



IJTIMOIIY ISHDA KOMUNIKATSION ALOQADAN FOYDALANISH TEXNALOGIYASI

Tagaymurotova Gulchehra Tuychiyevna

Guliston Davlat universiteti "Ijtimoiy fanlar" kafedrası o'qituvchisi

Mirzarayimova Malika Ilhomjon qizi

Guliston Davlat universiteti talabasi

Anotatsiya: Ushbu maqolada ijtimoiy ish sohasida kommunikatsion aloqadan foydalanish texnologiyasining mazmuni, zarurati va samarali qo'llanilish usullari yoritilgan. Kommunikatsiya – ijtimoiy ishning asosiy vositasi sifatida qaraladi. Ijtimoiy ishchi uchun har bir aloqa turi o'ziga xos ahamiyatga ega ekani ko'rsatib o'tilgan. Bugungi zamonaviy texnologiyalar aloqa jarayonini soddalashtirib, mijoz bilan tez va samarali bog'lanishga yordam beradi. Shu sababli kommunikatsion ko'nikmalar ijtimoiy ishchining kasbiy tayyorgarligida muhim rol o'ynaydi. Maqolada aloqa jarayonida foydalaniladigan zamonaviy vositalar – kompyuter, telefon, internet, mobil ilovalar haqida ham so'z boradi. Zoom, Telegram, WhatsApp kabi platformalar ijtimoiy ishda keng qo'llanilayotgani haqida ma'lumot berilgan. Raqamli texnologiyalar ayniqsa pandemiya sharoitida xizmat ko'rsatishda muhim vosita bo'ldi. Kommunikatsiyada axborot xavfsizligi, maxfiylik, etik me'yorlarga amal qilish lozimligi ta'kidlangan.

Kalit so'zlar: Kommunikatsiya, noverbal, nazariya, texnologiya, interferensiya, online konsultatsiya.

Аннотация: В статье рассматриваются содержание, необходимость и эффективность применения коммуникационных технологий в сфере социальной работы. Коммуникация считается основным инструментом социальной работы. Показано, что каждый вид коммуникации имеет свою значимость для социального работника. Современные технологии сегодня упрощают процесс коммуникации и помогают быстро и эффективно связаться с клиентом. Поэтому коммуникативные навыки играют важную роль в профессиональной подготовке социального работника. В статье также рассматриваются современные средства, используемые в процессе коммуникации – компьютеры, телефоны, Интернет, мобильные приложения. Приводится информация о том, что такие платформы, как Zoom, Telegram и WhatsApp, широко используются в социальной работе. Цифровые технологии стали важным инструментом предоставления услуг, особенно в период пандемии. Подчеркивается, что при общении необходимо соблюдать нормы информационной безопасности, конфиденциальности и этические нормы.





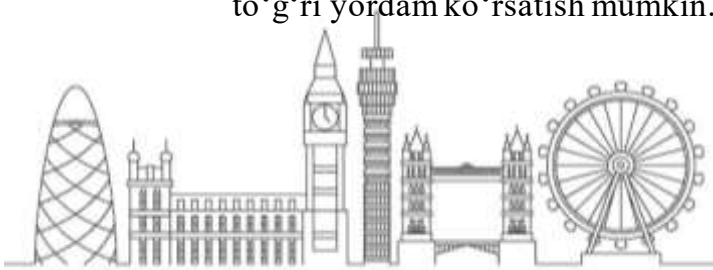
Ключевые слова: Коммуникация, невербальная, теория, технология, вмешательство, онлайн-консультация.

Abstract: *This article discusses the content, necessity and effective application of communication technology in the field of social work. Communication is considered the main tool of social work. It is shown that each type of communication has its own importance for a social worker. Today's modern technologies simplify the communication process and help to quickly and effectively connect with the client. Therefore, communication skills play an important role in the professional training of a social worker. The article also discusses modern tools used in the communication process - computers, telephones, the Internet, mobile applications. Information is provided on the widespread use of platforms such as Zoom, Telegram, WhatsApp in social work. Digital technologies have become an important tool in providing services, especially in times of pandemics. It is emphasized that information security, confidentiality, and ethical standards should be followed in communication.*

Keywords: *Communication, nonverbal, theory, technology, interference, online consultation.*

KIRISH

Ijtimoiy ish insonlarga yordam berish, ularning muammolarini hal qilishga qaratilgan faoliyatdir. Bu sohada muvaffaqiyatli ishlash uchun ijtimoiy ishchi kuchli kommunikatsion ko'nikmalarga ega bo'lishi lozim. Kommunikatsiya – bu axborotni etkazish, tushunish va fikr almashish jarayonidir. Uning asosiy turlari og'zaki, yozma, noverbal va raqamli aloqa shakllaridir. Ijtimoiy ishda har bir aloqa turi o'ziga xos ahamiyatga ega. Og'zaki muloqot orqali ijtimoiy ishchi mijoz bilan bevosita aloqada bo'ladi. Yozma aloqa esa hujjat yuritish, hisobot berish va axborot yetkazishda qo'llaniladi. Noverbal muloqot – bu tana harakatlari, yuz ifodasi, ovoz ohangi kabi belgilar orqali amalga oshadi. Raqamli aloqa esa texnologiyalarga asoslangan zamonaviy usul hisoblanadi. Kommunikatsiya nazariyasi ilmiy asoslarini XIX-XX asrlarda bir qator mutafakkirlar yaratgan. Ularning ishlari bugungi kunda ijtimoiy ish jarayonida samarali aloqa qurish va muloqotni tashkil qilishda asosiy tayanch bo'lib xizmat qiladi. Ulardan biri — Claude Shannon bo'lib, u Axborot nazariyasining asoschisi sifatida tanilgan. U 1948-yilda "Matematik kommunikatsiya nazariyasi"da kommunikatsiya uzatish tizimini – manba, kodlash, kanal, dekodlash va qabul qiluvchini tahlil qilib berdi. Bu nazariya ijtimoiy ishda aloqa jarayonining strukturaviy modelini shakllantirishda muhim rol o'ynaydi. Zamonaviy ijtimoiy ish tizimi murakkab ijtimoiy muammolarni hal qilishda samarali vositalardan foydalanishni talab qiladi. Shulardan biri — kommunikatsion aloqadan foydalanish texnologiyasi hisoblanadi. Ijtimoiy ishning yuragi bu — muloqot. Muloqotsiz na mijoz ehtiyojini aniqlash, na unga to'g'ri yordam ko'rsatish mumkin. Shu sababli, ijtimoiy ish faoliyatida aloqa jarayonini





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

chuqur o'rganish, uni boshqarish va zamonaviy texnologiyalar orqali takomillashtirish muhim ahamiyatga ega.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

Ijtimoiy ish jamiyatdagi ehtiyojmand shaxslar va guruhlariga ijtimoiy yordam ko'rsatish tizimidir. Bu tizimda eng asosiy omillardan biri — kommunikatsion aloqadir. Ijtimoiy ishda kommunikatsion texnologiyalardan foydalanish, ayniqsa bugungi raqamli asrda, xizmatlar samaradorligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi [1].

Tarixan ijtimoiy aloqalar insoniyat rivoji bilan birga shakllangan. Qadimgi jamiyatlarda aloqa og'zaki nutq va ishora orqali bo'lgan. Dastlabki ijtimoiy ishlar cherkov va diniy tashkilotlar orqali olib borilgan bo'lib, bu yerda aloqaning axloqiy, ruhiy jihatlar ustuvor bo'lgan [2]. XIX asr oxiriga kelib, ijtimoiy ish mustaqil fan va amaliyot sifatida rivojlana boshlagan. Mary Richmondning "Social Diagnosis" (1917) asari ijtimoiy muloqot va mijoz bilan aloqa tamoyillarini ilmiy asosda yoritdi [3]. Jane Addams esa jamiyatdagi kambag'allar bilan bevosita aloqada bo'lish, ularni tinglash, ehtiyojlarini tushunish orqali xizmat ko'rsatish g'oyasini ilgari surgan [4].

XX asrda ijtimoiy ishning ilmiylashuvi bilan birga, aloqa nazariyalariga asoslangan texnologiyalar shakllandi. Claude Shannon va Warren Weaver tomonidan ishlab chiqilgan klassik kommunikatsiya modeli axborot uzatishning samaradorligi va shovqin (interferensiya) muammosini ochib berdi [5]. Harold Lasswell modeli esa "kim, nima deydi, qanday kanal orqali, kimga va qanday ta'sir qiladi?" degan savollarga javob topish orqali ijtimoiy aloqa jarayonini chuqur tahlil qilishga imkon yaratdi [6]. Bu model ijtimoiy ishda aloqa vositalarini tanlashda muhim ahamiyatga ega. Bugungi kunda ijtimoiy ishda aloqa texnologiyalarining raqamli shakllari — masofaviy muloqot, mobil ilovalar, sun'iy intellekt yordamida kuzatuv, online konsultatsiyalar keng qo'llanilmoqda. Bu mijozlar bilan tez, aniq, samarali va shaffof aloqani ta'minlaydi. Bugungi kunda kam 'taminlanganlikni raqamli tarzda bartaraf etish chora tadbirlariga ham alohida e'tibor qaratilmoqda. Bunga misol; Raqamli texnologiyalar eng katta yutug'i –tashkiliy, moliyaviy va inson harajatlarini tejash orqali iqtisodiy samaradorlikni keskin ravishda oshirish imkoniyati hamdir.[7]

O'zbekistonda ham ijtimoiy soha raqamlashtirilmoqda. Masalan, "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasida raqamli xizmatlar orqali ijtimoiy himoyani kuchaytirish belgilangan [8]. Prezidentning 2020-yil 6-noyabrdagi PQ–4883-son qarori bilan qabul qilingan "Ijtimoiy himoya tizimini isloh qilish strategiyasi"da ijtimoiy xizmatlarni avtomatlashtirish va elektron formatda yuritish asosiy vazifalardan biri sifatida ko'rsatilgan [9]. Shuningdek, 2021-yil 15-iyunda qabul qilingan "Nogironligi bo'lgan shaxslar huquqlari to'g'risida"gi Qonunda aloqa vositalaridan foydalanishda alohida ehtiyojli guruhlariga individual yondashuv zarurligi ta'kidlangan [10]. Yana bir muhim hujjat — O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 1-iyundagi PQ–266-son qarori orqali "Ijtimoiy xizmatlar agentligi" tashkil qilinib, elektron xizmatlar tizimi yo'lga qo'yildi [11].





Ijtimoiy ishda samarali aloqa muloqot vositasini tanlash va moslashtirishga bog'liq. Masalan, Mehrabianning noverbal aloqa nazariyasiga ko'ra, muloqotning 55 foizi tana harakati, 38 foizi ovoz ohangi, 7 foizi og'zaki so'zlarga to'g'ri keladi [12]. Bu ijtimoiy xodimning tana tili, muloqot uslubi va ohangini moslashtirishini talab qiladi. Kommunikatsiya bir tomonlama bo'lmashligi kerak. Shu sababli, tranzaksion aloqa modelidan foydalanish zarur. Ushbu modelda axborot ikki tomonlama almashinadi va har bir tomon javob qaytaradi. Bu mijoz ishonchini mustahkamlashda muhim ahamiyatga ega [13]. Ilmiy nazariyalarga asoslangan holda, ijtimoiy ishda kommunikatsion aloqa quyidagi funksiyalarni bajaradi: axborot yetkazish, hissiy qo'llab-quvvatlash, ijtimoiy nazorat, rag'batlantirish, anglatish va tushunishni shakllantirish.

Amaliyotda esa quyidagi texnologiyalar keng qo'llanilmoqda:

- Telegram-botlar orqali ariza qabul qilish
- Videokonferensiya orqali konsultatsiya berish
- “Ijtimoiy xizmatlar yagona reyestri” orqali muammolarni avtomatik aniqlash
- Mobil ilovalar orqali individual reabilitatsiya rejasini tuzish [14]

O'zbekiston sharoitida “Yoshlar daftari”, “Ayollar daftari”, “Temir daftar” kabi elektron tizimlar kommunikatsion aloqalarni davlat va fuqarolar o'rtasida osonlashtirishga xizmat qilmoqda [15].

Biroq, hali ham ayrim muammolar mavjud:

- Qishloq hududlarida internet infratuzilmasi zaifligi
- Ijtimoiy ishchilarning raqamli savodxonligi yetarli emasligi
- Axborot xavfsizligi va shaxsiy ma'lumotlar himoyasining zaifligi

Shu sababli, quyidagilar tavsiya etiladi:

1. Har bir ijtimoiy xodim uchun raqamli savodxonlik bo'yicha maxsus o'quv kurslarini joriy etish
2. Elektron aloqa vositalari bilan ishlashda axloqiy-etik normalarni ishlab chiqish
3. Hududiy xizmat markazlarini texnik vositalar bilan jihozlash
4. Muloqotda noverbal signallarni tushunish va qo'llash bo'yicha treninglar o'tkazish
5. Online xizmatlar sifatini nazorat qilish uchun reyting tizimlarini joriy qilish [16]

Shunday qilib, ijtimoiy ishda kommunikatsiya nafaqat aloqa vositasi, balki xizmat ko'rsatishning markaziy metodi hisoblanadi. Texnologiyalar yordamida aloqaning yangi shakllari, tezligi va sifati oshmoqda. Ammo bu jarayonlar doimiy o'rganish, yangilanish va normativ asoslashni talab etadi.

XULOSA

Mazkur maqolada ijtimoiy ish sohasida kommunikatsion aloqadan foydalanish texnologiyalarining nazariy va amaliy asoslari keng tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, kommunikatsiya – bu nafaqat axborot uzatish vositasi, balki mijoz bilan o'zaro ishonch, hamkorlik, ehtiyojni aniqlash va ijtimoiy yordamni samarali tashkil qilishning asosiy omilidir.





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

Tarixiy jihatdan olib qaralganda, Mary Richmond, Jane Addams, Claude Shannon, Harold Lasswell kabi nazariyachilar aloqa jarayonini ijtimoiy ishning markaziy elementi sifatida ko'rsatgan va ushbu yo'nalishda asosiy modellarga zamin yaratganlar. Bugungi kunda esa bu yondashuvlar raqamli texnologiyalar bilan boyib, aloqa yanada tezkor, interaktiv va shaxsga yo'naltirilgan shaklga ega bo'lmoqda.

O'zbekistonda qabul qilingan qonun va qarorlar, xususan, "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi, PQ–4883 va PQ–266-son qarorlar, "Nogironligi bo'lgan shaxslar huquqlari to'g'risida"gi qonunlar aloqa texnologiyalarini ijtimoiy xizmatlar tizimiga faol tatbiq etish imkonini bermokda. Telegram botlar, "Ijtimoiy xizmatlar yagona reyestri", onlayn konsultatsiyalar, mobil ilovalar orqali rehabilitatsiya kabi vositalar shular jumlasidandir.

Shu bilan birga, kommunikatsiyaning sifatli amalga oshirilishi uchun ijtimoiy xodimlar zamonaviy texnologiyalar bilan ishlash ko'nikmasiga, axloqiy va madaniy yondashuvga, noverbal aloqani anglay olish salohiyatiga ega bo'lishi zarur. Muloqotda axborot xavfsizligi, shaxsiy ma'lumotlarning himoyasi va insoniy munosabatlar muhim o'rinda turadi.

Shunday qilib, ijtimoiy ishda kommunikatsion aloqaning texnologik asoslarda yo'lga qo'yilishi zamonaviy jamiyat ehtiyojlariga to'liq javob beradi. Kelgusida bu sohada yangi innovatsion yechimlar, huquqiy me'yorlar va ijtimoiy ishchilarning malakasi asosida xizmatlar yanada samarali va tizimli yo'lga qo'yilishi kutilmoqda.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Shermukhamedova, G. (2022). Ijtimoiy ish asoslari. Toshkent: Ijtimoiy fanlar nashriyoti.
2. Nasritdinov, R. (2021). Diniy ijtimoiy xizmatlar tarixi. Toshkent: "Yangi asr" nashriyoti.
3. Richmond, M. (1917). Social Diagnosis. New York: Russell Sage Foundation.
4. Deegan, M.J. (1988). Jane Addams and the Men of the Chicago School. Transaction Publishers.
5. Shannon, C.E., & Weaver, W. (1949). The Mathematical Theory of Communication. University of Illinois Press.
6. Lasswell, H. (1948). The Structure and Function of Communication in Society.
7. Raqamli texnologiyalarning zamonaviy oliy ta'limdagi o'ziga xos jixatlari. Tagaymuratova Gulchehra Tuychiyevna 115-119. 2024-yil 24-aprel
8. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi, 2020-yil.
9. PQ–4883-son qaror, 2020-yil 6-noyabr.
10. Nogironligi bo'lgan shaxslar huquqlari to'g'risida Qonun, 2021 -yil 15-iyun.
11. PQ–266-son qaror, 2022-yil 1-iyun.





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC
SOLUTIONS

12. Mehrabian, A. (1972). Nonverbal Communication. Chicago: Aldine-Atherton.
13. Barnlund, D.C. (1970). A transactional model of communication.
14. "Ijtimoiy xizmatlar yagona reyestri" portali ma'lumotlari, 2023.
15. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi qarori, 2021 -yil.
16. Qodirova, G. (2023). Ijtimoiy kommunikatsiyalar va zamonaviy texnologiyalar. Samarqand: Sohirqiron nashriyoti
17. Tagaymuratova, G. T. (2023). BIOTIBBIYOTDA ZAMONAVIY ILMIY YANGILIKLAR VA ULARNING AXLOQIY MUAMMOLARI. Academic research in educational sciences, 5(NUU Conference 2), 677-684.
18. Tuychiyevna, T. G. (2024). DIGITAL TECHNOLOGY AND ITS CAPABILITIES IN THE HIGHER EDUCATION SYSTEM. International Journal Of Management And Economics Fundamental, 4(02), 27-31.
19. Shukurova, S. N. (2024). O'ZBEKISTONDA OIV INFEKSIYASI PROFLAKTIKASINING TIBBIY VA IJTIMOY AHAMIYATI. Academic research in educational sciences, (3), 765-768.
20. Tog'Aymurotova, G. T. Y. (2022). BIOETIKANING PAYDO BO'LISHI UCHUN TARIXIY ZARURIYATNING YUZAGA KELISHI. Academic research in educational sciences, 3(NUU Conference 2), 479-486.

