

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM,
FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
SOG‘LIQNI SAQLASH VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT TIBBIYOT UNIVERSITETI**



Abdujabborova D.D.,

Shifokorning nutq madaniyati

**Tibbiyot muassasalarining Stomatologiya fakulteti
birinchi bosqich talabalari uchun
O‘quv-uslubiy tavsiyanoma**

Bilim sohasi:	900000	-	Sog‘liqni saqlash va ijtimoiy ta’minot
Ta’lim sohasi:	910000	-	Sog‘liqni saqlash
Ta’lim yo‘nalishi:	60910100	-	Stomatologiya

Toshkent 2026

Tuzuvchilar:

Abdujabborova D.D., - Toshkent davlat tibbiyot universiteti o‘zbek va xorijiy tillar kafedrası assistenti

Taqrizchilar:

TDTU 2-son O‘zbek va xorijiy tillar kafedrası
Filologiya fanlari doktori, professor

Quranboyeva G.K

TDTU O‘zbek tili va adabiyoti kafedrası
Pedagogika fanlari nomzodi, dotsent

Usmonova O.Y.

“O‘zbek tilining sohada qo‘llanilishi” fanidan tayyorlangan “Shifokorning nutq madaniyati” mavzusidagi ushbu o‘quv-uslubiy tavsiyanoma O‘zbekiston oliy ta’lim muassasalari uchun davlat ta’lim standarti, namunaviy va ishchi o‘quv dasturlari asosida tuzilgan.

Mazkur tavsiyanoma talabalarda tibbiy faoliyat doirasida samarali professional kommunikatsiya olib borish bo‘yicha nazariy bilim va amaliy ko‘nikmalarni shakllantirishga, shifokorning og‘zaki va yozma nutq madaniyatini rivojlantirishga, shuningdek, etik, empatik va bemorga yo‘naltirilgan muloqot tamoyillarini o‘zlashtirishga qaratilgan.

Shuningdek, unda tibbiy kommunikatsiyaning xalqaro standartlari, xususan, bemorga yo‘naltirilgan yondashuv (patient-centered communication) tamoyillari, klinik amaliyotda uchraydigan tipik kommunikativ xatolar hamda ularni bartaraf etish strategiyalari ilmiy asosda yoritilgan.

Ta’lim yo‘nalishi: 60910100 – Stomatologiya

Настоящее учебно-методическое пособие на тему «Культура профессиональной речи врача», подготовленное в рамках дисциплины «Применение узбекского языка в профессиональной сфере», разработано

на основе государственных образовательных стандартов, а также типовых и рабочих учебных программ для высших образовательных учреждений Республики Узбекистан.

Пособие направлено на формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков эффективной профессиональной коммуникации в медицинской деятельности, развитие культуры устной и письменной речи врача, а также освоение принципов этического, эмпатического и пациент-ориентированного взаимодействия.

Особое внимание уделяется международным стандартам медицинской коммуникации, включая patient-centered communication, анализу типичных коммуникативных ошибок и путям их предотвращения в клинической практике.

Направление обучения: 60910100 – Стоматология

This instructional and methodological guideline, entitled “The Culture of Physician’s Professional Communication,” developed within the course “The Use of the Uzbek Language in Professional Contexts,” has been designed in accordance with the state educational standards, as well as model and working curricula for higher education institutions of the Republic of Uzbekistan.

The guideline aims to develop students’ theoretical knowledge and practical skills in effective professional communication within medical practice, enhance the culture of physicians’ oral and written speech, and promote the principles of ethical, empathetic, and patient-centered interaction.

Particular emphasis is placed on international standards of medical communication, including patient-centered communication, as well as on the analysis of common communicative errors and strategies for their prevention in clinical settings.

Field of study: 60910100 – Dentistry

O‘quv-uslubiy tavsiyanomaning tarkibiy qismlari:

KIRISH

Global sog‘liqni saqlash tizimida shifokor-bemor kommunikatsiyasi sifatiga bo‘lgan e‘tibor keskin ortmoqda. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatmoqdaki: noto‘g‘ri, yoki yetarli darajada tushuntirilmagan tibbiy axborot bemorning davolanishga amal qilmasligiga olib keladi, shifokorning empatik nutqi esa bemorlarning davolanish natijalarini yaxshilashini qayd etmoqda. Shifokor kommunikatsiyadagi xatolar ko‘plab tibbiy nizolar va sud ishlarining asosiy sabablaridan biri bo‘lib kelgan. O‘zbekistonda esa bu yo‘nalish hali yetarli darajada tizimlashtirilmagan, sabablaridan biri — nutq madaniyati ko‘proq umumiy etikaga qo‘shib yuborilgan, qolaversa, amaliy kommunikativ treninglar yetarli emas, xalqaro standartlar (patient-centered communication) ham to‘liq joriy etilmagan. Shu sababli ushbu tavsiyanoma shifokor nutq madaniyatini tizimli, ilmiy asosda o‘rgatish zaruratidan kelib chiqib tuzildi.

Zamonaviy tibbiyot tizimida shifokorning kasbiy kompetensiyasi nafaqat klinik bilim va amaliy ko‘nikmalar bilan, balki uning kommunikativ madaniyati, xususan nutq madaniyati bilan ham belgilanadi. Bemor bilan muloqot sifati diagnostika aniqligi, davolashga rioya qilish darajasi va umumiy sog‘liq natijalariga bevosita ta‘sir ko‘rsatadi.

Shifokorning nutqi — bu oddiy axborot uzatish vositasi emas, balki psixologik ta‘sir mexanizmi, ishonch shakllantiruvchi omil va terapevtik jarayonning ajralmas qismidir. Shu sababli nutq madaniyati tibbiy ta‘lim tizimida alohida ilmiy-amaliy yo‘nalish sifatida qaralishi zarur.

MAVZUNING DOLZARBLIGI

Zamonaviy tibbiyot tizimida sog‘liqni saqlash sifati nafaqat diagnostika va davolashning texnologik darajasi bilan, balki shifokor va bemor o‘rtasidagi kommunikatsiya samaradorligi bilan ham belgilanadi. So‘nggi yillarda olib borilgan ilmiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatmoqdaki, tibbiy xizmat sifatining muhim komponentlaridan biri — bu shifokorning nutq madaniyati, ya‘ni uning bemor bilan aniq, tushunarli, etik va empatik muloqot olib borish qobiliyatidir. Aynan mazkur omil bemorning davolanish jarayoniga bo‘lgan ishonchi, motivatsiyasi va tibbiy tavsiyalarga rioya qilish darajasini bevosita belgilaydi.

Global sog‘liqni saqlash tizimida kommunikativ kompetensiya mustaqil klinik ko‘nikma sifatida e‘tirof etilib, ko‘plab rivojlangan mamlakatlarda

shifokorlarni tayyorlash dasturlariga maxsus modul sifatida kiritilgan. Bunda bemorga yo‘naltirilgan muloqot (patient-centered communication), empatiya, aktiv tinglash va murakkab klinik ma’lumotlarni oddiy va tushunarli shaklda yetkazish kabi kompetensiyalar ustuvor ahamiyat kasb etadi. Tadqiqotlar natijalari shuni ko‘rsatadiki, yuqori darajadagi kommunikativ mahorat nafaqat diagnostik aniqlikni oshiradi, balki tibbiy xatolar, konfliktlar va hatto sud jarayonlari ehtimolini ham sezilarli darajada kamaytiradi.

Shu bilan birga, shifokorning nutq madaniyati bemorning psixologik holatiga ham kuchli ta’sir ko‘rsatadi. Empatik va qo‘llab-quvvatlovchi nutq bemorda xavotir va qo‘rquvni kamaytiradi, bu esa o‘z navbatida davolanish samaradorligini oshiradi. Aksincha, qo‘pol, noaniq yoki yetarli darajada tushuntirilmagan tibbiy axborot bemorda ishonchsizlik, stress va davolanishdan bosh tortish holatlarini keltirib chiqarishi mumkin. Shu sababli kommunikatsiya sifati bevosita klinik natijalar bilan bog‘liq bo‘lgan muhim omil sifatida qaralmoqda.

O‘zbekiston sog‘liqni saqlash tizimida ham ushbu yo‘nalishga bo‘lgan ehtiyoj tobora ortib bormoqda. Biroq amaliyot shuni ko‘rsatadiki, shifokor nutq madaniyatini shakllantirish ko‘pincha umumiy tibbiy etika doirasida yuzaki yoritilib, mustaqil o‘quv yo‘nalishi sifatida yetarli darajada tizimlashtirilmagan. Bundan tashqari, amaliy kommunikativ treninglarning yetishmasligi, real klinik vaziyatlarga asoslangan mashg‘ulotlarning kamligi va xalqaro standartlarning to‘liq joriy etilmaganligi mazkur muammoning dolzarbligini yanada kuchaytiradi.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, shifokorning nutq madaniyatini ilmiy asosda o‘rganish, uni tizimli ravishda o‘qitish hamda amaliy ko‘nikmalarni shakllantirishga qaratilgan o‘quv-uslubiy ta’minotni yaratish bugungi kunda muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Mazkur yo‘nalish nafaqat tibbiy xizmat sifatini oshirishga, balki bemorlar huquqlarini himoya qilish, tibbiy nizolarni kamaytirish va sog‘liqni saqlash tizimining umumiy samaradorligini yuksaltirishga xizmat qiladi.

O‘QUV-USLUBIY TAVSIYANOMANING MAQSADI

Mazkur o‘quv-uslubiy tavsiyanomaning asosiy maqsadi — talabalarda tibbiy faoliyat jarayonida samarali professional kommunikatsiyani amalga oshirish uchun zarur bo‘lgan nazariy bilimlar va amaliy ko‘nikmalarni tizimli ravishda

shakllantirishdan iboratdir. Ushbu maqsad doirasida shifokorning nutq madaniyatini mustaqil kasbiy kompetensiya sifatida rivojlantirish, uning tarkibiy komponentlari — anqlik, mantiqiylik, ravonlik, etik me'yorlarga rioya qilish va empatik yondashuvni chuqur o'zlashtirishga alohida e'tibor qaratiladi.

Tavsiyanoma talabalarda bemor bilan muloqot jarayonida murakkab tibbiy axborotni sodda, tushunarli va bemor uchun qabul qilinadigan shaklda yetkazish, faol tinglash ko'nikmalarini rivojlantirish, bemorning psixologik holatini inobatga olgan holda individual kommunikativ strategiyalarni qo'llash qobiliyatini shakllantirishni ko'zda tutadi. Shu bilan birga, unda shifokor nutqida uchrashi mumkin bo'lgan tipik kommunikativ xatolarni aniqlash, tahlil qilish va ularni bartaraf etish yo'llarini o'rgatish ham muhim vazifalardan biri sifatida belgilangan.

Mazkur tavsiyanoma, shuningdek, xalqaro tibbiy kommunikatsiya standartlari, xususan, bemorga yo'naltirilgan muloqot tamoyillarini amaliyotga tatbiq etish, shifokor va bemor o'rtasida o'zaro ishonch va samarali hamkorlikni shakllantirishga xizmat qiluvchi kommunikativ kompetensiyalarni rivojlantirishga qaratilgan. Natijada talabalarda nafaqat yuqori darajadagi nutq madaniyati, balki zamonaviy tibbiyot talablariga javob beruvchi professional muloqot madaniyati ham shakllantiriladi.

Umuman olganda, kelajak shifokorlarining kommunikativ salohiyatini kompleks rivojlantirish orqali tibbiy xizmat sifati va samaradorligini oshirishga ilmiy-uslubiy zamin yaratishdan iboratdir.

ASOSIY QISM

Zamonaviy tibbiyotda shifokorning nutq madaniyati klinik kompetensiyaning ajralmas qismi sifatida qaraladi. XX asr oxirigacha tibbiy amaliyotda asosiy urg'u diagnostika va davolash texnologiyalariga berilgan bo'lsa, XXI asrda kommunikativ kompetensiya — ayniqsa, nutq madaniyati — davolash samaradorligiga bevosita ta'sir qiluvchi omil sifatida e'tirof etildi. Shifokor nutqining sifati bemor bilan o'zaro ishonchni shakllantirish, klinik qarorlar qabul qilish jarayonini optimallashtirish va tibbiy xizmat sifatini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Nutq madaniyati bu yerda faqat lingvistik to'g'rilik emas, balki psixologik, etik va ijtimoiy komponentlarning uyg'un tizimi

sifatida talqin etiladi. Shifokorning nutqi endi faqat kommunikatsiya vositasi emas, balki diagnostika jarayonining bir qismi bemor bilan ishonchli aloqa vositasi etik va huquqiy mas’uliyat elementi. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, noto‘g‘ri muloqot noto‘g‘ri tashxisga, davolashga rioya qilmaslikka, konfliktlarga olib keladi. Zamonaviy tibbiy ta’limda nutq madaniyati xalqaro tibbiy ta’lim tizimida (AQSh, Yevropa, Kanada) nutq madaniyati mustaqil o‘quv moduli sifatida o‘qitiladi.



(1-rasm – Shifokor-bemor munosabatlari modeli)

- Ta’lim jarayoni quyidagi metodlarga asoslanadi: *simulyatsiya asosidagi treninglar*
- *standartlashtirilgan bemorlar bilan ishlash*
- *reflektiv tahlil*
- *video kuzatuv va baholash*

Bu yondashuvlar nutq madaniyatini nazariy emas, balki amaliy kompetensiya sifatida shakllantirishga xizmat qiladi. Xalqaro tajribada shifokor nutqiga qo‘yiladigan talablar ko‘p qirrali bo‘lib, ular lingvistik aniqlik va etik me’yorlarning uyg‘unligiga asoslanadi. Lingvistik jihatdan nutq aniq, mantiqiy, terminologik jihatdan to‘g‘ri bo‘lishi kerak. Biroq zamonaviy yondashuvda faqat terminologik aniqlik yetarli emas. Shifokor murakkab tibbiy terminlarni bemor tushunadigan tilga moslashtira olishi zarur. Bu jarayon “health literacy” (tibbiy savodxonlik) konsepsiyasi bilan bog‘liq bo‘lib, bemorning bilim darajasini hisobga olgan holda nutqni moslashtirishni talab etadi.

Professional nutq madaniyatini shakllantirishdan ko'zlangan maqsad va vazifalar:

- *Talabalarda tibbiy nutq madaniyati va professional kommunikativ kompetensiyani shakllantirish.*
- *Rasmiy va klinik nutqni farqlash*
- *Tibbiy terminologiyani to'g'ri qo'llash*
- *Bemor bilan empatik muloqotni rivojlantirish*
- *Hujjat tilini mukammallashtirish.*

Nazariy asoslar:

2.1. Nutq madaniyati tushunchasi

Shifokorning nutqi — bu faqat kommunikativ vosita emas, balki diagnostik, terapevtik va psixologik ta'sir mexanizmidir. Zamonaviy tibbiyotda shifokor faoliyati quyidagi uch asosiy komponentga tayanadi: klinik bilim, maliy ko'nikma, kommunikativ kompetensiya (nutq madaniyati). Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, bemor bilan noto'g'ri muloqot noto'g'ri tashxis ehtimolini oshiradi, davolanishga rioya qilmaslikka olib keladi, shifokor-bemor konfliktini kuchaytiradi. Umuman, nutq madaniyati — bu til vositalaridan to'g'ri, aniq, mantiqiy va etik me'yorlarga muvofiq foydalanish qobiliyati.

2.2. Shifokor nutqining turlari

Og'zaki nutq:

Bemor bilan suhbat

Konsultatsiya

Tushuntirish

Yozma nutq:

Tibbiy karta

Epikriz

Retsept

Shifokor nutqi faqat axborot yetkazishdan tashqari diagnostika, davolash va psixologik qo'llab-quvvatlashni o'zida mujassam etgan murakkab kommunikativ jarayondir. Shifokor nutqi ikki asosiy qatlamdan iborat bo'lib, ular verbal (so'z orqali ifodalanadigan) va noverbal (so'zsiz, tana harakatlari orqali ifodalanadigan) komponentlar orqali amalga oshadi. Ushbu ikki jihat bir-biri bilan uzviy bog'liq holda bemorga ta'sir ko'rsatadi va ularning uyg'unligi klinik muloqot samaradorligini belgilaydi.

Verbal nutq shifokorning asosiy kasbiy vositalaridan biri sifatida tibbiy ma'lumotni aniq, mantiqiy va tushunarli shaklda ifodalashni talab etadi. Shifokor nutqining aniqligi diagnostik savollarni to'g'ri qo'yish va bemordan zarur ma'lumotlarni olishda muhim ahamiyat kasb etadi. Bunda terminologik aniqlik bilan bir qatorda, murakkab tibbiy atamalarni bemor uchun sodda va tushunarli tilda izohlash zarurati mavjud. Chunki ortiqcha professional jargon bemor va shifokor o'rtasida kommunikativ to'siqni yuzaga keltirishi mumkin. Shuningdek, nutqning mantiqiyli va izchilligi bemorda ishonch uyg'otadi, bu esa davolash jarayonida muhim psixologik omil hisoblanadi. Shifokor nutqining ravonligi, ohangdorligi va muvozanatli tempi bemorning axborotni qabul qilish darajasini oshiradi. Juda tez yoki haddan tashqari sekin nutq bemorda noqulaylik tug'dirishi mumkin. Shu bilan birga, verbal nutqda empatiya ifodasi alohida o'rin tutadi: shifokorning qo'llab-quvvatlovchi iboralari, ehtiyotkor savollari va muloyim murojaat shakllari bemorning ruhiy holatini barqarorlashtiradi hamda ochiq muloqotga undaydi.

Noverbal nutq esa ko'pincha yashirin, ammo juda kuchli kommunikativ vosita sifatida namoyon bo'ladi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, insonlar muloqot jarayonida axborotning katta qismini aynan noverbal signallar orqali qabul qiladi. Shifokorning yuz ifodasi, ko'z qarashi, tana holati, qo'l harakatlari va hatto masofa saqlashi bemorga uzatilayotgan xabarning hissiy fonini belgilaydi. Masalan, ochiq tana holati va bemorga qaratilgan diqqatli nigoh shifokorning e'tiborli va qiziqayotganini bildiradi, bu esa bemorda ishonch hissini kuchaytiradi. Aksincha, ko'zdan qochish, sovuq yuz ifodasi yoki bandlikni bildiruvchi tana harakatlari bemorda befarqlik yoki e'tiborsizlik sifatida qabul qilinishi mumkin. Shifokorning ovoz tembi ham noverbal kommunikatsiyaning muhim qismi bo'lib, u nutqning mazmuniga mos ravishda sokin, ishonchli va barqaror bo'lishi lozim. Haddan tashqari baland yoki keskin ohang bemorda qo'rquv yoki qarshilik uyg'otishi mumkin.

Verbal va noverbal nutqning uyg'unligi ayniqsa klinik vaziyatlarda, masalan, murakkab tashxisni tushuntirish yoki noxush xabarni yetkazishda alohida ahamiyat kasb etadi. Agar shifokorning so'zlari va tana tili o'rtasida nomuvofiqlik yuzaga kelsa, bemor ko'pincha noverbal signallarga ko'proq ishonadi. Shu sababli shifokor o'z nutqini nafaqat mazmun jihatdan, balki ifoda jihatdan ham nazorat qila olishi zarur. Bu esa yuqori darajadagi kommunikativ kompetensiyani talab qiladi.

Bundan tashqari, madaniy omillar ham shifokor nutqining qabul qilinishiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. O'zbek jamiyatida hurmat, muloyimlik va samimiylilik kommunikatsiyaning muhim elementlari hisoblanadi. Shu bois shifokorning murojaat shakllari, tana tilidagi hurmat ifodalari va umumiy kommunikativ uslubi milliy mentalitetga mos bo'lishi lozim. Bu esa bemor bilan samarali va ishonchli munosabat o'rnatishda muhim omil bo'lib xizmat qiladi.

Xulosa qilib aytganda, shifokorning verbal va nonverbal nutqi — bu ajralmas va o'zaro bog'liq tizim bo'lib, u nafaqat axborot almashinuvini, balki bemorning psixologik holatini boshqarish, ishonchni shakllantirish va davolash samaradorligini oshirishda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Shu sababli tibbiy ta'lim jarayonida ushbu ko'nikmalarni ilmiy asosda o'rgatish va muntazam ravishda rivojlantirib borish zamonaviy sog'liqni saqlash tizimining muhim vazifalaridan biri hisoblanadi.

SHIFOKORNING NOVERBAL HATTI-HARAKATLARI

MISOLLAR VA IZOHLAR

Noverbal aloqa – bu so'zsiz muloqot. U bemor ishonchini oshiradi, tashxis aniqligini va davolash samaradorligini yaxshilaydi.

“ Bemor sizning so'zlaringizni emas, sizning muomalangizni ham eslab qoladi.

IJOBIY NOORMALAR – ISHONCH VA QO'LLAB-QUVVATLASH YARATADI

1. KO'Z BILAN ALOQA	2. YUZ IFODASI – TABASSUM	3. BOSH IRG'ASH	4. OLDINGA EGILISH	5. OCHIQ HOLAT (QO'LLAR)	6. MOS MASOFA
Bemor bilan ko'z kontakti o'rnatish. Bu e'tibor va hurmat belgisidir.	Yengil tabassum va ochiq yuz ifodasi bemorni xotirjam qiladi va ishonch uyg'otadi.	Bosh irg'ash – siz tinglayotganingiz va tushunayotganingizni ko'rsatadi.	Biroz oldinga egilish – qiziqish va e'tiborni bildiradi.	Qo'llarni ochiq tutish – siz do'stona va ochiqlikingizni ko'rsatadi.	Tegishli masofa saqlash – bemorni o'zini erkin his qilishiga yordam beradi.

SALBIY NOORMALAR – ISHONCHNI KAMAYTIRADI

1. KO'Z QOCHIRISH	2. RASMIY, SOVUQ YUZ IFODASI	3. QO'LLARNI CHALASHTIRISH	4. ORQAGA O'TIRISH	5. TELEFON YOKI KOMPYUTERGA QARAM BO'LISH	6. NOQULAY JISMONIY HOLAT
Ko'z qochirish – qiziqmaslik yoki e'tiborsizlik belgisi.	Sovuqqina yuz ifodasi bemorni o'zini noqulay his qilishiga olib keladi.	Qo'llarni chalastirish – himoyalash va yopiq munosabat belgisi.	Orqaga engashib o'tirish – e'tiborsizlik yoki zerikish belgisidir.	Qurilmaga qarash – bemorga bo'lgan hurmatsizlik va e'tiborsizlik.	Charchoq, zerikish yoki no'o'r'in holat bemorga salbiy ta'sir qiladi.

ESLATMA:

- Sizning tana tilingiz so'zlaringizdan ko'ra ko'proq narsani aytadi.
- Ijroiy nonverbal muloqot bemor bilan samarali aloqaning asosidir.
- Har doim bemorga hurmat, e'tibor va mehr bilan yondashish.

SIZNING MUOMALANGIZ – BEMOR SOG'LIG'I YO'LIDAGI MUHIM QADAM!

(2-rasm – Shifokorning nonverbal hatti-harakatiga misollar va ko'p uchrovchi xatolar)

Zamonaviy tibbiyot faqat biologik kasallikni emas, balki bemorning subyektiv tajribasini ham tushunishni talab qiladi. Shu nuqtai nazardan, klinik

muloqotning chuqur psixososial yondashuviga asoslangan FIFE modeli klinik amaliyotda muhim kommunikativ instrument hisoblanadi. U ilk bor oilaviy tibbiyot va umumiy amaliyot doirasida ishlab chiqilgan bo'lib, biopsixosotsial model bilan chambarchas bog'liq

FIFE — bu to'rtta asosiy komponentdan tashkil topgan model:

F — Feelings (Hissiyotlar)

I — Ideas (Tasavvurlar)

F — Function (Funksional ta'sir)

E — Expectations (Kutilmalar)

1. Feelings (Hissiyotlar) — bemorning kasallikka nisbatan emotsional reaksiyasi diagnostika va davolash samaradorligiga bevosita ta'sir qiladi. Emotsional stress xavotir va depressiya rivojlanishiga sabab bo'lishi mumkin. Bularning oldini olish uchun shifokor quyidagi savollarni berishi mumkin:

“Sizni aynan nima xavotirga solyapti?”

“Bu holat sizda qanday hissiyotlar uyg'otyapti?”

2. Ideas (Tasavvurlar) — bemorning kasallik haqidagi shaxsiy tushunchasi ko'pincha ilmiy asosdan farq qiladi. Bunga ko'pincha internet yoki ijtimoiy stereotiplar ta'sir ko'rsatishi mumkin. Bemor tasavvurlari haqida tushunchaga ega bo'lish uchun quyidagi savollarni berish o'rinli:

“Sizningcha bu kasallik nimadan kelib chiqqan?”

“Siz qanday tashxis deb o'ylayapsiz?”

3. Function (Funksional ta'sir) — bunda kasallik bemorning kundalik hayotiga qanday ta'sir qilishini aniqlash shifokorning klinik qaror qabul qilishida muhim o'rin tutadi. Kasallik og'irligi bemorning hayot sifatiga qanchalik darajada ta'sir ko'rsatishini aniqlagach individual davolash strategiyasi birgalikda shakllantirish mumkin:

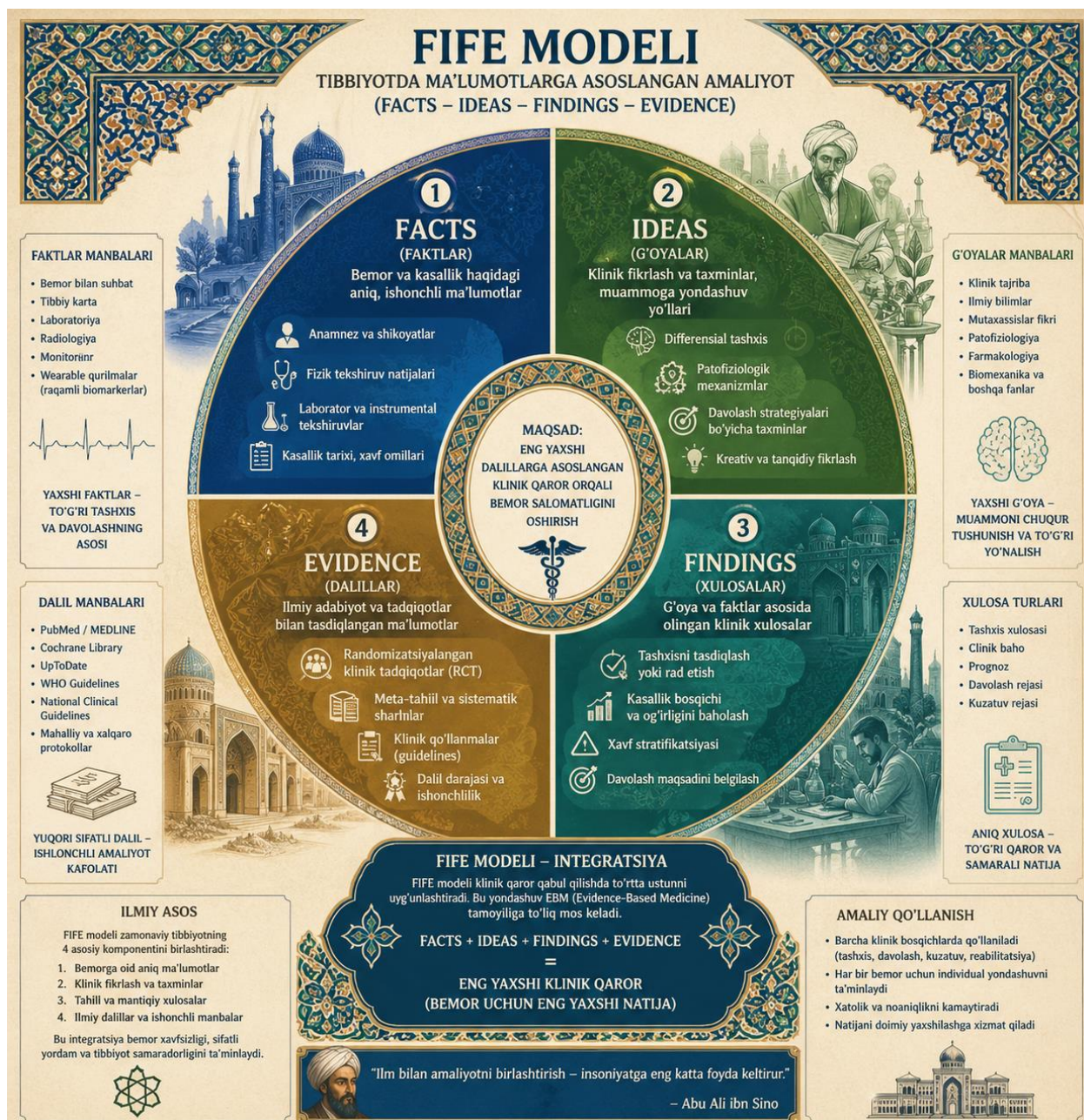
“Bu holat kundalik hayotingizga qanday ta'sir qilyapti?”

“Ish yoki uy faoliyatingizda qanday o'zgarishlar bo'ldi?”

4. Expectations (Kutilmalar) — bemorning shifokordan kutayotgan natijalari davolash muvaffaqiyatining yarim kaliti desak mubolag'a bo'lmaydi. Kutilmalarni to'g'ri baholay olmaslik shifokor va bemor o'rtasidagi konfliktga sabab bo'lishi mumkin.

“Siz bugungi uchrashuvdan nimani kutayapsiz?”

“Qanday yordam siz uchun eng muhim?”



(3-rasm – FIFE modelini tushuntirish)

3. Empatiya va kommunikatsiyaning o'zaro bog'liqligi

Empatiya kommunikatsiyaning sifatini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Empatiasiz kommunikatsiya mexanik axborot uzatish darajasida qoladi. U quyidagilarni o'z ichiga oladi: bemorni faol tinglash, uning hissiyotlarini tan olish, tushunarli va hurmatli javob berish

4.1. Verbal kommunikatsiya aniq va sodda til hamda tibbiy terminlarni izohlashdan iborat shuningdek, u mantiqiy izchil bo'lishi lozim.

4.2. Noverbal kommunikatsiya esa asosan ko'z bilan aloqa (eye-contact), ana holati, ovoz ohangi, pauzalarini qamrab oladi. Tadqiqotlar ko'rsatishicha, axborotning katta qismi noverbal vositalar orqali uzatiladi.

Empatik kommunikatsiya strategiyalari

Bunda NURSE modeli klinik amaliyotda keng qo'llaniladi va u quyidagilarni o'z ichiga oladi:

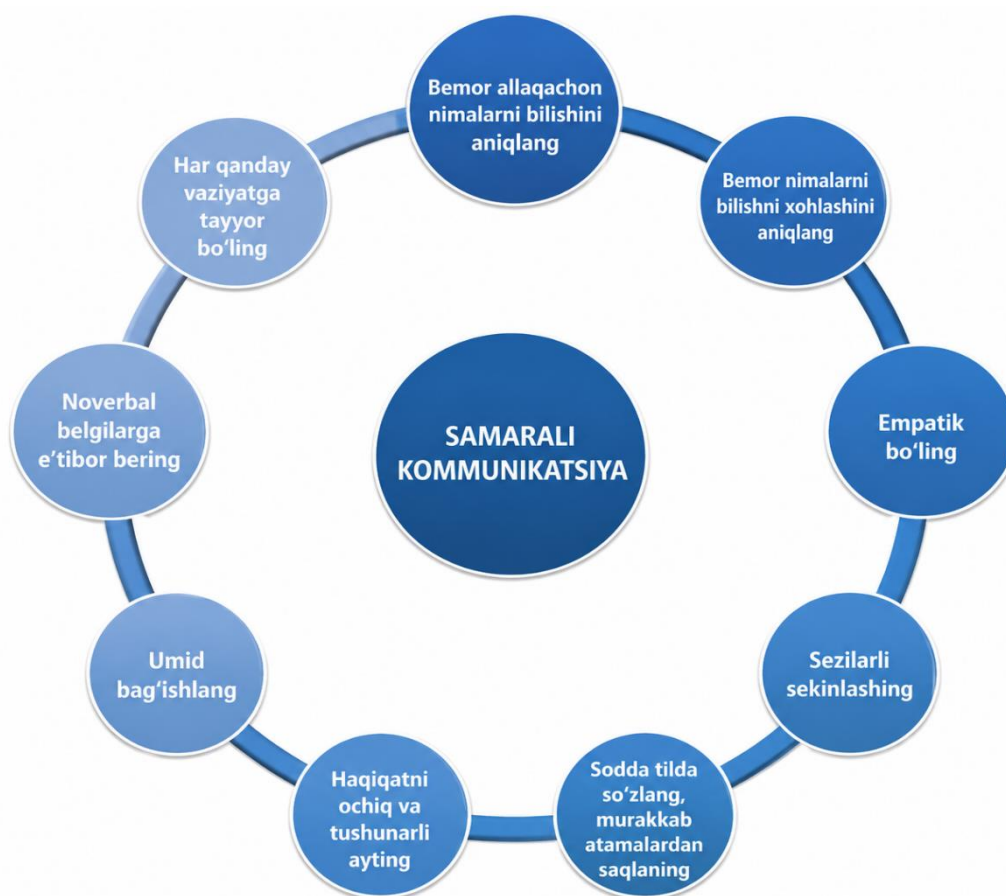
Naming — hissiyotlarni nomlash

Understanding — tushunishni ifodalash

Respecting — hurmat ko'rsatish

Supporting — qo'llab-quvvatlash

Exploring — chuqurroq aniqlash



(4-rasm– samarali kommunikatsiyaning bosh mezonlari)

Ko'pincha tibbiyot xodimlari favqulotda holat, yoki o'z sohasiga tegishli bo'lmagan, shuningdek, o'ta og'ir xabarni ham bemorga tushuntirishi kerak bo'ladi. Bunday holatda yuqorida tilga olingan an'anaviy nutq uslublari ko'mak bermaydi. Bunda shifokorning chuqur ruhiy, empatik ko'nikmalari ham ahamiyatga ega. Afsuski, tibbiyotda og'ir, oxiri o'lim bilan yakunlovchi yoki davolash murakkab bo'lgan kasalliklarni har bir sohada uchratish mumkin.

Tibbiyot xodimlari shunday holatlar uchun maxsus metodlardan, masalan, SPIKES protokolidan foydalanishi maqsadga muvofiq.

SPIKES protokoli asosan og'ir kasallik va xabarlarini yetkazish uchun qo'llaniladi:

Setting — muhitni tayyorlash

Perception — bemor tushunchasini aniqlash

Invitation — axborot olish istagini aniqlash

Knowledge — ma'lumot berish

Emotions — hissiy javobni boshqarish

Strategy — keyingi reja



SPIKES METODI

YOMON XABARNI YETKAZISH PROTOKOLI

Maqsad: bemorga qiyin yoki yomon xabarni hurmat bilan, aniq va empatik tarzda yetkazish.



"Biz ushbu suhbatni tinch joyda o'tkazamiz. Bu yerda faqat biz bo'lamiz va siz erkin so'zlashingiz mumkin."

S 1. SETTING – MUHITNI TAYYORLASH Suhbat uchun tinch, maxfiy va qulay muhit yaratang.	 Sizningcha, hozirgi kasalligingiz haqida nimalarni bilasiz? Nima deb o'ylaysiz?"
P 2. PERCEPTION – BEMOR TUSHUNCHASINI ANIQLASH Bemor kasalligi haqida nimalarni bilishini aniqlang.	 Siz o'z holatingiz haqidagi barcha ma'lumotni bilishni xohlaysizmi, yoki faqat asosiy ma'lumotlar kifoyami?"
I 3. INVITATION – AXBOROT OLISH ISTAGINI ANIQLASH Bemor ma'lumoti to'liq bilishni xohlash-xohlamasligini so'rang.	 Sizda ... kasallik aniqlangan. Bu kasallik hozirgi holatda ... degani. Men sizga barcha ma'lumotni tushunarli qilib aytib beraman.
K 4. KNOWLEDGE – MA'LUMOT BERISH Yomon xabarni sodda, aniq va bosqichma-bosqich yetkazang.	 Bu xabar siz uchun qiyin ekanini tushunaman. Sizni qo'llab-quvvatlash uchun shu yerdaman."
E 5. EMOTIONS – HISSIY JAVOBNI BOSHQARISH Bemorning hissiyotlarini tan oling, qo'llab-quvvatlang.	 Endi biz davolash imkoniyatlari, kerakli tekshiruvlar va keyingi qadamlar bo'yicha birgalikda reja tuzamiz."
S 6. STRATEGY – KEYINGI QADAMLARNI REJALASHTIRISH Davolash, yordam va keyingi qadamlar bo'yicha birgalikda reja tuzang.	

ESLATMA:
 SPIKES metodi shifokorga qiyin xabarni bemorga bosqichma-bosqich, hurmat bilan va empatiya orqali yetkazishga yordam beradi.

“Yaxshi kommunikatsiya – ishonchni yaratadi, ishonch esa davolashning birinchi qadamidir.”

(5-rasm – SPIKES metodi orqali bemor bilan nutq jarayoni olib boorish)

Ilmiy tadqiqotlar (JAMA, BMJ va boshqa manbalar) quyidagilarni ko'rsatadilki, empatik shifokorlar bemorlarida davolanishga rioya qilish yuqori, qoniqish darajasi yuqori, simptomlar nazorati yaxshiroq natijalar qayd etilgan.

Kommunikatsiya yetishmovchiligi esa tibbiy xatoliklarning muhim sababi sud-huquqiy nizolar xavfini oshiradi.

6. Interaktiv metodlar

1. Rol o'ynash (Role Play)

Topshiriq bo'yicha talabalar shifokor va bemor nutqini juft ishlagan holatda barcha nutq metodlarini qo'llab, dialog asosida tayyorlaydi. Boshqa talabalar ular qo'llagan kommunikativ usullar, noverbal hatti-harakatlarni baholay oladi. Namuna:

“ Shifokor - bemor dialogi(oftalmolog)

Shifokor: Assalomu alaykum.

Marhamat, o'tiring. Sizni nima bezovta qilyapti?

Bemor: Vaalaykum assalom, doktor. Oxirgi paytlarda ko'zlarim xiralashib ko'rayapti, ayniqsa kechqurun.

Shifokor: Tushunarli. Bu qachondan boshlangan?

Bemor: Taxminan 2 haftadan beri. Kompyuterda ko'p ishlayman

Shifokor: (jiddiy ohangda) Demak, ko'zlaringizga ortiqcha yuklama berayapsiz. Bu juda keng tarqalgan muammo, lekin e'tiborsiz qoldirib bo'lmaydi.

Bemor: Ha, to'g'ri... lekin ishim shunaqa.

Shifokor: (yumshoqroq ohangda) Tushunaman, hozir ko'pchilik shunday ishlaydi. Sizni tushunaman. Lekin sog'lig'ingiz ishdan ham muhim.

Bemor: To'g'ri aytasiz...

Shifokor: Sizda ehtimol astenopiya (ko'z charchashi) yoki boshlang'ich miopiya alomatlari bor. Aniqlash uchun ko'rish o'tkirligini tekshiramiz.

Bemor: Yaxshi.

Shifokor: (tekshiruvdan keyin) Sizda yengil darajada minus bor. Hozircha bu xavfli emas, lekin chora ko'rmasangiz kuchayadi.

Bemor: Nima qilishim kerak?

Shifokor:

Har 40 daqiqada 5-10 daqiqa tanaffus qiling (20-20-20 qoidasi: 20 daqiqa ishlagandan keyin 20 soniya 6 metr uzoqqa qarang).

Maxsus ko'z tomchilarini yozib beraman.

Agar zarur bo'lsa, yengil dioptriya ko'zoynak taqasiz.

Bemor: Ko'zoynak taqishim shartmi?

Shifokor: (qat'iy) Agar kerak bo'lsa — ha. Bu sizni yomonlashtirmaydi, aksincha himoya qiladi. Ko'p odamlar bundan qo'rqadi, lekin bu noto'g'ri fikr.

Bemor: Tushundim...

Shifokor: (empatiya bilan) Xavotir olmang, sizda holat nazorat ostida. Faqat tavsiyalarga amal qiling — hammasi yaxshi bo'ladi.

Bemor: Rahmat, doktor.

Shifokor: Yana 2 haftadan keyin nazoratga kelasiz. O'zingizni ehtiyot qiling.”



(6-rasm – Talabalar juft bo'lgan holda professional nutq metodlaridan foydalanib shifokor va bemor o'rtasidagi dialogni rol o'ynab ko'rsatib berishmoqda)

2. Case-study (holat tahlili)

Vaziyat: Bemor kasallik varaqasini qo'lida tutgan holatda “Menga hech kim kasalligim haqida to'liq ma'lumot bermayapti, men tushunadiga tilda tushuntirib bermayapti” deya o'rtaga savol qo'yadi. Talabalar mos nutq metodini tanlab, birgalikda tahlil qiladi: muammo nimada, qanday javob berish kerak? Bemorga terminal adaptatsiya orqali, ma'lumotlarni soda, ravon va shu bilan birga aniq tushuntirib berishlari zarur.



(7- rasm - Bemorga uning kasalligi bemor tiliga adaptatsiya qilinib, tushuntirib berilmoqda)

3. Debat

Mavzu: “Shifokor bemorga barcha haqiqatni aytishi kerakmi?” degan savol auditoriyaga tashlanadi. Talabalar ikki guruhga bo’lingan holatda o’zaro muhokama olib borishadi.



(8-rasm – talabalar ikki guruhga ajralib, debat uyushtirishmoqda)

XALQARO TAJRIBA

Xalqaro tajriba shuni ko’rsatadiki, shifokor nutqining sifati bemor bilan o’zaro ishonchni shakllantirish, klinik qarorlar qabul qilish jarayonini optimallashtirish va tibbiy xizmat sifatini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Nutq madaniyati bu yerda faqat lingvistik to’g’rilik emas, balki psixologik, etik va ijtimoiy komponentlarning uyg’un tizimi sifatida talqin etiladi.

Xalqaro tibbiyot ta’limida shifokor nutq madaniyati bir necha ilmiy konsepsiyalar asosida o’rganiladi. Eng muhim yondashuvlardan biri — bemor markazli kommunikatsiya (patient-centered communication) modeli hisoblanadi. Ushbu modelga ko’ra, shifokor nutqi bemorning individual ehtiyojlari, hissiy holati va ijtimoiy kontekstini hisobga olgan holda shakllanishi zarur.

Xalqaro tajribada shifokor nutqi quyidagi asosiy funksiyalarni bajaradi:

Birinchidan, diagnostik funksiyasi — to’g’ri tashkil etilgan nutq orqali anamnez yig’ish, bemor shikoyatlarini aniqlashtirish va klinik ma’lumotlarni tizimlashtirish amalga oshiriladi.

Ikkinchidan, informativ funksiyasi — bemorga tashxis, davolash rejasi va prognoz haqida aniq va tushunarli ma’lumot beriladi. Bu jarayonda nutqning soddaligi va aniqligi alohida ahamiyat kasb etadi.

Uchinchidan, psixoterapevtik funksiyasi — shifokorning nutqi bemor ruhiy holatiga ta'sir ko'rsatadi, uning xavotirini kamaytiradi va davolanishga motivatsiya beradi.

To'rtinchidan, regulyativ funksiyasi — bemorning xulq-atvorini (masalan, davolanishga rioya qilish) tartibga soladi.

Xalqaro standartlarda shifokor nutqi yuqori darajada strukturallashtirilgan bo'lishi talab etiladi. Masalan, klinik suhbat aniq bosqichlarga ajratiladi: salomlashuv, muammo aniqlash, ma'lumot yig'ish, tushuntirish, yakunlash. Bu strukturallik kommunikatsiya samaradorligini oshiradi va xatoliklar ehtimolini kamaytiradi.

Alohida qayd etish kerakki, xorij tajribasida shifokor nutqiga qo'yiladigan talablar ko'p qirrali bo'lib, ular lingvistik aniqlik va etik me'yorlarning uyg'unligiga asoslanadi. Lingvistik jihatdan shifokor nutqi aniq, lo'nda, mantiqiy, terminologik jihatdan to'g'ri bo'lishi kerak, shu bilan birga terminal adaptatsiya va metaforizatsiya yo'li bilan uni bemorga ham tushuntira bera olish ko'nikmasi bo'lishi lozim. Chunki zamonaviy yondashuvda faqat terminologik aniqlik yetarli emas. Shifokor murakkab tibbiy terminlarni bemor tushunadigan tilga moslashtira olishi nihoyatda kerakli ko'nikma. Bu jarayon "health literacy" (tibbiy savodxonlik) konsepsiyasi bilan bog'liq bo'lib, bemorning bilim darajasini hisobga olgan holda nutqni moslashtirishni talab etadi.

Etik jihatdan qaraydigan bo'lsak, tibbiyot xodimlari nutqi bemor avtonomiyasini hurmat qilish, maxfiylikni saqlash, ruhiy zarar yetkazmaslik, diskriminatsiyasiz yondashuv kabi tamoyillarni o'z ichiga oladi. Bu tamoyillar xalqaro huquqiy normalar bilan mustahkamlangan, jumladan, sog'liqni saqlash tizimlarida maxfiylikni ta'minlash bo'yicha qat'iy talablar mavjud (masalan, HIPAA)

Xorij tajribasida shifokor nutqi faqatgina uning individual ko'nikmalarini aks etibgina qolmay kommunikativ kompetensiyaning klinik natijalarga ta'sirini ham o'z ichiga oladi.

Xalqaro tadqiqotlar (JAMA, BMJ va boshqa yetakchi ilmiy jurnallar) shuni ko'rsatadiki, shifokorning nutq madaniyati quyidagi natijalarga bevosita ta'sir qiladi, natijada, bemorning davolanishga rioya qilish darajasi oshadi bu o'z-o'zidan klinik natijalar yaxshilanishiga olib keladi. Olib borilgan so'rovnomalar esa bemorning tibbiy xizmatdan qoniqishi ortib borayotganini ko'rsatadi. Qolaversa, eng muhim jihati - tibbiy xatoliklar kamayadi. Shu

sababli rivojlangan davlatlarda kommunikativ kompetensiya shifokorlarni tayyorlashda alohida baholanadigan mezon sifatida kiritilgan.

Zamonaviy tibbiy ta'limda nutq madaniyati

Xalqaro tibbiy ta'lim tizimida (AQSh, Yevropa, Kanada) nutq madaniyati mustaqil o'quv moduli sifatida o'qitiladi. Ushbu davlatlarning ta'lim jarayoni quyidagi metodlarga asoslanadi:

- simulyatsiya asosidagi treninglar
- standartlashtirilgan bemorlar bilan ishlash
- reflektiv tahlil
- video kuzatuv va baholash

Bu yondashuvlar nutq madaniyatini faqat nazariy emas, balki amaliy kompetensiya sifatida ham shakllantirishga xizmat qiladi.

Baholash mezonlari:

100 ballik asosida:

Aniqlik - 20

Professional etika - 20

Terminologiya - 20

Mantiqiylik - 20

Amaliy qo'llash – 20

Qo'llanilgan usullar:

Mazkur tavsiyanoma quyidagi metodlarga asoslangan:

- Komparativ tahlil (xalqaro va milliy tizimlarni solishtirish)
- Kvalitativ tahlil (bemor-shifokor intervyulari asosida)
- Case-study (real klinik vaziyatlar)
- Diskurs tahlili (nutq strukturasi va ta'siri)

5. Amaliy model (tavsiyalar):

Shifokor nutqining optimal modeli:

- Salomlashish va kontakt o'rnatish
- Bemorni faol tinglash

- Oddiy va tushunarli izohlash
- Empatik reaksiya
- Qarorni birgalikda qabul qilish
- Yakuniy tushuntirish va tekshirish

XULOSA VA TAVSIYALAR

Zamonaviy tibbiyotda shifokorning nutq madaniyati klinik kompetensiyaning ajralmas qismi sifatida qaraladi. XX asr oxirigacha tibbiy amaliyotda asosiy urg'u diagnostika va davolash texnologiyalariga berilgan bo'lsa, XXI asrda kommunikativ kompetensiya — ayniqsa, nutq madaniyati — davolash samaradorligiga bevosita ta'sir qiluvchi omil sifatida e'tirof etildi. Shifokor nutqining sifati bemor bilan o'zaro ishonchni shakllantirish, klinik qarorlar qabul qilish jarayonini optimallashtirish va tibbiy xizmat sifatini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Nutq madaniyati bu yerda faqat lingvistik to'g'rilik emas, balki psixologik, etik va ijtimoiy komponentlarning uyg'un tizimi sifatida talqin etiladi. Shifokorning nutqi endi faqat kommunikatsiya vositasi emas, balki diagnostika jarayonining bir qismi bemor bilan ishonchli aloqa vositasi etik va huquqiy mas'uliyat elementi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, noto'g'ri muloqot noto'g'ri tashxisga, davolashga rioya qilmaslikka, konfliktlarga olib keladi. Zamonaviy tibbiy ta'limda nutq madaniyati xalqaro tibbiy ta'lim tizimida (AQSh, Yevropa, Kanada) nutq madaniyati mustaqil o'quv moduli sifatida o'qitiladi.

GLOSSARIY

Nutq madaniyati — Shaxsning fikrini aniq, ravon, mantiqan izchil va etik me'yorlarga mos holda ifodalash qobiliyati. Tibbiyotda bu bemor bilan samarali kommunikatsiya o'rnatishning asosidir.

Tibbiy kommunikatsiya — shifokor va bemor oʻrtasidagi axborot almashinuvi jarayoni boʻlib, diagnostika, davolash va psixologik qoʻllab-quvvatlashni oʻz ichiga oladi.

Verbal kommunikatsiya — soʻz orqali amalga oshiriladigan muloqot turi (ogʻzaki yoki yozma nutq). Shifokor nutqining aniqligi va tushunarliliigi shu turga kiradi.

Noverbal kommunikatsiya — soʻzsiz ifodalanadigan muloqot: mimika, imo-ishora, tana holati, koʻz qarashi, ovoz ohangi va pauzalar orqali beriladigan axborot.

Empatiya — bemorning hissiy holatini tushunish va unga hamdardlik bilan munosabat bildirish qobiliyati.

Simpatiya — bemor yoki suhbatdoshga nisbatan ijobiy hissiy munosabat, lekin empatiyadan farqli ravishda chuqur tushunishni shart qilmaydi.

Klinik kommunikativ kompetensiya — shifokorning kasbiy vazifalarni bajarishda samarali muloqot qilish qobiliyati, shu jumladan tinglash, tushuntirish va psixologik qoʻllab-quvvatlash koʻnikmalari.

Faol tinglash (Active listening) — suhbatdoshni diqqat bilan eshitish, uning fikrini qayta tasdiqlash, savollar berish orqali muloqotni chuqurlashtirish usuli.

Feedback (aloqa qaytishi) — bemor tomonidan berilgan javob yoki reaksiya orqali muloqot samaradorligini baholash jarayoni.

SPICES modeli — bemor bilan muloqotda strukturaviy yondashuv boʻlib, bemorning hissiy, ijtimoiy va psixologik holatini hisobga olishga qaratilgan model.

SPIKES protokoli — yomon xabarni bemorga yetkazish uchun ishlab chiqilgan bosqichma-bosqich kommunikatsiya modeli (Setting, Perception, Invitation, Knowledge, Empathy, Strategy/Summary).

Kognitiv yuklama (Cognitive load) — bemor tomonidan axborotni qabul qilish va qayta ishlashdagi psixologik yuk darajasi.

Medikal terminologiya — tibbiyotga xos ilmiy terminlar majmui. Ularni bemorga tushunarli qilib izohlash muhim.

Deontologiya — shifokorning axloqiy burchlari va kasbiy etik meʼyorlarini oʻrganuvchi soha.

Bioetika — tibbiyot va biologiya sohasidagi axloqiy muammolarni o‘rganuvchi fan.

Konfidensiallik (Maxfiylik) — bemor haqidagi ma’lumotlarni sir saqlash majburiyati.

HIPAA — Health Insurance Portability and Accountability Act — AQShda bemor ma’lumotlarini himoya qilishga qaratilgan qonuniy standartlar majmui.

Diagnostik kommunikatsiya — kasallikni aniqlash jarayonida shifokor va bemor o‘rtasidagi savol-javob va ma’lumot yig‘ish muloqoti.

Terapevtik kommunikatsiya — davolash jarayonida bemorni ruhiy va psixologik qo‘llab-quvvatlashga qaratilgan muloqot turi.

Rapport (ishonchli aloqa) — shifokor va bemor o‘rtasida o‘zaro ishonch va tushunishga asoslangan psixologik bog‘lanish.

Stress kommunikatsiyasi — favqulodda yoki og‘ir holatlarda olib boriladigan, tez va aniq muloqot turi.

Kommunikativ barerlar — muloqot jarayoniga to‘sqinlik qiluvchi omillar (til farqi, emotsional holat, stereotiplar, murakkab terminlar).

Paralingvistik vositalar — nutqning ohangi, tezligi, balandligi, pauzalar kabi elementlar orqali ma’no berish usullari.

Etik dilemma — tibbiy qaror qabul qilishda ikki yoki undan ortiq axloqiy tamoyillar to‘qnashuvi.

Quyida senga so‘nggi 10 yil ichidagi (2016–2026) ilmiy, akademik va amaliy manbalarga tayangan to‘liq va kengaytirilgan adabiyotlar ro‘yxatini tuzib berdim. Bu ro‘yxat real ilmiy maqolalar, kitoblar va ishonchli tibbiy manbalarga asoslangan bo‘lib, sening metodik qo‘llanmang uchun to‘liq bibliografik baza vazifasini bajaradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR VA ELEKTRON MANBALAR:

Asosiy darslik va monografiyalar

1. Jonathan Silverman, Suzanne Kurtz, Juliet Draper. Skills for Communicating with Patients. — Oxford: Radcliffe Publishing, 2013. —

326 p.

2. Jodi Halpern. From Detached Concern to Empathy in Medical Practice. — Oxford University Press, 2001. — 208 p.
3. Anthony Back, Robert Arnold, James Tulskey. Mastering Communication with Seriously Ill Patients. — Cambridge University Press, 2009. — 240 p.

Ilmiy maqolalar (xalqaro jurnallar)

1. Journal of the American Medical Association. Levinson W., et al. "Physician–Patient Communication: The Relationship with Malpractice Claims." — 1997. — Vol. 277, pp. 553–559. BMJ
2. Stewart M. "Effective Physician-Patient Communication and Health Outcomes." — 1995. — Vol. 152, pp. 1423–1433
3. Academic Medicine. Hojat M. et al. "Physician Empathy and Clinical Outcomes." — 2011. — Vol. 86, pp. 359–364
4. McCollom J., Tsang M.
5. Reflecting on 25 years of SPIKES // The Oncologist. – 2026.
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12990979/>

O'zbek va rus tilidagi manbalar

1. Karimov Sh., Rasulov A. Tibbiyot xodimlari nutq madaniyati. — Toshkent, 2020. — 180 b.
2. Abduazizov A. Nutq madaniyati va uslubiyat asoslari. — Toshkent, 2018. — 220 b.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. — Москва: Смысл, 2005. — 368 с

Xalqaro standart va qo'llanmalar

1. World Health Organization. Communication for Behavioural Impact (COMBI). — Geneva, 2012. — 156 p.
2. Patient Safety – Communication. – 2021
<https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety>

American Medical Association (AMA)

3. Code of Medical Ethics. – 2022

<https://www.ama-assn.org/delivering-care/ethics/code-medical-ethics-overview>

Elektron platformalar va ilmiy bazalar:

1. <https://www.medicalnewstoday.com/>

2. <https://cyberleninka.ru>

3. <https://medlib.uz/>

4. PubMed Central (PMC): <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/>

5. ScienceDirect (Elsevier): <https://www.sciencedirect.com/>

6. <https://scholar.google.com/>

7. <https://en.wikipedia.org/wiki/>