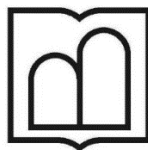


بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

معاونت آموزشی دانشگاه

مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه

برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطات میان فردی

تهیه و تنظیم: دکتر ناهید احمدیان یزدی

عضو هیات علمی دانشگاه

۱۳۹۹

مقدمه:

بخش اورژانس بیمارستانها در شرایطی که حیات انسان به مخاطره می افتد، در جهت نجات جان افراد نیازمند، به کمک های فوری پزشکی اقدام می نماید. در بخش اورژانس بخاطر تعاملات پیچیده ای که بین خود کارکنان و همچنین بین کارکنان با بیماران وجود دارد فشار روانی زیادی به پرسنل وارد می شود. در این بخش با حجم کاری بالا، کلید اصلی انجام مراقبت موثر، برقراری ارتباط صحیح می باشد و بدون برقراری ارتباط مناسب کیفیت مراقبت به خطر می افتد (۱).

تعاملات موثر با بیماران در همه مراقبتهای درمانی از اهمیت بسزایی برخوردار است و بر رضایتمندی بیمار، پیروی وی از دستورات درمانی و حتی بر مقادیر فیزیولوژیکی مانند فشارخون و گلوکز خون بیمار تاثیر می گذارد (۲) نحوه و میزان مشارکت بیماران در حین ارتباط بر میزان رضایت آنها موثر می باشد (۳). از این رو تمامی کارشناسان معتقدند که ارتباط با بیمار یک مهارت بالینی پایه به شمار می رود (۴) و هولت^۱ تسلط به مهارتهای ارتباطی را مهمترین ویژگی برای ارائه دهندگان مراقبتهای درمانی توصیف کرده است (۵). هیلارد جاسون^۲ پروفیسور دانشگاه کلورادو مطرح می کند بدون در نظر گرفتن تخصص بی شک مهارتهای ارتباطی مهمترین مهارت مورد نیاز برای پرسنل حرف پزشکی است و نقصان آن سبب ناموفقیتی پرسنل در انجام مسئولیتهايشان می شود (۶).

مطالعات بیمارستانی نشان داده اند که در بخش اورژانس نیز اکثر نارضایتی ها از مهارتهای بالینی ناشی نمی شوند بلکه ناشی از مهارتهای ارتباطی می باشند و میزان نارضایتی از ارتباطات پزشکی ۳۸٪ است (۷). با وجود اهمیتی که مهارتهای ارتباطی دارند اغلب ارائه دهندگان مراقبتهای درمانی فاقد مهارتهای ارتباطی لازم جهت برقراری ارتباط موثر می باشند (۸) به همین سبب مقالات مختلف پیشنهاد کرده اند که مدرک ارائه دهندگان مراقبتهای درمانی بایستی دارای صلاحیت مهارتهای ارتباطی باشد و توصیه شده است که علاوه بر آموزشهای دوران دانشجویی، پرسنل حین خدمت نیز در این باره آموزش دریافت نمایند (۹).

در این بین آموزش پزشکان بخش اورژانس از اهمیت زیادی برخوردار است به سبب این که این پزشکان زمان زیادی را در روز صرف مشاوره می کنند و مشاوره ناکارآمد سبب ایجاد استرس و نارضایتی در بیمار می شود (۱۰). علاوه بر پزشکان پرستاران بخش اورژانس نیز که دارای مسئولیتهای پرتنشی می باشند نیاز به مهارتهای ارتباطی خاص دارند که بر موفقیت حرفه ای آنان و همچنین بر رضایت بیمار تاثیر می گذارد (۱۱). از این رو طبق کتابچه شرح وظایف وزارت بهداشت یکی از مهمترین وظایف پرستاران بخش اورژانس برقراری ارتباط مناسب با بیماران و همراهان وی ذکر شده است (۱۲).

باتوجه به مطالبی که ذکر گردید نیاز به برنامه ریزی و آموزش مهارتهای ارتباطی برای پرسنل بخش اورژانس بیمارستانها بصورت محسوس احساس می گردد از همین رو این برنامه در قالب کارگاه آموزشی سه روزه براساس مدل مهارتهای ارتباطات میان فردی یانگ کیم که در بسیاری از کشورها برگزار گردیده و نتایج مثمرتری بدنبال داشته است پیش بینی شده است.(۱۳). امیداست که به دنبال برگزاری این کارگاه راهکارهای دیگر توصیه شده جهت بهبود تعاملات با بیماران مانند افزایش پرسنل بخش اورژانس و آموزش مدیریت بحران نیز بکارگرفته شوند(۱۴) تا شاهد ارتقاء سلامت جسمی روانی بیماران و افزایش رضایت شغلی پرسنل باشیم.

هدف کلی : ارتقاء مهارت‌های ارتباطات میان فردی فراگیران جهت بهبود تعاملاتشان با بیماران

اهداف اختصاصی:

- ۱- پی بردن فراگیران به اهمیت ارتباط میان فردی موثر بین ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی و بیماران
- ۲- ارتقاء مهارت‌های ارتباط روانی اجتماعی موثر در فراگیران
- ۳- ارتقاء مهارت‌های ارتباط تشخیصی و حل مسئله موثر در فراگیران
- ۴- ارتقاء مهارت‌های مشاوره و آموزش موثر در فراگیران
- ۵- افزایش توانایی و انگیزه فراگیران در ادغام و بکارگیری سه نوع مهارت ارتباطی

گروه هدف : ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی بخش اورژانس

برنامه کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطات میان فردی ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی

عنوان جلسه	زمان (دقیقه)	روش آموزش	موضوعات مورد بحث
معارفه و مرور برنامه کارگاه	۳۰	سخنرانی و مصاحبه	اساس علمی کارگاه، روش برگزاری کارگاه، اهداف کارگاه
چارچوب ارتباط بین پزشکان و بیماران	۶۰	سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ	کلیات ارتباط، خصوصیات ارتباط میان فردی، زمینه ارتباط و رفتارها و نتایج ارتباط
ارتباط روانی - اجتماعی CARE	۱۲۰	تمرین عملی سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ، ایفای نقش، بحث گروهی	آشکار سازی ارزشها، ارتباط کلامی و غیر کلامی و ارتباط روانی اجتماعی موثر
ارتباط تشخیصی SOLVE	۹۵	سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ، ایفای نقش، بحث گروهی	گوش کردن فعالانه، پرسش سوال، اصول ارتباط تشخیصی موثر
مشاوره و آموزش EDUCATE	۹۵	سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ، ایفای نقش، بحث گروهی	اصول آموزش و مشاوره موثر
مدیریت ارتباط در بخش اورژانس	۹۰	بحث گروهی، پخش فیلم و نقد آن	مدیریت بحران و مدیریت ارتباطات
ادغام و بکارگیری سه نوع مهارت	۵۰	ایفای نقش، بحث گروهی	ادغام و بکارگیری مهارت‌ها و جمع بندی کارگاه

جلسه اول:

معرفی و مرور برنامه کارگاه آموزشی

زمان: ۳۰ دقیقه

اهداف اختصاصی:

۱- آشنایی و افزایش صمیمت شرکت کنندگان با یکدیگر و با برگزار کنندگان کارگاه

۲- آشنایی با اهداف ویژگی ها و خصوصیات کارگاه IPC

روش آموزش:

سخنرانی و مصاحبه

عناوین مورد بحث:

اساس علمی کارگاه، روش برگزاری کارگاه IPC، اهداف کارگاه، انتظارات برگزار کنندگان کارگاه از فراگیران

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

معرفی خود بصورت کامل شامل بیان نام و نام خانوادگی، سن، وضعیت تاهل، سابقه کار، محل کار، فعالیت مورد علاقه و مورد تنفر خود، بیان انتظارات خود از کارگاه، حضور به موقع و شرکت فعال و موثر در طول کارگاه

جلسه دوم: چارچوب ارتباط بین ارائه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی با بیماران

زمان : ۶۰ دقیقه

هدف اختصاصی:

پی بردن فراگیران به اهمیت ارتباط میان فردی موثر بین ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی و بیماران

اهداف رفتاری :

در پایان جلسه فراگیر قادر خواهد بود:

- ۱- فرایند ارتباط را تعریف نماید.
- ۲- اجزا چارچوب ارتباط را تعریف نماید.
- ۳- بصورت داوطلبانه تجارب مثبت و منفی خود را در ارتباط با بیماران بیان نماید.

روش آموزش :

سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ

عناوین مورد بحث:

تعریف ارتباط و انواع آن، خصوصیات ارتباط میان فردی و اجزا چارچوب ارتباط

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

پرسش و پاسخ با سخنران و با یکدیگر و بیان تجارب مثبت و منفی خود

جلسه سوم:

مهارت‌های ارتباط روانی اجتماعی

زمان : ۱۲۰ دقیقه

هدف اختصاصی:

ارتقاء مهارت‌های ارتباط میان فردی موثر بین ارائه دهندگان مراقبت‌های درمانی و بیماران

اهداف رفتاری :

در پایان جلسه فراگیر قادر خواهد بود:

- ۱- در مورد اولویت بندی ارزشهای خود با دیگران بحث نماید.
- ۲- ارتباط کلامی را با غیر کلامی مقایسه نماید.
- ۳- هدف از برقراری ارتباط روانی اجتماعی را توضیح دهد
- ۴- تکنیک های نشان دادن توجه و احترام را به بیماران را با علامت اختصاری CARE به نمایش بگذارد.
- ۵- با استفاده از چک لیست مهارت‌های ارتباط فردی و اجتماعی همکاری همکارش را نقد نماید.

روش آموزش :

تمرین عملی ، سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ ، تکمیل چک لیست ارزیابی مهارت‌های ارتباطی ، ایفای نقش و بحث گروهی

عناوین مورد بحث:

تعریف ارزش و تفاوت ارزشی ، انواع ارتباط کلامی و غیر کلامی ، هدف ارتباط روانی اجتماعی و تکنیک‌های آن

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

اولویت بندی ارزشها، بحث در مورد لیست ارزشها، تکمیل چک لیست ارزیابی مهارت‌های ارتباطی ، ایفای نقش و شرکت فعالانه در بحث گروهی

جلسه چهارم:

مهارت ارتباط تشخیصی و حل مسئله

زمان: ۹۵ دقیقه

هدف اختصاصی:

ارتقاء مهارتهای ارتباط تشخیصی و حل مسئله موثر در فراگیران

اهداف رفتاری:

در پایان جلسه فراگیر قادر خواهد بود:

- ۱- هدف برقراری ارتباط تشخیصی موثر را توصیف نماید.
- ۲- موانع گوش دادن فعالانه را توضیح دهد.
- ۳- تکنیکهای تشویق بیمار به صحبت کردن را با استفاده از علامت اختصاری SOLVE به نمایش بگذارد.
- ۴- با استفاده از چک لیست، مهارتهای ارتباط تشخیصی همکارش را نقد نماید.

روش آموزش:

سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ، ایفای نقش و بحث گروهی

عناوین مورد بحث:

اهمیت و هدف ارتباط تشخیصی، گوش دادن فعالانه، پرسش سوال و تکنیکهای ارتباط تشخیصی

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

پرسش و پاسخ با سخنران، تکمیل چک لیست ارزیابی مهارتهای ارتباطی، ایفای نقش و شرکت فعال در بحث گروهی

جلسه پنجم:

مشاوره و آموزش موثر

زمان: ۹۵ دقیقه

هدف اختصاصی:

ارتقاء مهارت‌های مشاوره و آموزش موثر در فراگیران

اهداف رفتاری:

در پایان جلسه فراگیر قادر خواهد بود:

- ۱- هدف برقراری مشاوره و آموزش موثر را توصیف نماید.
- ۲- توانایی استفاده از تکنیک‌های مشاوره و آموزش موثر را با استفاده از علامت اختصاری EDUCATE به نمایش بگذارد.
- ۳- با استفاده از چک لیست مهارت‌های مشاوره و آموزش همکاری را نقد نماید.

روش آموزش:

سخنرانی همراه با پرسش و پاسخ، ایفای نقش و بحث گروهی

عناوین مورد بحث:

استفاده از وسایل کمک آموزشی ، اصول مشاوره و آموزش موثر

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

پرسش و پاسخ با سخنران ، تکمیل چک لیست ارزیابی مهارت‌های ارتباطی، ایفای نقش و شرکت فعال در بحث گروهی

جلسه ششم:

مدیریت ارتباطات در بخش اورژانس

زمان: ۹۰ دقیقه

هدف اختصاصی:

آشنایی بیشتر فراگیران با مدیریت ارتباطات در بخش اورژانس

اهداف رفتاری:

فراگیر در طول جلسه:

- ۱- در بحث مدیریت ارتباطات بصورت فعالانه شرکت خواهد کرد.
- ۲- راهکارهای عملی جهت کنترل ارتباطات در بخش اورژانس ارائه خواهد داد.

عناوین مورد بحث:

مدیریت بحران و مدیریت ارتباطات

روش آموزش:

بحث گروهی و پخش فیلم

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

شرکت فعالانه در بحث گروهی و نقد فیلم

جلسه هفتم: استفاده هم زمان از سه نوع مهارت ارتباطی

زمان: ۵۰ دقیقه

هدف اختصاصی:

افزایش توانایی وانگیزه فراگیران در ادغام سه نوع مهارت ارتباطی

اهداف رفتاری:

در پایان جلسه شرکت کننده قادر خواهد بود:

- ۱- توانایی استفاده از مهارتهای ارتباطی موثر را به نمایش بگذارد.
- ۲- با استفاده از چک لیست مهارتهای ارتباطی همکاری را نقد نماید.

روش آموزش:

ایفای نقش و بحث گروهی

عناوین مورد بحث:

ادغام مهارتهای ارتباطی

فعالیت مورد انتظار فراگیران:

تکمیل چک لیست ارزیابی مهارتهای ارتباطی ، ایفای نقش و شرکت فعال در بحث گروهی

چک لیست مشاهده ای ارتباط روانی- اجتماعی

مشاهده کننده محترم:

شما فرصتی به دست آورده اید که به همکاران در زمینه ارتقاء مهارتهای ارتباط روانی اجتماعی کمک نمایید. لطفاً به دقت به همکاران نگاه کنید و به فرایند ارتباط توجه نمایید و رفتارهایی که رخ می دهند یا نمی دهند را چک کنید اما تذکری ارائه ننمایید و از قسمت توضیح برای نوشتن فیدبک های خود به همکاران استفاده نمایید. پس از اتمام ایفای نقش با همکاران در مورد تذکراتی که یادداشت نموده اید بحث نمایید.

توضیح	خیر	بلی	رفتار
			به بیمار سلام می کند.
			از زبان مناسب با بیمار (سن سواد و.....بیمار) استفاده می نماید.
			نگرانی و همدردی خود را با بیمار مطرح می کند.
			به احساسات بیان شده بیمار پاسخ می دهد.
			حمایت خود و اهمیت همکاری و مشارکت بیمار را بیان می کند
			اعتماد بیمار را جلب می کند.
			جو خصوصی ایجاد می کند.
			به راحت بودن بیمار هنگام صحبت توجه می کند.
			طرز قرار گرفتن او (خم شدن به طرف بیمار و...) توجه او را به بیمار نشان می دهد.
			تماس چشمی خود را با بیمار حفظ می کند.
			بیان چهره او متناسب با نیازهای بیمار است.
			از ژست و لمس به نحو مناسبی استفاده می کند.
			میزان و تن صحبت او گرم و دوستانه است.

چک لیست مشاهده ای ارتباط تشخیصی

مشاهده کننده محترم:

شما فرصتی به دست آورده اید که به همکاران در زمینه ارتقاء مهارت‌های ارتباط تشخیصی کمک نمایید. لطفاً به دقت به همکاران نگاه کنید و به فرایند ارتباط توجه نمایید و رفتارهایی که رخ می‌دهند یا نمی‌دهند را چک کنید اما تذکری ارائه ننمایید و از قسمت توضیح برای نوشتن فیدبک‌های خود به همکاران استفاده نمایید. پس از اتمام ایفای نقش با همکاران در مورد تذکراتی که یادداشت نموده اید بحث نمایید.

رفتار	بلی	خیر	توضیح
صحبت بیمار را قطع نمی‌کند.			
با فرد دیگری صحبت نمی‌کند.			
سوالات باز می‌پرسد.			
از پرسیدن سوالات هدایتی خودداری می‌کند.			
بیمار را تحسین و تشویق می‌کند.			
به بیمار فرصت می‌دهد که هرچه بیشتر صحبت کند.			
نگرانی‌های بیمار را تایید می‌کند.			
منظور بیمار را بیان می‌کند.			
احساسات خود را منعکس می‌کند.			
جزئیات بیشتری جستجو می‌کند.			
از مراجع در مورد علت مشکلات و مسئله مورد نظر سوال می‌کند.			
به بیمار کمک می‌کند حدود تصمیم‌گیری را تشخیص دهد.			
به بیمار کمک می‌کند نکات مثبت و منفی هر تصمیم را ارزیابی نماید.			
صحت اطلاعات بیمار را چک می‌کند.			
فرصت تصمیم‌گیری به بیمار می‌دهد.			

چک لیست مشاهده ای مشاوره و آموزش

مشاهده کننده محترم:

شما فرصتی به دست آورده اید که به همکاران در زمینه ارتقاء مهارت‌های مشاوره و آموزش کمک نمایید. لطفاً به دقت به همکاران نگاه کنید و به فرایند ارتباط توجه نمایید و رفتارهایی که رخ می‌دهند یا نمی‌دهند را چک کنید اما تذکری ارائه ننمایید و از قسمت توضیح برای نوشتن فیدبک‌های خود به همکاران استفاده نمایید. پس از اتمام ایفای نقش با همکاران در مورد تذکراتی که یادداشت نموده‌اید بحث نمایید.

رفتار	بلی	خیر	توضیح
فهم بیمار از بیماری بررسی می‌کند.			
بدهمی‌های بیمار را درمورد حقایق تصحیح می‌کند.			
اطلاعات را به صورت دسته‌بندی شده و با جملات کوتاه بیان می‌کند.			
از وسایل کمک آموزشی جهت فهم بیمار استفاده می‌کند.			
برای درک مطالب توسط بیمار مقداری درنگ می‌کند.			
قابلیت تصمیم را توسط بیمار بررسی می‌کند.			
تغییرات رفتاری لازم را جهت بهبود شرایط پیشنهاد می‌کند.			
اطلاعات کلیدی و مهم را تکرار و خلاصه می‌کند.			
از بیمار می‌خواهد آموزشها را تکرار کند.			
از بیمار می‌خواهد اگر سوال دیگری دارد بپرسد.			
اقدامات و تاریخ بعدی مراجعه را متذکر می‌شود			
فهم بیمار را از اقدامات بعدی چک می‌کند			
از کلمات و جملات قابل فهم برای بیمار استفاده می‌کند.			

چک لیست مشاهده ای ارتباطات میان فردی

مشاهده کننده محترم:

شما فرصتی به دست آورده اید که به همکاران در زمینه ارتقاء مهارتهای ارتباط میان فردی کمک نمایید. لطفاً به دقت به همکاران نگاه کنید و به فرایند ارتباط توجه نمایید و رفتارهایی که رخ می دهند یا نمی دهند را چک کنید اما تذکری ارائه ننمایید و از قسمت توضیح برای نوشتن فیدبک های خود به همکاران استفاده نمایید. پس از اتمام ایفای نقش با همکاران در مورد تذکراتی که یادداشت نموده اید بحث نمایید.

رفتار	بلی	خیر	توضیح
به بیمار سلام می کند.			
از زبان مناسب با بیمار (سن سواد و....بیمار) استفاده می نماید.			
نگرانی و همدردی خود را با بیمار مطرح می کند.			
به احساسات بیان شده بیمار پاسخ می دهد.			
حمایت خود و اهمیت همکاری و مشارکت بیمار را بیان می کند			
اعتماد بیمار را جلب می کند.			
جو خصوصی ایجاد می کند.			
به راحت بودن بیمار هنگام صحبت توجه می کند.			
طرز قرار گرفتن او (خم شدن به طرف بیمار و...) توجه او را به بیمار نشان می دهد.			
تماس چشمی خود را با بیمار حفظ می کند.			
بیان چهره او متناسب با نیازهای بیمار است.			
از ژست و لمس به نحو مناسبی استفاده می کند.			
میزان و تن صحبت او گرم و دوستانه است.			
ارتباط تشخیصی	بلی	خیر	توضیح
صحبت بیمار را قطع نمی کند.			
با فرد دیگری صحبت نمی کند.			
سوالات باز می پرسد.			
از پرسیدن سوالات هدایتی خودداری می کند.			
بیمار را تحسین و تشویق می کند.			
به بیمار فرصت می دهد که هرچه بیشتر صحبت کند.			
نگرانی های بیمار را تایید می کند.			
منظور بیمار را بیان می کند.			

			احساسات خود را منعکس می کند.
			جزئیات بیشتری جستجو می کند.
			از مراجع در مورد علت مشکلات ومسئله مورد نظر سوال می کند.
			به بیمار کمک می کند حدود تصمیم گرایش را تشخیص دهد.
			به بیمار کمک میکندونکات مثبت و منفی هر تصمیم را ارزیابی نماید.
			صحت اطلاعات بیمارراچک می کند.
			فرصت تصمیم گیری به بیمار میدهد.
			مشاوره و آموزش
توضیح	خیر	بلی	
			فهم بیمار از بیماری بررسی می کند.
			بدفهمی های بیمار را درمورد حقایق تصحیح می کند.
			اطلاعات را به صورت دسته بندی شده وبا جملات کوتاه بیان می کند.
			از وسایل کمک آموزشی جهت فهم بیمار استفاده می کند.
			برای درک مطالب توسط بیمار مقداری درنگ می کند.
			قابلیت تصمیم را توسط بیمار بررسی می کند.
			تغییرات رفتاری لازم را جهت بهبود شرایط پیشنهاد می کند.
			اطلاعات کلیدی ومهم را تکرار وخلاصه می کند.
			از بیمار می خواهد آموزشها را تکرار کند.
			از بیمار می خواهد اگر سوال دیگری دارد بپرسد.
			اقدامات وتاریخ بعدی مراجعه را متذکر می شود
			فهم بیماررا از اقدامات بعدی چک می کند
			از کلمات وجملات قابل فهم برای بیمار استفاده می کند.

بسمه تعالی

فرم نظرخواهی از کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطات میان فردی

خواهشمند است جهت همکاری با مسئولین اجرایی کارگاه و ارتقاء کیفیت کارگاهی آتی به سوالات زیر با دقت جواب دهید..

خیلی مخالفم	مخالفم	بی نظر	موافقم	خیلی موافقم	
					به نظر من هدف کارگاه متناسب با نیازهای شغلی من بود
					من فرصت این را داشتم که در جلسات عملی دانش و مهارت جدید را به کار ببندم
					فضای عمومی کارگاه برای انجام کار جدی مناسب بود.
					برگزارکنندگان تمام تلاش خود را جهت تحقق اهداف کارگاه به کار بستند.
					به نظر من مدت زمان کافی برای ارائه مطالب تئوری صرف شد.
					به نظر من مدت زمان کافی برای تمرینهای عملی صرف شد.
					به نظر من مطالب مطرح شده از کیفیت خوبی برخوردار بودند.
					تمرینات عملی متناسب با موقعیت های واقعی محیط کارم طراحی شده بود

لطفاً به سوالات زیر بصورت مختصر پاسخ دهید:

- به نظر شما بهترین سخنران چه کسی بود؟
- کدامیک از روشهای آموزشی بکار رفته برای شما جذاب تر بود؟
- کدامیک از مباحث برای شما جالب تر بود؟
- شما برگزاری این کارگاه را برای چه گروههایی مفید می دانید؟
- آیا شما شرکت در این کارگاه را به همکاران توصیه می کنید؟
- در مجموع از ۱۰۰ چه نمره ای به این کارگاه می دهید؟

از شما بی نهایت ممنونیم

1. Creswick N, Westbrook J, Braithwaite J. Understanding communication networks in the emergency department. *BMC Health Serv Res*. 2009; 9: 247.
2. Diperte brown L, De Negri, Hernandez O, et al. An evaluation of the impact of training Honduran health careproviders in interpersonal communication. *International J of Quality in Health Care*. 1999 12.p:459-501
3. Sandhu H, Dale J, Stallard N, Crouch R, Glucksman E . Emergency nurse practitioners and doctors consulting with patients in an emergency department: a comparison of communication skills and satisfaction .*Emerg Med J*. 2009 Jun;26(6):400-4.
۴. سلطانی عرب شاهی ک، عجمی آ، سیابانی ث. بررسی چگونگی یادگیری مهارتهای ارتباطی پزشک بیمار در دانشگاه علوم پزشکی ایران و کرمانشاه: از دیدگاه کارآموزان و کارورزان و اساتید. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*. شماره ۴۰. ۱۳۸۳.
۵. بخش بهداشت روانی سازمان جهانی بهداشت. ارتباط پزشک با بیمار. قدیری ف. ذوالفقاری م. تهران. دانشگاه علوم پزشکی ایران. ۱۳۷۸.
6. Jason H. communication skills are vital in all we do as educators and clinicians. *Educ for health* .2000.13.2.p:157-60
7. Lloyd G, Skarratts D, Robinson N , Reid C. Communication skills training for emergency department senior house officers—a qualitative study. *J Accid Emerg Med* 2000;17:246-250
8. Razavi D, Delvaux N. Communication skills and psychological training in oncology .*Eur J cancer* .1997.33.6.p:215-26
9. Bakker DA, Fitch MI, Gary R, et al. Patient-health care providers communication during chemotherapy treatment. *Patient Education & Counseling*. 2001.45.p:67-71
10. Simon L .Communication skills training for emergency department doctors . *Emerg Med J* 2001;18:234

11. Ak M, Cinar O, Sutçigil L, et al. Communication skills training for emergency nurses. *Int J Med Sci* 2011; 8(5):397-401

۱۲. دفتر امور پرستاری وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی. شرح وظایف عمومی و تخصصی کادر

پرستاری. وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی. ۱۳۸۸

13. Quality assurance project group. Improving interpersonal communication between health care providers and patients. workshop trainers manual. 1999. Available on: www.hciproject.org. Visited on: 6 Aug 2012

14. Burley D. Better communication in the emergency department. *Emerg Nurse*. 2011 May; 19(2):32-6