۴ درصد) بین ۳۰-۲۵ سال و ۲۰ نفر (۲۰ درصد) بالای ۳۰ سال داشتند.

از لحاظ سابقه کار ۷۶ نفر (۷۶ درصد) از شرکت‌کنندگان کمتر از ۱۰ سال، ۱۱ نفر (۱۱ درصد) از شرکت‌کنندگان بین ۲۰-۱۰ سال و ۱۳ نفر (۱۳ درصد) بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشته و ۹۳ نفر (۹۳ درصد) از افراد شرکت‌کننده در این پژوهش دارای مدرک کارشناسی بودند.

یافته‌های این پژوهش بر اساس ۴ حیطه در جدول ۲ آورده شده‌اند که در حیطه عوامل فردی و اجتماعی، نشان داد که مهم‌ترین عامل توقعات و انتظارات زیاد بیماران از پرستاران بود و بعد از این مورد به ترتیب اخلاق تند پرستاران و مسلط نبودن پرستار به زبان محلی و اختلاف طبقاتی و اختلاف سن و وجود ادیان مختلف (مذاهب مختلف) در بین بیماران موانع برقراری ارتباط هستند. در حیطه ویژگی‌های شغلی مهم‌ترین عامل کمبود کارکنان در بیمارستان بود و بقیه موانع به ترتیب مشغله کاری، خستگی روحی و جسمی، کمبود حقوق، شیفت کاری، بی‌علاقگی پرستار نسبت به کار خود، نداشتن علاقه برای ارتباط، عدم تمرکز کافی برای ارتباط، ساعت کاری کم برای پرستاران، اطلاعات ناکافی پرستاران در مورد ارتباط، دلسوز نبودن نسبت به بیمار می‌باشند. در حیطه بالینی بیمار مهم‌ترین مانع برقراری ارتباط عدم رعایت بهداشت بیماران بود و همچنین در حیطه عوامل محیطی نشان دادند که مهم‌ترین مانع برقراری ارتباط، قدردانی نکردن مسئولان از پرستاران بود (جدول ۲).

جدول ۱: اطلاعات جامعه پژوهشی پرستاران شاغل در بیمارستان امام خمینی سراب

متغیر		فراوانی	درصد
جنس	مرد	۲۱	۲۱
	زن	۷۹	۷۹
تأهل	متأهل	۳۹	۳۹
	مجرد	۶۱	۶۱

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

مدرک تحصیلی	کارشناسی	۹۳	۹۳
	کارشناسی ارشد	۷	۷
سابقه کار	کمتر از ۱۰ سال	۷۶	۷۶
	۱۰ تا ۲۰ سال	۱۱	۱۱
	بالای ۲۰ سال	۱۳	۱۳
بخش	جراحی	۱۷	۱۷
	داخلی	۲۴	۲۴
	اورژانس	۱۹	۱۹
	ICU	۵	۵
	CCU	۱۶	۱۶
	جنرال	۱۴	۱۴
	اطفال و دیالیز	۵	۵
سن مشارکت‌کنندگان	کمتر از ۲۵ سال	۲۶	۲۶
	۲۵ تا ۳۰ سال	۵۴	۵۴
	بیش از ۳۰ سال	۲۰	۲۰

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار در ٤ حیطه

موانع برقراری ارتباط		میانگین	انحراف معیار
حیطه عوامل فردی و اجتماعی (۱)	انتظارات بالا	۳/۶۸	۱/۱۸
	اخلاق تند	۲/۷۶	۱/۳۱
	مسلط نبودن به زبان	۲/۶۷	۱/۲۹
	اختلاف طبقاتی	۲/۴۸	۱/۲۹
	اختلاف سن	۲/۴۲	۱/۱۸
	ادیان مختلف	۲/۴۱	۱/۱۸
حیطه ویژگی‌های شغلی (۲)	کمبود پرسنل	۴/۴۲	۰/۶۲
	مشغله کاری	۴/۳۷	۰/۸۱
	خستگی روحی و جسمی	۳/۷۸	۱/۱۶
	کمبود حقوق	۳/۵۱	۱/۲۵
	شیفت کاری	۲/۸۸	۱/۰۵
	عدم علاقه به کار	۲/۷۶	۱/۲۵
	عدم علاقه برای ارتباط	۲/۶۸	۱/۰۸
	عدم تمرکز کافی	۲/۶۴	۱/۰۶
	ساعت کاری کم	۲/۵۶	۱/۱۶
	اطلاعات ناکافی	۲/۵۴	۱/۱۷
	دلسوز نبودن	۲/۵۰	۱/۰۷

[Downloaded from sjnmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

حیطه‌ی بالینی بیمار (۳)	عدم رعایت بهداشت	۲/۷۵	۱/۱۲
	کمبود امکانات رفاهی	۲/۷۲	۱/۳۲
	وجود همراه بیمار	۲/۶۰	۱/۱۸
	احتمال انتقال بیماری	۲/۵۵	۱/۲۳
حیطه‌ی عوامل محیطی (۴)	قدردانی نکردن مسئولین	۳/۸۸	۱/۱۳
	مشغله فکری و روحی	۳/۸۴	۱/۱۳
	مشکلات مدیریتی	۳/۵۷	۱/۱۶
	مشارکت نکردن پرستار من	۳/۱۸	۱/۳۲
	نظارت نادرست	۳/۱۷	۱/۰۴
	بی‌عدالتی در کار	۲/۸۸	۱/۲۴
	عدم آموزش	۲/۷۱	۱/۳۵
	عدم برگزاری کلاس مهارت	۲/۷۰	۱/۱۳
	هزینه بالای درمان	۲/۳۸	۱/۰۸

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که پرستاران بخش‌های مختلف مهم‌ترین مانع برقراری ارتباط پرستار با بیمار را کمبود پرسنل اعلام کردند. مشغله کاری (سختی کار)، قدردانی نکردن مسئولان، مشغله فکری و روحی، خستگی روحی و جسمی دیگر موانعی بودند که پرستاران بر این موارد تأکید زیادی داشتند. یافته‌های مطالعه Baillie که با هدف بررسی ارتباط پرستار با بیمار در مواقع اورژانسی انجام شده بود نشان داد که کمبود وقت از جمله عواملی است که مانع برقراری ارتباط بین پرستار اورژانس و بیماران می‌شود (۱۵).

نتایج مطالعه دیگری گویای این بود پرستاران زمانی می‌توانند یک ارتباط خوب با بیماران داشته باشند که به شیوه بیمار مدار عمل کنند، چنانچه مدیران خدمات سلامتی بخواهند که رضایت کامل را از مراقبت‌های پرستاری داشته باشند باید پرستاران را در جهت برقراری یک ارتباط خوب مورد حمایت و تشویق و قدردانی قرار دهند که در حیطه عوامل محیطی هم سوء با نتایج مطالعه حاضر است (۱۶).

نتایج مطالعه‌ای که با هدف بررسی روابط پرستار با بیمار و تأثیر آن در مراقبت‌های بیمارستانی انجام شده بود نشان داد قدردانی نکردن، حجم زیاد کار و کمبود وقت از جمله عوامل مهمی بودند که پرستاران را از ارتباط با بیمار دور نگه می‌داشتند که با نتایج این پژوهش تطابق دارد (۱۷).

یافته‌های پژوهش حشمتی فر و همکاران (۱۳۹۳) نشان داد که پرستاران بالا بودن حجم کاری و انجام ندادن وظایف توسط دیگر کارکنان را به عنوان مهم‌ترین موانع برقراری ارتباط مناسب بین پرستار و بیمار معرفی کرده بودند. همچنین فقدان آموزش، سختی کار و قدردانی نکردن از پرستاران از دیگر موانع برقراری ارتباط مناسب بود (۱۸). از جمله موانع دیگری که در مطالعه حشمتی فر به آن اشاره شده بود عدم رعایت بهداشت توسط بیماران بود که با نتایج مطالعه حاضر در حیطه شرایط بالینی بیمار همخوانی داشت (۱۸).

براز پردخانی و همکاران (۱۳۸۹) هم در مطالعه خود که با هدف بررسی موانع برقراری ارتباط انجام شده بود دریافته‌اند که سختی کار، خستگی جسمی و

[Downloaded from sjmp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

روحی و زیاد بودن حجم کار پرستاران، از جمله موانع مهم برقراری ارتباط پرستاران با بیماران می‌باشند که با مطالعه حاضر در حیطه ویژگی‌های شغلی تطابق دارد (۱۹). یافته‌های پژوهش دیگری که در یکی از بیمارستان های شهر ایلام انجام شده بود نشان داد که تندخوئی پرستاران، خستگی جسمی و روحی و زیاد بودن حجم کار ازجمله موانع مهم در برقراری ارتباط پرستار و بیمار است (۱). یافته های مطالعه پنجوینی نشان داد اکثر بیماران برقراری ارتباط کلامی کادر پرستاری را متوسط اعلام کرده بودند که علت آن کمبود پرسنل پرستاری، کمبود وقت و نیز کثرت بیماران بود. این یافته نتایج پژوهش حاضر را تائید می‌کند (۲۰).

این پژوهش نشان داد که موانع برقراری ارتباط پرستار با بیمار شامل موانع مربوط به خود پرستار در زمینه شغلی (کمبود پرسنل و مشغله کاری)، موانع محیطی (قدردانی نکردن مسئولین و مشغله فکری و روحی) و موانع فردی و اجتماعی (انتظارات و توقعات بالای بیماران) می‌باشند که باعث می‌شوند تا پرستاران نتوانند ارتباط بهتری با بیماران برقرار کنند. مدیران و مسئولین باید درصدد رفع این موانع باشند تا با برقراری ارتباط مؤثر بین پرستار و بیمار مراقبت پرستاری مؤثرتری را ارائه دهند.

تشکر و قدردانی

از اساتید محترم پرستاری و همچنین از پرستاران بیمارستان امام خمینی (ره) سراب تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

References

1- Mohammadi I, Mozafari M, Jamshid Beigi E, kaikhavani S. Barriers to Effective Nurse-Patient Communication from Perspective of Nurses Employed in Educational Hospitals of Ilam. Journal Of Neyshabur University Of Medical Sciences. 2014; 2(3): 20-7.

2- Fleischer S, Berg A, Zimmermann M, Wüste K, Behrens J. Nurse-patient interaction and communication: A systematic literature review. Journal of Public Health. 2009; 17(5): 339-53.

3- Pahlevanzade S, MaghsodiGanjeh J. Mental Health. Isfahan University of Medical Sciences Publication; 2005: 72.

4- Miller CA. Nursing for wellness in older adults: Theory and practice: Lippincott Williams & Wilkins; 2004.

5- Roach SS. Introductory gerontological nursing: Lippincott Williams & Wilkins; 2001.

6- Miles LW, Mabey L, Leggett S, Stansfield K. Teaching communication and therapeutic relationship skills to baccalaureate nursing students: A peer mentorship simulation approach. Journal of psychosocial nursing and mental health services. 2014; 52(10): 34-41.

7- Pejhmankhah S, Farajzadeh Z, Nakhae M, Saadatjoo S, Kianfar S. Effective factors in communication with patients and barriers from nurses' perspective Val-e-Asr hospital-Birjand. Modern care journal. 2009; 5(1): 46-51.

8- Fakhr-Movahedi A, Negarandeh R, Salsali M. Exploring nurse-patient communication strategies. Journal of hayat. 2013; 18(4): 28-46.

9- Stayt LC. Nurses' experiences of caring for families with relatives in intensive care units. J Adv Nurs. 2007; 57(6): 623-30.

10- Ruesch J, Bateson G, Pinsker EC, Combs G. Communication: The social matrix of psychiatry: Routledge; 2017.

11- Kettunen T, Poskiparta M, Liimatainen L. Communicator styles of hospital patients during nurse–patient counseling. Patient Education and Counseling. 2000; 41(2): 161-80.

[Downloaded from sjimp.muk.ac.ir on 2026-11-25]

12- Heaven C, Clegg J, Maguire P. Transfer of communication skills training from workshop to workplace: the impact of clinical supervision. Patient education and counseling. 2006; 60(3): 313-25.
13- Khatibian M. the effect of Organization of care as the primary method on nurses and patient satisfaction. [MSc Thesis]. Tehran: Tehran Univ; 2005. (Persian).
14- Anoosheh M, Zarkhah S, Faghihzadeh S, Vaismoradi M. Nurse–patient communication barriers in Iranian nursing. International Nursing Review. 2009; 56(2): 9-243.
15- Baillie L. An exploration of nurse–patient relationships in accident and emergency. Accident and Emergency Nursing. 2005;13(1):9-14.
16- McCabe C. Nurse–patient communication: an exploration of patients' experiences. Journal of clinical nursing. 9-41: (1)13; 2004.
17- McQueen A. Nurse–patient relationships and partnership in hospital care. Journal of clinical nursing. 2000; 9(5): 723-31.
18- Heshmatifar N،Asarroodi A. Assessing Barriers to effective Nurse-patient communication in educational hospitals of Sabzevar. JSUMS،Iran.2011.19(2) 30.
19- Baraz PS, SHariati AA, Alijanirh, Moein MS. Assessing barriers of nurse-patient's effective communication in educational hospitals of Ahwaz. 2010.
20- Panjveini S. Evaluation of patient and nurses relationship on Sanadaj hospitals. J Nurs Midwifery Fac 2003; 2(1): 27-9. (Persian).

[Downloaded from sjimp.muk.ac.ir on 2026-11-25]