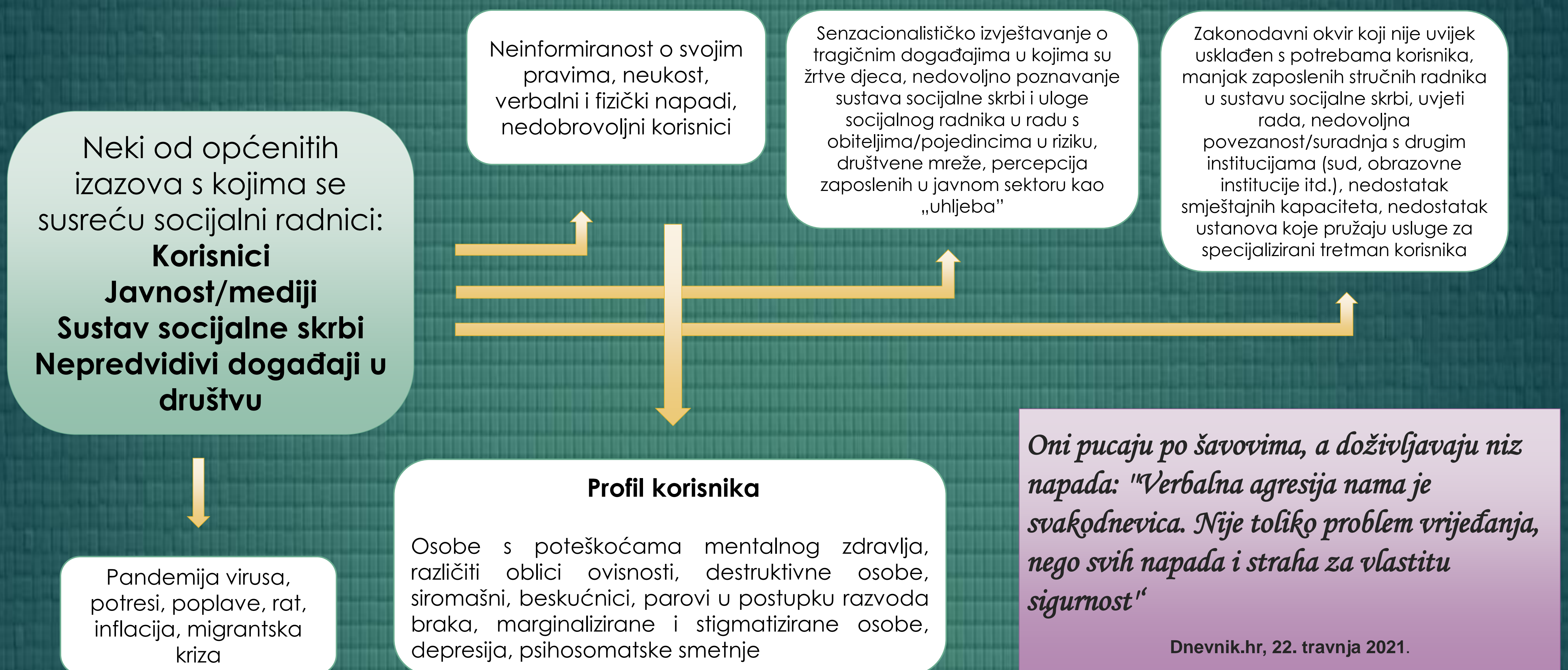


# IZAZOVI NEPOSREDNOG RADA S KORISNICIMA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI



U svakodnevnom radu s korisnicima socijalni radnici suočeni su s brojnim preprekama, izazovima, a ponekad čak i situacijama koje za njih mogu predstavljati potencijalnu opasnost. Prava i usluge koje osobe mogu zatražiti u sustavu socijalne skrbi su brojne pa je tako i profil korisnika vrlo raznolik što od socijalnog radnika zahtjeva dodatna znanja i vještine pri uspostavljanju komunikacije te općenito radu s korisnikom.

Osim različitog profila korisnika poput osoba s teškoćama mentalnog zdravlja, osoba koje imaju problema s nekim oblikom ovisnosti, konfliktnih osoba i onih sklonih manipulaciji izazov u radu za svakog socijalnog radnika jest i njegova ograničenost zakonskim propisima za što korisnici vrlo često nemaju razumijevanja.

U posljednjih nekoliko godina svjedočili smo i nekim novim izazovima, nepredvidivim i traumatičnim događajima poput pandemije korona virusa ili potresa koji je zadesio pojedine dijelove Hrvatske.

## Što nam može pomoći u neposrednom radu s korisnicima ?

- ostanak unutar profesionalnih okvira rada
- komunikacijske vještine
- suradnja između institucija
- profesionalno usavršavanje – edukacije i predavanja
- supervizija
- empatija i razumijevanje korisnika
- preuzimanje aktivne uloge u informiranju javnosti o sustavu socijalne skrbi i ulozi socijalnog rada u rješavanju socijalnih problema – doprinos razvoju povjerenja građana u rad stručnjaka – dijalog s medijima

Profesionalne kompetencije, primjena teorijskih znanja u praksi, sistematizirani rad

Hrvatski zavod za socijalni rad, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, zdravstvene i obrazovne ustanove, policija, zatvorski i pravosudni sustav

Slušanje sugovornika, praćenje neverbalne komunikacije i izražavanje vlastitih osjećaja, iskazivanje podrške, okolina sa što manje ometajućih faktora

Pojašnjavaње funkcija i uloga, podrška u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama, kreativna rješenja za nove izazove, otkrivanje osobnih resursa, prevencija sagorijevanja na poslu

*„Napadi na socijalne radnike: Ubijeni, pretučeni i svakodnevno vrijeđani od stranača i šticenika“*

Glas Slavonije, 10. srpnja 2019.

*Komora reagirala nakon novog napada na socijalne radnice: „Umjesto pohvala, izloženi smo uvredama!“*

Jutarnji list, 02. prosinca 2022.

**Autor: Tomislav Leskovic, dipl. soc. radnik**  
**Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom**  
**Zagreb, svibanj 2023.**