



IJTIMOYIY ISH AMALIYOTIDA KASBIY MULOQOTNING SAMARALI USULLARI

Soyibjonova Dilnoza Shuhratbek qizi

Andijon davlat universiteti Tarix fakulteti ijtimoiy ish yo'nalishi talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada ijtimoiy ish amaliyotida kasbiy muloqotning samarali usullari tahlil qilinadi. Kasbiy muloqot – ijtimoiy ish faoliyatining muhim tarkibiy qismi bo'lib, u orqali ijtimoiy xodimlar mijozlar, jamoatchilik va boshqa mutaxassislar bilan samarali aloqani tashkil etadi. Maqolada ijtimoiy ish amaliyotida kasbiy muloqotning asosiy printsiplari, samarali usullari, kommunikatsion strategiyalar va zamonaviy yondashuvlar ko'rib chiqiladi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, samarali kasbiy muloqot ijtimoiy ish samaradorligini oshiradi, mijozlarning ijtimoiy muammolarini tez va sifatli hal qilish imkonini beradi, shuningdek, ijtimoiy himoyaga muhtoj shaxslar bilan ishlashda ishonch va hamkorlikni mustahkamlaydi.

Kalit so'zlar: Ijtimoiy ish, kasbiy muloqot, samarali kommunikatsiya, mijoz bilan ishlash, kommunikatsion strategiyalar, professional kompetensiya, ijtimoiy yordam, jamoatchilik bilan hamkorlik.

Abstract: This article analyzes the effective methods of professional communication in social work practice. Professional communication is a crucial component of social work, enabling social workers to establish effective connections with clients, colleagues, and other specialists. The article examines the main principles of professional communication, effective techniques, communication strategies, and modern approaches in social work. The results indicate that effective professional communication enhances the efficiency of social work, facilitates timely and quality resolution of clients' social problems, and strengthens trust and cooperation with individuals and communities in need of social protection.

Keywords: Social work, professional communication, effective communication, client interaction, communication strategies, professional competence, social assistance, community collaboration.

KIRISH





Ijtimoiy ish jamiyatda ijtimoiy barqarorlikni ta'minlash, ijtimoiy himoyaga muhtoj shaxslar va oilalarga yordam berish, ularning hayot sifatini oshirish bilan bog'liq faoliyatdir. Shu nuqtai nazardan, kasbiy muloqot ijtimoiy ishning eng muhim vositalaridan biri sifatida ajralib turadi. Kasbiy muloqot orqali ijtimoiy ish xodimi mijozlar bilan ishonchli aloqani o'rnatadi, ularning ehtiyojlarini aniqlaydi va samarali yordam ko'rsatadi.

Kasbiy muloqotning samaradorligi ijtimoiy ishning natijadorligini bevosita belgilaydi. Chunki ijtimoiy ish ko'pincha murakkab ijtimoiy muammolar bilan bog'liq bo'lib, ular bilan ishlashda professional kommunikatsiya ko'nikmalari va psixologik yondashuvlar talab etiladi. Shu sababli, zamonaviy ijtimoiy ish amaliyotida samarali kasbiy muloqot strategiyalari ishlab chiqish va qo'llash katta ahamiyat kasb etadi.

Maqolaning maqsadi – ijtimoiy ish amaliyotida kasbiy muloqotning samarali usullarini aniqlash, kommunikatsion strategiyalar va zamonaviy yondashuvlarni tahlil qilish, hamda kasbiy muloqot orqali ijtimoiy ishning samaradorligini oshirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishdir.

ASOSIY QISM

1. Kasbiy muloqotning mohiyati va ahamiyati

Kasbiy muloqot – bu ijtimoiy ish xodimi va mijoz yoki boshqa mutaxassislar o'rtasidagi professional, konstruktiv va maqsadga yo'naltirilgan aloqa jarayoni hisoblanadi. Kasbiy muloqotning ahamiyati quyidagi yo'nalishlarda namoyon bo'ladi:

- **Mijoz bilan ishonchli aloqani o'rnatish:** Mijoz o'z muammolarini ochiq va samimiy tarzda bayon qilishi uchun ijtimoiy ish xodimi ishonch muhitini yaratadi.
- **Muammolarni aniqlash va hal qilish:** Samarali muloqot orqali mijoz ehtiyojlarini aniqlash va ijtimoiy yordamni tezkor va sifatli yetkazish mumkin.
- **Kasbiy hamkorlikni rivojlantirish:** Muloqot ijtimoiy ish xodimi va boshqa mutaxassislar o'rtasida samarali ish bo'lishini ta'minlaydi.
- **Jamoatchilik bilan aloqani mustahkamlash:** Mahalla, nodavlat tashkilotlar va boshqa ijtimoiy xizmatlar bilan hamkorlikda ishlash imkonini yaratadi.

Kasbiy muloqotning samarali bo'lishi ijtimoiy ishning muvaffaqiyati va jamiyatdagi ijtimoiy barqarorlikka bevosita ta'sir ko'rsatadi.

2. Kasbiy muloqotning samarali usullari

2.1. Aktiv tinglash





Aktiv tinglash – mijoz soʻzlarini diqqat bilan eshitish, ularning ehtiyojlarini tushunish va ularga mos javob berish jarayonidir. Bu usul orqali ijtimoiy ish xodimi mijoz bilan ishonchli munosabat oʻrnatadi va ularning muammolarini aniqlash imkoniga ega boʻladi. Aktiv tinglash quyidagi komponentlardan iborat:

- Mijoz soʻzlarini qabul qilish va tushunish.
- Qayta soʻrash va aniqlashtirish orqali toʻliq maʼlumot olish.
- Non-verbal signallarni kuzatish, masalan, yuz ifodasi, tana harakatlari.

2.2. Empatiya va psixologik yondashuv

Empatiya – bu mijozning hissiyotini tushunish va unga mos javob berish qobiliyatidir. Ijtimoiy ishda empatiya samarali muloqotning asosiy vositasi hisoblanadi. Psixologik yondashuv yordamida xodim mijozni qoʻllab-quvvatlaydi, stressni kamaytiradi va muammoni hal qilish jarayonini osonlashtiradi.

2.3. Aniq va tushunarli til ishlatish

Mijoz bilan ishlashda murakkab professional atamalar va tushunarsiz iboralardan qochish zarur. Tushunarli va aniq til mijozning ijtimoiy yordam jarayonini yaxshiroq tushunishiga xizmat qiladi. Shu bilan birga, samimiy va hurmatli ohang muloqot samaradorligini oshiradi.

2.4. Feedback (qayta aloqa)

Samarali kasbiy muloqotning muhim komponenti – bu mijoz va boshqa mutaxassislar bilan qayta aloqa oʻrnatishdir. Feedback orqali ijtimoiy ish xodimi oʻz ishini tahlil qiladi, mijozning ehtiyojlarini aniqlaydi va yordam sifatini oshiradi.

2.5. Multidisiplinar yondashuv

Murakkab ijtimoiy muammolarni hal qilish uchun faqat bitta mutaxassis yetarli boʻlmaydi. Psixologlar, pedagoglar, huquqshunoslar va boshqa mutaxassislar bilan hamkorlikda ishlash samarali muloqotning eng muhim yoʻnalishlaridan biridir.

3. Zamonaviy kommunikatsion strategiyalar

Zamonaviy ijtimoiy ish amaliyotida kommunikatsion strategiyalar quyidagi yoʻnalishlarda qoʻllaniladi:

- **Onlayn maslahat va masofaviy muloqot:** Internet, mobil ilovalar va videoaloqa orqali mijoz bilan tezkor va samarali muloqot oʻrnatish.
- **Ijtimoiy tarmoqlar va jamoatchilik bilan aloqa:** Mahalla, nodavlat tashkilotlar va jamoatchilik bilan tezkor axborot almashinuvi va hamkorlik.





- **Innovatsion metodlar va treninglar:** Ijtimoiy ish xodimlari uchun kommunikatsion kompetensiyalarni rivojlantirishga qaratilgan treninglar va seminarlar. Bu strategiyalar ijtimoiy ish amaliyotini samarali qilish, mijozlarning ehtiyojlarini tez aniqlash va yordam ko'rsatishni optimallashtirish imkonini beradi.

4. Amaliy misollar va natijalar

O'zbekistonda ijtimoiy ish amaliyotida samarali kasbiy muloqotning bir nechta amaliy misollari mavjud:

- Mahalla markazlarida ijtimoiy xodimlar tomonidan yoshlar va nogironligi bo'lgan shaxslar bilan maslahat sessiyalari tashkil etish.
- Onlayn platformalar orqali oilalarga masofaviy maslahat berish, moliyaviy va psixologik qo'llab-quvvatlash.
- Jamoatchilik va nodavlat tashkilotlar bilan birgalikda ijtimoiy loyihalarni amalga oshirish, masalan, ehtiyojmand oilalarga yordam ko'rsatish va bolalar uchun ijtimoiy dasturlar yaratish.

Ushbu tajribalar shuni ko'rsatadiki, samarali kasbiy muloqot ijtimoiy ish samaradorligini oshiradi, mijozlar bilan ishonchli aloqani mustahkamlaydi va jamiyatdagi ijtimoiy barqarorlikni mustahkamlaydi.

XULOSA

Ijtimoiy ish amaliyotida kasbiy muloqot samaradorligi tizimning muvaffaqiyati uchun hal qiluvchi omil hisoblanadi. Aktiv tinglash, empatiya, aniq til, feedback va multidisiplinar yondashuv kabi usullar orqali ijtimoiy ish xodimi mijozlar va jamoatchilik bilan samarali aloqani tashkil etadi.

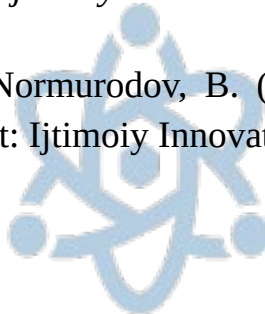
Zamonaviy kommunikatsion strategiyalar, onlayn maslahatlar va innovatsion metodlar ijtimoiy ishning samaradorligini oshiradi, mijozlarning ijtimoiy muammolarini tez va sifatli hal qilish imkonini beradi. Natijada, samarali kasbiy muloqot ijtimoiy ish amaliyotining asosiy vositasi bo'lib, jamiyat rivoji va ijtimoiy barqarorlikka bevosita hissa qo'shadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI





1. Axmedov, O. (2018). *Ijtimoiy ish nazariyasi va amaliyoti*. Toshkent: O'qituvchi nashriyoti.
2. Mamatqulov, S. (2020). *Jamiyatdagi ijtimoiy himoya tizimlari va ularning samaradorligi*. Toshkent: Sharq nashriyoti.
3. Rustamov, D. (2019). *Ijtimoiy ishning zamonaviy yondashuvlari*. Toshkent: Fan va Ta'lim nashriyoti.
4. Karimova, N. (2021). *Ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlar bilan ishlash metodlari*. Toshkent: Ilm-Ziyo nashriyoti.
5. Yoqubov, R. (2017). *Ijtimoiy ish tizimini takomillashtirish strategiyalari*. Toshkent: Akademiya nashriyoti.
6. Abdullayev, A., & Normurodov, B. (2022). *Mahalla va jamoat bilan hamkorlikda ijtimoiy ish*. Toshkent: Ijtimoiy Innovatsiya nashriyoti.



GLOBAL SCHOLARS
SCIENTIFIC PUBLISHING

