

KOMMUNIKATSIYA, MULOQOT VA EMPATIYANING TIBBIYOT XODIMI FAOLIYATIDAGI AHAMIYATI

Umirzakova Nargiza Akmalovna, (PhD) dotsent.
Toshkent davlat tibbiyot universiteti
n.a.umirzakova@gmail.com

Annotatsiya: Maqola tibbiyot xodimlari va bemorlar o'rtasidagi psixologik ko'prik vazifasini bajaruvchi kommunikatsiya, muloqot va empatiyaning ahamiyatini yoritadi. Tadqiqotlar ko'rsatadiki, sifatli muloqot bemorlarning davolanish jarayonidagi qoniqishini 34% ga oshirishi, noto'g'ri kommunikatsiya esa davo rejalariga rioya qilmaslikka olib kelishi mumkin [1]. Kuzatuv va so'rovlar asosida o'tkazilgan tahlillar shuni aniqladiki, kommunikatsiya bo'yicha trening olgan shifokorlar bemor ishonchini va qoniqishini sezilarli darajada yaxshilaydi. Journal of Patient Safety tadqiqotlari esa muloqotning bemor xavfsizligini oshirishdagi rolini tasdiqlaydi. Rivojlangan muloqot ko'nikmalari tibbiy yordam samaradorligini oshiradi.

Kalit so'zlar: Tibbiyot xodimi; kommunikatsiya; muloqot; shifokor; bemor; samarali aloqa; empatiya; kasbiy faoliyat; tibbiy yordam.

Аннотация: Статья освещает важность коммуникации и психологии общения между медицинскими работниками и пациентами. Исследования показывают, что качественное общение может повысить удовлетворенность пациентов лечением на 34%, в то время как неправильная коммуникация может привести к несоответствию лечебных планов [1]. Анализ, основанный на наблюдениях и опросах, показал, что врачи, прошедшие тренинги по коммуникации, значительно повышают доверие и удовлетворенность пациентов. Исследования Journal of Patient Safety подтверждают роль общения в повышении безопасности пациентов. Развитые навыки общения психологически способствуют повышению эффективности медицинской помощи.

Ключевые слова: медицинский работник; культура коммуникации; общение; врач; пациент; эффективное общение; эмпатия; профессиональная деятельность; медицинская помощь.

Maqsad va vazifalar: Shifokorning muloqot psixologiyasining bemorlar va tibbiyot jamoasi bilan munosabatlarni yaxshilashdagi roli va ahamiyatini o'rganish.

Zamonaviy tibbiyotda bemorlar bilan to'g'ri muloqot qilish orqali bemor ishonchini oshirish va sog'liqni saqlash natijalarini yaxshilash muhim hisoblanadi. Journal of general internal medicine jurnalida chop etilgan tadqiqotlarga ko'ra, sifatli muloqot bemorlarning davolash jarayonidan qoniqishini 34% ga oshirishi mumkin[7]. Shu bilan birga, AHRQ tadqiqotlariga ko'ra [1], noto'g'ri kommunikatsiya bemorlarning qoniqmasligi va davo rejalariga rioya qilmaslikka sabab bo'ladi.



Tibbiyotda muloqot va muloqot psixologiyasi haqida ilmiy manbalar. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, muloqot bo'yicha trening olgan shifokorlar bemorlar qoniqishini sezilarli darajada yaxshilaydi. Silverman, Kurtz va Draper (2016) o'z tadqiqotlarida shifokorlar uchun samarali muloqot usullarini o'rgatishning muhimligini ta'kidlaydi. Canadian Medical Association Journaldagi tadqiqot bemor va shifokor o'rtasidagi yaxshi kommunikatsiya bemorlarning sog'ayish vaqtini qisqartirishi va davolash natijalarini yaxshilashini aniqladi [7].

Materiallar va usullar: Tibbiyot xodimlari va bemorlar o'rtasidagi muloqot sifati bo'yicha kuzatuv va so'rovlar. Journal of Patient Safety [4] ma'lumotlariga ko'ra, yaxshi kommunikatsiya sog'liqni saqlash muhitida bemorlarning xavfsizligini oshirishga yordam beradi.

Tadqiqotlar ko'rsatadiki, shifokor va bemor o'rtasidagi samarali muloqot diagnostika va davolash natijalariga ijobiy ta'sir qiladi. Masalan, Journal of General Internal Medicine tadqiqotlari shuni ko'rsatadiki, muloqot qobiliyatlarini rivojlantirgan shifokorlar bemorlarning qoniqishini 85% gacha oshirish imkoniyatiga ega [7]. Tibbiyotda muloqot va uning psixologik asoslari haqida ilmiy manbalar ko'plab muhim natijalarni taqdim etadi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, kommunikatsiya bo'yicha trening olgan shifokorlar bemorlarning qoniqishini va davo jarayonidagi ishtirokini oshiradi [6]. British Medical Journal maqolalariga ko'ra, muloqotning sifatli va ochiq bo'lishi bemorlarning shifokorga ishonchini oshirib, ular o'rtasida yanada chuqur aloqani shakllantiradi [5].

Natijalar: Muloqot madaniyati shifokorning kasbiy imidjiga va bemorlarga sifatli yordam ko'rsatilishiga yordam beradi. Bu esa sog'liqni saqlash tizimida samaradorlikni oshirib, bemorlarning qoniqishini ta'minlaydi. Tadqiqotlar davomida tibbiyot xodimlari va bemorlar o'rtasidagi muloqot sifati bo'yicha kuzatuv va so'rovlar o'tkazilgan. Maqsadli auditoriya sifatida kasalxonalarda amaliyot o'tayotgan shifokorlar va ambulatoriya sharoitida davolanayotgan bemorlar jalb etilgan. Journal of Patient Safety ma'lumotlariga ko'ra, sifatli kommunikatsiya bemorlarning sog'liqni saqlash muassasalariga bo'lgan qoniqishini oshirib, xavfsizlikni ta'minlaydi [4].

Yechimlar: Tibbiyot xodimlari uchun muntazam ravishda kommunikatsiya va muloqot bo'yicha treninglarni joriy etish va muloqot sifati bo'yicha doimiy baholash jarayonlarini o'tkazish tavsiya etiladi.

Xulosa: Tibbiyotda muloqot madaniyatini oshirish shifokor va bemorlar o'rtasidagi ishonchli va ochiq munosabatlarni rivojlantirish uchun zaruriy omildir. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, bemor bilan empatik va faol aloqa qilish shifokorning kasbiy imidjini mustahkamlaydi va bemorlarning davolanish jarayonidagi ishtirokini rag'batlantiradi. Muloqotning samarali bo'lishi nafaqat individual shifokor faoliyatiga, balki sog'liqni saqlash tizimining umumiy samaradorligiga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Yaxshi kommunikatsiya bemorlarda xavfsizlik tuyg'usini oshirib, davo rejalariga rioya qilish darajasini kuchaytiradi. Tadqiqotlarda aytilishicha, shifokorlarning muntazam kommunikatsiya treninglarida qatnashishi ularning bemorlar bilan aloqasini chuqurlashtiradi, bu esa bemorlarning o'zini qulay va himoyalangan his qilishiga olib keladi. Ilmiy manbalar, xususan Journal of General





Internal Medicine va British Medical Journal maqolalari, muloqot qobiliyatlarining yuqori darajasi shifokor va bemor o'rtasidagi chuqur aloqani ta'minlashi va davolanish natijalarini sezilarli darajada yaxshilashi mumkinligini tasdiqlaydi [2]. Ushbu yondashuv, tibbiyot xodimlarining kundalik ish jarayonida empatiya va ochiqlikni qo'llashi orqali, bemorlarga ko'rsatilayotgan yordamning sifatini oshiradi. Shuningdek, sog'liqni saqlash tizimining xavfsizligi va ishonchliligini ta'minlaydi, bu esa o'z navbatida tibbiy xizmatlarga bo'lgan ishonchni kuchaytiradi. Shu sababli, muntazam ravishda kommunikatsiya treninglarini joriy etish, muloqot madaniyatini yuksaltirish va shifokorlar o'rtasida samarali muloqot texnikalarini mustahkamlash orqali sog'liqni saqlash tizimi rivojlanishi va bemor qoniqishining yuksalishiga erishish mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. AHRQ. (2020). Bemor xavfsizligini oshirishga yondashuv: Muloqot. PSNet.
2. BMJ Open. (2022). Sog'liqni saqlashda samarali muloqot strategiyalari: Sistematik ko'rib chiqish.
3. Умирзакова Н.А. Тиббиёт этикаси ва деонтологияси. / Ўқув қўлланма – Тошкент: “Lesson-press”, 2023.- Б.163.
4. Journal of Patient Safety. (2021). Bemor xavfsizligini ta'minlashda muloqotning roli.
5. Levinson, W., & Pizzo, P. A. (2011). Shifokor-bemor muloqoti: Vaqt masalasi. British Medical Journal, 342, d1235.
6. Silverman, J., Kurtz, S., & Draper, J. (2016). Bemorlar bilan muloqot qilish ko'nikmalari (3-nashr). CRC Press.
7. Stewart, M. A. (1995). Samarali shifokor-bemor muloqoti va sog'liq natijalari: Ko'rib chiqish. Canadian Medical Association Journal, 152(9), 1423–1433.

