

УДК 37.013.42-051

КУЛЬТУРА СПРАВОЧИНСТВА У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПЕДАГОГІВ**Рень Л. В.**

Автор розкриває сутність культури справочинства соціального педагога, що є інтегративним феноменом і поєднує знання вимог до загального діловодства, уміння та навички документування технологій вирішення проблем клієнтів, ведення професійних записів, усного та писемного офіційно-ділового мовлення. У статті окреслено значення та завдання справочинства у соціальній сфері, представлено короткий зміст навчальної дисципліни “Діловодство в установах соціальної сфери”, що сприяє становленню культури справочинства у майбутніх соціальних педагогів.

Ключові слова: професіоналізм, справочинство, культура, документ.

Автор раскрывает сущность культуры делопроизводства социального педагога, которая являет собой интегративный феномен и объединяет знания требований к общему делопроизводству, умения и навыки документирования технологий решения проблем клиентов, ведения профессиональных записей, устной и письменной официально-деловой речи. В статье определено значение и задания делопроизводства в социальной сфере, представлено краткое содержание учебной дисциплины “Делопроизводство в учреждениях социальной сферы”, которая способствует становлению культуры делопроизводства у будущих социальных педагогов.

Ключевые слова: профессионализм, делопроизводство, культура, документ.

The author reveals the essence of the culture of record keeping in social work, which is an integrative phenomenon and combines knowledge of general records management, skills of record keeping technologies in solving the client's problems, keeping professional records, oral and written official business language. The article defines the role and purposes of record keeping in the social sphere and presents a summary of the academic discipline “Records Management in Institutions of the Social Sphere” that promotes the formation of record keeping culture in future social educators.

Key words: professionalism, record keeping, culture, document.

Постановка проблеми. Суперечливі політичні, економічні процеси, що нині відбуваються в Україні, детермінують соціальні негаразди, складні життєві обставини, які часто супроводжують життя населення. У такій ситуації діяльність соціального педагога, його високий професіоналізм набувають надзвичайного значення. Слід мати на увазі, що об'єктом діяльності соціального педагога виступає не лише людина з різноманітним її соціальними ролями та соціальними відносинами, а й наявна система соціально-педагогічної роботи з різними групами клієнтів. Тому фахівець соціально-педагогічної роботи повинен набути необхідну підготовку до різновекторної професійної діяльності ще у процесі навчання у виші. Він повинен знати впровадження технологій різного спрямування, уміти обрати ту, що допоможе ефективно розв'язати проблему, аналізувати результативність власної діяльності.

Аналізуючи різні аспекти підготовки майбутніх соціальних педагогів до професійної діяльності, дослідники звертали увагу на необхідність формування у студентів професійно-етичної (А. Капська), деонтологічної (С. Хлестова), комунікативної (Т. Качалова) культури та ін. Водночас динамічні зміни у суспільному житті вимагають їх урахування у підготовці фахівців даного спрямування, що актуалізує подальше вивчення різних складових професіоналізму. **Метою статті** є виявлення сутності та значення культури справочинства у діяльності соціального педагога, подання можливих засобів для її формування у майбутніх фахівців.

Виклад основного матеріалу. Опанування знаннями, формування умінь і навичок для реалізації соціально-педагогічних завдань є стратегічною метою у підготовці фахівців, які будуть здійснювати дану роботу як професіонали. Т. Ве-

ретенко [3, с. 76] розглядає професіоналізм як форму самовизначення індивіда у трудовій діяльності, що вирізняється індивідуальним стилем і позбавленням почуття несвободи у праці. Вважаємо, що справжнього професіонала характеризує здатність досягати значних якісних та кількісних результатів при мінімальних затратах фізичних та розумових сил на основі використання раціональних прийомів. Задля досягнення такого рівня, на нашу думку, необхідно звернутися до формування компетентності, 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].

Дослідження, присвячені підготовці соціальних педагогів, фахівців соціальної сфери, засвідчують глибокий науковий інтерес до компетентнісного підходу, під яким мають на увазі спрямованість освітнього процесу на формування і розвиток ключових (базових) компетентностей особистості майбутнього соціального педагога. Результатом даного процесу буде формування загальної компетентності, що є сукупністю ключових компетенцій, інтегрованою характеристикою особистості фахівця. Така характеристика має сформуватися у процесі навчання і містить відповідні знання, уміння, ставлення, досвід діяльності та поведінкові моделі особистості.

Серед низки ключових компетентностей наш науково-методичний інтерес привертає управлінсько-організаторська (менеджерська), яка полягає в організації та здійсненні навчання, виховання і розвитку. Дану компетентність формують теоретичні знання та практичні уміння фахівця, що ґрунтуються на наукових підходах до організації діяльності різних державних структур, освітніх установ, громадських організацій тощо; теорії, методиці та технології роботи, знанні основ управління, етики та психології, культури мовлення і спілкування. Одним із складників управлінсько-організаторської компетентності, на нашу думку, є знання, уміння і навички зі справочинства у соціальній сфері, формування відповідної культури у майбутніх фахівців.

Як відомо, сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організацію роботи зі службовими документами, називається *справочинством (діповодством)*. Основними елементами справочинства є писані документи та документоведення, тобто створення документів та робота з ними.

Справочинство щодо взаємодії з клієнтом є однією із форм організації діяльності соціального педагога, спосіб аналізу стану клієнта та його проблем, процесу обслуговування у цілому. Ведення документів сприяє виникненню нових думок та ідей, удосконаленню діяльності, що реалізується щодо клієнта або від його імені. Р. Овчарова [1, с. 104] зазначає, що документування відіграє важливу роль у педагогічній рефлексії професійної діяльності, а отже, і сприяє підвищенню професіоналізму соціального педагога. Це зумовлене тим, що у процесі письмової фіксації соціальний педагог наче по-новому аналізує і переживає стан клієнта, моменти безпосередньої взаємодії з ним, у нього з'являються нові думки, що дозволяють удосконалювати підходи, коригувати методи, зміцнюється критичний стиль мислення. Окрім того, документування сприяє діагностиці соціальної ситуації клієнта, плануванню подальшої діяльності спеціаліста, наочно демонструє алгоритм дій фахівця, забезпечує моніторинг виконання соціально-педагогічних завдань, може виступати засобом у представництві інтересів осіб, які звернулися по допомогу. Загалом справочинство у соціальній сфері вирішує низку завдань, серед яких:

1. Накопичення достовірної інформації про клієнта, його проблеми, способи та методи роботи з ними.
2. Фіксація процесу надання допомоги, що спрямована на підвищення її ефективності.
3. Зміцнення міждисциплінарної співпраці, координації зусиль різних спеціалістів, інституцій.
4. Передача інформації про стан проблеми клієнта на усі рівні управління і виконання.
5. Узагальнення методів, норм, способів впливу з використанням схем, графіків, таблиць, комп'ютерних програм.

6. Систематизація інформації про форми та види допомоги.

7. Типізація категорій клієнтів та умов їх обслуговування для банків даних та інформаційних служб [1, с. 106].

Разом з тим, як показує практика, справочинство є однією з найменш популярних сфер діяльності соціальних педагогів, що викликано об'єктивними (необхідність заповнення великої кількості документів, які часто дублюють один одного) та суб'єктивними (брак знань, умінь і навичок роботи з документами) причинами. 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. Слід погодитись із К. Шендеровським [4, с. 191–192], який, визначаючи роль справочинства, зауважив, що внутрішній супротив, негативізм до соціальної роботи настає там, де документування:

- стверджується, сприймається як репресивна вимога щодо звітності;
- не формує аргументованої відповіді (для користування третіми сторонами) щодо процесів, результатів роботи спеціалістів з нужденними людьми, однієї організації з іншою організацією, організації з клієнтами, учасниками соціальної комунікації;
- не стимулює або не створює можливості для організації праці спеціалістів соціальної роботи, перш за все, у подоланні великої групи помилок, пов'язаних з тим, що значна частина соціальних проблем сьогодні є відомою лише у видимих ознаках;
- не створює коректних умов для супервізії соціальної ситуації або оцінки роботи соціальної служби за визначеною програмою діяльності;
- засобом маніпулювання спеціалістами з боку керівника організації і навпаки.

Окреслене акцентує увагу на необхідності становлення культури справочинства майбутніх фахівців соціальних педагогів, що у цілому детермінуватиме культуру справочинства конкретної установи соціальної сфери і, зокрема, її компоненти – регуляторну, технологічну, організаційну, культуру застосування нових інформаційних технологій (за Ю. Палехою [2]).

Ми визначаємо *культуру справочинства соціальних педагогів* як інтегративний феномен, складниками якого є знання вимог до загального діловодства, уміння та навички документування технологій вирішення проблем клієнтів, ведення професійних записів, усного та писемного офіційно-ділового мовлення.

У процесі фахової підготовки соціальних педагогів освітньо-кваліфікаційних рівнів “спеціаліст” та “магістр” у Чернігівському національному педагогічному університеті імені Т. Г. Шевченка студенти опановують дисципліну “Діловодство в установах соціальної сфери”. Предметом її вивчення є організаційні та методичні основи процесу документоведення, складання, оформлення документації, що використовується в установах соціальної сфери. Метою викладання даного курсу є формування у студентів теоретичних знань про діловодство як діяльність з питань документування та організації роботи з документами, практичних умінь і навичок, необхідних для роботи з документами в установах соціальної сфери. Відповідно до мети визначено такі завдання дисципліни: ознайомлення із властивостями та ознаками документів, їх класифікаціями; надання інформації про особливості організації загального та спеціального діловодства, документообігу, архівації документів; підготовка до самостійної роботи з документами, розвиток умінь і навичок написання, складання та оформлення документів різних типів.

Дисципліна “Діловодство в установах соціальної сфери” складається із двох змістових модулів та відповідних тем для вивчення:

1. Основні положення та правила загального діловодства

1. Діловодство у соціальній сфері як специфічна галузь знань.
2. Документ – основне поняття діловодства.
3. Номенклатура справ.
4. Текст як головний реквізит документа.
5. Документація щодо особового складу організації.

6. Особливості довідково-інформаційних та господарсько-договірних документів.

7. Обліково-фінансові, організаційні та розпорядчі документи.

II. Спеціальне діловодство у закладах соціальної сфери

1. Комп'ютеризація діловодних процесів в установах соціальної сфери.

2. Діловодство соціального педагога загальноосвітнього закладу та соціального працівника ЦСССДМ.

3. Робота з клієнтами та ведення особових справ у службах у справах дітей, притулках для дітей, центрах соціально-психологічної реабілітації дітей.

4. Діловодство в громадській організації (на прикладі громадської організації на місцевому рівні) та у клініці, дружній до молоді.

5. Ділове спілкування соціального педагога.

Програмою навчальної дисципліни передбачені лекційні та лабораторні заняття. На лабораторних студенти вчать складати різні види документів (заява, характеристика, резюме, оголошення, протокол, службовий лист, пояснювальна записка, розписка, наказ, план роботи соціального педагога ЗНЗ та ін.) з урахуванням вимог до розташування реквізитів, аналізують реальні документи, що використовуються у соціальній практиці. Також студенти вправляються у використанні мовних засобів офіційно-ділового стилю у текстах документів як головних їх реквізитах. При цьому обґрунтовується важливість достовірності, об'єктивності змісту, нейтральності тону, повнота інформації і водночас стислість у викладі думок. Зокрема, у студентів відпрацьовуються навички ділового листування шляхом написання кожним із них листа до клієнта (за заздалегідь визначеною ситуацією) з подальшим обговоренням та аналізом його змісту.

Особливий інтерес у студентів викликає вивчення діловодства громадської організації. Заняття проходить за активної участі керівника певної громадської організації міста Чернігова в університеті або власне у самій організації. Студенти мають можливість ознайомитися з документами, необхідними для створення громадської організації, попрактикуватися у написанні проєктів соціального спрямування, порівняти діловодство громадської організації та державної установи.

Самостійна робота з дисципліни зосереджена на повторенні студентами деяких тем та відпрацюванні навичок усного та писемного ділового мовлення, що стосуються найбільш поширених помилок. Так, важливими темами для повторення є такі: "Вживання слів іншомовного походження в офіційно-діловому стилі", "Вживання відмінкових форм іменників II відміни (родовий відмінок)", "Утворення іменників жіночого роду – назв осіб за професією", "Особливості відмінювання та вживання числівників. Зв'язок кількісних числівників з іменниками", "Особливості вживання прийменників та труднощі перекладу сталих словосполучень з російської мови на українську".

Висновки. Отже, культура справочинства є необхідним складником професіоналізму соціальних педагогів. Її становлення відбувається у контексті формування управлінсько-організаторської компетентності майбутніх соціальних педагогів і передбачає наявність у студентів знань з діловодства, розвитку вмінь і навичок роботи з документами, усного та писемного офіційно-ділового мовлення. Розробка та впровадження нових соціально-педагогічних технологій потребують постійного перегляду наявних вимог до справочинства у соціальній сфері, його удосконалення, що ми вбачаємо перспективами **подальших досліджень** даного спрямування.

Література

1. Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога / Р. В. Овчарова. – М. : ТЦ "Сфера", 2005. – 480 с.

2. Палеха Ю. І. Культура діловодства в сучасних установах України: становлення, технологія, організація, керування : автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. істор. наук : спец. 07.0010 "Документознавство, архівознавство" / Палеха Ю. І. – К., 2005. – 20 с.

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

4. Шендеровський К. Менеджмент у соціальній роботі / К. Шендеровський. – К. : Главник, 2007. – 208 с. – (Серія "Бібліотечка соціального працівника").