

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA'LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI**

BUXORO DAVLAT UNIVERSITETI

IJTIMOIIY ISH TEXNOLOGIYALARI

MUNDARIJA

KIRISH

1-mavzu. Ijtimoiy ish texnologiyalari fanining predmeti va vazifalari

2-mavzu. Ijtimoiy texnologiyalar tipologiyasi

3-mavzu. Ijtimoiy ish amaliyoti modellari: texnologik spesifika

4-mavzu. Ijtimoiy ish texnologiyalarida ijtimoiy diagnostika

5-mavzu. Ijtimoiy ekspertiza texnologiyasi

6-mavzu. Ijtimoiy bashorat texnologiyalari

7-mavzu. Ijtimoiy ishda muloqot ko'nikmalari

8-mavzu. Jamoatchilik bilan aloqalar texnologiyalari

GLOSSARIY

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Тема 1. Предмет и задачи дисциплины технологии социальной работы

Тема 2. Типология социальных технологий

Тема 3. Модели практики социальной работы: технологические особенности

Тема 4. Социальная диагностика в технологиях социальной работы

Тема 5. Социальные криминалистические технологии

Тема 6. Технологии социального прогнозирования

Тема 7. Коммуникативные навыки в социальной работе

Тема 8. Технологии связей с общественностью

ГЛОССАРИЙ

ЛИТЕРАТУРА

TABLE OF CONTENTS

Introduction

Topic 1. Subject and tasks of the discipline of social work technology

Topic 2. Typology of social technologies

Topic 3. Models of social work practice: technological features

Topic 4. Social diagnostics in social work technologies

Topic 5. Social forensic technologies

Topic 6. Social forecasting technologies

Topic 7. Communication skills in social work

Topic 8. Public relations technologies

GLOSSARY

LITERATURE

KIRISH

Hozirgi kunda O'zbekistonda ijtimoiy ish va xususan ijtimoiy xizmat tizimi ilmiy jihatdan ishlab chiqilgan asoslar asosida turli texnologiyalardan foydalangan holda juda jadal rivojlanmoqda. Shunday sharoitda yangi faoliyat sohasi vujudga kelishi, rivojlanishi va aholi hayotining keskin o'zgarishlar va bozor iqtisodiyoti davrida ijtimoiy qo'llab-quvvatlashga salmoqli hissa qo'shishi mumkin.

Ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasalari xodimlarini, ijtimoiy boshqaruv organlari mutaxassislarini tayyorlash va qayta tayyorlash ularning ijtimoiy voqelikning turli tomonlarini qamrab oluvchi ko'plab fanlarni o'zlashtirishni nazarda tutadi. Ushbu o'quv fnlari majmuasida ijtimoiy ish texnologiyasi muammolariga asosiy e'tibor qaratiladi, chunki ularni o'zlashtirish ijtimoiy xodimlar faoliyatining samaradorligini oldindan belgilab beradi. Ijtimoiy texnologiyalar nazariyasini, kasbiy faoliyatga texnologik yondashuv tamoyillarini va mijozlar bilan ishlashning o'ziga xos usullarini bilmasdan turib, ijtimoiy boshqaruv va ijtimoiy xizmatlarni rejalashtirish, tashkil etish va amalga oshirish mumkin emas.

Faoliyatni texnologiyalashtirish ijtimoiy sohadagi eng murakkab kompleks hodisalardan biri sanaladi. Shuning uchun ham mazkur o'quv kursi, birinchi navbatda, ijtimoiy ish nazariyasi va metodologiyasi, psixologiya, gumanitar va umumkasbiy fanlar sohasidagi boshqa bilimlarga asoslanadi. Albatta, ushbu fanlarning mazmunini batafsil bayon qilishning imkoni yo'q, biroq tegishli bo'limlarda faqat ularning ijtimoiy ishni texnologiyalashtirishda qo'llaniladigan umumiy tamoyillari bayon qilinadi.

Ushbu darslikda talabalarni tayyorlashning faol shakllariga, o'qituvchi rahbarligidagi amaliy mashg'ulotlarga, qo'shimcha materiallarni mustaqil ravishda chuqur o'rganishga katta e'tibor beriladi. Shu bilan birga, har bir bob o'z-o'zini tekshirish uchun nazorat savollari keltirilgan bo'lib, ular bilan ishlash mazkur material bo'yicha bilimlarni kengaytirishda yordam beradi.

1-mavzu. Ijtimoiy ish texnologiyalari fanining predmeti va vazifalari

1. Texnologik yondashuv – zamonaviy ijtimoiy faoliyatning ajralmas jihati
2. Ijtimoiy ish texnologiyalari fanining mazmun-mohiyati va vazifalari

Ijtimoiy ish texnologiyasi fani “Ijtimoiy ish nazariyasi”, “Ijtimoiy ish tarixi” va “Xorijda ijtimoiy ish” o‘quv kurslari bilan bir qatorda ijtimoiy ish sohasi bo‘yicha mutaxassisni umumiy kasbiy tayyorlash asosini tashkil etadi. Ushbu o‘quv fanining mazmuni nazarda tutilgan bilimlarni o‘zlashtirish ijtimoiy boshqaruv organlari va ijtimoiy xizmat ko‘rsatish muassasalari xodimlarining o‘z funktsional vazifalarini bajarishga shaxsiy va kasbiy tayyorgarligining ajralmas qismi, ularning faoliyati samaradorligining kafolati hisoblanadi. Biroq, “texnologiya” atamasini ijtimoiy jarayonlarga tatbiq etish mamlakatimizdagi ijtimoiy voqelik, ijtimoiy voqelikni o‘rganuvchi fanlar, gumanitar-boshqaruv kasblari bo‘yicha mutaxassislar tayyorlash jarayoni uchun hamon yangi hodisa bo‘lib qolmoqda.

Shu bilan birga, ijtimoiy texnologiyalarga qiziqish va ijtimoiy faoliyatni texnologiyalashtirish dunyoni chuqur o‘zgartirgan hamda o‘zgartirishda davom etayotgan texnologik inqilobning tabiiy tarkibiy qismi sifatida qaralishi mumkin. Kimyo, fizika, energetika va boshqa fan yutuqlari, genetika, biologiya, axborot jarayonlari usullari yordamida tirik va jonsiz tabiatni o‘zgartirish sohasiga texnologiyalashtirishning kuchli aralashuvi amalda yuqori texnologiya sifatida institutsionallashtirildi. Bu esa o‘z navbatida ularni amalga oshirishning ilmiy usullariga asoslanib, texnologizatsiyaning ijtimoiy jarayonlar va hodisalar sohasiga kirib borishi masalasini ko‘tardi.

XX asrdagi halokatli ijtimoiy inqirozlar buning zarurligini anglashga yordam berdi. Birinchi navbatda, jahon urushlari nisbatan kam (xarajatlarga nisbatan) natijalar bilan inson va moddiy resurslarning katta yo‘qotishlariga olib keldi. Boshqa tomondan, kibernetika, informatika va mashina axborotlarini qayta ishlash vositalarining rivojlanishi olingan natijalarning ishonchliligi yuqori bo‘lgan juda

murakkab jarayonlarni matematik modellashga imkon berdi. Bu esa jonsiz tabiatda yoki sof biologik qonunlar dunyosida sodir bo'ladigan jarayonlar kabi aniqlik bilan xatolar va noto'g'ri qarorlarni minimallashtirish uchun turli vaziyatlarda odamlar hatti-harakati oqibatlarini bashorat qilish, shuningdek, odamlar va jamiyatlarni ilmiy jihatdan asoslangan, eng to'g'ri yo'l bilan boshqarishda ijtimoiy texnologiyalarni o'rganish imkoniyatini berdi.

Albatta, bizning butun tariximiz odamlarni boshqarishning muayyan usullaridan foydalanish, ularni muayyan faoliyat turlari bilan shug'ullanishga undash, ular uchun belgilangan me'yor va modellarning bajarilishi yoki bajarilmasligini nazorat qilish tarixi hisoblanadi. Biroq, bu rag'batlantirish yoki taqiqlash mexanizmlari har doim o'z-o'zidan, tajriba va xatolar yo'li bilan ishlab chiqilgan, ammo ular har doim ham yaxshi bo'lmagan. Har bir davrda va har bir milliy madaniyatda baholash mezoni jamiyatning madaniy va tarixiy qadriyatlari hamda stereotiplariga qarab har xil bo'lgan. Topilgan regulyator - tartibga soluvchilar va motivatorlar an'ana sifatida mustahkamlanib, ular uzoq vaqt davomida ratsional va oqilona yondashish imkoniyatini chippakka chiqargan.

Modernizatsiya jarayoni, ya'ni jamiyat hayotining daxlsiz an'anaviy asoslarini yo'q qilish, fuqarolik munosabatlarining barcha jabhalariga egalitar - tenglik, shartnomaviy tamoyillarning kirib borishi, ong va faoliyatni insonparvarlashtirish inson, shaxs farovonligini eng oliy qadriyat sifatida tushunish odamlar o'rtasidagi barcha aloqalarni ratsional nuqtai nazardan qayta ko'rib chiqish, ularni samaradorlik, pragmatizm va xarajatlarni minimallashtirish tamoyillari asosida qayta tashkil etish masalasini dolzarb qildi.

Bu jarayon anchadan beri rivojlanib kelmoqda, shu munosabat bilan muayyan xulosalar chiqarish mumkin: siyosiy texnologiyalar (ayniqsa, qisqa muddatli saylov kampaniyalari bilan bog'liq) yetarli darajada ishlab chiqilgan va juda samarali; insonlar ongini manipulyatsiya qilishning turli xil psixologik va axborot usullari keng qo'llaniladi (ammo ularning nisbiy samaradorligi ularning qisqa muddatliligi va bir o'lchovli tabiati bilan izohlanishi mumkin: odamlar ko'pincha ikkita (yoki bir nechta) bir xil asosga ega variantlardan birini tanlashlari

kerak); ommaviy axborot vositalarining shakli va mazmunini rivojlantirish texnologiyalari ham rivojlandi (jumladan, reklama texnologiyalarining maxsus katta bo'limi, harbiy, ta'lim texnologiyalari va boshqalar).

Shu bilan birga, butun jamiyat, uning alohida qatlamlari va guruhleri, insonlar o'rtasidagi munosabatlar yoki ularning fikrlari, his-tuyg'ulari o'zgarishlarga duchor bo'lgan ijtimoiy sohaga texnologik yondashuvning o'ziga xos jihati aniq paydo bo'ldi. Jamiyatda sodir bo'layotgan jarayonlar statistik qonunlarga bo'ysunadi, undagi sabab va oqibatlar ehtimollik munosabatlari bilan bog'liq. Albatta, bu tirik va jonsiz tabiatdagi ko'plab hodisalarga xosdir (masalan, molekulalar yoki elementar zarralar harakati, mikroorganizmlarning hayotiy faoliyati, hayvonlar populyatsiyasining rivojlanishi), lekin ulardan farqli o'laroq ko'pchilik aql va irodaga ega individlar ijtimoiy jarayonlarda ishtirok etadilar. Shu munosabat bilan insonlar faqat qonunlar ta'sirining oddiy ob'ekti emas, balki ular ijtimoiy o'zgarishlarning ongli va irodali sub'ektlaridir.

O'z faoliyatida odamlar o'zlari uchun nima foydali ekanligi haqidagi o'z tasavvurlariga muvofiq belgilaydigan maqsadlarga tayanadilar. Keng miqyosli maqsadlarni belgilash, keng ko'lamli o'zgarishlarni rejalashtirish va amalga oshirish o'z faoliyatiga ko'plab odamlarni jalb qilish uchun yetarlicha kuchli irodaga ega bo'lishni hamma ham qila olmaydi.

Rivojlanish jarayonlari birinchi navbatda liderlar tomonidan amalga oshiriladi, harakatga keltiriladi va yo'q qilinadi, ya'ni kuchli ichki energiyaga ega odamlar, elita vakillari - nazariyotchilar ularni qanday atamasin, ular doimo ozchilikni tashkil etadi. Individlarning qolgan massasi ularga ergashadi, chunki xalq ularni o'z manfaatlarining vakillari deb bilishadi, ularning maqsad va chaqiriqlarining to'g'riligiga ishonishadi, bu shaxslarning xarizmatik ta'siri ostida yoki qo'rquvdan ularga bo'ysunadilar. Shunga ko'ra, boshqaruv jarayoni, yetakchilik, ishontirish va odamlarga ta'sir qilishning boshqa usullari muqarrar ravishda odamlarning turli guruhlariga ta'sir qilishning bir necha oqimiga bo'linadi, ularning har biri ularni o'z imkoniyat va ustanovkalariga mos ravishda idrok etadi. Shuning uchun ham barcha buyuk ijtimoiy o'zgarishlar natijalari e'lon

qilingan maqsadlarga mos kelmaydi; mikro- va mezo-harakatlarning ko'pligidan faqat pirovard natijada ijtimoiy rivojlanish yo'nalishi sifatida qaraladigan umumiy vektor hosil bo'ladi.

Bu yo'nalishning o'zi ham qayta ko'rib chiqilishi lozim. Inson faoliyati, ta'rifiga ko'ra, maqsadga muvofiq harakat qiladi - bu uning hayvonlar faoliyatidan asosiy farqi sanaladi. Intellektual va ruhiy jihatdan barkamol shaxslar muayyan harakatlarni maqsad bilan amalga oshiradilar, ya'ni bu harakatlar oxirida ular erishmoqchi bo'lgan natija haqida tasavvurdir. Bundan tashqari, odamlar maqsadga erishish uchun vosita va usullarni ko'proq yoki kamroq yetarli darajada inobatga olib hisoblashlari mumkin. Zamonaviy demokratik tasavvurlarni qo'llab-quvvatlaydigan odamlar insoniyat umumiy manfaat yo'lida rivojlanishga da'vat etilgani va unga erishish vositalari maqsadning mohiyatiga zid bo'lishi mumkin emasligini tan oladilar. Biroq, bu ideal manzarani chizish orqali, nima uchun odamlar o'z faoliyati uchun ma'lum maqsadlarni tanlashlarini tushuntirish qiyin.

Ijtimoiy shaxsning maqsadini tushuntiruvchi nazariy modellarning kamida uchta varianti mavjud. Birinchidan, bu magnit qutb kompas ignasini o'ziga tortganidek, odamlar va jamiyatni o'ziga tortadigan aniq ob'ektiv, g'ayritabiiy maqsaddir. Ushbu model doirasida nazariy tushunchalar doirasi juda katta - ilohiy aql maqsadlaridan tortib, mutlaq g'oyani amalga oshirish orqali ijtimoiy taraqqiyot maqsadlarini muqarrar amalga oshirishgacha o'z ichiga oladi. Ikkinchi nazariy modelga ko'ra, inson faoliyatining asosi - uning ta'siriga javob berish orqali shaxsning atrof-muhitga moslashishi sanaladi. Shunday qilib, ongli maqsadni belgilash masalasi deyarli butunlay olib tashlanadi. Nihoyat, uchinchi nazariy modelga muvofiq, maqsadlarni belgilashning asosi zamonaviy demokratik jamiyatlarning barcha fuqarolari tomonidan umumiy bo'lgan yaxshi va to'g'ri bo'lgan umumiy g'oyalarni amalga oshirishga bo'lgan sub'ektiv intilishi, qadriyatlar tizimi sanaladi.

Bunday fikrlar xilma-xilligi, birinchi navbatda, shaxslarning xulq-atvorini belgilovchi mexanizm tabiatining murakkabligini, inson faoliyati sabablarining ko'pligini va har qanday darajadagi ijtimoiy texnolog uchun kerakli yo'nalishda

insonlarga ta'sir qilish qiyinligini ko'rsatadi. Insonlar doim ham moddiy boyliklarni, kundalik qulayliklarni afzal ko'rmaydilar, ya'ni har doim ham oddiy pragmatizm tarafdorlari emasdir. Biroq ezgu ideallar, ma'naviy qadriyatlar va axloqiy regulyatorlarni odamlarga ta'sir o'tkazishning shubhasiz quroli deb bo'lmaydi. Shu munosabat bilan, kasb yoki xizmat burchi bo'yicha odamlar bilan ishlash, ularning xulq-atvorini, ijtimoiy aloqalarini, o'zini o'zi qadrlash yoki shaxs tuzilishini o'zgartirishi kerak bo'lgan har bir kishi o'z faoliyati ob'ektining murakkabligini yaxshi anglashi kerak.

Bundan tashqari, ijtimoiy texnologiyalar ob'ekt-sub'ekt munosabatlariga emas, balki asosan sub'ekt-sub'ekt munosabatlariga asoslangan texnologik jarayonning yagona turidir. Ijtimoiy jarayon ishtirokchilarining yordamisiz, kasbiy yordam oladigan shaxsning, oilaning, guruhning yordami va roziligisiz ijtimoiy texnologiyalardan foydalanishga sabab bo'lgan holatlarni o'zgartirish mumkin emas. Shu munosabat bilan aytishimiz mumkinki, har bir shaxs o'zi va yaqinlari uchun ijtimoiy texnologdir; u turli darajadagi ijtimoiy texnologiyalarni amalga oshirishda ishtirok etadi, davom etayotgan o'zgarishlarni rag'batlantiradi yoki ularni chetlab o'tadi, ijtimoiy boshqaruv organlarining maqsadlari hamda faoliyat vositalarini baham ko'radi yoki ularga boshqa maqsad va vositalar bilan qarshi turadi.

Shuning uchun, har qanday ijtimoiy texnologiya majburiy ravishda ma'lum bir poydevorga ega bo'lib, uning eng muhim bloki ham butun jamiyatni, ham uning ta'sir ob'ekti bo'lgan tarkibiy elementlarini doimiy va chuqur o'rganish sanaladi. Bu nafaqat bizning ijtimoiy faoliyat qonunlari haqidagi bilimimiz to'liq va mukammal emasligi, balki jamiyatning o'zi va uni tashkil etuvchi odamlar doimo o'zgarib turishi hamda kechagi ta'sirli va samarali bo'lgan narsa bugun kulgili va eskirgan bo'lib ko'rinishi mumkinligi bilan izohlanadi.

Ijtimoiy texnologiya asosining ikkinchi muhim bloki - bu jarayonlarni operativlashtirish va protseduralar birligi. Albatta, har bir hodisa o'ziga xos va takrorlanmasdir, ammo ularning barchasida ma'lum bir hodisani ma'lum bir sinf yoki guruhga kiritish imkonini beradigan umumiy, tipik xususiyatlari mavjud.

Ijtimoiy hayotning biror fakti yoki hodisasini chuqur o'rganish asosida amalga oshirilgan ma'lum tipologiyaga muvofiq tasniflash texnologik yondashuvning asosini yaratadi. Ijtimoiy o'zgarishlarning har bir holatida "g'ildirakni qayta ixtiro qilish" mantiqan ratsional emas. Odatiy vaziyatlar odatiy tartiblardan foydalanishni talab qiladi. Ba'zi bir tipik protseduralar algoritmlarga - ketma-ket harakatlar tizimiga aylanadi, har bir keyingi harakat avvalgisi bilan shartlanadi va ular birgalikda muammoni hal qilish samaradorligini belgilaydi.

Ba'zida algoritmlar me'yoriy va qonun hujjatlarida mustahkamlangan (masalan, ota-ona qaramog'isiz qolgan bolalarning taqdirini aniqlashda harakatlar ketma-ketligi, tibbiy-ijtimoiy ekspertiza o'tkazish va boshqalar); ba'zan ijtimoiy texnologiyaning ayrim bosqichlari, agar ular zarur bo'lmasa yoki muayyan sharoitlarda samarasiz bo'lsa, e'tibordan chetda qolishi mumkin. Lekin har qanday holatda ham harakatlar ketma-ketligini bilish va ulardan foydalana olish lozim.

Ijtimoiy texnologiya poydevorining uchinchi bloki ijtimoiy texnologiyalarning yuqori sub'ektiv mazmuni, ta'sirni ishlab chiqaruvchi va ta'sirni boshdan kechirayotgan shaxsning ahamiyati sanaladi. Shu munosabat bilan, ijtimoiy ish bilan shug'ullanadigan odamlar nafaqat nazariy bilimlarga, balki mijozlar bilan muloqot qilish ko'nikmalariga ega bo'lishi kerak.

Ijtimoiy ish ijtimoiy texnologiyalarning "yorqinligi va qashshoqligini" to'liq namoyon etadi. Bir tomondan, ijtimoiy ish shunchaki texnologik bo'lishga mahkum, chunki cheklangan ijtimoiy resurslar va juda ko'p sonli ijtimoiy muammolar sharoitida texnologik yondashuv izchil hamda professional bo'lsa, ta'sir ham samarali bo'lishi mumkin. Boshqa tomondan, hech qanday texnologik yondashuv 100% samaradorlikni kafolatlamaydi. Bundan tashqari, ko'pgina ijtimoiy ish muammolari hal etilmaydigan deb hisoblanadi, ya'ni jamiyat taraqqiyotining har bir yangi bosqichida, har bir keyingi avlodda, har bir oila hayotida va hokazolarda qayta-qayta takrorlanadi. Shu munosabat bilan, agar global miqyosda ijtimoiy texnologiyaning maqsadi u yoki bu ijtimoiy yovuzlikni (ochlik, kasallik, giyohvandlik va boshqalar) yo'q qilish bo'lishi mumkin bo'lsa va insoniyat (har doim bo'lmasa ham, katta qiyinchilik bilan) o'z vazifasini bajarish

(masalan, chechak kabi xavfli kasallikni to'liq yo'q qilish va ko'plab epidemiyalarni nazorat ostiga olish) bo'lsa, ijtimoiy ishchining maqsadi ma'lum bir shaxsga, oilaga, hayotiy qiyinchiliklarni boshdan kechirayotgan guruhga ularning ijtimoiy ahvolini og'irlashtiradigan hodisalarda yordam berishdir. Bu esa o'z navbatida umuman ijtimoiy muammolarni hal qilishni anglatmaydi.

Nihoyat, ijtimoiy texnologiyalar, xususan, ijtimoiy ish texnologiyalari, qoida tariqasida har doim murakkab hisoblanadi. Mijozning ijtimoiy holatini o'zgartirish uchun ijtimoiy ta'sir ko'rsatish kerak, bu deyarli psixologik korreksiya, ko'p hollarda esa maslahat va tibbiy-ijtimoiy yordam ko'rsatishni nazarda tutadi. Shu munosabat bilan ijtimoiy ishchi juda keng mutaxassis hamdir; uning bilimi nafaqat kasb talablariga mos bo'lishi, balki butun faoliyati davomida doimiy ravishda to'ldirilishi kerak.

2. Ijtimoiy ish texnologiyalari fani juda keng va turli materiallarni o'z ichiga oladi, ularning taqdimoti turli olim va amaliyotchilarning nazariy yondashuvlarining xilma-xilligi, shuningdek hajmi, mazmuni va to'plami tufayli unda qo'llanilgan tushunchalarni hali hamma ham tan olmagan. Bu hatto ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassisni tayyorlash natijasida oladigan kasb nomiga ham tegishli. Ba'zi mualliflar tomonidan qo'llaniladigan "sotsionom" yoki "ijtimoiy muhandis" atamalari ijtimoiy soha xodimi bajarishi kerak bo'lgan ijtimoiy-boshqaruv, dasturiy-loyiha funktsiyalarining ayrim belgilarini o'z ichiga oladi, ammo bu atamalar umuman tan olinmagan va mutaxassislarning tayyorgarlik darajasi, bilim va ko'nikmalariga qo'yiladigan talablarni o'z ichiga olgan normativ hujjatlar bilan tasdiqlanmagan. Shu munosabat bilan ushbu darslikda "ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassis" va "ijtimoiy ishchi" atamalari bir xil ma'noda qo'llangan. Keyingi bobda tahlil qilingan ijtimoiy texnologiyalarni tasniflash tamoyillari shuni ko'rsatadiki, ko'plab texnologiyalardan birining izolyatsiyasi ko'p jihatdan tadqiqotning aniq maqsadlariga yoki mijozga yordam ko'rsatishning aniq maqsadlariga bog'liq. Shu sababli, materialni taqdim etish jarayonida talabalar bir xil turdagi texnologiyalarni mijozlarning turli toifalariga qo'llash mumkinligiga,

turli usullar kesishishiga, o‘zaro bog‘liqligiga va bir-biriga o‘xshamaydigan vaziyatlarda turlicha qo‘llanilishiga qayta-qayta ishonch hosil qiladi.

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, har bir ijtimoiy hatti-harakatda o‘zaro bog‘liq va bir-birini to‘ldiruvchi ikkita jarayonni ajratish mumkin – adaptatsiya (moslashish) va transformatsiya. Ularni universalligi tufayli ijtimoiy **metatexnologiyalar** deb atash mumkin. Ular barcha ijtimoiy jarayonlarga xosdir. Ikki yoki undan ortiq ijtimoiy sub’ektlarning o‘zaro ta’sirida bir sub’ektning boshqasiga moslashishini yoki ularning o‘zaro adaptatsiyasini ko‘rish mumkin.

Shaxsning ijtimoiy muhitga moslashishi bunday vaziyatning alohida holati sanaladi. Qoida tariqasida, atrof-muhit moslashuv agentini (moslashishni rag‘batlantiradigan yoki majburlaydigan shaxs, organ yoki muassasa) ilgari suradi yoki shaxsning o‘zi amalga oshiradi va moslashish zaruratini anglaydi. Bu moslashuvchi sub’ektni o‘zgartirishni (ongli yoki ongsiz ravishda), shaxs tuzilishini qayta qurishni, o‘ziga yoki atrof-muhitga bo‘lgan qarashlarni qayta ko‘rib chiqishni talab qiladi.

Moslashuvchan bo‘lmagan (noadaptiv) faoliyat inson faoliyati turlari orasida muhim o‘rin egallagan bo‘lsa-da, barcha ijtimoiy ish texnologiyalari ko‘p yoki kamroq darajada moslashadi. Ijtimoiy ishning maqsadi mijozga ijtimoiy faoliyat ko‘rsatish imkoniyatini berish, uni mustahkamlash yoki yo‘qolgan taqdirda uni tiklashdir. Shunga ko‘ra, bu jarayon **abilitatsiya** (ijtimoiy faoliyat ko‘nikmalarini singdirish) yoki **reabilitatsiya** xususiyatlarini olishi mumkin. Ayni paytda bu jarayonlarga bir yoqlama qarash ham noto‘g‘ri bo‘lar edi. Mijozning moslashuvi uning xulq-atvori yoki xarakterining ba’zi xususiyatlarini, shaxsiyat tuzilishini yoki hayotiy sharoitlarini o‘zgartirishni talab qiladi. Biroq, jamiyat nafaqat odamlarning ehtiyojlari va talablariga moslashishi uchun ba’zi hollarda o‘zgarishi ham kerak. Bu imkoniyati cheklangan, nogironlarga nisbatan xalqaro hujjatlarda bevosita o‘z aksini topgan. Xuddi shu narsa, masalan, dezadaptatsiyali bolalar va o‘smirlar kabi mijozlar toifasiga nisbatan ham aytiladi, ular uchun ularning asotsial, noqonuniy hatti-harakatlari ko‘pincha jamiyatning shafqatsizligiga moslashishning yagona shakli hisoblanadi.

Agar biz metatexnologiyalar (nafaqat ijtimoiy ish yoki nafaqat ijtimoiy muhitda, balki biologik, jismoniy darajada sodir bo'ladigan jarayonlarni aks ettiruvchi) va ijtimoiy ish texnologiyalari o'rtasidagi bog'liqlikni ko'rib chiqsak, ikkalasi ham yagona tuzilmaning elementlari bo'lib, ularda eng umumiy darajasi metatexnologiyalar hisoblanadi. Keyinchalik jamiyatdagi o'zgarishlarning oqilona, tuzilmaviy elementlarini o'z ichiga olgan umumiy ijtimoiy texnologiya turadi; so'ng ijtimoiy ishning umumiy texnologiyalarini o'z ichiga olgan nazariy daraja; nihoyat, ta'sirlarni aniq resipientlarga to'g'ridan-to'g'ri yetkazish va kutilgan (yoki kutilmagan) natijani olish ijtimoiy ishning o'ziga xos texnologiyalari hamda usullari bilan amalga oshiriladi.

Mazkur fan to'rt bo'limdan iborat bo'lib, quyidagi masalalarni qamrab oldai.

Birinchi bo'lim ijtimoiy menejment va ijtimoiy xizmatlar sohasida mutaxassisni ijtimoiy-texnologik tayyorlash zarurligini kontseptual asoslashga, umuman ijtimoiy texnologiyalarning mohiyatiga va ijtimoiy ish texnologiyalarining o'ziga xos xususiyatlariga bag'ishlangan. Har bir ijtimoiy xodim ijtimoiy voqelikni (bitta shaxs, butun mintaqa va boshqalar miqyosida) o'zgartirishi sababli ijtimoiy boshqaruvning texnologik jihatlariga katta e'tibor beriladi.

Ikkinchi bo'lim har bir ijtimoiy tizimga xos bo'lgan jarayonlarning mazmunini va ijtimoiy soha xodimlari tomonidan amalga oshiriladigan har bir ta'sirni ochib beradi. Mijozning ijtimoiy holatiga har qanday aralashuv uning muammolarini tashxislash asosida amalga oshiriladi. Ijtimoiy sug'urta va ijtimoiy ta'minot - bu ijtimoiy xavf shartlaridan qat'i nazar, shaxslar va ularning oilalari uchun ijtimoiy ta'minotni ta'minlaydigan oxirgi texnologiyalardir. Amaldagi usullar innovatsion, an'anaviy yoki odatiy bo'lishi mumkin. Albatta, ushbu usullarning samaradorligi ulardan foydalanish shartlariga yoki ta'sirni qabul qiluvchiga qarab o'zgaradi.

Uchinchi bo'lim ijtimoiy ishning fanlararo texnologiyalariga bag'ishlangan. Bunday texnologiyalar guruhini aniqlash ijtimoiy ish psixologiya, pedagogika, sotsiologiya, tibbiyot va huquq fanlari usullaridan foydalangan holda shaxs hamda

guruhning keng ko‘lamli muammolarini hal qilishga qaratilganligi bilan izohlanadi. Bu ijtimoiy ishning o‘ziga xos xususiyati yo‘qligini anglatmaydi, faqat boshqa bilim va faoliyat sohalaridan olingan vositalar to‘plamini ifodalaydi. Ijtimoiy ishda qo‘llaniladigan barcha texnologiyalar o‘ziga xos xususiyatlarga ega, shuning uchun ularni ijtimoiy-pedagogik, ijtimoiy-tibbiy, ijtimoiy-iqtisodiy va boshqalarga bo‘lish mumkin.

To‘rtinchi bo‘lim ijtimoiy ishning o‘ziga xos texnologiyasiga bag‘ishlangan. Turli mijozlarga turli texnologiya va usullari qo‘llaniladi. Mijozning turini barchasini qamrab olish imkonsizligi tufayli asosiy texnologiyalar o‘rganiladi. Ushbu bo‘lim faqat o‘quv dasturidagi texnologiyalarni qamrab oladi.

Shuni aytish joizki, texnologiyalar alohida bo‘lmay, balki ma‘lum bir ijtimoiy xizmat ko‘rsatish muassasasi, ijtimoiy sohadagi ma‘lum bir ijtimoiy xodim texnologiyasi sifatida mavjud bo‘ladi. Shu munosabat bilan barcha texnologiyalarni ko‘rib chiqish maqsad qilinmaydi. Shubhasiz, har bir professional ijtimoiy ishchi o‘z faoliyatida mavjud texnologiyalarni o‘z nuqtai nazaridan, maqsad va didiga mos shakllantirib, o‘z uslub va texnologiyasini ishlab chiqadi.

Shu sababli, ushbu fanning maqsadi “Ijtimoiy ish” yo‘nalishi bo‘yicha tahsil olayotgan talabalarni umumiy nazariy muammolar va ijtimoiy ish texnologiyalarining mazmuni bilan tanishtirish; turli toifadagi mijozlar bilan ijtimoiy ish texnologiyalarining asoslarini bayon etish; ko‘rib chiqilayotgan ijtimoiy faoliyat uchun talabalarining keyingi mustaqil ishlashi uchun imkoniyatlarni yoritish hisoblanadi.

Ushbu maqsadlarni amalga oshirish uchun ijtimoiy boshqaruv va ijtimoiy xizmat sohasiga oid me‘yoriy hujjatlar va materiallar o‘rganilishi zarur. Hozirgi vaqtda turli ixtisoslik va yo‘nalishlar bo‘yicha ijtimoiy ish uchun qonunchilik asoslari allaqachon shakllangan bo‘lib, ularni bilish va malakali foydalanish mijozlarning hayotiy qiyinchiliklarini bartaraf etishda va ularga yordam berishda texnologiyalar samaradorligining asosidir.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy faoliyatini texnologiyalashtirish sabablari nimada?

2. Ijtimoiy texnologiyaning o'ziga xos xususiyatlari nimalardan iborat?
3. Ijtimoiy ish texnologiyalarining xususiyatlari qanday?
4. Metatexnologiyalar nima va ular turli ijtimoiy ish jarayonlarida qanday namoyon bo'ladi?

2-mavzu. Ijtimoiy texnologiyalar tipologiyasi

1. Ijtimoiy texnologiyalarning mohiyati
2. Ijtimoiy texnologiyalarning tasnifi
3. Ijtimoiy ishda texnologiyalarning o'ziga xosligi va tasnifi

Zamonaviy jamiyatning bir qator global muammolarining vujudga kelishi tobora ko'proq mutaxassislar guruhini jalb qilgan holda ularni hal qilish uchun yangi texnologiyalarni ishlab chiqishni talab qilmoqda. Bugungi kunda jahon tajribasi shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy texnologiyalar (axborot, o'qitish, joriy etish, siyosiy, boshqaruv va boshqalar) yordamida ijtimoiy ziddiyatlarni tezkorlik bilan hal etish, ijtimoiy keskinlikni bartaraf etish, ofatlarning oldini olish, xavfli vaziyatlarni bloklash, optimal boshqaruv qarorlarni qabul qilish va amalga oshirish mumkin. Zamonaviy jamiyat tomonidan belgilanadigan va zamonaviy davlat tomonidan amalga oshiriladigan ijtimoiy siyosatni shakllantirish faqat resurs hamda mablag'lardan eng samarali va maqsadga muvofiq foydalanish bilan texnologiyalashtirish asosida amalga oshirish mumkin.

Zamonaviy inson faoliyatini texnologiyalashtirish, jamiyatning, butun ijtimoiy makonning rivojlanishi va faoliyati ijtimoiy hodisa sifatida ijtimoiy texnologiyalarning mohiyatini aniqlash masalasini dolzarb qildi. Olimlarning juda katta guruhi davrning ushbu muammosini hal etishga kirishishdi, ammo bu ijtimoiy hodisaning mohiyatini aniqlashda turli xil yondashuvlardan foydalanishdi.

Masalan, N.Stefanov uni “belgilangan maqsadga erishiladigan va faoliyat ob’ekti o‘lchanadigan faoliyat” deb ta’riflaydi¹. V.Afanasev ijtimoiy texnologiyalarni “boshqaruv mexanizmining elementi” va “fanning mavhum tilini... konkret tilga o‘girish vositasi... belgilangan maqsadlarga erishish vositasi” sifatida tavsiflaydi².

M. Markov ijtimoiy texnologiyalarni “... o‘ziga xos murakkab jarayonni o‘zaro bog‘liq bo‘lgan tadqiqot jarayonlari va operatsiyalari tizimiga bo‘lish yo‘li bilan... amalga oshirish”³ deb tavsiflaydi. A.Zaysev ularni “ijtimoiy jarayonlarni tashkil etish yo‘llari va vositalari, bu harakatlarning o‘zi to‘g‘risidagi, belgilangan maqsadga erishish imkonini beruvchi bilimlar majmuasi” sifatida ta’riflaydi⁴. V. Ivanov ijtimoiy texnologiyalarning mohiyatini ijtimoiy tizimning yashirin potentsiallarini aniqlash va ulardan foydalanish usullarining innovatsion tizimi, eng kam boshqaruv xarajatlari bilan optimal ijtimoiy natijalarga erishish sifatida taqdim etadi. “Ularni optimal ijtimoiy natijaga erishish yo‘lidagi (ijtimoiy tashkilotni mustahkamlash, odamlarning turmush sharoitini yaxshilash, nizolarning oldini olish va boshqalar) operatsiyalar, ijtimoiy ta’sir ko‘rsatish protseduralari majmui sifatida ham ko‘rib chiqish mumkin. Ijtimoiy texnologiya boshqaruv mexanizmining eng muhim elementidir”⁵.

Lug‘atlarda “texnologiya” tuchunchasi (yunoncha tekhnē – san’at, mahorat, iqtidor) “olish, ishlab chiqish yoki qayta ishlash texnikasi va usullari majmui” degan ma’nolari qo‘llaniladi. U yana ishlab chiqarish jarayonlarining tavsifi, amalga oshirish bo‘yicha ko‘rsatmalar, texnologik qoidalar, talablar, xaritalar, grafiklarni ham o‘z ichiga oladi.

“Ijtimoiy” tuchunchasiga kelsak, uning tahliliga doir ko‘pgina adabiyotlar mavjud bo‘lib, bir tomondan, “ijtimoiy” atamasi “tabiiyga zid va farqlanuvchi” ma’nolarida keng qo‘llaniladi. Boshqa tomondan, ijtimoiy tor ma’noda tuchunilib,

¹ Стефанов Н. Общественные науки и социальная технология: Пер. с болг. – М., 1976, с. 182.

² Афанасьев В.С. Человек и управлении обществом. — М., 1977, с. 235.

³ Марков М Технология и эффективность социального управления. — М., 1883, с. 48.

⁴ Зайцев А. К. Внедрение социальных технологий в практику управления/ Социальное развитие предприятия и работа с кадрами. — М., 1989, с. 95.

⁵ Иванов В.А. Социальные технологии в современном мире. -М.- Н.-Новгород, 1996, с.4.

turli kontekstlari qo'llaniladi (ijtimoiy-kundalik, mikroijtimoiy, ya'ni shaxsni o'rab turgan, uning hayotiy faoliyatini takror ishlab chiqarishni, shuningdek, odamlarning jamoaviy, birgalikda mavjudligini ta'minlaydigan narsa). Bularning barchasi, albatta, ijtimoiy texnologiyalar tuchunchasining mazmuni va ko'lamini belgilaydi. Bu esa o'z navbatida, u yoki bu biror ijtimoiy muammoni hal qilish usullari to'plami sifatida tavsiflanadi. Shu sabab ijtimoiy texnologiyalarni farqlash va guruhlashning turli asoslari haqida gapirishi mumkin.

Ijtimoiy texnologiyalarni sohalar bo'yicha farqlash mavjud: tartibga solishning o'ziga xos ijtimoiy texnologiyalari, ishlab chiqarish va iqtisodiy, ijtimoiy-siyosiy, ma'naviy-madaniy va ijtimoiy-turmush munosabatlar sohasidagi muammolarni hal qilish. Statistika odatda milliy iqtisodiyotning tarmoqlarini (sohalarini) ajratib ko'rsatadi: transport, qishloq xo'jaligi, fan, sog'liqni saqlash, aloqa, ta'lim va boshqalar, ularga muvofiq ijtimoiy texnologiyalar, birinchi navbatda, xo'jalik-iqtisodiy munosabatlarning boshqaruv, nazorat qilish, tartibga solish texnologiyalari farqlanadi.

Xorijda va so'nggi yillarda O'zbekistonda ijtimoiy texnologiyalarni faoliyat sohalariga qarab ajratishning ushbu varianti keng tarqalmoqda: ijtimoiy texnologiyalar asosan biznes, davlat boshqaruvi va "uchinchi sektor" (nodavlat-notijorat tashkilotlari faoliyati) sohasida qo'llaniladi.

Ijtimoiy texnologiyalarni sub'ekt va ob'ekt, olingan natija bo'yicha farqlash juda keng tarqalgan: yangi axborotlarni olish texnologiyalari, madaniy qadriyatlar, individual maishiy xizmatlar texnologiyalari.

Yangiligi yoki an'anaviyligi xususiyatidan kelib chiqib, innovatsion va an'anaviy ijtimoiy texnologiyalar farqlanadi. Jamiyat rivojlanishi va faoliyatining xarakterli xususiyatlariga asoslangan ijtimoiy texnologiyalardagi farqlarni tushunish ham foydalidir.

Ijtimoiy texnologiyalarni ijtimoiy himoyaning asosiy vazifalari, muammolari, muhtojlarga yordam ko'rsatish yo'llari bilan farqlanishi, ayniqsa muhim va qimmatlidir. Asosan, ijtimoiy yordamning butun amaliyoti ijtimoiy

ishning maxsus modellari bo'yicha farqlanadi, bu esa muhtojlarga yordam berishning turli usullarini nazarda tutadi.

Nihoyat, ijtimoiy ishning turli nazariyalari, birinchi navbatda, psixologik va sotsiologik yo'naltirilgan, shuningdek, kompleks bo'lganlar ta'siri ostida shakllangan ijtimoiy texnologiyalarni farqlash haqida gapirish mumkin. Ijtimoiy ish kontseptsiyalarining bunday guruhlanishi turli xil ijtimoiy texnologiyalarning rivojlanishini rag'batlantiradi.

Ob'ektlar, sub'ektlar, hodisalar, ijtimoiy jarayonlarning rivojlanishi va ishlashini optimallashtirish ijtimoiy faoliyatni boshqarishga texnologik yondashuvni zudlik bilan talab qiladi, chunki sodir bo'layotgan o'zgarishlar ko'lami, inson, moddiy, axborot va boshqa resurslarni jalb qilish bunday harakatning o'z-o'zidan, stixiyali paydo bo'lishi, juda katta xatolarning haddan tashqari ko'pligi kuch hamda resurslarni asossiz sarflashga olib keladi. Ijtimoiy jarayonlarni texnologiyalashtirish quyidagilarni nazarda tutadi:

- 1) jarayonni ichki o'zaro bog'langan bosqich, faza, operatsiyalarga bo'lish, ajratish;
- 2) istalgan natijaga erishishga qaratilgan harakatlarni bosqichma-bosqich muvofiqlashtirish;
- 3) texnologiyaga kiritilgan protsedura va operatsiyalarni aniq amalga oshirish⁶.

Ob'ektga (jarayonga) ta'sir qilishning ma'lum bir yo'llari va usullarining majmui ishlab chiqish va qo'llash sifatida texnologiyalashtirish texnologiyalarga, ijtimoiy texnologiyalashtirish esa ijtimoiy texnologiyalarga asoslanadi.

Ijtimoiy texnologiyalarni odatda ikki nuqtai nazardan talqin qilish mumkin. Birinchidan, muayyan fanning nazariy xulosalarini amaliy muammolarni hal qilishda qo'llash usullari sifatida. Ijtimoiy fanlar, birinchi navbatda, ijtimoiy ob'ektlarning faoliyat ko'rsatishi va takomillashtirish bilan bog'liq amaliy muammolarni hal qiladi (bu holda ijtimoiy ob'ektlar nafaqat guruhlar, alohida individ qatlamlarini, balki ijtimoiy hodisa va jarayonlarni ham anglatadi).

⁶ Анисимов С.С. Технологизация: ее природа и социальная роль. — Харьков: Изд-во ХГУ, 1989, с. 24-26.

Ikkinchidan, ijtimoiy texnologiyalar deganda ijtimoiy rivojlanish jarayonida belgilangan maqsadlarga erishish va muayyan ijtimoiy muammolarni hal qilish uchun foydalaniladigan texnikalar, usullar va ta'sirlar majmui ham tuchuniladi. Bu tabiiy ravishda birinchi nuqtai nazar bilan bog'liq bo'lgan ijtimoiy texnologiyalarning aniq xarakteristikasi hisoblanadi.

Bu ba'zi mualliflarning ijtimoiy texnologiyalarda ikkita shaklni ajratib ko'rsatadi: 1) protseduralar va operatsiyalarni o'z ichiga olgan dasturlar (faoliyat usullari va vositalari sifatida); 2) bunday dasturlarga muvofiq qurilgan faoliyatning o'zi.

N.S.Danakin ijtimoiy texnologiyalarning ta'rifini protseduralar va operatsiyalarga oqilona taqsimlash va ularni muvofiqlashtirish, sinxronlashtirish va ularni amalga oshirish uchun maqbul vosita hamda usullarni tanlash asosida faoliyatni amalga oshirish usuli sifatida belgilaydi. Ushbu ta'rifning afzalligi, xususan, u inson faoliyatining barcha turlariga, shu jumladan, ijtimoiy ish odamlarning ijtimoiy kafolatlangan, shaxsiy manfaatlari va ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan yaxlit, universal faoliyat turi sifatida birinchi navbatda, aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlari qo'llanilishi mumkin.

"Ijtimoiy texnologiyalar" atamasining o'zi ijtimoiy fanda nisbatan yangi tuchunchadir. Biroq, bu mamlakatimizda ijtimoiy texnologiyalar umuman qo'llanilmagan degani emas. Ijtimoiy fanlarning texnologik xulosalari keng ko'lamli ijtimoiy muammolarni hal qilishda qo'llanilgan; isbotlangan usullar, metodlar va ta'sirlar jamiyatning ijtimoiy rivojlanishi maqsadlariga erishish uchun ishlatilgan (hozir ham qo'llanilmoqda). Boshqacha qilib aytganda, yurtimizda ijtimoiy texnologiyalar, shuningdek, ijtimoiy ish (professional va noprofessional) bilan shug'ullanishgan, ammo ular turli atamalar bilan belgilangan.

Ushbu tezisni isbotlash uchun, xususan, ijtimoiy texnologiyalar va ijtimoiy boshqaruvning ahamiyatiga, ayniqsa uning ba'zi tarkibiy qismlari, texnologiya va boshqaruv texnologiyasi bilan yaqin munosabatlarga murojaat qilish mumkin.

Shuningdek, sotsiologik bilimlarning ijtimoiy texnologiyalarini tushunish va amalga oshirishda, ijtimoiy muammolarni, jumladan, ijtimoiy ishlarni sotsiologik

tadqiq qilish dasturlarini ishlab chiqishda alohida ahamiyat kasb etishiga ham e'tibor qaratish lozim. Dasturning uslubiy qismi ijtimoiy muammolarni hal qilishda nazariy xulosalarni qo'llash usullarining talqin etish sanaladi. Uslubiy (protsedur) qism - bu, birinchi navbatda, zarur axborot olish uchun metod va usullar majmuasidan boshqa narsa emas. Ikkinchidan, ijtimoiy muammolarni, shu jumladan aholining turli guruhlar bilan ijtimoiy ish olib borish muammolarini hal qilishga yordam beradigan xulosalar, tavsiyalar va takliflar ishlab chiqishga yordam beradi.

2. Ijtimoiy texnologiyalar juda xilma-xil bo'lib, bu ijtimoiy olam, ijtimoiy hayot, uning tabiat hodisalari bilan aloqalarning xilma-xilligi bilan bog'liq.

Ijtimoiy texnologiyalarni tasniflash turli asoslar bo'yicha amalga oshirilishi mumkin: turlari, darajalari, qo'llanilish sohalari va boshqalar. Ta'sir qilinadigan ob'ektning ko'lamiga ko'ra, global ijtimoiy texnologiyalarni, ijtimoiy texnologiyalarni butun jamiyatga, jamiyat hayotining turli sohalariga, ijtimoiy tuzilishga, ijtimoiy institutlarga, jarayonlarga, hodisalarga nisbatan ajratish mumkin.

Menejment bo'yicha mutaxassislar boshqaruv strategiyalarini izlash, shaxsiy boshqaruv, ijtimoiy modellashtirish va prognozlash texnologiyalarini ajratib ko'rsatishadi. Axborot va joriy etish texnologiyalari, o'qitish, innovatsion texnologiyalar, o'tmishdagi tajriba texnologiyalarini ajratib ko'rsatish mumkin. Hal etiladigan muammolarning xarakteriga ko'ra texnologiyalar universal yoki xususiy bo'lishi mumkin. Shuningdek, alohida mamlakatlar, mintaqalar, hududlar va mehnat birlashmalarining ijtimoiy rivojlanish texnologiyalarini ajratib ko'rsatish maqsadga muvofiq. Shuningdek, ta'lim berish, amalga oshirish, o'zini o'zi anglash va shaxsiy rivojlanish texnologiyalari va boshqalar mavjud.

Boshqacha qilib aytadigan bo'lsak, ijtimoiy texnologiyalarni tasniflash amaliy bilimlarni, usullarni, metodlarni va ob'ektlarni (hodisalar, jarayonlar, odamlar guruhlar, jamoalari va boshqalar) differentsiatsiyasiga asoslanadi, chunki ularning har biri optimal ishlashi, rivojlanishi va takomillashishiga erishish uchun ta'sir qilishning ma'lum usullarini qo'llash mumkin.

Tabiiyki, ijtimoiy texnologiyalar o'z mazmuniga ko'ra sezilarli darajada farqlanadi. Eng muhim ijtimoiy texnologiyalarning mazmunini qisqacha aytsak, bu ijtimoiy ishdagi texnologiyalarning o'ziga xos xususiyatlarini batafsil ko'rib chiqishga yordam beradi.

Ko'lami bo'yicha global ijtimoiy texnologiyalar ajralib turadi, ularning maqsadi umuminsoniy muammolarni hal qilishdir. Bu texnologiyalar nafaqat ichki, balki global rivojlanish tendentsiyalarini, jamiyat va tabiat o'rtasidagi bog'liqlikni tushunish va hal qilishga yordam beradigan shunday vazifalar, metodlar, usullarni anglatadi. Binobarin, ularning amalga oshirilishi bevosita yoki bilvosita odamlarning turmush farovonligiga ijobiy ta'sir ko'rsatib, ijtimoiy ta'minotini oshiradi.

Ularning turlaridan biri global modellashtirish texnologiyasidir. Unga dunyoni, tabiatni saqlash, Yerning o'sib borayotgan aholisini oziq-ovqat, energiya, moddiy resurslar va boshqalar bilan ta'minlash masalalarini tadqiq qilish va hal qilish kiradi.

Mintaqaviy ijtimoiy texnologiyalar hududiy ijtimoiy hayotning qonuniyatlarini, uning tizimli o'zgarishini o'rganadi va amalga oshiradi.

Mahalliy ijtimoiy texnologiyalar mahalliy muammolarni hal qilish uchun ishlatiladi, ular ham tipik, ham o'ziga xos xususiyatlarni o'z ishiga olishi mumkin.

Texnologiyalarni yangilik darajasiga ko'ra ham tasniflash mumkin. Innovatsion ijtimoiy texnologiyalar - bu jamiyatda innovatsiyalarni yaratish va amalga oshirishga, ijtimoiy hayotning turli sohalarida sifat o'zgarishlariga olib keladigan yangiliklarni amalga oshirishga, jamiyatda moddiy va boshqa resurslardan oqilona foydalanishga qaratilgan innovatsiya metod va usullardir.

Innovatsion texnologiyalarga misol qilib, ishsizlarni kasbga o'rgatishning innovatsion ijtimoiy texnologiyalarini, ularning kasbiy tayyorgarligini tashkil etish tizimi sifatida ko'rsatish mumkin, buning asosi talabalarning yangi bilim sifatini olish uchun fan yutuqlaridan faol foydalanish, uning vositalari va xususiyatlarini o'rgatish kiradi.

Muntazam ijtimoiy texnologiyalar innovatsiondan farqli o'laroq, o'tmishdagi tajribaga asoslangan bo'lib, kam bilimni talab qilishi bilan ajralib turadigan va ijtimoiy ob'ekt yoki ijtimoiy tizimni o'zgartirishga undamaydigan ijtimoiy jarayonlarga ta'sir qilish usullari bilan tavsiflanadi.

Axborot ijtimoiy texnologiyalari axborot jarayonining o'zini, uni qayta ishlab shiqarish va ishlashini optimallashtirishni anglatadi. Intellektual ijtimoiy texnologiyalar odamlarning aqliy faoliyatini rivojlantirish va rag'batlantirish, ularning ijodiy qobiliyatlarini rivojlantirishga qaratilgan. Tarixiy texnologiyalar ijtimoiy texnologiyalashtirish qonunlariga muvofiq tarixiy tajribani tushunishni o'z ichiga oladi, ya'ni siyosiy, iqtisodiy, ma'naviy va ijtimoiy diagnostika sharti sifatida tarixiy bilimlarni texnologiyalashtirish (islohotlar tajribasi) sanaladi. Demografik texnologiyalar aholining ko'payish mexanizmini, ularning sonining o'zgarishini, tarkibi va tarqalishini va hokazolarni o'rganadi hamda ishlab chiqadi.

Ijtimoiy kelishuv texnologiyalari - bu jamiyat hayotining eng dolzarb masalalarini hal qilish va ularning o'zaro harakati bo'yicha aholining ko'pchiligi o'rtasida kelishuvga erishish usullaridir. Ushbu turdagi texnologiya nizolarni, xususan, ijtimoiy-etnik nizolarni hal qilish uchun ijtimoiy texnologiyalarni o'z ichiga oladi. Boshqa holatda, zo'riqishni olish va muammolarni hal qilishning xayoliy usullari sifatida foydalaniladigan ushbu texnologiyalarning ishki tuzilishini hisobga olish muhimdir:

- 1) pozitsion qarama-qarshilik; status-kvoni saqlab qolgan holda o'zaro yon berishlarni hal qilish uchun qarshi da'volar;
- 2) ma'muriy maqomning o'zgarishi munosabati bilan chegaralarni belgilash;
- 3) murosaga kelish, o'zaro yon berish;
- 4) bir tomonlama imtiyozlar, barcha da'volarni qondirish; kompensatsiya (moliyaviy, iqtisodiy va boshqalar);
- 5) milliy-hududiy tuzilmalarda nizo ob'ekti yoki predmetini tugatish.

Siyosiy texnologiyalar ijtimoiy texnologiyalarning bir turi sifatida siyosiy muammolarni hal qilish, siyosatni ishlab chiqish, ularni amalga oshirish va siyosiy faoliyatni amalga oshirish usullaridir.

Shu bilan birga, ijtimoiy texnologiyalarni ijtimoiy sohaning o'zida, ma'naviy va iqtisodiy sohalarda ham ajratib ko'rsatish mumkin.

Boshqaruv texnologiyalari tarkibida boshqaruvchi ob'ektga bevosita (to'g'ridan-to'g'ri) operativ ta'sir qilish usullari sifatida ma'muriy -boshqaruv texnologiyalari alohida o'rin tutadi. Oxirgi turdagi texnologiya (ko'pchiligi kabi) ijtimoiy ish vazifalarini amalga oshirish bilan chambarchas bog'liq. Ushbu turdagi texnologiya psixologik jarayonlar, xususiyatlar, hodisalar, munosabatlar, xarakter, reaksiyalar, shaxsiy iroda, shaxslararo munosabatlarga ta'sir qilish usullari sifatida psixologik texnologiyalarni ham o'z ichiga olishi mumkin.

3. Ijtimoiy ish texnologiyalarini belgilashda, birinchidan, ijtimoiy texnologiyalarning umumiy talqinini, ikkinchidan, ijtimoiy ishning inson faoliyati turlaridan biri sifatidagi xususiyatlarini, uchinchidan, vositalar va ijtimoiy ishning boshqa tarkibiy qismlari (yelementlari) ma'lum bir yaxlitlik (tizim) sifatida ob'ekt va sub'ektlarning, mazmunning xususiyatlarini hisobga olish kerak. Ijtimoiy ish bilan bog'liq ijtimoiy texnologiyalarni belgilash juda maqbul ko'rinadi. Ular ijtimoiy xizmatlar, individual ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasalari va ijtimoiy ishchilar tomonidan ijtimoiy ishlarni amalga oshirish, turli xil ijtimoiy muammolarni hal qilish, aholini ijtimoiy himoya vazifalarini amalga oshirish hamda ijtimoiy xizmatlar samaradorligini ta'minlash jarayonida o'z maqsadlariga erishish uchun qo'llaniladigan usullar, metodlar va ta'sirlar majmui sifatida talqin etiladi.

Jamiyat hayotining ushbu sohasidagi ijtimoiy texnologiyalar ijtimoiy ishning haqiqiy tajribasiga, ijtimoiy fanlar - sotsiologiya, ijtimoiy ish nazariyasi, boshqaruv nazariyasi, huquq, ijtimoiy pedagogika, valeologiya va boshqa fanlar tomonidan kashf etilgan printsiplar va nazariy-uslubiy qonuniyatlarga asoslanadi.

Ijtimoiy ishda texnologiyalarning tasnifi xilma-xil bo'lishi mumkin. Buning sababi shundaki, ijtimoiy ish o'zaro bog'langan va qandaydir yaxlit birlikni tashkil etuvchi tartiblangan elementlar to'plamining ma'lum bir nisbatan mustaqil tizimidir. Ijtimoiy ishdagi texnologiyalarni tizim sifatida tahlil qilishda umuman tizimlar tasnifini hisobga olish kerak. Shu nuqtai nazardan, ijtimoiy ish, birinchi

navbatda, ijtimoiy tizimning bir turi ekanligini yodda tutish kerak, shunki u odamlar (ayniqsa, mijozlar va ijtimoiy xodimlar) va ular o'rtasida yuzaga keladigan munosabatlar bilan bog'liq.

Ijtimoiy ishni yirik tizimlar turi sifatida ham ko'rish mumkin, chunki u uchta komponentni o'z ichiga oladi: 1) ijtimoiy ish fan sifatida; 2) ijtimoiy ish o'quv intizomi sifatida (o'quv fanlari sikli); 3) ijtimoiy ish faoliyat turi sifatida.

Ijtimoiy ishda ijtimoiy texnologiyalarni fan sifatida ajratib ko'rsatishda, u inson faoliyatining shunday sohasini ifodalashini hisobga olish kerak, uning vazifasi ma'lum bir voqelik - ijtimoiy ish (ijtimoiy ishni keng ma'noda tushunganda - ijtimoiy munosabatlar, ijtimoiy soha) haqidagi ob'ektiv bilimlarni ishlab chiqish va nazariy tizimlashtirishdir. Uning fan sifatidagi eng muhim vazifalaridan biri ijtimoiy ishning mavjud shakllari va usullarini tahlil qilish, aholining turli individ, qatlamlari va guruhlariga nisbatan turli ijtimoiy hamda boshqa muammolarni hal qilishning optimal usullari va texnologiyalarini ishlab chiqishdir.

Ijtimoiy ish texnologiyasini fan sifatida tavsiflashda, uning ajralmas tarkibiy qismlari mos keladigan qonuniyatlar (masalan, ijtimoiy faoliyat sub'ekti va ob'ekti o'rtasidagi muhim aloqalar), tamoyillar va usullar (iqtisodiy, huquqiy, ijtimoiy-pedagogik va boshqalar) hisoblanadi.

Bunday holda, ijtimoiy texnologiyalar nazariy xulosalarni ijtimoiy ishning amaliy muammolarini hal qilishda qo'llash usullarini ifodalaydi. Shu munosabat bilan ijtimoiy ishning fan sifatidagi o'ziga xos xususiyati - bilim va ko'nikmalarning organik birligini ta'kidlash muhimdir.

Ijtimoiy ish haqida o'quv kursi (o'quv fanlari sikli) sifatida gap ketganda, ijtimoiy texnologiyalarning mohiyati ijtimoiy ishning mazmuni, uning asosiy yo'nalishlari, vositalari, usullari va tashkil etilishining yaxlit tasavvuri sanaladi. Ya'ni, bu texnologiyalar asosan ta'lim va axborot xarakteriga ega.

Shu munosabat bilan ta'lim texnologiyalarida ijtimoiy ish sohasida umumiy va xususiyni farqlash muhim ahamiyatga ega bo'lib, u ta'lim tizimi bilan bog'liq: o'rta maxsus va oliy ma'lumot olish (oliy ta'lim, to'liq bo'lmagan oliy ta'lim,

bakalavriat, maxsus ta'lim, magistratura darajalarini hisobga olgan holda), aspirantura va doktorantura, malaka oshirish va o'z-o'zini tarbiyalash tizimi.

O'quv jarayonining o'zida texnologiyalar standartlar, dasturlar, rejalar hamda o'rganilayotgan o'quv fanlarining (ijtimoiy, tabiiy fanlar, kasbiy, maxsus), jumladan, majburiy, tanlab olish va tanlash fanlarining o'ziga xos xususiyatlari bilan belgilanadi; ta'lim shakllari (kunduzgi, kechki, sirtqi), mashg'ulotlar turlari (sinf, mustaqil va boshqalar).

O'qitish shakllari texnologiyalar sifatida ham qo'llaniladi (ma'ruza, seminar, laboratoriya darsi, amaliy mashg'ulot, o'quv o'yinlari, ekskursiya, konferensiya, kurs va diplom loyihasi, kollokvium, o'quv amaliyotining har xil turlari, test va boshqalar).

Ijtimoiy ishni alohida faoliyat turi sifatida ko'rib chiqsak, ijtimoiy texnologiyalarning mohiyatini, birinchi navbatda, davlat, jamoat va xususiy tashkilotlar, mutaxassislar va faollarning odamlarga yordam, qo'llab-quvvatlash, himoya qilish va ta'minlashga qaratilgan uslublari, usullari va ta'siri majmui sifatida talqin qilish mumkin. ayniqsa zaif guruhlar va aholi guruhlari. Aynan ijtimoiy ishda konsentratsiya shakldagi faoliyat sifatida ijtimoiy texnologiyalar ijtimoiy faoliyat sub'ektlarining to'plangan va tizimlashtirilgan nazariy bilimlari, tajribasi, ko'nikmalari hamda mehnat amaliyotlarini umumlashtirish sifatida namoyon bo'ladi.

Ushbu umumiy yondashuv, ijtimoiy ishda qo'llaniladigan texnologiyalarni aniqlash yo'lida keyingi qadamni qo'yishga imkon beradi. Bunda ijtimoiy ishning deyarli barcha qayd etilgan uch jihati nazarda tutiladi. Ushbu texnologiyalar asosan bilim - fan - bilim va ko'nikmalar - ta'lim - bilim, ko'nikma, tajriba, amaliyot – faoliyat sifatida namoyon bo'ladi.

Yuqoridagilarni hisobga olgan holda, ijtimoiy ishda texnologiyalarni tasniflash turli asoslar bo'yicha amalga oshirilishi mumkin.

Ma'lumki, ijtimoiy ish ob'ektlari juda xilma-xildir: nafaqaxo'rlar, nogironlar, bolalar, deviant xulq-atvorli o'smirlar, uysizlar, migrantlar, to'liq yoki ko'p bolali oilalar va boshqalar.

O'zbekiston va xorijda to'plangan nazariy ishlar va amaliy tajriba sanab o'tilgan aholi guruhlari bilan ijtimoiy ishning bir qator yo'nalishlari va turlarini aniqladi: ijtimoiy nazorat va ijtimoiy profilaktika, ijtimoiy terapiya va ijtimoiy reabilitatsiya, ijtimoiy yordam va himoya, ijtimoiy sug'urta va ijtimoiy xizmatlar, ijtimoiy vasiylik va ijtimoiy vositachilik va boshqalar. Ushbu turdagi ijtimoiy ish uning asosiy yo'nalishlari, asosiy texnologiyalari hisoblanadi. Albatta, ular juda chambarchas bog'liq o'zaro, lekin ayni paytda nisbatan avtonom, maqsad va funktsional mazmuni bo'yicha o'ziga xosdir.

Aholining turli guruhlari bilan ishlashda ushbu texnologiyalarning umumiylikiga qaramay, ular ijtimoiy ish ob'ektlarining o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqqan holda sezilarli farqlarga ega (masalan, deviant xulq-atvori bo'lgan bolalar va takroriy huquqbuzarliklar ustidan ijtimoiy nazoratni amalga oshirish, voyaga yetmagan bolalar va yolg'iz qariyalarga vasiylik va boshqalar).

Shuning uchun ham ob'ektlarning o'ziga xos xususiyatlari va ijtimoiy ish turlarining xususiyatlarini hisobga olgan holda ijtimoiy faoliyatni integratsiyalash printsiplial ahamiyatga ega. Ushbu turdagi ishlar (texnologiyalar) juda xilma-xildir.

Bunga misol pensionerlar uchun uyda ijtimoiy xizmatlar sanaladi. Davlat tomonidan kafolatlangan uy xizmatlariga quyidagilar kiradi:

- umumiy ovqatlanish va oziq-ovqat mahsulotlarini uyga yetkazib berish;
- dori vositalari va eng zarur tovarlarni xarid qilishda yordam berish;
- tibbiy yordam olishda ko'mak va tibbiyot muassasalariga kuzatib borish;
- yashash sharoitlarini gigienik talablarga muvofiq saqlashga yordam berish;
- turli ijtimoiy xizmatlarni tashkil etish (uy-joylarni ta'mirlash, yoqilg'i bilan ta'minlash, shaxsiy tomorqalarni yetishtirish, suv yetkazib berish, kommunal xizmatlarni to'lash va boshqalar);
- hujjatlarni rasmiylashtirishda, shu jumladan vasiylik va homiylikni belgilash, uy-joy almashish, aholini ijtimoiy muhofaza qilish organlarining statsionar muassasalariga joylashtirishda ko'maklashish;
- dafn marosimlarini tashkil etish va yolg'iz o'liklarni dafn etishda yordam berish.

Ijtimoiy ishni keng va tor ma'noda tushunishga qarab texnologiyalarni tasniflash mumkin. Agar ikkinchi holatda gap asosan aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlari bilan ishlash texnologiyalari haqida ketayotgan bo'lsa, birinchisida – aholining barcha qatlamlarini ijtimoiy himoya qilish texnologiyalari, bunday shart-sharoitlarni yaratish haqida (bu ijtimoiy siyosat mohiyati va mazmuni bilan bog'liq), bu esa yordam va qo'llab-quvvatlashga muhtoj aholining ulushini kamaytirishga va aholiga o'z muammolarini mustaqil ravishda hal qilishga yordam beradi.

Boshqacha qilib aytganda, keng ma'noda tushunilgan ijtimoiy ish bilan bog'liq bo'lgan texnologiyalar ogohlantiruvchi, ilg'or xarakterga ega bo'lishi kerak. Bunday texnologiyalarning vazifasi (davlat va ijtimoiy institutlar faoliyatida) nafaqat "ijtimoiy kasalliklar"ni davolashga, balki ularning oldini olishga ham hissa qo'shishdir.

Masalan, jamiyat ishsizlarga emas, balki ularga ishsizlikning oldini olish, uni kamaytirish, odamlarni o'qitish, ishlab chiqarishni rivojlantirish, yangi ish o'rinlari yaratish, muayyan sexlar, korxonalar, muassasalar va boshqalarni qayta tiklash uchun yordam bergani ma'qul. Buni shuningdek, jamiyat faoliyati va rivojlanishi jarayoniga ta'sir ko'rsatadigan global xarakterdagi texnologiyalarni yaratish (tatbiq etish) orqali ham amalga oshirish mumkin. Ijtimoiy ishning yaxlit, universal xususiyatini hisobga olgan holda ijtimoiy texnologiyalarni ijtimoiy-pedagogik, ijtimoiy-psixologik, ijtimoiy-tibbiy va boshqa texnologiyalarni ajratib ko'rsatish mumkin.

Ijtimoiy ishdagi ijtimoiy texnologiyalar darajasiga qarab quyidagilarga bo'linadi:

- oddiy (mutaxassis bo'lmaganlar uchun);
- murakkab, muayyan sohada ishlaydigan mutaxassis malakasini talab qiladigan;
- kompleks, turli sohalarda ishlaydigan bir nechta mutaxassislarning malakasini talab qiladigan. Ijtimoiy ish sub'ektlarining murakkabligini hisobga olgan holda (xususan, bular turli darajadagi va sohalardagi ijtimoiy xizmatlar),

ushbu ko'rsatkish bo'yicha ijtimoiy texnologiyalarni ajratib ko'rsatish mumkin. Ijtimoiy texnologiyalarni boshqa mezonlarga ko'ra turlarga ajratish mumkin. Misol uchun, mijozga nisbatan "tashqi" ijtimoiy texnologiyalarni ajratib ko'rsatish mumkin: davlat aralashuvi, jamoat va boshqa tashkilotlarning yordami yoki shaxsiy ko'mak. Ularning asosiy mazmuni insonlarga, odamlar guruhiga (qatlamlariga) o'z muammolarini mustaqil ravishda hal qilishlari uchun sharoit yaratish (masalan, nogironlar uchun korxonalarda ish o'rinlarini yaratish).

Mijozlarning o'zlari tomonidan amalga oshiriladigan ijtimoiy texnologiyalar (ya'ni, usullar, harakatlar), masalan, o'z biznesini yaratish, ijtimoiy sug'urta uchun daromadning ma'lum bir qismini (foizini) ajratish va boshqalar "tashqi" texnologiyalardan farq qiladi. Ushbu turdagi texnologiya (o'z-o'zidan va o'zaro yordam) ijtimoiy ishchilar o'z mijozlarining muammolarini hal qilishda foydalanadigan harakatlar, metodlar, usullarni o'z ichiga oladi.

Mamlakatda yashovchi odamlar va u yoki bu sabablarga ko'ra uning chegaralaridan tashqarida bo'lgan odamlar (masalan, o'zbeklarning xorij mamlakatlarda yashovchi o'zbek fuqarolari) bilan ijtimoiy ish texnologiyalarini ajratib ko'rsatish mumkin.

Turli xil turmush sharoitlari, iqtisodiy rivojlanish darajalari, madaniy an'analar va boshqa xususiyatlar tufayli O'zbekistonda qo'llaniladigan ijtimoiy texnologiyalar va chet elda qo'llaniladigan ijtimoiy texnologiyalarni farqlash lozim.

Xorijiy tajribani o'rganishda quyidagilarni aniqlash muhim:

- 1) O'zbekistonda qanday xorijiy ijtimoiy texnologiyalar qo'llanilmoqda;
- 2) qanday texnologiyalar istiqbolli hisoblanadi (qachon, qanday sharoitlarda qo'llanilishi mumkin);
- 3) ijtimoiy muammolarni hal qilishning muayyan metod va usullaridan foydalanishga nimalar shubha tug'diradi;
- 4) nimalar bizning mamlakatimizda mutlaqo qo'llanilmaydi. Qaysi texnologiyalarni bir mamlakat hududlariga tatbiq etish mumkinligini aniqlashda,

ularning xususiyatlarini hisobga olgan holda, ushbu mezonlardan foydalanish mumkin.

Shu bilan birga, ijtimoiy ishda (noprofessional va professional) O‘zbekiston jamiyati faoliyati va rivojlanishining turli bosqichlarida qanday texnologiyalardan foydalanilganligini hisobga olish muhimdir. Bu ijtimoiy muammolarni hal qilish imkoniyatini sezilarli darajada oshirib, aholining turli guruhlar bilan ijtimoiy ishning eng yaxshi tajribasidan foydalanishga imkon beradi.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy texnologiyalar deganda nimani tushunasiz?
2. Ijtimoiy texnologiyalarning turlari va ularning mazmuni nimadan iborat?
3. Ijtimoiy ishda ijtimoiy texnologiyalarning o‘ziga xos xususiyatlari nimada?
4. Ijtimoiy ishdagi texnologiya turlari deganda nimani tushunasiz?

3-mavzu. Ijtimoiy ish amaliyoti modellari: texnologik spesifika

1. Ijtimoiy ish amaliyoti modellarining texnologik salohiyati
2. Ijtimoiy ishning psixologik va kompleks modellarining texnologik jihati

Ijtimoiy ish texnologiyalarining o‘ziga xos xususiyatlari so‘nggi yillarda uning texnologik va fenomenologik tarkibiy qismlarining tengligiga qaramay, nafaqat dolzarblashib, balki zamonaviy jamiyatning industrializmdan postindustrializmga o‘tish jarayonida yanada muhimroq bo‘lib bormoqda. Ijtimoiy ish nazariyasi va amaliyotining o‘zaro ta‘sirining yangi jihatlari, muhtojlarga yordam ko‘rsatish texnologiyalarini takomillashtirishni belgilovchi asosiy omillar va shartlar: fanning rivojlanishi, amaliyot ehtiyojlari (muammolari), mutaxassislar, olimlar va amaliyotchilarning ijodiy faoliyati.

Ijtimoiy ish texnologiyalarini differensiallashtirishning o‘ziga xos xususiyatlari, birinchi navbatda, jamiyatdagi mijozlar muammolarini hal qilishning o‘ziga xosligi, sohasi (ta‘lim, sog‘liqni saqlash, bandlik, ijtimoiy xizmatlardagi

ijtimoiy ish texnologiyalari) bilan aniq belgilab qo'yilgan; ikkinchidan, ijtimoiy yordam ko'rsatishning kontseptual modellarining xususiyatlari, odamlar amaliyotida qo'llaniladigan nazariyalar; uchinchidan, ijtimoiy ishchi o'zining afzalliklari va tajribasi, muhtojlarga yordam ko'rsatish sub'ekti. Shu sabab turli kontseptual asoslarga asoslangan ijtimoiy ish amaliyoti texnologiyalarining xususiyatlarini ko'rib chiqish muhim sanaladi.

Sotsiologiya, birinchi navbatda, ijtimoiy ishchilarning turli ijtimoiy guruhlarni ijtimoiy himoya qilish va qo'llab-quvvatlashni ta'minlaydigan ijtimoiy institutlar faoliyatini optimallashtirishga qaratilgan sa'y-harakatlarini o'z ichiga olgan tuzilmaviy ijtimoiy ish deb ataladigan ijtimoiy ish nazariyalariga, muhtojlarga yordam berish va umuman jamiyatda ijtimoiy siyosat samaradorligini oshirishga e'tibor qaratadi. Shu munosabat bilan, sotsiologik tahlil ob'ekti ham ijtimoiy shartlar, psixosotsial ishni amalga oshirish shartlari, ya'ni ijtimoiy ishning psixosotsial nazariyalari nuqtai nazaridan tavsiflangan aniq odamlarga ijtimoiy yordam texnologiyalari sanaladi. Uning zamonaviy modellarini tahlil qilish shuni ko'rsatdiki, ularning muhim qismi u yoki bu tabiatning sotsiologik tushunchalari bilan belgilanadi yoki bugungi kunda ular mohiyatan faqat ijtimoiy ish muammolariga nisbatan ma'lum bir tarzda o'zgartiriladi. Shu nuqtai nazardan, ushbu nazariy bilimlar va ijtimoiy xodimlarning amaliy faoliyatining asosiy yo'nalishlari o'rtasidagi aloqani o'rnatish juda muhim.

Tizimlar nazariyasi va uning ijtimoiy ish amaliyotiga ta'siri

Ijtimoiy ishdagi tizimli g'oyalar Bertalanfining ijtimoiy tizimlarning umumiy nazariyasiga asosalanadi. Dastlabki versiyada bu nazariya biologik material asosida ishlab chiqilgan va barcha organizmlar quyi tizimlardan tashkil topgan tizimlar ekanligini va ularning o'zlari, o'z navbatida, supertizimlarning bir qismi ekanligini ko'rsatdi. Tizimlar nazariyasining asosiy tamoyillariga muvofiq, ijtimoiy tizim muayyan bir butunni emas, balki odamlarning, ularning birlashmalari o'zaro munosabatlari va xulq-atvorining o'ziga xos shakllari barqaror birikmalarining ma'lum bir to'plamidir.

Tizimlar nazariyasiga asoslanib, ijtimoiy ishchi mijozning atrofidagi omillarni (kundalikdan ijtimoiy darajagacha) aniqlaydi, mijozga boshqa odamlarning o‘zaro ta’siri yoki ta’sirini, shuningdek, turli xil ijtimoiy omillarning ta’sirini qayd etadi. Shunga ko‘ra, ijtimoiy ishchi mijoz bilan birgalikda mijozga ko‘zlangan maqsadga erishishda yordam berish uchun salbiy istalmagan oqibatlarga yoki salbiy nojo‘ya ta’sirlarga olib kelishi mumkin bo‘lgan holatlarni “olib tashlash”, “aylanib o‘tish”ning turli xil (ba’zan muqobil) usullarni izlaydi. Bunday holda, ijtimoiy ishchi, xususan, ijtimoiy xulq-atvor normasi va patologiyasini taqqoslash texnologiyasidan foydalanishi mumkin. Ushbu texnologiyadan, ayniqsa, xavfli guruhlar va deviant xulq-atvorli odamlar guruhlari bilan ishlashda samarali foydalanish mumkin.

Xavf guruhlari vakillarining xulq-atvorilari ustidan ijtimoiy nazoratni amalga oshiradigan ijtimoiy ishchilar, yuridik organlardan farqli o‘laroq, deviant xulq-atvorni mijozning foydalanilmagan imkoniyatlari, uning shaxsiy ijtimoiy va hissiy yetukligi muammosi deb bilishadi. Ushbu hodisaga bunday munosabat mehr-oqibat va sabr-toqatga asoslangan ish usullarini qo‘llashni hamda ijtimoiy himoya muassasalari tomonidan qo‘llab-quvvatlashni talab qiladi.

Tizimlar nazariyasi ijtimoiy ishchi va sotsiologlarga ijtimoiy hatti-harakatlardagi og‘ishlarga qarshi kurashish dasturlarini ishlab chiqishga imkon beradi. Ushbu dasturlar turli ijtimoiy institutlarning ishtirokini o‘z ichiga olishi kerak. Shuni yodda tutish kerakki, tizimlar nazariyasi turli xil ijtimoiy omillar va ijtimoiy jarayonlarning rivojlanish darajalari o‘rtasida ma’lum bog‘lanishlar mavjudligini qayd etadi, lekin buzilish sabablarini yoki aksincha, bu aloqalarning o‘rnatilishini tushuntirmaydi, ya’ni ijtimoiy ishchiga yuzaga kelgan muammoni hal qilish va uni hal qilish natijasini kuzatishning o‘ziga xos usulini taklif qilmaydi.

Ijtimoiy ish amaliyotida ijtimoiy yordamni nazariy ta’minlashning tizimli konsepsiyalarining roli majoziy ma’noda mijozga ta’sir ko‘rsatadigan ulkan maydon sifatida ifodalanishi mumkin. Undan ijtimoiy ish amaliyotining barcha modellari rivojlanadi, ular mijozning muammosiga aralashish modellari hisoblanadi. hozirda o‘ziga xos omillar tufayli yuzaga kelgan noqulaylik holatida.

Ijtimoiy ishchi shuni hisobga olishi kerakki, birinchidan, tizimlar nazariyasining umumiy sxemasiga to'g'ri kelmasligi mumkin bo'lgan turli xil hodisalar mavjud, chunki u faqat makro darajada muammolarni hal qilishga imkon beradi va ayniqsa, o'ziga xos xususiyatlarni hisobga olmaydi. Ijtimoiy jarayonlar va hodisalarning shaxsiy rivojlanish darajasi; ikkinchidan, tizimlar nazariyasi asosan mavhum nazariya bo'lib, ba'zan muayyan konkret vaziyatlarda o'zgarishi mumkin. Hozirgi vaqtda tizimlar nazariyasi ijtimoiy ta'minot amaliyotida, shuningdek, aholini ijtimoiy himoya qilishning mintaqaviy va davlat kontseptsiyalarini ishlab chiqishda va ularni turli ijtimoiy loyihalar shaklida amalga oshirishda eng samarali qo'llaniladi.

Ijtimoiy ish amaliyotida ekologik nazariyaning "hayot modellari"

Ijtimoiy ishning tizimli nazariyasida turli fanlarning tadqiqot predmetiga aylangan va fanlararo xarakterga ega bo'lgan muammolarni, shuningdek, ijtimoiy ish ob'ekti bo'lgan muammolarni ajratib ko'rsatish odat tusiga kiradi; ba'zi muammolar chegara sifatida ko'rib chiqiladi.

Xususan, T.Parsons, ma'lumki, "Ijtimoiy tizim va organizm o'rtasida" chegara o'rnatishni taklif qilib, "uning ahamiyati sog'liqni saqlash muammolarining turli jihatlari, shuningdek, aholi o'sishini tartibga solish muammolari kabi sohalarda yaqqol namoyon bo'ladi" deb ta'kidlagan.

Bundan tashqari, uning fikriga ko'ra, bu muammolar psixologik muammolarni ham o'z ichiga oladi, chunki psixologik tizim, masalan, shaxsiy darajada, ijtimoiy tizimning o'ziga xos qismi sifatida emas, balki deyarli avtonom ishlaydi. Psixologik va ijtimoiy tizimlar orasidagi chegaraviy aloqalar ijtimoiy psixologiya tomonidan qo'llaniladi. Ushbu aloqalarning buzilishi shaxslarning noto'g'ri moslashishiga olib keladi. Stressga olib keladigan va turli xil ijtimoiy-psixologik muammolarni keltirib chiqaradigan moslashuv muvozanatining buzilishi misollari, xususan, ko'chirilgan shaxslar (qochoqlar, muhojirlar va emigrantlar) o'rtasida sodir bo'ladigan ijtimoiy maqomdagi o'zgarishlar, shaxsiy hayot makonini qayta qurish bo'lishi mumkin.

Imkoniyatlarning tengsizligi omilini hisobga olgan holda, ijtimoiy ishchi mijozlar bilan psixosotsial ish bilan shug'ullanayotganda, bir tomondan, mintaqadagi mavjud ijtimoiy omillar va shart-sharoitlarni hisobga olishi, ikkinchi tomondan, mijozlarni yangi muhitga samarali moslashtirish mexanizmlarini aniqlashi, uchinchidan, mijozlarni mustaqil ravishda moslashtirish ko'nikmalarini o'rgatishi kerak. Shunday qilib, mijozning muammolarini hal qilishda ushbu yondashuvdan foydalanadigan ijtimoiy ishchi nafaqat unga, balki uning yashash muhitiga ham ta'sir qiladi, ya'ni muammoning tizimli ko'rinishini hisobga olgan holda harakat qiladi.

Ijtimoiy ish muammolarini ushbu tizimli tushunishda ekologik komponent tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda, ya'ni ekologik tizimlar evolyutsiyasining inson hayoti sharoitlariga ta'sirini, ularning har bir daqiqadagi holatini hisobga oladi.

Strukturaviy ijtimoiy ishda tizimli-ekologik yondashuv, umuman, tizim nazariyasi kabi, ijtimoiy ta'minot tizimi ishini tashkil etish va aholini qo'llab-quvvatlashda eng ko'p namoyon bo'ladi. Bu aholining alohida guruhlarini va ommaviy, shuningdek, individual norasmiy yordamni (shu jumladan do'stlar, qo'shnilar va oila a'zolari tomonidan) rejalashtirilgan, rasmiy markazlashtirilgan qo'llab-quvvatlashni nazarda tutadi.

Ekotizim nazariyasida ijtimoiy ishchi va mijoz o'rtasidagi munosabatlar muammosiga katta e'tibor beriladi, ular o'ziga xos tizimlar sifatida qaraladi. Ushbu o'zaro ta'sirda ijtimoiy rollar nazariyasining muayyan qoidalari qo'llaniladi va odamlarning individual hamda ijtimoiy hayotining tabiiy asoslarining xususiyatlari izchil hisobga olinadi.

Ekologik nazariyaning "hayot modellari" psixologik va ijtimoiy tizimlar o'rtasidagi o'zaro ta'sir tushunchalaridan biri hamda ijtimoiy ishning nisbatan yangi nazariyasi bo'lib, ijtimoiy yordam amaliyotini nazariy va uslubiy tushunishga kiritilgan. Shuning uchun bu yo'nalish istiqbolli g'oyalarni istisno etmaydi. Biroq, hozirgi vaqtda ekologik nazariyaning "hayot modellari",

shuningdek, umuman tizimlar nazariyasi odamlarga yordam berish vositalari va usullarini aniqlashda ishlab chiqarish qobiliyati yetarlicha emas.

Biroq, atrof-muhitga ta'sir ko'rsatadigan hududlarda odamlarga yordam berish bo'yicha tobora kengayib borayotgan ishlar ijtimoiy ishning tizimli-ekologik nazariyasini texnologik darajada amalga oshirish uchun yaxshi shart-sharoitlarni yaratadi.

Ijtimoiy ishning ruxsat beruvchi modeli

Ijtimoiy ishning ushbu modeli, boshqalardan farqli o'laroq, maxsus qo'llaniladigan xususiyatga ega. Uning shakllanishi va amalga oshirilishining asosi jamiyatning uning alohida a'zosiga salbiy ta'sirini bekor qilish yoki hech bo'lmaganda kamaytirishdir. Ushbu model, ayniqsa, oilalar bilan ishlashda samaralidir, chunki oila a'zolarining o'zaro yordami ularning rivojlanishini oshirishi mumkin. Ushbu modeldan foydalangan holda, ijtimoiy ishchi maxsus texnikaga murojaat qiladi, xususan, u o'zini "ishonchli, haqiqiy" etib ko'rsatishi kerak.

Ushbu modelni o'zlashtirish va ishlatishda ma'lum qiyinchiliklar (ayniqsa, birinchi bosqichlarda) mavjud. Ulardan ba'zilari ijtimoiy xizmatlar butun ijtimoiy tizimning muayyan bo'linmalari bo'lib, ularda turli xil barqaror shakllar va ijtimoiy tabaqalanish darajalari va faoliyat usullari mavjud bo'lganligi bilan bog'liq.

Ijtimoiy ishning ruxsat beruvchi modeli yordam so'ragan har bir kishiga bir xil darajada yordam berishga qaratilgan. Biroq, ko'rsatiladigan ijtimoiy xizmatlarning tabiatini yoki yordamga ishonish huquqiga ega bo'lgan mijozlar doirasini cheklaydigan ma'lum byurokratik qoidalar mavjud bo'lganligi sababli, ko'plab potensial mijozlar biror bir so'rovga salbiy javob olsalar, yordam uchun ijtimoiy xizmatlarga murojaat qilish istagini yo'qotishi mumkin. Inson o'z hayotining ayrim jihatlarini qayta ko'rib chiqish yoki o'zgartirish zarurligini anglab yetganida, yuzaga kelgan muammolarni qanday hal qilish mumkinligini tasavvur qilmasdan, ijtimoiy xizmatlar mijoziga aylanadi.

Hozirgi vaqtda aholining ma'lum guruhlarini (kam ta'minlangan, yolg'iz, qariyalar va boshqalar) ijtimoiy xizmatlarning mijozlari deb hisoblash tendentsiyasi mavjud. Ba'zi guruhlarda ijtimoiy xizmat mijozi bo'lish sharmandalik va kundalik hayot muammolarini hal qilishda yordamga muhtoj bo'lgan odamlar (ekstremal holatlarda emas, balki kundalik hayotda) nafratga loyiqdir va agar ularning nochorligi va qaramligi bo'lsa degan stereotipik g'oyalar mavjud. Agar kimdir o'zini aybdor his qilsa yoki achinsa, undan ham ko'proq nafratlanadi. Salbiy munosabatlar jamiyatda ijtimoiy yordam oladigan, ammo boshqalar ko'proq olayotganiga ishonadigan turli ijtimoiy guruhlar vakillari o'rtasida ham paydo bo'lishi mumkin. Bu esa ularning nuqtai nafari bo'yicha adolatsizlikdir.

Ijtimoiy ishning ruxsat beruvchi strategiyasi turli ijtimoiy guruhlarini saqlab qolish va mijozlarga ko'rsatiladigan turli xizmatlarni yaxshilashga, shuningdek, ijtimoiy xizmatlar yordamiga muhtoj bo'lganlarga va ijtimoiy xodimlarning o'ziga nisbatan salbiy munosabatni bartaraf etishga qaratilgan. Ijtimoiy ish amaliyotining hal qiluvchi modelining asosiy maqsadlaridan biri mijozlarga muammolarini hal qilishda o'z imkoniyatlarini baholashga yordam berishdir.

Shu maqsadda mijozlarni ushbu turdagi muammolarini hal qilishni o'rgatish va o'rgatish jarayoni amalga oshiriladi. Bunday holda, sheriklik munosabatlari texnologiyasi qo'llaniladi. Bu mijoz bilan birinchi aloqalar paytida u yuzaga kelgan salbiy reaksiyani yengib o'tish kerakligidan kelib chiqadi. Buning uchun negativizmning bloklarini aniqlash, mahalliyashtirish va yo'q qilish muhimdir, ularning paydo bo'lishi bolalikdagi salbiy tajribalar (oilasining qashshoqligi, o'z yoki ota-onasining nogironligi, ba'zi etnik guruhga mansubligi sababli boshdan kechirilgan sharmandalik), sog'lig'ining yomonlashishi, rivojlanish kechikishi bilan bog'liq bo'lishi mumkin. Bularning barchasi mijozning ijtimoiy rollarini bajarish samaradorligini sezilarli darajada cheklaydi. Salbiy "bloklar" bartaraf etilgandan so'ng, muammoni hal qilishga urinayotgan mijozni qo'llab-quvvatlashni kuchaytirish kerak.

Ijtimoiy ishning ruxsat beruvchi modeli bugungi kunda marginal guruhlar bilan ishlashda ayniqsa samarali. Bu holda ijtimoiy ishchi ushbu guruhning har qanday vakilining hatti-harakati uchun, ayniqsa boshqalar ko‘pincha yolg‘on deb hisoblaydigan muqobil tushuntirishlarni topishi muhimdir. Keyin ijtimoiy ishchi mijozdan unga eng mos keladigan muqobil tushuntirishni tanlashni so‘rashi kerak.

Ijtimoiy ishchi va mijozlar o‘rtasidagi munosabatlar rasmiy xizmatlarga nisbatan ishonchsizlikni, shuningdek, ba’zida yordam olishga birinchi urinish muvaffaqiyatsiz bo‘lganligi sababli paydo bo‘ladigan o‘ziga ishonchsizlikni yo‘q qilishi kerak. Ijtimoiy ishchi mijozlarning ijtimoiy-madaniy talablarini hisobga olgan holda ularning motivatsiyasini aniq tushunishi kerak. Bu ijtimoiy ishchi bir vaqtning o‘zida bir nechta funktsiyalarni bajarishini nazarda tutadi: maslahatchi (mijozning o‘zini o‘zi qadrlashini oshirishga yordam beradi), o‘qituvchi (o‘zi haqida bilim olishga yordam beradi) va tarbiyachi (mijozga muayyan muammolarni hal qilish imkonini beradigan ijtimoiy ko‘nikmalarni shakllantiradi).

Ijtimoiy ishning ruxsat beruvchi modeli oilada, mahallada va jamiyatda xizmatlar ko‘rsatish uchun ishlatilishi mumkin.

Ijtimoiy ishning ijtimoiy-radikal modeli

Ijtimoiy ishni tashkil etishning ijtimoiy radikal turining asosini turli ijtimoiy guruhlar vakillarining o‘z-o‘zini anglash darajasini oshirish va rivojlantirishni himoya qilish va vakolat berish, “ijtimoiy advokatlik” modellari tashkil etadi. Mijozlarni himoya qilish modeli inson huquqlari harakatining bir qismidir (irqchilik, millatchi qarashlar va odamlarni, shu jumladan jinoyatchilarni uzoq vaqt davomida turli xil muassasalarga joylashtirishga qarshi), chunki ijtimoiy o‘zgarishlar uchun javobgarlik ko‘rinadi. ijtimoiy ishchi yordami bilan hayotiy salohiyatini tiklagan mijozning o‘zi.

Ijtimoiy radikal model tomonidan hali aniq tushunilmagan yana bir muhim nuqta bor: barcha mijozlarga vakolatli bo‘lishi mumkinmi? Ushbu model qobiliyatlari qanchalik faollashtirilgan va “ozod qilingan” bo‘lishidan qat’iy nazar, berilgan erkinlik kengligi va o‘z hayotlarini boshqarish qobiliyatiga mos kelmaydigan mijozlarga yordam berish psixologiyasini tasvirlamaydi.

Shubhasiz, himoya qilish va “vakolat berish” texnologiyasi ko‘plab mazlum va rad etilganlarning o‘zini o‘zi anglashiga hissa qo‘shishi mumkin, ammo bu mijozlarning ayrim guruhlar bilan ishlashda maxsus terapevtik usullardan foydalanishni istisno qilmaydi. Ijtimoiy ishchi mijozlar himoya qilish va vakolat berishni yordam texnologiyasi sifatida o‘zidan farqli ravishda baholashi mumkinligini hisobga olishi kerak.

Mijozning o‘z-o‘zini nazorat qilish, shaxsiy mas’uliyatini va o‘zini o‘zi amalga oshirishni oshirish uchun qo‘llaniladigan “vakolat berish” texnologiyasi ijtimoiy ish amaliyotining kognitiv va gumanistik modellari usullariga yaqin (ba’zida bu juda aniq namoyon bo‘lmasa ham). Ammo ijtimoiy-radikal modelda hokimiyat tuzilmalarining roli, sinfiy mansublik va zulm kabi ijtimoiy hodisalarga katta e’tibor beriladi, bunda mijozning o‘zini o‘zi anglash qobiliyatini oshirish mumkin.

Ijtimoiy ishning ushbu modeli mijozning ijtimoiy qobiliyatlarini, individual va ijtimoiy sub’ektivligini rivojlantirishga qaratilgan bo‘lib, mijozga bosim o‘tkazadigan ijtimoiy tuzilmalarni o‘zgartirish yo‘llarini izlamaydi. Ushbu modelni amalga oshirishda ko‘pincha axloqiy muammo paydo bo‘ladi: ba’zilarini boshqalarga zarar yetkazmasdan qanday qilib vakolat berish kerak, chunki agar kimdir boshqalar hisobidan himoyalansa, guruhlar o‘rtasidagi qarama-qarshilikni istisno qilib bo‘lmaydi. Bunga yo‘l qo‘ymaslik uchun yordam ko‘rsatishning turli strategiyalaridan, ijtimoiy ishning turli modellaridan foydalanish kerak.

Ijtimoiy ishning marksistik modeli

Ijtimoiy ishning ushbu modelining asosi ijtimoiy ishchining faoliyatini mijozning o‘z-o‘zini anglash darajasini oshiradigan va jamiyatda ijobiy o‘zgarishlarni amalga oshirishga qaratilgan qo‘shma jamoaviy harakatlarni amalga oshirishga yordam beradigan kuch sifatida tushunishdir. Biroq, ushbu “kuch”ning yo‘nalishi ushbu modelning turli xil modifikatsiyalarida boshqacha ko‘rib chiqiladi. Bir holatda, ijtimoiy ishchining ustuvor vazifasi ijtimoiy nazorat bo‘lsa, ikkinchisida ijtimoiy “stabilizator”, ijtimoiy “advokat”, ijtimoiy “shifokor”, ijtimoiy “pedagog” kabi funktsiyalar dominant hisoblanadi.

Marksistik modeldagi ijtimoiy ish asosan ko'rib chiqilgan va shunga mos ravishda tarkibiy darajada ishlab chiqilgan.

U sobiq SSSRning turli idoralariga - sog'liqni saqlash, ichki ishlar, ta'lim, kommunal va boshqalar vazirliklariga bo'ysunadigan an'anaviy ravishda mavjud bo'lgan muassasalarga asoslangan edi.

Ijtimoiy ishning marksistik modelini (birinchi navbatda tizimli ijtimoiy ishlarga yo'naltirilgan) psixosotsial daraja bilan to'ldirish zamonaviy jamiyatning bir qator ijtimoiy muammolarini hal qilishda samarali bo'lishi mumkin.

Bunga ma'lum darajada Shvesiya davlati misol bo'lishi mumkin, bu yerda 30 yildan ortiq vaqt davomida ijtimoiy ishning tarkibiy va psixosotsial darajalarining organik birikmasi, sotsializm va kapitalizm o'rtasidagi ijtimoiy sohada muvozanat mavjud.

Ijtimoiy ish amaliyoti va nazariyasi doirasida mijozlarga yordam ko'rsatish usullari tobora ixtisoslashgan bo'lib, ijtimoiy psixologiya, ijtimoiy pedagogika va ijtimoiy loyihalash texnologiyalarida qo'llaniladigan metodikaga moyillik mavjud.

XX asrning 60-yillari oxiridan boshlab ijtimoiy amaliyotning rivojlanishi shuni ko'rsatdiki, ijtimoiy terapiya ta'siriga mijoz ijtimoiy ishchi tomonidan emas, balki yaqin qo'shnilar va jamiyat tomonidan ta'sir ko'rsatgandagina jamiyatdagi ijtimoiy ish darajasida erishish mumkin.

Zamonaviy jamiyatda ijtimoiy xizmatlar va ular mijozlarga ko'rsatadigan ijtimoiy xizmatlarni yanada markazsizlashtirish bo'yicha takliflar paydo bo'ldi va shakllandi. Ijtimoiy yordamning asosiy ta'kidlashi ijtimoiy tarmoq va ko'rsatiladigan ijtimoiy xizmatlar tizimiga ega bo'lgan jamoaga qaratilgan. Ushbu ijtimoiy ish modelining asosini birinchi navbatda sotsiologik yo'naltirilgan nazariyalar tashkil qiladi.

Zamonaviy ijtimoiy ishning paydo bo'lgan amaliyot modellari tizimining o'ziga xos xususiyati ijtimoiy ishchining kasbiy funktsiyalarini kengaytirish sohasida uning integratsiyalashuvining oshishi hisoblanadi. Professional va noprofessional ijtimoiy ish tobora bir-biriga yaqinlashib bormoqda, bu zamonaviy jamiyatda ijtimoiy ishning keng amaliyotini shakllantirish uchun yangi

imkoniyatlar ochadi. U professional, institutsional, rasmiy tartibga solinadigan ijtimoiy ish va volonter-ko'ngillilik, muhtojlarga noprofessional xayriya yordamining turli shakllari sanaladi.

2. XX asrda ijtimoiy ish texnologiyalarini ishlab chiqish tajribasi psixologik yo'naltirilgan nazariyalar va psixotexnologiyalardan foydalangan holda muhtojlarga yordam ko'rsatish usullarini ma'lum bir guruhga ajratish uchun barcha asoslarni beradi.

Psixosotsial ishning zamonaviy strategiyasi ijtimoiy ishchilarni mijozlarga shaxsiy yoki ijtimoiy darajada yuzaga kelgan hayotiy vaziyatni o'zgartirishga qaratilgan o'z harakatlarini optimallashtirishga yordam berishga yo'naltirilgan. Shunga ko'ra, ijtimoiy ishchiga mijozlarga shaxsiy va ijtimoiy resurslarini shakllantirish hamda amalga oshirishda yordam berishga imkon beradigan ijtimoiy ish nazariyalari ustuvor bo'ladi. Shunday qilib, zamonaviy jamiyat taraqqiyoti, uning ehtiyojlarini qondiradigan ijtimoiy ish nazariyasini yaratdi.

Biroq, xorijda zamonaviy ommaviy ijtimoiy ish amaliyoti texnologiyalarini tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, dominant model hali ham ijtimoiy ish nazariyasining psixodinamik qurilishiga asoslangan psixodinamik modeldir. Psixodinamik modelning hayotiyliigi ko'p jihatdan nazariyaning ijtimoiy ish amaliyotiga kirib borishi va ijtimoiy bilimlar paradigmasi shaklida mustahkamlanishi tabiati bilan izohlanadi.

Psixodinamik nazariya ijtimoiy ishning psixodinamik modeli professional tarzda ishlab chiqilgan birinchi nazariya edi; 1920-yillardan boshlab 70 yildan ortiq vaqt davomida ishlatilgan. Psixoanalizga asoslangan ushbu nazariyaning asosiy tushunchalari ijtimoiy ish nazariyasining eng muhim kategoriyalari qatoriga kiradi: psixodinamik nazariya ijtimoiy xodimlarni tayyorlash bo'yicha ta'lim dasturlarida qo'llaniladi; u ijtimoiy ishning barcha sohalarida qo'llaniladigan o'ziga xos universal texnologiya sifatida ishlaydi.

Ushbu nazariyaning afzalliklaridan biri, mustaqil o'quv intizomi sifatida butun ijtimoiy ish nazariyasiga xos bo'lgan psixodinamikaga asoslangan integratsiyadir. Psixodinamik modelning integrativ tabiati ijtimoiy ishchiga turli

vaziyatlarda mijozning individual-shaxsiy muammolarini samarali hal qilishga yordam beradigan turli texnologiyalar va usullardan foydalanishga imkon beradi.

Ijtimoiy ish amaliyotining psixodinamik modelining barqarorligi, aftidan, u turli g'oyalar to'plamini ifodalashi bilan izohlanadi, ular rivojlanib, undan ajralib chiqdi va keyinchalik uning samaradorligini belgilab beradigan mustaqil tushunchalar va nazariyalarga aylandi. Bu ijtimoiy ishning boshqa nazariyalari bilan aloqalarini mustahkamladi. Ushbu yangi paydo bo'lgan nazariyalar, asosan, ijtimoiy ishning psixodinamik modeli orqali amalga oshirilishda davom etib, tabiiy ravishda unga ma'lum o'zgarishlar kiritdi, bu esa uzoq vaqt davomida uning mohiyatini o'zgartirmadi.

Biroq, bu yerda teskari effekt ham paydo bo'ladi: ijtimoiy ish amaliyotining psixodinamik modelini tobora kuchayib borayotgan qayta qurish psixodinamik nazariya imkoniyatlaridan tashqariga chiqadigan nazariy darajada tushunishni talab qiladigan muammolarni aniqlashga imkon beradi, bu tabiiy ravishda yangi nazariyalarning shakllanishiga yordam beradi. Bundan tashqari, ushbu muammolarni tushunish uchun hozirgi kungacha ijtimoiy ish amaliyoti bilan bevosita bog'liq bo'lmagan nazariyalar tizimiga kiritish ham mavjud.

Ijtimoiy ishchi va mijoz o'rtasidagi psixodinamik model doirasidagi munosabatlar mijozni individuallashtirish, yuzaga kelgan muammoning o'ziga xos xususiyatlarini baholash, uning dolzarblik darajasini diagnostika qilish va yordam ko'rsatish uchun nodirektiv terapevtik texnologiya usullardan foydalanish kabi tarkibiy qismlarni o'z ichiga oladi.

Ijtimoiy amaliyotning boshqa sohalaridagi ko'plab mutaxassislar ushbu modelni o'zlari foydalanadigan modellar bilan o'xshashligini tan olishadi (masalan, tibbiy yordam ko'rsatish uchun terapevtik texnologiyalardan foydalanadigan shifokorlar).

Shunday qilib, psixodinamik nazariyaga asoslangan ijtimoiy ish texnologiyalari psixoterapiya va tibbiy amaliyotda keng tarqalgan mijozlarni himoya qilish usullaridan foydalanadi. Natijada, ushbu nazariyada mijoz va uning atrof-muhit o'rtasidagi o'zaro ta'sir mexanizmlarini (shaxsiy darajada ham,

umuman ijtimoiy haqiqatda ham) hisobga olgan holda, mijozlar bilan ishlash texnologiyalaridan foydalanish vositalari to'liq ishlab chiqilmagan, yordamga muhtojlarni ijtimoiy qo'llab-quvvatlash imkoniyatlari sust hisobga olingan.

Zamonaviy jamiyatdagi ijtimoiy-siyosiy vaziyatning o'zgarishi mijozlarga yordam ko'rsatishning maqsadli, direktiv usullariga bo'lgan ehtiyojni belgilaydi. Bu omillarning barchasi bizni ushbu bosqichda ijtimoiy ish amaliyotining psixodinamik modelini tanqidiy baholashga majbur qiladi. Biroq, uning klassik terapevtik salohiyati va keng qo'llanilishini e'tiborsiz qoldirmaslik kerak. Mijozga amaliy yordam ko'rsatishning ushbu modelidan hali ham ijtimoiy xodimlar tomonidan foydalanilayotgani bejiz emas.

Tegishli yondashuvlardan foydalangan holda ijtimoiy ishning ekzistensial modelining asosi mijozning xulq-atvorini tahlil qilishda mijozning atrofidagi dunyoni qanday idrok etishi va sharhlashi va uning ijtimoiy mavqeini qanday baholashini hisobga olish kerak degan tamoyildir. Amaliyotning ushbu modeliga asoslangan texnologiyalardan foydalanadigan ijtimoiy ishchilar mijozning unga nisbatan birlamchi guruhlar deb ataladigan (masalan, oila) va yaqin ijtimoiy muhitdagi talablarining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olishga katta e'tibor berishadi, deb hisoblaydilar. inqirozning ko'pgina sabablarini o'sha erda izlash kerak.

Ijtimoiy ishning ekzistensial modeli deviant munosabatlar va xulq-atvorga e'tiborning kuchayishi, shuningdek, psixosotsial va tizimli ijtimoiy ish o'rtasidagi o'zaro ta'sir doirasining kengayishi tufayli yanada rivojlandi. Xususan, ijtimoiy ishchilar mijozning yashash joyi bo'lgan "ijtimoiy tarmoqlar"da o'z ishlarini faollashtira boshladilar, u boshqa odamlar bilan muloqot qilganda yuzaga keladigan nizolar sabablarini tahlil qila boshladilar.

Ushbu amaliyot modelida mijozlarga yordam ko'rsatish texnologiyalari va usullarini tanlashda ijtimoiy ishchiga katta ta'sir ko'rsatib, odamlarning hatti-harakatlari ular xotirasida saqlaydigan tashqi dunyo hodisalarini ifodalovchi ma'lum motivlarga mos keladi. Buning asosida, o'z navbatida, bu shaxs va boshqa odamlar, shuningdek, umuman tashqi dunyo o'rtasidagi munosabatlarning

qandaydir ramziy talqini yaratiladi. Ammo bu o'zaro ta'sirlar sodir bo'lishi uchun inson tashqi dunyo haqida o'ziga xos, aniq tasavvurga ega bo'lishi kerak. O'z navbatida, tashqi dunyo g'oyasi faqat o'zi haqidagi mavjud g'oyalar asosida, ma'lum hayotiy yo'nalishlar asosida paydo bo'lishi mumkin.

Shunga ko'ra, ijtimoiy ishchi mijozning shaxsiy konstruksiyalarini hisobga olishi kerak, bu mijoz xulq-atvorining uning shaxsiy diskomfortiga olib kelgan sabablarini tushunishga yordam beradi. Shuni yodda tutish kerakki, mijozning muammolari asosan uning o'tmishdagi tajribasi bilan belgilanadi.

Ijtimoiy ishning ushbu modeli samaradorligi, etnik guruh vakillari o'zlarining o'tmishdagi ijtimoiy tajribasiga asoslangan tashqi dunyoni shaxsiy qayta qurishlari va ularning yangi ijtimoiy muhiti ziddiyatli bo'lganligi sababli nizolarga duchor bo'lgan o'z muammolarini hal qilishda aniq namoyon bo'ladi.

Ko'rinib turibdiki, ko'pchilik vakillari tegishli qadrlanmagan guruhlarga tegishli bo'lgan ijtimoiy xavf guruhlari bilan ishlashda ushbu modeldan foydalanish orqali ijobiy natijaga erishish mumkin. Bu holatda muhim narsa mijoz hayotining mazmunini o'zgartirishdir.

Hayot mazmuni va qadr-qimmatini haqidagi savol albatta, individualdir, lekin u ko'pincha insonning xavfsizligini kafolatlash va individual yaxlitligini saqlab qolish ehtiyoji uning intilishlarini ro'yobga chiqarish hamda shaxsiy mavqeini rivojlantirish zarurati bilan ziddiyatli bo'lgan bir paytda paydo bo'ladi. Bunday holda, mijoz bilan bepul (deyarli do'stona) muloqot usuli va hech biriga urg'u bermasdan, turli xil metodikalarning kombinatsiyasi tavsiya etiladi. Ushbu model ijtimoiy ishchiga inqiroz davrida, qo'rquv his etish davrida mijozning g'oyalarini gumanistik talqin qilish imkonini beradi.

Ijtimoiy ishchi tomonidan qo'llaniladigan ko'plab texnologiyalar va texnikalar ijtimoiy-psixologik nazariyalarga asoslangan ijtimoiy ish modellariga tegishli. Xususan, mijozning ijtimoiy umidlari bilan ishlash metodologiyasi rollar nazariyasi asosida ishlab chiqilgan modelga ishora qiladi. Bu nazariya alohida e'tiborga loyiq bo'lgan ijtimoiy ishning gumanistik modeli bilan bog'liq.

Ijtimoiy ish gumanistik modelining asosiy tamoyillaridan biri ijtimoiy ishchilarning mijozlarga o'z-o'zini bilish va ularning shaxsiy maqomlarining ahamiyatini tushunish, o'zlarini va atrofdagi dunyo ta'sirining mohiyatini tushunishga asoslangan holda mijozlarga yordam berish istagi hisoblanadi. Ushbu modeldan foydalanganda, ijtimoiy ishchi birinchi navbatda mijozni uning muammolariga samimiy qiziqishiga, unga nisbatan ijobiy munosabatiga ishonitirishga harakat qiladi va uning vaziyatni yoki dunyoni hissiy idrok etishiga hamdard bo'lishga intiladi.

Bu holatda samarali usullardan biri ijtimoiy ishchi va mijoz o'rtasidagi munosabatlarni optimallashtirishdir. Bundan tashqari, ijtimoiy ishchi faol tinglash texnologiyasiga murojaat qilishi kerak. Uning asosiy tarkibiy qismlari mijozga qaratilgan hamdardlik -empatiya va munosabatlarning sheriklik uslubidir.

Ijtimoiy ishning ushbu modelining xususiyatlaridan biri mijozning muammolarini hal qilishda direktiv bo'lmagan yondashuvdir. Ijtimoiy ishchi, birinchi navbatda, mijozga o'zini, shuning uchun o'z muammolarini faqat boshqa odamlar bilan muloqot qilish orqali tushunish mumkinligini tushuntirishi kerak va shaxs o'z qaroriga muvofiq harakat qilishi kerak; ikkinchidan, mijozni har bir insonning hayotdagi maqsadini belgilashi muhimligini ta'kidlab, unga harakatlar strategiyasini tanlashda yordam berishga intilayotganiga ishonitirishi lozim.

Ijtimoiy ishning gumanistik modelining ba'zi tarafdorlari o'zini va qobiliyatini bilishni o'z ichiga olgan meditatsiya kabi texnologiyani taklif qilishadi. Ushbu ijtimoiy ish modelining samaradorligi ko'p jihatdan ijtimoiy ishchilarning o'ziga bog'liq. Ular ayniqsa, mijozga samimiy hamdard bo'lishlari kerak. Gumanistik modelning mohiyati bilan belgilanadigan ijtimoiy ishchining asosiy vazifalaridan biri mijozning pozitsiyasini o'zgartirish hisoblanadi. Buning uchun ijtimoiy xodim, go'yo har bir mijoz bilan munosabatlarning shaxsiy modelini - o'zining harakatlar texnologiyasini quradi.

Bu nafaqat mijozlarning ehtiyojlarini va ular o'z ichiga olgan munosabatlarni tushunishga, balki ijtimoiy ishchining o'zi ehtiyojlarini aniqroq aniqlashga imkon beradi. Hozirgi vaqtda ijtimoiy ishning gumanistik modeli

fanlararo, integrativ yondashuvlar va muhtojlarga psixosotsial yordamning murakkabligidan foydalangan holda tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Zamonaviy sharoitda ijtimoiy ishning namunasidan foydalanish mutaxassisning bilimga ega ekanligini tobora ko'proq taxmin qilmoqda. Biroq asosan, ijtimoiy xodimning roli yoki boshqa faoliyatining maqsadga muvofiqligini asoslash psixologik bilimlarga asoslanadi. Avvalo, bu shaxsning roli birinchi navbatda psixologik yoki ijtimoiy-psixologik nuqtai nazardan talqin qilinishida ifodalanadi.

Muammoni hal qilish uchun adekvat usullarni tanlash, shuningdek, mijoz bilan ishlash jarayonida turli xil usullarning kombinatsiyasi, yuqorida aytib o'tilganidek, bir tomondan, mijoz muammosining o'ziga xos xususiyatlari bilan, ikkinchisi, mutaxassis foydalanadigan nazariyaning ustuvorligi bilan belgilanadi.

Situativ-rolli o'yin ijtimoiy ish sohasidagi mutaxassislarni tayyorlash jarayonida qo'llanilishi mumkin. Ba'zi tadqiqotchilar ijtimoiy ishchilar muloqot jarayonida mijoz bilan munosabatlarining taktikasini belgilaydigan ma'lum rol o'ynashi kerak deb hisoblashadi: vositachi, do'st, murabbiy roli. Ushbu rollar ijtimoiy ishchi va mijoz o'rtasidagi muloqotning turli bosqichlarida o'zgarishi mumkin. Shu munosabat bilan, odamlarning hayotdagi ijtimoiy roli haqidagi g'oyalarga muvofiq muloqot qilishning muayyan uslubining ustanovkasi va amaliyoti muhim ahamiyatga ega. Texnologik nuqtai nazardan, turli xil va bir xil rollarni o'ynaydigan odamlarning ma'lum hatti-harakatlari va aloqa shakllarini o'zlashtirish usullari juda muhimdir.

Hozirgi vaqtda O'zbekistonda ijtimoiy ish amaliyotida gumanistik model bilan bir qatorda rollar nazariyasi qo'llaniladi. Shu bilan birga, u komplekslikka nisbatan aniq tendentsiyaga ega, bu ko'plab amaliyotchilarga uni ijtimoiy ishning kompleks-yo'naltirilgan modellariga bog'lash va uni ijtimoiy-psixologik xilma-xillik deb hisoblash imkonini beradi.

Ijtimoiy ishning kommunikativ modeli alohida o'rin tutadi - bir tomondan, u mijozlar muammolariga aralashuv vositalari va mexanizmlarini turli xil psixologik tadqiqotlarni birlashtiradi; boshqa tomondan, u go'yo ijtimoiy ishning turli

nazariyalari o'rtasidagi bog'lovchi bo'g'indir: qo'shimcha ravishda, u ijtimoiy ishchilarning asosiy vazifasini tushunishiga yordam beradi.

Ushbu ijtimoiy ish modelining alohida o'rni ijtimoiy ish kommunikativ nazariyasining o'ziga xosligi bilan bog'liq bo'lib, u kompleks-integrativ tarzda turli psixologik, ijtimoiy va ijtimoiy-psixologik tadqiqot ma'lumotlaridan foydalanadi. Masalan, ijtimoiy ish texnologiyalarida turli xil shaxs nazariyalari – ego-psixologiya, bixevioristik nazariya va boshqalar qo'llaniladi.

Ijtimoiy ishning kommunikativ modeli, go'yo muloqotning barcha nazariyalarini umumlashtiradi va ularda ko'rib chiqiladigan jihatlarning barcha afzalliklari yoki kamchiliklarini ta'kidlaydi.

Ijtimoiy ishning kommunikativ modelida, shuningdek, namuna sifatida muayyan rollarni bajaradigan odamlarning o'zaro ta'sirining sharoitlarini hisobga olish juda muhimdir. Bu boradagi asosiy muammo turli va o'xshash ijtimoiy-psixologik vaziyatlarda muayyan rollarga amal qilish va ulardan chetga chiqishdir. Shu asosda optimal ijtimoiy ish texnologiyalari ishlab chiqiladi. Ammo aloqa modeli rol muammolaridan tashqari, muloqotni osonlashtiradigan yoki to'sqinlik qiladigan aloqa vositalarining tuzilishini, shuningdek, aloqa jarayonida odamlar o'rtasidagi aloqa shakllari va tabiatidagi farqlarni hisobga oladi. Shu ma'noda, kommunikativ model mijozning barcha aloqalarini aniqlash va ularning samaradorligini aniqlash uchun asos hisoblanadi. U ayniqsa shaxs uchun muhim ahamiyatga ega bo'lgan guruhlar va vaziyatlarda qadr-qimmatli va ahamiyatlidir. Bu birinchi navbatda oila va shaxsni o'rab turgan asosiy atrofidagi boshqa guruhlar sanaladi.

Ijtimoiy ishchi aloqa jarayonining idrok etishning tanlanishi kabi xususiyatini hisobga olishi kerak, buning natijasida muloqot jarayonida ijtimoiy ishchi va mijoz olingan va yuborilgan ma'lumotlarni turlicha talqin qilishlari mumkin. Ijtimoiy ishchi va mijoz o'rtasidagi hamkorlikni o'rnatishga salbiy ta'sir ko'rsatadigan bu omil "ma'noli qaychilar effekti" yoki "axborotni qayta ishlashni bloklash" deb ataladi.

Bu effekt xususan, uzatilayotgan axborotlar mazmunining tuzilishi va uni uzatishning og‘zaki shakli o‘rtasida nomuvofiqlik mavjud bo‘lganda, shuningdek mijozning ma‘lum ijtimoiy munosabatlari va stereotiplari bilan belgilanadigan nutq shtamlari mavjud bo‘lganda paydo bo‘lishi mumkin. Bu ijtimoiy xodimdan olingan axborotni yetarli darajada idrok etishiga to‘sqinlik qiladi.

Ijtimoiy ishchi mijoz bilan muloqot qilish jarayonida uni muammolar ko‘pincha inson ma‘lumotni noto‘g‘ri qabul qilishi va uni noto‘g‘ri tanlaganligi sababli yuzaga kelishiga ishonirishi kerak. Ushbu ma‘lumotni baholash ko‘pincha boshqa odamlar uchun tushunarsizdir, buning natijasida fikr-mulohazalar noto‘g‘ri qabul qilinishi mumkin. Bunday holda, axborot bloklanishi ro‘y beradi. Bunday holda, ijtimoiy ishchi uchun ushbu blokirovkaning sabablarini topish, axborotni baholash va qayta ishlashda yuzaga kelgan “buzilishlar”ni bartaraf etish muhimdir.

Muloqot mazmuni turli xil kommunikativ modellar (verbal va noverbal) orqali amalga oshiriladi, ular ijtimoiy ishchi va mijoz, shifokor va bemor, o‘qituvchi va talaba va boshqalar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarning asoslarini ochib beradi. Amalda odamlar ba‘zan stereotipik aloqa modellari yoki boshqa qandaydir vaziyatlarda samarali faoliyat ko‘rsatuvchi modellardan foydalanadilar, bu esa kommunikativ aloqalar muvozanatini buzadi va o‘z navbatida, kelajakda turli inqiroz va ziddiyatlarning rivojlanishiga yordam beradi. Shu munosabat bilan, ijtimoiy ishchi mijozda mavjud bo‘lgan kommunikativ munosabatlarning tabiatini aniqlash usullariga ega bo‘lishi kerak (ular simmetrik, komplimentar-bir-birini to‘ldiruvchi va simmetrik “eskalatsiya” shakliga ega bo‘lishi mumkin). Bu holda texnologiyalardan biri mijozga ma‘lum vazifalarni qo‘yish bo‘lishi mumkin, ularni hal qilish holat va vaziyatni o‘zlashtirishni talab qiladi. Mijoz bilan bunday mashg‘ulotlar har kuni ish paytida o‘tkazilishi mumkin.

Shaxslararo munosabatlardan tashqari, guruh ichidagi muloqot jarayonlari ham mavjud. Bir ijtimoiy-madaniy muhitdagi odamlar o‘zlarining xulq-atvor qoidalari va me‘yorlari, turmush tarzi standartlari asosida o‘zlarini xulq-atvorning turli regulyatorlari ishlaydigan boshqa muhitda topadilar. Bunday holda, shaxsning o‘zining ichki psixologik diskomforti ham, guruhning ushbu shaxsining ijtimoiy-

psixologik to'qnashuvi ham mumkin (bu kabi holatlarning tipik misoli hozirgi vaqtda ko'chirilgan aholi - qochqinlar, migrantlar va emigrantlardir). Ijtimoiy ishchi bunday odamlarga yordam ko'rsatadi, birinchi navbatda, ushbu odamlarning hayotiy yo'nalishlari va ijtimoiy tajribasini hisobga oladigan maxsus dasturlardan foydalangan holda va buning asosida ijtimoiy moslashuv mexanizmi orqali yangi sharoitlarga moslashishga yordam beradi. Mijozni olingan ma'lumotlardan kommunikativ sheriklarining fikrlashini qayta qurishga o'rgatish va uning sheriklari ham xuddi shunday jarayonni amalga oshirishi uchun mijozni o'z fikrlarini adekvat nutq shakliga aylantirishga o'rgatish muhimdir. Ba'zida salbiy shaxslararo munosabatlarning paydo bo'lishining asosiy omili mijozning axborotdagi asosiy narsani - bu ma'lumotning maqsadini aniqlay olmasligi hisoblanadi.

Ijtimoiy ishning kommunikativ modelini afzal ko'rgan ijtimoiy ishchi tomonidan qo'llaniladigan texnologiyalardan biri bu mijozga o'zini o'zi ifoda etish va ma'noni idrok etishga o'rgatishdir. Muloqot jarayonining ushbu tarkibiy qismlarini o'zlashtirish mijoz uchun juda muhimdir, chunki aynan muloqot mijozning turli ijtimoiy guruhlariga kirishiga, ularning normalari va urf-odatlarini o'zlashtirishga yordam beradi, ularni qabul qilish yoki qabul qilmaslik bu guruhlar ichidagi o'zaro munosabatlar xarakteriga ta'sir qiladi.

Ijtimoiy ishchi mijozga taqdim etmoqchi bo'lgan ma'lumotlarning mumkin bo'lgan talqinlarini o'z vaqtida bashorat qilishi kerak.

Bu borada muhim narsa - ijtimoiy ishchining mijozning muloqot dasturlari va o'zaro ta'sirining motivatsion-maqsadli yo'nalishini aniqlash uchun mijozdan olingan ma'lumotlarni tahlil qilish hamda qayta qurish qobiliyati hisoblanadi.

Kommunikativ modeldan foydalangan holda ijtimoiy ishchi tomonidan qo'llaniladigan texnologiya quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi:

- savol berish orqali mijozdan ma'lumot olish, suhbatni rag'batlantiradigan ishonchli xulq-atvor, mijozning mulohazalarini takrorlash, mijoz bilan birdamlikni ta'kidlash;

- ijtimoiy xodimning mijozning xabarlarini baholashini ko'rsatadigan fikr-mulohazalarni taqdim etish: rozilik, rad etish, tanlangan yoki neytral munosabat;
- ijtimoiy xodim mijozdan olingan ma'lumotni qabul qilishini, lekin xabar oxirida yakuniy baho berishini ta'kidlash uchun axborotni mijozga qismlarga bo'lib yetkazish;
- mijoz tomonidan turli manbalardan olingan muammo bo'yicha ziddiyatli yoki noto'g'ri ma'lumotlarni tuzatish.

Mijoz bilan ishlash bosqichma-bosqich amalga oshirilishi kerak va birinchi bosqichlarda u uchun maqbul bo'lgan aloqa shakllaridan foydalanish lozim - bu holda kiruvchi axborot mijoz tomonidan ijobiy qabul qilinadi, chunki bu uning kutganiga javob beradi.

Ijtimoiy xodim va mijozning kommunikativ faoliyatida uning shaxsiy xarakterini ta'kidlash uchun muloqot jarayonida paydo bo'ladigan belgi va ramzlar katta o'rin egallaydi. Shu munosabat bilan ijtimoiy ishchi til, nutq, san'at, fan, din, axloq, huquq, falsafa, afsona va voqelik ramzlari bilan bog'liq barcha narsalarni hisobga olishi kerak.

Shunday qilib, kommunikativ model ijtimoiy ishning boshqa modellariga nisbatan neytral bo'lib, uning usullari ijtimoiy ish amaliyotining boshqa modellaridan foydalanish samaradorligini oshirishga yordam beradi.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy ishni tashkil etishga tizimli yondashish va uning texnologiyalarini tanlash o'rtasida qanday bog'liqlik bor?
2. Ekologiya nazariyasining "hayot modellari"ning mohiyati nimada?
3. Ijtimoiy-radikal nazariyalar ijtimoiy ish texnologiyalariga qanday ta'sir qiladi?
4. Ijtimoiy ishni amalga oshirishga psixodinamik yondashuvlarning mohiyati nimada?
5. Gumanistik psixologiya ijtimoiy ish texnologiyalariga qanday xususiyatlarni kiritadi?

6. Ijtimoiy ish amaliyotini tashkil etishda kommunikativ va rolli nazariyalarining o‘ziga xos xususiyatlari nimada?

4-mavzu. Ijtimoiy ish texnologiyalarida ijtimoiy diagnostika

1. Ijtimoiy diagnostikaning umumiy muammolari va tamoyillari
2. Mijozlar bilan ishlashda ijtimoiy diagnostika texnologiyalari

“Diagnostika” atamasi (yunoncha diagnostikos – aniqlay olish qobiliyati) tibbiyotda kasallikni tan olish va tashxis qo‘yish jarayonini belgilash uchun ishlatiladi.

Ijtimoiy ishning paydo bo‘lishi bilan jamiyat holati yoki ushbu jamiyatdagi shaxslar va guruhlarining ijtimoiy kasalliklar sifatidagi patologiyalari haqidagi tasavvur qaror topdi. Bu bilim va amaliy faoliyat sohasi sifatida ijtimoiy ish terminologiyasining muhim qismi tibbiy terminologiyaga, shuningdek, ijtimoiy ishning barcha turlari uchun xos atamalarining mazmunini belgilaydigan terminlarga o‘xshaydi: ijtimoiy diagnostika, ijtimoiy terapiya, profilaktika va h.k. Bu nafaqat yaxshi ishlab chiqilgan kontseptual apparatdan foydalanish qulayligi, balki ushbu ikki faoliyat sohasining o‘xshashligi bilan ham izohlanadi.

Zotan, XIX asrning oxirida ko‘pgina mamlakatlarda aholining kam ta’minlangan qatlamlari holatini empirik o‘rganish natijasida bir qator kasalliklar - sil, raxit, tanosil kasalliklari va boshqalar past moddiy daraja bilan chambarchas bog‘liqligi aniqlandi.

Ijtimoiy-iqtisodiy hayot sharoitlari ushbu sog‘liq muammolari uchun turli darajada javobgar ekanligi aniqlandi. Shu sabab fanda qaror topgan “ijtimoiy kasalliklar” deganda, birinchi navbatda, inson hayotining ijtimoiy-iqtisodiy sharoitlari bilan bog‘liq kasalliklar tushuniladi. Bugungi kunda bu atama asosan tibbiyot emas, balki ijtimoiy fanlar sohasida qo‘llaniladi; ijtimoiy kasalliklar yolg‘izlik, qashshoqlik, ochlik va boshqalar deb hisoblanadi. Shu munosabat bilan ijtimoiy ish jarayoniga nisbatan texnologik yondashuvning “tibbiy modeli”dan

foydalanish hozirgi vaqtda ma'lum bir rivojlanish va o'zgarishlarni boshdan kechirmoqda. Ijtimoiy patologiyani bartaraf etish maqsadga muvofiq yoki ijtimoiy muammoni hal qilish zarur bo'lgani uchun eng avvalo, patologiya, uning me'yori, muammo deganda nimalar tushuniladi, degan savol tug'iladi. Eng umumiy ma'noda aytish mumkinki, patologiya me'yordan ob'ektiv og'ish, muammo esa ongli ravishda patologiya bo'lib, u odamlarni tashvishga soladi va ularning transformatsion faoliyatini rag'batlantiradi. Biroq, bu masala ancha murakkab bo'lib, insoniyat jamiyati tarixining turli bosqichlarida turlicha hal qilingan.

Ijtimoiy norma tushunchasi ichki jihatdan qarama-qarshidir. Odatda u ikki darajada ko'rib chiqiladi: bir tomondan, bu ko'pchilikning qarashlari va xulq-atvorini tavsiflaydi, ijtimoiy haqiqatda matematik jihatdan normal taqsimot sifatida tavsiflanadi; boshqa tomondan, bu umumiy qabul qilingan qoida, xulq-atvor va his-tuyg'ularning namunasi sifatida hamma uchun buyurilgan narsa. Ehtimol, ideal holda, ushbu kontseptsyani tushuntirishning ikkinchi versiyasi birinchisi bilan shartlangan bo'lishi kerak: model ko'pchilikka xos bo'lgan narsani tan oladi. Ammo haqiqat bu haqdagi har qanday ideal g'oyalardan ustundir, shuning uchun normallik va patologiya tushunchalari boshqa, ancha paradoksal qonuniyatlarga bo'ysunishi mumkin.

Juda yorqin misol sifatida, spirtli ichimliklarga bo'lgan munosabat masalasini ko'rib chiqamiz: spirtli ichimliklar organizmga halokatli ta'sir ko'rsatishini hamma biladi, shuning uchun nazariy jihatdan norma uni ishlatishdan qochish, patologiya esa spirtli ichimliklarni ichish hisoblanadi. Shu bilan birga, tadqiqotchilarning fikriga ko'ra, katta yoshli aholining 90%dan ortig'i spirtli ichimliklarni u yoki bu darajada iste'mol qiladi, shuning uchun miqdoriy nuqtai nazardan, bu norma va spirtli ichimliklardan voz kechish - bu og'ishdir. Shu bilan birga, ko'pchilik mastlikni hech qanday tarzda yaxshi ish deb hisoblash mumkin emasligini tushunadi va shuning uchun uni oqlash maqsadida ko'plab xayoliy usullarini o'ylab topadi.

Jamiyat qanchalik rivojlangan va tarkibiy jihatdan xilma-xil bo'lsa, unda bir vaqtning o'zida va teng ravishda normalarning ko'p turlari mavjud bo'lishi

mumkin. Agar an'anaviy yoki totalitar jamiyatlarda bu normal bo'lsa, ya'ni bir variant maqbul deb qabul qilingan, hokimiyat tomonidan ruxsat etilgan va qolganlari, xuddi ularning tashuvchilari kabi ta'qib qilingan va ba'zan yo'q qilingan, keyin modernizatsiya qilingan demokratik jamiyatda turli xil normalarga ruxsat beriladi. Uning sharti esa ular qonunga zid bo'lmasa yoki ularga aralashmasa yoki boshqa me'yorlarga rioya qiladigan boshqa odamlarga xalaqit bermasa yo'l qo'yiladi.

Boshqa tomondan, me'yorlarni mutlaqlashtiradigan jamiyat qattiqqo'l, rivojlanishga qodir emas va shuning uchun hayotga mos kelmaydi. Jamiyatda ro'y berayotgan barcha o'zgarishlar bir vaqtlar mavjud bo'lgan tartibdan og'ishlar natijasida yuzaga keladi, bu dastlab boshqalar tomonidan qattiq inkor etilishiga sabab bo'lishi mumkin. Bundan tashqari, har qanday zamonda, ko'pchilik odamlar tanish qoidalar va tasavvurlar bilan stereotipga muvofiq yashaydilar. Ilmiy izlanish, ijodiy jasorat, siyosiy faollik – bular statistik, miqdoriy me'yordan muqarrar chetlanishdir. Shuning uchun, birinchidan, me'yor va undan og'ish insoniyat mavjudligida bir-biri bilan chambarchas bog'liqligini qat'iy anglash kerak. Jamiyatning rivojlanishi og'ishlarsiz mumkin emas, u aniq og'ishlarning evristik tarqalishi orqali amalga oshiriladi, ularning ba'zilari odatiy holga aylanadi, boshqalari esa inkor etishda yoki yo'q bo'lib ketishda davom etadi. Ikkinchidan, har bir vaqt va har bir jamiyat qaysi og'ish patologiya ekanligini o'zi hal qiladi, ya'ni ijtimoiy organizmning og'riqli holati va bu haqiqatni inqilobiy o'zgartirish sari qadamdir. Afsuski, buni zamondoshlar o'z baholashlarida ko'pincha xato qilishadi. O'zidan oldingilarning xatolarini o'rgangan va ijtimoiy falsafani biladigan ijtimoiy ishchilar haqiqatni ob'ektiv o'rganish va baholashga chaqiriladi. Biroq, bugungi kunda kim masalan, nikohning muqobil shakllari ("tashrif" ittifoqi, bir jinsdagi odamlarning nikohi va boshqalar) oilaviy munosabatlarning yangi modelining birinchi ko'rinishi emas, balki patologiya ekanligini qat'iy ta'kidlay oladi? Shuning uchun, agar tibbiy diagnostikada patologiya sifatida kasallikni standartlashtirilgan parametrlarga ega va miqdoriy qonuniyatlarni ta'minlaydigan instrumental protseduralar yordamida aniq belgilangan me'yor (ya'ni, sog'liq)

bilan solishtirish mumkin bo'lsa, ijtimoiy diagnostikada hamma narsa biroz boshqacha bo'ladi.

Umuman ijtimoiy ish va uning tarkibiy qismi sifatida ijtimoiy xizmatlar shaxslarning ijtimoiy faoliyatini ta'minlash hamda ularning ijtimoiy huquqlarini ta'minlashga yordam berish uchun mo'ljallangan. Biroq, bu faoliyat mazmuni ob'ektiv, aniq belgilangan jihatlardan tashqari, rasmiylashtirish, bir doirada joylashtirish va miqdoriy tahlil qilish uchun juda qiyin bo'lgan sub'ektiv jihatlarni ham o'z ichiga oladi. Odamlar baxtli bo'lish huquqiga ega, lekin har kimning bu haqda o'z fikri mavjud, "nima yaxshi va nima yomon" degan tushunchani boshqalarga majburlash mumkin emas. Jamiyatda juda jiddiy qiyinchiliklar bo'lishi mumkin, ammo ularga uzoq vaqtdan beri e'tibor berilmayapti. Garchi fan bu haqiqatni allaqachon qayd etib, ommaga e'lon qilgan bo'lsada, ba'zi masalalar hali yechimini topmagan.

Shunday qilib, O'zbekistonda aholi o'sishi kuzatilgan bo'lsa, Sharqiy Yevropa davlatlarida depopulyatsiya xavfi birinchi marta 20-yillarning o'rtalarida aniqlangan. Demograflar uni 70-yillarda keng ilmiy doiralarga olib kelishgan, ammo faqat 90-yillarda bu masala jamoatchilikni tashvishga sola boshlagan.

Bu tabiiy hodisa: u yoki bu ijtimoiy og'ish ijtimoiy rivojlanishning ob'ektiv tendentsiyalari va hodisalarning umumiy rivoji nuqtai nazaridan patologiya bo'lishi mumkin (yoki bo'lmasligi mumkin). Shu bilan birga, ijtimoiy patologiya ijtimoiy muammo sifatida tan olinadi, ya'ni hayot oqimini buzadigan va tuzatilishi kerak bo'lgan qiyinchilik, ehtimol, birinchidan, jamiyat faoliyatini buzganida va ikkinchidan, jamiyat uni ko'rish va tushunishga tayyor bo'lganda yetarli darajada yetuk bo'ladi.

Misol tariqasida shuni eslash mumkin, bundan 10 yil muqaddam yurtimizda qashshoq aholi borligi ham fakt, ham ijtimoiy muammo sifatida inkor etilgan. Bugun bu davlat tomonidan e'tirof etilgan haqiqatdir. Xuddi shu narsani oiladagi zo'ravonlik haqida ham aytish mumkin. Bu mavzu ilmiy tadqiqot mavzusi sifatida ham, ijtimoiy muammolar sohasi sifatida ham tabu edi, ammo bugungi kunda u

ijtimoiy xodimlar sa'y-harakatlarini qo'llashning markaziy nuqtalaridan biri hisoblanadi.

Yuqorida aytilganlarga asoslanib, ijtimoiy diagnostika bu:

- 1) ijtimoiy patologiya va muammolarni aniqlash, tahlil qilish faoliyati;
- 2) ko'rib chiqilayotgan mavzu bo'yicha asoslantirilgan xulosani shakllantirish orqali tahlil jarayoni;
- 3) jamiyat haqidagi bilimlarni olish usullariga bag'ishlangan ijtimoiy fanlar tarmog'i.

Kontseptsianing o'zi juda noaniq bo'lganligi sababli, ijtimoiy diagnostika haqida gapirganda, biz ijtimoiy ishchi yordam ko'rsatishi kerak bo'lgan mijozning ijtimoiy holatini o'rganishni yoki ijtimoiy ishdagi har qanday ta'sirning zaruriy bosqichini, ijtimoiy xizmatning texnologik imperativi yoki olingan ma'lumotlarning to'g'riligini asoslaydigan ilmiy usullar to'plamini nazarda tutamiz. Shunga ko'ra, bu faoliyat turli darajadagi va turli maqsadlarda ijtimoiy (ba'zan tabiiy - ijtimoiy ishda) fanlarning keng ko'lamli texnologiyalari hamda usullaridan foydalangan holda turli organlar va muassasalarning mutaxassislari tomonidan amalga oshiriladi.

Ijtimoiy diagnostika usullari barcha ijtimoiy fanlar uchun umumiy va o'ziga xos bo'lgan bir qator tamoyillarga asoslanadi. Avvalo, bu ob'ektivlik printsipli bo'lib, uni ikki jihatdan ko'rib chiqish kerak. Birinchidan, tadqiqotchi tashqi omillar ta'siriga bog'liq bo'lmasligi kerak (masalan, rahbarlarning istak-xohishlari). Afsuski, ijtimoiy diagnostika salbiy faktlarni aniqlashi mumkin, ular ba'zan nafaqat davlat organlari vakillari, balki shok va hayratda qolgan jamoatchilik tomonidan ham keskin rad etiladi. Bunday reaksiyaning istamasligi tufayli haqiqiy tasvirni ongli ravishda yoki ongsiz ravishda buzgan holda, ijtimoiy diagnostika shu bilan o'zi tekshirgan ijtimoiy patologiyani tuzatish imkoniyatini bloklaydi. Ikkinchidan, ijtimoiy ishchi o'z tahlili natijalariga ichki omillarning ta'siriga - o'zining noto'g'ri qarashlari, jaholati, o'z hayoti va oilaviy tajribasining abberatsiyasi (noto'g'riligi)ga qarshi turishi kerak. Bu omillar faktlarni to'plashda

ham, ularni talqin qilishda ham tasavvurni buzuvchi holda ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Shu munosabat bilan, shuningdek, ijtimoiy ma'lumotni tekshirish printsipidan foydalanish kerak, ya'ni uning ishonchliligini, boshqa protseduralar yoki boshqa ma'lumotlar manbalaridan foydalangan holda tekshirish imkoniyatini o'rnatish lozim. Ijtimoiy voqelik qarama-qarshiliklar, alohida faktlar va baxtsiz hodisalar bilan to'la bo'lib, ularga asoslangan qonuniyatlarni shakllantirish uchun empirik ma'lumotlarni mustahkam nazariya bilan tekshirish va turli kanallar orqali olingan ma'lumotlarni solishtirish kerak.

Natijada, diagnostikada tizimlilik tamoyilini qo'llash kerak, chunki mutlaqo barcha ijtimoiy muammolar polikauzal hisolanadi, ya'ni ularning kelib chiqishi va rivojlanishi bir sabab bilan emas, balki bir nechta, ko'pincha hatto tizim, sabablar tarmog'i bilan belgilanadi. Shu munosabat bilan, mijozning hayotiy qiyinchiliklarining manbasi va ularni hal qilish usullarini aniqlash uchun uning mikroijtimoiy muhitini, oilaviy munosabatlarini tahlil qilish kerak. Shuningdek, mijozning intellektual darajasi va fe'l-atvori, uning sog'lig'i haqida tasavvurga ega bo'lish lozim. Albatta, ijtimoiy ishchi hech qanday tarzda ushbu sohalarning barchasida mutaxassis bo'lishi mumkin emas, lekin u qiyinchilik mavjudligini aniqlashga va chuqur tashxis qo'yishga qodir bo'lgan mutaxassisni tavsiya etishga majburdir.

Ijtimoiy ishda o'ziga xos diagnostika tamoyilini mijoz-markazlik tamoyili deb hisoblash mumkin, ya'ni. ijtimoiy voqelikning barcha tomonlarini, ijtimoiy vaziyatning barcha aloqalari va vositachiligini shaxs yoki guruh mijozining manfaatlari va huquqlari nuqtai nazaridan ko'rib chiqish. Boshqa ijtimoiy institutlar davlat va jamiyat, ularning alohida institutlari yoki tashkilotlari manfaatlarini himoya qiladi. Ijtimoiy ishchi mijozning manfaatlarini himoya qiladi (albatta, agar bu qonunga zid bo'lmasa) va uning barcha faoliyatini qurishda ushbu pozitsiyani hisobga oladi.

Ijtimoiy diagnostika darajalarini ushbu darajalarda hal qilinadigan vazifalarga, qo'llaniladigan vositalar va usullarga, shuningdek, mamlakatning

tashkiliy va boshqaruv tuzilmasiga muvofiq ajratish mumkin. Shunday qilib, O'zbekistonda ijtimoiy diagnostikaning umumiy ijtimoiy darajasi davlat hokimiyatining mahalliy hokimiyatlar darajasiga teng; bu darajada butun jamiyat yoki uning katta ijtimoiy-demografik guruhlari: bolalar, qariyalar, ayollar, erkaklar, yoshlar va boshqalarning holati o'rganiladi. Buni ham davlat, ham nodavlat, mustaqil akademik va amaliy tadqiqot muassasalari: institutlar, fondlar, sof ilmiy va amaliy muammolarni hal qila oladigan ilmiy markazlar amalga oshiradi. Bundan tashqari, idoraviy tadqiqot tizimi deb ataladigan tizim - maxsus bo'linmalar, hukumat, Oliy Majlis va tegishli vazirliklarda tahliliy xizmatlar mavjud. Ularning vazifasi davlatning ijtimoiy-iqtisodiy siyosati natijalarini monitoring qilish va zarurat tug'ilganda unga muayyan tuzatishlar kiritish bo'yicha takliflar ishlab chiqish maqsadida mamlakat ijtimoiy sohasidagi vaziyatni aniqlash, qayta ishlash va tahlil qilishdan iborat. Bunday tadqiqotlar uchun ishlatiladigan vositalar asosan sotsiologik, iqtisodiy va demografik bo'ladi. Juda keng ko'lamli usullardan foydalanish mumkin (umumiy aholini ro'yxatga olish, oilaning ijtimoiy-iqtisodiy holatining butun viloyatlar miqyosida monitoringi, "omnibuslar" - juda keng qamrovli sotsiologik so'rovlar va boshqalar). Shuni tan olish kerakki, bunday axborotni yig'ish protseduralari juda qimmat va ularda real vaqt rejimini saqlash imkonsizdir.

Shunday qilib, umumiy ro'yxatga olish, qoida tariqasida, ba'zi mamlakatlarda har 10 yilda bir marta o'tkaziladi. Aksariyat demografik ma'lumotlar hozirgi vaqtda aholini ro'yxatga olish natijalariga asoslanadi. Bugungi tarixiy davr demografik natijalarga salbiy ta'sir ko'rsatgan ulkan, ba'zan halokatli o'zgarishlar bilan namoyon bo'lmoqda. Mamlakatda ijtimoiy-iqtisodiy ma'lumotlar ham juda tez o'zgarib turadi. Hududlardan davlat organlariga qabul qilingan hujjatlar va hisobot shakllarida taqdim etilgan statistik ma'lumotlarni qayta ishlash tegishli ma'lumotlarga boy, ammo hayot sohasi umumlashtirilgan tasvirni beradi. Albatta, ekspertlar mamlakatdagi ijtimoiy sohaning holatini bevosita yoki bilvosita ko'rsatuvchi turli ko'rsatkichlar bo'yicha saralab, puxta o'rganishlar, tahlillar ham olib boradilar. Ijtimoiy ekspertizaning turli

texnologiyalaridan ham foydalaniladi. Albatta, ijtimoiy sohadagi tadqiqotlarning umumiy ijtimoiy ko‘lami ma’lumotlarning individual yoki hatto kichik guruhlarda farqlanishini istisno qiladi, ammo bu yondashuv diagnostika vazifalariga javob beradi, uning maqsadi butun davlat ijtimoiy siyosatini ilmiy va axborot bilan ta’minlash, uning turli elementlar (oilalar, yoshlar siyosati va boshqalar) sanaladi.

Ijtimoiy diagnostikani tashkil etishning hududiy darajasini ham ta’kidlash mumkin, bu ta’sis sub’ektlarida ilmiy bo‘limlar va ta’sis sub’ektlari ma’muriyatlari huzuridagi tegishli xizmatlar tomonidan amalga oshiriladi. Agar davlat tashkilotlari (ilmiy yoki boshqaruvchi) har qanday aniq mintaqani batafsil o‘rgansa, ikkita darajadagi usullar va vazifalarning kombinatsiyasi mavjud. Mintaqaviy darajadagi ijtimoiy diagnostikada butun davlat tadqiqotlari natijalari tegishli hududga nisbatan (va boshqa hududlar bilan taqqoslaganda) qo‘llaniladi. Bundan tashqari, dala tadqiqotlari tashkil etiladi. Bunday tahlil mintaqaviy darajada nafaqat ma’lum bir mintaqadagi ijtimoiy faoliyat jarayonlarining holati va dinamikasini bilish va uning asosida turli xil o‘zgarishlarni tavsiya qilish, balki amaliy tashkiliy chora-tadbirlar uchun ham zarurdir. Kam ta’minlanganlarga manzilli ijtimoiy yordam turli hududlarda sezilarli darajada farq qiluvchi yashash qiymati, yashash minimumi, o‘rtacha ish haqi, o‘rtacha pensiya va boshqalarning aniq ijtimoiy ko‘rsatkichlariga asoslanadi. Hududlarda moddiy yordam olish huquqini beruvchi jon boshiga (oilalar) o‘rtacha daromad miqdorini belgilovchi normativ hujjat qabul qilinadi. Albatta, bunday boshqaruv qarorlari doimiy ijtimoiy-iqtisodiy hududiy monitoring bilan asoslanishi kerak.

Hududiy ijtimoiy tadqiqotlarning tabiati va intensivligidagi ma’lum farqlarni turli sabablar bilan izohlash mumkin. Birinchidan, ularga bo‘lgan qiziqishning pastligi hudud aholisining ijtimoiy farovonligi ijtimoiy muammo emasligi bilan izohlanishi mumkin, ya’ni jamoatchilik va qarorlar qabul qiluvchi organlar o‘rtasida tashvish tug‘dirmaydi, ijtimoiy, milliy va boshqa keskinliklarning namoyon bo‘lishi yo‘q. Buni ancha notinch davrimizda, ehtimol, an’anaviylik kuchli ifodalangan ba’zi hududlarga nisbatan taxmin qilish mumkin. Ikkinchidan, mintaqada malakali sotsiologlar, ijtimoiy psixologlar, iqtisodchilar, statistiklar,

demograflar bilan ta'minlangan ilmiy yoki ta'lim muassasalarining mavjudligi yoki yo'qligi amaliy ijtimoiy tadqiqotlarning rivojlanish darajasiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Uchinchidan, bu ishni tashkil etish, ilmiy buyurtmani ta'minlash va moliyalashtirishda sub'ektiv omil muhim ahamiyatga ega: agar viloyat hokimligi yoki uning alohida organlari (ijtimoiy himoya boshqarmasi, oila va bolalar masalalari qo'mitasi va boshqalar) rahbarlari manfaatdor bo'lsa, ob'ektiv natijaga erishishdan manfaatdor bo'lsa, ijtimoiy jarayonlarning ahvoli va aholi farovonligi to'g'risida ishonchli va har tomonlama ma'lumotga ega bo'lib, ular boshqaruv organi faoliyatining mazmuni bilan belgilanadigan minimal darajadan tashqari tadqiqot tartib-qoidalarini amalga oshirish imkoniyatini topadi. Bundan tashqari, olingan ma'lumotlar shunchaki hisobga olinmaydi, balki mavjud muammoni to'liq yoki qisman bartaraf etishga qaratilgan chora-tadbirlarni ko'rish uchun asos bo'lib xizmat qiladi.

Shu bilan birga, mijozlar bilan eng yaqin o'zaro munosabatlar, mahalliy va individual darajada ijtimoiy faoliyatni eng keng qamrovli o'rganish ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasalari mutaxassislari tomonidan bevosita amalga oshiriladigan ijtimoiy diagnostikani o'z ichiga oladi.

2. Mijozlar bilan ishlashda ijtimoiy diagnostika texnologiyalari

Mijoz bilan bevosita ijtimoiy ish darajasida ijtimoiy diagnostika funktsiyalari biroz o'zgaradi. Uning asosiy maqsadi mijozning ijtimoiy muammosini aniqlash va uni hal qilish uchun to'g'ri vositalarni topishdir. Mahalliy, mintaqaviy yoki mamlakat darajasida ijtimoiy siyosatni ta'minlash ham ijtimoiy ishchining vakolatiga kiradi, ammo birinchi navbatda emas. Umumiy sotsiologik usullar va keng ko'lamli tadqiqot texnologiyalari ma'lumotlari ijtimoiy ishchi tomonidan qo'llaniladi, lekin faqat mijozning o'ziga xos holati namoyon bo'ladigan (ular bilan taqqoslanadigan) fon sifatida bo'ladi. Shu munosabat bilan, birinchi navbatda, mikrosotsiologik, ijtimoiy-psixologik va pedagogik diagnostika jarayonlari keng qo'llaniladi. Ijtimoiy xodimlarni kasbiy tanlash jarayonida kasbga yo'naltirishning maxsus usullari yoki psixologik metodikaning maxsus talqini keng qo'llaniladi.

Yuqori darajadagi ijtimoiy diagnostika ular to'playdigan ma'lumotlarni sharhlovchi maxsus xodimlar tomonidan amalga oshiriladigan faoliyatning alohida sohasi bo'lishi mumkin (ichki farqlash ham mumkin: ma'lumotlarni yig'ish ba'zi bo'limlar yoki tashkilotlar tomonidan amalga oshiriladi, boshqalar tomonidan izohlanadi). Ushbu ish natijasida ba'zi harakatlar amalga oshirilishi mumkin, ammo talab qilinmaydi. Ijtimoiy diagnostika - bu texnologik jarayonning zarur bosqichi, har qanday xizmat ko'rsatish sohasida, har qanday toifadagi mijozlar va har qanday turdagi ijtimoiy muammolar bilan ishlashning boshlanishi. U ijtimoiy aralashuvning boshqa bosqichlaridan shaxsan ham, tashkiliy jihatdan ham ajratilmagan. Hech bir ijtimoiy ishchi faqat ijtimoiy diagnostika bilan shug'ullanmaydi, lekin har bir ijtimoiy xodim boshqa majburiyatlar bilan birga ijtimoiy diagnostika funktsiyalarini bajarishi kerak. Turli odamlar ijtimoiy faoliyatning ushbu turi uchun turli qobiliyatlarni namoyon qiladi, deb taxmin qilish mumkin, bu ularning o'rganishdagi katta yoki kamroq muvaffaqiyatini belgilaydi.

Ijtimoiy diagnostikaning yana bir xususiyati miqdoriy munosabatlar va matematik usullardan cheklangan foydalanishdir. Mijozning ijtimoiy holati har doim o'ziga xos, o'ziga xosdir, shuning uchun yeng keng tarqalgan texnologiyalar yagona ma'lumotlarni empirik kuzatish va tahlil qilishdir. Instrumental texnologiyalar hali juda rivojlanmagan, bu faqat so'nggi paytlarda ijtimoiy texnologiyalarning paydo bo'lishi (ayniqsa diagnostika) va ijtimoiy ishchi o'zini ijtimoiy vaziyatni o'rganish va o'zgartirish vositasi deb bilishi bilan izohlanadi. Oddiy asboblarda yordamida mijozning qon bosimini o'lchash va uning sog'lig'ining muhim ko'rsatkichlarini aniqlash mumkin, ammo oila ichidagi yoki guruh ichidagi qarama-qarshiliklarning "bosimini o'lchash" juda qiyin. Shuningdek, ijtimoiy diagnostika texnologiyalari o'rtasidagi so'nggi farq muhokama qilingan farqlar tufayli: bu texnologiyalar asosan nafaqat bilim, balki ko'nikmalar bilan ham belgilanadi. Ularni o'rganish faqat nazariyani o'zlashtirishga asoslanishi mumkin emas. Texnologiyalarni uzatish, tajribali mutaxassislardan maslahat olish va yangi boshlaganlar uchun amaliy mashg'ulotlar o'tkazish zarur.

Qo'llaniladigan usullardan qat'iy nazar, ijtimoiy diagnostikadagi har qanday texnologik jarayon o'xshash tuzilishga ega bo'lib, uning individual elementlari muayyan sharoitlarga qarab o'zgaradi. Dastlabki bosqich har doim mijoz yoki uning qarindoshlari, qo'shnilarining shikoyati, huquqni muhofaza qilish organi xodimining bayonoti, o'qituvchi, ya'ni ijtimoiy muammoning paydo bo'lishi sanaladi. Bunday muammoning diqqat markazida bo'lgan shaxsning o'zi uning mavjudligidan bexabar bo'lishi mumkin. Bola, aqli zaif odam, o'z ahvolini hayotiy qiyinchilik deb hisoblamaydigan yoki buni tushunmaydigan alkogolik yoki giyohvandlik yordam so'rashi mumkinligini bilmaydi. Shu sababli, ijtimoiy xizmat xodimlari faqat ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasasiga murojaat qilgan mijozlarning muammolarini hal qilish bilan cheklanib qolishi mumkin emas - barcha tashkiliy va boshqa qiyinchiliklarga qaramay, hududiy markazning funktsiyalari unga qarashli hududdagi ijtimoiy muammolarni aniqlashni o'z ichiga oladi.

Agar qiyin hayotiy vaziyat mavjudligini aytish juda oddiy bo'lsa, uning mohiyatini, sababini va undan chiqish yo'llarini aniqlash oson emas. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, barcha mijozlar jiddiy ijtimoiy tahlil qilish ko'nikmalariga ega emas; ularning aksariyati qiyin savollarga oddiy, aniq javoblarni izlashga odatlangan yoki o'z qiyinchiliklarini tushuntirish uchun illyuziya va o'zini aldashning qulay shakllarini afzal ko'radi. Shuning uchun diagnostika jarayonining keyingi bosqichi ijtimoiy vaziyat to'g'risidagi ma'lumotlarni to'plash va tahlil qilishdir. Ushbu bosqichda mutaxassis ikki turdagi tadqiqot usullaridan foydalanadi: tarixiy-genetik va strukturali-funksional.

Tarixiy-genetik usullar ijtimoiy muammoning paydo bo'lish vaqti, kelib chiqishi va sabablarini aniqlash, mijoz hayotining turli bosqichlarida uning namoyon bo'lish darajasini kuzatish uchun mo'ljallangan. Bir qator ijtimoiy patologiyalar irsiy xususiyatga ega yoki hech bo'lmaganda ijtimoiy meros bo'lib o'tadi. Agar shaxsning ichkilikka ruju qo'ygani va ichkilikbozligi o'rtasidagi ota-onasi yoki buvisi va buvisining ichkilikbozligi o'rtasidagi bog'liqlik oldingi avlodlardan meros bo'lib qolgan tug'ma biologik shartlar natijasimi yoki bu

oilaviy turmush tarzining ta'sirimi yoki yo'qligini aniq ayta olmasak, u holda shaxsning alkogolizmga olib keladigan jihatlari nasliyligi (infantillik, konform-muvofiqlik va boshqalar) shubhasizdir. Ko'pgina kasalliklar, shu jumladan ruhiy kasalliklar nasliy o'tadi. Tug'ma shartlar insonning temperamentini, ko'plab xarakter xususiyatlarini va intellektual holatini belgilaydi.

Ijtimoiy irsiyat masalasi bundan ham muhimroqdir. Shaxslar o'z etnik guruhining tili va fikrlash tarzini, o'z jamiyatining axloqiy me'yorlari va hissiy reaksiyalari turlarini, oilasining afzalliklari va noto'g'ri qarashlarini beixtiyor, hatto ma'nosiz ham qabul etadilar. O'smirlarning qo'zg'oloni va kattalarga xos bo'lgan idrok etilgan munosabatlardan xalos bo'lish, ularga nisbatan oqilona munosabat va o'z-o'zini tarbiyalash shaxsda juda katta o'zgarishlarga olib kelishi mumkin, tashqi ko'rinishi shu qadar muhimki, odamlar erta bolalikdan oilada o'zlashtirgan ruhiy munosabatlarning ahamiyatini va bevosita ijtimoiy muhit ta'sirini e'tiborsiz qoldiradilar. Biroq, tajriba shuni ko'rsatadiki, oxir-oqibat ongning konservativ elementlari g'alaba qozonadi va keksa odamlar toifasiga o'tadigan odamning dunyoga nisbatan munosabati 80% bolaligida qabul qilgan narsalar bilan belgilanadi.

Bolalar uchun maktab-internatlar va shunga o'xshash muassasalarni bu ma'noda kvazi-oila deb hisoblash mumkin; mehribonlik uylari bitiruvchilari u yerda qabul qilingan munosabatlarning ibtidoiy, deformatsiyalangan normalarini o'zlari yaratgan oilalarga o'tkazishga harakat qilishadi, bu esa ko'pincha ularning parchalanishiga olib keladi.

Ijtimoiy muammoning kelib chiqishi to'g'risida ma'lumot to'plash ijtimoiy biografiya (yoki oilaviy tarjimai hol) usullaridan, ayniqsa oilalar bilan ijtimoiy ishda qo'llaniladigan genogramma usulidan va boshqalardan foydalanishni o'z ichiga oladi. Ijtimoiy xodim mijozdan va uning qarindoshlaridan so'rash orqali maqsadli ravishda ma'lumot to'playdi; ba'zan arxiv ma'lumotlaridan foydalanish zarurati tug'iladi (masalan, oldingi avlod vakillarining noqonuniy hatti-harakatlari, ota-onalar yoki bobo-buvilarning kasalliklari mavjudligi). Albatta, bunday suhbatlarda (ularning bir nechtasi bo'lishi mumkin) xushmuomalalik ko'rsatish va

oqilonalik qoidasiga amal qilish kerak. Suhbat mavzusi ko‘pincha juda nozik bo‘lganligi sababli, mijozlar deviant xulq-atvorlari, salbiy odatlari yoki o‘zlari yoki yaqinlari uchun uyatli bo‘lib tuyuladigan kasalliklarga oid “frontal” savollarga og‘ir olishi mumkin. Bunda ma’lumotni bilvosita, umumlashtiruvchi savollar yordamida olish mumkin; ma’lumotlarni yig‘ish mutaxassis va mijoz o‘rtasida ma’lum darajada ishonchni talab qiladi. Ijtimoiy ishchi tomonidan to‘plangan ma’lumotlar zarur va yetarli bo‘lishi kerak: uning hajmi muammoning mazmuniga imkon qadar to‘liq mos kelishi kerak, hech qanday aspektni oshkor yetilmagan holda qoldirmaslik kerak, lekin tahlil uchun materialning ortiqchaligini istisno qiladi.

Shuni ham unutmaslik kerakki, hatto qarindoshlar, ota-bobolar va yaqinlarning eng hayratlanarli hatti-harakati ham suhbatdoshni hukm qilish uchun sabab emas: alkogolning o‘g‘li yoki nabirasi o‘zi ham alkogol bo‘lishga mahkum emas. Biroq, jinoyatchining qarindoshi qonunni buzgan odamdir. Har bir shaxs faqat o‘z hatti-harakati uchun (qonuniy va ma’naviy) javobgar bo‘lishi mumkin. Bunda o‘zining hatti-harakatlarini baholash va boshqarish uchun yetarli aql va o‘z-o‘zini anglash bo‘lsagina bo‘ladi.

Strukturaviy-funksional diagnostika usullari ijtimoiy muammoning hozirgi holati, ijtimoiy ob’ektning tuzilishi va uning turli elementlarini bog‘laydigan aloqalar, uning funktsionalligi yoki disfunktsiyasi haqida ma’lumotlarni olishni o‘z ichiga oladi, ya’ni faoliyati maqsadiga mos keladimi yoki yo‘qligi haqidadir. Strukturaviy-funksional usullar birinchi navbatda guruhij mijozlar - oilalar, sinflar, ishchi yoki talabalar guruhlarini tahlil qilishda qo‘llaniladi deb o‘ylash noto‘g‘ri bo‘ladi. Insonning ijtimoiy diagnostikasini o‘tkazishda ham uning ijtimoiy tarmog‘ini, ijtimoiy muhitda ishlashini va nihoyat, ichki holatini, shaxsning tuzilishini, uning ichki elementlarining uyg‘unligi yoki nomutanosibligini, ijtimoiy rollarning muvofiq yoki mos kelmasligini o‘rganishi kerak.

Vositalar arsenalidan ijtimoiy ishchi, birinchi navbatda, mijoz tomonidan vaziyatni baholashni aniqlashga, mavjud muammoni uning talqini bilan tanishishga

imkon beradigan kuzatishdan foydalanadi. Kuzatish jarayonida mutaxassis verbal (og‘zaki) va noverbal axborotni (mimika va mijozning intonatsiyasi, uning imo-ishoralari) qabul etadi.

Ushbu ikki ma’lumot oqimi, qoida tariqasida, bir-biriga mos kelmaydi, chunki og‘zaki muloqot mijozning o‘zini o‘zi taqdim yetishi, ma’lum ijtimoiy qoidalarga bo‘ysunishi, hatto mijoz ongli ravishda aldashdan manfaatdor bo‘lmasa ham. Har bir inson, kommunikativ o‘zaro ta’sir davomida, o‘zining kamchiliklari deb hisoblagan xarakter xususiyatlarini yashiradi. Har bir inson eng jozibali ko‘rinishni va o‘zining eng yaxshi fazilatlarini ko‘rsatishni xohlaydi (ammo, muayyan sharoitlarda, mijoz uchun uning kamchiliklari jozibador deb hisoblanishi mumkin). Kuchli artistizm, ko‘rinadigan samimiylik va ishontirish qobiliyatiga ega bo‘lgan mijoz unga yordam beradigan mutaxassisni manipulyatsiya qilish uchun kerakli tasvirni yaratishi mumkin.

Kuzatish - bu o‘zaro ta’sir texnologik jarayonning qaysi bosqichida - diagnostika, terapevtik, inqirozli aralashuv bosqichida va hokazolarda sodir bo‘lishidan qat’iy nazar, doimiy ravishda foydalaniladigan ijtimoiy ishchi va mijoz o‘rtasidagi aloqaning professional atributidir. Mijozning qiyin hayotiy vaziyatiga hamdardlik ko‘rsatgan holda, mutaxassis bir vaqtning o‘zida his-tuyg‘ularning ta’sirini istisno qilgan holda kuzatish natijalarini tahlil qilishi kerak. Bitta aloqa natijasida buni qilish qiyin bo‘lishi mumkin, ammo mutaxassis butun o‘zaro ta’sir jarayonida vaziyatni tashxis qiladi. Shaxsning xulq-atvoriga, uning verbal va noverbal xabarlarining umumiylikiga asoslanib, uning shaxsiy xususiyatlari va ijtimoiy rollarining tabiati haqida xulosa chiqariladi. Oilaviy (guruh) munosabatlarini kuzatish ularning holati va faoliyati haqida xulosa chiqarish imkonini beradi.

Ushbu bosqichda mutaxassis instrumental usullar va guruh diagnostika usullaridan foydalanishga murojaat qilishi mumkin. Psixologiya, ijtimoiy psixologiya va amaliy sotsiologiyada shaxs va uning ijtimoiy holati to‘g‘risida tegishli ma’lumotlarni olish imkonini beradigan texnikalarning butun arsenaliga ega. Albatta, bu usullar ko‘p jihatdan farqlanadi: ularning ba’zilarini qo‘llash

uchun ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassis oladigan kasbiy tayyorgarlik yetarli emas - ba'zan chet yellik o'qituvchilarni jalb qilish bilan maxsus tayyorgarlik talab etiladi; boshqa usullar, shuningdek, juda ishonchli, ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassisni tayyorlash uchun davlat kasbiy standarti talablarida nazarda tutilgan. Bir qator texnikalar ma'lumot to'plash va qayta ishlash uchun kompyuter uskunalarini talab qiladi, boshqalari esa oddiyroq va mijozning uyiga tashrif buyurishda foydalanish mumkin. Mutaxassislar mavjud usullarning asosiligi va ularning samaradorligini turlicha baholaydilar. Vositalarni tanlash nafaqat mijozning holati, mavjud tashkiliy va texnik imkoniyatlari, balki ijtimoiy ishchining shaxsiy imtiyozlari va ko'nikmalari bilan ham belgilanadi. Ushbu bosqichda ijtimoiy diagnostikaga tegishli faoliyat sohalaridagi mutaxassislarni jalb qilish ham muhimdir.

Shunday qilib, psixologlar va psixiatrlar tomonidan amalga oshiriladigan shaxslarning (ayniqsa, bolalarning) intellektual holati va ruhiy salomatligi diagnostikasi nafaqat mijozlar va ularning oilalari qiyinchiliklarining mohiyatini tushunish uchun juda zarur bo'lgan ma'lumotlarni taqdim yetishi mumkin, balki ular bilan keyingi ishlash strategiyasini tanlash uchun asos zarur: bolalarni oddiy maktabda o'qitishni osonlashtirish uchun psixologik pedagogik tuzatish va moslashtirish, bolani yordamchi maktabga o'tkazish bo'yicha ishni psixologik-tibbiy-pedagogik komissiyada ko'rib chiqish tartibini boshlash, maktab va oiladagi qiyinchiliklarni keltirib chiqaradigan kasallikni davolash va hokazo.

Advokatlarni, ayrim hollarda esa ichki ishlar organlari xodimlarini jalb qilish mijozning huquqiy maqomini aniqlashga yordam beradi. Masalan, haqiqiy qochqinni o'z hayoti uchun ushbu maqomdan foydalanadigan professional tilanchidan ajratish. Agar mijozning huquqiy maqomining ba'zi tasodifiy holatlarini tushunish uchun ijtimoiy ish bo'yicha mutaxassisning bilimi yetarli bo'lmasa, advokat amaldagi qonun hujjatlariga tayangan holda mijozning ijtimoiy huquqlari himoya qilish uchun qonuniy asoslarni topishga harakat qiladi. Shu bilan birga, bir qator hollarda (ayniqsa, nogironlarning ahvolini ko'rib chiqishda) mutaxassis shifokorga murojaat qiladi: tibbiy hisobot mijozning ijtimoiy diagnostikasi vaqtida ham qo'llaniladi. Albatta, agar har bir fuqaro muntazam

tibbiy ko'rikdan o'tishi natijasida o'z sog'lig'i holatini yaxshi bilsa va uning yomonlashishiga o'z vaqtida javob bera olsa yaxshi bo'ladi, biroq umuman ijtimoiy sohadagi va ayniqsa sog'liqni saqlashdagi vaziyat, odamlarning farovonligini doimiy monitoring qilish imkoniyati bundan mustasnodir. Shuning uchun ijtimoiy ishchi tibbiy va ijtimoiy fanlar, hayotiy tajriba va mijozning sub'ektiv shikoyatlari bilan tanish bo'lganidan kelib chiqib, tibbiy yordam mavjudligi yoki yo'qligi, muammolar va tibbiy muassasaga murojaat qilish zarurati to'g'risida xulosa chiqarishi kerak.

Shu tarzda to'plangan ma'lumotlar tahlil qilinadi: bir qator ma'lumotlarni solishtirish, ularni muhim va ahamiyatsizlarga saralash, xususiyatlarni farqlash. Masalan, deprivatsiya, eskapizm, muloqot buzilishi kabi hodisalar turli xil ijtimoiy jarayonlarning natijasi bo'lishi mumkin, shuning uchun ma'lumotlarni tahlil qilishda sabab va oqibatlar har tomonlama ko'rib chiqiladi.

Qoida tariqasida, to'plangan ma'lumotlar kamdan-kam hollarda izchil bo'lib, bitta ijtimoiy patologiyaga aniq ishora qiladi; har bir aniq holatda bir necha turdagi ijtimoiy muammolar majmuasi mavjud. Shuning uchun, eng muhim bosqichda - ijtimoiy tashxis qo'yishda - mutaxassis mijozning hayotiy qiyinchiliklarining mohiyati va sabablari to'g'risida shunchaki xulosa chiqarmaydi, balki boshqa barcha muammolarni hal qilish uchun asosiy muammolarni ajratib ko'rsatib, mavjud muammolarni tartiblaydi. bog'liq yoki ma'lum bir qobiliyat darajasida yoki ma'lum bilim darajasida hal qilinishi mumkin bo'lgan.

Shunday qilib, turmush o'rtoqlardan birining (yoki ikkalasining) mastligi bilan bog'liq eng keng tarqalgan oilaviy disfunktsiyalardan birini tahlil qilganda, oilaviy nizo mastlik natijasimi yoki aksincha, mastlik zaif shaxslarning bardosh bera olmagan oilaviy qiyinchiliklarga reaksiyasi ekanligini aniqlash kerak.

Mutaxassis mijoz bilan ishlayotgan paytda ijtimoiy tashxisni yakuniy deb hisoblash mumkin yemas. Ularning o'zaro ta'siri jarayonida xulosani qayta ko'rib chiqishga majbur qiladigan, keyin esa tuzatishga majbur qiladigan faktlar topiladi. Muammoni hal qilish, dastlab eng dolzarb bo'lib tuyulgan muammoni hal qilishda niqoblangan yoki orqa fonga o'tkazib yuborilgan boshqa muammolarni yoritishi

mumkin. Shu sababli, ijtimoiy diagnostika mijozning ahvolini kuzatish va undagi o'zgarishlarni kuzatish sifatida ushbu mijozga yordam ko'rsatishning butun faoliyati davomida amalga oshiriladi. Shunga o'xshash usullar shaxsiyatni o'zgartirish jarayoni yoki mijozning ahvolini hal qilish jarayoni tugagandan so'ng, agar u ijtimoiy nazoratga muhtoj bo'lsa (alkogolizmdan qutulganlar, o'z joniga qasd qilishga uringanlar, o'z farzandlariga yetarlicha g'amxo'rlik qilmayotgan kishilar va boshqalarga) qo'llaniladi.

Ijtimoiy diagnostika ijtimoiy ish va ijtimoiy xizmatlarning barcha bosqichlarida qo'llaniladigan eng keng tarqalgan murakkab ijtimoiy texnologiyalardan biridir. Ilmiy bilimlarni o'rganish va diagnostika faoliyati bilan shug'ullanish imkonini beradigan ko'nikmalarni egallash har qanday faoliyat sohasidagi ijtimoiy ish mutaxassislarining zaruriy ko'nikmalaridan biridir.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy ish texnologiyalariga yondashuvning tibbiy modeli nima bilan belgilanadi?
2. Ijtimoiy diagnostikaning mohiyati va uning tibbiy diagnostikadan farqi nimada?
3. Ijtimoiy diagnostika faoliyatining qanday tamoyillari mavjud?
4. Ijtimoiy ishda diagnostikaning xususiyatlari qanday?
5. Ijtimoiy ishda diagnostikaning texnologik jarayoni nimadan iborat?

5-mavzu. Ijtimoiy ekspertiza texnologiyasi

1. Ijtimoiy ekspertiza tushunchasi
2. Ijtimoiy ekspertizaning tashkiliy modellari

Ekspertiza deganda, odatda, maxsus bilimlarni talab qiladigan har qanday masalani motivatsiyalangan xulosani taqdim etgan holda o'rganish tushuniladi. Ko'pgina maxsus ekspertiza turlari uchun umumiy bo'lgan narsa tadqiqot hisoblanib, ba'zi hollarda esa (tibbiy-kasbiy, sud-psixiatriya va boshqa

ekspertizalar) ekspertizani ifodalaydi; ba'zan idoraviy hujjatlarda yoki qonunlarda mustahkamlangan ularni tayinlash va amalga oshirishning maxsus tartibini ko'rsatishni nazarda tutadi; asosan diagnostika, loyihalash va prognozlashda qo'llaniladi. Bir qator ekspertizalar yakuniy xulosaning mohiyatini aniq qayd etadi: sud-psixiatriya ekspertizasi aqli rasolik va aqli zaiflik masalalarini hal qiladi; sud-imzo ekspertiza matnlarning muallifini aniqlaydi va hokazo. Biroq, ekspertizaning asosiy o'ziga xos jihati shundaki, u miqdoriy tahlili va rasmiylashtirilishi qiyin bo'lgan muammoni o'rganish bo'lib, u to'ldirishga qodir bo'lgan mutaxassisning fikrini shakllantirish (xulosa tuzish) orqali amalga oshiriladi. Bunda mutaxassisga o'rganilayotgan masala bo'yicha ma'lumotlarning yetishmasligi natijasida uning o'z bilimi, intuitsiya, shunga o'xshash muammolarni hal qilish tajribasi va "sog'lom aql"ga tayanib, ushbu ma'lumotlarni tizimlashtirishga yordam beradi.

Ijtimoiy sohasida aniq hisoblash qiyin bo'lgan juda ko'p vazifalar mavjud (ya'ni, rasmiylashtirish qiyin vazifalar), shuning uchun bunda ekspert baholashlari keng qo'llaniladi. Ko'pincha ular ma'lum bir me'yoriy hujjat yoki uning loyihasi (qonun va qonun loyihasi, ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish dasturi, tanlovga yuborilgan ijtimoiy loyiha va boshqalar) bo'yicha xulosa shaklida, ba'zan esa mutaxassislar yig'ilishining yakuniy bayonnomasi bo'ladi. Ijtimoiy sohadagi qarorlar yoki qaror loyihalarini baholashning har xil turlari jamlanmasi ijtimoiy ekspertizani tashkil qiladi.

Ijtimoiy ekspertiza - bu ijtimoiy ob'ektning holatini diagnostika qilish, u va uning atrof-muhiti to'g'risidagi ma'lumotlarning ishonchliligini aniqlash, uning keyingi o'zgarishi va boshqa ijtimoiy ob'ektlarga ta'sirini bashorat qilish, shuningdek tavsiyalar ishlab chiqishni o'z ichiga olgan mutaxassislar (ekspertlar) tomonidan olib boriladigan tadqiqot, shuningdek tadqiqot muammosini rasmiylashtirish qiyin bo'lgan sharoitlarda boshqaruv qarorlarini qabul qilish va ijtimoiy loyihalash uchun tavsiyalarni ishlab chiqish. Ushbu ta'rif ijtimoiy ekspertizaning to'rtta funksiyasiga mos keladi:

diagnostik funktsiya - tadqiqot vaqtida ijtimoiy ob'ektning holatini tekshirish;

Axborot-nazorat funktsiya - ijtimoiy ob'ekt va uning atrof-muhiti to'g'risidagi ma'lumotlarning ishonchliligini aniqlash va agar ma'lumotlarda buzilishlar mavjud bo'lsa, tegishli tuzatishlar kiritish maqsadida tadqiq qilish;

prognostik funktsiya - ijtimoiy ob'ektning qisqa, o'rta va uzoq muddatli istiqboldagi mumkin bo'lgan holatlarini va ushbu holatlarga erishish uchun ob'ektning mumkin bo'lgan stsenariylarini aniqlash;

loyihalash funktsiyasi - ijtimoiy loyihalash va boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun ijtimoiy ob'ektni ekspertizadan o'tkazish mavzusi bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqish.

Ijtimoiy ob'ektlar deganda biz ijtimoiy o'zgarishlarni bevosita yoki bilvosita ta'minlovchi insonlar, ijtimoiy jamoalar, ijtimoiy institutlar va jarayonlar, tashkilotlar, ijtimoiy qadriyatlar, g'oyalar, tushunchalar, qoidalar va boshqalarni tushunamiz. Ijtimoiy ob'ektlar ro'yxatini aniq belgilab bo'lmaydi, chunki ijtimoiy voqelik xilma-xil bo'lib, uni oz sonli belgilarga qisqartirib bo'lmaydi. Shu bilan birga, ijtimoiy ekspertizaning amaliy vazifalari bizni, agar ba'zi ijtimoiy ob'ektlarni ekspert tadqiqoti doirasidan chiqarib tashlamasa, hech bo'lmaganda turli ob'ektlarga turli xil ma'nolar berishga majbur qiladi.

Ijtimoiy ekspertizaga o'ziga xos bo'lmagan funktsiyalarni, ayniqsa, normativ mazmunga ega bo'lgan funktsiyalarni belgilashga yo'l qo'yilmaydi.

Aytish kerakki, bu borada turli xil qarashlar mavjud. Xususan, ba'zi mualliflar majburiy bo'lgan va qonunbuzarlarga nisbatan jazo choralarini qo'llaydigan davlat ijtimoiy ekspertizasini yaratishni yoqlaydi. Bu ekspert vazifalaridan inspeksion-tekshirish va huquqni muhofaza qilish vazifalariga o'tishni anglatadi. Bunday yo'l, agar u yoki bu vaziyat, u yoki bu qaror baholanadigan ijtimoiy standartlar tizimi bir ma'noda qurilgan bo'lsa, maqbul bo'lardi. Ammo ijtimoiy sohada bunday noaniqlik va mavhumlikka erishib bo'lmaydi. Shuning uchun ijtimoiy ekspertizani baholash-konsultatsion faoliyati sifatida ishlab chiqish yanada real va foydalidir. Tashkiliy jihatdan bu ekspertning boshqaruv qarorlarini qabul qilishga aralashmasligi bilan ta'minlanishi kerak.

Ijtimoiy ekspertizaning o'ziga xos jihati va uni qo'llash chegaralarini nima belgilaydi?

Inson hayotining haqiqatlari, go'yo ikki dunyo: odamlar va narsalar dunyosi, qadriyatlar va me'yorlar dunyosi. Ijtimoiy makon ayni paytda insonning tabiiy ehtiyojlari o'zgarib turadigan ramziy makondir. Insonning ramziy dunyoda yashashi haqiqatni qiymat-me'yoriy tizim orqali idrok etadi. To'g'rirog'i:

- umumiy qabul qilingan va uning hayoti sodir bo'lgan yoki u yo'naltirilgan jamoalarda ishlab chiqilgan qiymat-me'yoriy tizimlar (ma'lumot guruhlari) ekspert baholashlarida etalon va normativlardan foydalanishning juda kichik imkoniyatlarini belgilaydi.

Ijtimoiy sohani baholashdagi qiyinchiliklar tufayli yuzaga kelgan barcha kamchiliklarga qaramay, ijtimoiy ekspertiza boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun muhim natijalarni berishi mumkin. Ijtimoiy baholash zarurati har safar normativ qaror (qabul qilingan yoki qabul qilishga tayyorlangan) odamlarning turmush tarziga ijobiy yoki salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan hollarda paydo bo'ladi; bu holda qaror qabul qiluvchi organda:

1) aniqlik yo'q:

- qabul qilingan qarorning odamlarning turmush tarziga ta'sirining mumkin bo'lgan ko'lami to'g'risida;

- qarorni amalga oshirish oqibatlari turli ijtimoiy guruhlar, turli hududlar, turli ijtimoiy-madaniy sharoitlarda qanchalik farq qilishi;

- qanday resurslar kerak;

Bunday aniqlik quyidagi sabablarga ko'ra yuzaga kelishi mumkin emas:

- qaror qabul qiluvchi organda umumiy fikrning yo'qligi;

- tayyorlangan qarorga "ma'qul" va "qarshi" argumentlarning yo'qligi;

- ekspertizadan tashqari dalillarni olishning mumkin emasligi;

2) niyat bor:

- o'z qarorlarini va ijtimoiy-loyiha faoliyatining oqibatlarini bashorat qilish;

- tashqi tazyiqlarga (yuqori turuvchi organlarning, quyi organlarning, jamiyatni demokratik boshqarishning boshqa ishtirokchilarining qarorlari yoki

qaror loyihalari) qarshilik ko'rsatishga da'vo qilish, ushbu argumentlarni e'tirof etish va ushbu qarorlar yoki harakatlarga tegishli o'zgartirishlar kiritish;

- o'z harakatlarida ekspertlarning vakolatlaridan foydalanish;

3) eng yaxshi variantni tanlash uchun tashqi arbitrni talab qiladigan bir nechta qarama-qarshi yechimlar (loyihalar) mavjud.

Ijtimoiy ekspertizadan maqsad davlat organlari va boshqa ijtimoiy institutlar faoliyatining fuqarolarning ijtimoiy manfaatlariga va ijtimoiy siyosat maqsadlariga muvofiqligini aniqlash, shuningdek, ushbu muvofiqlikka erishish bo'yicha takliflar shakllantirish;

Ijtimoiy ekspertizaning maqsad va vazifalari cheksiz bo'lishi mumkin emas, aks holda uni amalga oshirish o'zining amaliy mazmunini yo'qotadi. Davlat organlari va boshqa ijtimoiy institutlar faoliyatining fuqarolarning ijtimoiy manfaatlariga va ijtimoiy siyosat maqsadlariga muvofiqligini aniqlash ekspertizaning ijtimoiy natijasi bo'lishi kerak. Agar mutaxassislar odamlarning ijtimoiy manfaatlariga ta'sir qiladigan barcha mumkin bo'lgan vaziyatlarni ko'rib chiqsalar, faoliyatning katta hajmi va uning noaniqligi ularni juda qiyin ahvolga solib qo'yadi. Shu sababli, ijtimoiy ekspertizaning maqsadini, u hal qilish uchun mo'ljallangan aniq vazifalarni shakllantirish orqali aniqlashtirish kerak:

- normativ-huquqiy hujjatlar va davlat organlari faoliyati, mahalliy davlat hokimiyati organlari qarorlari va faoliyati va boshqalarning muvofiqligi to'g'risida asoslantirilgan xulosa berish, ya'ni ijtimoiy siyosat qoidalariga mos;

- salbiy ijtimoiy oqibatlarga olib kelishi mumkin bo'lgan hujjatlar holatini yoki faoliyat faktlarini aniqlash va bunday oqibatlarning mumkin bo'lgan ko'lamini baholash;

- normativ-huquqiy hujjatlar loyihalari, ijtimoiy loyihalar va dasturlarning fuqarolarning qonuniy manfaatlariga muvofiqligini baholash hamda ularni amalga oshirishning maqsadga muvofiqligi va maqbulligi to'g'risida xulosa berish;

- yuzaga kelayotgan ijtimoiy muammoni hal etish bo'yicha takliflar kiritish.

Shunday qilib, ijtimoiy ekspertiza, birinchi navbatda, normativ-huquqiy hujjatlar va boshqa boshqaruv qarorlarini qabul qilishning ijobiy yoki salbiy

oqibatlarini baholash zarur bo'lganda, shuningdek, bunday aktlar va qarorlar tayyorlangan loyihalar bo'yicha qabul qilinishi kerak bo'lgan hollarda amalga oshiriladi.

Bunday baholarni shakllantirgan kishilarni ekspert baholash sub'ektlari deb atash mumkin. Ularni mutaxassis deb atash osonroq bo'lardi. Biroq, ijtimoiy ekspertizada ko'plab ekspert baholash sub'ektlari ishtirok etib, ular tashkiliy jihatdan go'yo zinapoyaning ikki pog'onasida turadilar.

Birinchi bosqichda ekspertiza o'tkazish to'g'risidagi buyruqni shakllantiruvchi davlat organi yoki nodavlat tuzilma sub'ekt hisoblanadi. Mahalliy davlat hokimiyati organlari kabi nodavlat tuzilma bu holatda qonun bilan belgilangan vakolatlar doirasida harakat qiladi: jamoat birlashmalari ham ekspertiza tashkilotchilari bo'lishi mumkin - ko'pincha muqobil tarzda. Birinchi bosqichning barcha sub'ektlari insonlar hayoti va ijtimoiy munosabatlarga ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan normativ xarakterdagi qarorlar qabul qilishlari bilan birlashadi. Shuning uchun biz ularni umumiy atama bilan "qaror qabul qiluvchi organlar" deb ataymiz.

Ikkinchi bosqichda sub'ekt rovida ijtimoiy ekspertizani buyurtmani bajaruvchi chiqadi. Buyurtmaning xususiyatiga qarab, bajaruvchi quyidagilar bo'lishi mumkin:

- tadqiqotchi, tadqiqot jamoasi. Aslida, bu guruhni ta'rifiga ko'ra ekspert guruhi deb hisoblash kerak, chunki u kutilgan xulosani chiqarishga qodir bo'lgan mutaxassislardan iborat. Bu guruhning o'zagini ijtimoiy munosabatlar tadqiqotchilari – sotsiologlar, psixologlar, huquqshunoslar, iqtisodchilar va boshqalar tashkil etadi. Ammo ijtimoiy xizmatlarning tashuvchilari deb ataladigan oila shifokorlari, ijtimoiy pedagoglar, ijtimoiy xizmatchilar, bir qator mamlakatlarda ijtimoiy siyosat strategiyasi va amaliy amalga oshirish masalalari bo'yicha eng professional tayyorgarlikka ega bo'lganlarni mutaxassis deb hisoblamaslik xato bo'ladi. Maktab o'qituvchilari va psixologlari oilaviy muammolar bo'yicha ekspert sifatida katta salohiyatga ega. Ularning oilaviy nizolarga aralashuvi, ayniqsa, bunday nizolar bosimi ostida bolada yuzaga

keladigan stress o'qituvchi va maktab psixologining psixoterapevtik faoliyatining predmetiga aylangan holatlarda aniq namoyon bo'ladi;

- “buyurtmachi” tizimidan amaliy ishchilar. Tegishli ishlar bilan shug'ullanuvchi mansabdor shaxslar ekspert xulosasini tuzish uchun muhim bo'lgan qarorlar tayyorlashda katta hajmdagi ma'lumotlar va tajribaga ega. Biroq bunday shaxslarning idoraviy manfaatdorligi ularni bevosita ekspertlar ishiga jalb etishga imkon bermaydi. Shu bilan birga, ular ekspertlar guruhi tarkibiga kirgan holda, o'z xizmat vazifalarini bajarishda rag'batlantirilmaydigan bilim va imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishga qodir;

- nufuzli referent guruh.

Nufuzli referent guruhining baholashdagi mulohazalarining ilmiy asosliligini talab qilish qonuniy bo'lmaydi. Uning o'zi tadqiqot ob'ektiga aylanadi va uning fikrlari va xulq-atvor reaksiyalari davlat organlarining muayyan qaroriga ommaviy reaksiyalarning mumkin bo'lgan prototiplari sifatida o'rganiladi. Mutaxassislarning ushbu toifasi ichida so'rov o'tkazilayotgan aholining tipik vakillarini hisobga olish mumkin. Masalan, ko'p bolali oilaning muammolari o'rganilayotgan bo'lsa, ko'p bolali oilalarni qo'llab-quvvatlash maqsadida tashkil etilgan jamoat birlashmalari faollari va hokazolarni ekspert sifatida jalb etish mumkin.

Ko'rinib turibdiki, har bir sub'ektdan olingan ekspert bahosining o'ziga xos xususiyatlarini saqlab qolgan holda, bu sub'ektlarni birlashtirish, ularning o'zaro ta'sirini ta'minlash tashkiliy jihatdan mumkin.

Ekspertiza o'tkazish to'g'risida qaror qabul qilish o'ziga xos xususiyatlarga ega bo'lgan odatiy boshqaruv aktidir. Ko'rib chiqilayotgan faoliyatga nisbatan kompetentsiya va kompetentsiya masalalari markaziy o'ringa ega bo'lib, ijtimoiy ekspertiza natijalarining maqsadi va erishish mumkinligi bog'liq.

Kompetentsiya deganda qaror qabul qiluvchi organ - ekspertiza buyurtmachisining vakolatlari doirasi tushuniladi. Ekspertizani kompetensiyaga asosida buyurtma qilish uning muammoli sohalarga qat'iy yo'naltirilganligini

anglatadi, bunda qaror qabul qiluvchi organning vakolatlari rejalashtirilgan natijaga erishishga imkon beradi.

Bu o'z vakolatiga kirmaydigan yoki kompetensiyasi yetarli bo'lmagan masalalar bo'yicha ekspertiza o'tkazishni buyuruvchi organlarning uni tashkil etish imkoniyatini istisno etmaydi. Ammo bunday hollarda ekspert ishining maqsadini belgilashni o'zgartirish kerak: axborot, yo'naltirish, prognozlash, maqsad va kutilayotgan natijalar bo'yicha boshqacha tarzda o'zgartirilgan narsalar (masalan, tegishli kompetensiyaga ega bo'lgan boshqa tashkilotlar tomonidan masalaning faol rivojlanishini ta'minlash yoki amalga oshirilgan ishning bir qismini tashkil etish).

Kompetentsiyaga kelsak, u qaror qabul qiluvchi organ - ijtimoiy ekspertiza buyurtmachisining bunday ekspertiza uchun vazifani shakllantirishga yetarlicha tayyorligini tan oladi. Ijtimoiy baholashni o'tkazish to'g'risida qaror qabul qilishda buyurtmachi:

- ekspertiza qilinadigan ijtimoiy muammoni, shu jumladan, uning ko'lamini, tashuvchilari, rivojlanish bosqichlari va boshqalarni aniqlashi, bu vazifaga kiritilmagan, lekin dastlabki formulalarni ishlab chiqishi lozim;

- ekspert tadqiqotining maqsadlarini ko'rsatish;
- ekspertiza natijalarini taqdim etish shakllarini belgilash.

Bu shuni anglatadiki, qaror qabul qiluvchi organga hech qanday tarzda ekspert ishining ma'lum bir qismi tayinlanmagan va ekspertlar mutaxassis bo'lmaganlar uchun tushunarli shaklda xulosa berishlari shart. Ushbu vazifani bajarish uchun ijtimoiy ekspertizada ikkita ishtirokchi (buyurtmachi - ijrochi) emas, balki uchta (buyurtmachi - tashkilotchi - ijrochi) bo'lishi kerak.

Ijtimoiy ekspertizani buyurtma berish tartibi qaror qabul qiluvchi organning quyidagi harakatlar ketma-ketligini o'z ichiga oladi:

- 1) muammoning konturlarini aniqlash. Bunda organ (uning mansabdor shaxslari) vakolati yuqoriroq bo'lgan organning qarorini ekspert yoki ijrochi sifatida bajaradi. Buyurtmachi muammoning ko'lamini va mohiyatini o'z kompetensiya darajasiga muvofiq belgilaydi;

2) muammoni o'rganish yo'llarini belgilash va ekspertiza zarurligini aniqlash (yana bir bor ta'kidlash kerakki, ekspertiza hal qilinishi kerak bo'lgan vazifalarning alohida doirasiga ega va hamma hollarda ham mos emas yoki eng yaxshi natijalarga olib kelishi mumkin emas);

3) organning kompetentligiga mos keladigan buyurtma qismlarini shakllantirish. Boshqacha qilib aytganda, u tashkiliy tafsilotlarni e'tiborsiz qoldirib, hal qilinishi kerak bo'lgan muammoni, maqsadni belgilash va ekspert tadqiqoti shaklini belgilaydi. Ushbu bosqichda ekspertiza bo'yicha qaror hali qabul qilinmagan bo'ladi. Buyurtmachi keyingi harakatlar estafetasini tashkilotchiga topshiradi;

4) topshiriqning xususiyatiga qarab ekspert tadqiqoti modelini tanlash. Tashkilotchi (ijro etuvchi organ, mansabdor shaxs, idoraviy muassasa, tegishli xizmatlar ko'rsatuvchi korxona va boshqalar) ekspert nomzodini (ekspert guruhi tarkibi) taklif qiladi va biznes-rejani tuzadi. Buyurtmachiga rejalashtirilgan tadbirlarni taqdim etishda tashkilotchi nafaqat uning hisob-kitoblarini, balki ushbu mutaxassislarni tanlash sabablarini ham asoslaydi. Ekspert har qanday holatda ham buyurtmachiga o'z kompetentligi isbotini taqdim etmasligi kerak;

5) agar buyurtmachi tashkilotchining takliflaridan qoniqmasa, u kelishuvga erishilgunga qadar u bilan suhbat o'tkazadi, tashkilotchini o'zgartiradi yoki ekspertiza o'tkazishni rad etadi (ehtimol moliyaviy sabablarga ko'ra);

6) tashkiliy masalalarni kelishib olgandan so'ng, buyurtmachi ekspertiza o'tkazish to'g'risidagi o'z qarorini rasmiylashtiradi, faqat tashkilotchi bilan tuzilgan mehnat shartnomalariga yoki boshqa shartnoma tartibiga muvofiq ekspertlarning emas, balki tashkilotchining javobgarligini belgilaydi. Shunday qilib, ekspert (ekspertlar guruhi) buyurtmachiga emas, balki faqat tashkilotchiga nisbatan ijrochi sifatida ishlaydi.

Mutaxassis ekspertlarni tanlash mutaxassisning ekspertizalarda ishtirok etish tajribasini (muvaffaqiyatli xulosalar sonining amalga oshirilgan ekspert baholashlarining umumiy soniga nisbati) hisobga olgan holda ekspertlarning o'z-

o‘zini baholashi va o‘zaro baholashlari asosida amalga oshirilishi mumkin. Boshqa usullar ham qo‘llaniladi, xususan, “qor to‘pi” usuli.

Bu holda ekspertlarni tanlash tartibi quyidagi harakatlar ketma-ketligi asosida amalga oshiriladi:

- 1) nashrlar asosida ushbu sohada mutaxassis aniqlanadi;
- 2) undan ushbu sohada 10 ta mutaxassis tavsiya etishni so‘raydilar;
- 3) bir xil iltimos bilan 10 nafar mashhur mutaxassissga murojaat etiladi;
- 4) dastlabki 10 ta ism olingan ro‘yxatdan chiqarib tashlanadi va so‘rovlar yana hamkasblar tomonidan ko‘rsatilgan mutaxassislarga yuboriladi;
- 5) hamkasblar tomonidan chaqirilgan ismlar ro‘yxati tugamaguncha shunday harakat qiling, ya’ni ekspertlar tarmog‘i barqarorlashgunga qadar, aynan shu soha mutaxassislarning umumiy sonini tashkil qiladi.

Keyin odatdagi qoidalarga muvofiq namuna olish mumkin. Agar ekspert sifatida ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatuvchi provayderlar va referent guruhlari (shu jumladan ijtimoiy xizmatlar iste’molchilarining tipik vakillari) jalb etilsa, ularni tanlash sotsiologiyada qabul qilingan tanlab olish modellari bo‘yicha amalga oshiriladi. Shuni hisobga olish kerakki, ijtimoiy xizmatlar iste’molchilari faqat xizmatlarning o‘zlari (ularning sifati, zarurligi, taqdim etish tartibi va boshqalar) bo‘yicha mutaxassislardir. Ularni maxsus bilim talab qiladigan sohalarda mutaxassislar deb hisoblash mumkin emas.

Mutaxassislarning eng ehtiyotkorlik bilan tanlanishi ham ularning baholashlarining xolisligiga kafolat bermaydi. Baholarning ishonchsizligini hayotiy tajriba, tezaurus, siyosiy munosabat va boshqa holatlardagi farqlar, shuningdek, barcha mutaxassislar bardosh bera olmaydigan buyurtmachilar bosimi bilan izohlash mumkin. Ko‘pincha bu ijtimoiy hodisalar va jarayonlarning o‘zgaruvchanligi sababli qoidalaridan nozik og‘ishlardir, ammo shunga qaramay, bunday kiritilgan holatlarning rolini kamaytirish va quyidagi choralarni ko‘rish kerak:

- har doim, iloji bo‘lsa, ekspertiza bir emas, ikki yoki undan ortiq ekspertlar guruhini tuzish orqali takrorlanishi kerak;

- imkon qadar har xil turdagi ekspertlar bilan ishlash;
- ekspert bo‘lmagan materiallar mavjud bo‘lsa (tadqiqot ma’lumotlari va h.k.), ular hisobga olinishi kerak;
- muxolifat yoki jamiyat hayotining boshqa mustaqil (qarama-qarshi bo‘lishi shart emas) sub’ektlari tomonidan tayyorlangan ekspert xulosalari mavjud bo‘lsa, ularni o‘rganilayotgan materiallar qatoriga kiritish zarur.

2. Ijtimoiy ekspertizaning tashkiliy modellari

Ijtimoiy ekspertiza xarakteridan kelib chiqib, uning xolisligining kafolatlaridan biri ekspertlarning birgalikdagi faoliyati, shuningdek, ekspertizaning tashkiliy modelining tanlangan turi hisoblanadi. Tashkilotchi quyida keltirilgan ekspert ishining tashkiliy modellaridan birini tanlashi mumkin.

1-Model: “Retsenziya”. Retsenziyalash tashkiliy jihatdan ekspert baholashning eng an’anaviy shakli bo‘lib, o‘z ichiga quyidagilarni oladi:

- ekspert vazifasini bajaruvchi shaxsga (tashkilotga) retsenziyalashni buyurtma berish;
- ekspertga retsenziyalash kerak bo‘lgan materiallarni taqdim etish;
- yakuniy hujjatni qabul qilish – retsenziya va tegishli harakatlar: tasdiqlash va retsenzent bilan munosabatlarni keyinchalik tugatish (retsenziya uchun to‘lov, hujjatni muhokama qilishda so‘z berish, mualliflik huquqi masalalarini hal qilish va boshqalar); retsenziyani ekspertga tekshirtirish yoki qayta ko‘rib chiqish uchun yuborish; retsenziyani boshqa ekspertga topshirish.

Retsenziya hujjatni oddiy va arzonroq eksport qilishdir, lekin u ekspert ishining barcha afzalliklarini o‘z ichiga olmaydi va qaror qabul qiluvchi organni ishlarning haqiqiy holati yoki hujjatni yakunlash istiqbollari to‘g‘risida chalg‘itishi mumkin.

Ushbu model doirasida ushbu kamchiliklarni qoplash uchun variant taqdim etilishi mumkin:

- bir nechta aloqador bo‘lmagan ekspertlar tomonidan retsenziya buyurtmasi beriladi va buyurtma talablar ro‘yxatini o‘z ichiga oladi, shu jumladan ekspertlar aniq va yaqqol javob berishi kerak bo‘lgan savollarni shakllantirish;

- retsenziyalar sifat bo'yicha hech qanday cheklovlersiz qabul qilinadi, texnik topshiriqda ko'rsatilgan nuqtalardan tashqari;

- retsenziya matnlari hujjatli manbalarni qayta ishlashda qo'llaniladigan sotsiologik usullarda, amaliy ekspertiza topshirilmagan maxsus jalb qilingan mutaxassislar tomonidan qayta ishlanadi;

- ekspert baholarini ikkilamchi qayta ishlash natijalari ekspertiza xulosasini tashkil etadi va ekspertiza o'tkazishni buyurgan organ tomonidan ko'rib chiqiladi.

Ushbu model doirasida konsultatsiya ham ko'rib chiqilishi mumkin - aslida bu ekspert xulosasi matnini taqdim etmasdan retsenziyalash sanaladi.

2-Model: "Monitoring". Ushbu model, agar ijtimoiy ekspertiza ishlab chiqarish muntazam va uzoq muddatli asosda amalga oshirilganda qo'llaniladi.

Bunday holda, quyidagi harakatlar ketma-ketligidan foydalanish mumkin:

- qaror qabul qiluvchi organ nazorat tartibida ekspertiza o'tkazish to'g'risida shartnoma tuzadi, unga ko'ra u (belgilangan muddatga) shartnoma tuzilgan ekspertning mijoziga aylanadi (yoki to'g'riroq tashkiliy sxema qo'llaniladi: buyurtmachi - tashkilotchi- ijrochi);

- ekspert standart monitoring sxemasini ishlab chiqadi, uni u yoki bu vaqtda avtomatik ravishda qo'llaydi (masalan, tegishli me'yoriy-huquqiy hujjatning har bir loyihasi yoki qaror qabul qiluvchi organ tomonidan ko'rib chiqish uchun taqdim etiladigan har bir ijtimoiy loyiha paydo bo'lishi bilan yoki har chorakda ijtimoiy ekspertiza o'tkazish uchun yangi sabablar mavjudligidan qat'i nazar);

- ekspert qaror qabul qiluvchi organga monitoring mashqlari sifatida o'tkazilgan tadqiqot natijalarini standart shaklda taqdim etadi, bu esa ushbu natijalarni xuddi shu tarzda ilgari olingan natijalar bilan solishtirishni ham o'z ichiga oladi.

"Monitoring" modelidan foydalanish, agar ekspert ilmiy muassasa yoki bo'linma bo'lsa, uning xodimlari yoki sheriklarining malakasi bir hil, ammo juda keng materialni ekspert baholashning yuqori sifatiga ishonish imkon bersa samarali bo'lishi mumkin. Monitoringning bir qismi sifatida ekspert baholash boshqa tadqiqot texnologiyalari bilan bir qatorda qo'llaniladi.

Agar hal etilayotgan muammolarning tabiati boshqacha bo'lsa va faqat ma'lum parametrlar bilan cheklangan jamiyat modeliga tushirib bo'lmaydigan bo'lsa, monitoringdan foydalanish samarasizdir. Monitoringning yana bir xususiyati o'rganilayotgan hodisa yoki jarayonlarni solishtirish uchun yetarlicha material to'plangandan keyingina uning samaradorligini aniqlashdir.

3-Model: "Loyiha". Ekspert tadqiqotining ushbu modeli bir-biriga bog'liq muammolar guruhini hal qilish uchun ishlatiladi, bunda ekspert bahosi kerakli ijtimoiy holat va tendentsiyalarni loyihalash uchun asos sifatida instrumental ahamiyatga ega bo'ladi.

Eng umumiy shaklda "Loyiha" modeli quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi:

- mijozning muammodan xabardorligi va uni hal qilish istagi;
- tashkilotchi oldiga buyurtmachi tomonidan ijtimoiy ekspertiza o'tkazish vazifasini qo'yish;
- tashkilotchi tomonidan muammoni tushunish va uni hal qilish uchun adekvat tashkiliy sxemani tanlash, buyurtmachiga takliflar, shu jumladan biznes-rejani tuzish;
- buyurtmachi bilan tashkilotchining takliflarini, ekspertiza o'tkazish bo'yicha buyurtmachining qarorini, shu jumladan moliyaviy, moddiy-texnikaviy, axborot ta'minoti tartibi va kafolatlarini, shuningdek ekspert xulosasini tasdiqlash shartlarini (minimal talablar darajasi) ishlab chiqish;
- tashkilotchi tomonidan ekspertni jalb etish, topshiriqni bayon qilish, ekspertning ish sharoitlari va ish natijalariga ko'ra haq to'lash bo'yicha kelishuv (shu jumladan mualliflik huquqi masalalari), tashkilotchi va ekspert tomonidan shartnoma imzolanishi;
- tashkilotchining ekspertni ijodiy masalalarni hal etishda uning zaxiralarini ochish ma'nosida qayta qurish bo'yicha faoliyati, ekspertning ijodiy rejimdagi faoliyati;
- konseptual muhitni unifikatsiyalamasdan va interfeys talablariga e'tibor qaratmasdan, ijodiy ish natijalarini taqdim etish;

- ekspert tomonidan natijalarni qayta ishlash (axborotni yig'ish va xulosalarni tizimlashtirish);
- tashkilotchi tomonidan ekspertdan olingan natijani maqbul interfeysga muvofiq qayta ishlash (shu jumladan buyurtmachi tomonidan qabul qilingan interfeysga muvofiq matnni o'zgartirish bo'yicha mutaxassisni ishga jalb qilish orqali);
- ekspertiza natijalarini buyurtmachiga taqdim etish, mahsulotni qabul qilish dalolatnomasini rasmiylashtirish, buyurtmachi va tashkilotchi, tashkilotchining ekspert bilan munosabatlarini yakunlash.

Interfeys odatda foydalanuvchiga ma'lumotni unga kirish mumkin bo'lgan shaklda uzatishni ta'minlaydigan vosita deb ataladi. Interfeys talablari yangi til vositalarini qo'shimcha ishlab chiqish shartisiz foydalanuvchi tomonidan unga mo'ljallangan ma'lumotni etarli darajada tushunishini ta'minlashdan iborat.

Bunday eksport modelining mehnat zichligi uning afzalligi hisoblanadi: ekspertiza natijasi multiplikativ effektga ega bo'ladi, ya'ni ekspert xulosasi boshqaruv faoliyatining turli kontekstlarida qayta ishlatilishi mumkin.

Shu bilan birga, ijodiy faol ekspertni (qoida tariqasida, idoraviy mansubligidan tashqari yoki moliyalashtirish manbalari bilan bog'liq bo'lmagan mutaxassislar guruhi) shakllantirish bo'yicha odatiy bo'lmagan vazifa ham hal etilib, muayyan tartib ijtimoiy ahamiyatga ega bo'lgan muayyan g'oya va yechimlarni ilgari surish tashabbuskoriga aylanadi. Odatda bunday guruhlar bir necha yil davom etadi.

“Retsenziya”, “Monitoring” va “Loyiha” modellari bilan ijtimoiy ekspertizaning tashkiliy shakllari ro'yxati tugamaydi. Har bir aniq holatda hal qilinishi kerak bo'lgan vazifalarning farqi, shuningdek resurslarning farqi (kadrlar, moliyaviy, moddiy va texnik), shuningdek, ma'lum bir vaziyatga tanish bo'lgan tashkiliy va faoliyat shakllaridagi farq ekspert tadqiqoti shaklini tanlashni belgilaydi. Ekspertizaning turli shakllari kombinatsiyasi ham mumkin.

Ijtimoiy ekspertizani o'tkazishda mutaxassis qanday mezonlar, ko'rsatkichlar va standartlarga amal qilishini aniq tushunish kerak. Ijtimoiy

ekspertiza mezonlari, ijtimoiy ko'rsatkichlar va normalar quyidagilardan iborat bo'lishi kerak:

- nisbiy xususiyatga ega bo'lishi (ya'ni uning ahamiyatini faqat hodisalar, vaziyatlar, tendentsiyalar va boshqalarni solishtirganda ochib berish);
- o'lchovga ega bo'lish (ya'ni, muayyan shartli birliklarda o'lchanadigan bo'lishi);
- ijtimoiy boshqariladigan omillar ta'sirida o'zgarishlarni taxmin qilish.

Turli xil ekspertiza modellaridan foydalanishda ekspertlar ishining bosqichlari turli mazmunga ega.

1-modelni amalga oshirishda bosqich uch qismdan iborat (buyurtma - ish - ishni qabul qilish), tashkilotchi esa asosan faqat ekspertizadan o'tkazilishi kerak bo'lgan hujjatlarni va kerak bo'lganda, tegishli materiallar va qo'shimcha ma'lumotlarni taqdim etishga majburdir.

2-modeldan foydalanganda bosqichlar bir xil. Bu yerda ham tashkilotchi deyarli faqat eksport qilinadigan material yetkazib beruvchi vazifasini bajaradi, qolgan barcha ishlarni shartnoma tuzilgan ilmiy jamoa tashkil qiladi.

Agar ekspertiza 3-model bo'yicha o'tkazilsa, tashkilotchi uchun alohida vazifalar paydo bo'ladi:

1-bosqich: tashkilotchi buyurtmachi bilan shartnoma tuzib, ekspert tadqiqoti rejasini tuzadi, ekspert izlaydi, u bilan muzokaralar olib boradi, shartnoma tuzadi;

2-bosqich: tashkilotchi tanlangan usullarning xususiyatlariga mos keladigan jamoaviy ish joyini belgilaydi, uni zarur vositalar bilan jihozlaydi va jamoaviy ish jadvalini mutaxassis bilan kelishib oladi;

3-bosqich: tashkilotchi metodologlarni - tashkiliy-faol o'yinlar bo'yicha mutaxassislarni yoki jamoaviy ijodiy faoliyatni tashkil etish bo'yicha boshqa mutaxassislarni taklif qilib, masalani birinchi jamoaviy o'rganishni amalga oshiradi (yoki bu ishni o'zi olib boradi);

4-bosqich: tashkilotchi rejaning ma'lum bir nuqtasida, ekspert uchun ijodiy izlanishni to'xtatadi va birlamchi ekspert materialini tayyorlash bosqichini tashkil qiladi (formatlanmagan va interfeysga qo'yiladigan talablarga javob bermaydigan);

5-bosqich: tashkilotchi materialni formatlaydi va uni interfeys talablariga muvofiq, mutaxassislarni (shu jumladan ekspert guruhining alohida a'zolarini) jalb qilgan holda yoki mustaqil ravishda qayta ishlaydi;

6-bosqich: tashkilotchi qayta ishlangan materialni ekspertga taqdim etadi va u bilan ekspertiza natijasida buyurtmachiga yuboriladigan matnni kelishib oladi;

7-bosqich: tashkilotchi materialni mijoz tomonidan ko'rib chiqish uchun taqdim etadi.

Bosqichlar birlashtirilishi yoki aksincha, pastki bosqichlarni ajratib ko'rsatish orqali batafsilroq bo'lishi mumkin. Bosqichlarning mazmuni har xil bo'lishi mumkin.

Ekspert xulosasi ustida ishlash har xil usullarda amalga oshiriladi, ularning har biri o'ziga xos xususiyatlarga va ma'lum bir texnologiyaga ega. Agar "Retsenzi" tashkiliy modeli ishlatilsa, unda bunday ishning texnik usullari juda oddiy va yaxshi ma'lum. Bunday holda, qo'shimcha vosita ekspert uchun eslatma bo'lishi mumkin, unda xulosa matnida qaysi fikrlar bo'lishi kerakligi va qaysi savollarga javob berish kerakligi ko'rsatilgan bo'ladi.

"Monitoring" modeli va ayniqsa "Loyiha" modeli, agar ekspertlar haqida gapiradigan bo'lsak, mutaxassislar bilan yanada murakkab ishlashni, ularning kreativ (ijodiy) qobiliyatlarini faollashtirishni talab qiladi. Mutaxassislar - ijtimoiy xizmatlar provayderlari va iste'molchilari bilan ishlashning o'ziga xos xususiyatlari ham mavjud. Bu yerda asosan sotsiologiyada ishlab chiqilgan so'rov usulining variatsiyalaridan foydalanish kerak.

Ekspertlar bilan ishlashning bir qator usullari ekspertlar yoki tashkilotchi bilan to'g'ridan-to'g'ri aloqada bo'lganda, xulosa (fikir) shakllantirilganda, yuzma-yuz shaklni o'z ichiga oladi. Boshqa usullar (hisobot tayyorlash, so'rovnomalarga javob berish, rasmiylashtirilgan so'rovnomalalar va boshqalar) mutaxassislarning sirdan ishtirok etishini talab qiladi.

Yuzma-yuz usullardan biz vaziyatni tahlil qilish usulining texnologik diagrammasini taqdim etamiz:

1) tahlil qilish uchun real hayotiy vaziyatning tavsifi (shu jumladan dialog shaklida);

2) tahlil davomida muammo va uning belgilari aniqlanadi, uning tipikligi boshqa muammolar bilan taqqoslanadi, tavsifdan ahamiyatsiz sharoitlar chiqarib tashlanadi, vaziyatdan chiqishning mumkin bo'lgan yo'llari va buning mumkin bo'lgan oqibatlari taklif etiladi; shu asosda eng maqbul yechim ishlab chiqiladi;

3) tahlil natijasida olingan ekspert materiallari ekspert xulosalari bilan ishlashning umumiy qoidalariga muvofiq qo'shimcha tahlil qilinadi.

Ushbu usulning o'ziga xos ahamiyati shundaki, ekspert ko'rib chiqish uchun taklif qilingan vaziyatni tahlil qilib, tadqiqot muammosini mustaqil ravishda shakllantiradi. Bu shuni anglatadiki, bir guruh mutaxassislarni jalb qilishda nafaqat berilgan savollarga turli xil javoblar olish, balki mutaxassisning malakasini, uning kompetensiyasi va evristik imkoniyatlarini belgilaydigan savollarni o'zini turlicha qilish mumkin.

Bu usulning kamchiliklari muammoni soddalashtirish va ko'plab sabablarni, omillarni, shartlarni minimal parametrlar to'plamiga qisqartirish, lahzali bog'liqliklarga e'tibor qaratish va uzoq muddatli va yashirin (latent) omillarni e'tiborsiz qoldirishni ko'rib chiqish mumkin.

Sirtqi metodga misol sifatida Delfi usulining texnologik sxemasini keltirish mumkin, uning maqsadi ekspertiza sifatini buzuvchi ekspertlar konformizmini bartaraf etish hisoblanadi. Ushbu maqsadga, birinchi navbatda, mutaxassislarning anonimligi va quyidagi tartibni nazarda tutuvchi protseduraning o'ziga xos xususiyatlari bilan erishiladi:

1) ekspert guruhining har bir a'zosi har qanday jarayon, hodisa yoki ob'ektga raqamli baho beradi;

2) so'rov tashkilotchisi o'rtacha ball (mediana) va dispersiya (sochilganlik) ko'rsatkichini (eng chekkadagilar orasidagi intervalni) hisoblab chiqadi va barcha ekspertlarga hisobot beradi;

3) haddan tashqari baho bergan ekspertlardan o'z hukmini yozma ravishda asoslash so'raladi. Ushbu asoslar anonim ravishda boshqa ekspertlarga uzatiladi;

4) so‘rovning ikkinchi va keyingi bosqichlari ham xuddi shunday tarzda o‘tkaziladi, bu ekspert baholashlari oraliq‘i yetarlicha tor bo‘lganda tugaydi.

Usulning variantlari - ekspertlardan aniq taxminni emas, balki u bo‘lishi kerak bo‘lgan intervalni so‘rash; ekspertlarni baholashlar bilan emas, balki ekspert guruhining boshqa a‘zolarining dalillari bilan tanishtirish; ishning birinchi bosqichlarida guruh fikrini emas, balki faqat individual baholashlarni taqdim etish va hokazo sanaladi.

Usulning afzalligi shundaki, mutaxassislarning jamoaviy ishidan farqli o‘laroq, bunda ma‘lum ko‘pchilikning fikri alohida ekspertlarga ta’sir qiladi (raqamli ma’noda emas - ba’zida tajriba, lavozim, shaxsning obro‘si haqida gapirish mumkin. hamkasbi) psixologik jihatdan kamaytirilmaydi), bu holda ishning anonimligi va yozma baholar boshqa muloqot holatini yaratadi va hukmron fikrning ishtirokchilarga ta’sirini kamaytiradi.

Ekspert baholashning sifat usullaridan biri sifatida Delfi usuli ijtimoiy masalalar bo‘yicha hukumatning ayrim qarorlarini tahlil qilishda nafaqat qiziqarli natijalarga erishish, balki ijtimoiy ekspertizaning murakkab masalalarida mezonlar, ko‘rsatkichlar va me‘yorlar bo‘yicha an’anaviy kelishuvlarga erishish imkonini beradi. Usul hodisaning cheklangan miqdordagi sabablaridan eng muhim sababni yoki muayyan harakat natijalari to‘plamidan eng muhim natijani aniqlashda samarali qo‘llaniladi.

Delfi usulining kamchiligi shundaki, u hali ham ekspertning ko‘pchilik fikriga amal qilish istagini to‘liq bartaraf eta olmaydi. Biroq, so‘nggi paytlarda ushbu usul ma‘lum tuzatishlar bilan tobora ko‘proq foydalanilmoqda. “Monitoring” modelidan foydalangan holda ijtimoiy ekspertiza tashkil etishda undan foydalanish samarali bo‘lishi mumkin.

Ushbu va boshqa usullardan (ekspert baholash usuli, tashkiliy-faol o‘yin, aqliy hujum, stsenariy usuli va boshqalar) foydalangan holda ekspert ekspertiza yakuniy mahsulotini - ma‘lum bir shaklda taqdim etilgan fikrni yaratadi. Ko‘pincha bu ekspert xulosasi, lekin ekspert kuzatuv shakllari (tavsiyaviy xarakterdagi yakuniy hujjat, unda ekspertning asosiy e’tibori ko‘rib chiqilayotgan

muammoni hal qilishga qaratilgan konstruktiv takliflarni ishlab chiqishga qaratilgan) va loyihani ishlab chiqish ham qo'llaniladi.

Ekspert xulosasidan federal, mintaqaviy yoki mahalliy darajada qabul qilingan (qabul qilishga tayyorlangan) normativ hujjatlarni tahlil qilishda foydalanish mumkin.

Mutaxassis kuzatuv muammoning holati haqida umumiy tasavvurni shakllantirish va tavsiyalar ishlab chiqish uchun, shu jumladan muayyan qarorlarni tayyorlashda (qonun ijodkorligi paytida va boshqalar) qo'llaniladi.

Loyihani ishlab chiqish ijtimoiy ekspertiza vazifalari doirasidan tashqariga chiqadi va bu ma'noda ekspert bahosini taqdim etish shakli sifatida talab qilinishi mumkin emas. Loyihani ishlab chiqish shaklida ekspertiza taqdim etish tashabbusi faqat mutaxassisning o'zidan (ekspert guruhi) chiqishi mumkin. Biroq, bunday tashabbus, o'z navbatida, ekspert ishini tashkil etish tizimi tomonidan, agar bu tizim mutaxassislarning ijodiy imkoniyatlariga tayanib, ularning innovatsion salohiyatini safarbar etsa, tashabbuskor bo'lishi mumkin.

Ekspertiza yakuniy mahsulotini tayyorlashda u ko'rsatilgan uchta shaklning qaysi birida tuzilgan bo'lsa, ekspertiza natijalarini ikki marta rasmiylashtirish ta'minlanadi.

Ekspertizaning birinchi bosqichi ekspertning odatdagi shakllari, muddatlari va boshqalarda rasmiylashtirilgan yakuniy materialidir. Bu "formatlanmagan" material: u shartnomada hujjatlar tarkibi, ularning hajmi, tuzilishi va boshqa rasmiy xarakteristikalar bo'yicha belgilangan talablarga hali javob bermaydi. Boshqacha aytganda, bu xulosaning loyihasi, uning eskizi sanaladi.

Ekspertizaning ikkinchi bosqichi - interfeys talablariga muvofiq qayta ko'rib chiqilgan xulosa (kuzatish, loyiha). Ilmiy doiralarda qabul qilingan til va qaror qabul qiluvchi organlarda qo'llaniladigan til har xil bo'lganligi sababli, ekspert ishi shunday tushunarsiz bo'lishi mumkin. Ekspertiza o'tkazishning maqsadi buyurtmachining o'z harakatlarini uning yordami bilan tuzatishi bo'lganligi sababli, tugallangan professional ishni uning tiliga tarjima qilish kerak.

Ushbu interfeys talablarini bajarish tashkilotchining vazifasiga kiradi. Biroq, bu tashkilotchi moslashuvni majburiy ravishda o'zi amalga oshiradi va ekspert tashkilotchi bilan tuzilgan shartnoma doirasida bunday ishni bajarish huquqiga ega emas yoki qila olmaydi degani emas. Texnologik jihatdan, ishning ushbu ikki bosqichini ajratish muhimdir va ekspertiza natijalarini birlamchi qayta ishlash bosqichida boshqa bosqichning maxsus vazifasi nima ekanligini talab qilmaslik kerak.

Ijtimoiy ekspertiza samaradorligiga kelsak, uning haqiqiy ko'rsatkichlari:

1) strategiyalarni tanlashni cheklash uchun uning natijalarini hisobga olish. Tanlovni cheklash qabul qilingan qaror bilan belgilanadi. Mutaxassislar tomonidan tayyorlangan materiallardagi argumentatsiyalardan foydalanish, tushunchalarni talqin qilish, muammolarning xarakteristikalarini va boshqalar. Albatta, o'z-o'zidan muhim bo'lgan, amalga oshirilgan ekspert ishining samaradorligini aytishga imkon bermaydi. Muayyan qaror variantlarini rad etishda ekspertiza xulosalarini qo'llash (shu jumladan, ilgari qabul qilingan qarorni qayta ko'rib chiqish yoki murosaga kelish yo'lini tanlash va boshqalar) ekspertiza natijalarini tan olish fakti sifatida qaralishi kerak. Bu bizning ijtimoiy loyihalash sohasidagi eng yaxshi tadqiqotchilarimiz himoya qiladigan "arbitraj" ekspertizasi yo'lidir;

2) tanlangan strategiyani tuzatish uchun uning natijalarini qo'llash. Bunda ekspertlarning amaliy tavsiyalari, birinchi navbatda, ularning o'ziga xosligi va konstruktivligini namoyish etgani uchun yangi hayotga ega bo'ladi. Bu ko'plab odamlarning hayoti va farovonligi bilan bog'liq mas'uliyatli qarorlarni qabul qilishda bir xil darajada zarur bo'lgan ekspertiza-"konsultatsiya" yo'lidir.

Davlat dasturlari, huquqiy me'yoriy-huquqiy hujjatlar va odamlarning turmush tarziga daxldor boshqa qaror loyihalarini ijtimoiy ekspertizadan o'tkazish o'ziga xos tuzilmaga, amalga oshirishning maxsus usullari va mexanizmlariga ega bo'lgan murakkab tuzilmadir. Uning mahsuldorligi ham ekspertiza uchun texnologik ta'minot darajasiga, ham ekspertiza o'tkazuvchi sub'ektga bog'liq. Ekspert vositalaridan foydalanish, birinchi navbatda, ijtimoiy loyihalar va boshqaruv qarorlarini ularni joriy etishdan oldin baholashda dolzarb hisoblanadi.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy ekspertizaning boshqa ekspertiza turlaridan farqi nimada?
2. Ijtimoiy xodim ijtimoiy ekspertizani o'tkazishda ekspert bo'lishi mumkinmi?
3. "Retsenziya" ekspert modeli oddiy adabiyot tanqidchisi retsenziyasidan nimasi bilan farqi qiladi?
4. Ekspert baholash qanday ishlab chiqiladi?
5. Ekspert xulosasini tayyorlashda interfeys talablariga rioya qilish nimani anglatadi?

6-mavzu. Ijtimoiy bashorat texnologiyalari

1. Ijtimoiy innovatsiyalar: xususiyatlari, tuzilmalari, turlari
2. Ijtimoiy prognozlash texnologiyalari
3. Ijtimoiy munosabatlar va tuzilmalarni modellashtirish

Ijtimoiy rivojlanish dialektikasi yangi ijtimoiy munosabatlar va yangi ijtimoiy siyosatlarning yaratilishi va tasdiqlanishiga, shuningdek, yangi ijtimoiy tafakkurning shakllanishiga olib kelgan bugungi kunda, ijtimoiy ish kasbiy, ilmiy faoliyatning maxsus turi sifatida tobora aniq tuzilmaviy konturlarga ega bo'lmoqda. va ta'lim faoliyati. Ijtimoiy sohada faoliyat yuritayotgan zamonaviy tashkilotlar va muassasalar atrofdagi dunyoning o'zgaruvchan voqeliklariga moslashishi va kelajakdagi o'zgarishlar tendentsiyalarini oldindan bilishi kerak. Bu muammoni hal etish jarayonida jamiyatimizning ijtimoiy sohalarida turli yangiliklar ishlab chiqilib, hayotga tatbiq etilmoqda. Ular olimlar tomonidan tobora ko'proq ijtimoiy innovatsiyalar (lotincha innovatio - yangi narsani amaliyotga joriy etish) sifatida ta'riflanmoqda.

"Ijtimoiy innovatsiya" tushunchasini o'zgaruvchan ijtimoiy sharoitlarga muvofiq va samarali ijobiy o'zgarishlarni amalga oshirish maqsadida jamiyat rivojlanishining ma'lum bir bosqichida shakllangan ijtimoiy ish amaliyotidagi

ongli ravishda ijtimoiy sohada tashkil etilgan yangilik yoki yangi hodisa sifatida ta'riflash mumkin.

Ijtimoiy innovatsiyalar moddiy-texnikaviy innovatsiyalarga nisbatan bir qator xususiyatlarga ega. Agar birinchisi, qoida tariqasida, jamoaviy ijodning natijasi bo'lsa, moddiy-texnikaviy yangiliklarni rivojlantirishda individual mualliflik ustunlik qiladi. Bundan tashqari, ijtimoiy innovatsiyalarning daromadlari vaqt bo'yicha bir oz uzoqroq bo'ladi, ularning ta'siri tez ko'rinmaydi va o'ziga xos xususiyatga ega emas, bu ko'pincha moddiy-texnikaviy innovatsiyalarga xosdir. Ijtimoiy innovatsiyalarning o'ziga xosligi, shuningdek, ularning tashqi muhit tomonidan aniqroq shartlanishi, ushbu yangilikni amalga oshirishda ishtirok etuvchi odamlarning guruh va shaxsiy fazilatlariga qarab qo'llanish doirasining kengroqligidir.

Ijtimoiy innovatsiyalar juda xilma-xil bo'lib, bu birinchi navbatda ijtimoiy hayotdagi hodisalarning xilma-xilligi bilan bog'liq. Ijtimoiy innovatsiyalarni tasniflashda turli asoslardan foydalaniladi.

Ijtimoiy innovatsiyalar darajasi va hajmi kontseptsiyasidan kelib chiqib, umuminsoniy muammolarni hal qilishga qaratilgan global xarakterdagi innovatsiyalarni, shuningdek, mintaqaviy va mahalliy ahamiyatga ega bo'lgan torroq manfaatlarni ifodalovchi mintaqaviy va mahalliy innovatsiyalarni ajratib ko'rsatishimiz mumkin.

Jamiyat hayotining sohalarida innovatsiyalar: ijtimoiy, siyosiy, iqtisodiy, madaniy va ma'naviy sohadagi, ijtimoiy tuzilmalar va institutlardagi innovatsiyalar ajralib turadi.

Foydalanish ko'lamiga ko'ra, bitta ob'ektda amalga oshiriladigan yagona ijtimoiy innovatsiyalar va ko'plab ob'ektlar bo'yicha tarqalgan tarqoq innovatsiyalar o'rtasida farqlanadi.

Ijtimoiy sohaning umumiy tuzilishiga muvofiq, uning tarkibiy qismlari ta'lim, boshqaruv, bandlik, pensiya, madaniyat, sport, inson salomatligi va boshqalar, pedagogik, ta'lim, huquqiy, boshqaruv ijtimoiy innovatsiyalari ajralib turadi.

Ijtimoiy innovatsiyalarning manbalari tashqi muhitdagi o'zgarishlar, an'anaviy usullar bilan hal qilib bo'lmaydigan yuzaga kelayotgan ijtimoiy muammolar, jamiyat va uning a'zolari ehtiyojlarining o'zgarishidir. Ayrim ijtimoiy muammolarning hal etilmaganligi ijtimoiy sohada yangi vositalar va normalarning rivojlanishiga turtki beradi.

Shunday qilib, "ishonch telefonlari" yaratildi va keng tarqaldi, ular yordamida stressli vaziyatlarda odamlarga anonim psixologik yordam ko'rsatiladi; Ijtimoiy boshpanalar, mehmonxonalar va hokazolar shunday paydo bo'ldi.

Falsafiy nuqtai nazardan, ijtimoiy innovatsiyalar jamiyatning turli xilligi va beqarorligi, turli aksiologik tizimlarning birgalikda yashashi va ijtimoiy harakatchanlik jarayonlarining kuchayishi sharoitida yuzaga keladigan qarama-qarshiliklarni hal qilishga yordam beradigan ijtimoiy amaliyotdagi yangiliklar sifatida rivojlanadi. ijtimoiy kafolatlar berish usullari nomaqbul bo'lib chiqdi.

Jamiyatning rivojlanish jarayoni yangilanish yo'li bilan davom etadi va ijtimoiy sohada yangi noan'anaviy tarkibiy qismlarni, ijtimoiy faoliyatning innovatsion usullarini shakllantirish uchun zarur shart-sharoitlarni yaratishni belgilaydi va innovatsiyalar ushbu ijtimoiy rivojlanishning bir shakli hisoblanadi. Shu munosabat bilan innovatsiya mazmunini jarayon sifatida ko'rsatish zarur.

Innovatsion jarayon deganda yangi g'oyani yaratish, ishlab chiqish, eksperimental sinovdan o'tkazish, uni tarqatish va qo'llash jarayoni tushuniladi. Innovatsion jarayon innovatsion faoliyatni o'z ichiga oladi, ular yangi mahsulot olish yoki uni ishlab chiqarish (texnologiyasi) usulini takomillashtirish va ijtimoiy xizmatlarni takomillashtirish maqsadida ilmiy bilim va amaliy tajribadan foydalanishga qaratilgan faoliyat tushuniladi. U yangi g'oyani izlash va ishlab chiqish jarayoni, uni eksperimental tekshirish, tarqatish va qo'llash kabi tarkibiy qismlardan iborat.

Yangi narsaning paydo bo'lishidan amalda qo'llanilishigacha bo'lgan davr innovatsion tsikl bo'lib, uning davomiyligi inhibitsyonni keltirib chiqaradigan ko'plab omillarga qarab jarayon o'zgarishi mumkin. Asosiy tormoz qiluvchi omillar orasida ijtimoiy-iqtisodiy va psixologikni ajratish mumkin.

Birinchi guruhga, birinchi navbatda, innovatsiyalarni moliyalashtirishning keskin tanqisligi, professional tayyorgarlikka ega kadrlarning aniq etishmasligi, ish o'rinlarini qisqartirish istiqbollari va o'ziga xos innovatsion jarayon rivojlanib borayotgan ishsizlikning tarqalishi kiradi.

Psixologik tormozlovchi omillar axborot yoki mafkuraviy xarakterdagi turli xil psixologik to'siqlarning mavjudligi (innovatsiyaning mohiyati va maqsadi to'g'risida xabardorlik yoki qisqa muddatli kompaniya sifatida innovatsiyalarga munosabat) tufayli yuzaga keladi. Innovatsion jarayonni to'xtatib turadigan sabablar orasida fikrlashning konservatizmi, tashabbuskorlik va ijtimoiy sohadagi muammolarni hal qilishda ijodiy yondashuvning yo'qligi kiradi.

Olimlar maxsus dasturlarni ishlab chiqmoqdalar, ularning maqsadi innovatsiyalarni ijtimoiy-psixologik qo'llab-quvvatlashdir. Ularning asosiy elementlari quyidagilardir: kelgusi innovatsiyalarga tanqidiy munosabat; ularning foydasiga bahslashish; innovatsiyani joriy etish natijasida kutilayotgan yakuniy natijalarni asoslash; innovatsiya tarafdorlari va muxoliflarini aniqlash va har bir manfaatdor shaxsga to'g'ri yondashuvni topish uchun tashkilot xodimlarining fikrlarini o'rganish; muhokamalar va jamoatchilik fikrini o'rganish natijalarini hisobga olgan holda innovatsiyalarni joriy etish rejasini tasdiqlash.

Ushbu dasturlarga asoslanib, xodimlarning ijodkorligini rag'batlantirish orqali tormozlovchi omillar ta'sirini zaiflashtirishga yordam beradigan mexanizmni ishlab chiqish mumkin:

- tashkilotda ijodiy muhitni saqlash uchun sharoit yaratish;
- yosh ishchilarning innovatsion faolligini rag'batlantirish;
- innovatsion tanlovlarni muntazam o'tkazish;
- ijodkorlarni moddiy va ma'naviy qo'llab-quvvatlash (davlat unvonlari, mukofotlarini ta'sis etish, xorijiy markazlarda stajirovka o'tash uchun topshiriqlar va boshqalar).

Ijtimoiy innovatsiyalarning ijtimoiy asosi va predmeti innovatorlardir. A.I.Prigojiy ularni bir qator asoslar bo'yicha kvalifikatsiya qilishni taklif qiladi: innovatsion faoliyat turlari bo'yicha - ijodkorlar (g'oya mualliflari va uni

ommalashtiruvchilar) va amalga oshiruvchilar (innovatsiyalarni ishlab chiqish va amalga oshirishning texnologik jarayoni mualliflari); asosiy mutaxassislik bo'yicha - professionallar va havaskor innovatorlar; lekin ishtirokchilar soni - jamoaviy va individual innovatorlar; innovatsion faoliyat mavzusi bo'yicha - innovatorlar - yangi moddiy mahsulotlar, yangi texnologiyalar, faoliyat usullari, yangi ijtimoiy normalar va munosabatlarni ishlab chiquvchilar.

So'nggi yillarda innovatorlar, masalan, ijtimoiy tibbiyotda - alkogolizmni davolashning zamonaviy usullarini, sanoatda - mehnat faoliyatini rag'batlantirishning yangi usullari, pedagogikada - an'anaviy, klassik shakllar bilan bir qatorda innovatsion o'qitish muhim rol o'ynaydigan yangi o'qitish usullarini ishlab chiqdilar. U nafaqat bir avlodning ijtimoiy tajribasini ikkinchi avlodga o'tkazadi, balki yangi sharoitlarga moslasha oladigan faol ijtimoiy sub'ekt sifatida shaxs shaxsini shakllantiradi. Bu barcha innovatsiyalar, ularning texnologiyalari va usullari ijtimoiy innovatsiyalarning predmetini tashkil etadi.

Ijtimoiy yo'naltirilgan ko'plab tashkilotlar va korxonalar doimiy ravishda o'zgaruvchan sharoitlarga moslashishga, an'anaviy rivojlanishga yoki ijtimoiy muammolarni hal qilishning tubdan yangi usullarini izlashga majbur bo'lganligi sababli, bilimning yangi sohasi - ijtimoiy innovatsiyalarni o'rganadigan maxsus rivojlanishga ega bo'ldi, ijtimoiy innovatsiyalar nazariyasi va amaliyotini o'rganadi.

Innovatsion ijtimoiy texnologiyalar - jamiyatda innovatsiyalarni yaratish va amalga oshirishga, ijtimoiy hayotning turli sohalarida sifat o'zgarishlarini keltirib chiqaradigan, jamiyatda moddiy va boshqa resurslardan oqilona foydalanishga olib keladigan bunday tashabbuslarni amalga oshirishga qaratilgan innovatsion faoliyat usullari va metodlanidir. Innovatsion texnologiyalar ikki shaklda mavjud: dastur va hujjatlar shaklida hamda ushbu dasturlarga muvofiq haqiqatda rivojlanayotgan ijtimoiy jarayonlar.

Muayyan muammolarni hal qilishda yangi usul va texnologiyalardan foydalanish ularni o'zgartirish va boshqaruvning o'ziga xos xususiyatlariga, an'analariga, ijtimoiy tizimlar ko'lami va darajalariga va boshqalarga

moslashtirishni talab qiladi, bu esa o'z navbatida innovatsion usulni yaratish va rivojlantirishga olib keldi. U an'anaviy fan g'oyalari va tamoyillari uchun printsiptial jihatdan yangi usullar va ijtimoiy tizimning barcha darajalarida murakkab murakkab muammolarni hal qilish uchun yangi imkoniyatlar ochishga imkon beradi.

Innovatsion usul turli shakllarda rivojlanib kelgan:

- innovatsion o'yin tashkilotlarning tadqiqot va ishlanmalari usuli sifatida;
- muammolarni hal qilish uchun guruhning aqliy mehnati usullari va vositalarini belgilaydigan o'yin dasturlari;
- ijtimoiy texnologlarning ish tamoyillariga asoslangan ijtimoiy-texnik o'yin;
- innovatsion o'yinni amalga oshirish usuli va shakliga bo'linganda paydo bo'lgan "imperativ" shakl;
- innovatsion usul qoidalari va tadqiqot faoliyati, o'quv va amaliy mashg'ulotning asosiy texnologiyasini birlashtirgan matritsa shakli;

Inson o'z ixtiyorida bo'lgan namuna va dasturlardan foydalanib, o'zini o'rab turgan dunyoga ma'lum bir tartibni kiritishga intiladi. Bu jarayon "ontologik sintez" yoki "ontosintez" deb ataladi, bu esa samarali harakatlarni amalga oshirishning asosi va mexanizmiga aylanadi.

Ijtimoiy tizimlar hayotidagi inqirozli vaziyatlarni hal qilish printsiptial jihatdan yangi texnologiyalarni izlash va joriy yetish vositalarini ishlab chiqishga qaratilgan innovatsion metodologiya doirasida ishlab chiqilgan usullar yordamida amalga oshiriladi. Ushbu usullardan biri ijtimoiy tizimlarning dasturiy innovatsiyalari bo'lib, u bir qator asosiy tamoyillarga asoslanadi:

1) butun tashkilotni va uning yaqin atrof-muhit bilan aloqalarini yangilash va o'zgartirishga ye'tibor qaratish, chunki tizimning faqat alohida qismlari va tarkibiy qismlarini o'zgartirish butun tizim uchun yetarlicha samarali bo'lolmaydi;

2) "yakuniy maqsad" tamoyili: ma'lum bir tashkilot uchun uning vakillari tomonidan ishlab chiqilgan strategik maqsadlar mumkin bo'lgan chegarada bo'lishi kerak;

3) “pulsatsiyalanuvchi innovatsiyalar” tamoyili: qisqa tanaffuslar bilan o‘tkaziladigan innovatsion seminarlarning dasturiy seriyasi, ular davomida maslahatchilar va tashkilot a’zolari o‘rtasida intensiv o‘zaro hamkorlik mavjud;

4) “kumulyativ motivatsiya” printsipli: oldingi innovatsion ish natijalarini tahlil qilish va baholash, buning natijasida ijtimoiy tizim vakillari keyingi ijobiy o‘zgarishlar uchun motivatsiyani oshiradilar, chunki muvaffaqiyatlarni qayd yetish, bir tomondan, o‘zini o‘zi boshqarishga imkon beradi. ishonch, ikkinchi tomondan, muvaffaqiyatning yo‘qligida norozilik;

5) “integratsion dasturlash” tamoyili: "ishning har bir bosqichining real natijalarini hisobga olgan holda va ularni yangilash kontseptsiyasi bilan bog‘liq holda integratsiyalashgan holda haqiqiy strategiyani shakllantirish;

6) “innovatsion yadroni o‘stirish” tamoyili: tashkilotni o‘z xodimlarini bunday o‘zgartirishga bo‘lgan yehtiyojni boshlash orqali o‘zgartirish; dastur ishi davomida

Tashkilotning innovatsion jamoasi innovatsion metodologiyaning tashuvchisi bo‘lib xizmat qilishga tayyorlanayotgan, uni mustaqil ravishda amaliyotga tatbiq etishga qodir darajada “o‘stiriladi”.

Ushbu tamoyillar inqirozli vaziyatlar bilan emas, balki inqiroz va nizolar paydo bo‘lishining oldini oluvchi mexanizmlarni o‘z ichiga olgan muqobil tizimlar va munosabatlarni shakllantirishga imkon beradi.

Ijtimoiy jarayonlarga ta’sir ko‘rsatish qobiliyati bir qator omillar bilan belgilanadi: bu jarayonlar haqida ko‘p tomonlama ma’lumotlarning mavjudligi, ijtimoiy tartibga solish vositalarini ta’minlash, har bir aniq holat uchun samarali tashkiliy mexanizmni loyihalash. Shunga asoslanib, ma’lum bir ob’ekt haqida ma’lumotga ega bo‘lgan va ayni paytda sodir bo‘layotgan voqealar haqida amaliy ma’lumotga ega bo‘lgan mutaxassislar ijtimoiy va tashkiliy sohalarda innovatsion ishlanmalar bilan shug‘ullanishlari mumkin. Tegishli mutaxassisliklar, ayniqsa, so‘nggi yillarda keng tarqaldi – “ijtimoiy texnolog”, “ijtimoiy muhandis”, “ijtimoiy konstruktor” va boshqalar. Bu mutaxassislar amaliyotchilarni innovatsion ijtimoiy texnologiyalar bo‘yicha ishlab chiqadilar va o‘qitadilar.

Mamlakatimizda ham, xorijda ham ijtimoiy xizmatlar sohasidagi innovatsiyalar ilmiy tadqiqot predmeti bo'lib, ular turli yo'nalishlarda amalga oshiriladi: dasturiy tadqiqotlar, eksperimental ijtimoiy innovatsiyalar, usullar va modellarni yaratish sohasidagi tadqiqotlar va boshqalar. Yangi model evolyutsion tadqiqotlar hisoblanib, u ijtimoiy ish texnologiyalarini rivojlantirishni o'rganishning turli usullariga qo'llanilishi mumkin. Model evolyutsion tadqiqot fazasini (tahlil, loyihalash, ishlab chiqish va baholash bosqichlari) va utilizatsiya fazasini (tarqatish va amalga oshirish bosqichi) o'z ichiga oladi.

Tahlil fazasi muammoni aniqlash, uni aktuallashtirish va yangilashni o'z ichiga oladi. Keyinchalik, yechim usullarini ko'rib chiqish, so'ngra taklif qilingan ishlab chiqish usullarini amaliy baholash taqdim etiladi. Tahlil bosqichining muvaffaqiyatli yakunlanishi innovatsiyaning imkoniyati yoki imkonsizligi (maqsadlilik) to'g'risida qaror qabul qilish sanaladi.

Ishlab chiqish fazasi quyidagi bosqichlardan iborat: innovatsiyaning maqsadi va yo'nalishini aniqlash, yangilikka bo'lgan yehtiyojni aniqlash; rivojlanish jarayonida yuzaga keladigan muammolarni aniqlash; ma'lumotlarni yig'ish va qayta ishlash; muqobil yechimlarni izlash va tanlash; rivojlanish komponentlarini bir-biriga ulash; real sharoitlarda innovatsiyaning nozik sozlash; uni qo'llashning protsessual masalalarini hal qilish yoki yangilikdan qanday foydalanishni tavsiflash. Har bir bosqichning muvaffaqiyatli yakunlanishi innovatsiyalar ishlab chiqilgan ijtimoiy xizmat maqsadlariga javob berish ehtimolini oshiradi.

Rivojlanish fazasi - bu yangilikni tadqiq qilish va uni sinovdan o'tkazish, uning muvofiqligini tekshirish va (agar kerak bo'lsa) uni takomillashtirish va qayta ishlash jarayoni. Ushbu bosqichda asosiy e'tibor rivojlanish rejasini tuzishga qaratilgan bo'lib, unda ish hajmini, operatsiyalarning tarkibi va ketma-ketligini aniqlash, shuningdek, sinovdan foydalanish va sinov uchun shart-sharoitlarni tayyorlash kerak. Bu evolyutsion tadqiqot bosqichini yakunlaydi,

Baholash fazasi innovatsiyaning yanada rivojlantirishning boshlang'ich nuqtasi bo'lib, uni tarqatish va amalga oshirish uchun asos bo'lib xizmat qiladi. Oddiy ish sharoitida xarajatlar, samaradorlik va mahsuldorlikni baholaydi. Agar baholash

bosqichida umuman ijobiy natijalar bo'lsa, bu tadqiqot foydalanishga tayyor innovatsiya ishlab chiqarilganligini anglatadi.

Tarqatish va joriy etish fazasi zarur materiallarni tayyorlash, yangilikni potentsial foydalanuvchilarga tarqatish va uni qo'llashdan iborat.

Umuman olganda, evolyutsion tadqiqotlar umumiy qabul qilingan tadqiqot usullariga qo'shimcha ravishda foydali metodologiyani ishlab chiqish uchun shart-sharoitlarni ta'minlaydi va professional ijtimoiy xodimlar uchun maxsus tayyorgarlik va ta'limni talab qiladi.

Innovatsiyalarni amaliy tatbiq yetishga misol - sug'urta sxemasiga asoslangan nodavlat pensiya tizimi, bunda umrbod pensiya miqdori o'rtacha umr ko'rish prognozi asosida belgilanadi.

Hozirda ijtimoiy xizmat tizimining rivojlanmaganligi, ijtimoiy xodimlar ijtimoiy innovatsiyalarni qo'llash va haqiqatni ijobiy o'zgartirish uchun motivatsiya bo'yicha to'liq bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak. Bugungi kunda jamiyatda u yoki bu darajada innovatsion jarayonlar bilan qamrab olinmagan soha yo'q. Shuning uchun ijtimoiy innovatsiyalar bilan bog'liq qiyosiy tarixiy, nazariy va amaliy masalalarni bilish ijtimoiy ish samaradorligini oshirish uchun katta ahamiyatga ega.

2. Ijtimoiy bashorat texnologiyalari

Ijtimoiy bashorat (prognozlash) texnologiyalari (yunoncha prognōsis - bashorat qilish, oldindan ko'rish) zamonaviy dunyoning ijtimoiy muammolarini tadqiq qilish va hal qilish uchun ajralmas vositadir.

Har qanday ijtimoiy hodisa o'zgaruvchan va o'z-o'zidan rivojlanish qobiliyatiga yega. Prognozlash texnologiyalarining amaliy ahamiyati shundan iboratki, tuzilgan "salbiy" rivojlanish variantining prognozlari bunga misol bo'la oladi.

Shuni ham ta'kidlash kerakki, ijtimoiy hodisaning rivojlanishi uning nazariy yo'li belgilangan yoki yo'qligidan qat'iy nazar sodir bo'ladi va agar hodisaning rivojlanishi uning prognostik tavsifi bilan mos tushsa, unda bu tasodif hech qachon mukammal bo'lmaydi.

Ijtimoiy prognozlash va modellashtirish texnologiyalarining mazmuni va asosiy jihatlari ko‘rib chiqilayotgan tushunchalarning asosiy xususiyatlari bilan belgilanadi. Prognozni ishlab chiqish - har qanday hodisaning (ya’ni, ijtimoiy) rivojlanishining o‘ziga xos istiqbollarini maxsus ilmiy o‘rganish. Prognozlashning maqsadi nafaqat kelajakdagi ba’zi hodisalarni oldindan ko‘rish, balki ularga to‘g‘ri yo‘nalishda yanada samarali ta’sir ko‘rsatishga hissa qo‘shishdir.

Shunday qilib, akademik P.K.Anoxin, ijtimoiy bashorat voqelikning yetakchi aksidir deb ta’kidlaydi. Organizmlar bir lahzalik ta’sirlarga qanday qilib javob berishni bilganliklari uchun emas, balki ularning reaksiyalari “kelajak” xotirasiga, tanada kodlangan tashqi muhitning yaqinlashib kelayotgan holatini bashorat qilishga asoslanganligi uchun omon qoladi. Har qanday harakatni amalga oshirishdan oldin inson miyasida “kerakli kelajak” modeli yaratiladi va natijalar qoniqtirilgunga qadar ushbu model bilan taqqoslanadi.

Albatta, ijtimoiy darajadagi kutilgan aks ettirish biologik darajadagi aks ettirishdan farq qiladi. Ijtimoiy prognozlashning strukturasini uning falsafiy jihatlari va texnologik yondashuvlari birikmasi sifatida taqdim etish mumkin: 1) ilmiy bashoratning gnoseologiyasi va mantiqiyligi; 2) ijtimoiy prognozlash metodologiyasi; 3) ijtimoiy prognozlar usullari (so‘roq, ekstrapolyatsiya, modellashtirish, patent tahliliga asoslangan prognozlar va boshqalar).

Ijtimoiy prognozlash prognoz tadqiqotining chuqurligiga qarab, turli bloklar - ilmiy-texnik, axborot, tibbiy-biologik, ijtimoiy-iqtisodiy, demografik, etnik, axloqiy, iqtisodiy, sotsiologik, ilmiy-texnikaviy, axborot, tibbiy-biologik, ta’lim va madaniyat, shaharsozlik, harbiy-siyosiy, geokosmik. qo‘shimcha ma’lumotlarni kiritish orqali aniqlanishi va aniqlanishi mumkin.

Hozirgi vaqtda 150 ga yaqin turli prognozlash usullari va protseduralari mavjud. Ular uchta asosiy guruhga bo‘linadi: umumiy ilmiy, fanlararo, maxsus ilmiy, xususiy ilmiyga ajralib, ularning asosini ham amaliy, ham nazariy ma’lumotlarga tashkil etadi.

Umumiy ilmiy usullarga tahlil, sintez, ekstrapolyatsiya, interpolatsiya, induksiya, deduksiya, analogiya, gipoteza, eksperiment va boshqalar kiradi.

Fanlararo usullarga induktiv metod, aqliy hujum, Delfi metodi, shuningdek, utopiya va ilmiy fantastika kiradi. Usullarning ba'zilar ilmiy-texnik ma'lumotlarni qayta ishlashga (fan va texnika taraqqiyotini prognoz qilish) va turli nazariyalarga (morfologik tahlil, konvert yegri chiziqlari, rezolyutsiya matritsalariga asoslangan, sinov va xatolik va boshqalar) asoslangan. Xususiyl ilmiy usullarga izobarik xaritalarga asoslangan prognozlar, to'liqlarning harakatlanish tezligi, ko'chkinig buzilishi, sinovlar va boshqalar kiradi.

Ijtimoiy narsani tushunishga bo'lgan qiziqishning ortishi ijtimoiy rivojlanish uchun tobora ko'proq yangi texnologiyalarni ishlab chiqishni rag'batlantirmoqda. Dunyoda ijtimoiy pozitsiyalarning mazmunini ham, muammolarning prognostik xarakterini ham ochib beradigan juda katta va keng qamrovli ilmiy materiallar to'plangan. Prognozni bosqichma-bosqich yaratish o'zining mohiyatiga ko'ra texnologikdir. Qiyinchilik bunday texnologiyalarning xususiyatlarini taqdim etishda emas, balki ularni amaliy qo'llashda.

Ijtimoiy prognozlash innovatsion faoliyat bilan chambarchas bog'liqdir, chunki u ijtimoiy hayotning turli sohalarida sifat o'zgarishlarini keltirib chiqaradigan, prognozlash bilimlari, moddiy va boshqalardan oqilona foydalanishga olib keladigan tashabbuslarni amalga oshirishni texnologik qo'llab-quvvatlashga qaratilgan usullarni, jamiyat resurslarini ifodalaydi.

Shunday qilib, global jarayonlarni ijtimoiy prognozlash uchun keng ko'lamli texnologiyalar "Rim klubi" xalqaro futurologik tashkiloti a'zolari tomonidan ishlab chiqilgan va taqdim etilgan. Bular Butunjahon kelajak tadqiqotchilari federatsiyasi, "Insoniyat 2000 yilda" Xalqaro markazi, Xalqaro hayot instituti ishlaridir.

60-70-yillar oxirida mutaxassislar tizim tahlili orqali ijtimoiy prognoz yoki modelni qurish muammosini hal qilishni taklif qilishgan edi. Bunday ilmiy va ilmiy-siyosiy birlashmalar yengishi kerak bo'lgan qiyinchiliklar so'nggi 30 yil ichida prognoz qiluvchi tashkilotlar sonining bir necha mingdan 200 tagacha qisqarishiga olib keldi.

Tizimli tahlilga asoslangan global prognozlash asoschisi amerikalik olim J. Forrester hisoblanadi. U ikki muhim omilni: aholi soni va atrof-muhitning

ifloslanishini hisobga olgan holda jamiyatning iqtisodiy rivojlanishi modelining versiyasini yaratishda matematik usullar va kompyuterlardan foydalangan. Uning izdoshlari - Rim klubi a'zolari - ijtimoiy muammolarning prognostik yechimini topishga harakat qilishdi: jamiyat rivojlanishi va global muammolar o'rtasidagi munosabatlarni, zamonaviy dunyoda "hayot sifati"ning yomonlashuvini ko'rib chiqish. dunyo rivojlanishining mumkin bo'lgan modellari. 1992 yilda Rim klubining "O'sishning chegaralari" deb nomlangan birinchi global prognozi paydo bo'ldi; uning mualliflari D.Medouz boshchiligidagi dunyoning dinamik modelini qurdilar, unda mualliflarning fikricha, jahon tizimidagi o'zgarishlar dinamikasining asosiy komponentlari dastlabki ma'lumotlar sifatida ishlatilgan: aholi soni, kapital qo'yilmalar, yer havosi, ifloslanish, tabiiy resurslardan foydalanish.

Ijtimoiy prognoz natijalari mualliflarga quyidagi xulosaga kelishga imkon berdi: agar 60-yillarning oxirida mavjud iqtisodiy rivojlanish tendentsiyalari va sur'atlari aholining o'sishiga qarab saqlanib qoladigan bo'lsa, global ekologik halokat muqarrar bo'ladi. Manzara quyidagicha taqdim etildi: Yer aholisining muhim qismi ochlik va holsizlikdan nobud bo'ladi, tabiiy resurslar zarur moddiy ne'matlarni ishlab chiqarish uchun yetarli bo'lmaydi, atrof-muhit shunchalik ifloslanadiki, u tuzatib bo'lmaydigan darajada buziladi va inson hayoti uchun yashashga yaroqsiz bo'ladi. Dunyoning oxiri taxminan 2100 yilda bo'lishi bashorat qilingan. Yaratilgan ijtimoiy prognoz asosida mutaxassislar aholi va ishlab chiqarish o'sishini zudlik bilan nolga tushirishni taklif qilishdi.

Texnologik jihatdan eng asosli ish Rim klubi vakillari M.Mesarovich va Ye.Pestelning "Insoniyat burilish nuqtasida" asari bo'lib, unda iqtisodiy, ijtimoiy va siyosiy jarayonlar, atrof-muhit holati murakkab o'zaro bog'liqdir. tabiiy resurslar esa murakkab ko'p bosqichli ierarxik tizim sifatida taqdim etiladi.

Mualliflarning istiqbolli qarashlari "yagona" global ekologik falokatning muqarrarligini rad yetadi. Ular insoniyat kelajagini uzoq muddatli, xilma-xil inqirozlar zanjiri sifatida tasavvur qiladilar - atrof-muhit, energiya, oziq-ovqat, xom ashyo, demografik - agar jamiyat ularning organik o'sishga o'tish bo'yicha tavsiyalarini qabul qilmasa, butun sayyorani asta-sekin qamrab olishi mumkin.

Ularning talqinida tirik organizm, har bir hujayra, har bir a'zo butun manfaatlar uchun faoliyat yuritadigan tirik organizm misolida sayyora tizimining barcha qismlarini muvozanatli va tabaqalashtirilgan rivojlanishga qisqartiradi.

Albatta, butun insoniyat kabi murakkab ijtimoiy ob'ektni rivojlantirish uchun bashoratli stsenariylarni ishlab chiqish katta qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi va so'nggi 30-35 yil ichida ko'plab aniq prognozlar amalga oshmadi. Biroq, olimlar, siyosatchilar va ijtimoiy o'zgarish amaliyotchilarining prognozlash texnologiyalariga e'tibori to'xtovsiz davom etmoqda. Tajriba shuni ko'rsatadiki, ulardan foydalanish ta'sir ko'rsatadigan ijtimoiy sohaning tor segmenti uchun samaraliroqdir.

Ijtimoiy prognozlash texnologiyalarida axborot aspekti alohida o'rin tutadi - bu jamiyatda shakllanadigan va ko'paytiriladigan va shaxslar, guruhlar, tashkilotlar, sinflar, turli ijtimoiy institutlar tomonidan ijtimoiy o'zaro munosabatlarni tartibga solish uchun foydalaniladigan bilimlar, odamlar va jamiyat hamda tabiat o'rtasidagi ijtimoiy munosabatlar to'g'risidagi ma'lumotlar va xabarlar to'plamidir. Ob'ektiv ijtimoiy jarayonlar va ularning aloqalarini aks ettiruvchi yetarli, yetarlicha to'liq bilimlar har tomonlama bo'lishi kerak, ijtimoiy fanning barcha sohalari ma'lumotlarini birlashtirishga, ijtimoiy va tabiiy fanlarning kuchli o'zaro ta'siriga asoslangan bo'lishi kerak, chunki ko'proq ma'lumot olish mumkin. bilimning turli sohalari va shakllari chorrahasida. Axborotning ishlashi institutsional va institutsional bo'lmagan uni tarqatish va saqlashning turli kanallari va vositalari orqali amalga oshiriladi.

Global axborotlashtirishning zamonaviy jarayoni va axborot texnologiyalarining rivojlanishi jamiyatda aylanayotgan axborot hajmini keskin oshirib, uning sifatini sezilarli darajada o'zgartiradi (uni saqlash va taqdim etish shakllari, xilma-xillik darajasi va boshqalar). Shuni inobatga olish kerakki, jamiyatda haqiqatda faoliyat yurituvchi axborot har doim sub'ektiv elementlarni (baholar, fikrlar, tasavvurlar va boshqalar), shuningdek, stereotiplar, mish-mishlar va boshqa shunga o'xshash manbalarga asoslangan voqelik haqidagi noto'g'ri, buzib ko'rsatilgan ma'lumotlarni o'z ichiga oladi.

Shuning uchun ijtimoiy prognozlash texnologiyalarida foydalaniladigan va prognoz blokiga kiritilgan axborotlar to'liq, ishonchli, dolzarb bo'lishi va quyidagi xususiyatlarga ega bo'lishi kerak: 1) atributiv (moddiy va ijtimoiy birlik, diskretlik va uzluksizlik); 2) pragmatik (yangilik, qadrilik, kumulyativlik); 3) dinamik (takrorlash, qayta ishlatish, eskirish). Shuni ta'kidlash kerakki, axborotga bo'lgan ehtiyojni shaxsning individual xususiyatlari va talablari, alohida ijtimoiy guruhlar va butun insoniyatning jamoat manfaatlarining namoyon bo'lishi deb hisoblash mumkin.

Ijtimoiy axborot mazmuni va sifatiga ko'ra to'g'ri va yolg'on, ilmiy va ilmiy bo'lmagan bo'lishi mumkin. Ilmiy axborotning xarakterli xususiyati uning haqiqatidir. Uning mazmunli tomoni quyidagi omillar bilan belgilanadi: prognoz ob'ektini bilish darajasi, prognoz sub'ektining malakasi va axborot sifati. Ijtimoiy axborotning optimalligi kabi tushuncha ham mavjud. Ijtimoiy bashorat uchun ijtimoiy ma'lumotlarning iqtisodiy, siyosiy va huquqiy, shuningdek, axborot manbalari: ijtimoiy faoliyat, jamiyat hayotining turli sohalari, turli hujjatlar, kitoblar, jurnallar, patentlar va boshqalar kabi asosiy turlari alohida qiziqish uyg'otadi.

Ijtimoiy-iqtisodiy prognozlar yeng rivojlangan tarmoqlardan birini tashkil qiladi. Iqtisodiy prognozlash - bu iqtisodiy jarayonlar va hodisalarning kelajakdagi ma'lum bir nuqtadagi holati va ularga yerishishning muqobil usullari to'g'risida yehtimollik nuqtai nazarini shakllantirish jarayoni. Ishonchli ijtimoiy-iqtisodiy prognozni olish uchun milliy iqtisodiyotning rivojlanish qonuniyatlarini o'rganish, bu rivojlanishning sabablari va harakatlantiruvchi kuchlarini aniqlash, ularning asosiy omillari ijtimoiy yehtiyotlar, texnik imkoniyatlar va iqtisodiy maqsadga muvofiqlikdir. Ushbu omillarga muvofiq, bunday prognozlashning uchta yakuniy maqsadini ko'rsatish mumkin: milliy iqtisodiyotni rivojlantirish maqsadlarini belgilash, ularga yerishishning maqbul yo'llari va vositalarini topish, maqsadlarga yerishish uchun zarur resurslarni aniqlash. Ijtimoiy-iqtisodiy prognoz keng qamrovli bo'lib, demografik prognoz, resurslar prognozi, talab va taklif prognozi va boshqalarni hisobga olgan holda ishlab chiqiladi.

Sotsiologik prognozlash tadqiqotning uch darajasiga ega: umumiy nazariy, xususiy nazariy va empirik. Sotsiologik bashoratlarda umumiy tadqiqot ob'ekti jamiyat ijtimoiy organizm sifatida hisoblanadi. Sotsiologiyaning o'ziga xos xususiy ob'ektlari ijtimoiy guruhlar, institutlar va odamlardir. Ijtimoiy mexanizmlarning umumiylik jamiyatning ijtimoiy organizm sifatida rivojlanishi va faoliyatini belgilaydi; bu yerda ijtimoiy tizim rivojlanishining o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqadigan o'ziga xos ijtimoiy muammo paydo bo'ladi.

Ijtimoiy-psixologik jarayonlarni bashorat qilish muammosining ikki tomoni bor: psixologiya jamiyatda, ishlab chiqarishda, fanda, madaniyatda bashorat qilish ob'ektlari haqida ma'lum ma'lumotlarni beradi, chunki bu ob'ektlar o'ziga xos psixologik xususiyatlarga ega. Boshqa tomondan, psixologiya prognozlash sub'ektlarini o'rganadi: o'zlari prognoz qarorlarini ishlab chiqish va amalga oshirishga qodir bo'lgan shaxs yoki odamlar guruhi.

Masalan, psixologlar yekspert prognozchilar faoliyatini tashkil etish bo'yicha tavsiyalar berishadi va mutaxassislarning xatolarini hisobga olishga yordam berishadi - bu "faoliyatning sub'ektiv omilini hisobga olish" deb ataladi.

Huquqiy prognozlash - bu zamonaviy sharoitda yuridik fanning muhim funksiyasiga aylanib borayotgan va ilmiy va amaliy faoliyatning mustaqil sohasi sifatida belgilanayotgan davlat huquqiy jarayonlarining rivojlanish istiqbollari, ularning sur'atlari va xususiyatlarini tizimli o'rganish. qonun ustuvorligini mustahkamlash, qonun ijodkorligi va qonun ijodkorligi jarayonini takomillashtirishdan maqsad. Huquqiy prognozlash ob'ekti davlat va huquqdir. Prognozlashning bu turi jamiyat huquqiy ustozligining barcha yelementlari va quyi tizimlariga ta'sir ko'rsatadi, unga bog'liq bo'lgan barcha ijtimoiy ob'ektlarni o'rganadi, turli xil xususiyatlar, sifat va miqdoriy ko'rsatkichlarning boy majmui bilan tavsiflanadi.

Qonunchilik sohasida prognoz tadqiqotlarini tashkil yetish va o'tkazishda uning quyidagi darajalari va tarkibiy yelementlari prognoz baholash ob'ekti hisoblanadi: 1) qonun hujjatlarining bir butun sifatida rivojlanishi (eng muhim belgilari); 2) qonunchilikning muayyan sohasini rivojlantirish va

takomillashtirishning ob'ektiv tendentsiyalari; 3) alohida huquqiy institutni rivojlantirish va takomillashtirish tendentsiyalari, uning eng muhim elementlari va huquqiy shakllari; 4) muayyan huquqiy normaning rivojlanish tendentsiyalari va istiqbollari. Huquqiy prognozlash ob'ektlarining har biri bir qancha tor texnologik sohalarga ega bo'lishi mumkin.

Huquqiy prognozlashning o'ziga xos texnologiyalariga yekspertlar so'rovi usullari, huquq tizimining ishlashi va rivojlanishining kibernetik va matematik modellarini ishlab chiqish usullari, huquq sohasidagi jamoatchilik fikrini aniqlash usullari kiradi.

Ijtimoiy prognozlash texnologiyalari ustida ishlash bir qancha mustaqil texnologik bosqichlardan iborat murakkab jarayondir. Zamonaviy sharoitda har qanday ijtimoiy xizmat xodimi o'z ishini bashorat qiladi. Bu tor istiqbol (bitta mijozga xizmat ko'rsatish) yoki ijtimoiy xizmat va butun ijtimoiy sohaning rivojlanishi uchun prognoz bo'lishi mumkin. Ijtimoiy prognozlashning amaliy ahamiyati shundan iboratki, ishlab chiqilgan texnologiyalar ijtimoiy masalalar bo'yicha boshqaruv qarorlariga ta'sir ko'rsatishga qodir, ya'ni ularni optimallashtirish va sozlash.

Ijtimoiy ishda prognozlarning ishonchliligi foizini turmush darajasi va uning ijtimoiy barqarorligining qiyosiy o'lchovlari yordamida aniqlash mumkin: bashorat qilingan ob'ekt qanchalik kichik bo'lsa, uning prognozli rivojlanish stsenariysini yaratish osonroq bo'ladi. Qisqa muddatli vaqt oralig'i uchun mo'ljallangan ijtimoiy prognozlash texnologiyalari ishonchliroq. O'rta va uzoq muddatli prognozlar texnologik tuzilishi jihatidan ancha murakkab.

Ijtimoiy prognozlashning bosqichma-bosqich jarayonini quyidagicha ko'rsatish mumkin:

1) ijtimoiy prognozlash ob'ektini tanlash; u har qanday ijtimoiy ob'ekt bo'lishi mumkin - noosferaning ajralmas qismi sifatida shaxsdan insoniyatgacha;

2) tadqiqot yo'nalishini tanlash: iqtisodiy, sotsiologik, huquqiy, ijtimoiy o'zi va boshqalar; ijtimoiy sohadagi tadqiqotlarda ma'lum bir yo'nalishga rioya qilish juda qiyin, shuning uchun tadqiqotning muhim qismi murakkab;

3) prognoz muammosi bo'yicha ma'lumotlarni tayyorlash va qayta ishlash; talablarga javob beradigan axborot bashorat ishonchliligining kafolatlaridan biri va shuning uchun ijtimoiy prognozlash texnologiyasining asosiy nuqtasidir;

4) ilmiy tadqiqot talabiga javob beradigan prognozlash usulini, usullardan birini yoki metodlar majmuasini ma'lum ketma-ketlikda tanlash;

5) haqiqiy prognozlash tadqiqoti;

6) natijalarni qayta ishlash, tadqiqot muammosi bo'yicha olingan ma'lumotlarni tahlil qilish;

7) bashoratning ishonchliligini aniqlash.

Prognozni o'rganishni baholash imkoniyati faqat prognoz hisoblangan vaqtdan keyin taqdim etiladi.

Shunday qilib, ijtimoiy prognozlash o'zining texnikasi va texnologiyasi, matematik apparati bilan hayotning ijtimoiy sohasida muhim vosita bo'lib, uning ilmiy salohiyati va samaradorligini oshiradi.

3. Ijtimoiy munosabatlar va tuzilmalarni modellashtirish

Ijtimoiy prognozlashda ijtimoiy jarayonlarni bashoratli modellashtirish usuli tobora keng tarqalmoqda. Prognozlashda qo'llaniladigan barcha miqdoriy texnologiyalar mohiyatan modellashtirish usullari (lotincha modulus — o'lchov, me'yor; frantsuzcha modele — namuna, prototip) — bilish nazariyasining asosiy kategoriyalaridan biri, realni o'rganishni o'z ichiga olgan ko'p qirrali usul-hayot ob'ektlari va hodisalari, ijtimoiy jarayonlar, organik va noorganik tizimlar.

Modellashtirish ijtimoiy prognozlash texnologiyasi sifatida turli tabiatdagi ob'ektlarni ularning analoglari (modellari) bo'yicha tuzilmalar, funktsiyalar va natijalar darajasida o'rganishdir.

Modellashtirishning maqsadi tabiiy yuklarni, ob'ektning ishlashini baholash, shuningdek uning ichki jarayonlarini o'rganish bo'yicha ma'lumotlarni qayta ishlab chiqarishdir. Modellashtirish zarurati ob'ektni o'rganish imkonsiz, qiyin, juda qimmat yoki juda uzoq vaqt talab qilganda paydo bo'ladi - bu alohida shaxslar, ijtimoiy guruhlar va umuman jamiyat tomonidan ifodalanadigan ijtimoiy ob'ektlarga taalluqlidir.

Modellashtirish - bu mavjud yoki yangi qurilgan ob'ektlarning xususiyatlarini aniqlash yoki aniqlashtirish uchun ishlatiladigan ko'p funktsiyali tadqiqot. Uning asosiy ilmiy vazifasi - mavjud ob'ektga o'xshashligi asosida modelni takrorlashdir. Model asl nusxaga o'xshash bo'lishi kerak, lekin uning to'liq analogi bo'lmasligi kerak (bu asosiy shart), chunki bu holda modellashtirish o'z ma'nosini yo'qotadi. Model va original o'rtasidagi asosiy farq - bu modelning dastlabki ma'lumotlariga ta'sir qilmaydigan moslashuvchan prognoz o'zgarishlarini amalga oshirish qobiliyati. Ijtimoiy model matematik tenglama, turli omillarning grafik ko'rinishi, o'zaro bog'liq xususiyatlar jadvallari (hodisa va voqealar) va boshqalar bo'lishi mumkin.

Jismoniy modeldan farqli o'laroq, ijtimoiy model o'rganilayotgan ob'ekt yoki hodisani ko'chirmaydi, balki mustaqil sifatida tanlangan ijtimoiy hodisa yoki jarayonning ba'zi xususiyatlarining qadriyatlarini bog'liq sifatida tanlangan boshqa xususiyatlarning qiymatlariga aylantiradi. Ijtimoiy modelning axborot qiymati o'rganilayotgan ijtimoiy jarayonlar va hodisalardagi (bog'liq xususiyatlar) o'zgarishlarni mustaqil xususiyatlarning yangi qiymatlari (ob'ektiv shartlar) bilan ko'rsatish (bashorat qilish) aniqlik darajasi bilan baholanishi mumkin.

Shuni hisobga olish kerakki, modellashtirish har doim fanlararo yondashuvga asoslangan boshqa umumiy ilmiy va maxsus usullar bilan birgalikda qo'llaniladi, ayniqsa ko'p qirrali global muammolarni o'rganish uchun foydalanilganda, ya'ni mohiyatan barcha inson hayotiy faoliyatini qamrab oladi. Bunday hollarda modellashtirish ko'p modeli qurilishdir. Ijtimoiy sohadagi ko'proq tor muammolarni modellashtirishda u o'zining muhim xususiyatlarini saqlab qoladi: bozor munosabatlari sharoitida demografik vaziyat (ayrim aniq mintaqalarda); bandlik dinamikasi; ta'lim, sog'liqni saqlash, xizmat ko'rsatish sohasi, uy-joy bozori, chunki bu muammolar mohiyatan murakkab ijtimoiy komponentlardir.

O'zbekistonda ijtimoiy jarayonlarni modellashtirishning o'ziga xos qiyinligi shundaki, ularning muhim qismi ilgari ishlab chiqilgan sxemalar doirasiga to'g'ri kelmaydi va mavjud ijtimoiy voqelikka muvofiq nazariy tushunishni talab qiladi.

Ijtimoiy munosabatlar va tuzilmalarni modellashtirish muayyan ijtimoiy omillarning (ularning turli kombinatsiyalarida) ijtimoiy sohada o'rganilayotgan jarayonlarga ta'sirini hisobga oladigan modellarning ko'plab variantlarini yaratishga imkon beradi. Bunday modellashtirishning asosi va predmeti muammoli vaziyat hisoblanadi. Shuning uchun dastlabki bosqichda yeng muhim muammoni va uning tadqiqot maqsadlarini aniqlash kerak.

Har qanday muammoli vaziyat ob'ektiv va sub'ektiv omillar tufayli yuzaga keladi. Shu bilan birga, muammoli vaziyatning ob'ektiv omillari rivojlanish jarayoni va barqarorlikka intilish, paydo bo'ladigan ehtiyojlar va ularni qondirish usullari o'rtasidagi ziddiyatlarni o'z ichiga oladi. Sub'ektiv omillar - bu muammoli vaziyatning ahamiyatini, uni hal qilishning maqsadga muvofiqligini, uni hal qilishdan manfaatdor odamlarning motivlari va manfaatlarini tushunish.

Pensionerlarning turmush darajasi muammoli modellar sifatida qoralishi mumkin; oliy ta'lim holati va uning tendentsiyalarini baholash; ijtimoiy islohotlar sharoitida ayol va oila; bozor munosabatlari sharoitida shaxsning ma'naviy-axloqiy xulq-atvorini modellashtirish; yekologik xavf sharoitida aholi salomatligini bashorat qilish va modellashtirish uchun kompyuter tizimi; bozor sharoitida ishchilarni qayta tayyorlash tizimini modellashtirish; sog'liqni saqlash iqtisodiyotini prognozlash va modellashtirish; ijtimoiy xodimning professional modeli; ijtimoiy xodimning axloqiy modeli; inson yekologiyasini modellashtirish; jinoyatchilik darajasi va boshqalar.

Ijtimoiy sohada eng keng tarqalgan modellashtirish usullari muammoli vaziyat modeli, innovatsion modellar (innovatsion modellar), evristik modellar va maxsus matematik modellarni ishlab chiqish, tahlil qilish va tadqiq qilishdir.

So'nggi paytlarda kompyuterda ishlab chiqarilgan modellar ancha keng tarqaldi. Ularning asosiy afzalliklari - ko'p qirrali, qurilishning qulayligi va yangi ma'lumotlar ma'lumotlarini kiritish tezligi hisoblanadi.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy innovatsiyaning mohiyati va mazmuni nimadan iborat?
2. Ijtimoiy innovatsion faoliyatning tamoyillari nimalardan iborat?

3. Ijtimoiy prognozlashning mazmuni nimadan iborat?
4. Ijtimoiy prognozlash texnologiyalarining qanday darajalari odatda ajratiladi?
5. Ijtimoiy modellashtirish nima?
6. Ijtimoiy modellashtirishning qanday darajalari va texnologiyalarini bilasiz?

7-mavzu. Ijtimoiy ishda muloqot ko'nikmalari

1. Ijtimoiy muloqotning mazmuni va xususiyatlari
2. Kommunikativ kasblarda muloqot kompetensiyasi

Ijtimoiy ishning o'ziga xosligi shundaki, u oldida turgan muammolarni hal qilishda u to'g'ridan-to'g'ri yoki bilvosita ijtimoiy munosabatlarning barcha shakllari va turlariga va inson faoliyatiga, jamiyatning barcha jabhalariga ta'sir qiladi. Ushbu muammolarni aniqlash va hal qilish, birinchi navbatda, davlat xizmatlari, jamoat tashkilotlari va birlashmalari vakillari, yordamga, himoyaga, qo'llab-quvvatlashga muhtoj fuqarolar va ijtimoiy guruhlar (mijozlar) bilan aloqalarni o'rnatish va qo'llab-quvvatlash orqali amalga oshiriladi, bu esa o'z navbatida yuqori rivojlanishni talab qiladi. ijtimoiy xodimlarning muloqot qobiliyatlari.

Shunday qilib, ijtimoiy ishchi kasbini kommunikativ deb atash mumkin, chunki uning amaliy faoliyati muloqotni o'z ichiga oladi va bu faoliyatning muvaffaqiyati ko'p jihatdan uning kommunikativ vakolatiga bog'liq - shaxslararo muloqot, shaxslararo o'zaro ta'sir, shaxslararo idrok. Bundan tashqari, ijtimoiy aloqalarning kuchayishi va muloqot maydonining kengayishi psixologik stressni kuchaytiradi va muloqot jarayonida keskinlikni keltirib chiqaradi. Kommunikativ kompetentlikning yuqori darajasi ijtimoiy ishchini ushbu stresslardan himoya qiladi va kuchli shaxslararo muloqotga yordam beradi.

Muloqot odamlar hayotining barcha sohalariga xos bo‘lib, u jamiyat va shaxs o‘rtasidagi munosabatlar tizimini shakllantirish sharti va vositasidir. Biroq, jamiyat hayotining alohida hodisasi sifatida muloqot o‘ziga xos mazmun va funktsional xususiyatlarga ega.

Odatda muloqotning perseptiv, kommunikativ va interaktiv funktsiyalarini ajratib ko‘rsatiladi. Bu muloqot bir vaqtning o‘zida sheriklarning bir-birini idrok etishi, ularning ma’lumot almashishi, harakat va roli ta’siri hamda muayyan munosabatlarni o‘rnatishini anglatadi.

Muloqotning kommunikativ vositalari juda xilma-xildir. Bularga quyidagilar kiradi:

nutq (verbal) vositalar:

- lug‘at; stilistika, grammatika; semantika;

Nutqiy bo‘lmagan (noverbal) vositalar:

- optokinetik (imo-ishoralar, yuz ifodalari, nazar yo‘nalishi, vizual aloqa, terining qizarishi va oqarishi, motorika stereotiplari);

- paralingvistik (intensivlik, tembr, ovoz intonatsiyasi, uning diapazoni, tonalligi);

- ekstralingvistik (pauzalar, nutq tezligi, uning izchilligi, kulgi, yo‘tal, duduqlanish);

- proksemik (shaxsiy maydon, jismoniy aloqa masofasi: intim (0 dan 40-45 sm gacha), shaxsiy (45 dan 120-150 sm gacha), ijtimoiy (150-400 sm), ommaviy (400 dan 750-800 sm gacha) , suhbatdosh tomon burilish burchagi;

- predmet kontakt, taktil harakatlar (qo‘l siqish, quchoqlash, o‘pish, silash, urib qo‘yish, silash, teginish);

- olfaktor vositalari (hid bilan bog‘liq).

Nutq ma’nosini yetkazish sohasida og‘zaki va og‘zaki bo‘lmagan vositalarning nisbati juda ziddiyatli. Matn strukturasi “qo‘sh rejasi”ni, semantik ma’noni, podtekstni, shuningdek, ma’ruzachi o‘z nutqining mazmuniga haqiqiy munosabatini aniqlash ayniqsa qiyin. Kommunikatsiya bo‘yicha mutaxassislar

“Ha” deyishning 500 ta va “Yo‘q” deyishning 5000 ta usuli borligini ta’kidlashlari ajablanarli emas.

Insonlarning bir-biri bilan muloqot qilishiga ta’sir qilish mexanizmlari qanday?

1. Yuqumlilik - empatiyaga asoslangan boshqa odamlar - induktorlar bilan ommaviy o‘zaro ta’sir qilish sharoitida hissiy holatning ongsiz ravishda takrorlanishi; odatda noverbal xarakterga ega.

2. Ta’sir qilish – bu bir tomonlama erkin, maqsadli ravishda boshqa odamni ma’lum harakatlar motivatsiyasi, tasavvurlar mazmuni yoki hissiy holatlar bilan zaharlashdir. Odatda u nutq ta’siri orqali ta’sir qiluvchi shaxsning harakatlarini tanqid qilmasdan idrok etish asosida (“yuqumli manipulyatsiya”) vositasida amalga oshadi.

Ushbu mexanizmning ta’siri asosan uning samaradorligini oshirishi yoki to’sqinlik qilishi mumkin bo‘lgan bir qator tashqi omillar bilan belgilanadi:

- shaxsga maksimal ta’sir ko‘rsatadigan guruh a’zolarining soni uchta bo‘lishi kerak;

- guruhning ta’siri bu guruhdagi shaxsning mavqeiga bog‘liq: eng kam mos keladiganlar - bu guruhga zaif bog‘liq bo‘lgan va ushbu guruh tomonidan yuqori darajada e’tirof etilganini his qiladiganlar;

- kollegial munosabatlar tizimidan foydalangan holda guruhlarda baholashning bir xilligi direktiv guruhlariga qaraganda aniqroq, lekin ikkinchi turdagi guruhda baholashning adekvatligi yuqoriroqdir, bu aloqa aloqalarining o‘ziga xos xususiyatlari bilan bog‘liq;

- fikr-mulohazalarni omma oldida ifodalashda ularning ta’siri yozma ravishda bildirish yoki ba’zi texnik vositalardan foydalanishga qaraganda kuchliroq bo‘ladi;

- etalondan sezilarli darajada chetga chiqqan (individual o‘rganish paytida) va baholashda guruhdan sezilarli darajada farq qiluvchi sinaladigan sub’ektlar guruh sharoitida o‘z baholarini keskinroq o‘zgartiradilar;

- diffuz-tarqoq guruhda jamoaviy o‘z taqdirini belgilash ta’siridan kelib chiqqan holda, jamoaga qaraganda ko‘proq intensiv ta’sir ko‘rsatadi;

- 17 yosh va undan katta yoshdagi shaxslar konformlik darajasining pasayishini sezadilar;

- qizlarning konformligi o'g'il bolalarnikidan 10% yuqori;
- inert va zaif asab tizimiga ega bo'lgan odamlar ko'proq ta'sir doirasiga tushadi.

3. Ishontirish - bu e'tiqod va g'oyalar tizimiga, shuningdek, boshqa shaxsning motivatsion va qadriyat sohasiga ongli, asosli, mantiqiy va faktik asoslangan ta'sir.

Ishontiruvchi ta'sir mexanizmi axborot va argumentatsiyani o'z ichiga oladi. Axborot texnikasi: tezisni ilgari surish, tushunchalarni aniqlash, gipoteza-taxminlarni shakllantirish, tushuntirish, ko'rsatish-ko'rsatish, farqlovchi xususiyatlarni tavsiflash, taqqoslash va farqlash. Argumentatsiya usullari: hokimiyatga murojaat qilish, faktlarni taqdim etish, ko'rgazma vositalarini namoyish qilish, analogiya o'xshashlik, ekspress, insident.

4. Taqlid - bu boshqa shaxsning hatti-harakati shaklini u bilan ongli va ongsiz ravishda identifikatsiya qilish (boshqa kabi harakat qilish) asosida o'zlashtirishdir.

An'anaviy muloqot biznes va shaxslararo muloqotga bo'linadi. Ishbilarmonlik o'zaro ta'sirida uning ishtirokchilari ijtimoiy rollarni bajaradilar, shuning uchun muloqotning maqsadlari, motivlari va aloqalarni o'rnatish usullari unda dasturlashtirilgan. Biznesdan farqli o'laroq, shaxslararo, norasmiy muloqotda xatti-harakatlar, hissiyotlar va intellektual jarayonlarni qat'iy tartibga solish yo'q. Shaxslararo muloqotning mohiyati insonning ob'ektlar bilan emas, balki shaxs bilan o'zaro munosabatidir. Psixologlarning ta'kidlashicha, shaxslararo muloqotning o'ta tanqisligi va uni amalga oshira olmaslik odamlarning faoliyati va ruhiy farovonligiga salbiy ta'sir qiladi.

A.A.Bodalevning fikriga ko'ra, bunday aloqa "ishtirokchilarning maqsadlari unda ushbu maqsadlarni belgilaydigan motivlarga muvofiq amalga oshirilganda va sherikda norozilik hissi tug'dirmaydigan usullardan foydalanganda" psixologik jihatdan maqbul hisoblanadi. Shu bilan birga, ta'kidlanishicha, optimal muloqot qatnashchilarning ongi, irodasi va his-tuyg'ularining uyg'unlashuvini anglatmaydi - bunday aloqa har bir sherik uchun kerakli sub'ektiv masofani saqlagan holda

sodir bo'lishi mumkin. Boshqacha qilib aytganda, sheriklar o'zaro aloqada bo'lsa, muloqot psixologik jihatdan "teng shartlarda" to'liq bo'ladi, bunda bir-birining o'ziga xosligi uchun doimiy ravishda imtiyozlar beriladi va har birining qadrigimmatiga tajovuz qilishga yo'l qo'yilmaydi. Shaxslararo optimal muloqot har doim dialogik muloqotdir.

Muloqotning asosiy xususiyatlari quyidagilardan iborat:

- muloqot qilayotganlarning muhim pozitsiyalarining tengligi («sub'ekt-sub'ekt» munosabati);
- har ikki tomonning o'zaro ochiqqligiga ishonish;
- har bir shaxsning har qanday individual xususiyatlarini baholash, "o'lchash" yo'qligi;
- bir-birini noyob va qadrli shaxslar sifatida qabul qilish.

Muloqot sherigiga alohida munosabatni M.M. Baxtin "holatdan tashqaridagi holat" deb ta'riflaydi, A.A. Uxtomskiy – "suhbatdoshda dominant", gumanistik terapiya – detsentralizatsiya (markazsizlashtirish) qobiliyati sifatida ko'radi.

Detsentralizatsiya (markazsizlashtirish) - bu shaxsning egotsentrizmini yengish mexanizmi bo'lib, u o'z nuqtai nazarini, sub'ektning pozitsiyasini o'z pozitsiyasidan farqli pozitsiyalar bilan to'qnashuvi natijasida o'zgartirishdan iborat.

Bunday munosabatning mohiyati aloqa sherigiga unda bo'lmagan har qanday xususiyatlarni, motivlar, undovlarni - begonalar sifatida berishga urinishlarning yo'qligi (boshqa shaxsni stereotipik idrok etish va natijada atributsiya, ya'ni "inersiyaga ko'ra" ma'lum bir vaziyatda tanish bo'lgan "barcha sotuvchilar aldoqchi", "barcha erkaklar egoist va xudbindir" deyish) va muloqot sherigiga o'z sifatleri yoki fazilatlarini proeksiya qilish kabi xususiyatlar unga ayni vaqtda o'z ichki dunyosiga qarab ko'proq foydali sanaladi. Bu egotsentrik idrok deb ataladi.

Dialog - bu shaxsiy rivojlanish uchun tabiiy muhit, inson individualligi namoyon bo'lishining asosiy shakllaridan biri; shuning uchun muloqot shakli sifatida muloqot nafaqat ma'lum maqsadlarga (ta'lim, ta'lim va boshqalar) erishish, muammolarni hal qilish vositasi bo'lishi mumkin. ilmiy, ijodiy va

boshqalar.), balki inson hayotining mustaqil qadriyati. Muloqot shaklidagi muloqotning yoʻqligi yoki etishmasligi shaxsiy rivojlanishning turli xil buzilishlariga, ichki va shaxslararo darajadagi muammolarning oʻsishiga va deviant xulq-atvorning oʻsishiga yordam beradi.

Shunday qilib, ijtimoiy faoliyat sifatida muloqot inson uchun majburiy shaxsni shakllantiruvchi omil boʻlib, etakchi oʻqituvchilar, psixologlar va psixoterapevtlarning tajribasi va amaliyoti bizni faqat dialogik muloqot shaxsning ijodiy oʻzgarishi uchun katta imkoniyatlar yaratishiga ishonitirmoqda.

2. Kommunikativ kasblarda muloqot kompetensiyasi

Kompetentli muloqot murakkab integral shakllanish boʻlib, uning muammolarini turli pozitsiyalardan hal qilish mumkin. Barkamol muloqotning baʼzi xususiyatlarini yoki muloqotni oʻzlashtirishni koʻrib chiqaylik, ular birinchi navbatda uni rivojlantirish amaliyoti kontekstida muhim ahamiyatga egadir.

Muloqotning turli holatlarida oʻzgarmas komponentlar ishtirokchi sheriklar, vaziyat, vazifa kabi tarkibiy qismlardir. Oʻzgaruvchanlik, odatda, bu komponentlarning tabiati (xususiyatlari) oʻzgarishi va ular orasidagi bogʻlanishlarning oʻziga xosligi bilan bogʻliq.

Muloqotning boyligi va murakkabligi va shunga mos ravishda muloqotdagi kompetentsiya uning turlarining xilma-xilligi bilan izohlanadi. Odatda ular xizmat-biznes (rolga asoslangan), intim-shaxsiy, marosim (jumladan, dunyoviy), manipulyativ, dialogik muloqot va boshqalarni farqlaydilar. Amaliyot shuni koʻrsatadiki, bir turdagi aloqadagi kompetentsiya har doim ham uning boshqa turlari boʻyicha kompetentsiyani anglatmaydi. Koʻpincha bu juda avtonom obʼektlar boʻlishi mumkin.

Shu nuqtai nazardan, “kompetentli” tushunchasiga alohida taʼrif berish maqsadga muvofiqdir. Xorijiy izohli lugʻatda bu atama boshqa soʻzlar qatori “bilimli, maʼlum bir sohada bilimdon” deb tarjima qilingan. Albatta, muloqot haqidagi bilim kompetentsiyaning zaruriy elementidir, lekin u ijtimoiy munosabatga aylangan taqdirdagina - oʻziga, boshqalarga va vaziyatga nisbatan maʼlum bir tarzda harakat qilishga tayyorlik. Siz juda bilimdon odam boʻlishingiz

mumkin, aloqa muammolari haqida xabardor bo'lishingiz mumkin, ammo bu hech qanday vakolat kafolati emas. Bu yerda asosiy mezon - muloqot jarayonida yuzaga keladigan muammolarni haqiqiy hal qilish va shu bilan birga, shaxsiy rivojlanish va o'zini o'zi anglash.

Muloqotdagi kompetentsiyaning muhim ko'rsatkichi - bu insonning o'z qadriyatlariga munosabati: u ularni qanchalik aks ettiradi, ulardan qanchalik xabardor. Ma'lumki, "Men bu hayotda nimani ko'proq xohlayman, nimaga intilyapman, nega yashayapman?" Degan savolga javob berish unchalik oson emas. Aslida, biz kompetentsiyaning tarkibiy qismi sifatida aks ettiruvchi madaniyat haqida gapiramiz. Bu odamning refleksiv-empatik rivojlanishi, bu sherikga nisbatan markazsizlashtirish pozitsiyasini, nafaqat "o'z qo'ng'iroq minorasidan" aloqa vaziyatlarini tahlil qilish qobiliyatini ta'minlaydi. Refleksiv madaniyat aloqa ishtirokchisi vaziyatni, maqsadlarni, oqibatlarni va hokazolarni tahlil qilib, bu jarayonda o'ziga nisbatan vositachi bo'lishi mumkinligini taxmin qiladi. Shaxsning o'ziga va aloqa sheriklariga nisbatan refleksiv pozitsiyasi ko'p jihatdan muloqot qiluvchi tomonlarning sub'ektivligini belgilaydi, bu muloqotni muloqot sifatida qurish uchun zaruriy shartdir.

Bu holda gap shundaki, kompetentsiyaning rivojlantirish - bu shaxsning o'z psixologik salohiyatini o'rganish qobiliyatini rivojlantirish, shuningdek, uning sheriklari, vaziyatlari va vazifalari psixologik ko'rinishining tarkibiy qismlarini qayta qurish qobiliyati.

Zamonaviy psixologiya aloqaning yuqorida ko'rsatilgan har bir jihati bo'yicha juda ko'p empirik ma'lumotlarni to'pladi.

Kompetent muloqotning rivojlanishiga turli nuqtai nazardan qarash mumkin. Bunda boyitish, to'liqlik, polifoniyaga e'tibor qaratish mumkin - bu holda asosiy e'tibor sheriklarga o'zlarini to'liq ifoda etishga, barcha funktsiyalarni amalga oshirishga yordam beradigan psixologik pozitsiya va vositalarning xilma-xil palitrasini - perseptiv, kommunikativ, interaktiv amalga oshirish bo'ladi. Muayyan aloqa qiyinchiliklarini bartaraf etishda yordam ko'rsatilsa, ushbu vositalarning har qanday tomonini ta'kidlash mumkin.

Xususan, rasmiy-ishbilarmonlik va intim-shaxsiy muloqotni yaxshilash uchun turli ijtimoiy-psixologik treninglardan foydalanilishi bejiz emas.

Umuman olganda, muloqotdagi kompetentsiya har qanday psixologik pozitsiyani eng yaxshi deb bilishni anglatmaydi, balki ushbu pozitsiyalar majmuasidan foydalanishni anglatadi. Shaxsiy imkoniyatlarning butun palitrasidan foydalanish qobiliyati, go'yo barcha psixologik "asboblarni chalayotgandek, psixologik yetuklik va malakaning ko'rsatkichlaridan biridir.

Kommunikativ kompetentsiyaning asosi ijtimoiy intellektidir, ya'ni barqaror, fikrlash jarayonlari va affektiv reaksiyalarning o'ziga xos xususiyatlariga asoslangan, o'zini, boshqa odamlarni, ularning munosabatlarini tushunish va shaxslararo hodisalarni bashorat qilish qobiliyati. Ijtimoiy intellektning shakllanishiga, birinchi navbatda, kuzatuv sezgirligining rivojlanishi yordam beradi - boshqa odamni kuzatish va shu bilan birga uning tashqi ko'rinishini va aytganlarini eslab qolish qobiliyati; nazariy senzitivlik (sezgirlik) - boshqa odamlarning his-tuyg'ulari, fikrlari va harakatlarini aniqroq bashorat qilish va tushuntirish uchun nazariyalarni tanlash va qo'llash qobiliyati; nomotetik senzitivlik - ma'lum bir guruhning tipik vakilini tushunish qobiliyati; ideografik senzitivlik - har bir shaxsning o'ziga xosligini tushunish qobiliyati.

Senzitivlik maxsus treninglar jarayonida rivojlanadi, bu empatiyaning yanada yorqin namoyon bo'lishiga yordam beradi - o'z tajribalariga boshqa, hissiy rezonansni qabul qilish qobiliyati (tashvishni bartaraf etish sharti, mijozning himoya mexanizmlarini yechish) o'zini boshqasi bilan tanishtirishga, mijozning ichki holatini uning o'rnida tasavvur qilishga urinish asosida modellashtirishga yordam beradi.

Maxsus ilmiy usullar orqali ijtimoiy xodimlar o'rtasida kommunikativ kompetentsiyani rivojlantirish tegishli o'qitish shakllarini o'z ichiga oladi. Ulardan biri guruhdagi ta'lim va tarbiya faoliyatida faol ijtimoiy ta'limdir. Ta'lim va o'quv guruhi - bu tashkiliy-didaktik shakllardan biri bo'lib, uning faoliyati umumiy va kasbiy kompetentsiyani rivojlantirishga qaratilgan; Sotsializatsiya muhiti yaxlit kasbiy madaniyatdir.

Muloqot kompetensiyasining ko'rsatkichlaridan biri bu tinglash qobiliyatidir. Ma'lumki, ko'pchiligimiz boshqalarning bizga aytganlarini qanday tinglashni (va eshitishni) bilmaymiz. Hatto biz xalaqit bermasak ham, boshqa odamning aytganlari bizning boshimizdan o'tib ketadi - asosan biz o'sha paytda boshqa narsa haqida o'ylayotganimiz uchun. Bu ba'zan juda salbiy oqibatlarga olib keladi: do'stlik va hatto oilalar buziladi. Agar tinglay olmaslik ijtimoiy ishchiga xos bo'lsa, mijoz u haqida noto'g'ri fikrga ega bo'ladi.

Boshqalarning so'zlarini tinglash qobiliyati insoniyat jamiyatida muhim ahamiyatga ega. Sotsiologlar hisoblab chiqdilar: biz hamkasblar va yaqin odamlar bilan muloqot qilish uchun zarur bo'lgan umumiy vaqtning 9% yozishga, 16% o'qishga, 30% gapirishga, 45% boshqalarni tinglashga (aniqrog'i, biz nimani tinglashimiz lozim bo'lganiga) sarflanadi.

Eshitish qobiliyatingizni sinab ko'rish uchun sizga bir nechta testlarni taklif qilamiz. Agar siz bir nechta test savollariga javob bersangiz yaxshi bo'ladi - natijalar yanada ob'ektiv bo'ladi.

Aytishga hojat yo'q, siz barcha savollarga samimiylilik bilan javob berishingiz kerak.

“Tinglash mahorati” testi

Test savollariga javoblar quyidagicha baholanadi: “har doim” - 2 ball; “ko'p hollarda” - 4 ball; “ba'zan” - 6 ball; “kamdan-kam hollarda” - 8 ball; “Deyarli hech qachon” - 10 ball.

1. Mavzu (hatto suhbatdoshingiz) siz uchun qiziq bo'lmagan hollarda suhbatni qisqarishga harakat qilasizmi?
2. Suhbatdoshingizning xulq-atvori sizni bezovta qiladimi?
3. Suhbatdoshingizning muvaffaqiyatsiz ifodasi sizni qo'pol yoki qo'pol bo'lishga undashi mumkinmi?
4. Notanish yoki notanish odam bilan suhbatga kirishishdan qochasizmi?
5. Suhbatdoshingizning gapini bo'lish odati bormi?
6. Siz o'zingizni diqqat bilan tinglayotgandek tutasizmi, lekin o'zingiz butunlay boshqa narsa haqida o'ylayapsizmi?

7. Suhbatdoshingiz kimligiga qarab ohangingiz, ovozingiz, mimikangiz o‘zgaradimi?

8. Agar suhbatdosh siz uchun yoqimsiz mavzuni ko‘tarsa, suhbat mavzusini o‘zgartirasizmi?

9. Suhbatdoshingiz nutqida noto‘g‘ri talaffuz qilingan so‘zlar yoki ismlar bo‘lsa, uni tuzatasizmi?

10. Suhbatdoshingizga nisbatan mensimaslik va istehzoli ohangingiz bormi?

Agar siz 62 balldan ortiq ball to‘plagan bo‘lsangiz, demak siz “o‘rtachadan yuqori” tinglovchisiz. Boshqacha qilib aytganda, qanchalik ko‘p ball to‘plasangiz, tinglash qobiliyatingiz shunchalik rivojlangan bo‘ladi.

“Gaplashish va tinglash qobiliyati” testi. Javob variantlari: “ha” va “yo‘q”.

1. Biror narsani gapirganda yoki tushuntirganda, tinglovchi sizni tushunishiga intilasizmi?

2. Suhbatdoshning ta’lim darajasiga mos keladigan so‘zlarni tanlaysizmi;

3. Yo‘l-yo‘riq va maslahat berishdan oldin o‘ylab ko‘rasizmi?

4. Agar siz yangi fikr bildirgan bo‘lsangiz va bo‘ysunuvchi kishi savol bermasa, u buni tushungan deb o‘ylaysizmi?

5. Sizning bayonotlaringiz iloji boricha aniq, aniq va qisqa bo‘lishiga ishonch hosil qilasizmi?

6. O‘z fikr va takliflaringizni oldindan o‘ylab, nutqingizni izchil qilishga harakat qilasizmi?

7. Savollarni rag‘batlantirasizmi?

8. Siz boshqalarning fikrini bilaman deb o‘ylaysizmi?

9. Fakt va fikrlarni farqlay olasizmi?

10. Suhbatdoshingizning dalillariga yangi e’tirozlarni qidiraysizmi?

11. Suhbatdoshingiz siz bilan hamma narsada rozi bo‘lishini ta’minlashga intilasizmi?

12. Siz har doim aniq, aniq, to‘liq, qisqa va xushmuomalalik bilan gapirasizmi?

13. Fikrlaringizni to‘plash va suhbatdoshingizga savollarni o‘ylab ko‘rish imkoniyatini berish uchun nutqingizda pauza qilasizmi?

Agar siz ikkilanmasdan, 4, 8, 10 va 11-sonli savollardan tashqari barcha savollarga “ha” deb javob bersangiz, siz komil muloqot usullarini puxta egallagansiz, fikringizni qanday ifoda etishni va suhbatdoshingizni tinglashni bilasiz deb taxmin qilish mumkin.

Nazorat uchun savollar

1. Muloqot kasblarida dialogik muloqot nima?
2. Shaxslarning bir-biriga ta’sir etishining qanday psixologik mexanizmlarini tavsiflab bera olasiz?
3. Muloqot kompetensiyasi nima?
4. Kommunikativ kompetensiyani oshirishning qanday usullarini ayta olasiz?
5. Senzitivlik nima?
6. Empatiya nima?

8-mavzu. Jamoatchilik bilan aloqalar texnologiyalari

1. Jamoatchilik bilan aloqalar texnologiyalarining mazmuni
2. Reklama ijtimoiy ish texnologiyasi sifatida
3. Televideniening ijtimoiy sohadagi roli

Jamoatchilik bilan aloqalar (inglizcha public relations - jamoatchilik bilan ishlash) AQShda paydo bo‘lgan va so‘nggi o‘n yilliklarda keng tarqalgan ijtimoiy ish usulidir. Shaxsiy yordam va ijtimoiy terapiya guruhlarini yaratishdan farqli o‘laroq, ushbu usuldan foydalanish aholi o‘rtasida ijtimoiy ish ko‘lamini kengaytirishga imkon berdi, chunki bunda jamoatchilik ko‘cha, shahar rayoni, cherkov jamoasi va jamiyatni anglatadi. Ushbu uslub tarafdorlari asosiy e’tiborni o‘z mohiyatiga ko‘ra, har qanday ijtimoiy muammo nafaqat shaxsiy, balki

ommaviydir, shuning uchun uni samarali hal qilish yoki oldini olish uchun butun sotsium bilan ishlash lozim.

Umuman olganda har qanday tashkilotning muvaffaqiyati dunyodagi eng yaxshi tashkilotlar bo'lgan jamoatchilik bilan aloqalarga bog'liq faoliyatining asosiy tamoyili sifatida qaraladi. Ijtimoiy ish uchun o'zining predmet sohasining o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqqan holda, jamoatchilik bilan aloqalar alohida ma'no kasb etadi. N.S.Danakin, agar ijtimoiy ishning ramzini izlash kerak bo'lsa, unda Irida - kamalak ma'budasi, xudolar va odamlar o'rtasidagi vositachi mos kelardi. Ijtimoiy ish, yuqorida aytib o'tilganidek, vositachilik elementisiz tasavvur qilib bo'lmaydi va bu element ikkinchi darajali emas, balki asosiysi va markaziy bo'lib chiqadi. Ijtimoiy ishning vositachilik xususiyati uning yaxlitligi va chegaraviy tabiati, shaxsga qaratilganligi va uning hayotiy muammolarini hal qilish natijasidir. Shaxs va turli xil institutlar o'rtasida vositachilik zarurati, agar shaxs o'z huquq va imkoniyatlarini mustaqil ravishda amalga oshira olmasa, paydo bo'ladi. Ijtimoiy ishchi unga murojaat qilgan shaxsning irodasini kuchaytiradi va hokimiyatning qarshi irodasini ikkinchisining pozitsiyasiga kirishga undaydi.

Jamoatchilik bilan aloqalar ijtimoiy ishning asosiy texnologiyalaridan biri bo'lib, u boshqa ko'plab usul va uslublardan foydalanishga imkon beradi: so'rov o'tkazish, kuzatish va hokazo. Ushbu texnologiyani tahlil qilishda asosiy e'tibor ommaviy axborot vositalaridan foydalanishga qaratilgan bo'lib, bu esa ularning zamonaviy jamiyatda o'ynaydigan roli, shuningdek, davlatda ijtimoiy xizmat xodimlari ular bilan professional munosabatda bo'lish istagi yoki qobiliyatini namoyish qilmaganligi bilan bog'liqdir. Shu bilan birga, "Ijtimoiy ish" mutaxassisligi bo'yicha oliy kasbiy ta'lim standartiga ko'ra mutaxassis turli ijtimoiy muhitda ishlashning o'ziga xos xususiyatlarini bilishi kerak. U ilg'or mahalliy va xorijiy tajribadan foydalana olishi, shaxs va oila o'rtasida vositachilik qila olishi, ikkinchi tomondan, turli jamoat va davlat tuzilmalari o'rtasidagi, oila va jamiyat o'rtasidagi bog'liqlikni ta'minlay bilishi, ijtimoiy og'ishlarning oldini olish va tuzatish yo'llari haqidagi ilmiy g'oyalarni qo'llashi lozim.

So‘nggi yillarda ijtimoiy ish amaliyotida jamoatchilik bilan aloqalar usulining mohiyati va roli to‘g‘risida bo‘lib o‘tgan munozaralar uchta kontseptual pozitsiyani aniqladi: jamoatchilik bilan ishlash, birinchi navbatda, an’anaviy usullarni muvofiqlashtirish va ijtimoiy ish tashkilotchilarining hamkorligi vositasi bo‘lishi kerak. Ikkinchidan, aholi manfaatlari va ehtiyojlarini qondirishning ijtimoiy-siyosiy vositasi sifatida qaralishi; uchinchidan, fuqarolarning mavjud ehtiyojlari, umidlari va manfaatlarini o‘zgartirishni rag‘batlantirishi kerak. Mijozlar shaxsiy va ijtimoiy muammolarning chambarchas bog‘liqligi va o‘zaro bog‘liqligini tushunishlari, ijtimoiy ziddiyatlarning oldini olish va hal qilishga qaratilgan birgalikdagi harakatlarda faol ishtirok etishlari kerak.

Eng umumiy shaklda ijtimoiy ishchi ma’lum bir mijoz va jamiyat o‘rtasida vositachi sifatida ishlaydi. Bu, bir tomondan, mijozning ushbu jamiyatga samarali moslashishiga yordam beradi, ikkinchidan, jamiyatning odamlarning haqiqiy tashvishlaridan uzoqlashishini bartaraf etadi. Bu juda qiyin vazifa. Buni hal qilish uchun birinchi bosqichda hech bo‘lmaganda eshitish kerak va bu yaxshi obro‘ va tan olishni talab qiladi. Shuni yodda tutish kerakki, jamoatchilik bilan aloqalar bo‘yicha mutaxassislar alohida e’tibor berishlari kerak bo‘lgan eng muhim aloqa auditoriyalaridan biri bu ijtimoiy xizmat xodimlaridir. Uning har bir xodimi tashqi muhitga axborot uzatuvchi, ya’ni. go‘yo o‘z tashkilotining qiyofasini yaratadi. Bu shuni anglatadiki, xodimlarga har bir mutaxassisning eksklyuziv rolini tushuntirib, biz ularda muayyan turdagi xatti-harakatlarni singdiramiz. Xodimlari o‘zlarini u bilan tanishtirgan va uning faoliyati uchun mas’uliyatni his qiladigan tashkilotgina samarali bo‘ladi. Bunga erishish uchun ba’zi tashkilotlar tashviqot va axborotga qaram bo‘lgan ichki foydalanish uchun bosma nashrlarni nashr etadilar. Bunday nashrlarni ishlab chiqarishda ishtirok etish orqali tashkilot xodimlari birgalikdagi ishlarga jalb qilinadilar, tashkilotning intilishlari bilan sug‘oriladilar, uning faoliyatidagi rolining muhimligini tushunadilar.

Shu bilan birga, ommaviy axborot vositalari ham tegishli xabarlar to‘plamini oladi. Ushbu ishning maqsadi tashkilot ichidagi qulay muhitni, jamoatchilik fikrini yaratish va ishonchga asoslangan mehr-oqibat qozonishdir. Shuni esda tutish

kerakki, yaxshi obro'ga ega bo'lish qiyin va yo'qotish oson. Tashkilot xodimlari bilan muhim aloqa auditoriyasi, jamiyatning bir qismi sifatida ishlashda bir nechta usullardan foydalanish tavsiya etiladi, ulardan biri sotsiologik tadqiqotlarni o'tkazishdir. tashkilotdagi vaziyat va shu asosda mavjud siyosatchilarni saqlab qolish yoki o'zgartirish zarurligini aniqlash. Bunday tadqiqotlar boshqaruv faoliyatida sub'ektivlikka yo'l qo'ymaydi. Tadqiqotning mumkin bo'lgan bosqichlari bo'lishi mumkin:

- 1) tashkilot bilan identifikatsiya darajasini aniqlash;
- 2) ziddiyatli vaziyatlarni aniqlash va kerak bo'lganda ularni hal qilish choralarini taklif qilish;
- 3) xodimlar bilan ma'muriyat, jamoat tashkilotlari o'rtasidagi munosabatlarni tahlil qilish, xodimlarning boshqaruv haqidagi fikrlarini o'rganish;
- 4) ish haqini qayta ko'rib chiqish va xodimlarni rag'batlantirish usullarini o'rganish;
- 5) xodimlar o'z tashkilotini, uning maqsadlari, missiyasini qanchalik yaxshi bilishini, ushbu muassasada ishlashning ijobiy yoki salbiy tomonlarini qanday aniqlashini va uning faoliyati haqida etarli ma'lumotga ega ekanligini o'rganish;
- 6) to'liq kuch bilan ishlash imkonini beruvchi ish joylarining qulaylik darajasini aniqlash;
- 7) ko'proq muammolar paydo bo'ladigan vaziyatlarni o'rganish, buning sabablarini aniqlash;
- 8) xodimlarning tashkilotga nisbatan ishonch darajasini belgilash.

Xodimlar bilan ishlashda professionallik ko'p jihatdan jamoatchilik bilan ishlash samaradorligini belgilaydi, chunki bu faoliyat tashkilot xodimlari tomonidan amalga oshiriladi. Matbuot ham axborot uzatish vositasi, ham jamoatchilik bilan aloqalar bo'yicha mutaxassislardan alohida e'tibor talab qiladigan auditoriyadir. Tashkilotda sodir bo'layotgan voqealar, xodimlarni nima tashvishga solayotgani haqida matbuotni doimiy ravishda xabardor qilib turish kerak, agar bu bilimlar u bilan o'zaro munosabatda tushunish va mas'uliyatli xatti-harakatlarni keltirib chiqarsa; bilimsizlik neytral, mas'uliyatsiz xatti-harakatlarni

keltirib chiqaradi. Bundan tashqari, ommaviy axborot vositalarining zamonaviy jamiyatga katta ta'sirini hisobga olish kerak.

Shunday qilib, Amerika jamoatchilik bilan aloqalar jamiyati tomonidan o'tkazilgan so'rov shuni ko'rsatdiki, so'ralgan tadbirkorlar va investorlarning 51 foizi ommaviy axborot vositalarining ularga ta'sirini o'rtacha, 59 foizi esa juda katta deb hisoblashadi. So'nggi yillarda so'rovda qatnashgan tashkilotlarning potentsial hamkorlari, ittifoqchilari, homiylari va mijozlariga ommaviy axborot vositalarining ta'siri kuchaygan.

Ommaviy axborot vositalari bilan ishlashni rejalashtirayotganda shuni yodda tutish kerakki, o'z vaqtida berilmagan ma'lumotlar va uning etishmasligi mish-mishlarni keltirib chiqaradi, ba'zan ularni nazorat qilish qiyin. Sifatli axborotni tashkil qilish uchun ijtimoiy ish jarayonida mijozlar, ijtimoiy xizmat mutaxassislari, raqobatchilar, homiylar va boshqalarning o'zaro ta'siridan kelib chiqib, turli odamlarning fikrlarini aks ettirish zarur. Doimiy hamkorlik qilish zarur, taqdim etilgan ma'lumotlar nafaqat maqsadlar va ijtimoiy xizmatlar siyosatiga, balki qiziqish bildiruvchi ommaviy axborot vositalari va ularning auditoriyasiga ham mos keladigan ma'lumotlarga aylanadi. Shuni yodda tutish kerakki, ommaviy axborot vositalari va ularning yordami bilan butun jamiyat ijtimoiy xizmatlarning "ovozini eshitishi" darhol emas, balki ularning muammolarini hal qilishda ishtirok etish zarurligi va ahamiyatini anglamaydi. ushbu xizmatlarning mutaxassislari. Bu mumkin emas, agar ijtimoiy xizmatlar ishi, tipik, situatsion stereotiplarning mavjudligi, mamlakatimizda ijtimoiy xizmatlar faoliyatining hozirgi bosqichining o'ziga xos xususiyatlari - ularning shakllanish bosqichi haqida yetarli ma'lumotga ega emasligi; Hatto mutaxassislarning o'zlari ham ba'zan ijtimoiy ishning mohiyati va uning istiqbollari haqida aniq tasavvurga ega emaslar.

F.Nilander "Jamoatchilik bilan aloqalar" kitobida matbuot bilan samarali aloqa o'rnatish bo'yicha qator tavsiyalar beradi: 1) press-xabar qabul qilingan standartlarga mos kelishi, aniq va tushunarli bo'lishi kerak; 2) jurnalistning ishini engillashtirish va unga ushbu ma'lumotlarni o'rganish va tahlil qilish uchun vaqt

berish uchun oldindan ma'lumot uzatish afzalroqdir; 3) xabar ob'ektiv bo'lishi kerak, o'z fikrini bildirishga, agar u maqola maqsadiga mos keladigan bo'lsa, joizdir; 4) jurnalistlar bilan muloqotni e'tiborsiz qoldirmaslik kerak; 5) agar jurnalistlarga berilgan ma'lumotlar ular tomonidan e'lon qilinmasa, ularni qoralash mumkin emas; 6) ma'lumotlar muayyan tahririyat xodimiga berilishi kerak; 7) matbuot talabiga ko'ra, g'ayrioddiy yoki yoqimsiz faktlar haqida xabar berish tavsiya etiladi, ammo bu xabarlar avvalo o'ylab topilishi va kerakli soyani berishi kerak.

Jamoatchilik bilan aloqalar texnologiyalaridan foydalanib, siz turli usullardan foydalangan holda jamoatchilik fikrini yaratishingiz yoki o'zgartirishingiz mumkin. Tashkilotning ma'lum qiyofasini yaratish va jamoatchilik bilan hamkorlikni yo'lga qo'yishda boshqa tashkilotlar tomonidan qo'llaniladigan standart usullardan foydalanish tavsiya etilmaydi, ammo bu ularning g'oyalari va tajribasini o'rganishni istisno qilmaydi.

Shunday qilib, boshqalar tomonidan e'tiborga olinishi uchun "korporativ imidj" texnikasi qo'llaniladi: aloqa orqali, ba'zi bir identifikatsiya belgilari, elementlar (gerblar, formalar, blankalar, plakatlari va boshqalar) yordamida ular ushbu tashkilotning boshqasidan har xil bo'lishini ta'minlaydi. Ijtimoiy xizmat o'z imidjini rejalashtirilgan strategiyaga qarab tanlaydi.

Yana bir texnika - reklama, ya'ni ma'lum bir homiy tomonidan to'lanmaydigan nashrlar orqali istalgan xatti-harakatni shaxsiy bo'lmagan rag'batlantirish.

Reklamaning maqsadi - iste'molchilarni ma'lum xatti-harakatlarga bo'lgan ehtiyoj to'g'risida ma'lumotga ishontirish istagi: ma'lum turdagi ijtimoiy xizmatlardan foydalanish, raqobatchilarning xizmatlaridan emas, balki ma'lum bir muassasa xizmatlaridan foydalanish, homiylik faoliyati va boshqalar. Reklamaning ko'plab turlari mavjud: taklifnomalar, blankalar, tashrif qog'ozi, bino belgisi, gazeta reklamasi, xatcho'plar, kalendarlar, flaer, qopqoq, polietilen paket, transport reklamasi, esdalik sovg'alari va boshqalar. Reklama bir vaqtda har xil turdagi reklamalardan foydalanganda eng samarali hisoblanadi. Reklamaning tipik

bo‘limlari quyidagilardan iborat: grafik qism, slogan (reklama shiori, lozung), axborot bloki, taklif qilinadigan xizmatlar doirasi, potentsial mijozni (homiy, hamkor) harakatga undash, manzil va aloqa, korporativ uslub elementlari. .Professionallar uzoq vaqtdan beri grafik va matnning afzalliklarini birlashtirib, ularning kamchiliklarini qoplashni o‘rgandilar. Bundan tashqari, matn bilan erishish mumkin bo‘lmagan yoki qiyin bo‘lgan narsaga grafikada osongina erishish mumkin. Yana grafikadan foydalanishga harakat qilish mumkin - masalan, matnni ijtimoiy markaz joylashgan binoning fonida (agar u shaharda keng ma’lum bo‘lsa) joylashtirish lozim.

Muammoni grafik hal qilgandan so‘ng, shiorga murojaat qilish kerak, chunki tajriba shuni ko‘rsatadiki, ko‘pchilik reklama matniga emas, balki grafika va bo‘g‘inlarga e’tibor berishadi. Sloganning maqsadi - harakatga undash, chunki bizning ichki “men”imiz aniq ko‘rsatmalarni talab qiladi: “Biz murojaat qilgan har bir kishini qo‘llab-quvvatlaymiz”, “Oila markazi ishonchli hamkor” va hokazo. Haddan tashqari saxovatli va’dalardan qochish tavsiya etiladi.

Mijozlar, potentsial ittifoqchilar, mumkin bo‘lgan homiylar uchun nima qimmatli va ahamiyatli ekanligini, shuningdek ularning stereotiplarini aniqlash uchun ko‘pincha reklama beruvchining sub’ektiv tajribasi qo‘llaniladi. Agar ikkinchisining o‘zi potentsial homiy yoki mijoz bo‘lsa, bu o‘zini oqlaydi, ammo mutaxassisning stereotipi ko‘pchilik mijozlar, tashkilotning potentsial ittifoqchilari stereotipi bilan mos kelmasligi mumkin.

Yana bir usul - gazeta o‘quvchilarini, teletomoshabinlarni va ijtimoiy markaz mijozlarini qiziqtiradigan doimiy mavzularni aniqlash. Buning uchun ba’zi mutaxassislar har hafta telefon orqali fuqarolardan yangiliklar (mehmonlar, sayohatlar, hafta davomidagi tadbirlar va boshqalar haqida) so‘rov o‘tkazadilar va shu tariqa doimiy ravishda qiziqish uyg‘otadigan mavzularni aniqlaydilar - bu mutaxassis uchun ularga e’tibor berish muhimdir. D.Karnegi ta’kidlaganidek, o‘zi qulupnayni yaxshi ko‘rsa-da, baliq oviga borganda, qurtlarni o‘zi bilan olib ketadi, chunki baliq ularni afzal ko‘radi.

Reklama qilingan xatti-harakatlar qandaydir tarzda mijozning muammolarini hal qilishga hissa qo'shishi kerak.

Masalan, Davlat ta'lim boshqarmasi (Buyuk Britaniya) tomonidan o'tkazilgan va maktab o'quvchilariga qaratilgan tamakiga qarshi reklama kampaniyasida quyidagi plakatlardan foydalanilgan:

1) Birinchi qiz: "Chekuvchi yigitni qanday o'pish mumkin?" Ikkinchi qiz: "Iloji boricha qisqa"; 2) Birinchi qiz: "Nega chekadigan yigitlar bunday zaif?" Ikkinchi qiz: "Ha, ular bu sigaret ularni erkak qiladi deb o'ylashadi"; 3) Yigit: "Xo'sh, siz meni javobimni berasizmi?" Qiz: "Ha. Axir siz bilan mening oramizda tutun pardasi boru".

Jamoatchilik bilan aloqalarning muhim qismi xayriya tashkilotlari va homiylar bilan ishlashdir. O'zbekistonda ijtimoiy qutblanish davom etayotgan bir sharoitda, turli xil yordamga muhtoj shaxslar va ijtimoiy guruhlar soni ortib bormoqda, ko'plab ijtimoiy xizmatlar mavjud. Shu bilan birga, xayriya imkoniyatlariga murojaat qila boshladi. O'zbekistonda yordamga ehtiyoji bo'lganlar va yordam berilishi kerak bo'lganlarga bo'linganga o'xshaydi, ammo bu toifalarga tegishli bo'lgan aniq va to'g'ri mezonlar yo'q. Shuningdek, xayriyaning maqbul shakllarini topish muhim, chunki yuqorida aytib o'tilganidek, ijtimoiy nafaqalarni oddiy taqsimlash ijtimoiy muammolarni hal qilmaydi, balki buzadi. Xayr-ehson - kam ta'minlanganlarga yordam berishning axloqiy burchidir. Ijtimoiy ishchi "donorlarga" bunday muammolarni o'z vaqtida va samarali hal qilishga yordam beradi. Bunday holda, birinchi navbatda, qanday ijtimoiy muammo potentsial "donor"ni xayriya qilishga undashini tushunish maqsadga muvofiqdir.

"Donor"ga uning puli nimaga ishlatilishini batafsil aytib berish va yordamni kechiktirib bo'lmasligini tushuntirish bir xil darajada muhimdir. Boshqacha aytganda, shoshilinchlik printsipli qo'llaniladi. Amaliyot, shuningdek, ko'pchilikdan ozgina so'rash kabi tamoyilning samaradorligini ko'rsatadi.

Jamoat xayriya ishlarini, tadbirkorlar, jismoniy shaxslar va tashkilotlarning faolligini rag'batlantirish mashaqqatli, kundalik ishdir. Ommaviy axborot vositalari ijtimoiy muammolarga jamoatchilik e'tiborini jalb qilish vositasi, shuningdek,

ijtimoiy muammolarni o'z vaqtida hal etishga qaratilgan muayyan tashkilotlar, ijtimoiy guruhlar, shaxslarning xayriya faoliyatini reklama qilishning samarali vositasidir.

Har doim hammani xursand qiladigan va barchani harakatga undaydigan ideal reklama yo'q. Biroq, har qanday reklamani yaxshilash mumkin. Reklama samaradorligini tekshirish uchun quyidagi nazorat savollarini taklif qilinadi, xususan:

1) Reklama o'quvchilarning e'tiborini reklama qilingan xulq-atvordan chalg'itadimi?

2) reklama muallifining taklifiga ko'ra, potentsial mijoz, homiy va boshqalar qanday psixologik pozitsiyani yegallashi kerak: manipulyatsiya qilingan, o'qitilgan shaxs; teng huquqli sherik; o'zi tanlagan yerkin odammi?

3) o'quvchi kim bilan taqqoslanadi (tasvirni ko'tarish yoki kamaytirish)?

4) reklama matnida qanday ifoda vositalaridan foydalaniladi: takrorlashlar (bir yelementning 2-4 tadan ortiq takrorlanishi maqsadga muvofiq); ritm; ritorik savollar; dialog; reklama matnining talaffuz tezligi; mavhum iboralar va so'zlarning yo'qligi; o'quvchida paydo bo'lishi mumkin bo'lgan istalgan va ehtimol istalmagan assosiatsiyalar?

5) reklama matni harakatga undaydimi?

6) harakatlarning aniq sxemasi (ketma-ketligi, algoritmi) bormi: kimga, qachon va qanday murojaat qilish kerak?

7) manzil va marshrut sxemasi ko'rsatilganmi (agar tashkilot e'lon qilingan bo'lsa).

Ijtimoiy xizmatlar va umuman ijtimoiy rivojlanishning hayot aylanishining turli bosqichlarida turli xil jamoatchilik bilan aloqalar dasturlari amalga oshiriladi. Ularning maqsadlari tashkilot manfaatlari bilan belgilanadi va uning faoliyatiga bog'liq bo'lgan va unga ta'sir ko'rsatadigan shaxslarga qaratilgan.

Keling, reklama dasturining mumkin bo'lgan versiyasiga murojaat qilaylik. Berilgan dasturning professional tarkibi uning sababi va maqsadini aniqlashdan

boshlanadi. Sizni harakatga nima undayotganini hal qilish muhimdir. Buning uchun bir qator savollarga javob berish tavsiya etiladi:

Nega endi reklama kerak? Sizni reklama qilishga nima undadi:

- yangi paydo bo'lgan ijtimoiy xizmat haqida iloji boricha ko'proq odam bilish istagi;
- tashkilotingiz hayotidagi muhim sana;
- mijozlaringizdan biriga yoki shahringiz aholisiga tez yordam ko'rsatish kerakmi? Ko'p sabablar bo'lishi mumkin.

Quyidagi savollarga javob berish sizning eng umumiy maqsadlaringizni aniqlashga va belgilashga yordam beradi:

1) siz o'z biznesingizni boshlayapsizmi va shuning uchun birinchi mijozlaringizni jalb qilishga va ijtimoiy xizmatlar bozorida o'z o'ringizni olishga harakat qilyapsizmi?

2) sizga yangi ittifoqchilar va homiylar kerakmi?

3) Sizning xizmatlaringiz hudud (shahar, mamlakat) aholisining kengroq doirasiga ma'lum bo'lishi uchun kerakmi?

4) tashkilotingiz manzili yoki telefon raqamini o'zgartirdimi?

5) tashkilotingiz biron bir muhim voqeani nishonlamoqchimi?

6) tegishli tashkilotlar va xayriya tashkilotlari bilan o'zaro hamkorlik ko'lamini kengaytirish zarurati bormi?

7) siz biron bir voqeani qo'llab-quvvatlamoqchimisiz yoki uni boykot qilmoqchimisiz?

8) o'z hududingizda bo'lib o'tadigan tadbirda (namoyish, xayriya aksiyasi) ishtirok etishni xohlaysizmi?

9) faoliyatingiz doirasini kengaytirishni xohlaysizmi?

10) potentsial mijozlaringiz va homiylaringizni aniqlash zarurligini his qilyapsizmi?

11) haqiqatan ham maqsadingizga erishmoqchimisiz?

12) Tashkilotingiz ishini reklama yordamida osonlashtirmoqchimisiz?

13) Siz bilgan odamlar bilan yaxshi munosabatda bo'lish uchun zarur bo'lgan xushmuomala qo'ng'iroqlar" sonini kamaytirish kerakmi?

14) tashkilotingiz imidjini yaxshilash kerakmi?

15) xizmatningizning obro'sini oshirishga ehtiyoj bormi?

16) sizda reklama yordamida yengib o'tilishi mumkin bo'lgan jiddiy (yoki potentsial jiddiy) muammolar bormi?

Pablisiti - ommaviylik zarurati sababini oydinlashtirib, siz maqsadni aniqlaysiz va keraksiz ishlardan xalos bo'lasiz. Tashrif dasturining mumkin bo'lgan maqsadlari: xayriya tashkilotlari va potentsial homiylarga maksimal darajada ta'sir ko'rsatish, buning natijasi nomi ko'rsatilgan muassasalar, korxonalar bilan hamkorlikni yo'lga qo'yish va rivojlantirish, ushbu tashkilotning obro'sini oshirish bo'lishi kerak; ijtimoiy xizmatning samaradorligini oshirish orqali uning imidjini yaxshilash; ijtimoiy ishning o'ziga xos xususiyatlari, inqiroz davridagi rolining o'ziga xosligi va eksklyuzivligi haqidagi materiallarni nashr etish va boshqalar.

Pablisitini rejalashtirishda shuni yodda tutish kerakki, jamoatchilik - bu qandaydir amorf massa emas, balki ma'lum yoshdagi, ijtimoiy mavqega ega, o'ziga xos qadriyatlar tizimiga ega va hokazo. Boshqacha qilib aytganda, sizning ma'lumotlaringiz muhim yoki muhim bo'lishi mumkin bo'lgan aniq odamlarga murojaat qilish muhimdir. Axborot eng katta mashhurlikka erishish uchun uni eng ko'p tirajli gazetalarda nashr etish tavsiya etiladi; kichikroq kundalik gazetalar va haftaliklar, professional gazeta va jurnallar; dam olish va boshqa ilovalar.

Gazetalarda chop etilgan xabarlarning mohiyatini, ayniqsa, boshqa tashkilotlar va ularning faoliyati haqidagi ma'lumotlarni diqqat bilan tahlil qilish kerak. Bu xabarlar aynan nima uchun e'lon qilingani, jurnalistlarning e'tiborini ularga nima jalb qilganini aniqlash muhim: ma'lumotmi, hikoyami yoki qiziqarli odammi? Ushbu material yangiliklar bo'limiga joylashtirilganmi yoki maxsus bo'lim ostida saqlanadimi? Bu bo'lim nima? Muxtasar qilib aytganda, inson nafaqat bosilganini, balki nima uchun chop etilganini ham o'rganadi. Turli

gazetalarga xos bo'lgan barcha farqlarga qaramay, ular umumiy xususiyatga ega: ular qiziqishlari cheksiz bo'lgan o'quvchilar uchun nashr etiladi.

Sizni qiziqtirgan muammolarga bag'ishlangan maqolalar mualliflarini bilish, gazeta va jurnallarda muntazam ravishda maxsus rukn va insholarni o'qib chiqish tavsiya etiladi. Eng nufuzli nashrlar bilan to'g'ridan-to'g'ri ishlash va ular tashkilotingiz, sizni qiziqtirgan masalalar va faoliyatingiz haqida tez-tez nashr etishlari uchun ular bilan hamkorlik qilishga intilish bir xil darajada muhimdir.

Sizning xizmatangiz haqidagi ma'lumotlarni butun mamlakat bo'ylab tarqatish uchun siz to'rt sahifali relizdan foydalanishingiz mumkin (ingliz tilidagi chiqarish, ruxsat berish, nashr etish), ya'ni firmali vinetkalar bilan bezatilgan rasmiy matbuot bayonoti. Press-relizlar mijoz uchun yangi faoliyat turlari, xizmatlar taklifini; ularning tavsifi; yetakchi mutaxassislarning fotosuratlari; muammoli xabarlarini o'z ichiga olishi mumkin.

Axborot relizi tashkilotingizda nima yangiliklar borligini so'ragan biladigan va xayrixoh suhbatdosh bilan suhbat tamoyili asosida yoziladi. Eng muhimi, asosiy ma'lumotlarni, so'nggi yangiliklarni o'z ichiga olgan birinchi xatboshi. Keyingi paragraflar birinchi xatboshida aytilgan narsalarni aniqlaydi, tushuntiradi va batafsil bayon qiladi. Taqdimot shakli guvohning hikoyasiga o'xshash bo'lishi kerak.

Reklama dasturining ajralmas qismi ijtimoiy xizmat tarixi haqidagi ma'lumotlar, hatto bu xizmat kecha paydo bo'lgan bo'lsa ham hisoblanadi.

Siz faqat xotirangizga tayanolmaysiz, chunki tarixiy faktlar vaqt o'tishi bilan buzib tashlanadi va unutiladi. Fayllarni, yeski gazetalarni varaqlash, eski xatlar, shartnomalar, fotosuratlar - tashkilot bilan bog'liq bo'lgan barcha narsalarni topish mantiqan. Ushbu xizmatning paydo bo'lishi bilan bog'liq bo'lgan g'ayrioddiy yoki qiziqarli voqealarga e'tibor berish muhimdir. Sizni ayniqsa ajablantiradigan narsani qidiring. Bu sizning reklamangizning yeng qimmatli qismi bo'ladi. Tashkilot xodimlarining xotiralari muhim ma'lumot manbai hisoblanadi. Tashkilotning barcha rahbarlari yoki uning faoliyatiga muhim hissa qo'shgan odamlarning unvonlari va lavozimlarini ko'rsatgan holda ro'yxatini tuzish

mantiqiy. Mehnat faxriylari tashkilot hayoti haqida ko‘p narsalarni aytib berishlari mumkin, ular bilan muloqot qilish uchun vaqtni behuda sarflamaslik kerak. Natijada, tez orada ko‘p narsalar butunlay boshqa tomondan idrok etila boshlaydi va bu yangi idrokni aks ettiruvchi reklama ko‘pincha tashkilotga muvaffaqiyat keltiradi va unga boshqa shaxslar va muassasalarning e‘tiborini jalb qiladi.

Ba‘zan reklama dasturi dasturning maqsadlariga qarab turli ijtimoiy guruhlar, tashkilotlar va mutaxassislar uchun dam olish kechalarini tashkil qilishni o‘z ichiga oladi.

Masalan, Jurnalistlar kuniga bag‘ishlangan matbuot xodimlari uchun kecha (ehtimol nafaqadagi jurnalistlar uchun uyushtirilgandir) yoki Xalqaro xotin-qizlar kunida ayollar uchun. Oila kuni va boshqalar. Ushbu oqshomda ijtimoiy muammolarni professional tarzda yorituvchi eng nufuzli muharrir va jurnalistlar mazkur muassasa faoliyati bilan yaqindan tanishishlari ma’qul. Tashkilot faoliyati va uning muammolari haqida ma’lum bir holat uchun yeng mos ma’lumotlarga yega stendlarni o‘rnatishingiz mumkin. Mehmonlarga doimiy ravishda ushbu tashkilotni eslatib turuvchi har qanday yesdalik sovg‘alari (taqvimlari va h.k.) berilishi mumkin. Matbuot taqdimoti to‘plamiga ushbu xizmat tomonidan aholiga ko‘rsatilayotgan faoliyat turlari va ijtimoiy xizmatlar ko‘rsatilgan fotosurat kiritilishi; bu xizmatlar nima uchun aholiga ko‘rsatilayotganligi haqida ma’lumotlar berilishi mumkin.

Televidenie bilan ishlash texnologiyasi o‘ziga xosdir. Bir tomondan, bu odamlarga ta’sir o‘tkazish, katta auditoriyani qamrab olishning kuchli vositasidir. Ayniqsa, bizning mamlakatimizda telekanallar tanlovi hali ham kam va har bir telekanal juda ko‘p tomoshabinlarga ega. Boshqa tomondan, bu juda qimmat axborot vositasi sanaladi. Reklama samarali bo‘lishi uchun xabar bir necha marta va teletomoshabinlar uchun qulay vaqtda uzatilishi kerak.

Viloyatda yoki mamlakatda televideniening qo‘llab-quvvatlashiga erishish uchun televidenienga ushbu muassasaning ishi, uning rejalari va imkoniyatlari haqida batafsil ma’lumot beradigan ssenariyni taqdim etish muhimdir.

Boshqacha qilib aytganda, mutaxassisni tashvishga soladigan fakt yoki vaziyat nazorat qilinadigan hudud aholisining, butun jamiyatning e'tiborini jalb qilishi va ularni harakatga undashi uchun, uning mavjudligiga, turli empirik ma'lumotlar yoki nazariya va amaliyot o'rtasidagi, berilgan xizmatlar va boshqa shahar tashkilotlari rejalari o'rtasidagi ziddiyatga e'tibor qaratish maqsadga muvofiqdir. Masalan, keksalar ko'p bo'lgan hudud aholisi dam olish maskanlari qurilmaganligi, obodonlashtirish me'yorlarining buzilishidan aziyat chekadi. Hukumat o'sha hududdagi pensionerlarning tegishli idoralarga jamoaviy murojaatlariga e'tibor bermay, mazkur hududda ko'p qavatli do'konlar quradi. Ijtimoiy ishchining vazifasi - potentsial ittifoqchilar va davlat idoralari e'tiboriga tegishli ma'lumotlarni professional ravishda yetkazish uchun jamoatchilikka tayanish, natijada u ularning muammosi sifatida qabul qilinadi va mavjud muammoni hal qilish istagini uyg'otadi.

Jamoatchilik bilan aloqalar orqali yaxshi tashkiliy imidjni saqlamasdan turib, yaxshi natijaga erishish mumkin emas. Albatta, har xil odamlarni turli holatlar bezovta qiladi: kimdir nizolardan, boshqalari esa o'zlari yaxshilashga intilayotgan ijtimoiy sharoitlardan, boshqalari esa o'z hayotining o'zlari tuzatishga yoki tushunishga intiladigan ayrim jihatlaridan asabiylashadi. Shuning uchun, har bir kishining e'tiborini jalb qilish uchun (ideal holda), mutaxassis turli uslublar yordamida muammoni shakllantirishi kerak. Bunday vazifalarni yaxshi obro'ga ega bo'lgan, keng jamoatchilikka ma'lum bo'lgan, eng nufuzli shaxslar va tashkilotlar tomonidan e'tiborga loyiq kuch sifatida qabul qilinadigan malakali mutaxassislar uddalay oladi.

Nazorat uchun savollar

1. Ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasasi va aholi o'rtasidagi aloqaning maqsadi qanday?
2. Ijtimoiy soha institutlari rahbarlari qanday jamoatchilik bilan aloqalar texnologiyalarini amalga oshirishi mumkin?
3. Nashr qilinadigan jamoatchilik bilan aloqalar shakllaridan foydalanishning xususiyatlari qanday?

4. Ijtimoiy institut qiyofasini yaratishda televidenie bilan ishlashning o'ziga xos xususiyatlari nimada?

5. Televideniening ijtimoiy ishni tashkil etishda ahamiyati qanday?

GLOSSARIY

Adaptatsiya (ijtimoiy) - bu shaxsning yangi ijtimoiy muhit sharoitlariga faol moslashish jarayoni va natijasi.

Apellyatsiya - shikoyat, murojat.

Aholining ijtimoiy himoyasi - bu qonun bilan belgilangan iqtisodiy, ijtimoiy, huquqiy kafolatlar va huquqlar, ularning amalga oshirilishini ta'minlaydigan hamda aholining turli ijtimoiy qatlamlari va guruhleri, ayniqsa, ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlari hayotini qo'llab-quvvatlash uchun shart-sharoit yaratuvchi ijtimoiy institutlar va institutlar majmuidir.

Bixeviorizm - XX asr Amerika psixologiyasida ongni ilmiy tadqiqot predmeti sifatida inkor etuvchi va psixikani turli xulq-atvor shakllariga tushiradigan, tananing atrof-muhit stimullariga reaksiyalari majmui sifatida tushuniladigan tendentsiya.

Vandalizm - madaniy boyliklarni yo'q qilish.

Gerontologik - qarilik.

Deviant xulq - bu jamiyatda qabul qilingan huquqiy yoki axloqiy me'yorlarga zid bo'lgan harakatlar yoki individual harakatlar tizimi, masalan, jinoyat, axloqsiz xulq-atvor.

Dezadaptatsiya - bu moslashish jarayonining buzilishi, ya'ni shaxsning ijtimoiy muhitning yangi sharoitlariga moslashishi, shaxsning o'zini o'zi qadrlashi va intilishlari va uning real imkoniyatlari va ijtimoiy muhit haqiqatlari o'rtasidagi nomuvofiqlik.

Deprivatsiya (ijtimoiy) - bu shaxs yoki guruhning hayotiy ehtiyojlarni qondirish imkoniyatlarini kamaytirish yoki mahrum qilish hissi, xabardorligi.

Desotsializatsiya - bu sotsializatsiya jarayonining buzilishi, ya'ni shaxsning jamiyatda yashashi va uning to'liq a'zosi bo'lishiga imkon beradigan muayyan hayot normalari va qoidalari tizimini o'zlashtirishi.

Dilemma - 1) ikkita bir-birini istisno qiluvchi pozitsiyani o'z ichiga olgan hukmlar yoki xulosalar, ulardan birini tanlash kerak; 2) ikkita imkoniyatdan birini tanlash zarurati..

Diskriminatsiya - bu huquqlarni cheklash, tenglikdan mahrum qilish.

Identifikatsiya - assimilyatsiya, kimnidir yoki biror narsa bilan identifikatsiya qilish.

Ijtimoiy yordam - aholini ijtimoiy himoya qilishning tashkiliy-huquqiy shakllaridan biri bo'lib, u aholiga pul to'lovlari va moddiy yordam ko'rinishidagi xizmatlar tizimidir. U maqsadli va asosan aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlariga qaratilgan. Bu budjet mablag'lari hisobidan amalga oshiriladi.

Ijtimoiy sug'urta - ijtimoiy ta'minotning tashkiliy-huquqiy shakllaridan biri bo'lib, u aholini pul va moddiy shaklda davlat va jamiyat tomonidan qo'llab-quvvatlash tizimidir. Budjetdan tashqari maxsus mablag'lar hisobidan amalga oshiriladi.

Ijtimoiy xavflar - bu ishchilarning va boshqa toifadagi fuqarolarning moddiy va ijtimoiy ahvolini o'zgartirishga olib keladigan kutilayotgan hodisalar.

Indeksatsiya (iste'mol bozorida) - ommaviy iste'mol tovarlari va xizmatlarining joriy narxlarini bazaviy yil uchun o'xshash tovarlar va xizmatlar narxlari bilan taqqoslash.

Individualizm - shaxsning g'arazli manfaatlarini jamiyat va jamoa manfaatlariga qarama-qarshi qo'yish.

Integratsiya (ijtimoiy) - jismoniy va aqliy rivojlanishida nogironligi bo'lgan kattalar yoki bolaning ijtimoiy munosabatlar va o'zaro munosabatlar tizimiga, birinchi navbatda, yaqin atrof-muhitga qo'shilishi. Ushbu so'zga qo'shilgan "qayta" (reintegratsiya) prefiksi harakatlarning qayta boshlanishi yoki takrorlanishini anglatadi.

Intervensiya (ijtimoiy ishda) - mijozning ahvolini yoki ijtimoiy holatini yaxshilash uchun muammolarni hal qilishga qaratilgan professional harakatlar.

Internat - bu bolalar o'qiydigan va yashaydigan ta'lim muassasasi.

Kollegial - bir guruh odamlar tomonidan birgalikda amalga oshiriladi.

Konfidensial - maxfiy, ommaga oshkor etilmaydi

Marginal - ma'lum bir jamiyatga xos bo'lgan tarkibiy bo'linishlar doirasidan tashqarida bo'lgan shaxs, ijtimoiy qatlamlar, guruhlarining belgilanishi yoki mavjud ijtimoiy normalar va siyosiy an'analar. Oddiy misol, qishloq aholisining shaharlarga ko'chishi, bu ijtimoiy infratuzilmani joylashtirish bilan birga kelmaydi.

Metodologiya - bu har qanday fanda qo'llaniladigan printsiplar yoki tadqiqot usullari to'plami.

Modifikatsiya (xulq-atvorni o'zgartirish) - bixeviorizm tarafdorlari bo'lgan amerikalik psixologlar tomonidan taklif qilingan ijtimoiy xulq-atvorni tartibga solish usuli. U nevrozlarni davolash uchun psixoterapiyaning klinik usuli sifatida birinchi marta qo'llanila boshlandi, keyin u aqliy sog'lom odamlarga nisbatan ularda ular uchun nomaqbul bo'lgan turmush sharoitlariga moslashishni ta'minlaydigan mexanik odatlarni rivojlantirish maqsadida qo'llanila boshlandi.

Neokonservatizm - 70-yillarda keng tarqalgan nufuzli siyosiy harakatdir. XX asr. Ushbu harakat tarafdorlarining fikricha, taraqqiyotning eng muhim kafolati hayot sinovidan o'tgan asoslarga, erkin tadbirkorlik qadriyatlariga qaytishdir. Ushbu falsafaning asosiy postulatlaridan biri tadbirkorlik faoliyati va shaxsiy javobgarlikni to'liq rag'batlantirish, individualizmga tayanish va insonning o'z hayotini yaxshiroq tartibga solish istagidir. Shu bilan birga, biz erkin bozorni rag'batlantirishga qaratilgan qat'iy davlat siyosati haqida gapiramiz (R.Reygan, E. Tetcher, G.Kol).

Nonkonformizm - har qanday holatda ham ko'pchilikning fikriga zid bo'lish va hech narsadan qat'i nazar, teskari yo'l bilan harakat qilish istagi.

Paternalizm - burjua jamiyatining antagonistik sinflari o'rtasidagi "ijtimoiy sheriklik" g'oyasiga asoslangan siyosiy ta'limot. Paternalizm siyosati sinfiy

qarama-qarshilikni kamaytirish uchun ishchilarga “otalik yordami” sifatida olib boriladi.

Penitensiar - qattiq jazoga taalluqli, asosan jinoiy; qamoqxona.

Plyuralizm - falsafadagi yo‘nalish bo‘lib, unga ko‘ra tabiatning ko‘plab tamoyillari, bir-biriga qisqartirib bo‘lmaydigan bilim turlari mavjud. Siyosatda plyuralizm turli nuqtai nazarlar, pozitsiyalarning mavjudligi, ularning tengligi va erkin raqobatini anglatadi.

Profilaktik – biror narsaning oldini oluvchi, ehtiyotkor, ehtiyotkor.

Psixoxanaliz - 1) psixoterapevtik maqsadlarda ongsiz motivlar tufayli yuzaga kelgan shaxsning tajribalari va harakatlarining o‘ziga xos xususiyatlarini aniqlash usullari to‘plami; 2) 3. Freyd va uning izdoshlari tomonidan yaratilgan yo‘nalish.

Rancho - Amerikada ferma, mulk; AQShda - chorvachilik fermasi.

Reabilitatsiya (ijtimoiy) - bu sog‘liq muammolari, ijtimoiy maqomning o‘zgarishi va deviant xulq-atvori tufayli inson tomonidan buzilgan yoki yo‘qolgan ijtimoiy aloqalar va munosabatlarni tiklashga qaratilgan chora-tadbirlar majmui.

Regressiv - rivojlanishida orqaga, tanazzulga, tanazzulga olib keladi, regressiyaga olib keladi; retrograd.

Settlement - bu shaharning odamlarning yashashi uchun yaratilgan maxsus hududi.

Stigma (sotsiologiyada) - kuchga ega bo‘lgan guruhlar kamroq himoyalangan guruhlarining xatti-harakatlariga qo‘llaniladigan belgidir.

Supervizorlik - tajribali mutaxassis yordamida stajor/stajorning kasbiy faoliyatini boshqarish, nazorat qilish va takomillashtirish.

Soliq fondi - jismoniy va yuridik shaxslardan davlat tomonidan undiriladigan soliqlardan davlat va mahalliy budjetlarga tushayotgan mablag‘lar manbai hisoblanadi.

Tarif - biror narsa uchun soliq yoki to‘lov, biror narsa uchun to‘lov stavkasi yoki stavkalari to‘plami.

Traditsionalizm - an‘analarga, ya‘ni biror narsada o‘rnatilgan tartibga rioya qilish.

Transakst tahlil - psixologiyaning 50-yillarda ishlab chiqilgan bo‘limidir. 20-asr amerikalik psixolog E. Bern tomonidan, jumladan: 1) ego holatlari nazariyasi; 2) aloqaga kirgan ikki shaxsning ego holatining o‘zaro ta’siri sifatida "tranzaksiya" kontseptsiyasiga asoslangan faoliyat va aloqaning haqiqiy tranzaksiya tahlili; 3) psixologik "o‘yinlar"ni tahlil qilish; 4) hayot senariysini tahlil qilish.

Unifikatsiya - bu nimanidir bir xillikka, bir shaklga yoki tizimga olib kelishdir.

Urbanizatsiya - sanoat va aholining yirik shaharlarda to‘planishi va jamiyat taraqqiyotida shaharlarning rolini oshirish jarayoni.

Fasilitatsiya - bu shaxsning xatti-harakatlarini kuzatuvchisi bo‘lgan boshqa shaxs (yoki odamlar guruhi) qiyofasini uning ongida aktuallashtirish tufayli shaxs faoliyatining tezligi yoki unumdorligini oshirish.

Empatiya - bu hissiy holatni tushunish, boshqa birovning tajribasiga kirish.

Yalpi milliy mahsulot (YaIM) - bu mamlakat tomonidan ishlab chiqarilgan mahsulot va xizmatlarning yillik hajmini tavsiflovchi ko‘rsatkich.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Mirziyoev SH. Buyuk kelajagimizni mard va olijanob xalqimiz bilan birga quramiz. Toshkent: O‘zbekiston, 2017. – 485 b.
2. Mirziyoev SH. Tanqidiy tahlil, qat’iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik – har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo‘lishi kerak. Toshkent: O‘zbekiston, 2017. – 104 b.
3. Mirziyoev SH. Milliy taraqqiyot yo‘limizni qat’iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko‘taramiz. Toshkent: O‘zbekiston, 2017. – 596 b.
4. Mirziyoev SH. Янги Ўзбекистон стратегияси. Toshkent: O‘zbekiston, 2021. – 512 b.
5. Артюнина Г. П. Основы социальной медицины: Учебное пособие для вузов. – М.: Академический проект, 2005.

6. Козлов А.А. Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы. - М.: Флинта, 1998.
7. Пэйн, Малькольм. Социальная работа: современная теория: учеб. пособие: пер. с англ. / М. Пэйн ; под ред. Дж. Камплинга. – М.: Академия, 2007. – 392 с.
8. Социальная защита семьи и детей: зарубежный опыт. - М.: Институт социальной работы, 1992.
9. Социальная работа за рубежом: материалы для практических занятий. - Ростов-на-Дону, 1999.
10. Теория и методика социальной работы. В 2-х частях. Ч.2. - М.: Союз, 1994.
11. Энциклопедия социальной работы. Пер. с англ. В 3-х т. - М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1994.
12. Алексеева Л. Социальная реабилитация подростков: опыт Голландии // Семья в России. - № 2. - 1994.
13. Бернлер Г., Юнссон Л. Теория социальной психологической работы. Пер. с швед. - М.: Центр общечеловеческих ценностей, 1992.
14. Бечки Ш. Молодежь и помощь несовершеннолетним в США. - М.: Институт молодежи, 1991.
15. Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1997.
16. Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере. М.: ИТК «Дашков и К», 2014. 311 с.
17. Доуэл М., Шадлоу С. Практика социальной работы: пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 1997.
18. Дубинский С.А. Социальная работа в Германии - - М.: Государственная Академия сферы быта и социальных услуг, 1996.
19. Дыскин А., Танюхина С. Социально-трудовая реабилитация инвалидов. - М.: Аспект Пресс, 1998.

20. Перспективы занятости пожилых людей // Российский журнал социальной работы. - № 1. - 1996.
21. Службы помощи несовершеннолетним в Германии // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. - №3. - 1997.
22. Социальная работа: теория и практика / Под ред. А. Сорвина. - М.: Аспект Пресс, 2001.
23. Социальное обеспечение в странах Северной Европы. - М.: МГСУ, 1994.
24. Чорбинский С.А. Социальная работа и социальные программы в США. - М.: Центр обще-человеческих ценностей, 1994.
25. www.gov.uz - O'zbekiston Respublikasi hukumat portali
26. www.lex.uz - O'zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi
27. www.socialwork