О. Д. Балдинюк

ЗМІСТ КУРСУ «ВЕДЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДОКУМЕНТІВ» У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Головною метою у підготовці фахівців соціальної сфери є опанування знаннями та формування навичок й умінь для реалізації соціально-педагогічних завдань.

Незалежно від конкретних умов професійної діяльності фахівець із соціальної роботи повинен:

– знати теоретичні й методологічні засади соціальної роботи, її історичні корені, традиції, вітчизняний і зарубіжний досвід, сучасні завдання, методи організації соціального захисту населення;

– володіти навичками соціально-психологічного і ситуаційного аналізу, діагностики умов і рівня життєдіяльності різних соціальних категорій і груп населення;

– володіти організаторськими здібностями, високою загальною культурою, педагогічним хистом, бути комунікабельним, товариським, співчутливим, готовим до самопожертви;

– мати необхідну методико-психологічну підготовку, бути спостережливим, уважним, милосердним, витриманим, скромним тощо;

– бути готовим надавати кваліфіковану допомогу під час захисту прав клієнтів.

Соціальна робота вимагає усвідомленого вибору, ґрунтовної підготовки і постійного вдосконалення спеціалістів у цій галузі. Тут потрібно вести мову про формування компетентності майбутнього соціального працівника, «що є інтегрованою характеристикою, яка об’єднує знання, уміння й навички, цінності, досвід людини, готовність і здатність реалізовувати коло повноважень, що визначають її відповідальність у виконанні певних завдань» [**3, с. 76**].

Однією із нагальних проблем працівників соціальної сфери є проблема документації та звітності.

Документ (від лат. documentum – зразок, взірець, свідоцтво, доказ), матеріальний об'єкт, що має інформацію в зафіксованому вигляді і спеціально призначений для її передачі у просторі. Документ – це діловий папір, що підтверджує будь-який факт або право на щось [**1**].

Документування соціальної роботи є складником управління або менеджменту соціальної роботи, а отже, невід'ємною частиною процесу та результату управління взаємодією соціальної служби з людиною або втручання соціальної служби в соціальну проблему мікросередовища **[2, с. 103].**

Діловодством (або справочинством) є «сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами» **[2, с. 101].**

Основними елементами справочинства є писані документи та документоведення, тобто створення документів та робота з ними.

Курс «Ведення професійних документів» є складовою частиною управління або менеджменту соціальної роботи, тобто, невід'ємною частиною процесу та результату управління взаємодією соціальної служби з людиною або втручання соціальної служби в соціальну проблему мікросередовища.

Курс «Ведення професійних документів» передбачений в обсязі 120 годин, з урахуванням і певної кількості годин на самостійну роботу студентів. Основною метою викладання дисципліни «Ведення професійних документів» є вивчення майбутніми соціальними працівниками основних аспектів ведення професійної документації у діяльності соціальних служб. Основним завданням курсу є потреба в документуванні, обумовлена складністю соціальної роботи та особливостями професійної діяльності типу «людина – людина»: 1) від рішень, які приймають соціальні працівники, залежить доля клієнтів, їхніх близьких; 2) існує постійна небезпека

прийняття помилкового рішення, а тому збільшується кількість спірних питань та дилем в соціальній роботі; 3) увага громади, ЗМІ до діяльності соціальних служб вимагає від соціальних працівників знань та вмінь відкрито, аргументовано обговорювати концептуальні, технологічні, етичні проблеми професійної діяльності, систематично аналізувати результати власних зусиль; 4) діяльність соціального працівника розглядається у співвідношеннях: потреби клієнтів – практичний досвід становлення держави; соціальні служби, формування суб'єктивних моделей клієнта – ідеал соціального працівника; напрацювання практичного досвіду – необхідність стандартизувати соціальні послуги.

Логіка і структура курсу «Ведення професійних документів» та передбачені цією програмою методи його вивчення надають студентам змогу набути певного рівня професіоналізму та навичок, необхідних під час фахової діяльності в соціальних установах та закладах.

Вищеокреслений предмет надає можливість студентам здобути вміння:

– вести первинну документацію з організації соціального обслуговування та допомоги, обліку та звітності; розглядати листи, заяви, скарги та у встановленому порядку надавати відповіді;

– самостійно, згідно з усними чи письмовими вказівками керівника, складати основні службові документи і оформляти їх;

– користуючись спеціальними довідниками, повинен вміти відносити документи у встановлений для них термін зберігання;

– здійснювати роботу з клієнтом згідно «Технології роботи з клієнтом»;

– відповідати за охоронність документації як в електронному, так і в друкованому виді: особових карток дітей, протоколів відвідувань клієнтів, копій вихідних листів на інші організації по проекту.

– стежити за збереженням конфіденційної та закритої інформації.

– одержувати письмовий дозвіл або відмову клієнта на надання відомостей про нього в державні органи при їхньому письмовому запиті.

– використовувати в роботі з дітьми спеціальні навички: доброзичливість, уважність, толерантність.

Вивчення курсу відбувається упродовж трьох модулів, якими передбачено вісім таких основних тем для засвоєння майбутніми соціальними працівниками:

1. Документування соціальної роботи: ранжування ознак значимості, важливості потреб документування; основні концепти розвитку документування соціальної роботи; предмет та об’єкт документування; перелік заходів, обов'язкових для включення у план роботи соціального працівника; класифікація основних методів, які використовуються соціальним працівником

2. Поняття «діловодство»: суть та структура: поняття «діловодство»; нормативно-правові акти, які регулюють діяльність Соціальної служби для молоді; класифікатор звернень громадян; ділові листи

3. Перелік функцій, що виконує соціальний працівник: завдання та обов’язки соціального працівника; надання соціальних послуг клієнтам – основне професійне завдання фахівця; головні функції спеціаліста з соціальної роботи.

4. Соціальні послуги дітям, які зазнали насильства в сім’ї: терміни та визначення понять; організації, заклади та установи, що можуть надавати послуги дітям, які зазнали насильства в сім’ї; зміст та обсяг соціальних послуг; процес надання соціальних послуг; технічна документація до стандарту соціальних послуг, що надаються дітям, які зазнали насильства в сім’ї.

5. Обліково-звітна документація за напрямком соціальної роботи з дітьми та молоддю з функціональними обмеженнями: підготовка соціальних працівників до роботи з дітьми обмежених функціональних можливостей; волонтерство в системі формування здорового способу життя молоді; використання методики «рівний-рівному» для формування образу здорового способу життя серед молоді; попередження і подолання стресу та вигоряння у соціальних працівників.

6. Соціальні послуги сім’ям, які опинилися у складних життєвих обставинах: терміни та визначення понять; установи, що надають соціальні послуги сім’ям, які опинилися в складних життєвих обставинах; вимоги до змісту та форм надання соціальних послуг; процес надання соціальних послуг.

7. Соціальний супровід прийомної сім’ї: технологія створення прийомних сімей; влаштування дітей у прийомну сім’ю; соціальний супровід прийомних сімей та прийомних дітей.

8. Особливості діяльності волонтерів у соціальній вуличній роботі: причини появи соціального явища «Діти вулиці»; напрямки соціальної роботи з «дітьми вулиці»; теоретичні основи вуличної соціальної роботи; методичні вказівки для вуличного соціального працівника; форми роботи з дітьми групи ризику.

На семінарських заняттях студенти вчаться створювати різні види документів: характеристики, резюме, різноманітні заяви, оголошення, службові листи, пояснювальні записки, розписки, накази та інші документи, які використовуються соціальним працівником у його роботі.

Важливе значення при вивченні курсу «Ведення професійних документацій» має організація самостійної роботи студентів, яка здійснюється за такими напрямками: підготовка теоретичних питань до семінарських занять; конспектування першоджерел; підготовка рефератів; виконання індивідуальних (професійно-орієнтованих) завдань; підготовка до підсумкових модульних робіт; підготовка до екзамену.

Таким чином, курс «Ведення професійних документів» є важливим компонентом професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, який передбачає наявність у студентів вмінь та навичок роботи з документами та знань з основ діловодства.

Список використаних джерел:

1. Державна уніфікована система документації. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення: ДСТУ 2392-94. – К.: Держспоживстандарт України, 1994. – 53 с.

2. Рень Л. В. Культура справочинства у підготовці майбутніх соціальних педагогів [Текст] / Л. В. Рень // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя : збірник наукових праць / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Ніжинський держ. ун-т ім. М. Гоголя. - Ніжин, 2014. Серія: Психолого-педагогічні науки, Вип. 3. – С. 101-104.

3. Соціальна педагогіка : навч. посіб. / О. В. Безпалько, І. Д. Звєрєва, Т. Г. Веретенко ; за ред. О. В. Безпалько. – К. : Академвидав, 2013. – 312 с.