

KO'NIKMALARI HAQIDA

Yusupov Rahimjon Karimovich

Samarqand davlat universiteti

Psixologiya ijtimoiy siyosiy fanlar fakulteti

Sotsiologiya va ijtimoiy ish

kafedra dotsenti

Abloqulova Sitorabonu

Samarqand davlat universiteti

Psixologiya ijtimoiy siyosiy fanlar fakulteti

Ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi.

Annotatsiya: Maqolada ijtimoiy ish xodimining mijozlar bilan muloqot qilish ko'nikmalari, ular bilan qaysi vaziyatda qanday aloqa o'rnatish kerak ekanligi, ijtimoiy xodimga muloqot malakasi nima uchun kerak ekanligi, muloqot vaqtida ro'y beradigan konfliktlar, tushunmovchiliklar va ularning yechimlari, muloqotning o'ziga xos jihatlari haqida fikr yuritilib mualliflar mulohazalari bayon etiladi.

Kalit so'zlar: ijtimoiy adolat, ko'nikma, muloqot, konflikt, empatiya, konstruktiv, tana tili, respondent, ijtimoiy vaziyat, maqsadli muloqot qayta aloqa, muloqot shakllari, muloqot turlari.

KIRISH. Ijtimoiy xodimining mijozlar bilan muloqot ko'nikmalari haqida fikr yuritar ekanmiz, dastavval ijtimoiy xodim kim, mijoz kim, muloqot ko'nikmalari nima ekanligini tushintirib o'tishimiz lozim. Ijtimoiy- ilmiy adabiyotlar va manbalarda bu atamaga turlicha izohlar berilgan: Insonlararo aloqador bo'lish - bunda, jamiyatda muayyan maqomga erishgan shaxs resurslaridan foydalanish imkoniyatini paydo qilish uchun boshqa shaxslarga maqsadli muloqot bilan yo'naltirilgan bo'lmog'i lozim. Shu jihatdan, Ijtimoiy xodim — bu jamoat manfaatlarini ko'zlaydigan, ijtimoiy masalalarni hal qilishda

faol ishtirok etuvchi shaxs hamdir[1]. Ijtimoiy xodim, turli xil ijtimoiy xizmatlar, loyiha va dasturlarda ishlaydi, aholining ehtiyojlarini o'rganadi va muammolarni hal qilishga yordam beradi. Ijtimoiy xodimlar odatda jamoat tashkilotlari, davlat idoralari yoki nodavlat tashkilotlarda ishlaydi [2].

Xuddi shu kabi ijtimoiy ishda "mijoz" — bu ijtimoiy xizmatlardan foydalanuvchi shaxs yoki guruhdir. Mijozlar, odatda, ma'lum ijtimoiy, psixologik yoki iqtisodiy muammolarga duch keladilar va ijtimoiy xodimlar ularga yordam berishga tayyor. Ularning ehtiyojlarini aniqlash, resurslar bilan ta'minlash va qo'llab-quvvatlash jarayonida mijozning faol ishtiroki muhim ahamiyatga ega. Mijozlar ijtimoiy xodim bilan muloqot jarayonida o'zining fikr va ehtiyojlarini bildirishlari, shuningdek, ijtimoiy xodimlar bilan hamkorlik qilishlari zarur. Ijtimoiy xizmatda qo'llaniladigan muloqot, atamasi-arab tilidan olingan bo'lib suhbat, aloqa ma'nolarini anglatadi. Muloqot — ikki yoki undan ortiq kishilarning afektiv baholovchi xarakterda va bilish bo'yicha ma'lumot almashinishidan iborat bo'lgan o'zaro tasir etishidir[3]. Ijtimoiy xodim uchun ko'nikma — insonning ilgarigi tajribalari asosida muayyan faoliyat yoki harakatni amalga oshirish qobiliyati ma'nosida ishlatiladi.

ASOSIY QISM. Ijtimoiy xodimlar mijozlar bilan samarali muloqot qilib, ularning muammolarini aniqlash, yechimlar taklif qilish va ijimoiy xizmatlar ko'rsatishda muhim rol o'ynaydi. Muloqotning sifatli bo'lishi, mijozning qoniqishini oshiradi va xizmatlar samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Ijtimoiy xodim kasbiy vakolatlari yuzasidan o'z navbatida turli-tuman vazifalarni ham bajaradi [4]. Mijozlarga yordam berish, ular bilan samarali muloqotni amalga oshirish, konfliktli holatlardan ijobiy yechimlar bilan chiqib ketish, ma'lumot va resurslarni taqdim etish, Ijtimoiy adolatni ta'minlash, tadqiqot va tahlil o'tkazish, jamiyatni rivojlantirish, tashkiliy ishlar, o'zgarishlarni qo'llab-quvvatlash, ta'lim va tarbiya, ijtimoiy nazoratni amalga oshirish va boshqalar.

Ijtimoiy xodim o'z faoliyati davomida nafaqat mijozlar bilan balki, hamkasblar, ish beruvchi tashkilot, hamkorlikda amalga oshiriladigan

tashkilotlarning a'zolari, rahbar bilan ham ijobiy muloqot jarayonini amalga oshirishi lozim.

Ushbu faoliyat ijtimoiy adolat uchun - bu jamiyatda har bir shaxsning huquqlari, imkoniyatlari, va resurslardan foydalanishining tengligi prinsipiga asoslanganligini ta'minlaydigan tushuncha bo'lib hisoblanadi[5]. Muloqot ochiq muloqot, yopiq muloqot, yuzma-yuz muloqot, masofaviy muloqot, guruh muloqoti, ijodiy muloqot turlariga bo'linadi, ijtimoiy xodim qanday vaziyatda qaysi muloqot turidan foydalanish kerakligi, qaysi turdan foydalansa muloqot samarali o'tishi haqida bilim va ko'nikmaga ega bo'lishi lozim.

Ijtimoiy xodim uchun samarali muloqot ko'nikmalari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- Tinglash ko'nikmasi- suhbatdoshni har qanday holatda ham tinglash;
- Empatiya (his-tuyg'ularni tushunish) ko'nikmasi;
- Fikrlarni aniq va ravshan ifodalash ko'nikmasi;
- Savol berish ko'nikmasi-muloqot vaqtida tushunarsiz bo'lgan javoblarni qaytadan so'rash, qaysi vaqtda qanday savol berish;
- Maqsadli muloqot ko'nikmasi- muloqot jarayonida muloqot qaysi maqsadda olib borilyotganini sedan chiqarmasdan, qanday malumotlar kerak bo'lsa aniq so'rab olish;
- Tana tili ko'nikmasi-tana holati va harakati orqali, mimika, yelka qisish va h.k;
- Qayta aloqa ko'nikmasi- berilgan javobni aniq ekanligiga ishonch hosil qilish uchun biroz vaqtdan keyin aynan ilgari berilgan savol mazmunida qayta savol berish;
- Muammoni hal qilish ko'nikmasi - muloqot vaqtida ro'y berilgan tushunmovchiliklar va konflikt holatlardan chiqib ketishdan iboratdir.

Bu ko'nikmalar ijtimoiy xodimning samarali ish olib borishiga xizmat qiladi. Muammoni hal qilish ko'nikmasiga to'xtalar ekanmiz keling bu holatga misollarning sxema shaklidagi ko'rinishi bilan yondashsak. ijtimoiy xodim va mijoz o'rtasidagi muloqotda duch kelinadigan qiyinchiliklar va ularni hal qilishni tushunish mumkin:

NOANIQ MULOQOT, MIJOZ O'Z MUAMMOLARINI ANIQ IFODALAY OLMASLIGI

- **SAVOLLAR BERISH VA MULOQOTNI OCHIQ TUTISH ORQALI MIJOZNI QO'LLAB-QUVVATLASH**

EMOTSIONAL HOLAT, MIJOZNING STRESS QAYG'U YOKI ASABIYLIK HOLATI

- **EMPATIYA KO'RSATISH SABR TOQAT, BILAN TINGLASH, XAVOTIRLARINI TUSHUNISHGA HARAKAT QILISH**

TIL VA JARGON IJTIMOYIY XODIMNING TERMINALOGIYASI MIJOZGA TUSHUNARSIZ BO'LISHI

- **ODDIY VA TUSHUNARLI TIL ISHLATISH, KERAK BO'LSA SO'ZLARGA IZOH BERISH**

O'ZARO ISHONCH YO'QLIGI MIJOZNING XODIMGA ISHONMASLIGI

- **SHAXSIY ALOQAARNI RIVOJLANTIRISH, OCHIQLIK VA HALOLLIK KO'RSATISH**

MA'LUMOT YETISHMASLIGI MIJOZGA KERAKLI MA'LUMOT YETARLI DARAJADA YETKAZILMASLIGI

- **MIJOZNING EHTIYOJLARINI ANIQLAB ULARNI KERAKLI MA'LUMOT BILAN TA'MINLASH**



Qiyinchilik



yechim

O'z navbatida Ijtimoiy xodimlar hamkasblari bilan bir qator konfliktlarga duch kelishlari mumkin. Bu, ayrim holatlarini, quyida ko'rib chiqamiz.

1. Fikrlash va metodologiya tafovutlari: Har bir ijtimoiy xodimning o'ziga xos yondashuvi bo'lishi mumkin. Bu esa muammolarni hal etishda nizolarni keltirib chiqarishi mumkin.

Yechim: Ochiq muloqot va tajriba almashish, o'zaro fikrlarni tinglash zarurati kerak.

2. Resurslar taqsimoti: Resurslar, masalan, vaqt yoki moliyaviy yordam, cheklangan bo'lishi mumkin, bu esa raqobatga olib keladi.

Yechim: Muloqot orqali adolatli taqsimotni rejalashtirish va muvofiqlashtirish lozim bo'ladi.

3. O'zaro ishonch va jamoaviy ruh: Ish muhitidagi stress va bosim ijtimoiy xodimlar o'rtasida ishonchni pasaytirishi mumkin.

Yechim: Jamoaviy tadbirlar va qo'llab-quvvatlash tarmoqlarini tashkil etish kerak bo'ladi.

4. Ma'lumotlarning yetishmasligi: Har kimda ma'lumotlar va resurslarga kirish imkoniyati bir xil bo'lmasligi mumkin.

Yechim: Ma'lumotlarni birgalikda baham ko'rish va o'zaro yordam guruhlarini tuzish muhim ahamiyatga ega. Bu konfliktlarni hal qilish uchun ochiq va samarali muloqot, hamkorlik va bir-birini tushunishga intilish muhim ahamiyat kasb etishini anglatadi.

Vatanimiz mustaqillikning chorak asrga teng davrini bosib o'tgan holatda, mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy hayotida, ijtimoiy muammolarni hal etiah borasida avvallari va'da qilingan katta siljishlar yuz bermadi. Shu boisdan 2016 yilning 14 sentyabrida O'zbekiston Respublikasining "Yoshlarga oid davlat siyosati to'g'risida"gi qonuni qabul qilindi. Unda qonunning ijrosini ta'minlash, yoshlarni har tomonlama qo'llab - quvvatlash maqsadida yoshlarga oid davlat siyosati sohasida davlat, hududiy va boshqa dasturlar qabul qilinishi mumkinligi ham ko'rsatib o'tilgan. Yoshlarga oid davlat siyosatini amalga oshirish jarayonida ishtirok etuvchi organlar va tashkilotlarning vazifalari, vakolatlari hamda majburiyatlariga aniqlik kiritildi. Ushbu qonun orqali yoshlarni himoyalash va qo'llab – quvvatlashning amaliy chora-tadbirlari mustahkamlab qo'yildi[6]. Shu bilan bir 2017 yil 5 iyulda O'zbekiston Respublikaci Prezidentining "Yoshlarga oid davlat siyosati samaradorligini oshirish va O'zbekiston yoshlar ittifoqi faoliyatini qo'llab-quvvatlash to'g'risida"gi Farmoni qabul qilindi. Unga ko'ra, 30 iyun sanasi respublikada "Yoshlar kuni" sifatida nishonlanishi belgilab qo'yildi [7].

XULOSA. Shunday qilib, muloqot ko'nikmalarini yuqorida ko'rib chiqdik, har bir sohada rivojlanirish usullari bo'lganli kabi muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish usullari ham mavjud ekan. Bunga biz faol tinglash, ochiq savollar berish, suhbatdosh uchun tanish bo'lmagan terminlarni ishlatmaslik, ishlatgan holatda ham unga izoh berishimiz, fikrlarni aniq ifodalash, empatiyani rivojlantirish, tana tiliga etibor berish, trening va kurslar, ijtimoiy vaziyatlarda qatnashish, qayta aloqani misol qilishimiz mumkin ekanligini namoyon qildi. Bu kabi usullar muloqotning mazmunliligi va samaradorligini oshirishda katta xizmat qiladi.

Tadqiqot ishining yakunida shuni aytishimiz mumkinki ijtimoiy xodim uchun mijoz bilan muvaffaqiyatli muloqotning ahamiyati katta u ishtirok

va anglash, ishonchni o`rnatish, yechimlarni taqdim qilish, muloqotdagi qiyinchiliklarni bartaraf etish, fikr almashish, emotsional qo`llab-quvvatlash, rejalashtirish va tashkil etish kabi jihatlarni o`z ichiga qamrab oladi. Muvaffaqiyatli muloqot ijtimoiy xodimning ish faoliyatini yanada samarali va maqsadga muvofiq olib borishga yordam beradi. Shunday ekan ijtimoiy xodim o`z kasbiga doir barcha Malaka va k`nikmalarni, shu jumladan muloqot ko`nikmalarini chuqur o`rganishi, amaliyotda qo`llay bilish malakasiga ega bo`lmog`j darkor. Ijtimoiy xodimning muloqot malakasi qanchalik boy bo`lsa shunga qarab uning samaradorlik keoffitsiyenti oshadi, bu esa ijtimoiy sohaning Yangi O`zbekistonda rivojlanishiga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Yusupov R.K. ijtimoiy ishga kirish. O`quv qo`llanma. – Samarqand: samDU nashri, 2020. – 7, 23 betlar.
2. Ijtimoiy ish bo`yicha milliy assotsiatsiya (NASW) www.socialworkers.org
3. <https://uz.wikipedia.org/wiki/Muloqot>
4. Ijtimoiy himoya milliy agentligi <https://ihma.uz/uz/social-work-category/ijtimoiy-xodimning-huquq-va-majburiyatlari/#:~:text=Ijtimoiy%20xodim>
5. <https://cyberleninka.ru/article/n/ijtimoiy-adolatni-tushunishga-zamonaviy-yondashuvlar/viewer>
6. “Ёшларга оид давлат сиёсати тўғрисида” Ўзбекистон Республикасининг қонуни // Халқ сўзи. – 2016. – 15 сентябр. - №182 (6617).
7. Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони // Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами. – 2017. – №6. – 70-модда; №20. – 354-модда; №23. – 448-модда; №37. – 982-модда; Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 31.07.2018 й., 06/18/5483/1594-сон.