

KAMBAG‘ALLIGI BO‘LGAN OILALAR BILAN MULOQOT KO‘NIKMALARI (O‘zbekiston misolida)

Xoliqova Nilufarxon Tursunxo‘ja qizi
Qo‘qon shahar Inson Ijtimoiy hizmatlar
Markazi Galabaqqol mfy ijtimoiy xodimi

Annotatsiya: Mazkur maqolada O‘zbekistonda kambag‘alligi bo‘lgan oilalar bilan samarali muloqot o‘rnatishning nazariy va amaliy jihatlarini tahlil qilinadi. Ijtimoiy ish amaliyotida muloqot ko‘nikmalarining o‘rni, mahalla va davlat organlari vakillarining muloqot madaniyati, empatiya, etik me‘yorlar hamda psixologik yondashuvlarning ahamiyati yoritib beriladi. Shuningdek, kambag‘al oilalar bilan ishlashda uchraydigan muammolar va ularni bartaraf etish bo‘yicha ilmiy asoslangan takliflar ilgari suriladi.

Kalit so‘zlar: muloqot ko‘nikmalari, kambag‘al oilalar, ijtimoiy ish, empatiya, mahalla, ijtimoiy yordam.

Bugungi kunda O‘zbekistonda kambag‘allikni qisqartirish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Ushbu jarayonda moddiy yordam va iqtisodiy qo‘llab-quvvatlash bilan bir qatorda, kambag‘alligi bo‘lgan oilalar bilan to‘g‘ri va samarali muloqot o‘rnatish muhim ahamiyat kasb etadi. Kambag‘al oilalar bilan muloqot – bu faqat axborot almashinuvi emas, balki inson sha‘ni, qadr-qimmatini va ruhiy holatini inobatga olgan holda olib boriladigan murakkab ijtimoiy-psixologik jarayondir. Noto‘g‘ri muloqot oilalarda ishonchsizlik, ijtimoiy ajralish va passivlikni kuchaytirishi mumkin.

Ilmiy adabiyotlarda muloqot ko‘nikmalari shaxslararo munosabatlarni samarali tashkil etishning muhim omili sifatida qaraladi. Ijtimoiy ish nazariyasida esa muloqot mijozga yo‘naltirilgan yondashuvning asosi hisoblanadi.

Kambag‘alligi bo‘lgan oilalar bilan muloqot quyidagi tamoyillarga asoslanishi lozim:

- insonparvarlik va hurmat;
- empatiya va tushunish;
- maxfiylikni ta‘minlash;
- kamsitmaslik va stereotiplardan xoli bo‘lish.

Mazkur tamoyillar muloqot jarayonida oilaning ijtimoiy faolligini oshirish va davlat institutlariga bo‘lgan ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. O‘zbekistonda kambag‘al oilalar bilan bevosita muloqot asosan mahalla fuqarolar yig‘inlari, ijtimoiy xodimlar, bandlik va ijtimoiy himoya organlari orqali amalga oshiriladi. Mahalla

instituti aholiga yaqinligi sababli muloqotning asosiy bo'g'ini hisoblanadi. Mahalla vakillari va ijtimoiy xodimlarning muloqot ko'nikmalari quyidagilarni o'z ichiga olishi zarur:

- faol tinglash;
- ochiq savollar berish;
- muammoni baholashda betaraflik;
- tushuntirish va motivatsiya berish.

Samarali muloqot ko'nikmalarining asosiy turlari:

Empatik muloqot. Empatiya – bu suhbatdoshning his-tuyg'ularini tushunish va qabul qilish qobiliyatidir. Kambag'al oilalar ko'pincha ijtimoiy bosim va ruhiy zo'riqish holatida bo'ladi, shu sababli empatik muloqot ularning ochilishiga yordam beradi.

Verbal va noverbal muloqot. So'zlashuv ohangi, tana tili, yuz ifodasi va masofa saqlash kabi omillar muloqot samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Noverbal ishoralar orqali hurmat va e'tibor namoyon etilishi muhim.

Motivatsion muloqot. Kambag'al oilalarni faqat yordam oluvchi emas, balki faol subyekt sifatida ko'rish zarur. Mehnat, ta'lim va tadbirkorlikka undovchi motivatsion muloqot ularning mustaqilligini oshiradi.

Amaliyotda kambag'al oilalar bilan muloqot jarayonida bir qator muammolar kuzatiladi:

- rasmiyatchilikka berilish;
- buyruqbozlik va ustunlik pozitsiyasi;
- oilaning fikrini inobatga olmaslik;
- ijtimoiy stigmatizatsiya.

Bu holatlar muloqot samaradorligini pasaytiradi va oilalarda passivlikni kuchaytiradi.

Kambag'alligi bo'lgan oilalar bilan muloqotni takomillashtirish uchun quyidagi choralar muhim:

- ijtimoiy xodimlar uchun muloqot va psixologiya bo'yicha treninglar tashkil etish;
- etik kodekslarni ishlab chiqish va joriy etish;
- mahallalarda ijtimoiy ish institutini kuchaytirish;
- muloqot jarayonida oilaning fikrini inobatga olish.

Xulosa qilib aytganda, kambag'alligi bo'lgan oilalar bilan samarali muloqot o'rnatish O'zbekistonda ijtimoiy himoya siyosatining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. To'g'ri muloqot nafaqat yordam ko'rsatish samaradorligini oshiradi, balki oilalarning ijtimoiy faolligini, o'ziga bo'lgan ishonchini va jamiyatga integratsiyalashuvini ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining kambag‘allikni qisqartirishga oid nutq va farmonlari.
2. Rogers C. *On Becoming a Person*. Boston, 1961.
3. O‘zbekiston Respublikasida mahalla instituti faoliyatiga oid normativ-huquqiy hujjatlar.
4. Goleman D. *Emotional Intelligence*. New York, 1995.
5. O‘zbekiston Respublikasi Bandlik va kambag‘allikni qisqartirish vazirligi materiallari.