

ПЕДАГОГІКА

УДК 37.013.42:316-057

DOI: 10.31548/hspedagog2020.04.008

ВЕДЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ЗАПИСІВ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

К. О. ВЛАСЕНКО, асистент кафедри соціальної роботи та реабілітації,
кандидат педагогічних наук

Національний університет біоресурсів і природокористування України

E-mail: karinavlasenko@ukr.net

Анотація. У статті розкрито особливості професійної підготовки соціальних працівників та розглянуто ведення професійних записів як частину щоденної діяльності майбутнього соціального працівника.

Ключові слова: соціальна робота, соціальний працівник, професійна підготовка, професійні записи, клієнт, професійна документація.

Актуальність (Introduction).

Нині професія соціального працівника стала невід'ємною частиною суспільного життя цивілізованих країн. Специфіка сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму соціальних працівників.

Професійне становлення майбутніх соціальних працівників є, безперечно, довготривалим та безперервним процесом практичної, освітньої й дослідницької діяльності, який повинен орієнтуватися на формування професійних знань, умінь, навичок, особистісних якостей, відповідати кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту обраної професії. Ведення професійних документів є важливим етапом організації та проведення соціальної роботи майбутніми соціальними працівниками.

Аналіз останніх досліджень та публікацій (Analysis of recent researches and publications).

Вивченням професійної підготовки соціальних працівників займаються

відомі українські науковці О. Безпалько, Д. Годлевська, І. Зверева, А. Капська, В. Поліщук. Вітчизняний та зарубіжний практичний досвід соціальної роботи розкривається в дослідженнях

І. Андрєєва, Р. Вайноли, Г. Лактіонової, О. Оржеховської та ін.

Питанню професійної підготовки соціальних працівників приділяли увагу зарубіжні дослідники: Х. Брунс, Д. Гепверт, Д. Крамер, Дж. Ларсен, М. Ротері, Ф. Тернер, Є. Холостова та ін.

Мета (Purpose) статті – розкрити особливості професійної підготовки соціальних працівників; розглянути ведення професійних записів як частину щоденної діяльності майбутнього соціального працівника.

Методи (Methods). Для досягнення поставленої мети були використані теоретичні методи науково-педагогічного дослідження: аналіз та синтез наукової літератури з метою дослідження ведення професійної документації, узагальнення та систематизація,

вивчення навчально-методичної документації.

Результати (Results). Соціальна робота завжди вимагає свідомого вибору, ґрунтовної професійної підготовки та безперервного вдосконалення спеціалістів у цій галузі. Тому варто звернути увагу на формування компетентності майбутнього соціального працівника.

Карпенко О. Г. вважає, що «формування професійної діяльності соціального працівника має здійснюватися на основі єдності теорії і практики навчання, реалізації у навчальній діяльності репродукції і творчості, раціонального і емоційного...» [4, с. 55].

Ведення професійних документів є однією із складових якісної організації та проведення соціальної роботи в системі соціального забезпечення. Якщо результати роботи соціального працівника ґрунтуються на якісно опрацьованому соціальному дослідженні, то в такому випадку можуть виконувати пояснювальну та прогностичну функції, що забезпечить ефективну діяльність соціальних закладів та установ у галузі соціального забезпечення та захисту.

Документування соціальної роботи 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 [1].

Вміння вести професійні записи майбутніми соціальними працівниками під час процесу втручання в першу чергу сприятиме раціональному плануванню робочого часу, систематизації та аналізу виконаного, виокремленню найсуттєвіших аспектів у роботі, нагромадженню інформації, плануванню дослідження, а також

професійному розвитку соціального працівника тощо.

Звісно, будь-який спосіб фіксації інформації, яка отримується від клієнта, повинен обов'язково узгоджуватись соціальним працівником з отримувачем соціальних послуг. Якщо клієнт не погоджується, то, безумовно, такий спосіб не використовується. Але все ж таки соціальний працівник має право зафіксувати у своєму робочому щоденнику важливі моменти спілкування та поведінки клієнта для того, щоб зрозуміти їх й детальніше підготуватися до наступної зустрічі. За допомогою процесу ведення робочого щоденника соціальний працівник має змогу згадувати та розмірковувати над суттю соціальної роботи.

Ведення професійних записів соціальним працівником забезпечує на основі такої інформації робочого щоденника можливість переглянути те, що відбулося, але вже з іншої перспективи, змінити погляди на події, що відбулися, провести переоцінку планів на майбутнє та визначити перспективні напрямки майбутнього професійного втручання. Крім того, на основі інформації робочого щоденника кожен із соціальних працівників має змогу оцінити якість роботи працівника, особистісні досягнення клієнта, зрозуміти суть і перебіг попередньої роботи та за потреби внести певні зміни. Ведення професійних записів також сприятиме збагаченню соціальних послуг та покращенню їхнього надання.

Як правило, в таких записах реєструється лише необхідна інформація, яка стосується проблем, їхній вплив на життя клієнта та ті труднощі, які вони спричинюють, але аж ніяк не фіксуються симптоми проблеми. Рекомендовано фіксувати у робочому щоденнику соціального працівника певні факти, які стосуються

подій та поведінки клієнта, а не припущень соціального працівника.

Під час ведення професійних записів соціальному працівнику варто аналізувати інформацію, яку він отримує від клієнта або його близьких, бачити невербальні комунікативні прояви (жести, міміку, інтонацію тощо) та вміти знаходити в них глибинний сенс та справжні проблеми клієнта. Отриману від клієнта й інших осіб інформацію рекомендується наводити як пряму або непряму мову з використанням ключових слів і висловів клієнта: ««Клієнт розповів..., сказав..., вважає..., впевнений, що...»; «Зі слів (на думку) клієнта..., родичів..., близьких... відомо, що...». Інформацію, яку соціальний працівник отримав від клієнта потрібно не лише записувати, але й погоджувати з клієнтом, що зміцнюватиме його довіру до надавача соціальних послуг. Зазвичай, інформацію у робочому щоденнику описують у розповідному стилі, не вдаючись до оцінних суджень.

Записи щодо ведення випадку є частиною особової справи клієнта, до якої також належать документи, листи, звіти тощо. Інформація, яка міститься в особовій справі, має зберігатися конфіденційно. До неї повинні мати доступ клієнт, соціальний працівник і його безпосередні керівники. Інші особи можуть отримати доступ до інформації лише тоді, коли від цього залежить захист життєвих інтересів клієнта [2, с. 12].

Ведення професійних записів є однією із важливих складових професійної документації майбутніх соціальних працівників, оскільки сприяє ідентифікації клієнта та його потреб, підтримці неперервності в роботі з окремим клієнтом, зв'язку між різними фахівцями у сфері надання соціальних послуг, спільному з клієнтом використанню інформації, супервізії, консультуванню та розгляду певного випадку у сфері надання соціальних

послуг разом з іншими фахівцями, спостереженню за процесом надання соціальних послуг та його впливом на клієнта, отриманню інформації для досліджень у сфері надання соціальних послуг тощо.

Записи, які містять інформацію про ситуацію клієнта, мають включати оцінку цієї ситуації, обґрунтовувати причини надання соціальних послуг, а також вказувати проблеми, на яких зосереджується увага піз час взаємодії «соціальний працівник – клієнт» та за потреби переглядатися, щоб виявити або згадати основні деталі даного випадку.

Український дослідник професійного становлення соціальних працівників Канюк О. зазначає, що «у процесі спілкування соціальний працівник покликаний створювати відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта», а також звертає увагу, що важливо не вишукувати помилки чи неточності у висловлюваннях клієнта, а виражати дійсний інтерес до обміну інформацією, підкреслювати достоїнства, не наполягати на негайних відповідях, а дати можливість клієнту подумати [3, с. 257].

Однією із найважливіших функцій ведення професійних записів є можливість використовувати їх як додатковий спосіб комунікації з клієнтом. Деякі сучасні підходи до практичної соціальної роботи заохочують соціальних працівників розглядати спільно з клієнтами певні частини проведених записів чи записи про хід процесу. Записи також можуть бути використані керівниками та колегами, які можуть виступати консультантами та давати оцінку конкретним випадкам, оцінювати якість роботи соціального працівника, обговорювати унікальні та складні випадки. Записи використовуються не лише для документування, але і для

огляду, оцінювання та модифікації діяльності в рамках надання послуги клієнту чи від імені клієнта.

Записи у робочому щоденнику, які робляться сьогодні у сфері соціальної роботи, відрізняються стилями та формами, відображаючи при цьому багатоманітність моделей надання соціальних послуг та підходів до практичної роботи. Тому можуть включати різноманітні документи, серед яких комп'ютерні анкети, записи у формі розповіді, контракти між соціальним працівником та клієнтом, юридичні документи, відеозаписи, графіки, копії звітів з інших агентств тощо.

Фахівець у сфері соціальної роботи має постійно підвищувати свою професійну майстерність; розглядати інформацію, яку отримав від клієнта чи його близьких, як конфіденційну; інформувати клієнтів про межі конфіденційності у даній ситуації, а також про цілі, коли ця інформація може використовуватися; забезпечувати клієнтів будь-якими офіційними записами, що їх стосуються; усвідомлювати, які наслідки може принести його професійна діяльність для клієнта; оцінювати потреби та представляти інтереси клієнта.

Сукупність професійних записів у робочому щоденнику соціального працівника може слугувати не лише для спостереження за наданням соціальних послуг, але й для розробки нових програм та політики, а також для оцінювання існуючих послуг.

Висновки і перспективи (Discussion). Таким чином, соціальні працівники, як і багато інших професіоналів, повинні присвячувати належну увагу написанню звітів і веденню професійних записів про конкретні випадки роботи із клієнтами. Записи, які ведуться соціальними працівниками дуже різноманітні, що

пояснюється різноманітністю сфер практичної соціальної роботи.

Ведення професійних записів зможе дозволити соціальному працівнику змінити погляд на події, що відбулися, провести переоцінку планів на майбутнє та визначити пріоритетні напрямки майбутнього професійного втручання.

Список використаних джерел

1. Балдинюк О. Д. Ведення професійної документації як важлива складова професійної підготовки майбутніх соціальних працівників. URL: http://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/3788/1/Vedennia_profesiinoi_dokumenta_tsii_yak_vazhlyva_skladova_profesiinoi_pidhotovky_maibutnik_sotsialnykh_pratsivnykiv.pdf
2. Єрескова Т. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Ведення професійних документів». Київ: МАУП, 2016. 33 с.
3. Канюк О. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2015. Вип. 11. С. 253–259.
4. Карпенко О. Г. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти: науково-методичний та організаційно-технологічний аспект: монографія. Дрогобич: Коло, 2007. 374 с.

References

1. Baldynyuk O. D. Vedennya profesiynoyi dokumentatsiyi yak vazhlyva skladova profesiynoyi pidhotovky maybutnikh sotsial'nykh pratsivnykiv: URL: http://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/3788/1/Vedennia_profesiinoi_dokumenta_tsii_yak_vazhlyva_skladova_profesiinoi_pidhotovky_maibutnik_sotsialnykh_pratsivnykiv.pdf

2. Yereskova T. V. Metodychni rekomendatsiyi shchodo zabezpechennya samostiynoyi roboty studentiv z dystsypliny «Vedennya profesiynykh dokumentiv». K.: MAUP, 2016. 33 s.

3. Kanyuk O. Profesiyni vymohy do maybutnikh sotsial'nykh pratsivnykiv. Aktual'ni pytannya

humanitarnykh nauk. 2015. Vyp. 11. S. 253–259.

4. Karpenko O. H. Profesiyna pidhotovka sotsial'nykh pratsivnykiv v umovakh universytet-s'koyi osvity: naukovo-metodychnyy ta orhanizatsiyno-tekhnologichnyy aspekt: monohrafiya. Drohobych: Kolo, 2007. 374 s.

KEEPING PROFESSIONAL RECORDS AS AN IMPORTANT COMPONENT OF PROFESSIONAL TRAINING OF FUTURE SOCIAL WORKERS

K. O. VLASENKO

Abstract. *The article reveals the features of professional training of social workers and considers maintaining professional records as part of the daily activities of a future social worker.*

Keywords: *social work, social worker, professional training, professional records, client, professional documentation.*