

---

## **Tibbiy diskursda kommunikativ strategiyalar: shifokor va bemor o'rtasidagi muloqotdagi muammolar**

**Burxonova Mohira Omonilla qizi**  
[makhiraibragimova10@gmail.com](mailto:makhiraibragimova10@gmail.com)

Tayanch doktorant,  
O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti

**Annotatsiya** *Zamonaviy tibbiyotda shifokor va bemor o'rtasidagi muloqot faqat ma'lumot almashinuvi jarayoni emas, balki sog'lom ishonch, hamkorlik va hurmatga asoslangan ijtimoiy-psixologik munosabatdir. Tibbiy diskursda samarali kommunikatsiya bemorning kasallikni to'g'ri anglashiga, davolanishga ijobiy munosabatda bo'lishiga va sog'ayish jarayonini tezlashtirishga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shifokorning nutq ohangi, tanlagan so'zlari, muloyimligi va aniqligi bemorning hissiy holatini, tibbiy tavsiyalarga rioya qilish darajasini belgilaydi. Tibbiy muloqotning muvaffaqiyati ko'p jihatdan lingvistik vositalarning to'g'ri tanlanishi bilan belgilanadi. Shifokor tomonidan noaniq, murakkab yoki haddan tashqari texnik tilda berilgan izoh bemorda chalkashlik keltirib chiqaradi, aniqlik esa muloqotni yengillashtiradi va ishonchni mustahkamlaydi. Mazkur tadqiqot tibbiy kommunikatsiyada til, muloyimlik, aniqlik va madaniy omillar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni tahlil qilishga, shuningdek, shifokor-bemor muloqotining samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi lingvistik va pragmatik mexanizmlarni aniqlashga qaratilgan. Tadqiqot orqali tibbiy diskursdagi ayrim muammolarni lingvistik prizmadan o'tkazish va ularga yechim berish maqsad qilingani bois tibbiy etika masalalari ham o'rganiladi. Shu bilan birga, tibbiy etikaga oid masalalar, kommunikativ kompetensiyani rivojlantirish, empatiya va sotsiokultural sezgirlikning amaliy ahamiyati ham chuqur tahlil etiladi.*

**Kalit so'zlar** *Shifokor-bemor muloqoti, tibbiy diskurs, muloyimlik, aniqlik, madaniy kompetentlik, lingvistik tahlil, kommunikativ strategiyalar*

---

## **Коммуникативные стратегии в медицинском дискурсе: проблемы взаимодействия между врачом и пациентом**

**Бурхонова Мохира Омонилла кизи,**  
[makhiraibragimova10@gmail.com](mailto:makhiraibragimova10@gmail.com)

Докторант,  
Узбекский государственный университет  
мировых языков

**Аннотация** *В современной медицине общение между врачом и пациентом представляет собой не просто процесс обмена информацией, а социально-психологическое взаимодействие, основанное на доверии, сотрудничестве и уважении. Эффективная коммуникация в медицинском дискурсе оказывает непосредственное влияние на правильное понимание пациентом своего заболевания, формирование положительного отношения к лечению и ускорение процесса выздоровления. Тон речи врача, выбор лексических средств, вежливость и степень точности определяют эмоциональное состояние пациента, а также уровень его приверженности медицинским рекомендациям. Успешность медицинской коммуникации во многом зависит*

*от адекватного выбора лингвистических средств. Неясные, чрезмерно сложные или технические объяснения врача могут вызвать у пациента недоразумение и замешательство, тогда как ясность и точность изложения облегчают процесс взаимодействия и укрепляют доверие. Настоящее исследование направлено на анализ взаимосвязи между языковыми, прагматическими, культурными и этическими аспектами медицинской коммуникации, а также на выявление лингвистических и прагматических механизмов, способствующих повышению эффективности общения между врачом и пациентом. Поскольку целью работы является рассмотрение отдельных проблем медицинского дискурса через лингвистическую призму и поиск путей их решения, особое внимание уделяется также вопросам медицинской этики как неотъемлемой составляющей профессионального взаимодействия врача и пациента. Кроме того, рассматриваются вопросы медицинской этики, развитие коммуникативной компетентности, эмпатии и социокультурной чувствительности как ключевых составляющих успешного взаимодействия врача и пациента.*

**Ключевые слова**

*Общение врач-пациент, медицинский дискурс, вежливость, ясность, культурная компетентность, лингвистический анализ, коммуникативные стратегии*

---

**Communicative Strategies in  
Medical Discourse: Problems in  
Doctor–Patient Interaction****Burkhonova Mohira Omonilla qizi**  
[makhiraibragimova10@gmail.com](mailto:makhiraibragimova10@gmail.com)*Doctoral student,  
Uzbekistan State World Languages University***Annotation**

*In contemporary medical practice, communication between physicians and patients transcends the mere exchange of information; it constitutes a socio-psychological interaction grounded in mutual trust, cooperation, and respect. Effective communication within medical discourse exerts a direct influence on patients' comprehension of their illnesses, their positive orientation toward treatment, and the overall acceleration of recovery. The physician's tone of speech, lexical choices, politeness, and precision serve as determinants of the patient's emotional state and adherence to medical recommendations. The success of medical communication is largely contingent upon the appropriate selection of linguistic means. When explanations are rendered in ambiguous, overly complex, or excessively technical language, patients often experience confusion and uncertainty. Conversely, linguistic clarity facilitates mutual understanding, eases interaction, and reinforces trust. The present study is directed toward examining the interrelationship among language, politeness, clarity, and cultural factors within medical communication. It further seeks to identify linguistic and pragmatic mechanisms that contribute to enhancing the effectiveness of doctor-patient interaction. As the research aims to analyze specific challenges within medical discourse through a linguistic prism and to propose viable solutions, issues pertaining to medical ethics are also addressed as an integral component of the investigation. By analyzing linguistic strategies and their*

*social effects, the research emphasizes the necessity of training medical professionals in patient-centered communication to ensure both psychological comfort and high-quality care.*

**Keywords**

*Doctor-patient communication, medical discourse, politeness, clarity, cultural competence, linguistic analysis, communicative strategies*

**Kirish**

So'nggi o'n yilliklarda tibbiy kommunikatsiya lingvistik, sotsiolingvistik va pragmalingvistik tadqiqotlarning markaziga aylandi. Shifokor va bemor o'rtasidagi muloqotda tilning o'rni, uning psixologik va madaniy ta'siri ko'plab xalqaro tadqiqotlarda o'rganilgan. Burt va hammualliflar (2016) tomonidan olib borilgan izlanishlarda shifokor–bemor muloqotini baholash mezonlari tahlil qilinib, bemorlar tomonidan berilgan baholar bilan klinik mutaxassislarining professional tahlillari o'rtasida muhim bog'liqlik aniqlangan. Tadqiqot shuni ko'rsatadiki, bemorning shifokor nutqidagi ishonch, hurmat va aniqlikni his qilishi muloqot samaradorligining asosiy omilidir. Ng Chiew Fen va hammualliflari Ng Poh Kiat Ng Chiew Yeng (2016) tomonidan o'tkazilgan "Politeness in Doctor-Patient Communications" nomli pilot tadqiqotda tibbiy muloqotdagi muloyimlik strategiyalari tahlil qilingan. Ular shifokor nutqida haddan tashqari rasmiy, sovuq yoki jargonli tildan foydalanish bemorda hissiy masofa va norozilikni kuchaytirishini aniqlagan. Aksincha, iliq, hamdardlik bilan aytilgan so'zlar va yumshoq ohang ishonchni mustahkamlab, hamkorlik muhitini yaratadi. O'Connor va Frias (2025) esa muloqotdagi ochiqlik va halollik masalasiga e'tibor qaratgan. Ularning tadqiqotida bemorlarning shifokorga haqiqatni to'liq aytmaslik holatlari tahlil qilinib, bu holatlarning sababi ko'pincha tibbiy jargonning murakkabligi, shifokor ohangining keskinligi yoki yetarli empatiyaning yo'qligiga bog'liqligi qayd etilgan. Tadqiqotchilar, ayniqsa, yoshi kattaroq bemorlar shifokor bilan

"ust-bosh" munosabatda bo'lishdan tortinishini, bu esa tashxis va davolanishga salbiy ta'sir ko'rsatishini ta'kidlaydilar. Singhal, Shah, Bansal va Dutta (2024) Hindiston sharoitida o'tkazgan so'rovnomada tibbiy kommunikatsiyaning kundalik amaliyotdagi ahamiyatini baholagan.

Ularning natijalari shuni ko'rsatadiki, tibbiy xizmat sifati nafaqat shifokorning bilim darajasi, balki uning muloqot madaniyati va empatik yondashuviga ham bevosita bog'liq. Samarali kommunikatsiya bemorlarning shifokorga bo'lgan ishonchini oshiradi, noto'g'ri tushunish va tibbiy xatolar sonini esa kamaytiradi. Kochetova (2024) "Sun'iy intellekt davrida tibbiy axloq va kommunikatsiya" mavzusida olib borgan tadqiqotida texnologik vositalarning tibbiy muloqotdagi afzalliklari va cheklovlarini tahlil qiladi. Unga ko'ra, AI yordamida tashxislash jarayoni soddalashsa-da, insoniy muloqot, ya'ni verbal va nonverbal signallar orqali bildiriladigan samimiylik yo'qolish xavfi mavjud. Shu sababli tibbiy axloqiy me'yorlarda shifokor-bemor o'rtasidagi ishonchning saqlanishi birinchi o'ringa qo'yilishi lozim. Shirazi va hammualliflar (2020) madaniyatlararo kommunikatsiyani shifokorlar nigohi bilan o'rganib, til va madaniyat to'siqlari tibbiy xizmatda noto'g'ri talqinlar, hatto tashxis xatolariga olib kelishini ta'kidlagan.

Ular shifokorlarga bemorning madaniy qadriyatlarini inobatga olishni, bu orqali muloqotdagi stress va tushunmovchiliklarni kamaytirishni tavsiya etadi. Shiraly, Mahdaviazad va Pakdin (2021) esa Eron shifokorlari o'rtasida o'tkazgan tadqiqotida muloqot ko'nikmalarining real amaliyotdagi

darajasini aniqlagan. Natijalar shuni ko'rsatadiki, shifokorlarning aksariyati kommunikatsiya ahamiyatini bilsalar-da, bemor bilan suhbatda aniqlik va empatiya ko'rsatishda yetarli tayyorgarlikka ega emaslar. Bu esa tibbiyot ta'limida lingvistik va pragmatik ko'nikmalarga yetarli e'tibor berilmayotganini ko'rsatadi. Zakaria va hammualliflar (2021) tibbiy kommunikatsiyada etnik tafovutlarning o'rnini o'rgangan.

Ularning xulosalariga ko'ra, shifokor va bemor o'rtasidagi ishonch darajasi ularning madaniy kelib chiqishi, tili va qadriyatlariga bog'liq bo'lishi mumkin. Bu, o'z navbatida, sog'liqni saqlashda adolat va tenglik tamoyillarini ta'minlash uchun madaniy kompetentlikni kuchaytirish zarurligini ko'rsatadi. Vignesh va Amirneni (2025) o'z tadqiqotida "ko'p tilli tibbiy yordamchi tizim" orqali tildagi to'siqlarni yengish masalasini ko'taradi. Ular texnologik yechimlar, xususan, ovozli tarjima va sun'iy intellekt asosidagi platformalar orqali shifokor va bemor o'rtasidagi aloqa sifatini oshirish mumkinligini ta'kidlaydi. Umuman olganda, adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, tibbiy kommunikatsiyada tilning aniqligi, nutqning muloyimligi, madaniy sezgirlik va texnologik yondashuvlar o'zaro uyg'unlashgan holda sog'liqni saqlash tizimida ishonch va samaradorlikni oshiradi. Bu tadqiqotlar shifokor va bemor o'rtasidagi muloqotni faqat kasbiy emas, balki ijtimoiy va madaniy jarayon sifatida o'rganish zarurligini asoslab beradi.

### **Muhokama**

Tilshunoslikda shifokor va bemor o'rtasidagi muloqot jarayonini baholash, undagi mavjud muammolarni tahlil qilib, to'g'ri yechim izlash tibbiy diskursni fandagi ahamiyatini oshiradi. Kommunikatsiya jarayonini to'g'ri tashkil etish, shifokor va bemor muloqotida uchraydigan til baryerlarini olib tashlash orqali tibbiyot hodimlariga bo'lgan ishonchni oshirish, tashxislarni bemorlar tomonidan to'g'ri tushunilib qabul qilinishi va davolash jarayoniga ijobiy ta'sir o'tkazish mumkinligi ko'pgina tadqiqotlar

natijasida aniqlandi: *samarali shifokor-bemor muloqoti bemor sog'ligiga ijobiy ta'sir qiladi: kasallik natijalarini yaxshilaydi, bemor qoniqishini oshiradi, davolanishga rioya qilishni kuchaytiradi.* (Stewart, 1995) Shundan kelib chiqqan holda aytish mumkinki, bu kabi nazariyalarni amalda qo'llay bilish millionlab insonlarga tez fursatlarda kasalliklarni yengishga yo'l ochadi. O'z navbatida bu kommunikativ jarayonlar lingvistik prizmadan o'tkazilishi uning tibbiy diskursdagi ahamiyatini belgilab beribgina qolmay, ko'pgina til muammolarini yechishga sabab bo'lishi mumkin. Tibbiy diskursni o'rganish, tilshunos olimlar va shifokorlar o'rtasidagi hamkorlikni yo'lga qo'yish kommunikatsiya jarayonida yuzaga keluvchi muammolarning yechilishi bilan tibbiyotdagi qator kamchiliklarga nuqta qo'yilishi mumkin. Xususan, shifokor tomonidan beriladigan yo'riqnomalar, dorilarni qabul qilishning to'g'ri va aniq tilda ifoda etilishi, kasallik darajasi va bemor holatini tasvirlanishi qanchalik ravon va bemorga oson tushunarli tilda bayon etilganligi sog'ayish darajasini bir necha barobarga oshiradi: *shifokor va bemor o'rtasidagi tuzilgan samarali muloqot o'zaro yaxshi munosabat shakllanishiga, bemorlar kasalliklari to'g'risida to'g'ri fikr hosil qilgan holda, risk va davo choralarini to'g'ri baholay olishlariga sabab bo'ladi* (Sharkiya, 2023). Yuqoridagi asosli nazariyalardan kelib chiqqan holda aytish mumkinki, bemor shifokorga murojaati davomidagi birinchi muloqotigina bemorning shifokorga nisbatan aniq fikri va qarashlarini belgilab beradi. *Shifokor va bemor o'rtasidagi muloqot sog'liqni saqlash tizimining ajralmas qismi hisoblanadi. Tadqiqotlar ko'rsatishicha, yaxshi muloqot bemorlarning shifokor haqidagi umumiy fikrini belgilovchi asosiy omillardan biridir* (Burt, 2016). Shifokorning oddiy xalqchil til uslubi, oson nutqi, har qanday til baryerlaridan holi muloqoti va eng asosiysi moslashuvchan va kompetent nutqi bemorda yaxshi taassurot uyg'otadi va bu shifokorga qayta murojaati, keyingi konsultatsiya jarayonlarini ta'minlaydi. Tibbiy diskursdagi

ushbu kommunikatsiya jarayonini quyidagicha bir necha til vositalariga bo'lib ko'rib chiqilishi maqsadga muvofiq:

1. **Muloyimlik (politeness)** – bemorlarning shifokorga bo'lgan ishonchini oshiradi, tanqidni yumshatadi va ijtimoiy masofani qisqartiradi. Shu bilan birga, haddan tashqari qisqa va dangal nutq uslubi samarador bo'lsa-da, ba'zi bemorlar uchun qo'pollik sifatida talqin qilinadi (Ng, 2016). Bemorlar ko'pincha shifokorning ohangini va til uslubini sezgirlik bilan baholaydilar. Muloyim, tushunarli va hamdardlikka asoslangan nutq ishonchni oshiradi, biroq haddan tashqari bevosita yoki jargonli nutq rudeness (qo'pollik) va kasbiga nokompetentlik sifatida talqin qilinadi. Bu bemorning shifokorga ochiqligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. *Yomon muloqot bemorlarning muhim sog'liq ma'lumotlarini yetkazmaslikka, dorilarning noto'g'ri qo'llanishiga, bakteriyalarning yomon nazorati kabi hollar kelib chiqishiga sabab bo'ladi; shuningdek, shifokor yo bemor tarafidan tushunmovchiliklar xatolarga olib keladi.* (Lazris, 2021) Eng asosiysi shifokorning turli bemorlarga mos til vositalarini to'g'ri tanlay bilishi, bunda asosan e'tibor qaratiladigan jihatlar sifatida esa bemorning yoshi, uning ijtimoiy kelib chiqishi, xattoki xarakter va temperamentini ham hisobga olib bilish zarur. Çakmak ning *"The Effects of Patient-Centered Communication on Patient Satisfaction, Quality of Care, and Health Outcomes"* maqolasiga ko'ra, bemorga yo'naltirilgan (patient-centred) muloqot (shifokor bemorni tinglashi, bemorning fikrini inobatga olishi) davolanishga rioya qilishni oshiradi, shuningdek umumiy sog'liq natijalarini yaxshilaydi. Qo'shimcha qilib aytganda, shifokorning muloqotdagi uslubi: bemorni tinglash, bemorning savollariga javob berish kabi jihatlar bemor qoniqligini

oshiradi, bu esa stress darajasini kamaytiradi va sog'liq natijalarini yaxshilashi mumkin. (Zakaria, 2024)

2. **Aniqlik (clarity)** – shifokorning ochiq va tushunarli nutqi tashxis va davolash samaradorligini oshiradi. Biroq bemorning sog'liq savodxonligi darajasi turlicha bo'lgani sababli, bir xil tushuntirish hamma bemorlarga birdek ta'sir qilmasligi mumkin (Burt, 2016). Qo'shimcha qilib aytganda, aniq-ravshan so'zlashuv uslubi kommunikatsiyadagi kamchiliklarni bartaraf etish bilan birga kasallikdan tuzalish vaqtiga va bevosita jarayonga ta'sir ko'rsata oladi. Qolaversa, tibbiyot vakili tomonidan bemorni tinglash ko'nikmalari ular orasidagi yaqinlik va til topishishni mustahkamlaydi. *„Shifokor bemorlar o'z xavotirlarini ifoda etishdan oldin diqqat bilan tinglashi va ularni so'zini kesmaslikka harakat qilishi kerak.“* (61,5% qat'iyon rozi; 36,8% rozi) (Shiraly, Mahdaviazad & Pakdin, 2021).
3. **Til qo'llanilishi (language use)** – ko'p tillilik va kod-almashish bemor va shifokor orasida yaqinlikni kuchaytirishi mumkin, biroq aniqlikni pasaytirishi ehtimoli mavjud. Shuningdek, avlodlararo tafovutlar til tanloviga bevosita ta'sir qiladi. Yoshlarda yozma va bilvosita usullar samara bersa, katta yoshli bemorlar og'zaki va an'anaviy usullarni afzal ko'radilar (O'Connor & Frias, 2025). Xattoki, madaniyatlar o'rtasidagi tafovut va etnik jihatlar ham bu jarayonga o'z ta'sirini o'tkazadi: *Madaniy yoki etnik farqlar muloqotning sifatiga ta'sir qilishi mumkin; bu esa bemorlar o'rtasida salomatlikdagi tengsizliklarga olib keladi, masalan bemorning qarorlarga jalb qilinish darajasi, davolashga rioya qilishi farq qiladi.* (Zakaria et al., 2021). Etnik jihatdan kelib chiqishi turlicha bo'lgan insonlar o'rtasidagi tuziladigan muloqot jarayoni nisbatan qiyin bo'lgani sababli bu

holatlarda shifokorlar o'ta ahamiyatli va ehtiyotkor bo'lishlari talab etiladi. Shu bilan birga, *"sog'liqni saqlash mutaxassislari orasida madaniy kompetentlik aholi immigratsiyasi darajasining oshishi va ko'pincha muhojirlar orasidagi ko'chish bilan bog'liq stresslar deb ataladigan sog'liq muammolari tufayli bemor xavfsizligi bo'yicha muhim masalaga aylangan"*, (Shirazi, Ponzer, Zarghi, Keshmiri, Karbasi Motlagh, Khorasani Zavareh & Khankeh, 2020). Madaniy kompetentlik bir madaniyatning umumiy e'tiqodlari, me'yorlari va qadriyatlarini, shuningdek, ularning fikrlash usullari, muloqot uslublari, o'zaro munosabat qilish tartiblari, rollar va munosabatlar haqidagi qarashlari, amaliyotlari, an'analari va ushbu masalalardagi xatti-harakatlarini tushunish deb qabul qilingan. Shu bois, shifokor sifatida bu kabi jihatlarga ahamiyat qilish madaniyatlararo totuvlikni, mustahkam kommunikatsiyani o'rnatishda muhim deb qaraladi.

4. **Nutq ohangi (tone)** – tadqiqotlarni shuni ko'rsatadiki, bemorni diqqat bilan tinglash nutq jarayonini buzmaslik, bemor so'zini bo'lmaslik, hurmat qilgan holda muloyim ohangda kommunikatsiya o'rnatish tibbiy maslahatlardagi aniqlik va odobga xosdir, shu bilan birga bu kommunikatsiya bemorlarning fikriga hurmat bilan yondashgan holda ular o'rtasida qoniqish va shifokorlarga nisbatan ishonch hosil qilish ehtimoli ko'proq bo'ladi. (Sharkiya, 2023). Ohang va so'z tanlovi bemor xatti-harakatlariga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Harris va Darby (2009) ga ko'ra, *"ishtirokchilarning taxminan 50% bemorlar uchrashuv davomida shifokor tomonidan aytilgan qaysidir holat ularni uyatga solganini bildirgan, va 16% ... shifokoriga yolg'on gapirgani, buni yana uyat yoki xijolatni his qilmaslik uchun qilganini ma'lum qilishgan"*. Bu esa qo'pol

yoki keskin aytilgan so'z noto'g'ri muloqotga va undagi aniqlik va ishonchni zaiflashtirishga olib keladi.

#### **Xulosa**

Xulosa qilib aytganda, shifokor va bemor o'rtasidagi samarali muloqot tibbiy xizmat sifatining ajralmas tarkibiy qismi hisoblanadi. Til, muloyimlik (*politeness*), aniqlik (*clarity*) va madaniy sezgirlik tibbiy diskursda bemorning shifokorga bo'lgan ishonchi hamda davolanishga rioya qilish darajasini belgilaydi. Shifokorning ochiq, hamdard va tushunarli nutqi bemor qoniqishini oshiradi, murakkab jargon yoki sovuq ohang esa ishonchni pasaytiradi. Kommunikatsiya ishtirokchilarining rostgo'yligi, ochiq suhbat, xijolat tortmasdan barcha muammolarni tahlil qilib yechim topa bilishi davolash jarayonining bir necha barobarga samarasini oshiradi. Madaniy tafovutlarni hisobga olgan muloqot esa o'zaro hurmatni mustahkamlaydi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar (chatbot, onlayn yozuvlar) tibbiy muloqot imkoniyatlarini kengaytirsa-da, insoniy aloqaning o'rnini to'liq bosa olmaydi. Shifokorlarning bemor bilan aloqani to'g'ri tashkil eta olishi bemorning sog'ayishini tezlashtiradi, o'rtada iliq muloqotni shakllanirishi esa qayta-qayta ushbu shifokorga murojaatini ta'minlaydi. Shu bois, shifokorlarning nutq etikasi va muloqot kompetensiyasini oshirish maqsadida kurslar yoki treninglar tashkil qilinishi maqsadga muvofiq. Qo'pol, qo'rs va kompromisslarga bora olmaydigan, moslashish uslubiga ega bo'lmagan tibbiyot hodimlarini qayta tayyorlov orqali muloqot etika darslariga jalb qilinishi tibbiyot va pragmatiklikning hamkorligi munosib rivojlantiradi. Yuqorida keltirilgan ma'lumotlardan kelib chiqqan holda bemor va tibbiyot hodimlari o'rtasidagi kommunikatsiya jarayonini tashkil etish bo'yicha bir necha tavsiyalarni sanab o'tish joiz: Kommunikativ tayyorgarlikni oshirish: Tibbiyot muassasalarida shifokorlar uchun muloqot madaniyati va empatiya bo'yicha treninglar o'tkazish. Aniqlik va soddalik: Bemor bilan suhbatda ilmiy jargon o'rniga oddiy, tushunarli tildan

foydalanish. Madaniy kompetentlik: Har bir bemorning tili, dini, va qadriyatlarini hurmat qilgan holda muloqot qilish. Raqamli vositalardan oqilona foydalanish: chatbot orqali muloqotda ham samimiy ohang va shaxsiy e'tiborni saqlab qolish. Kelgusidagi tadqiqot yo'nalishlari sifatida esa quyidagilarni kiritish mumkin: Tibbiy diskursda nutq aktlari,

muloyimlik strategiyalari va terminologik soddalikning lingvistik tahlili, tibbiyot sotsiolingvistikasi doirasida yosh, jins va madaniyat omillarining muloqotga ta'sirini o'rganish, sun'iy intellekt yordamida shifokor-bemor muloqotining avtomatik tahlil modellari va raqamli empatiya tizimlarini ishlab chiqish.

### Adabiyotlar ro'yxati:

1. Burt, J., Abel, G., Elmore, N., Newbould, J., Davey, A., Llanwarne, N., Maramba, I., Paddison, C., Benson, J., Silverman, J., Elliott, M. N., Campbell, J., & Roland, M. (2016). Rating communication in GP consultations: The association between ratings made by patients and trained clinical raters. *Medical Care Research and Review*, 73(6), 706-730. <https://doi.org/10.1177/1077558716671217>
2. Harris, R., & Darby, R. (2009). Shame in physician-patient interactions: Patient perspectives and implications for clinical practice. *Journal of General Internal Medicine*, 24(3), 442-447. <https://doi.org/10.1007/s11606-008-0895-3>
3. Lazris, A., Roth, A. R., Haskell, H., & James, J. (2021, June 15). Poor physician-patient communication and medical error. *American Family Physician*, 103(12), 757-759.
4. Ng, C. F., Ng, P. K., & Ng, C. Y. (2016). Politeness in doctor-patient communications: A pilot study. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 24(2), 359-365. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2016.24.02.23026>
5. O'Connor, A. M., & Frias, J. C. (2025). Lying to your doctor: Exploring age differences and techniques to foster honest patient-doctor communication. *Journal of Health Psychology*, 1-13. <https://doi.org/10.1177/13591053251321775>
6. Sharkiya, S. H., et al. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: A rapid review. *BMC Health Services Research*, 23, 886. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
7. Shiraly, R., Mahdaviyazad, H., & Pakdin, A. (2021). Doctor-patient communication skills: A survey on knowledge and practice of Iranian family physicians. *BMC Family Practice*, 22, 130. <https://doi.org/10.1186/s12875-021-01491-z>
8. Shirazi, M., Ponzer, S., Zarghi, N., Keshmiri, F., Karbasi Motlagh, M., Khorasani Zavareh, D., & Khankeh, H. R. (2020). Inter-cultural and cross-cultural communication through physicians' lens: Perceptions and experiences. *International Journal of Medical Education*, 11, 158-168. <https://doi.org/10.5116/ijme.5f19.5749>
9. Singhal, S., Shah, R. B., Bansal, S., & Dutta, S. (2024). Doctor-patient communication practices: A cross-sectional survey on Indian physicians. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(11), 5198-5206. <https://doi.org/10.4103/jfm-pc.945.24>
10. Stewart, M. A. (1995). Effective physician-patient communication and health outcomes: A review. *Canadian Medical Association Journal*, 152(9), 1423-1433.
11. Vignesh, U., & Amirneni, A. (2025). Breaking language barriers in healthcare: A voice activated multilingual health assistant. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 20, Article 8. <https://doi.org/10.28945/5455>

12. Zakaria, M., Karim, F., Hoque, M. R., & Rahman, M. M. (2021). Disparity in physician–patient communication by ethnicity: Evidence from a cross-sectional study in Malaysia. *International Journal for Equity in Health*, 20(1), 174. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01506-9>