

**MIJOZ FIKRINI TINGLAY OLIISH KO`NIKMALARI***Aripova Ma`mura Shuhrat qizi**Samarqand davlat universiteti Kattaqo`rg`on filiali,**Aniq va tabbiy fanlar fakulteti “Ijtimoiy ish” yo`nalishi talabasi**Ilmiy rahbar: Abbasova Maftuna Subhanovna**Samarqand Davlat Universiteti Kattaqo`rg`on filiali o`qituvchisi*

**Anatatsiya:** *Ushbu maqolada respondent fikrini tinglay bilish qobiliyati, ijtimoiy ishchining kasbiy layoqati, muomala madaniyati, sir saqlay bilish qobiliyati qisqa qilib aytganda xodimning axloqiy tamoyillari haqida qisqqacha keltirilgan.*

**Kalit so'zlar:** *faol tinglash, reflyktiv tinglash, empatiya, hissiy hamdardlik, ishonch,,samarali muloqot, gumanizm,,simpatik tinglash,diskirminativ tinglash,*

**Annotation:** *: In this article, the ability to listen to the opinion of the respondent, the professional competence of the social worker, the culture of dealing, the ability to keep secrets, in short, the moral principles of the employee are briefly presented.*

**Keywords:** *active listening, reflective listening, empathy, emotional empathy, trust, effective communication, humanism, sympathetic listening, discriminative listening*

Har bir inson ijtimoiy ishchi bo'la olmaydi, chunki bu kasbda nafaqat nazariy tayyorgarlik, balki ariza beruvchining hayotiy qadriyatlari tizimi ham muhimdir. Bu kasbni tanlagan har bir kishi bilishi kerakki, aynan shu kasbda diqqat, vazminlik, mehr-oqibat, sezgirlik kabi yuksak axloqiy fazilatlarni talab qiluvchi qator kasbiy va shaxsiy fazilatlarga ega bo'lish muhim ahamiyatga ega. Ushbu kasb bo'yicha tahsil olayotgan talabalar birinchi kursdan boshlab “Mutaxassislikka kirish” fanidan boshlab, kasbiy qadriyatlarning mohiyatini anglaydilar, ijtimoiy ish ko'plab tashqi omillarga qanchalik bog'liqligini tushunadilar, bu mamlakat iqtisodiyoti, bu butun jamiyat salomatligi va jadal texnologik taraqqiyot va dunyodagi geosiyosiy vaziyat. Shuning uchun ijtimoiy ish juda murakkab, ko'p yo'nalishli.

Faol tinglash. Mijozning ehtiyojlarini tushunish va aniqlash uchun ijtimoiy xodimlar uchun faol tinglash zarur. Ehtiyotkorlik bilan tinglash, diqqatni jamlash, to'g'ri savollar berish va izohlash va umumlashtirish kabi usullardan foydalanish ijtimoiy xodimlarga mijozlar bilan ishlashga va ishonchni o'rnatishga yordam beradi.

Reflyktiv tinglash turli vaziyatlarda foydalidir. Boshqa odam qiyinchilik yoki muammoga duch kelganda yordam berish uchun tinglashdan foydalanishingiz mumkin. Shuningdek, muammoni hal qilish, tasdiqlash, nizolarni boshqarish va muzokaralar olib borish kabi muloqot qobiliyatlari keng tinglashni talab qiladi.

Empatik tinglash - bu tuzilgan tinglash va so'roq qilish usuli bo'lib, u sizga aytilayotgan narsalarni intellektual va hissiy jihatdan kuchliroq tushunish bilan munosabatlarni rivojlantirish va yaxshilash imkonini beradi.

Empatiya - bu boshqa odamlarning his-tuyg'ularini his qilish va tushunish qobiliyati. Empatik odam o'zini boshqa odamning o'rniga qo'yishi va nimani his qilayotganini tushunishi mumkin: qayg'u, quvonch, qayg'u, og'riq. Empatiya sizga boshqa odamlarga g'amxo'rlik va rahm-shafqat ko'rsatish, yaxshiroq muloqot qilish va boshqalar bilan munosabatlarni o'rnatish imkonini

Hissiy tinglash - bu aytilganlarning asl ma'nosini tushunish uchun so'zlardan tashqari eshitish qobiliyatidir. Bu sizning oldingizda turgan odamni o'zining ichki donoligiga bog'lanishga undaydi va shuning uchun ijodiy yechim topadi

Psixologik jihatdan, o'ziga ishonch — shaxsning o'ziga xos xususiyati, uning mohiyati insonning o'z mahorati, qobiliyati va qobiliyatini ijobiy baholashda, shuningdek, ularning muhim maqsadlarga erishish va insonning barcha ehtiyojlarini qondirish uchun etarli ekanligini tushunishda yotadi

Reflektiv tinglash turli vaziyatlarda foydalidir. Boshqa odam qiyinchilik yoki muammoga duch kelganda yordam berish uchun tinglashdan foydalanishingiz mumkin. Shuningdek, muammoni hal qilish, tasdiqlash, nizolarni boshqarish va muzokaralar olib borish kabi muloqot qobiliyatlari keng tinglashni talab qiladi.

Gumanizm (lotincha *humanus* – insoniy) – insonni ulug'lovchi falsafiy ta'limot, insonparvarlik tamoyillarining ustuvorligi barcha tuzumlar, davlatlar, jamiyatlar uchun asosiy faoliyat mezoni bo'lishi lozimligini ifodalaydigan tushuncha. Aksariyat G'arb mutaxassislari gumanizmning “antroposentrizm” (inson borliq mohiyatining asosiga qo'yilishi) g'oyasiga tayanishini e'tirof etadi.

Diskriminativ tinglash - bu siz tug'ilgan birinchi tinglash turi.

Har bir inson tug'ma ravishda tinglash qobiliyatiga ega.

Siz so'zlarni qanday tushunishni bilishdan oldin tinglashning bu turidan foydalanasiz. So'zlarga tayanish o'rniga, diskriminativ tinglash ovoz ohangidan, og'zaki belgilardan va tovushdagi boshqa o'zgarishlardan foydalanadi.

Diskriminativ tinglash - bu chaqaloqlar so'zlarni tushunishdan oldin iboraning maqsadini qanday tushunishadi. Agar kimdir ular bilan quvnoq va quvnoq ohangda gapirsa, ular tabassum qiladilar va javob berishadi.

Ular kim gapirayotganini ham bilishlari mumkin, chunki ular turli xil ovozlarni taniydilar.

Ammo diskriminativ tinglash nafaqat chaqaloqlar uchun.

Simpatik tinglash hissiyot bilan boshqariladi.

Tinglovchi so'z orqali aytilgan xabarga e'tibor qaratish o'rniga, so'zlovchining his-tuyg'ulari va his-tuyg'ulariga e'tibor qaratadi.

Bu his-tuyg'ular va his-tuyg'ularni qayta ishlash uchun amalga oshiriladi.

Simpatik tinglashdan foydalanib, siz ma'ruzachiga kerakli yordamni taqdim etishingiz mumkin. Siz ular nimani his qilayotganini emas, balki qanday his qilayotganlarini tushunishingiz mumkin.

Shu tarzda e'tibor berishga vaqt ajratsangiz, ma'ruzachi o'zini eshitgan va tasdiqlangan his qiladi.

Agar hayotingizda kimdir bilan chuqurroq munosabatlar o'rnatishni istasangiz, hamdardlik bilan tinglash juda muhimdir.

Analitik tinglash ko'proq haqiqiy tovushning talqini va ma'nosiga qaratilgan. Qo'shiqning xabari va hatto vokal chizig'ini etkazish usuli ham analitik tinglashning umumiy xususiyatlariga ega. Qo'shiq tasvirlash uchun mo'ljallangan kayfiyatni tushunish analitik tinglashning yana bir xususiyatidir.

Samarali muloqot bizning ijtimoiy ish amaliyotimizda birinchi o'rinda turadi. Mijozlarimiz baham ko'radigan hikoyalar, tashvishlar va tushunchalar biz ularga ko'rsatayotgan aralashuvlar va yordamlarning asosini tashkil qiladi.

Biroq, ko'p hollarda, aytilmagan yoki pastki matnda aytilgan narsa baland ovozda aytilgan so'zlar kabi muhim bo'lishi mumkin. Bu erda har bir ijtimoiy ishchi uchun muhim mahorat bo'lgan faol tinglash o'ynaydi. Muloqot jarayonida to'liq ishtirok etish orqali biz mijozlarimizning ehtiyojlari, his-tuyg'ulari va istiqbollarini chuqurroq tushunishimiz mumkin.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR**

1. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=>
2. Schilke, Oliver; Reimann, Martin; Cook, Karen S. (2021). "Trust in Social Relations". *Annual Review of Sociology* 47 (1): 239–259. doi:10.1146/annurev-soc-082120-082850. ISSN 0360-0572.
3. Lynn, Theo. *Data privacy and trust in cloud computing : building trust in the cloud through assurance and accountability*, Ochiq, Palgrave Studies in Digital Business & Enabling Technologies, 5.Springer, 2021 — 20 bet. DOI:10.1007/978-3-030-54660-1. ISBN 978-3-030-54659-
4. OCLC 1202743216. „Trust is generally defined as a willingness to accept vulnerability based on positive expectation of another party.“
5. Mayer, R.C.; Davis, J.H.; Schoorman, F.D. (1995). "An integrative model of organizational trust". *Academy of Management Review* 20 (3): 709–734. doi:10.5465/amr.1995.9508080335.
6. Internet saytlari