

Date: 25<sup>th</sup> March-2026

## KONFLIKTLI VAZIYATLARDA HAMSHIRANING KOMMUNIKATIV STRATEGIYASI.

Choriyeva Mehriniso Rahimjon qizi

Qarshi Abu Ali ibn Sino nomidagi Jamoat salomatligi texnikumi.

Katta o'qituvchi

**Annotatsiya:** Mazkur maqolada konfliktli vaziyatlarda hamshiraning kommunikativ strategiyalari, ularning nazariy asoslari va klinik amaliyotdagi ahamiyati tahlil qilinadi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, samarali muloqot konfliktlarni oldini olish, bemor xavfsizligini ta'minlash va tibbiy xizmat sifatini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

**Kalit so'zlar:** kommunikatsiya, konflikt, hamshiralik, muloqot strategiyasi, stress, deeskalatsiya

### Kirish



Tibbiyot amaliyotida konfliktli vaziyatlar tez-tez uchraydi. Bemor, uning qarindoshlari va tibbiy xodimlar o'rtasida tushunmovchiliklar yuzaga kelishi mumkin. Ayniqsa, stress, og'riq va qo'rquv fonida kommunikatsiya buzilishi ehtimoli ortadi. Shu sababli hamshira konfliktlarni boshqarishda muhim rol o'ynaydi.

### 1. Konflikt tushunchasi va uning sabablari



Konflikt — bu ikki yoki undan ortiq tomonlarning manfaatlari, fikrlari yoki hissiyotlari to'qnashuvi.

#### Asosiy sabablar:

- noto'g'ri yoki yetarli bo'lmagan axborot
- hissiy zo'riqish (stress, og'riq)
- noto'g'ri muloqot uslubi
- kutishlar mos kelmasligi

Date: 25<sup>th</sup> March-2026

## 2. Hamshiraning kommunikativ kompetensiyasi



Hamshira quyidagi kommunikativ ko'nikmalarga ega bo'lishi zarur:

- **Empatiya** – bemor hissiyatini tushunish
- **Faol tinglash** – bemorni bo'lmasdan eshitish
- **Verbal muloqot** – aniq va tushunarli gapirish
- **Neverbal muloqot** – mimika, tana tili

## 3. Konfliktni boshqarish strategiyalari

### FIVE TIPS TO HELP YOU DE-ESCALATE CONFLICT SITUATIONS

1

**BE RESPECTFUL**

2

**STAY IN YOUR LANE**

3

**BE FRIENDLY**  
(OR AT LEAST APPROACHABLE)

4

**COMMUNICATE CLEARLY**

5

**ASSUME THE BEST**

**trusted**

**Asosiy strategiyalar:**

1. **Deeskalatsiya (keskinlikni pasaytirish)**
  - sokin ovozda gapirish
  - agressiyani kuchaytirmaslik
2. **Empatik yondashuv**
  - “Men sizni tushunaman” kabi iboralar
3. **Muammoni aniqlash**
  - konflikt sababini aniqlash
4. **Hamkorlik (win-win)**

Date: 25<sup>th</sup> March-2026

- o ikkala tomon manfaatini hisobga olish

#### 4. Deeskalatsiya texnikalari



**HOW TO HANDLE  
ANGRY  
AGGRESSIVE  
PATIENTS**

**INSPIRE  
HOPE**



Date: 25<sup>th</sup> March-2026



Deeskalatsiya — bu konfliktni kuchayishdan oldin uni pasaytirish jarayoni.

**Texnikalar:**

- sokin va past ohang
- bahslashmaslik
- bemorni tinglash
- tana tilini nazorat qilish

**5. Klinik amaliyotda qo‘llash**

Misol:

Bemor navbatdan norozi bo‘lib agressiv holatga tushdi.

**Hamshiraning harakati:**

- bemorni tinglaydi
- empatiya bildiradi
- vaziyatni tushuntiradi
- yechim taklif qiladi

**Muhokama**

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, kommunikativ strategiyalarni yaxshi egallagan hamshiralar:

- konfliktlarni tez hal qiladi
- bemor bilan ishonchli aloqa o‘rnatadi
- tibbiy xatolarni kamaytiradi

**Xulosa**

Konfliktli vaziyatlarda samarali kommunikatsiya:



Date: 25<sup>th</sup> March-2026

- bemor xavfsizligini oshiradi
- stressni kamaytiradi
- sogʻliqni saqlash sifatini yaxshilaydi

Hamshiralar uchun kommunikativ kompetensiya — professional tayyorgarlikning ajralmas qismidir.

**FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:**

1. World Health Organization. *Communication in Healthcare*, 2018
2. Arnold EC, Boggs KU. *Interpersonal Relationships in Nursing*, 2019
3. Peplau HE. *Interpersonal Relations in Nursing*, 1952
4. Institute of Medicine. *Patient Safety and Communication*, 2001
5. QSEN Institute. *Communication Competencies*, 2012
6. Silverman J. *Skills for Communicating with Patients*, 2013
7. Goleman D. *Emotional Intelligence*, 1995
8. de Vries RE. *Conflict Management in Healthcare*, 2016
9. McCabe C. *Nurse-Patient Communication Review*, 2004
10. Levett-Jones T. *Clinical Communication Skills*, 2018

