

IJTIMOIIY XODIMLARDA TOLERATLIK KOMPITENTLIGINI OSHIRISH MEXANIZMLAR

Komilova Dilshoda Ulug'bek qizi

Namangan Davlat Universiteti ijtimoiy

ish yo'nalishi 3-bosqich talabasi

Ilmiy rahbar: Rahmatova Hayrihon

Pedagogika fanlari doktori

Ergashev Ixtiyor

Ijtimoiy ish fanlari o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada ijtimoiy xodimlar faoliyatida tolerantlik kompetentligini rivojlantirish masalalari o'rganiladi. Jamiyatda turli ijtimoiy guruhlar, etnik va diniy qatlamlar o'rtasidagi o'zaro hurmat va bag'rikenglikni ta'minlashda ijtimoiy xodimlarning o'rni beqiyosdir. Tadqiqotda tolerantlik kompetentligining mazmuni, tarkibiy qismlari, uni shakllantiruvchi psixologik-pedagogik va amaliy mexanizmlar tahlil qilingan. Xususan, kasbiy tayyorgarlik, empatiya, kommunikativ ko'nikmalar, madaniyatlararo muloqot tajribasi kabi omillar tolerantlikni shakllantirishda muhim rol o'ynashi isbotlangan. Maqolada xorijiy va mahalliy tajribalar asosida tolerantlik kompetentligini rivojlantirishga qaratilgan treninglar, modulli ta'lim yondashuvlari hamda reflektiv tahlil usullari taklif etiladi. Xulosa o'rnida, ijtimoiy xizmat sifati va jamiyat barqarorligi ijtimoiy xodimlar tolerantligining yuksak darajada bo'lishi bilan bevosita bog'liqligi asoslanadi.

Kalit so'zlar: Tolerantlik, kompetentlik, ijtimoiy xodim, kasbiy malaka, kommunikatsiya, empatiya, madaniyatlararo muloqot, trening, refleksiya, pedagogik yondashuv, psixologik tayyorgarlik, axloqiy qadriyatlar, kasbiy etika, inson huquqlari, barqaror rivojlanish.

Kirish

Bugungi globalashuv jarayonlari, madaniy xilma-xillikning ortishi va migratsion oqimlarning kuchayishi natijasida turli ijtimoiy guruhlar o'rtasida o'zaro anglashuv, hurmat va bag'rikenglikni qaror toptirish masalasi dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Ayniqsa, ijtimoiy himoya, ijtimoiy xizmat va fuqarolar bilan bevosita ishlovchi mutaxassislar – ijtimoiy xodimlar uchun tolerantlik kompetentligining yuqori darajada shakllangan bo'lishi zarurdir. Bu kompetentlik nafaqat kasbiy faoliyat samaradorligini oshiradi, balki jamiyatda ijtimoiy barqarorlik, tinchlik va totuvlikni ta'minlashda muhim vosita bo'lib xizmat qiladi.

Tolerantlik – bu shunchaki bag'rikenglik emas, balki boshqacha fikr, dunyoqarash, madaniyat, e'tiqod va turmush tarzini hurmat qilish, ularni qabul qilish

va ular bilan hamkorlikda ishlashga tayyorlik demakdir. UNESCO tomonidan tolerantlik "inson huquqlari, xilma-xillik va erkinlikka hurmat asosida boshqalarni anglash va qabul qilish" deb ta'riflangan. Shunday ekan, tolerantlik kompetentligini rivojlantirish ijtimoiy xodimlarning kasbiy etikasi, muloqot madaniyati va insonparvarlik tamoyillarini chuqur egallashini talab etadi.

O'zbekiston Respublikasida ham ijtimoiy xizmat sohasi tobora rivojlanib bormoqda. 2021-yilda Prezident farmoni bilan qabul qilingan "Ijtimoiy xizmatlar tizimini tubdan takomillashtirish" konsepsiyasi asosida ijtimoiy soha xodimlarining kasbiy tayyorgarligi va mahoratini oshirish bo'yicha aniq vazifalar belgilangan. Shu bilan birga, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi tomonidan ishlab chiqilayotgan dastur va modullar orqali xodimlarning psixologik, axloqiy, kommunikativ kompetensiyalari, xususan tolerantlik darajasi ham baholanmoqda.

Mazkur tadqiqotda ijtimoiy xodimlarda tolerantlik kompetentligini shakllantirish va rivojlantirishga xizmat qiluvchi mexanizmlar tizimli ravishda tahlil qilinadi. Xususan, ta'lim jarayonida modulli o'qitish yondashuvlari, empatik tinglash va reflektiv metodikalar, hamda madaniyatlararo treninglar asosida tolerantlikni oshirish imkoniyatlari o'rganiladi.

Xorijiy mamlakatlar – Germaniya, Kanada, Shvetsiya va Janubiy Koreya tajribalari bilan solishtirma tahlillar o'tkazilib, mahalliy sharoitga mos innovatsion yondashuvlar ishlab chiqiladi. Tadqiqot natijalari asosida, ijtimoiy xizmat ko'rsatish tizimi samaradorligini oshirish, kasbiy faoliyatda insonparvarlik va bag'rikenglik mezonlarini mustahkamlash, shuningdek, ijtimoiy mojarolarni barvaqt bartaraf etish uchun tizimli tavsiyalar ishlab chiqilishi nazarda tutiladi.

Ijtimoiy xodimlarda tolerantlik kompetentligini oshirish zamonaviy ijtimoiy xizmatning asosiy ustunlaridan biri hisoblanadi. Bu esa, nafaqat mutaxassislarning kasbiy salohiyatini, balki butun jamiyatda o'zaro ishonch va hamjihatlik muhitini shakllantirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Metodologiya

Ushbu tadqiqotda ijtimoiy xodimlarda tolerantlik kompetentligini oshirishga xizmat qiluvchi omillarni aniqlash, ularning amaliy samaradorligini baholash hamda mavjud yondashuvlarni takomillashtirish maqsad qilingan. Shu bois, izlanishda sifat va miqdoriy tahlil uslublarining uyg'unlashgan aralash metodologik yondashuvi (mixed methods) qo'llanildi.

Birinchi bosqichda, **mavjud nazariy asoslar** – ya'ni tolerantlik tushunchasining mazmuni, uni kasbiy kompetentlik sifatida baholash mezonlari, xorijiy va mahalliy tadqiqotlar tahlil qilindi. Xususan, UNESCO, UNDP, OECD hamda O'zbekiston Respublikasi Ijtimoiy himoya milliy agentligi tomonidan e'lon qilingan hujjatlar, qonun hujjatlari va strategik konsepsiyalar asosiy manba sifatida o'rganildi.

Ikkinchi bosqichda, **empirik tadqiqot ishlari** olib borildi. Buning uchun Toshkent shahri, Farg'ona viloyati va Xorazm viloyatlarida faoliyat yuritayotgan 85 nafar ijtimoiy xodim orasida anonim so'rovnoma o'tkazildi. So'rovnomada xodimlarning o'zaro muloqot madaniyati, turli ijtimoiy guruhlariga nisbatan munosabati, madaniyatlararo tajribasi, empatik tinglash ko'nikmalari, kasbiy etika haqidagi bilimlari o'lchandi. So'rovnoma asosida Likert shkalasiga tayangan 25 ta savoldan iborat anketadan foydalanildi. Olingan natijalar SPSS dasturida tahlil qilinib, tolerantlik kompetentligining darajasi past, o'rtacha va yuqori bosqichlarda aniqlab chiqildi.

Uchinchi bosqichda, **fokus-guruh intervyulari** o'tkazildi. Har bir guruh 6–8 nafar ijtimoiy xodimdan tashkil topgan bo'lib, ular bilan chuqur suhbatlar o'tkazildi. Intervyular orqali ijtimoiy xodimlarning amaliy faoliyatida duch kelayotgan madaniyatlararo muammolar, murosaga kelishdagi to'siqlar va kasbiy etikaning bajarilishi bo'yicha amaliy misollar yig'ildi. Bu yondashuv fenomenologik tahlilga asoslanib, shaxsiy tajriba asosida tolerantlik kompetentligining qanday shakllanishi aniqlashtirildi. Shuningdek, **eksperiment usuli** ham sinov tariqasida qo'llanildi. Bir guruh ijtimoiy xodimlarga 2 haftalik trening va mashg'ulotlar tashkil etilib, ularda madaniyatlararo muloqot, konfliktologiya, empatik tinglash, psixologik barqarorlik kabi mavzular yoritildi. Trening oldi va keyingi baholash natijalari solishtirilib, tolerantlik kompetentligining dinamik o'zgarishi kuzatildi.

Metodologiyada **deskriptiv tahlil**, **korrelyatsion bog'liqlik tahlili** hamda **tematik kodlash** uslublari qo'llanildi. Tadqiqot qatnashchilari ishtirokiga rozilik olindi va barcha ma'lumotlar maxfiylik tamoyillariga rioya qilgan holda yig'ildi.

Tadqiqot natijalari asosida tolerantlik kompetentligini shakllantirishga xizmat qiluvchi quyidagi mexanizmlar samaradorligi baholandi:

- Modulli o'qitish dasturlari orqali o'rgatish;
- Reflektiv treninglar va amaliy mashg'ulotlar;
- Madaniyatlararo muloqotni targ'ib qiluvchi o'quv kurslari;
- Empatiyani rivojlantirishga qaratilgan psixologik seminarlar;
- Kasbiy etika asoslarini chuqurlashtiruvchi treninglar.

Ushbu metodologik yondashuvlar nafaqat mavjud holatni tahlil qilish, balki ijtimoiy xodimlar malakasini oshirishga xizmat qiluvchi real taklif va tavsiyalar ishlab chiqish imkonini berdi.

Natijalar

Tadqiqot davomida to'plangan empirik ma'lumotlar asosida ijtimoiy xodimlarda tolerantlik kompetentligining mavjud holati va uni rivojlantirish mexanizmlarining samaradorligi baholandi. Quyidagi asosiy natijalar aniqlandi:

1. Tolerantlik kompetentligining darajalari:

O'tkazilgan so'rovnoma natijalariga ko'ra, ishtirok etgan 85 nafar ijtimoiy xodimning 28 foizida tolerantlik kompetentligining past darajasi, 52 foizida o'rtacha darajasi, 20 foizida esa yuqori darajasi qayd etildi. Bu ko'rsatkichlar tolerantlik bo'yicha maxsus tayyorgarlik mashg'ulotlari ko'pchilik uchun zarur ekanligini isbotladi.

2. Kasbiy ta'lim va treninglarning samarasi:

Tadqiqot doirasida tashkil etilgan ikki haftalik trening kurslarida ishtirok etgan xodimlarda, dastlabki diagnostika va yakuniy baholash o'rtasida sezilarli farq kuzatildi. Tolerantlikka oid bilim va ko'nikmalar baholanishida o'rtacha ko'rsatkich 18% ga oshdi. Ayniqsa, empatiya, madaniyatlararo muloqot va konfliktologiya bo'yicha sezilarli yutuqlar qayd etildi.

3. Kompetentlikka ta'sir etuvchi omillar:

Tahlil natijalariga ko'ra, tolerantlik kompetentligining shakllanishiga quyidagi asosiy omillar ijobiy ta'sir ko'rsatadi:

- Shaxsiy hayotiy tajriba va turli madaniy muhitda ishlash imkoniyati
- Muntazam ravishda o'tkaziladigan kasbiy rivojlanish kurslari
- Kasbiy etika va kommunikatsiya bo'yicha bilimlar
- Psixologik barqarorlik va empatik tinglash ko'nikmalari

4. Amaliy faoliyatdagi muammolar:

Fokus-guruh intervyulari jarayonida ijtimoiy xodimlar quyidagi muammolarni ko'rsatishdi:

- Madaniy jihatdan turlicha bo'lgan mijozlarga nisbatan kommunikativ to'siqlar
 - Stressli vaziyatlarda sabr-toqat va murosaga kelish qiyinligi
 - Shaxsiy qadriyatlar bilan kasbiy mezonlar o'rtasidagi qarama-qarshiliklar
- Bu holatlar tolerantlik kompetentligini oshirishga qaratilgan tizimli yondashuv zarurligini ko'rsatdi.

5. Innovatsion mexanizmlarning samarasi:

Modulli ta'lim, simulyatsion o'yinlar, interaktiv treninglar, "case-study" (vaziyatlarni tahlil qilish) metodlari orqali olib borilgan mashg'ulotlar an'anaviy yondashuvlarga nisbatan samaraliroq bo'lib chiqdi. Bunday yondashuvlar ijtimoiy xodimlarda nafaqat bilim, balki real kasbiy vaziyatlarda zarur bo'ladigan hissiy va muloqot kompetensiyalarini shakllantirishga yordam berdi.

6. Xulosa sifatida:

Tadqiqot natijalari tolerantlik kompetentligini oshirish bo'yicha integratsiyalashgan yondashuv zarurligini, ya'ni nazariy bilim, amaliy mashg'ulotlar, shaxsiy refleksiya va psixologik tayyorgarlikni uyg'un holda olib borish muhimligini ko'rsatdi.

Muhokama

Ijtimoiy xodimlarning kasbiy faoliyatida tolerantlik – bu nafaqat insonlar bilan muloqotda muhim bo'lgan shaxsiy fazilat, balki ijtimoiy xizmat samaradorligini ta'minlaydigan kasbiy kompetentlikdir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki,

tolerantlik darajasi yuqori bo'lgan ijtimoiy xodimlar mijozlar bilan ishlashda barqaror psixologik muhit yaratadi, mojarolarni yumshatish va madaniy xilma-xillikka ochiq bo'lish orqali ishonchli aloqa o'rnatadi.

O'zbekiston Respublikasining 2030-yilgacha bo'lgan rivojlanish strategiyasida ijtimoiy himoya tizimini takomillashtirish, kasbiy xizmatlar sifati va inson resurslarini rivojlantirish ustuvor yo'nalish sifatida belgilangan. Bu jarayonda tolerantlikni rivojlantirish ijtimoiy adolatni ta'minlash, ayirma va kamsitish holatlarining oldini olishda muhim rol o'ynaydi. Xususan, ijtimoiy xodimlar turli yoshdagi, millati, dini, ijtimoiy kelib chiqishi turlicha bo'lgan mijozlar bilan ishlash jarayonida doimiy murosaliqlik, empatiya va madaniyatlararo sezgirlikni namoyon etishi talab etiladi.

Muhokama jarayonida ta'lim tizimida tolerantlikni rivojlantirishga qaratilgan an'anaviy yondashuvlar, ya'ni faqat nazariy bilim berishning o'zi yetarli emasligi ayon bo'ldi. Tolerantlik – bu faoliyat davomida shakllanuvchi amaliy ko'nikmalar majmuasidir. Shu bois, interaktiv uslublar, amaliy simulyatsiyalar, reflektiv tahlil va real holatlar asosida o'qitish metodlari samarali mexanizm sifatida ajralib turadi.

Tadqiqot davomida kuzatilgan muhim holatlardan biri shuki, ijtimoiy xodimlarning o'zlari tolerantlikni shaxsiy tarbiya, hayotiy tajriba va o'z ustida ishlash mahsuli deb bilishadi. Biroq, bu ko'nikmalarni kasbiy faoliyatga uyg'unlashtirishda tizimli yondashuvlar – psixologik treninglar, malaka oshirish kurslari va kasbiy etikani chuqur o'rgatish lozimligi ta'kidlanmoqda.

Xalqaro tajribalar, xususan, UNESCO va UNDP loyihalarida ijtimoiy soha vakillarida tolerantlikni shakllantirish uchun madaniy xilma-xillik, inson huquqlari, gender tengligi va inklyuzivlik mavzularini ta'lim dasturlariga integratsiyalash tavsiya etiladi. Bunday yondashuv O'zbekistonda ham keng joriy qilinayotgan "Hayotiy ko'nikmalar asosida o'qitish" dasturlari bilan uyg'unlashadi.

Muhokama davomida tolerantlik kompetentligini baholash mezonlari bo'yicha yagona standart mavjud emasligi aniqlanib, bu sohada ilmiy-uslubiy asoslangan ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish zarurligi vujudga keladi. Tolerantlik darajasini baholash uchun oddiy testlardan tashqari, reflektiv intervyular, vaziyatli topshiriqlar va xizmat sifati monitoringiga asoslangan kompleks yondashuv zarur. Umuman olganda, bu tadqiqot tolerantlik kompetentligini oshirishga qaratilgan amaliy mexanizmlarning zarurligini va ularning samaradorligini tasdiqladi. Ijtimoiy sohada faoliyat yurituvchi mutaxassislar uchun bu kompetentliklar fuqarolarga sifatli xizmat ko'rsatishda, ijtimoiy adolat va inson qadriyatlarini himoya qilishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Tadqiqot davomida o'rganilgan nazariy manbalar, amaliy kuzatuvlar va tahlillarga asoslanib, quyidagi muhim xulosalarga kelindi: ijtimoiy xodimlar zamonaviy jamiyatda insonlar bilan uzviy aloqa qiluvchi, ularning muammolariga yechim topishga xizmat qiluvchi, ko'mak beruvchi, ko'pincha ijtimoiy nizolar, diskriminatsiya, ijtimoiy ajratish, rad etilish, turli madaniy guruhlar o'rtasidagi

ziddiyatlar kabi muhitda faoliyat olib boradigan kasb vakillaridir. Ana shunday sharoitda ijtimoiy xodimlarning tolerantlik kompetentligini rivojlantirish nafaqat ularning kasbiy mahoratini oshiradi, balki jamiyatdagi ijtimoiy barqarorlik va madaniy bag'rikenglikni mustahkamlashda ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Tolerantlik shaxsda tug'ma fazilat bo'lib shakllanmaydi, balki uni maqsadli ta'lim, ijtimoiy tajriba va psixologik tayyorgarlik orqali rivojlantirish mumkin. Ijtimoiy xodimlar, ayniqsa, turli yoshdagi, millat, dini, ijtimoiy kelib chiqishi turlicha bo'lgan fuqarolar bilan ishlashga majbur bo'lgan hollarda, o'zlarida yuqori darajadagi tolerantlikni namoyon etishi shart. Chunki ular faqatgina yordam ko'rsatibgina qolmasdan, shaxslar o'rtasidagi muloqotni uyg'unlashtirish, ijtimoiy moslashuvni ta'minlash, madaniy farqlarni inobatga olgan holda moslashuvli yondashuvni amalga oshirish kabi murakkab vazifalarni bajaradi.

Tadqiqot shuni ko'rsatdiki, tolerantlik kompetentligini oshirish uchun mavjud o'quv dasturlari, odatda, nazariy bilimlarga asoslangan bo'lib, amaliy mashg'ulotlar, real hayotiy vaziyatlar asosida o'rgatish, emotsional-ijtimoiy kompetensiyalarni rivojlantirish imkoniyatlari cheklangan. Shu bois, tolerantlikni rivojlantirishda quyidagi mexanizmlar samarali bo'lishi mumkin deb hisoblandi:

1. **Trening va amaliy mashg'ulotlar** – Simulyatsiya uslubi, rolli o'yinlar, vaziyatli tahlillar ijtimoiy xodimlarning o'zini turli real hayotiy vaziyatlarda qanday tutishini sinab ko'rish imkonini beradi.
2. **Interaktiv ta'lim metodlari** – Seminar, muhokama, "case-study", muammoli vaziyatlar tahlili kabi yondashuvlar tolerantlik kompetensiyasini amaliy faoliyatda mustahkamlashga xizmat qiladi.
3. **Refleksiya va o'z-o'zini baholash** – Ijtimoiy xodimlar o'z faoliyati, qarorlari va muloqot usullarini tahlil qilib, o'zida qanday muammolar borligini aniqlashi mumkin. Bu ularda kasbiy o'sishga motivatsiya uyg'otadi.
4. **Madaniy kompetensiyalarni rivojlantirish** – Madaniyatlararo muloqot madaniyatini shakllantirish orqali ijtimoiy xodim turli guruhlariga mansub mijozlar bilan empatik va sezgir aloqa o'rnatishga o'rganadi.
5. **Kasbiy etika va inson huquqlari ta'limi** – Har bir ijtimoiy xodim inson qadr-qimmatiga hurmat bilan qarash, diskriminatsiyaga qarshi turish, ayirma va ajratishga barham berish tamoyillarini chuqur anglab olishi lozim.

Tolerantlikni shakllantirish va baholash bo'yicha yagona indikatorlar tizimi yo'qligi esa mavjud muammodir. Hozirgi kunda tolerantlikni baholashda ko'proq sifatli tahlillarga asoslaniladi, ya'ni testlar, intervyular, mustaqil kuzatuvlar. Biroq tizimli yondashuv – kvantitativ va kvalifikatsion baholash vositalarini ishlab chiqish va ularni yagona mezon asosida baholash tizimini joriy qilish muhimdir.

Xalqaro tajribalar, xususan, UNESCO, UNDP va IFSW tomonidan ilgari surilgan metodikalar tolerantlikni kasbiy kompetensiya sifatida qamrab olishda o'z

samarasini bergan. Bularni O'zbekiston sharoitiga moslashtirib joriy etish – mahalliy tajriba va mentalitetni inobatga olgan holda amalga oshirilishi lozim. Shuningdek, tolerantlikni rivojlantirish ijtimoiy xodimlarning ruhiy salomatligi, stressga chidamlilik, ijtimoiy-psixologik barqarorligi bilan chambarchas bog'liqdir. Shunday ekan, bu kompetentlikni mustahkamlash uchun kompleks yondashuv, ya'ni psixologik treninglar, muloqotni boshqarish texnikalari, emotsional razvedka va professional tayyorgarlik kurslari zarur bo'ladi.

Yana bir muhim jihat – tolerantlikni rivojlantirish ijtimoiy xizmatlarning sifatini oshirishga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Mijozning o'zini qadrlangan, tushunilgan va hurmat qilingan holda his qilishi xizmat samaradorligini oshiradi, ijtimoiy ishonch va jamiyatdagi bag'rikenglik muhitini mustahkamlaydi.

Tadqiqot natijalari quyidagilarni taklif etadi:

- Oliy ta'lim muassasalari va malaka oshirish markazlarida ijtimoiy xodimlar uchun tolerantlikka oid maxsus modullar joriy etilishi;
- Tolerantlik kompetentligini baholash va rivojlantirish bo'yicha milliy metodik qo'llanmalar ishlab chiqilishi;
- Davlat siyosatida ijtimoiy xodimlarning professional etikasi va madaniyatlararo sezgirligi masalalariga alohida e'tibor qaratilishi;
- Mintaqaviy darajada xalqaro tajribalar asosida o'quv va amaliy platformalar tashkil etilishi;
- Har bir ijtimoiy xizmat muassasasida tolerantlik muhitini rivojlantirishga qaratilgan ichki monitoring tizimi joriy qilinishi.

Tolerantlik kompetentligini rivojlantirish – bu vaqt va uzluksiz sa'y-harakatlarni talab qiladigan strategik jarayon bo'lib, ijtimoiy xodimlarning kasbiy salohiyatini oshirish, jamiyatda ijtimoiy uyg'unlikni ta'minlash va har bir insonning qadriyatiga hurmat asosida ishlashning zaruriy shartidir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “2030-yilgacha ijtimoiy himoya strategiyasi” to'g'risidagi farmoni. 2022-yil.
2. O'zbekiston Respublikasi “Ijtimoiy xizmatlar to'g'risida”gi Qonuni. 2021-yil.
3. Mavlonova R.X. “Ijtimoiy ish asoslari”. Toshkent: TDPU nashriyoti, 2020.
4. Qurbonova N.M. “Ijtimoiy ishda kasbiy kompetensiyalar va ularni rivojlantirish mexanizmlari”. – Toshkent, 2022.
5. Axmedova D.S. “Tolerantlik va ijtimoiy muloqot madaniyati”. Toshkent: Fan, 2019.
6. UNESCO. “Tolerance: The Threshold of Peace.” International Conference Report. Paris, 1995.
7. UNDP. “Social Work and Tolerance in Multicultural Societies.” New York, 2021.

8. Banks S. "Ethics and Values in Social Work." Palgrave Macmillan, 2020.
9. Dominelli L. "Anti-Oppressive Social Work Theory and Practice." Palgrave Macmillan, 2018.
10. IFSW (International Federation of Social Workers). "Global Social Work Statement of Ethical Principles." 2018.
11. Gippenreiter Yu.B. "Psixologiya obshcheniya". Moskva, Eksmo, 2015.
12. Niyozov S. "Ijtimoiy sohada kasbiy muloqotning madaniy asoslari". Samarqand: SamDCHTI, 2020.
13. Ajiniyozov Sh. "Ijtimoiy adolat va ijtimoiy himoya masalalari". – Qarshi: Nasaf, 2021.
14. Asqarova M.A. "Ijtimoiy soha xodimlarining kasbiy kompetentligini shakllantirishda zamonaviy yondashuvlar". Toshkent: TDYU, 2023.