

IJTIMOYIY ISH XODIMNING KASBIY ODOBI

O'ng'arov Fayzullo To'lqin o'g'li

SamDU Kattaqo'rg'on filiali Ijtimoiy ish yo'nalishi 3-bosqich talabasi

e-mail: ongarovfayzullo@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada jamiyatdagi tashkilotlar va koorxonalaridagi ishchi xodimlarning kasbiy odobi, etik, estetika, muomala madaniyati, mijozni oldida o'zini tuta olishi va har qanday vaziyatda to'g'ri qaror qabul qilishi haqida fikrlar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: Xodim, odob axloq, kiyinish madaniyati, muomala madaniyati, tinglay olish, mijoz, burch, mas'uliyat.

Kirish

Har bir soha mutaxassisleri kelajakda jahon hamjamiyatiga chiqishi, undan munosib o'rin olib, teng mavqeda bo'lishlari uchun ham kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati qoidalarini bilishlari zarurdir.

ASOSIY QISM

Hozirgi kunga bunday tashkilotlar ko'p davrlarda o'z faoliyatini rasmiy tarzda olib bormoqda. Ijtimoiy ish yo'nalishi bo'yicha moliyalashtirish ham davlat tasarrufiga o'tdi. Tashkilotga mos xodimlarni tayyorlash uchun maxsus institutlar ochila boshladi. Ularning kiyinish madaniyatidan tortib gapirish madaniyati, kasbiy odob va axloq qoidalariga o'qilib kelinmoqda.¹

O'zbekiston Respublikasining «Ta'lim to'g'risida»gi qonuni hamda «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi»da ko'rsatib o'tilganidek, o'rta maxsus, kasb-hunar kollejlarda talabalarga o'zlari tanlagan kasb-hunar yo'nalishlari bo'yicha maxsus bilimlar beriladi va 4 kasb-hunarga o'rgatiladi. Hozirgi kunda bir yarim mingga yaqin kasb-hunar kollejlarda turli xil yo'nalishdagi kichik mutaxassislar tayyorlanmoqda.²

¹ kasbiy etika va etiket

² «Faylasuflar» nashriyoti Toshkent – 2013

Kasb odobi (etikasi) bu insonlarning kasbiy faoliyatidan kelib chiqadigan o‘zaro munosabatlarning axloqiy xarakterini ta’minlaydigan qonuniyatlardan biridir. Kasb odobi – jamiyat tomonidan qabul qilingan axloq qoidalarini kishilarning ixtisoslariga nisbatan amalda tatbiq qiluvchi aniq kasbiy burch, sha’n, or-nomus, qadr-qimmat kabi xatti-harakatlarning majmui, umumiy axloqning kishilar kasb-koridagi o‘ziga xos ko‘rinishidir

Kasb odobi talablari umumiy bo‘lishiga qaramay ba’zi bir kasbiy faoliyatlarni olib borishda alohida xulq-atvor me’yorlarini ham e’tiborga olish kerak. Masalan, tibbiyot xodimi o‘z amaliyotidagi qiyinchiliklarga qaramay, insonning jismoniy va ma’naviy sog‘lig‘i uchun kurashishi va kerak bo‘lsa bunda o‘zini ham ayamasligi lozim, ya’ni shifokorning qasamyod burchi unga har qanday vaziyatda ham qiyinchiliklarga qaramasdan, ba’zi hollarda o‘z hayotini xavf ostiga qo‘yib bo‘lsa ham bemorga yordam berishga undaydi. Huquq vakillaridan kasb odobida sodiqlik, hammaning qonun oldida teng ekanligi tamoyiliga rioya qilishlari talab etiladi. Xizmat ko‘rsatish sohasi vakillaridagi odob-axloq me’yorlari, avvalambor, muomala madaniyati va mijozlarning ehtiyojini qondirishga, diqqat-e’tiborning kuchli bo‘lishiga qaratilgan bo‘ladi.

Shuningdek, ijtimoiy ish xodim kasbiy odobi haqida ham to‘xtaladigan bo‘lsak, bunda kerak bo‘ladi.

Xushmuomalalilik – ko‘ngildagi ardoqli fikrlarni, eng noyob histuygularni, eng ezgu niyatlarni odamlar bilan baham ko‘rish, osoyishtalik, vazminlik, xotirjamlik bilan ish tutishdir. Uning o‘nta belgisi bor. Ular quyidagilar: insof, aql, ilm, oliyjanoblik, ko‘rkam fe’l, yaxshilik, sabr, shukur, muloyimlik.

Odoblilik – yaxshi tarbiya ko‘rganlikning namoyon bo‘lishi, xatti-harakatlarda, so‘zlashuvda me’yorni, chegarani, muvofiqlilik va nomuvofiqlikni bilishdir. Odoblilikning asosiy belgisi – o‘zini 7 tuta bilish, hukm chiqarishda shoshilmaslik, kishilarning orqasidan g‘iybat qilmaslik, o‘zgalar fikrini tinglay

bilish, shirinsoʻzlik hisoblanadi. Halollik har bir insonning oʻz kuchi bilan mehnat qilishi, shuning evaziga topgan mol-mulki, obroʻsi, jamiyatda tutgan oʻrni, xulqining toʻgʻriligi, soʻzida qatʼiylik va sadoqatlilikning majmuasidir. **Sobitqadamlik** – niyat qilingan ishga jiddiy kirishish va oxiriga yetkazmaguncha undan chekinmaslik, boshlangan ishni oxiriga yetkazishdir.

Sabr-qanoat – boshga tushgan qiyinchiliklarni chidam bilan yengishdir.

Kamtarlik deb kishining oʻzini tabiiy holda qanday boʻlsa shundayligicha hamma bilan teng bab-barobar tutishiga aytiladi.

Rostgoʻylik – halollikning bir koʻrinishi boʻlib, haqiqatni gapirish, oʻzining ham, oʻzgalarning ham qadr-qimmatini toʻgʻri baholash, yaxshini yaxshi, yomonni yomon deb ochiqchasiga aytishdir.

Shijoat – botirlik, jasorat, dovyuraklik, mardlik degani.

Pokizalik – bu tozalik va soflik degani. Tozalik – inson salomatligining garovi. U kasb axloqining meʼyori sifatida har bir xodimdan kiyim-kechagining koʻrinishini, ish joyining pokiza boʻlishini hamda qalbining pok boʻlishini, isteʼmol qilinadigan taomlariga harom aralashmasligini, halol boʻlishini talab qiladi.

Ijtimoiy xodim mijozga xizmat koʻrsatish jarayonida idrok etish asoslaridan foydalanish tavsiya etiladi, yaʼni: audial, vizual, kinestetik.

Audial – asosiy taʼsirotni eshitish orqali oladi.

Vizual – asosiy taʼsirotni koʻrish orqali oladi.

Kinestetik – asosiy taʼsirotni sezish (his etish) orqali oladi.

Ijtimoiy ishchi xizmat koʻrsatuvchi xodimlar muloqot davomida mijozning soʻzlaridan, uning qaysi turga mansubligini aniqlab, xizmat koʻrsatadi. Masalan: Xizmat koʻrsatish sohasidagi xodim biror-bir dasturli mahsulotni bozorga olib chiqdi. U mijozlar eʼtiborini tortdi, lekin bu yetarli emas, koʻrsatayotgan xizmatida u mijozni nima qiziqtirishi mumkinligini aniqlab olishi kerak: qulaylik, oddiylik, axborot olishning tezligi yoki maʼlumot berishi, rasmiylashtiruv yoki ovozli yangilik eshitishlari muhimligi. Bunda avval etika, keyin vizual, audial taʼsir qilish qoidalaridan foydalanib xizmat koʻrsatish

maqsadga muvofiq bo'ladi, ya'ni mijoz o'z ehtiyojini qondiradi, servis bo'yicha mutaxassis ma'lumot berib, tovarni sotadi, shunda ish samaradorligi oshadi.

Bugungi kunda ijtimoiy xodim fuqaroga xizmat ko'rsatish jarayonida ularning temperament, psixogeometrik xususiyatlariga qarab, xizmat ko'rsatish taktikasi, texnologiyalari tanlanadi. Fuqaro bilan samarali aloqa o'rnatish uchun, xizmat ko'rsatish sohasidagi xodim o'zining xulqini unga moslashtirishi kerak.

Ijtimoiy xizmat ko'rsatuvchi xodim quyidagi axloqiy qadriyatlarga ega bo'lishi lozim:

- to'g'rilik, nazokat, vazminlik;
- xushmuomalalilik, xushfe'llik;
- iltifot;
- g'amxo'rlik;
- rostgo'ylik, to'g'rilik va hokazo.

Bu axloqiy qadriyatlar nimalarni anglatadi? To'g'rilik – odamlar bilan odob-axloq asosiga qurilgan munosabatni, xushfe'llikni, har qanday vaziyatda o'zini tuta bilishni anglatadi. Muomalada iltifot bu o'z sha'nini saqlab qolmoq demakdir. Vazminlik deganda, insonni o'zining xulqi va xatti-harakatlari orqali birovning sha'ni va obro'siga putur yetkazmaslik, boshqalarning ahvolini tushunish, birovning xarakter xususiyatlarini ruhiy holati, har bir kishiga nisbatan mavjud vaziyatlardan kelib chiqqan holda munosabat shakllarini va yondashuvini to'g'ri tanlay olishini tushunamiz.

Xizmat doirasida ham, shaxsiy munosabatlarda ham vazminlik, nazokat, savol berishda javob qaytarish, maslahat berib tanbeh berish, ko'rsatma berib ijro etishda o'z aksini topadi. Aks holda suhbatdoshning xafa bo'lishi, norizolik kuzatilishi mumkin.

Xushmuomalalilik xulq-atvorning kundalik xususiyati bo'lib, odamlarga hurmat xushmuomalalik qilishni anglatuvchi axloqiy qadriyatdir. Xushmuomalalilik – bu xulq madaniyatining elementar talabi, odamlar bilan mehr-oqibat asosida qurilgan muloqotning sharti, har qanday kishiga, agar u

yordamga muhtoj bo'lsa, yordam qo'lini cho'zish, nazokat doirasida ko'zga tashlanadigan xislatdir.

Rostgo'ylik va to'g'rilik bilan inson o'z maqsadining yarmiga yetadi degan gap ham bejizga emas.

XULOSA : xodimning kasbiy madaniyati bilim, malaka, ko'nikma, qobiliyat, axloqiy va estetik rivojlanish, dunyoqarash, odamlar bilan o'zaro muloqotining usul va shakllari, iste'dodining rivojlanish darajasi kabi faoliyatda amalga oshiriladigan insoniy kuch va salohiyatni o'z ichiga oladi. Kasbiy madaniyat insonning mehnat faoliyatida namoyon bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi
2. Sh.Mirziyoyev. Milliy taraqqiyot yo'limizni qat'iyat bilan davom ettirib, yangi bosqichga ko'taramiz. Toshkent.2017.
3. Ijtimoiy nazorat darslik Nabiyeu FX
4. kasbiy etika va etiket.
5. «Faylasuflar» nashriyoti Toshkent – 2013
6. Kasb odobi va xizmat ko'rsatish madaniyati: kasb-hunar kollejlari uchun o'quv qo'llanma / Q.M. Abdullayeva,
7. «Faylasuflar» nashriyoti, 2013. – 104 b. I. M.A. Maxsumova II. G.A. Matyakubova.