

**IJTIMOIIY ISH XODIMINING MIJOZLAR BILAN MULOQOT
MALAKA(KOMPETENSIYA)SI**

Ibragimov Jahongir Toshniyozovich, Samarqand davlat universiteti

Kattaqo'rg'on filiali o'qituvchisi

e-mail;Jahongir.5066@gmail.com

Mustafoqulova Marjona To'liq qizi, Samarqand davlat universiteti

Kattaqo'rg'on filiali talabasi

e-mail marjonamustafoqulova8@gmail.com

Yoqubova Iroda G'aybullo qizi, Samarqand davlat universiteti

Kattaqo'rg'on filiali talabasi e-mail

Irodayorqulova266@Gmail.com

ANNOTATSIYA: Ushbu maqolada mijozni ochiq suhbatga ruhlantirish uning vaziyatidagi noaniq va bahsli holatlarni anglash va ularga yechim topish. Mijoz bilan muloqotda ochiqlik va samimiylilikni yo'lga qo'yish. Ularda mustaqil qaror qabul qilishda ko'nikmani shakllantirish va maqsadga erishishga ruhlantirish masalalari yoritilgan.

Kalit so'zlar: ijtimoiy ish, mijoz, kompetensiya, malaka, layoqat, ijtimoiy xodim, ijtimoiy xizmatlar ko'rsatish, hodisani boshqarish, jamiyat, ma'naviyat.

ABSTRACT: In this article, encouraging the client to have an open conversation, understanding the unclear and controversial situations in his situations and finding a solution to them. Establishing openness and sincerity in communication with the client. They cover the issues of forming skills in independent decisionmaking and encouraging them to achieve their goals.

Key words: social work, client, social worker, provision of social services, event management, community spirituality.

KIRISH

Ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassis o'z kasbiy faoliyatini "shaxs - shaxs" tizimida amalga oshiradi. Uning vazifasi muhtoj odamga - mijozga (yoki odamlar guruhiga) zarur yordam ko'rsatishdir.

Ijtimoiy ish mijozlari bir hil guruh emasligi sababli - ular orasida muhtoj fuqarolarning turli toifalari bor - mutaxassisdan katta hajmdagi bilim va mahoratni o'zlashtirish talab etiladi.

Bundan tashqari, mijozning holati har doim individual bo'lishi muhimdir. Shuning uchun ijtimoiy ish mutaxassisi vakolati doirasida ijodiy fikrlash va mas'uliyatni o'z zimmasiga olish qobiliyati kabi fazilatlar mavjud bo'lishi kerak. Afsuski, bizning mamlakatimizda ijtimoiy ish davlat ijtimoiy xizmatlari tomonidan taqdim etiladi, unda mutaxassislarga mustaqil ravishda qaror qabul qilishga imkon bermaydigan qat'iy hokimiyat vertikali mavjud.

Ijtimoiy ish mutaxassisini tayyorlashdan maqsad umumiy va kasbiy bilimga ega bo'lgan yuksak rivojlangan shaxsni shakllantirish, kasbiy ko'nikmalarni singdirish va ulardan amaliy faoliyatda ijodiy foydalana olishdan iborat.

Ijtimoiy ish bilan bog'liq holda, professiogramma odatda mutaxassisning shaxsiy fazilatlariga qo'yiladigan talablar sifatida tushuniladi.

Ijtimoiy ish mutaxassisining shaxsiy fazilatlarini odatda uch guruhga bo'linadi.

Birinchi guruhga psixofiziologik xususiyatlar, ikkinchisiga - psixologik sifatlar, uchinchisiga - psixologik-pedagogik sifatlar kiradi.

Birinchi guruhning sifatlarini psixik jarayonlarni (idrok, xotira, fikrlash, tasavvur), holatlarni (charchoq, apatiya, stress, tashvish, tushkunlik), hissiy va irodaviy ko'rinishlarni (tutqunlik, qat'iyatlilik, izchillik, impulsivlik) aks ettiradi.

Kasb-hunar talablari bilan psixologik nomuvofiqliklar, ayniqsa, murakkab, nostandart vazifani hal qilish uchun barcha shaxsiy resurslarni safarbar qilish zarur bo'lgan qiyin vaziyatlarda namoyon bo'ladi.

Kasb qanchalik qiyin bo'lsa, u qanchalik ijtimoiy ahamiyatga ega bo'lsa, kasbiy yaroqlilik asosi sifatida qabul qilingan shaxsiy xususiyatlar bloklari

shunchalik katta bo'lishi kerak.

Ikkinchi guruhga o'z-o'zini nazorat qilish, o'z-o'zini tanqid qilish, o'z harakatlarini o'z-o'zini baholash, jismoniy tayyorgarlik, o'z-o'zini gipnoz qilish, o'z his-tuyg'ularini boshqarish qobiliyati kabi psixologik fazilatlar kiradi.

Uchinchi guruhga muloqot qobiliyatlari, empatiya, notiqlik va boshqalar kiradi.¹

Insonning tom ma'nodagi ijtimoiy qiyofasi uning Ijtimoiy me'yor va qadriyatlarini o'zlashtirishi, egallashi hamda unga amal qilishi bilan belgilanadi.² Mijozlar, bolalar, hamkasb va boshqa mutaxassislar bilan shaxslararo muloqotga kirishish malakalarini hosil qilish bo'yicha talablar ijtimoiy ish xodimlarining muloqot malakasini rivojlantirishni nazarda tutadi.

Hozirgi zamon fani insoniyatning tarixiy o'tmishiga nazar tashlar ekan, konflikt hamisha ijtimoiy taraqqiyotning doimiy yo'ldoshi ekanligiga shubha qilmaydi, chunki odamlar bor joyda konfliktlar mavjud bo'lgan va bo'laveradi. Ijtimoiy hayotda konfliktlarning tutgan o'rni va keng tarqalganligi uzoq o'tmishda ham e'tiborni o'ziga tortgan. O'tgan asrlarda ijod qilgan faylasuflar, tarixchilar, yozuvchilarning asarlarida, afsonalarda va g'oyalarda vujudga kelishi ehtimol bo'lgan konfliktlarning yuzaga kelish sabablari va ularni tugatish yo'llari haqida muayyan fikrlar bildirilgan.

Avvalo insoning inson bilan, qo'shning qo'shni bilan, qarindoshning qarindosh, oilaning oila bilan, eng muhimi, shaxsning jamiyat bilan uyg'un bo'lib yashashi, yetim-yesir, beva-bechora va nogironlarga saxovat ko'rsatish, sidqidildan, beg'araz yordam berishini anglatadi va bunday xususiyat xalqimizning ma'naviy olamiga singib ketganini hech kim inkor eta olmaydi.³ O'tmishda konfliktlarni hal etishning asosiy usuli sifatida urug'-qabila oqsoqollar, dohiylarning yakka hokimligi tushunilgan, ba'zida ijtimoiy notenglikni keskinlashtirgan, konfliktlarni yaqqol namoyon etgan va kuchaytirgan. Shu bois

¹Bidenko V.I., Oskaron B. Asosiy ko'nikmalar (asosiy vakolatlar) ta'lim jarayonining integratsiya qiluvchi omili sifatida // Kasbiy ta'lim va mutaxassisning shaxsiyati. – M., 2002 yil

² Qarshiyeva.G. Ma'naviy yetuklik \Jamiyat va boshqaruv, 2006, maxsus son.79-bet.

³ Karimov I.A. Yuksak ma'naviyat yengilmas kuch. Toshkent. Ma'naviy nashriyot. 2008-yil.9-bet.

asrlar davomida insonlar urushlar bo'lmaydigan, nizolar va adovat barham topadigan mukammal kelajakka ishonch hissi bilan yashaganlar.

Mijozlarga xizmat ko'rsatish va ularga berilgan va'dalarni o'z vaqtida yoki hatto undan oldin bajarish muhimdir. Kamroq va'dalar va ko'proq amallar qilish uchun so'rovni qaysi vaqt oralig'ida bajarish kerakligini aniqlang. Mijoz bilan muloqot jarayonida avvalo uning ishonchini qozonish zarur bo'ladi. Chunki u sizga toki hamma gaplarini erkin bildira olishi lozim uchun. Mijoz bilan muloqot qilishni boshlaganingizda, uning malakalaka darajasini tushunishingiz kerak. Uni qanchalik tez aniqlasangiz, suhbatingiz shunchalik foydali bo'ladi. Agar mijoz nima haqida gapirayotganingizni tushunmasa, murakkab iboralarni ishlatishning hojati yo'q. Bunday yondashuv uni faqat siz bilan muloqot qilishdan ijtimoiy ishchining yuqori sifatli xizmatlarni bajarish qobiliyati muammoli vaziyatlarda namoyon bo'ladi. Mijoz bilan muloqot jarayonida siz muammolarni hal etishga qaratishingiz ishning samarasini ortishiga sabab bo'ladi.

Mijoz bilan yuzma-yuz muloqot-bu uzoq vaqtdan beri eng samarali usullaridan biri sifatida o'zini namoyon qilgan usul. Faqat ochiq do'stona va xayrixoh bo'lish kerak, lekin yaxshi niyatni xushomadgo'ylikdan ajratib turuvchi chegaradan chiqmaslik kerak. Mijozlar buni juda yaxshi his qilishadi. Ijtimoiy ishchi mijoz fikrini, istaklari, maqsadlari haqida bilib olishi va o'z takliflarini taqdim etishi lozim bo'ladi. Kuchli va ishonchli munosabatlar faqat erkin, ochiq muloqot orqali yaratiladi. Agar ishingizning tabiatiga ko'ra, sz doimiy ravishda muloqot qilishingiz kerak bo'lsa turli odamlar, keyin oddiy muloqot yetarli emas, professional mahorat kerak.

Ijtimoiy ishchilarga belgilangan funktsiyalarni bajarish uchun nafaqat tegishli kasbiy ta'limga ega bo'lish, balki ma'lum kasbiy va axloqiy me'yorlar va tamoyillarga rioya qilishga shaxsiy tayyorlik ham kerak.

Ayniqsa, ijtimoiy xodimning intellektual, umumiy madaniy va axloqiy salohiyati kabi shaxsiy fazilatlari muhim ahamiyatga ega.

Bunday fazilatlarning mavjudligi ijtimoiy ishchiga o'z kasbiy faoliyatini yanada samarali amalga oshirish imkonini beradi. Bu unga aholining turli ijtimoiy

guruhlarini va ularning xususiyatlari to'g'risida xabardor bo'lish, o'z harakatlarining oqibatlarini oldindan ko'ra bilish, turli toifadagi odamlar bilan muloqot qilish, professional xushmuomalalik, hissiy barqarorlik va vijdonanlik qobiliyatini beradi. o'z burchini bajarish.

Ixtisoslashgan adabiyotlarda bunday fazilatlar ko'pincha shaxsning insonparvarlik yo'nalishi, shaxsiy va ijtimoiy mas'uliyat, yuksak ezgulik va adolat tuyg'usi, o'zini o'zi qadrlash va boshqa shaxsning qadr-qimmatini hurmat qilish, bag'rikenglik, xushmuomalalik, odoblilik, empatiya, boshqalarni tushunishga tayyorlik, hissiy barqarorlik, shaxsiy adekvatlik o'zini o'zi qadrlash, intilish darajasi va ijtimoiy moslashuv.

Kasbiy ahamiyatga ega bo'lgan fazilatlar professional va shunga mos ravishda uning malakasini shakllantirishning muhim shartidir.

Ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassisning kasbiy malakasini belgilovchi mezon bo'lgan shaxsiy fazilatlaridir.

Muloqot - shaxslararo munosabatlarning asosiy ko'rinishi bo'lib, uning yordamida odamlar bir-birlarini his qiladilar, tushunadilar.

Shuning uchun muloqot ijtimoiy-psixologik hodisa sifatida ijtimoiy turmushning barcha sohalarida ishtirok etib, hamkorlik faoliyatining moddiy, ma'naviy, madaniy, emotsional, motivatsion qirralarining ehtiyoji sifatida vujudga keladi. Insonda yuzaga keladigan har xil ehtiyojlarni maqsadga muvofiq ravishda qondirish muloqot maromiga bog'liq bo'lib, shaxslararo munosabat barkamol avlod, komil inson g'oyalari qaror topishiga xizmat qiladi. Muloqot muvaffaqiyatining negizi shaxsning ruhiy dunyosi, ehtiyojlari motivatsiyasi, xarakter xislatlari, sifatlar namoyon bo'lishi, rivojlanishi hisoblanadi. Muloqot tashqi ijobiy ta'sirlar, namunalar asosida o'zini-o'zi tuzatish, qayta tarbiyalash, shaxsiy imkoniyatini ro'yobga chiqarish uchun puxta zamin hozirlaydi, komillik sari yetaklaydi.

Barkamol insonlarning muomala maromi, mulohaza yuritish uslubi, munosabatga kirishish uquvchanligi, vaziyatdan chiqish salohiyatiga boshqa odamlar ham taqlid qiladi va hayot tajribasida unga rioya etib yashaydi. Muloqot

bilan bog'liq muammolar psixologiya fanida chuqur o'rganib boriladi. Unga tayanib insonning ruhiyat taraqqiyotini, uning atrofdagilar bilan bo'ladigan aloqasini, individning shaxs bo'lib shakllanishini muloqotsiz tasavvur qilib bo'lmaydi, degan xulosaga kelishadi. Ijtimoiy ish umumiy ma'noda odamlar madaniyatini o'rganadigan, ijtimoiy xulq-atvor ko'nikmalarini egallaydigan moddiy, ma'naviy va ijtimoiy munosabatlarga qo'shiladigan jarayon sifatida tasavvur qilish mumkin. Shaxs va jamoaning ijtimoiy shakllanishi, odatiy jarayon sifatida izohlangan. Ijtimoiy ish xodimlari ham shunday, ya'ni qiyin hayoti vaziyatga uchragan insonlar toifasi yokizo'rvonlikka uchragan (bolalar, ayollar) bilan shunday kasbiy mohirlikka ega bo'lib, mijozda yanada hayotga ishonch, mehr va maqsadlarni paydo qila olishi kerak. Ijtimoiy xodimining samarali muloqotini ta'minlovchi sifatlar ham mavjud bo'lib, ular mijoz va xodim o'rtasida mijoz muammolarini tushunish va amaliy yordam ko'rsatish uchun ko'prik vazifasini bajaradi. Aytib o'tish o'rinliki, ba'zi bir insoniy sifatlar samarali shaxslararo munosabatlarni qurishning zarur shartlardan hisoblanadi. Insonning tom ma'nodagi ijtimoiy qiyofasi uning Ijtimoiy me'yori va qadriyatlarini o'zlashtirishi, egallashi hamda unga amal qilishi bilan belgilanadi.⁴ Ijtimoiy ishda ham zarur bo'lgan sifatlarning asosiy guruhini quyidagilar tashkil etadi:

- mijoz bilan munosabatlardagi samimiylik;
- ochiqlik;
- empatsiya(xayrixohlik);
- o'zga kishilarga nisbatan ijobiy munosabat bildirish;

Xodim mijoz bilan bu jarayonlarni chuqur anglab yetgan holda, ish ko'ra olishi kerak. Ijtimoiy ish kasbi yuqorida aytib o'tilganidek, bevosita insonlar bilan bog'liq. Ularning muammolariga faqatgina ongli ravishda o'zlarini anglash orqali yechim topishni, xodim mijozlariga ta'sirli darajada tushuntira bilishi juda muhim sanaladi. Albatta bunda mijoz holatidan kelib chiqib ish ko'riladi. Bu esa ijtimoiy xodimlariga bo'lgan talabni oshishiga va kasbiy faoliyatini kengayishiga yordam beradi.

⁴ Normurodov B.N. Hozirgi zamon tarbiya nazariyasi va amaliyoti. Samarqand. 2006, 3-bet.

Xulosa.

Aytish joizki, bugungi dunyoda juda ko'p yangi kasblar vujudga kelmoqda. Ular orasida ijtimoiy ish kasbi tobora globallashtirilmoqda. Inson omili bilan ish ko'radigan bu kasb faoliyati, o'zining noyobligi bilan ham ajralib turadi. Ijtimoiy ish kasbi ham kimga va qanday yordam berishni manzilli qo'llay olish juda zarur. Turli guruhlar va qatlamlar hayotining muayyan shart-sharoitlarini o'rganish, ijtimoiy ishchining asosiy vazifalaridan Ijtimoiy adolatni ta'minlash yo'lidagi izlanishlar, yomon sharoitlarni kamaytirishga va ularni yengish strategiyasini ishlab chiqishni qamrab oladi. Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxsning shakllangan sifatlar, fazilatlarining ahamiyati juda kattadir. Jumladan, shaxsda ijobiy fazilatlar yaxshi shakllangan bo'lsa (xushmuomalalik, kamtarlik, insonparvarlik, to'g'ri so'zlilik, vijdonlilik kabilar) muloqot jarayoni yaxshi o'tadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Sh.Mirziyoyev Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi. – Toshkent: “O'zbekiston” nashriyoti, 2021. - 464 bet.
2. Sh.Mirziyoyev Xalqimiz roziligi bizning faoliyatimizga berilgan eng oliy bahodir. Toshkent: “O'zbekiston”, 2018.
3. M.X.G'aniyeva. Ijtimoiy ish etikasi. Darslik. Toshkent.”Fan va texnologiya” nashriyoti-2015.
4. Yusuf Xos Hojib “Qutadg'u bilig” (saodatga yo'lovchi bilim). “Fan” nashriyoti. Toshkent – 1971y. 175-bet.
5. Amir Temur “Temur Tuzuklari”. G'afur G'ulom nomidagi nashriyot-matba birlashmasi 1991.
6. Abu Nasr Farobiy “Fozil odamlar shahri” Toshkent Abdulla Qodiriy nomidagi xalq merosi nashriyoti. 1993y. 224 b.
7. F.X.Nabiyev, S.X.Tadjiyeva. Ijtimoiy ish etikasi. Darslik T:”Fan va texnologiya”. 2015 y.
8. Ijtimoiy xizmat. D.Raxmonov. Uslubiy qo'llanma. Samarqand: SamDU nashri, 2007. - 164 b.

9. Ijtimoiy ish va ijtimoiy ta'minotga kirish: Darslik/ A.V. Vaxabov, Sh.Sh.Zaxidova, B.B.Baxtiyorov, D.Sh.Odinayev, J.N.Fayzullayev; T.: Iqtisod-Moliya, 2018. – 168 b.
10. Xolostova E.I. Ijtimoiy ish: darslik - M.: "Dashkov va K", 2006;
11. Firsov M.V. Ijtimoiy ish nazariyasi: darslik - M.: "Akademik loyiha", 2006;
12. Boshqaruv sotsiologiyasi: darslik / Ed. V.E. Boykova - M.: RAGS nashriyoti, 2006;
13. Chiganova S.D. Ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassisning kasbiy va ijtimoiy kompetentsiyasini shakllantirish // SOTIS - 2006 - № 1;
14. Simn-Severskaya O.V. Universitetda kasbiy tayyorgarlik jarayonida ijtimoiy ish mutaxassisining pedagogik kompetentsiyasini shakllantirish. Dissertatsiya Ph.D. ped. Sci. – Stavropol, 2003 yil;
15. Jahongir Toshniyozovich Ibragimov - Академия Google.
https://scholar.google.com/citations?view_op=list_works&hl=ru&user=WtrCbdgAAAAJ
16. <http://www.psychor.ru/library/3494>;
17. <http://psyfactor.org/personal/personal15-08.htm>;
18. <http://ru.wikipedia.org/>