

EMOCIONALNE REAKCIJE STRUČNJAKA NA ZLOSTAVLJANJE DJECE

Nina Pečnik

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Studijski centar socijalnog rada

Pregledni članak

UDK 159.913 : 179.2

Primljeno: rujan 1996.

U članku se analizira emocionalni učinak rada s obiteljima u kojima postoji zlostavljanje ili zanemarivanje djece. Opisani su neki načini suočavanja s tim izvorom profesionalnog stresa.

Veoma je mnogo izvora profesionalnog stresa socijalnih radnika i ostalih stručnjaka zaposlenih u području socijalne zaštite djece. Podaci prikupljeni u prigodnom uzorku centara za socijalni rad širom Hrvatske upućuju na neke od njih: nezadovoljenu potrebu za stručnom supervizijom i kontinuiranim stručnim usavršavanjem; preveliku odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti rješavanja problema klijenata; nezadovoljstvo kvalitetom suradnje centara za socijalni rad sa zdravstvenim i predškolskim i školskim ustanovama i policijom te kvalitetom suradnje unutar centra za socijalni rad, između stručnih timova za brak i obitelj i maloljetničku delinkvenciju i polivalentnih socijalnih radnika nadležnih za pojedine mjesne zajednice.

U ovom članku ograničit ćemo se samo na jedan izvor profesionalnog stresa stručnjaka za socijalnu zaštitu djece: emocionalni učinak rada s obiteljima u kojima postoji zlostavljanje ili zanemarivanje djece. Razgovori sa stručnjacima u područjima socijalne skrbi i mentalnog zdravlja upućuju na zaključak da je upravo zlostavljanje djece u obitelji jedan najtežih i najzahtjevnijih od problema s kojima se profesionalno susreću. Upravo je emocionalna preopterećenost, a ne samo količina posla, značajan činitelj rizika za izgaranje na poslu. S njom je povezana i intenzivna potreba za supervizijom (tj. stručnom i osobnom podrškom) koju izražavaju socijalni radnici, psiholozi i defektolozi iz prakse.

Rad s obiteljima u kojima je prisutno zlostavljanje ili zanemarivanje djece snažno utječe na emocije stručnjaka. Obveza da se donose ocjene i odluke koje će imati značajne posljedice za dijete i roditelje kod stručnjaka često stvara tjeskobu i konflikte. U istraživanju provedenom među stručnjacima za mentalno zdravlje i socijalnim radnicima pronađeno je jedanaest tipova osjećaja ili konflikata koji su stručnjake trajno onemogućavali u adekvatnom praćenju slučajeva zlostavljanja djece (Copan i sur., 1979., prema Killen, 1994.). To su:

- tjeskoba, strah ili zabrinutost od izloženosti nasilju od ljutih roditelja i od posljedica odluka;
- suzdržavanje vlastite agresije;
- želja za postizanjem emocionalnog zadovoljstva na poslu;
- nedostatak stručne podrške;
- osjećaj nekompetentnosti;

- negiranje i projekcija odgovornosti;
- osjećaj potpune odgovornosti za slučaj;
- poteškoće u razlikovanju osobne od profesionalne odgovornosti;
- osjećaj viktimiziranosti (da su sami žrtve);
- ambivalentni osjećaji prema klijentu i vlastitoj profesionalnoj ulozi;
- želja za posjedovanjem više kontrole.

Svatko tko radi s problemom zlostavljanja djece prepoznat će te osjećaje i sukobe, iako je istraživanje provedeno među norveškim stručnjacima. Također će prepoznati i načine kojima - svjesno ili nesvjesno, namjerno ili nenamjerno - koristi kako bi se nosio s osjećajima i sukobima koje taj rad izaziva. Te načine norveška psihologinja Kari Killen, jedan od najznačajnijih praktičara i teoretičara u području zlostavljanja djece, naziva strategijama preživljavanja. Ona ističe sljedeće strategije kojima se stručnjaci koriste za "preživljavanje" emocionalnog učinka rada s obiteljima koje zlostavljaju djecu:

- pretjerana identifikacija s roditeljima;
- umanjivanje djetetove patnje;
- premještanje problema;
- projekcija vlastitih nedostataka;
- paraliziranost ili neprikladna aktivnost/užurbanost;
- povlačenje;
- smanjivanje složenosti slučaja;
- normativno mišljenje umjesto ocjena temeljenih na znanju;
- konfuzija uloga ili zamjena uloga.

Napomenimo ovdje da su uobičajene reakcije ljudi na roditelje koji zlostavljaju i zanemaruju djecu odbacivanje, osuđivanje i gađenje. Međutim, kod stručnjaka one nisu tako česte - upravo zbog strategija preživljavanja. Još uvijek je rašireno uvjerenje da nije "profesionalno" imati takve ljudske reakcije!

Prisjetimo se rezultata istraživanja stavova stručnjaka prema zlostavljanju djece u Hrvatskoj (Ajduković i sur., 1993.). Stručnjaci zaposleni u socijalnoj skrbi, pravosuđu i prosvjeti koji neposredno rade s problemom zlostavljanja djece (N=154) imali su značajno tolerantniji stav prema zlostavljanju djece odnosno zastupali su manje represivan i više tretmanski pristup u radu sa zlostavljačima od komparabilne skupine stručnjaka (N=152) koji ne dolaze u dodir s problemom zlostavljanja ("nestručnjaci").

Sustav u kojem rade tjera stručnjake na korištenje takvih mehanizama preživljavanja prije svega preopterećenost i nedostatak ikakve ili adekvatne supervizije. Opće je poznato da je profesionalno upoznati vlastite osjećaje kako bi stručnjak mogao obavljati svoga posla biti što racionalniji. Također je važno biti svjestan strategija kojima se i mi i naši kolege koristimo "za preživljavanje".

Aktivna prorada osobnog učinka slučajeva zlostavljanja s kolegama, kreativno premještanje agresije na borbu za poboljšanje sustava usluga te upotpunjavanje profesionalnog života s manje opterećujućim kliničkim radom načini se očuvanja mentalnog zdravlja stručnjaka za socijalnu zaštitu djece koje predlaže Kari Killen.

Ovaj je članak malen doprinos raspravi o emocionalnim reakcijama stručnjaka na rad s obiteljima u kojima se zlostavljaju ili zanemaruju djeca. Želim potaknuti daljnje upoznavanje učinaka takvog posla na stručnjake, a naročito ugrađivanje spoznaja do kojih se dolazi u

praksi. Tu prije svega mislim na bolje vrednovanje stručnjaka koji taj zahtjevan posao obavljaju unatoč svim teškoćama te na pružanje podrške i uvjeta kako bi ga mogli obavljati u interesu zlostavljane djece i njihovih roditelja te u interesu očuvanja vlastitog mentalnog zdravlja.

LITERATURA:

1. Ajduković, M., Petak, O. i Mršić, S. (1993) Assessment of professionals' and nonprofessionals' attitudes toward child abuse in Croatia. **Child Abuse and Neglect**, 17, 549-556.
2. Killen, K. (1994) **Omsorgssvikt er alles ansvar**. Oslo: Kommureforlaget as.

Summary

PROFESSIONALS' EMOTIONAL REACTIONS ON CHILD ABUSE

Nina Pečnik

Emotional impact of work with abusive families is analysed in this article. Some strategies for coping with this source of professional stress are suggested.