

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ И ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА



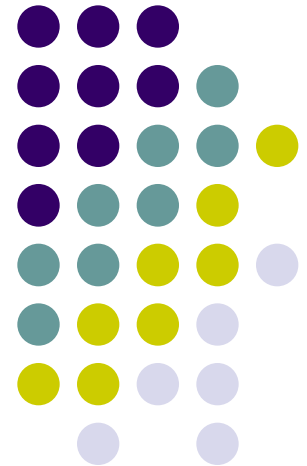
ЛЕКЦИЯ

Автор:

Зальцман Татьяна Валерьевна

к.и.н., доцент

зав.кафедрой социальной работы
Православного Свято-Тихоновского
гуманитарного университета

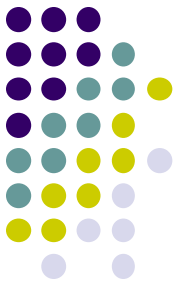




Люди – это самое главное в социальной работе и социальном служении.

Именно от нас – от тех, кто включен в социальную работу, от того, как мы настроены, как подготовлены, что для нас ценно, на что мы ориентированы, зависит как будет в целом развиваться церковная социальная деятельность и социальная работа.

ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



Социальная работа — сложная, эмоционально нагруженная, многоплановая, трудоемкая деятельность, поэтому к личности специалиста предъявляются особые профессиональные и личностные требования

ПОДВИЖНОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ



**Появление
НОВЫХ
проблем**

1

**Появление
НОВЫХ
технических
возможностей**

2

- Новые поколения мигрантов
- Новые, сочетанные формы инвалидности
- Новое поколение пожилых людей

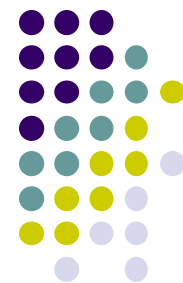
- Новые формы оплаты, в том числе и в интернете;
- Развитие социальных сетей
- Новые формы фандрайзинга: краунсорсинг, краундфандинг



Основной задачей специалиста социальной работы — это помощь клиенту в обретении самого себя, поиске своего места в динамично меняющемся мире, в адекватном ориентировании в новых социальных отношениях.

Социальные работники являются проводниками социальных перемен и реформ в обществе.

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ



1 Интенсивное развитие социальной сферы

2 Нехватка кадров

**3 Значительное количество работников,
не имеющих профессионального
образования**

**4 Необходимость формирования
уникальных качеств у специалиста по
социальной работе**

Вехи истории социальной работы и социального служения



Появление профессии социальная работа.
Начало подготовки специалистов по
социальной работе в вузах

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМОПРЕДЕЛЕНИЕ



**ВОЗМОЖНОСТЬ
РЕАЛИЗОВАТЬСЯ В
ПРОФЕССИИ**

**СИТУАЦИЯ НА
РЫНКЕ ТРУДА**

**ПРЕСТИЖ ПРОФЕССИИ.
ОЖИДАНИЯ ОБЩЕСТВА**



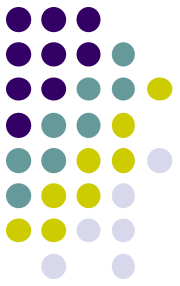
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ



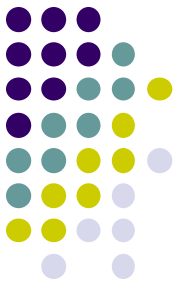
Код ПС	Наименование стандарта	Нормативный правовой акт, утвердивший стандарт
03.001	Специалист по социальной работе	Зарегистрировано в Минюсте России 06 декабря 2013 г. N 30549
03.002	Социальный работник	Зарегистрировано в Минюсте России 18 декабря 2013 г. N 30627
03.003	Руководитель организации социального обслуживания	Зарегистрировано в Минюсте России 31 декабря 2013 г. N 30970
03.004	Руководитель учреждения медико-социальной экспертизы	Зарегистрировано в Минюсте России 25 декабря 2013 г. N 30837
03.005	Специалист по медико-социальной экспертизе	Зарегистрировано в Минюсте России 31 декабря 2013 г. N 30942
03.006	Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних	Зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2013 г. N 30850

Код ПС	Наименование стандарта	Нормативный правовой акт
03.007	Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере	Зарегистрировано в Минюсте России 19 декабря 2013 г. N 30658
03.008	Психолог в социальной сфере	Зарегистрировано в Минюсте России 25 декабря 2013 г. N 30840
03.009	Специалист по работе с семьей	Зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2013 г. N 30849
03.010	Специалист по организации персонифицированного учета пенсионных прав застрахованных лиц	Зарегистрировано в Минюсте России 16 ноября 2015 г. N 39717
03.011	Специалист по организации администрирования страховых взносов	Зарегистрировано в Минюсте России 16 ноября 2015 г. N 39715
03.012	Специалист по организации назначения и выплаты пенсии	Зарегистрировано в Минюсте России 10 ноября 2015 г. N 39652
03.013	Специалист по организации и установлению выплат социального характера	Зарегистрировано в Минюсте России 10 ноября 2015 г. N 39650
03.014	Тифлосурдопереводчик	Зарегистрировано в Минюсте России 02 ноября 2016 г. N 44230
03.015	Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения	Зарегистрировано в Минюсте России 07 декабря 2016 г. N 44611

ПРОБЛЕМА ПРОФОРИЕНТАЦИИ



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ САМООПРЕДЕЛЕНИЕ

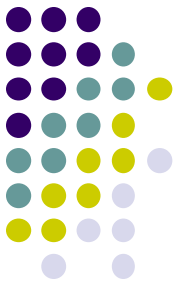


основной показатель уровня профессионального самоопределения – содержательность и глубина профессионального интереса с учетом его положения в системе мотивов, образующих профессиональную направленность.

Желание осваивать новые знания, умения, навыки.

Способность осваивать новые знания, умения, навыки

ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ, ЦЕННОСТИ

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СФЕРА

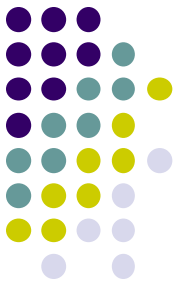
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ И ЖИЗНЕННЫЙ ОПЫТ

ГЕНДЕР

КУЛЬТУРНАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

ДОЛЖНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ

ОСОБЕННОСТИ ПОСТУПЛЕНИЯ В ВУЗ / НА РАБОТУ



За рубежом

Требования к уровню
развития интеллекта

Социальная зрелость

Физическое здоровье

Моральные качества

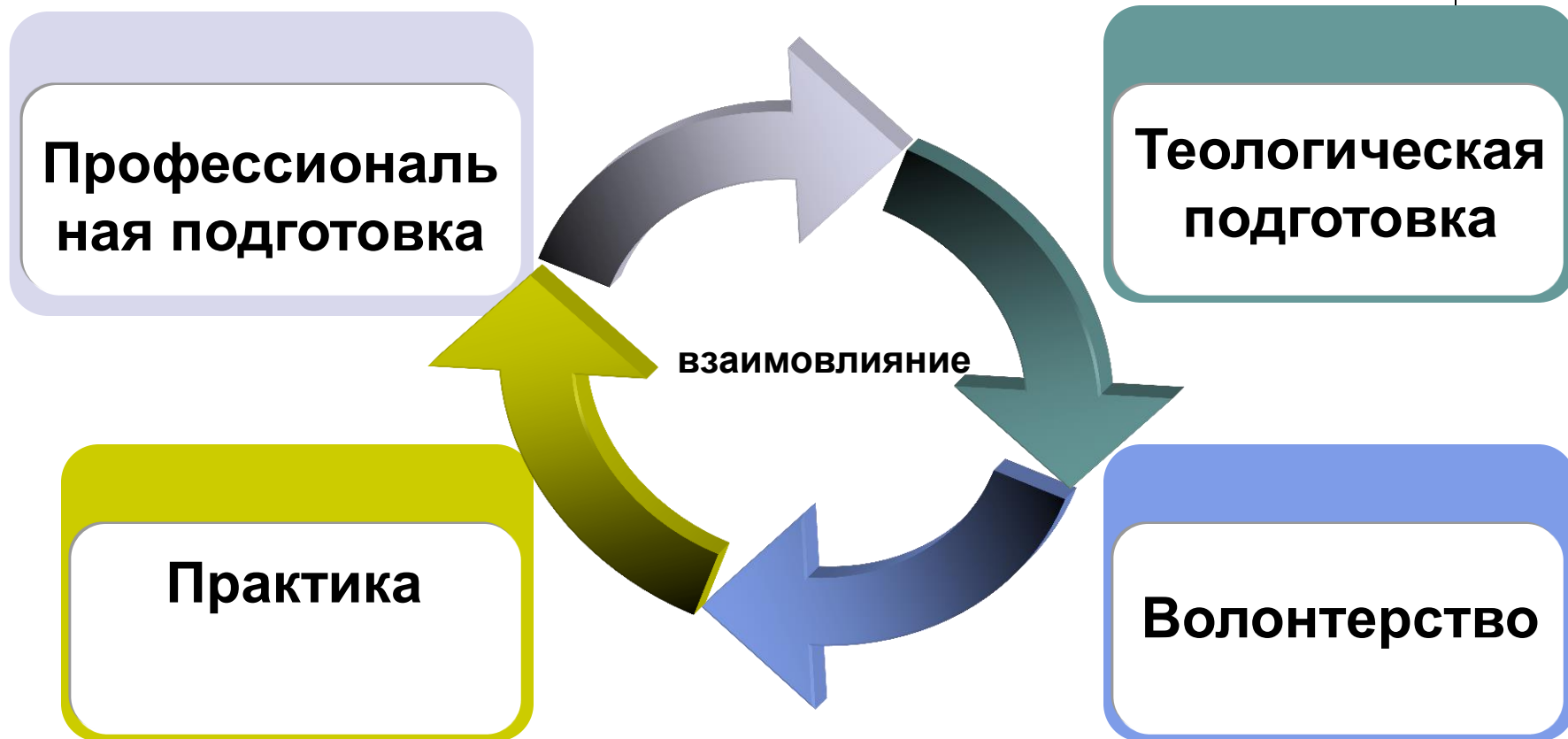
Обязательная волонтерская
деятельность перед
обучением

В России

Отбора
практически не
существует.

Люди чаще
всего уходят
сами.

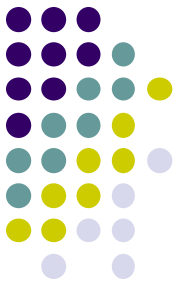
ЭЛЕМЕНТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА



ТРЕБОВАНИЕ ПРОФЕССИИ – ЭТО НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

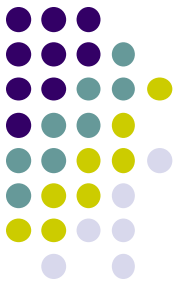


НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



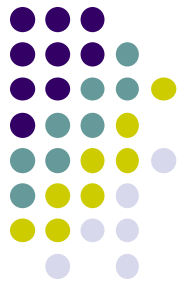
1. Руководитель проектов /
социальной службы
2. Социальный работник-практик
3. Преподаватель / исследователь
социальной сфере

ФУНКЦИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА



- Аналитическая (выявление и учет нуждающихся в помощи)
- Диагностическая (установление причин трудностей)
- Системно-моделирующая (определение характера, объема, форм и методов социальной помощи)
- Активизационная (содействие активизации потенциала собственных возможностей отдельного человека, семьи или социальной группы)
- Действенно-практическая (помощь в улучшении взаимоотношений между людьми, консультирование по этим вопросам)
- Организаторская (координация деятельности служб, учреждений, специалистов, развитие сети учреждений)

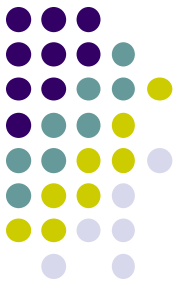
Сами специалисты отмечают, что первое место в их деятельности занимает **социальное посредничество.**



При этом, посредническая деятельность содержательно разнообразна и необходима:

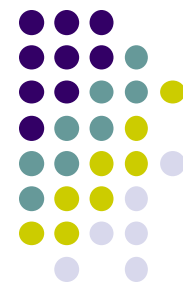
- в разрешении конфликтных ситуаций, установлении конструктивного взаимодействия;
- вовлечении специалистов из других социальных учреждений и ведомств в решение проблем клиентов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УМЕНИЯ



- Коммуникативные умения (владение культурой общения, навыками оптимизации общения);
- Деятельностно-ролевые умения (установление партнерских отношений, смена ролевых позиций)
- Организаторские умения (координация усилий различных социальных служб по решению проблем клиента)
- Проектировочные умения, проектное мышление
- Эмпатические умения

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА



- Эмоциональная устойчивость
- Физическая выносливость
- Интуиция, психологическая чуткость
- Эмпатия, способность к сопереживанию
- **Коммуникабельность**
- Доброжелательность
- Креативность
- Умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе
- Способность длительное время заниматься решением одной проблемы
- Терпеливость
- Готовность помочь другим
- **Деликатность и тактичность**
- Милосердие
- Стремление к постоянному повышению профессиональных знаний,
- Высокая духовная культура и нравственность
- Честность
- Соблюдение этики
- **Пунктуальность**

ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА



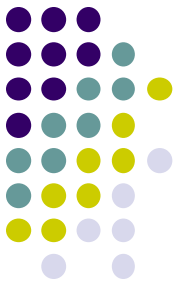
Внимательность – это важная черта личности человека, который посвящает себя социальному служению.

Александр Федорович Лазурский, русский врач и психолог, ученик В. М. Бехтерева, еще в начале XX века, разработав свою систему психологических типов, понятие внимательность включил в более широкое понятие „альтруизм”.

Внимательность имеет две формы проявления.

Субъектная форма обнаруживается в общении, взаимодействии людей друг с другом. Она имеет нравственное содержание и выражается в умении наблюдать и понимать психические состояния других людей. Подобная внимательность является предпосылкой эмпатии.

Объектная внимательность – это внимание к окружающей среде и проявляется в таких свойствах личности, как *наблюдательность, любознательность, деловитость*.



ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ

черта личности, когда внимание становится закрепленным, постоянным свойством.

Идейная направленность, мировоззрение, убеждение - эти свойства личности определяют, что становится центром внимания человека.

подвижна

определяется текущим опытом

ориентирована на процесс, всегда формируется в деятельности.

НЕВНИМАТЕЛЬНОСТЬ

выражается в неумении сосредоточиться и в отсутствии чуткости и заинтересованности к окружающему миру

ригидна

опирается на прошлый опыт

В СООТВЕТСТВИИ СО СВОИМ МИРОВОЗЗРЕНИЕМ, УБЕЖДЕНИЯМИ, ИДЕАЛАМИ ЧЕЛОВЕК ВЫБИРАЕТ НА КАКИХ ПРЕДМЕТАХ ОН БУДЕТ СОСРЕДОТАЧИВАТЬСЯ



В социальном служении нам надо будет уметь смотреть на других людей, но не упускать из вида того, что в этот момент происходит внутри себя самого.

Нам всем известно чувство радости, когда мы смогли помочь другому человеку, но если мы будем невнимательны, то очень быстро чистая радость за другого человека превратится в чувство гордости за себя, такого умного, практически гениального и, конечно же, милосердного.

Внимательность к себе не позволит так все исказить и добрые дела превратить в душетленные страсти и грехи. Как писал Св. Апостол Павел: *"Если ты думаешь, что ты стоишь, то блюди себя, чтобы не упасть"* (1 Кор. 10, 12).

Отсутствие навыка внимательного отношения к себе у человека, который начинает заниматься социальным служением, приводит к гордыне, тщеславию, он может подумать, что ему уже под силу изменить мир, влиять на судьбы людей, а поняв, что изменить мир не получается, человек бросает социально служение, затаив обиду на этот неподатливый и непослушный ему мир.

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ



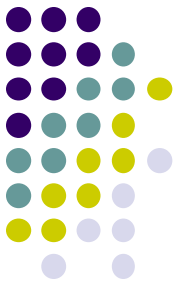
- это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности.

СЭВ - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

"Выгорание" - отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет дозировать и экономно расходовать свои ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда "выгорание" отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

СЭВ — это личная деформация под влиянием профессиональных стрессов.

В Международной классификации болезней (МКБ-Х) СЭВ отнесен к рубрике Z73 - "Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни").



ВИДЫ ВЫГОРАНИЯ

1. Легкое выгорание - это несложный вариант выгорания — выгорание на уровне реакции, физиологическая и психологическая реакция на чрезмерное напряжение.
2. Если напряжение становится хроническим, то выгорание выходит на уровень расстройства.

ИССЛЕДОВАНИЕ ФРОЙДЕНБЕРГЕРА



В 1974 году психиатр из Нью-Йорка Фройденбергер впервые опубликовал статью о волонтерах, которые работали в социальной сфере от имени местной церкви.

У этих людей были симптомы, похожие на депрессию. В их анамнезе было всегда одно и то же: сначала эти люди были в абсолютном восторге от своей деятельности. Потом этот восторг постепенно начинал уменьшаться. И в конечном счете они выгорели до состояния горсточка пепла. У всех них было обнаружена сходная симптоматика: эмоциональное истощение, постоянная усталость.



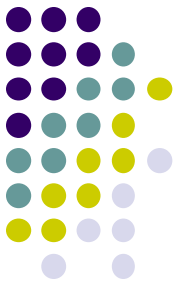
При одной только мысли, что завтра нужно идти на работу, у них возникало чувство усталости. У них были различные телесные жалобы, они часто болели. Это была одна из групп симптомов.

Что касается их чувств, то они больше не имели силы. Произошло то, что он назвал **дегуманизацией**.

Изменилось их отношение к людям, которым они помогали: сначала это было любящее, внимательное отношение, затем оно превратилось в циничное, отвергающее, негативное.

Также ухудшились отношения с коллегами, возникало чувство вины, желание уйти от всего этого. Они работали меньше и делали все по шаблону, как роботы.

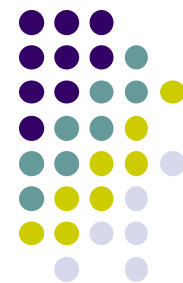
То есть эти люди уже не были способны, как прежде, вступать в отношения и не стремились к этому.



Это поведение имеет определенную логику. Если у меня в чувствах больше нет силы, тогда у меня нет сил, чтобы любить, чтобы слушать, и другие люди становятся для меня нагрузкой. **Такое чувство, что я больше не могу им соответствовать, их требования для меня чрезмерны.** Тогда начинают действовать автоматические защитные реакции. С точки зрения психики, это очень разумно.

В качестве **третьей группы** симптомов автор статьи обнаружил снижение производительности. Люди были недовольны своей работой и своими достижениями. Они переживали себя как бессильных, не чувствовали, что достигают каких-то успехов. Всего для них было слишком много. И они чувствовали, что не получают того признания, которого они заслуживают.

ПРИЧИНЫ СЭВ



психологическое, душевное переутомление, когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия, которое неизбежно приводит к СЭВ.

Установлена связь выявленных изменений с характером профессиональной деятельности, сопряженной с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей.

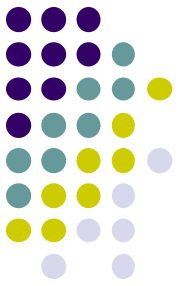
«Распространению синдрома выгорания способствует наша эпоха — время достижений, потребления, нового материализма, развлечений и получения удовольствия от жизни. Это время, когда мы эксплуатируем сами и позволяем себя эксплуатировать».

ОСНОВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ВЫГОРАНИЮ



- высокая рабочая нагрузка;
- отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства;
- недостаточное вознаграждение за работу;
- высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы;
- невозможность влиять на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе;
- однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность;
- *необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям (ложь);*
- отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

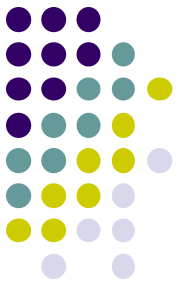
ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНЫЙ ВАКУУМ



Виктор Франкл описывал экзистенциальный вакуум как **страдание от чувства пустоты и отсутствия смысла.**

Смысл зависит от того, ощущаем мы персональную ценность в том, что мы делаем, или нет. Если мы следуем за кажущимся смыслом: карьерой, социальным признанием, любовью окружающих, тогда это ложный или кажущийся смысл. Он стоит нам больших сил и вызывает стресс.

ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНЫЙ ВАКУУМ



Еще один аспект, к которому нас подводит тема выгорания, — это мотивация.

Почему я делаю что-то?

Насколько для меня это важно и почему?

Тот стресс, который приводит к выгоранию, связан с тем, что мы слишком долго, без чувства внутреннего согласия делаем что-то без ощущения ценности вещей и себя.

РАЗВИТИЮ СЭВ СПОСОБСТВУЮТ ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ



- высокий уровень эмоциональной лабильности;
- высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций;
- рационализация мотивов своего поведения;
- склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью "внутреннего стандарта" и блокированием в себе негативных переживаний;
- ригидная личностная структура.

ВЫГОРАНИЕ — ПРОБЛЕМА ДУХОВНАЯ



Главная ошибка людей помогающих профессий — это нацеленность на скорый и очевидный результат, на успех, стремление немедленно «причинить человеку добро». Человек должен непременно пойти на поправку, после первой же беседы с психологом должен вылететь от него на крыльях, отстающий ученик — заблистать, а духовное чадо — просветлеть и воскреснуть. А когда этого не получается, это эмоционально обескровливает человека, вложившего в попытку помощи все свои силы.

СХИИГУМЕН САВВА (ОСТАПЕНКО)

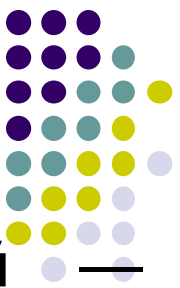


«Одна из чад задумала своею благотворительностью добиться того, чтобы ее все возлюбили и чтобы о ней говорили: «Ах, какая она добрая, какая хорошая! Как она любит всех».

– И тогда, – думала она, – я тоже искренно буду любить их, не буду замечать в них недостатков. Вот так я и достигну цели: Господь возлюбит меня и пошлет мне настоящую, святую любовь...

Стала она всем добро творить, но – только внешне, а сердце ее, оказывается, было закрыто от всех. Никого она не любила горячо и искренно, а так... только вид делала, что любит».

ВЫГОРАНИЕ — ПРОБЛЕМА ДУХОВНАЯ



Что касается людей помогающих профессий — исповедь и Причащение просто необходимы. Когда человек обращается непосредственно к Богу, к Его сверхъестественной помощи через Таинства Церкви — тогда Бог творит чудеса! Ведь Иисус Христос — истинный врач душ и телес наших. Он дает новые силы и понимание, как жить.

Проблема выгорания — это **проблема духовная**. Выгорание — плод греха. И в большинстве случаев — **греха гордыни**. Гордыня рождает самомнение. Человек берет на себя слишком много, не думая об ответственности за результат своего труда. Он ждет успеха, награды, похвалы, а когда этого не получает, оказывается под угрозой эмоционального срыва.

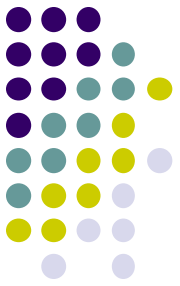
ВЫГОРАНИЕ — ПРОБЛЕМА ДУХОВНАЯ



Есть еще одна духовная проблема, которая тоже ведет к выгоранию: когда человек пытается усиленной работой заглушить чувство вины. Вины в каких-то грехах, ошибках, нестроениях, присутствующих в его жизни. Ему кажется, что работой он искупит свою вину; что, наказывая, казня себя этой работой, он решит свои духовные проблемы и получит прощение.

Эта ошибочная позиция, скрытая за якобы благочестивыми рассуждениями, не приводит нас к Богу, а еще больше отдаляет нас от Него. Многие пребывают в этом опасном заблуждении, а опасно оно потому, что пытаться заслужить какими-то своими делами прощение вины, греха — это глупо и самонадеянно. Мы никогда ничем не сможем заслужить это прощение. А Бог дает нам это прощение даром, посредством исповеди, и дает Он его просто потому, что не желает гибели грешнику: *Ибо благодатью вы спасены через веру, и сие не от вас, Божий дар: не от дел, чтобы никто не хвалился* (Еф. 2, 8–9).

ВЫГОРАНИЕ — ПРОБЛЕМА ДУХОВНАЯ

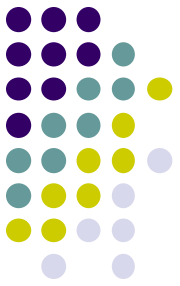


«Что касается нашей деятельности — она должна быть от полноты. Полноты благодати, которую мы с вами получаем от Господа преизобильно и которая, переливаясь через край, помогает другим.

Смиренному человеку не грозит выгорание, потому что он понимает ограниченность своих сил и не будет заиклен на немедленном и высоком результате. У него нет нездорового перфекционизма. Он знает, что Бог дал ему определенные возможности: столько, сколько ему Бог отпустил сделать, он и сделает, а выжимать из себя последние соки не станет. Смирение поможет ему остановиться, если он возьмет на себя больше, чем может.

Выгорание — это еще и проблема маловерия. Человек неверующий или маловерующий не видит в своей жизни Промысла Божия; он **«должен сделать себя сам»**, для него очень важен результат. Человек неверующий либо представляющий себе Бога бесконечно далеким вынужден все делать сам, полагаться только на свои силы, верить только в себя. И тут, конечно, легко надорваться. Но когда человек уповает на Господа, он знает: *Все могу в укрепляющем меня Иисусе Христе* (Флп. 4, 13). Господь устроивает все в нашей жизни так мудро, что не бывает безрезультатности. Наша неудача, неуспех может быть встречей с Богом. Если и не получили мы того результата работы, на который рассчитывали, всегда есть иной результат, духовный, и он, может быть, гораздо более важен и нужен нам сейчас, чем очередное «трудовое свершение».

ЛЕЧЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА



- учиться отдыхать от работы;
- научиться делегировать дела;
- выделять краткосрочные и долгосрочные цели;
- ставить и реализовывать реальные цели;
- необходимо разделять ответственность;
- научиться принимать неожиданности;
- не завышать человеческие возможности и требования;
- профессионально развиваться;
- духовно развиваться;
- уходить от ненужной конкуренции;
- иметь эмоциональное общение;
- поддерживать себя в хорошей физической форме

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СОЮЗЫ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ



Союз социальных работников и
социальных педагогов

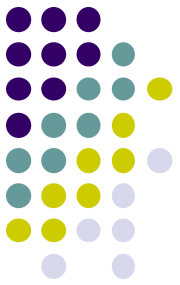
Конференции и круглые столы

Обучающие семинары

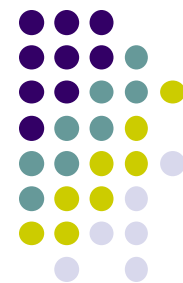
Выпуск профессиональной литературы

Экспертиза проектов

МЫ – ВМЕСТЕ!



НАСТАВНИЧЕСТВО



Дэвид Клаттербак в 1991 году писал в своей книге «Каждый нуждается в наставнике» (Everyone Needs a Mentor, Clutterbuck, 1991):

«Наставник – это человек, обладающий опытом, готовый делиться своими знаниями с менее опытными людьми в обстановке взаимного доверия. ...Наставничество включает в себя коучинг, фасилитацию, консультирование и создание сети контактов. Не нужно поражать своего протеже знаниями и опытом. Наставник просто должен поднимать дух и поощрять ученика, делась с ним своим энтузиазмом по отношению к своей работе».

КОУЧИНГ



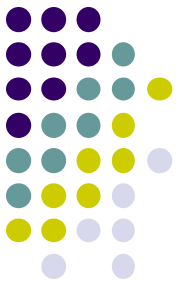
англ. *coaching* — обучение, тренировки — метод консалтинга и тренинга;

от классических консалтинга и тренинга отличается тем, что *коуч* не даёт советов и жёстких рекомендаций, а ищет решения совместно с клиентом.

От психологического консультирования коучинг отличается направленностью мотивации.

Работа с коучем предполагает достижение определённой цели, новых, позитивно сформулированных результатов в жизни и работе.

СУПЕРВИЗОРСТВО



Образовательная функция. Она направлена на повышении квалификации социального работника. Супервизор в этом случае учит усваивать новые знания, делиться своим опытом, информирует, разъясняет, направляет, помогает найти необходимое решение, советует, консультирует, предлагает новые методики и технологии.

Поддерживающая функция. Она включает личностную поддержку социального работника, попытку снять или смягчить напряжение от работы, поиск дополнительных источников поддержания жизненного тонуса специалиста.

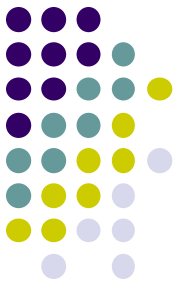
Контрольная функция. Отчасти она носит административный характер, и необходима не только на начальном этапе становления профессионала. Нужда в ней не отпадает и в дальнейшем, на последующих стадиях работы, как необходимое условие гарантии качества социального обслуживания.

ОБЯЗАННОСТИ СУПЕРВИЗОРА



- а) подбор и расстановка кадров;
- б) планирование работы;
- в) подбор «команд»;
- г) распределение обязанностей внутри команды;
- д) контроль и оценка качества работы;
- е) координация работы между «командами»;
- ж) организация внешней связи «команды»;
- з) улаживание конфликтов между социальным работником и клиентом;
- и) защита профессиональных интересов социальных работников, то есть посредничество между работниками и руководством органов социальных служб.

ДУХОВНИК



Духовник... зорко следил за тем, что над человеком и в человеке совершает Святой Дух, и взгревал бы Его действие, защищал бы против соблазнов или падений, против колебаний неверия. (Антоний Сурожский).

Помогает находить себя.

Помогает избегать ошибок.

Знаменитая речь Витора Франкла 1972 года

