

Принципи професійного спілкування майбутніх соціальних педагогів

У статті обґрунтовано основні принципи професійного спілкування, необхідні соціальному педагогу для здійснення соціально-педагогічної діяльності на професійному рівні.

Ключові слова: принципи, соціальний педагог, спілкування, професійне спілкування.

В статье обоснованы основные принципы профессионального общения, необходимые социальному педагогу для проведения социально-педагогической деятельности на профессиональном уровне.

Ключевые слова: общение, профессиональное общение, принципы, социальный педагог.

The article justified the basic principles of professional communication, the necessary social pedagogy for social and educational activities at the professional level.

Key words: communication, professional communication, principles, social pedagogy.

Постановка проблеми, її зв'язок з важливими завданнями. В умовах зміни педагогічної парадигми, активізації тенденцій особистісно орієнтованого навчання та виховання оновлюються погляди на цілі, зміст, технології професійної освіти. Професійний розвиток особистості майбутнього соціального педагога починається у вищому навчальному закладі, де формуються його професійно значущі якості, творчі здібності, інтереси, потреби, зростає загальний рівень культури. Це підвищує вимоги до навчально-виховного процесу у вищій школі, яка готує спеціаліста як фахівця нової генерації, що відповідає європейському стандарту професійної підготовки.

Загальний аналіз останніх досліджень і публікації з проблеми із зазначенням нерозв'язаних питань або аспектів. Проблема спілкування, формування комунікативних умінь та якостей досліджувалася О. Березюк, М. Васильєвою, Т. Гриценко, О. Добрович, Т. Кашмановою, Н. Стрельніковою. Наукові роботи О. Безпалько, Н. Заверіко, І. Зверєвої, А. Капської, Л. Коваль, Г. Лактіонової, Л. Міщик присвячені дослідженню змісту підготовки соціального педагога.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. При всій багатоаспектності наукової розробки розглядуваного питання проблема формування культури професійного спілкування соціального педагога глибоко не досліджена та не достатньо висвітлена.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Питання формування професійних вмінь та підвищення загальної культури майбутнього фахівця, що для соціального педагога є суттєвим - зумовлює соціально-педагогічну значущість та необхідність вирішення проблеми професійного спілкування фахівців соціальної сфери.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У життєдіяльності людини, її становленні як особистості, спілкування відіграє провідну роль, оскільки воно виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду. Спілкування супроводжує практично всі види діяльності людини і виступає як потреба в контактуванні з іншими людьми.

У філософській, психологічній, соціально-педагогічній нараховується близько двохсот праць та визначень спілкування. Вони всебічно характеризують таку складну та поліфункціональну педагогічну категорію, як спілкування. На думку О. Газмана, особливе значення для соціально-педагогічної діяльності має культура спілкування - гармонія культури знання, культури творчої дії, культури почуттів і спілкування, оскільки вона виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду. [3].

Ю. Жолобов визначаючи спілкування як «встановлення і розвиток діалогу між людьми» [4], водночас виділяє один із елементів взаємодії - діалог, що може служити і засобом, і методом спілкування.

Важливе значення для соціально-педагогічної діяльності соціального педагога має реалізація діалогічних форм спілкування, що сприяє формуванню у майбутнього фахівця практичних умінь особистісно орієнтованого підходу до клієнтів.

Активність людини та її потреби у самовдосконаленні формуються лише у відносинах з іншими людьми, побудованих на принципах діалогу. Діалог передбачає рівність партнерів по спілкуванню, їх емоційну відкритість і довіру, сприйняття один одного як цінність. Це створює умови для взаємного особистісного розвитку і творчої «співучасті» у ньому, адже емоції здатні змінювати суб'єктивний досвід особистості, регулювати поведінку, формувати систему оцінок, які визначають її ставлення до об'єктів і ситуацій, що сприймаються.

Діалогічний підхід перетворює керівну роль соціального педагога на рівноправне спілкування з клієнтом (не повчає і не виховує, а вивчає активність індивіда, створює умови для саморозвитку). Основу розвитку діалогічного спілкування складають такі соціально-педагогічні уміння та якості: зацікавленість у виявленні почуттів, думок і висловлювань клієнта; надання клієнтам відносної свободи, обмеження опіки; виявлення у кожного клієнта позитивних рис і розвивати їх; вияв довіри в організації самостійного життя клієнта; доброта і справедливість; стриманість і терплячість по відношенню до клієнта.

В. Кан-Калик і М. Никандров відзначають, що культура спілкування передбачає уміння педагога правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, які відповідають творчій індивідуальності педагога, ситуації спілкування та індивідуальним особливостям клієнта; відчувати й підтримувати зворотній зв'язок у спілкуванні; уміння чітко й емоційно відкрито виявляти свої почуття й думки [5].

Спілкування – це взаємодія індивідів, у процесі якої здійснюється обмін інформацією, досягається взаєморозуміння, відбувається взаємовплив, виробляється певна позиція щодо один одного [9]. Спілкування - один із компонентів професійної діяльності соціального педагога, оскільки він має «комунікативну професію». На думку В. Лівенцової професійне спілкування можна розглядати як у широкому, так і у вузькому значенні. У широкому значенні, пропонується визначати професійне спілкування як комунікативні навички та уміння, що властиві людині, котра має значний досвід та володіє високими професійними стандартами. У вузькому значенні, професійне спілкування розуміється як засіб та умова вирішення завдань певної професійної діяльності, а саме професійне спілкування включає особливості характерні щодо окремо взятої професії [8]. Отже, професійне спілкування соціального педагога – це складний багатоплановий процес сприйняття клієнта як об'єкта своєї професійної діяльності, встановлення контакту і взаємодії з ним з метою визначення його соціально-психологічних потреб, запитів і надання соціально-педагогічної допомоги та послуг [1, 6].

Функціональні обов'язки, котрі виконує соціальний педагог, спрямовані на надання соціальної допомоги людині, яка потребує її. Педагогічно грамотне спілкування знімає у клієнтів негативну емоційну напругу (страх, невпевненість); воно має викликати радість, бажання спільної діяльності. Оптимальне професійне спілкування - це спілкування, яке створює найкращі умови для розвитку мотивації клієнта, творчого характеру діяльності, для формування його особистості, забезпечує сприятливий психологічний клімат, попереджує створення психологічних бар'єрів, дозволяє максимально використовувати особистісні та професійні якості соціального педагога у соціально-педагогічній діяльності.

Вимоги до професійного спілкування соціального педагога відбиті в принципах та правилах поведінки, а також в уміннях та якостях, необхідних для здійснення процесу спілкування на професійному рівні. Принципи спілкування соціального педагога відбивають як універсальні норми поведінки, що визначають характер

спілкування у всіх видах діяльності соціального педагога та відносяться до кожного члена суспільства, так і приватні, специфічні, залежать від специфіки соціально-педагогічної діяльності, конкретної ситуації спілкування (індивідуальних особливостей клієнта, характеру його проблеми, умов спілкування тощо), властиві лише діяльності соціального педагога.

Принципи професійного спілкування соціального педагога являють собою цілісну систему вимог, що складається з таких підсистем: принципи, що визначають хід та результат процесу спілкування фахівця соціальної сфери та клієнта; принципи, що визначають характер процесу спілкування; принципи, що визначають ставлення фахівця до клієнта; принципи, що контролюють та визначають стан, емоційну «форму» соціального педагога [9].

Перша підсистема включає принципи, що є визначальними в процесі професійного спілкування (принцип цілеспрямованості; моральної мотивації; диференційного підходу; урахування індивідуальних особливостей клієнта - психофізіологічних, соціальних; розмаїтості використання засобів і методів спілкування; розмаїтості використання стилів спілкування). Ступінь їхньої реалізації позначається на результаті професійної діяльності фахівця соціальної сфери. Зміст усіх принципів складають вимоги, закладені безпосередньо в самому формулюванні і правилах, спрямованих на їхнє виконання.

Друга група принципів (принцип альтруїстичної, гуманістичної спрямованості; діяльної любові; конфіденційності; диференційного підходу; доміанти позитивного; опори на позитивне в клієнті) визначає характер протікання процесу спілкування, емоційний стан суб'єктів спілкування. Принципи, що складають цю підсистему, забезпечують й розкривають зміст морально-етичної сторони професійного спілкування фахівця. Їхня реалізація забезпечується за рахунок внутрішньої установки на характер спілкування, що соціальний педагог як професіонал повинен організувати, незважаючи на своє самопочуття, настрій, стан.

До третьої групи віднесені принципи, що визначають ставлення соціального педагога до клієнта в професійному спілкуванні (принцип діяльної любові; чуйності, емпатії і милосердя в спілкуванні з клієнтом; терпимості і толерантності; самовизначення). Основна вимога принципів цієї групи полягає в тому, що це не просто доброзичливе, чемне ставлення фахівця до суб'єкта спілкування, а в тому, що характер таких стосунків закладений у самій професійній характеристиці, яка визначена соціально-педагогічними цінностями, котрі складають діяльність соціального педагога, а професійне спілкування є основною складовою цієї діяльності.

Тому, керуючись цією групою принципів у повсякденній поведінці, соціальний педагог забезпечує собі морально-емоційне задоволення своєю роботою, своєю спеціальністю.

Четверта група принципів (принцип емоційної стриманості; самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції і самокорекції; педагогічної рефлексії) - спрямовує особистісне ставлення соціального педагога до себе як до фахівця, до свого професійного рівня, до своїх особливостей та можливостей у професійній самореалізації.

Принцип цілеспрямованості - базисний принцип. Основна вимога до фахівця - усвідомлення й осмислення мети та завдань професійного спілкування, що будуть працювати на результат якого-небудь виду діяльності (наприклад, педагогічне консультування або дозвіллева робота). Мета визначає уявне передбачення результатів, а завдання - засоби та шляхи її досягнення. Уміння бачити мету й грамотно ставити завдання - основна вимога цього принципу.

Реалізація вище розглянутого принципу спирається на принцип моральної мотивації, котрий базується на етичній концепції теорії моральної доброти (Лютер, Кант, Сартр), у якій зазначається, що моральна діяльність має значення не стільки як

здійснена дія, вчинок, скільки те, що спонукає до нього (мотив), в ім'я чого зроблене діяння. Специфіка спілкування соціального педагога така, що тільки моральне, внутрішнє спонукування визначає суб'єктивне ставлення фахівця до клієнта і спілкування з ним. Тому, спеціалісту необхідно постійне внутрішнє самовдосконалення, що повинне здійснюватися на основі гуманних цінностей, інтересів, ідеалів, властивих сучасному суспільству. Отже, моральна мотивація як принцип у професійному спілкуванні являє собою усвідомлений вибір дії і вчинків фахівця в процесі професійного спілкування, що накладає на нього особливого роду відповідальність.

Принцип диференційованого підходу визначає характер та результат професійного спілкування соціального педагога. Диференціація здійснюється структурно та функціонально. Структурна диференціація виражається у кількох моментах. На основі спільності проблеми клієнти можуть бути віднесені до наступних груп: інваліди, родина як клієнт, група ризику, важко й онкологічні хворі, девіантні і делінквентні підлітки, правопорушники тощо. Диференціація може здійснюватися на підставі соціальних ролей: роль матері, дочки, службовця, споживача тощо. А також структурний поділ може виділятися в залежності від характеру проблеми клієнта: наркоманія, старість, обдарованість, проблеми підліткового віку, жіночі проблеми, проблема самотності, суїциду тощо. Диференціація може здійснюватися й у рамках якої-небудь зазначеної групи. В основі такої диференціації лежать індивідуальні особливості. Реалізуючи розглянутий принцип, фахівець підходить до реалізації наступного принципу врахуванню психофізіологічних, психологічних, соціальних та інших особистісних характеристик клієнта, що говорить про єдність і взаємодію принципів професійного спілкування соціального педагога.

До реалізації принципу врахування індивідуальних особливостей фахівець підходить подвійно. Насамперед, соціальний педагог у процесі спілкування з клієнтом повинен звертати увагу на його індивідуальні особливості (вікові, фізичні, психофізіологічні, соціальні), а з іншого боку - свої власні. Індивідуальна вікова особливість може полягати в невідповідності фізіологічного і психологічного віку. Психологічний вік впливає на зовнішній вигляд людини, візуально він може виглядати молодше або старіше своїх років. Крім того, професійною необхідністю для соціального педагога є врахування своїх індивідуальних вікових особливостей. Молодий фахівець може зовнішнім виглядом викликати недовіру у клієнта, тому від культури мови, поведінки, зовнішнього вигляду й іншого інструментарію професійного спілкування буде залежати, чи довірятиме клієнт соціальному педагогові. Знання ним змісту психофізіологічних особливостей (гендерні відмінності, конституція тіла, темперамент, характер, особливості психіки і психічних процесів тощо), соціальних особливостей (соціальний престиж, статус, роль) як особистісних характеристик, врахування матеріальних умов, характеру сімейних стосунків, інтересів, цінностей, переконань тощо - невід'ємна умова для успішного вирішення професійних завдань.

Принцип розмаїтості використання засобів та методів спілкування є базисним для кожного іншого принципу й забезпечує єдність та взаємозв'язок усієї системи принципів у ході їхньої реалізації. Арсенал засобів та методів професійного спілкування складає досить таки об'ємний інструментарій. Це засоби та методи, спрямовані на гармонізацію ділових відносин суб'єктів спілкування, встановлення контактів, корекції, впливу соціального педагога на клієнта, активізації і гальмування емоційних процесів суб'єктів спілкування. Уміння фахівця підібрати необхідний метод або прийом для конкретного випадку і безпосередньо для даного клієнта, скласти свою авторську методіку спілкування з клієнтами різного типу та урізноманітнити її вже напрацьованими знахідками колег визначає вимогу до фахівця в прояві творчого підходу до процесу спілкування, ініціативи, раціоналізаторського підходу.

Принцип розмаїтості використання стилів спілкування вимагає від соціального педагога знання різних класифікацій стилів, їхнього змісту та функціонування.

Володіння різними типами стилів є професійною необхідністю, пов'язаною зі специфікою роботи фахівця з різними категоріями населення. Без уміння володіти авторитарним стилем спілкування соціальному педагогові не вирішити такі професійні завдання як відстоювання інтересів клієнта, захист прав дитини, материнства, захист інтересів клієнта, що є віктимом насильства (фізичного, морального, сексуального). Обраний спеціалістом стиль спілкування визначає емоційний настрій взаємодії суб'єктів спілкування, потенційні можливості домогтися успіху.

Принцип альтруїстичної спрямованості в спілкуванні є вихідним у цій підсистемі для всіх інших. І гуманність, і милосердя, і домінанта позитивного визначаються готовністю соціального педагога усупереч своїм інтересам вступати в контакти, в альянс із суб'єктами, від яких залежить вирішення проблеми клієнта. Для спеціаліста життєво необхідною, професійно значимою є готовність до жертвності не тільки і не стільки до ближнього, скільки до людей мало або й зовсім незнайомих, а просто потребуючим допомоги від фахівця.

Принцип гуманізму і милосердя має методологічне значення у визначенні основних вимог до організації процесу професійного спілкування соціальним педагогом. Домінуючою вимогою, що пронизує принципи всіх підсистем, є прояв ним гуманності і милосердя як у спілкуванні, так і у всіх видах його діяльності. Прояв людинолюбства, поваги достоїнства клієнта - сутнісні характеристики розглянутого принципу, що реалізується в процесі професійного спілкування фахівця у всіх напрямках його діяльності: у роботі з родиною, з проблем зайнятості, в напрямку роботи з групами ризику, в охороні здоров'я, у системі освіти, у виправних установах, у роботі з соціального захисту молоді, у роботі з людьми похилого віку, у соціальному забезпеченні, у сфері дозвіллевої роботи з усіма категоріями населення. В основі цього принципу лежить глибоке переконання в безмежних можливостях людини, в її здатності до удосконалювання.

Принцип діяльної (професійної) любові можна віднести як до другої, так і до третьої підсистем, тому що він визначає як характер спілкування соціального педагога з клієнтом, так і професійне ставлення до його особистості. Основна вимога - це прояв фахівцем високого ступеня емоційно позитивного ставлення до людини, котра є об'єктом його професійної діяльності, і яка повинна знаходитись у центрі його професійних потреб та інтересів. Важливим у керівництві цим принципом - збереження позиції «свідка», а це означає не входження в середину ситуації, завжди необхідно залишатися за межами емоційного поля. Діяльна любов припускає відсутність почуття бридливості у молодого фахівця або для початку уміння стримувати і ззовні не виявляти його. У спілкуванні соціального педагога може бути маса моментів, коли клієнти або ситуації, при яких здійснюється професійне спілкування, викликають ці відчуття.

Безпосередньо з вище описаного принципу впливає принцип домінанти позитивного, тобто позитивний, оптимістичний підхід до процесу спілкування, що визначає сутність характеру його протікання, а, отже, сприяє ефективному вирішенню професійних завдань. Домінанта позитивного, насамперед, виявляється у ставленні до професійної діяльності, і зокрема, до процесу спілкування з клієнтами й особами, від яких залежить вирішення їхніх проблем. Установка на домінанту позитивного забезпечує стійкий цілеспрямований характер протікання процесів сприйняття, комунікації та інтеракції в контакті соціального педагога і клієнта. Суб'єкт спілкування має право на позитивне ставлення фахівця до себе, процес спілкування повинен протікати на доброзичливому, емоційному тлі зі знаком плюс. Соціальний педагог у процесі спілкування підтримує віру в позитивність результату їхньої зустрічі і, безумовно, додає всі сили для цього.

Принцип опори на позитивне - це загально педагогічний принцип, який у роботі соціального педагога займає фундаментальне місце, тому що визначає як

характер протікання процесу спілкування, так і ставлення фахівця до клієнта, а виходячи з цього, його можна віднести і до другої, і до третьої підсистеми принципів. Клієнти, наприклад, можуть бути конфліктними через хворобу, кепський характер, морально-естетичну невихованість, що потрапили в життєві ситуації й умови несприятливі формуванню навичок культури спілкування (колишні засуджені або в'язні) і ряду інших причин. Проте, соціальний педагог повинен створити умови для сприятливого спілкування з такими клієнтами. Для цього необхідно володіти такими уміннями, які б допомогли швидко, буквально з перших хвилин спілкування (сприйняття клієнта) зорієнтуватися і побачити, визначити, вичленувати те позитивне, на яке можна опертися, будуючи свої відносини в процесі професійного спілкування. Для цього фахівець може використовувати різні прийоми, наприклад, комплімент, похвалу, заохочення в якій-небудь формі. У сукупності з реалізацією інших принципів розглянутий визначає характер протікання професійного спілкування соціального педагога.

Принцип конфіденційності визначає специфічність професії соціального педагога і, зокрема, професійного спілкування. Конфіденційність виражається, по-перше, у наявності таємності самого процесу спілкування клієнта з фахівцем, а по-друге, у гарантії нерозповсюдження приватної інформації, яка є змістом спілкування. Таким чином, основною вимогою цього принципу є гарантія нерозповсюдження інформації, отриманої від клієнта, про суть його проблеми і всього, що її стосується. Дотримання цього принципу фахівцем підтримує повагу до нього клієнта і формує його професійну значимість. Конфіденційний підхід до взаємодії соціального педагога і клієнта забезпечує юридичну, етичну і практичну сторони професійного спілкування.[2]. Юридичний бік відображається в кримінальній відповідальності фахівця за недотримання професійної таємниці, що привело до правопорушення клієнта. Етична - у моральних нормах, що захищають права та інтереси клієнта з погляду суспільної свідомості, а також забезпечують авторитетність фахівця, престижність професії. Практична сторона дає можливість забезпечити довірливе ставлення клієнта до соціального педагога.

Принцип чуйності і емпатії у спілкуванні з клієнтом визначає моральне й емоційне ставлення соціального педагога до суб'єкта спілкування. Чуйність визначає характер сприйняття суб'єкта спілкування, ситуації та предмету спілкування, тобто проблеми, з якою прийшов клієнт. Вимоги, що відбивають цей характер, знаходяться в самому змісті поняття чуйність - швидкість і легкість сприйняття. Емоційний аспект виражений через вимогу - емпатію. Проникнення в емоційний стан суб'єкта спілкування є професійною необхідністю. Фахівцеві в силу власного самозбереження у своїй роботі необхідно спиратися на таку форму емпатії як співчуття, що припускає переживання власних емоційних станів щодо почуттів інших. Жаль як форма емпатії припускає емоційну ідентифікацію, а це може призвести до нервового зриву. Завершенням реалізації розглянутого принципу є милосердя - готовність прийти на допомогу. Виконання обов'язків стосовно реалізації цього принципу є логічним завершенням його змісту.

Принцип терпимості і толерантності в підсистемі принципів, що регулюють взаємовідносини соціального педагога й клієнта, займає особливе місце. Терпимість і толерантність - це ті якості особистості фахівця, що набувають професійного характеру у ході спілкування з клієнтом. Вимогою принципу є внутрішня організація фахівця, що відбивається в зовнішньому прояві через стиль спілкування, а саме: мову, її зміст, інтонацію, жести, міміку, погляд. Наступна вимога полягає в прояві фахівцем поваги до світогляду, погляду, суджень, оцінок, релігійних уявлень тощо особистості суб'єкта спілкування, а також у стриманості власних почуттів і емоцій, якщо вони не збігаються за змістом і формою з почуттями й емоціями клієнта у ситуації, яка склалася. Таким

чином, реагування на всю інформацію, отриману про клієнта і від клієнта, повинне бути поважним, поблажливим, терплячим, неупередженим.

Принцип самовизначення формує ставлення соціального педагога до клієнта, як і усі вищерозглянуті принципи третьої групи. Змістом цього принципу є надання можливості клієнтові у визначенні самостійного вибору, рішення, наявності своєї думки. Формування власної позиції у клієнта є завданням соціального педагога, яку він реалізує в процесі професійного спілкування, завдяки цьому і визначається як зміст, так і характер спілкування. Безумовно, звертаючись до фахівця за допомогою, клієнт розраховує на позитивний результат, при цьому перекладаючи відповідальність за вирішення проблеми і її результат на спеціаліста. У той же час, фахівець повинен контролювати ситуацію і не брати цілком усе на себе. Реалізуючи цей принцип необхідно підтримувати достоїнство клієнта; порушення принципу самовизначення призводить до розвитку у клієнта залежності від соціального педагога, а, отже, формування невпевненості в собі; у ході спілкування, для повної реалізації розглянутого принципу важливо спиратися на позитивне в клієнті, риси характеру, знання, уміння, навички тощо. У той же час необхідно враховувати, що самовизначення явище відносне. Ступінь його втілення в практику залежить від індивідуальності клієнта, від його зв'язків із соціумом. Якщо ці зв'язки порушені, наприклад, кримінальними справами, позбавленням батьківських прав або розумовою нездатністю клієнта, то в таких випадках відповідальність за інтереси клієнта лягає на соціального педагога.

Принцип емоційної стриманості (урівноваженості) визначає характер поведінки соціального педагога в процесі професійного спілкування. Яскраво виражений емоційний прояв почуттів, як позитивного характеру, так і негативного, у діловій ситуації, як правило, буває недоречним. Безумовно, емоції несуть силу, що спонукає та направляє діяльність, однак соціальному педагогові варто користуватися цим положенням у практиці спілкування в контексті емоційного стану клієнта. Ступінь емоційності залежить від індивідуальних особливостей особистості фахівця, зокрема типу темпераменту, що впливає на характер спілкування і, отже, може ускладнити як процес спілкування спеціаліста з клієнтом, так і вирішення проблеми, як професійного завдання.

Принцип самосвідомості, самоконтролю, саморегуляції і самокорекції є самостійним принципом, що визначає професійне спілкування соціального педагога, і в той же час забезпечує реалізацію попереднього принципу. Самосвідомість, самоконтроль, саморегуляція і самокорекція основні компоненти, що відбивають зміст цього принципу. У кожному компоненті закладена вимога, що і направляє власну дію фахівця. Перший компонент - самосвідомість - нормує ставлення соціального педагога до самого себе як фахівця певної галузі знання і практики. Осмислення соціальної необхідності професії, представником якої він є, визначення своєї ролі, свого місця у вирішенні суспільно значимих завдань і особистісно значущих проблем клієнта, гармонізує процес спілкування із самим клієнтом і суб'єктами, від яких залежить вирішення професійного завдання. Самоконтроль виражається у вимозі тримати увагу на власному психічному стані під час професійного спілкування і фіксувати ті внутрішні емоційні зміни, що суперечили б і заважали спілкуванню, могли привести до порушення професійного кодексу, провокували б клієнта на небажані реакції тощо. Саморегуляція забезпечує недопущення вищевказаного. Уміння і бажання володіти собою через регуляцію процесів гальмування й активізації є нормативним, обов'язковим моментом у професійному спілкуванні соціального педагога. Самокорекція - це осмислена і цілеспрямована робота над собою, тому необхідна підготовка з оволодіння різними методами і методиками (аутотренінги, самонавіювання), які б дозволили домогтися бажаних змін.

Принцип педагогічної рефлексії забезпечує розвиток, професійний ріст фахівця як цілісно, так і безпосередньо в майстерності професійного спілкування [7]. Професійне спілкування здійснюється двома шляхами: через придбання особистого досвіду в напрямку професійної діяльності і через збагнення досвіду спілкування, накопиченого колегами в соціально-педагогічній діяльності. Отже, рефлексія чужого досвіду є необхідною умовою для оцінки власного, для подолання егоцентризму в професійному мисленні і через децентрацію свого мислення подивитися на свої перцептивно-комунікативні навички з позиції вже напрацьованого досвіду соціально-педагогічної практики. У сукупності всі ці вимоги і забезпечують сумарний компонент - професійний розвиток, що є необхідною вимогою до професійного спілкування соціального педагога.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Розглянуті принципи професійного спілкування соціального педагога, знаходячись у тісному взаємозв'язку, доповнюють і внутрішньо пронизують один одного. Правила та вимоги органічно пов'язаних між собою принципів, реалізуються не ізольовано, а в єдності й спрямовані на виконання основної мети та завдань професійного спілкування фахівця. Реалізація всіх принципів професійного спілкування соціальним педагогом забезпечує професійний рівень фахівця: примітивний - в основу ставлення до клієнта покладено примітивні правила і реакції поведінки - амбіції, самовдоволення, зловтіха, соціальний педагог демонструє свою зверхність; маніпулятивний - взаємини з клієнтом будуються на грі, суть якої полягає у бажанні будь-що виграти, використовуючи різні прийоми, лестощі; стандартизований - домінує формальна структура спілкування, спостерігається слабка орієнтація на особистість; соціальний педагог дотримується стандартів етикету, але така поведінка є поверховою і, не зачіпаючи особистісного рівня, реалізується на рівні масок; діловий - орієнтуючись на справу, соціальний педагог бере до уваги особистісні характеристики клієнта лише в контексті ефективності діяльності, дотримується стандартів етикету, визнає за клієнтом право на самостійність; особистісний - спілкування базується на зацікавленості до клієнта, визнанні самостійності його особистості.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : уч. пособие / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 1998. – 348 с.
2. Венгер Л. А. Восприятие и обучение : хрестоматия по психологии / под ред. проф. А. В. Петровского. – М., Просвещение, 1997. – С. 356-361.
3. Газман О. Воспитание: цели, средства, перспективы // Новое педагогическое мышление. - М. : Педагогика. - 1989. - 132 с.
4. Жолобов Ю. В. Путь к диалогу: Психология делового общения. – Саратов : Из-во Саратовского университета, 1989. – 95 с.
5. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество : кн. для учителя / В. А. Кан-Калик, Н. В. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с. – (Б-ка учителя и воспитателя).
6. Коваль М. С. Формування індивідуального стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів пожежної охрани : дис. ... канд. пед. наук / М. С. Коваль – К., 1998. – 173 с.
7. Кулюткин Ю. Н. Мышление учителя / под ред. Ю. Н. Кулюткина, Г. С. Сухобской. – М., Педагогика, 1990.
8. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів виробничої сфери : дис. ... канд. пед. наук / В. А. Лівенцова – К., 2002. – 232 с.].
9. Чулкова Л. О. Професійне спілкування вчителя як об'єкт структурно-компонентного аналізу / Л. О. Чулкова // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя : зб. наук. пр. / за заг. ред. Є. І. Коваленко. – Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2002. – С. 69–73.

