УДК 37.013.42:378.09

Н. Є. Троценко, Інститут психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка

МЕТОДИКА ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСУРСНИХ ЦЕНТРІВ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ (НА ПРИКЛАДІ КИЇВСЬКОГО РЕСУРСНОГО ЦЕНТРУ ІМЕНІ АНДРІЯ МУРАВЙОВА-АПОСТОЛА)

Троценко Н. Є.

Методика організації ресурсних центрів для соціальних працівників (на прикладі Київського ресурсного центру імені Андрія Муравйова-Апостола)

У статті автор розглядає особливості організації роботи ресурсних центрів для соціальних працівників, дає рекомендації щодо забезпечення їхньої діяльності, ґрунтуючись на багаторічному досвіді керівництва ресурсним центром для соціальних працівників.

Ключові слова: ресурсний центр, соціальний працівник, діяльність, користувачі, послуги.

Троценко Н. Е.

Методика организации ресурсных цетров для социальных работников (на примере Киевского ресурсного центра имени Андрея Муравьева-Апостола)

В статье автор рассматривает особенности организации работы ресурсных центров для социальных работников, дает рекомендации по обеспечению их деятельности, основываясь на многолетний опыт руководства ресурсным центром для социальных работников.

Ключевые слова: ресурсный центр, социальный работник, деятельность, пользователи, услуги.

Постановка проблеми. Наразі в Україні ресурсні центри для соціальних працівників різняться формами, напрямами діяльності, видами послуг та структурою. Не дивлячись на це, вони залишаються осередками соціальної просвіти та інформаційно-методичної підтримки як фахівців соціальної роботи, так і представників громадських організацій, що займаються реалізацією соціальних програм і проектів. Ресурсні центри надають соціальним працівникам, соціальним педагогам, представникам громадських організацій,

волонтерам, науковцям, викладачам і студентам інформаційну, методичну, консультативну та технічну допомогу.

Свою діяльність вони спрямовують на згуртування працівників соціальної сфери у професійні мультидисциплінарні команди, налагоджують партнерську взаємодію та об'єднують зусилля усіх секторів суспільства для вирішення соціальних проблем.

Аналіз останніх досліджень. Аналіз наукових доробок вітчизняних дослідників (О. Безпалько, Н. Заверико, І.Д. Звєрєва, Т.Л. Лях, О.П. Песоцька, В. Петрович, Г.К. Радчук, Т.В. Семигіна, Т.П. Цюман) щодо організації діяльності ресурсних центрів для соціальних працівників свідчить про те, що всі вони присвячені висвітленню досвіду центрів у реалізації різноманітних соціальних проектів. У них автори зупинялись на ролі ресурсних центрів у вирішенні тієї чи іншої соціальної проблеми.

Нажаль, в Україні діяльність ресурсних центрів для соціальних працівників законодавчо неврегульована, хоча проведене нами дослідження засвідчило, що вони діють, як на базі вищих навчальних закладів, соціальних служб, громадських організацій, так і самостійні громадські організації. Їхнє створення завжди пов'язане із певним соціальним проектом, за рахунок якого ресурсні центри фінансувалися. Із припиненням фінансування працівники ресурсних центрів вимушені шукати шляхи збереження фондів, продовження функціонування. У цьому разі, ресурсні центри перетворюються на навчальні лабораторії, методичні кабінети тощо. Але у будь-якому разі є певні вимоги до організації діяльності ресурсного центру, нехтування якими ускладнює цей процес, призводить до незаконності та необґрунтованості збереження надбаних ресурсів, передачу та розміщення у новому статусі чи вигляді. Звичайно, поки що наші спеціалісти не готові обговорювати загальну концепцію діяльності ресурсних центрів для соціальних працівників в Україні для забезпечення законності їхнього існування. Однак, є певні напрацювання щодо організації діяльності ресурсних центрів для соціальних працівників, що, безперечно,

допоможе грамотно вибудувати організаційне забезпечення їхньої роботи та полегшить процес адаптації до умов поза проектним фінансуванням.

Постановка завдання. *Метою* цієї статті є аналіз особливостей організації роботи ресурсних центрів для соціальних працівників. Автором, даються рекомендації щодо забезпечення їхньої діяльності, ґрунтуючись на багаторічному досвіді керівництва Київським ресурсним центром для соціальних працівників імені Андрія Муравйова-Апостола.

Ще десять років тому спеціалісти соціальної сфери не відрізняли ресурсні центри і бібліотеки. Однак, за своїм підходом до обслуговування користувача і спектром пропонованих послуг ця відмінність сьогодні для них очевидна.

На відміну від бібліотек, ресурсні центри надають такі послуги: *інформаційні* (допомога в доборі літератури з різних питань соціальної роботи); *консультаційні* (проведення консультацій з окремих питань соціальної роботи з дітьми, сім'ями і молоддю у громаді); *посередницькі* (допомога в налагодженні контактів з організаціями, які працюють над реалізацією окремих напрямів соціальної роботи з дітьми, сім'ями та молоддю у різних громадах); *просвітницькі* (проведення тренінгів мобільної консультативної групи, популяризація інновацій соціальної роботи). Їхня діяльність будується на таких принципах: системності; послідовності; професіоналізму; гуманізму; законності; справедливості; суспільної доцільності; відповідальності; толерантності; клієнтоцентризму; посередництва.

Основним документом, яким вони керуються, є Положення про діяльність ресурсного центру для соціальних працівників. Це Положення є нормативним документом, де зафіксовані структура центру, його функції, права, обов’язки, відповідальність. Положення про діяльність ресурсного центру допомагає більш чітко визначити посадові обов’язки спеціалістів, що, безперечно, впливає на якість надання ними послуг користувачам. Положення про діяльність ресурсного центру для соціальних працівників містить такі розділи: *Загальні положення.* Тут говориться про те, якими нормативно-правовими документами України керується центр у своїй діяльності; з якою метою та на базі якої

організації створено центр, а також принципи, на яких будується діяльність центру. *Основні завдання.* Перелічені всі види діяльності центру та послуг, які надаються. *Функції.* Докладно прописано функції центру та його працівників. *Права й обов'язки.* Йдеться про права та обов'язки працівників та користувачів центру. *Відповідальність.* Оговорюються аспекти відповідальності працівників центру за надання послуг його користувачам. *Взаємовідносини. Зв'язки.* Фіксуються шляхи налагодження партнерських взаємостосунків з іншими державними та громадськими організаціями. *Організація роботи.* Здійснюється згідно правил внутрішнього розпорядку тієї організації, на базі якої він розташований. Положення про діяльність ресурсного центру для соціальних працівників є обов'язковим для виконання всіма співробітниками.

Під час консультування спеціалістів ресурсних центрів, найчастіше нам доводилося відповідати на питання щодо особливостей ведення внутрішньої документації ресурсного центру, обліку користувачів і ресурсів, складання звітності та забезпечення життєстійкості ресурсного центру після завершення проекту.

Тому, вважаємо за доцільне зупинитися на висвітленні зазначених питань.

Розпочинаючи свою роботу, працівники центру активно збирають ресурси відповідно до запитів та потреб громади, на території якої функціонують. З часом, документації стає усе більше, і перед працівниками постає питання про важливість грамотного її обліку. Багаторічний досвід роботи у ресурсному центрі, дозволив нам розробити уніфіковану номенклатуру справ, яка складається з таких блоків: нормативні документи; звіти; вхідна документація; вихідна документація; анкети користувачів; анкети організацій; матеріали семінарів ресурсного центру; заяви на участь у навчальних програмах; заяви на пошук партнерів у реалізації проектів та соціальних ініціатив; відгуки та пропозиції.

У ресурсному центрі для соціальних працівників повинна бути зручною система реєстрації та обліку користувачів. Вона є абсолютно відмінною від

бібліотек, адже для ресурсного центру важливо відслідковувати сфери професійних інтересів соціальних працівників, вивчати їхні потреби у інноваціях та сприяти професійному самовдосконаленню фахівців. Тому, класичні бібліотечні картки обліку користувачів в умовах ресурсного центру неефективні. Під час першого звернення до ресурсного центру соціальний працівник заповнює анкету. Але робота з цією анкетою на цьому не завершується. Через певний період часу (залежно від специфіки центру та потреб його користувача) анкета переглядається та доповнюється консультантом ресурсного центру. Це дає змогу відстежувати професійні інтереси користувача, переадресувати його для участі в різноманітних просвітницьких заходах, які сприяють самовдосконаленню соціального працівника.

Ресурсні центри для соціальних працівників набули неабиякої популярності серед спеціалістів соціальної сфери завдяки спрощеній системі у користуванні книжковим фондом, який абсолютно відрізняється від бібліотек.

У ресурсних центрах зручними для користувачів є каталоги книжкових фондів. Книги в цих каталогах (алфавітних, предметних, тематичних) об’єднані за розділами, які відповідають певній соціальній тематиці

Отже, користувач отримує інформаційні ресурси у ресурсному центрі згідно зі своїм запитом, та (або) консультант центру зорієнтовує його щодо наявності потрібної літератури в інших ресурсних центрах, завдяки обміну каталогами між ними. Така робота економна у часі і, безперечно, є дуже зручною для соціальних працівників.

Систематизація інформаційних джерел за тематичним каталогом та особиста консультація спеціаліста робить діяльність ресурсного центру доступною, якісною, клієнтоорієнтованою, допомагає у майбутньому поповнювати фонди необхідними ресурсами.

Окремої уваги потребує питання обліку ресурсів центру. Саме з цим питанням до нас найчастіше звертаються фахівці, які також створюють та працюють у ресурсних центрах для соціальних працівників.

Облік літератури здійснюється із занесенням до інвентарної книги, де кожному примірнику надається індивідуальний номер, записується розділ фонду, рік видання та ціна (таблиця 1).

Таблиця 1.

Інвентарна книга

(для книжкового фонду)

Дата	№ порядковий/ № книги та розділ фонду	Назва літератури	Рік	Ціна

Інвентарна книга – є обов'язковим внутрішнім обліковим документом надходжень у книжковий фонд ресурсного центру. Вона є первинним документом при перевірці діяльності ресурсного центру аудитом чи контрольно-ревізійною комісією. В цій книзі нумеруються всі сторінки, вся вона прошивається і в кінці ставиться печатка тієї організації та підпис керівника, на базі якої діє ресурсний центр. На титульній сторінці інвентарної книги вказується, кому вона належить, коли була заведена та з якого номера починаються і яким номером закінчуються записи. Термін дії інвентарної книги необмежений, вона не підлягає списанню та існує стільки, скільки існує ресурсний центр. Інвентарна книга дозволяє бачити в єдиній формі всі операції надходження літератури і її переміщення. Кожен номер в інвентарній книзі належить відповідній книзі в книжковому фонді. Це дає можливість чітко знати, скільки книг є на певний період часу у фонді ресурсного центру. Для цього потрібно тільки відкрити інвентарну книгу та подивитись, скільки здійснено записів. Разом з тим, тільки по інвентарній книзі можна списувати літературу з якихось причин (наприклад, застаріла, загублена, порвана тощо). У відповідній графі вказується номер акту на списання, дату, причину списання. Інвентарна книга знаходиться у керівника ресурсного центру або у матеріально-відповідальної особи. Отже, при створенні ресурсного центру в першу чергу

потрібно звертати увагу на заведення інвентарної книги для обліку та фіксування надходжень до книжкового фонду ресурсного центру. Це один з основних документів, який регламентує особливості формування та зберігання книжкового фонду ресурсного центру.

Беручи на облік книгу або журнал, на них рекомендовано наклеїти маркери (ярлики) та поставити печатку центру. На маркері має бути вказано назву ресурсного центру, розділ книжкового фонду та інвентарний номер книги. Це, безперечно, є зручним у користуванні для спеціалістів, оскільки він швидко може зорієнтуватися – з якого розділу книжкового фонду ця книга, а також дозволяє не сплутати книгу з іншими виданнями, які можуть потрапляти до ресурсного центру (особисті книги користувачів, книги з інших ресурсних центрів, взяті з бібліотек, особисті книги працівників ресурсного центру тощо). Також таке оформлення зручне у розстановці фонду. Приклад маркеру наведено на рис. 1.

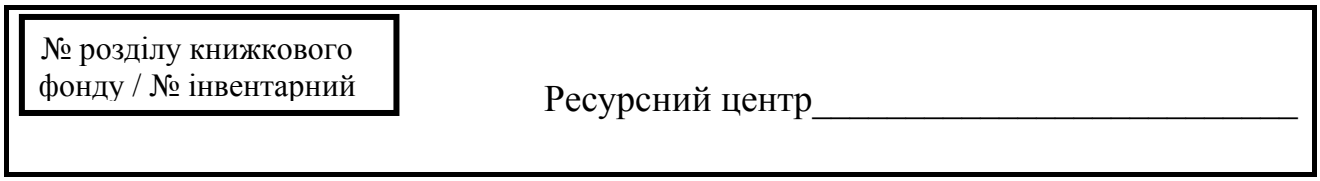

Рис. 1. Маркер на книгу.

Ресурсні центри для соціальних працівників мають достатньо потужну базу періодичних видань. Тому доцільно вести тематичну картотеку періодичних видань. Це дозволить більш якісно задовольняти потреби користувачів, адже саме у періодичних виданнях в першу чергу публікуються нові інноваційні технології, наукові дослідження з нагальних соціальних проблем, практики популяризують свої методики та діляться досвідом роботи в тій чи іншій галузі. Отже, на періодичні видання заводиться картотека, де фіксується періодичність надходження кожного номеру в центр.

Часто ресурсні центри накопичують на своїй базі відео- та аудіофонд соціальної тематики. У такому разі, відеоматеріали та аудіо-записи по мірі надходження заносяться у відповідний каталог, де фіксуються назва, час, подається стисла анотація фільму, аудіо-запису. Кожній касеті/диску

присвоюється індивідуальний номер. Цей номер зазначається у каталозі, а також фіксується на самому відео- аудіоносії.

Якщо ресурсний центр надає користувачам таку послугу як копіювання відеофільмів чи аудіо-записів, то для цього, щоб зробити запит на копіювання, користувач має надати лист-прохання з обґрунтуванням перспектив подальшого використання цього ресурсу, а також необхідну кількість відеокасет чи дисків. Слід зазначити, що деякі відео- та аудіо-ресурси не дозволяється копіювати, адже їхні права захищені. Але є чимало таких ресурсів, які створені з метою їхнього безкоштовного розповсюдження. У такому випадку копіювання дозволене.

У ресурсних центрах може бути створено каталог веб-джерел. Інформація в цьому каталозі розміщується за тематикою, яка відповідає тематичним розділам книжкового фонду. Окрім цього, ресурсний центр накопичує власну інформаційну базу у електронному вигляді. До неї належать подаровані авторами в електронному варіанті підручники, посібники, методичні рекомендації. Використовуючи ці джерела – обов'язкове посилання на автора видання. Чому велика увага приділяються саме обліку та оформленню різноманітних інформаційних ресурсів? По-перше, мова йде про відповідальність за збереження книжкового, аудіо-, відео-фондів, адже ресурсні центри, зазвичай, не мають можливості поповнювати фонд більше, ніж одним примірником найменувань. По-друге, правильне та зручне оформлення фонду гарантує зручність у обслуговуванні користувачів.

Окрім зручних каталогів, ресурсні центри набули своєї популярності завдяки можливості отримати в них консультаційні послуги. Ресурсні центри надають як індивідуальні консультації, так і групові. Консультації надаються по телефону, електронною поштою, можливий виїзд консультантів до організації чи спеціаліста-замовника. Консультації фіксуються у книзі обліку.

Найбільш популярними темами консультацій серед соціальних працівників є: як розробити уставні документи та зареєструвати НДО; як планувати та розвивати НДО (планування, менеджмент); які форми та методи є

по активізації місцевих громад; як працювати та організовувати роботу з волонтерськими групами; де знайти кошти на поповнення та придбання нових надходжень до ресурсного центру та на забезпечення діяльності ресурсного центру; як організовувати та проводити благодійні акції та просвітницькі заходи; як налагоджувати співробітництво з підприємницькими структурами; як реалізовувати профілактичні програми по принципу рівного навчання; як планувати свою діяльність та подальший розвиток; як навчитись писати проекти з подальшим отриманням грантів; як створювати та організовувати діяльність ресурсних центрів тощо. Під час консультації по створенню та організації діяльності ресурсних центрів для соціальних працівників часто спеціалісти центрів задають питання щодо безкоштовного поповнення книжкового фонду новими надходженнями, наприклад, такі як: що таке «обмінний фонд» та як він працює; які організації розповсюджують безкоштовну літературу, як шукати спонсорів та де брати гроші на придбання нових надходжень.

Отже, відповідаючи на це запитання, слід зазначити, що джерелами поповнення нових надходжень до книжкового фонду ресурсних центрів для соціальних працівників можуть виступати: як самі користувачі; державні та громадські організації, які розповсюджують безкоштовно свої інформаційні ресурси; благодійні внески користувачів; обмінний фонд між іншими ресурсними центрами; брати у бібліотеці потрібні книги та робити ксерокопію (є книги, які окрім бібліотек більше ніде не зустрічаються); також спеціалісти ресурсних центрів можуть займатися фандрайзингом.

Отримавши послуги у ресурсному центрі, соціальний працівник заповнює контрольний лист, де зазначаються його дані та види отриманих послуг. Такий контрольний листок дозволяє спростити та покращити облік користувачів і відстежувати їхні потреби.

Працівники ресурсних центрів, на запрошення партнерських організацій, можуть організовувати, оформлювати та презентувати тематичні книжкові виставки. Як правило, вони дають змогу своєчасно інформувати фахівців

соціальної сфери про найрізноманітніші інновації у галузі соціальної роботи та сприяють встановленню нових контактів. Також центрами можуть організовуватись та проводитись круглі столи, які у переважній більшості присвячені активізації місцевих громад до розв'язання нагальних соціальних проблем. Умовно круглі столи можна об'єднати у три групи: круглі столи, які організовувались в громадах, в яких вже здійснювались різні заходи, з метою визначення можливостей громади у вирішенні проблем дітей та молоді на місцевому рівні; круглі столи для практиків соціальної сфери з метою презентації діяльності ресурсного центру та залучення потенційних користувачів, партнерів до участі у семінарах-тренінгах; круглі столи присвячені обговоренню питань соціальної роботи, актуальних для громади.

За таких умов, варто особливу увагу звернути на якісний та кількісний склад працівників ресурсних центрів. Зокрема, у цьому складі слід відображати напрями діяльності ресурсного центру; об'єм робіт; послуги, які надаються; графік роботи центру. Такий підхід дозволяє маневрувати і кількістю співробітників центру. Разом з тим, робота вимагає від спеціалістів центрів високого рівня професійної компетентності у багатьох галузях: соціальної роботи, практичної психології, соціального менеджменту, соціального маркетингу, діловодства, навикам ведення бухгалтерської документації. Безсумніву, особливе значення мають особистісні якості спеціаліста, такі як: глибока професійна мотивація, творчий підхід до справи, не байдужість, відповідальне ставлення до справи тощо. Однак, аби спеціалісти мали змогу надавати якісні послуги користувачам ресурсних центрів, їм необхідно працювати над підвищенням власного професійного рівня. Так, працівникам центрів варто приймати участь у просвітницьких та профілактичних заходах, які організовуються як державними, так і громадськими організаціями. Здійснювати професійне самовдосконалення, зокрема, варто відслідковувати останні тенденції, які відбуваються у соціальній, соціально-психологічній та соціально-педагогічній діяльності потенційних користувачів послуг ресурсного центру.

Отже, що мають взяти до уваги ті, хто спробує відтворити діяльність ресурсних центрів? Насамперед вивчити та дослідити потреби місцевої громади й чітко визначити мету діяльності, завдання, категорію користувачів та послуги, які надаватимуться.

Наступний етап – це нормативні документи, які б регламентували діяльність ресурсного центру (номенклатура справ, положення ресурсного центру, посадові інструкції працівників, план роботи, звітна документація, фінансова звітність, обік та збереження книжкового фонду ресурсного центру тощо).

Велике значення має підбір персоналу центру – це спеціалісти, які будуть працювати в ресурсному центрі та надавати послуги користувачам. При підборі персоналу потрібно враховувати та ставити особливі вимоги до спеціалістів центру.

Без сумніву, в організації та діяльності ресурсних центрів важливим є проведення спеціального маркетингового дослідження сфери соціальних послуг (які є потреби і наскільки вони вже задоволені). Також, варто активно розвивати ділові стосунки з існуючими та потенційними партнерами у соціальній сфері. Є також потреба здійснювати стратегічне планування, що дозволить уточнити бачення, визначити мету діяльності та завдання, пріоритетні напрями розвитку, виробити критерії оцінки досягнення поставлених завдань, визначити небезпеки та ризики й намітити шляхи їх подолання.

Висновки. Безперечно, при створенні та організації діяльності ресурсних центрів велике значення має той факт, у якій структурі буде функціонувати ресурсний центр: при соціальних службах, при вищих навчальних закладах, у складі громадської організації чи як самостійна громадська організація. На наш погляд та багаторічний досвід керівництва ресурсним центром для соціальних працівників ми вважаємо, що перспектива діяльності ресурсного центру для соціальних працівників – це функціонування ресурсного центру як самостійної організації.

Висвітлена нами методика організація ресурсних центрів для соціальних працівників потребує від працівника центру високого рівня кваліфікації, знань не тільки з соціальної роботи, але й менеджменту, маркетингу, психології, діловодства, нормативної бази. Наразі це питання залишається дискусійним та потребує обговорення на рівні груп організацій, де функціонують ресурсні центри для соціальних працівників. Без цієї дискусії в Україні не можливий стабільний розвиток ресурсних центрів та законодавче регулювання їхньої діяльності.

Література

1. **Троценко Н. Є.** Капіталізація досвіду діяльності ресурсних центрів для соціальних працівників / Н. Є. Троценко // Наукові праці Донецького національного технічного університету / [відп. ред. П. В. Стефаненко]. – Донецьк : ДВНЗ «ДонНТУ», 2009. – С. 68–71.

2. **Троценко Н. Є.** Ресурсне забезпечення спеціалістів соціальної сфери / Н. Є. Троценко // Педагогічний альманах : зб. наук. ст. / редкол. : В. В. Кузьменко. – Херсон : РІПО, 2009. – С. 199–202.

3. **Троценко Н. Є.** Проблеми забезпечення діяльності ресурсних центрів для соціальних педагогів та соціальних працівників (за результатами дослідження) / Н. Є. Троценко // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка: за матеріалами IV Міжнародної науково-практич. конф. «Ціннісні пріоритети освіти XXI століття: європейський вектор розвитку вищої школи» : зб. наук. пр. / за ред. : В.С. Курило, С. Я. Харченко, С. В. Харченко. – Луганськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2009. – С. 225–236.

Trozenko N.

Organization methods of the resource centers for the social workers (on the example of Kyiv Andriy Murav'jov-Apostol Resource Center)

The author considers peculiarities of the organization of resource centers for social workers, makes recommendations to ensure their activities, based on years of experience in managing a resource center for social workers.

Keywords: Resource Center, a social worker, activities, users, services.

Відомості про автора

Троценко Наталія Євгенівна – директор ресурсного центру для соціальних працівників імені Андрія Муравйова-Апостола, завідувач навчально-методичним центром соціально-психологічних тренінгів Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка, аспірант Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.