

ΠΑΙΔΙΚΗ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ: ΔΙΛΗΜΜΑΤΑ, ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΣ

Δεδότση Σοφία¹, Αντωνάτου Άννα-Μαρία,²
Κάκκαλη Γεωργία³, Τσακιράκη Δέσποινα⁴

Περίληψη

Το παρόν άρθρο έχει ως σκοπό την ανάδειξη των προκλήσεων και διλημμάτων που αντιμετωπίζει ο κοινωνικός λειτουργός δουλεύοντας με παιδική κακοποίηση και παραμέληση – μια πτυχή της εργασίας του που έχει λάβει λίγη αναφορά ιδιαίτερα στην ελληνική βιβλιογραφία.

Η παρούσα ποιοτική έρευνα⁵ πραγματοποιήθηκε με ημι-δομημένες συνεντεύξεις με πέντε κοινωνικούς λειτουργούς που δουλεύουν σε υπηρεσίες ενός δημοτικού διαμερίσματος της Αχαΐας. Τα αποτελέσματα της έρευνας – αν και ενδεικτικά - επισημαίνουν μια σειρά από ανάγκες για τον κοινωνικό λειτουργό αλλά και το επάγγελμα που μπορούν να αποτελέσουν το ερέθισμα και έναυσμα για περαιτέρω συζήτηση τόσο μεταξύ των επαγγελματιών όσο και μεταξύ των υπηρεσιών οικογενειακής και παιδικής προστασίας.

Λέξεις-Κλειδιά: Δεοντολογικά διλήμματα, παιδική κακοποίηση, παιδική προστασία, κοινωνικός λειτουργός, στρατηγικές επίλυσης/αντιμετώπισης

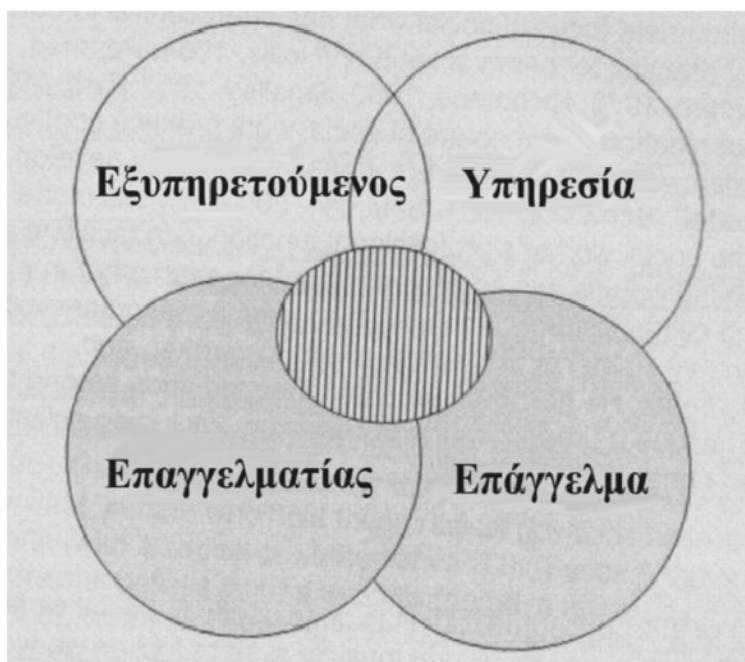
Εισαγωγή

Η δεοντολογική άσκηση του επαγγέλματος και η αντιμετώπιση των διλημμάτων έχει αποτελέσει το επίκεντρο μιας μακρόχρονης θεωρητικής συζήτησης. Ένας κοινός ορισμός του δεοντολογικού διλήμματος στην κοινωνική εργασία έχει αποδοθεί από την Banks (2001:11) ως «μία επιλογή ανάμεσα σε δυο ισότιμα ανεπιθύμητες εναλλακτικές...και δεν είναι ξεκάθαρο ποια επιλογή θα είναι η σωστή». Οι McAuliffe και Sudbery (2005) περιέγραψαν αυτή την κατάσταση ως ένα σταυροδρόμι όπου οι κοινωνικοί λειτουργοί

-
1. Κοινωνική λειτουργός, MSc Advanced Social Work, Υποψήφια διδάκτορας University of Manchester, Εργαστηριακός Συνεργάτης Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας, ΑΤΕΙ Πάτρας.
 2. Κοινωνική λειτουργός
 3. Κοινωνική λειτουργός
 4. Κοινωνική λειτουργός
 5. Η έρευνα αυτή εκπονήθηκε στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Α.Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

βρίσκονται ανάμεσα σε αντικρουόμενες αξίες και δικαιώματα, είναι αβέβαιοι για τις αποφάσεις τους αλλά ταυτόχρονα και υπεύθυνοι για τα αποτελέσματα, νιώθουν ανεπαρκείς και διστάζουν να αντιμετωπίσουν την επόμενη πρόκληση. Τα παρακάτω γραφήματα παρέχουν μια απεικόνιση των συγκρουόμενων αξιακών συστημάτων τα οποία συνδέονται με μια δυναμική σχέση και θέτουν τα θεμέλια για διλήμματα καθημερινά στην άσκηση της κοινωνικής εργασίας:

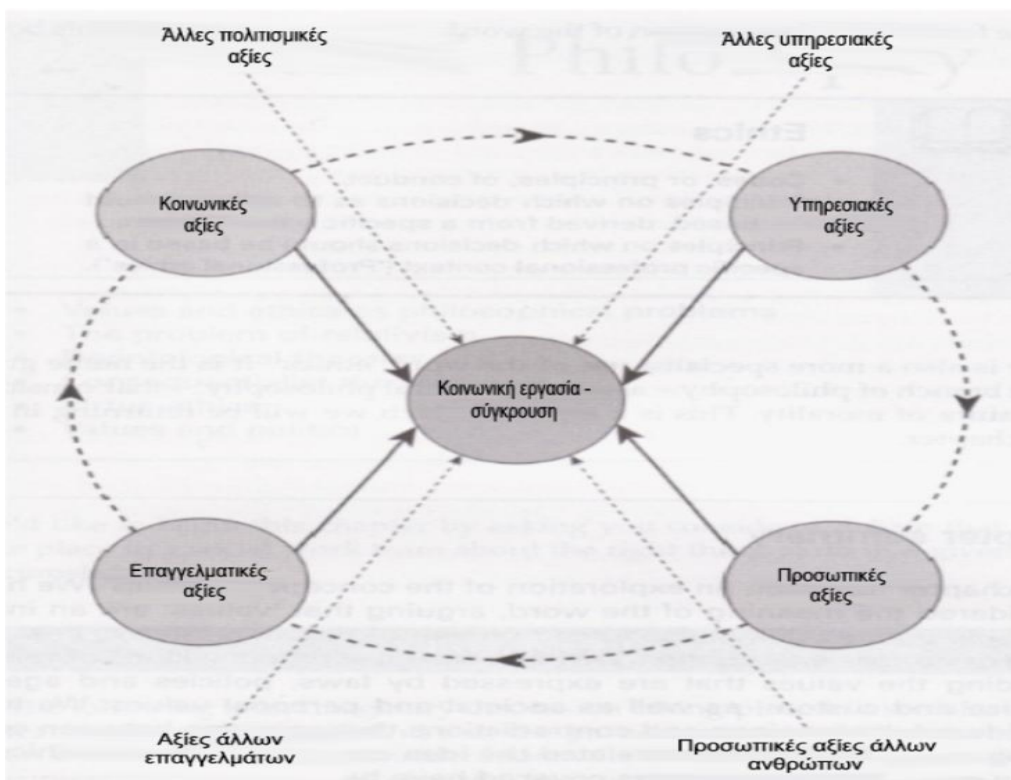
Γράφημα 1



Πηγή: Μετάφραση από Spano and Koenig (2007:4)

Το γράφημα 1. των Spano και Koenig (2007) απεικονίζει τις εμπλεκόμενες αξίες που μπορούν να οδηγήσουν σε διλήμματα ως αποτέλεσμα της προσωπικότητας του κοινωνικού λειτουργού, της δεοντολογίας του επαγγέλματος, των καθηκόντων και των απαιτήσεων της υπηρεσίας όπου δουλεύει, και τέλος του εξυπηρετούμενου της υπηρεσίας. Παρόλα αυτά, οι Beckett και Maynard (2005) τοποθετούν τις εμπλεκόμενες αυτές αξίες (γράφημα 2) σε ένα ευρύτερο πλαίσιο συμπεριλαμβάνοντας την αλληλεπίδραση κοινωνικών και πολιτισμικών αξιών καθώς και άλλων υπηρεσιών και επαγγελματιών στα διλήμματα που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας κοινωνικός λειτουργός.

Γράφημα 2



Πηγή: Μετάφραση από Beckett and Maynard (2005:23)

Παρατηρώντας και τα δύο γραφήματα, η άσκηση της κοινωνικής εργασίας μοιάζει με ένα ‘ναρκοπέδιο’ όπου ο πράττων σε μια προσπάθεια να φτάσει στη ‘σωστή’ απόφαση μπορεί να έρθει αντιμέτωπος με τον ίδιο του τον εαυτό (προσωπικές αξίες, πεποιθήσεις, στερεότυπα, βιώματα), την υπηρεσία στην οποία δουλεύει (έλλειψη πόρων, διαφωνίες, παραβάσεις δικαιωμάτων), τον κώδικα δεοντολογίας και τις αρχές του επαγγέλματος, και τους εξυπηρετούμενους ή την κοινωνία γενικότερα (πολιτικές, διακρίσεις).

Στις περιπτώσεις παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης, οι κοινωνικοί λειτουργοί αναλαμβάνουν πολύπλευρους ρόλους ως απόρροια του νομικού πλαισίου στο οποίο εργάζονται καθώς επίσης και των αξιών και του κώδικα δεοντολογίας που διέπουν την κοινωνική εργασία: π.χ. ερευνητής της υπόθεσης, υπερασπιστής των δικαιωμάτων του θύματος, του δράστη και της οικογένειας, διαμεσολαβητής, κ.ο.κ. Διλήμματα και προκλήσεις μπορούν να προκύψουν από αντικρουόμενα συμφέροντα ή δικαιώματα τα οποία σχετίζονται με την παραμονή του παιδιού ή μη στο κακοποιητικό περιβάλλον, την ασφάλειά του, την αποδοχή του προβλήματος από τους εξυπηρετούμενους κατά τη συνεργασία με τον κοινωνικό λειτουργό, καθώς και κατά πόσο μπορεί ή πρέπει το παιδί να καταθέσει στο δικαστήριο και ποιό το κόστος ή το όφελος της απόφασης που θα παρθεί. Αυτές οι προκλήσεις μπορούν να φέρουν στην επιφάνεια προσωπικές

πεποιθήσεις και συναισθήματα σχετικά με το τι είναι καλό ή κακό, αποδεκτό ή όχι, ασφαλές ή επικίνδυνο και να επηρεάσουν τη στάση μας σε ανθρώπους, όπως οι δράστες της κακοποίησης, τα θύματα ή καταστάσεις - γεγονόσ που μπορεί να έχει δυσμενείς συνέπειες στα παιδιά και τις οικογένειές τους (Lyons και Lyons 2004).

Οι επιπτώσεις στον κοινωνικό λειτουργό των δεοντολογικών διλημάτων και προκλήσεων που αναφύονται κατά την εργασία του έχουν συζητηθεί ερευνητικά (π.χ. McAuliffe, 2005) και περιλαμβάνουν συναισθηματικές, σωματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις (βραχυπρόθεσμα). Δηλαδή, άγχος ή ακόμα και επαγγελματική εξουθένωση, ή πρόκληση τραύματος εξ αντανάκλασεως και ψυχοσωματικές διαταραχές. Επίσης, επιπτώσεις μπορεί να παρουσιασούν στις προσωπικές του σχέσεις (συντροφικές, σεξουαλικές και γονεϊκές), ειδικότερα όταν ο κοινωνικός λειτουργός εργάζεται με σεξουαλική κακοποίηση. Επιπλέον, προκύπτουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις στη δεοντολογική άσκηση του επαγγέλματος: κριτική και στερεοτυπική στάση ή συμπεριφορά προς εξυπηρετούμενο, π.χ. δράστες σεξουαλικής κακοποίησης ή προς μια κατάσταση π.χ. αίτια και αντιμετώπιση κακοποίησης. Μια τέτοια στάση δεν προϋποθέτει την εσκεμμένη επιλογή του επαγγελματία, καθώς πολλές φορές μπορεί να συμβαίνει ασυνείδητα. Τέλος, η Meacham (2007) εισαγάγει μια ακόμη επίπτωση που την ονομάζει «σύνδρομο του ρομπότι» (robopathy) – εξάρτηση δηλαδή από παραδοσιακές τεχνικές και μηχανικούς χειρισμούς με ελάχιστα κίνητρα, έλλειψη ευελιξίας, ενσυναίσθησης και ενδιαφέροντος για αλλαγή και αναζήτηση εναλλακτικών πρακτικών.

Το ζήτημα για το αν μερικά δεοντολογικά διλήμματα είναι άλτα ή όχι ή αν περιλαμβάνουν κάποιο «ηθικό κόστος ή απώλεια» (Banks and Williams, 2005) παραμένει σε θεωρητικό διάλογο. Βιβλιογραφικά προτείνονται τρόποι με τους οποίους μπορεί ένας επαγγελματίας να διαχειριστεί τυχόν συγκρούσεις αξιών, όπως η Banks (2006) που αναφέρει ότι ο κοινωνικός λειτουργός πρέπει να αποφασίσει σε ποιες θα δώσει προτεραιότητα και να δικαιολογήσει την απόφασή του. Έρευνες επίσης έχουν αναδείξει μοντέλα λήψης δεοντολογικών αποφάσεων και στρατηγικές επίλυσης, όπως στάδια με μια σειρά από ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν⁶ (π.χ. Lowenberg et al, 2000) και τεστ αξιολόγησης για εξισορρόπηση δικαιωμάτων και καθηκόντων (π.χ. Reamer, 1998). Ωστόσο, δεν υπάρχει αρκετή εμπειρική έρευνα για την αποτελεσματικότητά τους, ιδίως σε

6. Π.χ. ένα τέτοιο μοντέλο, όπως προτείνεται από τον Goovaerts (2003), περιλαμβάνει 7 στάδια κατά τα οποία ο επαγγελματίας πρέπει να απαντήσει στις εξής ερωτήσεις: 1) Ποιο είναι το γεγονός/γεγονότα; 2) Ποιες ανάγκες ή δικαιώματα διακινδυνεύονται; 3) Τι αφορά το δίλημμα; 4) Ποιες είναι οι εναλλακτικές; 5) Ποια η τελική απόφασ; 6) Πως θα εφαρμοστεί η απόφασ; 7) Αξιολόγηση της απόφασ.

ένα καθημερινό και αποδυναμωτικό περιβάλλον όπως αυτό του γραφείου με φόρτο εργασίας, έλλειψη χρόνου, πόρων και υπηρεσιακές ή προσωπικές δυσκολίες.

Η Banks (2008) ισχυρίζεται ότι μια τέτοια προκαθορισμένη ή «συνταγογραφημένη» άσκηση του επαγγέλματος αδιαφορεί για προσωπικά κίνητρα και ιδιότητες του χαρακτήρα και οι Doyle et al (2009) συμπεραίνουν στην έρευνά τους ότι εάν οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετωπίσουν ένα δεοντολογικό δίλημμα θα επηρεαστούν είτε από προσωπικούς παράγοντες (όπως κουλτούρα/καταγωγή, θρησκεία και φύλο) ή επαγγελματικούς παράγοντες (όπως εκπαίδευση και κατάρτιση στην κοινωνική εργασία, εργασιακή εμπειρία και αρχές της κοινωνικής εργασίας). Αντί των συνταγών, μια σειρά από προσωπικές και επαγγελματικές στρατηγικές επίλυσης/διαχείρισης δεοντολογικών διλημμάτων έχουν αναγνωρισθεί ως πηγές στήριξης, όπως η εποπτεία, η στήριξη από συναδέλφους και η συνεχής εκπαίδευση/κατάρτιση (McAuliffe και Sudbery, 2005). Επιπλέον οι κοινωνικοί λειτουργοί καλούνται ως άτομα να αναπτύξουν ένα υποστηρικτικό πλαίσιο ενδυνάμωσης και αξιολόγησης του εαυτού μέσα από μια διαδικασία συνεχούς κριτικής, συνειδητοποίησης και αυτογνωσίας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, μπορεί κανείς να αναρωτηθεί για τις εμπειρίες διλημμάτων και προκλήσεων των κοινωνικών λειτουργών σε υπηρεσίες με αντικείμενο την παιδική κακοποίηση και παραμέληση σε μία χώρα με ολοένα και λιγότερες υπηρεσίες, ελλείψεις σε ανθρώπινο δυναμικό και οικονομικούς πόρους όπως η Ελλάδα. Η παρούσα μελέτη διερευνά αυτό το θέμα.

Σκοπός και Μεθοδολογία της Έρευνας

Ο σκοπός της έρευνας, η οποία διεξήχθη το καλοκαίρι του 2012, ήταν η διερεύνηση και κατανόηση των προκλήσεων, των διλημμάτων και των επιπτώσεων που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί οι οποίοι εργάζονται σε υπηρεσίες παιδικής προστασίας αναφορικά με το χειρισμό περιστατικών παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης. Η μελέτη υιοθέτησε την ποιοτική προσέγγιση στην έρευνα. Έγινε χρήση σκόπιμης δειγματοληψίας (purposive sampling), κατά την οποία η επιλογή του δείγματος πραγματοποιείται σύμφωνα με τους σκοπούς της έρευνας και όχι με τυχαίο τρόπο (Robson, 2007). Ως τύπος αυτής επιλέχθηκε η «βολική» (convenient sample), δηλαδή βασικό κριτήριο αποτέλεσε η εύκολη πρόσβαση του ερευνητή προς τους συμμετέχοντες, ενώ ως εργαλείο χρησιμοποιήθηκε η ημιδομημένη συνέντευξη. Πρόκειται για είδος συνέντευξης στις οποίες ο ερευνητής χρησιμοποιεί προκαθορισμένες ερωτήσεις, η

διάταξη όμως των οποίων μπορεί να μεταβληθεί ως προς τη σειρά, τον τρόπο διατύπωσης, ακόμα και να παραλειφθούν ή να προστεθούν άλλες.

Η μελέτη εκπονήθηκε με τη συμμετοχή πέντε (5) κοινωνικών λειτουργών οι οποίοι εργάζονται σε τρεις υπηρεσίες παιδικής προστασίας σε ένα δημοτικό διαμέρισμα της Αχαΐας με κοινό χαρακτηριστικό μεταξύ τους, τον χειρισμό περιστατικών παιδικής κακοποίησης. Ενημερωτικό έντυπο υλικό - που εξηγούσε το στόχο, τη διαδικασία και το περιεχόμενο της έρευνας - παραδόθηκε στους κοινωνικούς λειτουργούς που συμμετείχαν σε αυτήν. Επίσης τηρήθηκαν η συνειδητή συναίνεση, η ανωνυμία και το απόρρητο της ταυτότητας καθώς και η εμπιστευτικότητα των δηλώσεων των συνεντευξιζόμενων. Η ανάλυση των συνεντεύξεων έγινε με τεχνικές της θεμελιωμένης θεωρίας (Grounded Theory) - πρόκειται για τις τεχνικές της συνεχούς σύγκρισης και κωδικοποίησης. Συγκεκριμένα, η ανάλυση δεν ξεκίνησε από το στάδιο της απομαγνητοφώνησης αλλά ταυτόχρονα με τη συλλογή δεδομένων. Μόλις η απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων ολοκληρώθηκε, ακολούθησε η συνεχής ανάγνωση του κειμένου με στόχο την απόδοση ιδιοτήτων - κωδικοποίηση στα ποιοτικά δεδομένα. Μέσα από συνεχή σύγκριση, τα δεδομένα κατηγοριοποιήθηκαν σταδιακά ανά θεματικές περιοχές που αποτέλεσαν την εξήγηση του υπό μελέτη θέματος.

Αποτελέσματα

Τα προφίλ των κοινωνικών λειτουργών και των υπηρεσιών παιδικής προστασίας

Οι κοινωνικοί λειτουργοί οι οποίοι συμμετείχαν στη μελέτη εργάζονται τόσο σε υπηρεσίες δημοσίου δικαίου όσο και ιδιωτικού. Η εργασιακή τους εμπειρία σε υπηρεσίες παιδικής προστασίας κυμαίνεται από 3 έως 20 χρόνια. Επίσης, επισημάνθηκε πως δεν έχουν παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή μεταπτυχιακό πρόγραμμα εξειδικευμένο για την παιδική κακοποίηση και παραμέληση.

Όσον αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών, οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν απασχολούνταν αποκλειστικά με θέματα παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης, -αν και για μερικούς αυτό ήταν το κύριο, καθημερινό αντικείμενο εργασίας- αλλά εργάζονταν στο ευρύτερο πλαίσιο της παιδικής προστασίας. Έτσι, οι κοινωνικοί λειτουργοί αντιμετώπιζαν επίσης περιστατικά με προβλήματα υγείας, βοηθούσαν οικογένειες με βιοποριστικά προβλήματα, παρείχαν συμβουλευτική στήριξη ατόμων και οικογενειών καθώς και παροχή επιδομάτων σε ευπαθείς ομάδες. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί διαχειρίζονταν συχνότερα περιστατικά παιδικής παραμέλησης.

Οι οργανώσεις των οποίων οι κοινωνικοί λειτουργοί αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, ακολουθούσαν, η καθεμία, συγκεκριμένη διαδικασία όσον αφορά την ενασχόληση με περιστατικά παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης. Στις αρμοδιότητες τους εντάσσονταν η λήψη ανώνυμων και επώνυμων καταγγελιών παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης καθώς και η πραγματοποίηση κοινωνικής έρευνας στο ευρύτερο περιβάλλον του παιδιού με στόχο τη σύνταξη σχετικής έκθεσης και αποστολής της με προτάσεις, στις αρμόδιες εισαγγελικές αρχές. Οι κοινωνικοί λειτουργοί προσωπικά ήταν υπεύθυνοι για τη σύνταξη της απαιτούμενης έκθεσης κοινωνικής έρευνας και την υποβολή της πρότασης στις αρμόδιες αρχές χωρίς προηγούμενη συλλογική απόφαση από αρμόδιο συμβούλιο της υπηρεσίας.

Στις δύο από τις τρεις υπηρεσίες οι κοινωνικοί λειτουργοί προχωρούσαν αυτοβούλως στις απαραίτητες ενέργειες μετά την καταγγελία, ενώ η τρίτη παρέπεμπε τέτοια περιστατικά σε άλλες υπηρεσίες, πλέον αρμόδιες. Η διαδικασία της διεξαγωγής της κοινωνικής έρευνας ακολουθείτο και από τη συγκεκριμένη υπηρεσία μέχρι και το 2010. Με τη συγχώνευση όμως και την αναδιοργάνωση υπηρεσιών παιδικής προστασίας, λόγω «Καλλικράτη», το διάστημα που πραγματοποιήθηκε η μελέτη μας, δεν υπήρχε ακόμα σαφές πλαίσιο (σύμφωνα με τα λεγόμενα των συμμετεχόντων) αντιμετώπισης των περιστατικών παιδικής κακοποίησης με αποτέλεσμα τη σύγχυση των ίδιων των επαγγελματιών ως προς τις αρμοδιότητές τους, πολλώ δε μάλλον τον κίνδυνο περιστατικών χωρίς δυνατότητα αντιμετώπισης. Ενδεικτικό παράδειγμα:

Κοινωνική λειτουργός: «Αυτή τη στιγμή είναι λίγο στον αέρα τα πράγματα...με το καινούριο ΦΕΚ από τον Μάιο του 2011, είμαστε σε μια μεταβατική φάση αναδιοργάνωσης των αρμοδιοτήτων και έτσι είμαστε σε αναμονή των εξελίξεων. Αν τώρα παρουσιαστεί περιστατικό δεν είμαι σε θέση να σε ενημερώσω πώς θα αντιμετωπιστεί...»

Επιπλέον αρμοδιότητες των επαγγελματιών αποτελούσαν η αναζήτηση χώρου φιλοξενίας του παιδιού, η ψυχολογική στήριξη σε αυτό, η νοσηλεία σε νοσοκομείο ώστε να γίνουν οι απαραίτητες ιατρικές εξετάσεις καθώς και η συνεργασία με άλλους φορείς ώστε το παιδί να έχει μια ολοκληρωμένη φροντίδα. Ως προς τη συνεργασία των επαγγελματιών με την οικογένεια ή το ευρύτερο περιβάλλον του παιδιού, πέραν της κοινωνικής έρευνας, δεν υποδηλώνεται από το δείγμα η παροχή σε κάποιο βαθμό, υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τους γονείς, οι οποίοι διαπράττουν κακοποίηση ή παραμέληση. Όπως αναφέρθηκε:

Κοινωνική λειτουργός: «...και σίγουρα δεν είμαστε εμείς αυτοί οι οποίοι θα στηρίζουμε τους γονείς...»

Αντιθέτως, όλοι οι επαγγελματίες συμφώνησαν ότι εξυπηρετούμενος είναι το παιδί-θύμα και ότι το επίκεντρο της εργασίας τους είναι η ευημερία του, μέσα από την αξιολόγηση των αναγκών του. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να γίνει παραπομπή της οικογένειας σε άλλους αρμόδιους φορείς προκειμένου να της παρασχεθεί ψυχολογική υποστήριξη.

Επίσης, δεν συμπεριέλαβαν ενέργειες με στόχο να αποκατασταθεί η σχέση παιδιού - οικογένειας ώστε να υπάρχει η πιθανότητα το παιδί να παραμείνει ή να επιστρέψει σε αυτήν υπό υγιείς συνθήκες πλέον, όπως χαρακτηριστικά καταγράφεται ως αρμοδιότητα από την Χατζηφωτίου (2005). Πρόκειται για πολιτική που ακολουθείται σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες όπως το Ηνωμένο Βασίλειο και η Σουηδία όπου η απομάκρυνση του παιδιού από την οικογένεια αποτελεί την έσχατη λύση, ενώ ακόμα και μετά από αυτήν, η οικογένεια συνεχίζει να υποστηρίζεται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της και την επιστροφή του παιδιού έπειτα από θετική αξιολόγηση. Σε αντίθεση, σύμφωνα με Μπαλούδρο και Φρονίμου (2011) η κύρια μορφή αποκατάστασης των παιδιών στην Ελλάδα μετά την απομάκρυνση αποτελεί η ιδρυματική προστασία ή η υιοθεσία.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι από τις τρεις υπηρεσίες που συμμετείχαν στην έρευνα, μόνο σε μία υπηρεσία (Ιδιωτικού Δικαίου) παρέχεται εποπτεία στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς.

Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί

Σε σχετική ερώτηση για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν, είναι ενδιαφέρον ότι η ίδια η φύση του αντικείμενου της παιδικής κακοποίησης και παραμέλησης περιγράφηκε ως πρόκληση.

Κοινωνική λειτουργός: «Αυτό είναι πρόκληση γιατί καλείσαι να προστατεύσεις ένα παιδί».

Οι κοινωνικοί λειτουργοί εξέφρασαν αρνητικά συναισθήματα που βιώνουν ως προς την ενασχόλησή τους με περιπτώσεις κακοποίησης-παραμέλησης τις οποίες θεωρούν ως τη μεγαλύτερη πρόκληση, διότι δυσκολεύονται να τις ελέγξουν και να λειτουργήσουν «επαγγελματικά».

Ως η δεύτερη κατά σειρά πιο σημαντική πρόκληση αναδείχθηκε η σύνταξη της κοινωνικής έκθεσης. Οι κοινωνικοί λειτουργοί την περιέγραψαν ως μια αρκετά χρονοβόρα διαδικασία με ανεπαρκή αποδεικτικά στοιχεία αρκετές φορές. Χαρακτηριστικά αναφέρουν:

Κοινωνική λειτουργός: *«Όταν ας πούμε ήταν μικρά παιδιά που δεν μπορούσαν και να εκφραστούν και δεν είχες ας πούμε και τα στοιχεία εε... από τα ίδια ξεκάθαρα, ήταν πάρα πολύ δύσκολο».*

Κοινωνικός λειτουργός: *«Και κυρίως δεν είσαι και απόλυτα σίγουρος για το ποιος έχει κάνει την κακοποίηση σε ορισμένες περιπτώσεις».*

Άλλη κοινωνική λειτουργός ανέφερε: *«Δηλαδή για να καταλάβεις, πρέπει να πείσεις καμιά φορά το γιατρό να σου δώσει χαρτί, ότι αυτό που είδε, που ο ίδιος το ανέφερε, είναι κακοποίηση. Γιατί φοβάται μη μπλεχτεί σε γρανάκια δικαστηρίων. Κατάλαβες... όταν ξεκινάς από αυτό δηλαδή όταν δε σου πιστοποιεί ο γιατρός ότι αυτό είναι κακοποίηση, ένα σημάδι που βλέπει και σου λέει δεν ξέρω, μετά μπλοκάρεις και εσύ».*

Η έλλειψη αποδείξεων έχει συζητηθεί και από ερευνητές όπως οι Taylor και White (2006: 938) οι οποίοι επισημαίνουν ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί «εργάζονται σε 'αβέβαιο έδαφος' με αντικρουόμενες εκδοχές και ερμηνείες γεγονότων και συχνά βασίζονται σε αναξιόπιστες μαρτυρίες, όπου ιατροδικαστικά και άλλα επιστημονικά στοιχεία είναι σπάνια διαθέσιμα». Αυτή η πρόκληση συνδέθηκε με την ύπαρξη διλημάτων ως προς τις αποφάσεις ή προτάσεις που πρέπει να γίνουν από τους κοινωνικούς λειτουργούς, όπως θα συζητηθεί παρακάτω.

Μια ακόμη πρόκληση που εξέφρασαν οι κοινωνικοί λειτουργοί ότι βιώνουν είναι η μη συνεργάσιμη οικογένεια και η αντιμετώπιση που έχουν στα δικαστήρια που μερικές φορές φτάνει και στα άκρα με την εκδήλωση επιθετικότητας. Χαρακτηριστικά αναφέρουν οι κοινωνικοί λειτουργοί:

Κοινωνική λειτουργός: *«Η οικογένεια, οι συγγενείς, ο δικηγόρος, ο δικαστής, ήταν ένα θέμα που λίγο μας έφερνε έτσι σε περίεργη αίσθηση και είχαμε δεχτεί ας πούμε και πίεση κάποιες φορές, απειλές και επιθετικότητα. Εγώ προσωπικά έχω δεχτεί και από παππού και από πατέρα και από δικηγόρο πίεση και απειλές, εε... με το δεδομένο ότι τα παιδιά είναι μια χαρά και δεν υπάρχει λόγος ας πούμε να συζητείται κανένα θέμα στα δικαστήρια...».*

Άλλος επαγγελματίας σχολίασε πως

«δέχθηκα στο δρόμο επίθεση ότι εγώ ήμουν η αιτία που τα παιδιά δεν είναι στους γονείς. Αυτά.. εντάξει... Συνάδελφος έχει δεχτεί ότι θα σε πετάξω από το μπαλκόνι, θα σου σπάσω τα πόδια, εεε ξέρεις ποιος είμαι εγώ , δικηγόρος,

(παύση) ξέρεις ποιος είμαι εγώ ,εε και ξέρεις που θα βρεθείς και ξέρεις τι θα πάθεις».

Οι κοινωνικοί λειτουργοί όμως φαίνεται να μην έχουν να αντιμετωπίσουν προκλήσεις μόνο από την οικογένεια και τα ίδια τα καθήκοντά τους αλλά και από την προνοιακή ή υπηρεσιακή πολιτική. Η έλλειψη δομών και ειδικοτήτων σε συνδυασμό με την ελληνική γραφειοκρατία, αναδείχθηκαν επίσης ως μια από τις σημαντικότερες προκλήσεις.

Κοινωνική λειτουργός: «Θέλουμε να πάρουμε από το σπίτι του το παιδί που κακοποιείται και σκοντάφτουμε σε πολλά, δεν έχουμε που να το βάλουμε, δεν υπάρχουν ξενώνες, κάπως βοηθάνε μερικές υπηρεσίες, αλλά και αυτές προβλήματα έχουν... Έχουμε ανάγκη τόσα πολλά ας πούμε. Χαρτί από τον έναν, χαρτί από τον άλλον, μας μπλοκάρει και η γραφειοκρατία...».

Αυτού του είδους οι προκλήσεις έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων δεδομένων που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κοινωνικοί λειτουργοί όπως αναφέρθηκε:

Κοινωνική λειτουργός: «πολλά περιστατικά δεν προχωρούσαν έτσι όπως εμείς θέλαμε, είτε γιατί υπήρχε ας πούμε χρονοβόρα διαδικασία στα δικαστήρια, είτε γιατί υπήρχε αλλαγή ξέρω εγώ στην οικογένεια και επανερχόμασταν με καινούρια δεδομένα».

Όμως οι προκλήσεις που περιέγραψαν οι επαγγελματίες δεν σταματούν εδώ, καθώς ανέδειξαν μια σειρά από ανασταλτικούς παράγοντες –προκλήσεις προερχόμενες από τις ίδιες τις υπηρεσίες. Σε κάποια υπηρεσία οι κοινωνικοί λειτουργοί δεν έχουν τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν, κατά το παρόν διάστημα, οποιοδήποτε περιστατικό κακοποίησης ή παραμέλησης λόγω μεταβατικής φάσης αναδιοργάνωσης υπηρεσιών! Εντούτοις, η μεγαλύτερη πρόκληση σε υπηρεσιακό επίπεδο είναι η έλλειψη εποπτείας (μόνο σε μια υπηρεσία Ιδιωτικού Δικαίου εφαρμόζεται). Χαρακτηριστικά αναφέρθηκε:

«...πρακτικά... δεν νιώθω ότι υπάρχει η στήριξη της υπηρεσίας, στο βαθμό που θα με έκανε να νιώθω ασφαλής...Και ότι αυτό το έχω με επάρκεια. Για παράδειγμα όταν είχαμε ας πούμε, όταν είχα δεχτεί απειλές. Τι συμβαίνει, τι γίνεται στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων, στα πλαίσια των υπηρεσιακών μου ας πούμε υποχρεώσεων; Υπήρξε κάποια στιγμή η στήριξη από νομικό της υπηρεσίας. Όχι όμως στο βαθμό που αυτός καθυσάχαζε έτσι και συναισθηματικά. Απλά σου έλεγε ότι, αν προκύψει αυτό το θέμα, δηλαδή εγώ είχα δεχτεί εξώδικο, οτιδήποτε και αν χρειαστεί νομική εκπροσώπηση, η

υπηρεσία θα σου παρέχει τον κύριο τάδε. Μέχρι εκεί όμως. Κάτι το οποίο δεν θεωρούσα ποτέ ότι ήταν αρκετό».

Η ανεπαρκής στήριξη των κοινωνικών λειτουργών από τις υπηρεσίες τους εκδηλώθηκε ακόμη, σύμφωνα με κοινωνικό λειτουργό και σε περιπτώσεις άρνησης χορήγησης αδείας για ξεκούραση ή και για παρακολούθηση σεμιναρίου.

Δεοντολογικά διλήμματα

Οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι η πρόταση της κοινωνικής έκθεσης για την αντιμετώπιση του περιστατικού αποτελεί δίλημμα για αυτούς. Χαρακτηριστικά ανέφερε κάποιος

«...αναρωτιέμαι πολλές φορές, το έκανα σωστά; Μα ήταν αυτός ο κατάλληλος τρόπος ας πούμε; Μα ήταν αυτή η πιο κατάλληλη πρόταση; Για παράδειγμα, θα είναι η πρότασή μας η Α, θα είναι η Β;» Ένας άλλος παραδέχθηκε ότι η πρόταση/αντιμετώπιση του περιστατικού δημιουργούσε περισσότερα διλήμματα ιδιαίτερα αν ο θύτης ήταν και θύμα ο ίδιος.

Ως το μεγαλύτερο όμως δεοντολογικό δίλημμα αναδείχθηκε η «σύγκρουση», όπως ονομάστηκε, ανάμεσα στην ανάγκη για δημιουργία επαγγελματικής σχέσης και στα συναισθήματα που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί.

«Προσπαθείς τα συναισθήματα που νιώθεις σαν άνθρωπος να τα ελέγξεις, για να μπορέσεις να ασχοληθείς επαγγελματικά με το συγκεκριμένο περιστατικό... από την άλλη σαν επαγγελματίας πρέπει να είσαι σταθερός στις αρχές της δουλειάς μας, στη θεωρία μας, στο ότι αυτά τα πράγματα έχουν ένα, δύο, τρία στοιχεία, τα οποία με ενδιαφέρουν και πρέπει να τα συγκεντρώσω. Δηλαδή να το αντιμετωπίζουμε λίγο, όχι πιο ψυχρά, αλλά με τα χαρακτηριστικά ενός επαγγελματία. Και εκεί ερχόμαστε σε σύγκρουση πολλές φορές...».

Τα διλήμματα που απορρέουν από αντικρουόμενες επαγγελματικές και προσωπικές αρχές/αξίες έχουν ονομαστεί ως «προσωπική – επαγγελματική διαλεκτική» (personal-professional dialectic) (Lea et al., 1999) και περιλαμβάνουν τη σύγκρουση των προσωπικών αξιών, πεποιθήσεων, προκαταλήψεων και στερεοτύπων με τον κώδικα δεοντολογίας, τις αρχές και αξίες του επαγγέλματος.

Η καθημερινή αντιμετώπιση των ανωτέρω προκλήσεων και διλημάτων έχει μια σειρά από επιπτώσεις που, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, επηρεάζουν τόσο την επαγγελματική τους όσο και την προσωπική τους ζωή.

Επιπτώσεις

Οι κοινωνικοί λειτουργοί αναφερόμενοι στις επιπτώσεις που έχει στην προσωπική τους ζωή το αντικείμενο εργασίας τους με τις καθημερινές προκλήσεις και τα διλήμματα, εξέφρασαν διάφορα αμφιθυμικά συναισθήματα είτε ως προς την κατάσταση είτε ως προς τα πρόσωπα αυτής (θύμα-θύτης). Συναισθήματα τα οποία, όπως δήλωσαν, βιώνουν είναι σοκ, φρίκη, λύπη, αγανάκτηση και συμπάθεια για το θύμα ενώ όλοι παραδέχτηκαν μίσος, οργή και θυμό για το θύτη εκτός αν και ο ίδιος υπήρξε θύμα. Πχ.

«...Δεν είναι δυνατό να μην νιώσεις ... ανατριχίλα όταν βρεθείς ας πούμε μπροστά στο παιδί το οποίο έχει γεμίσει ράμματα από ένα ξυλοδαρμό, έτσι; Και θυμό και οργή και όλα αυτά...».

Πρόκειται για συναισθήματα τα οποία, σύμφωνα με τον McFadden (1990), είναι σύννηθες να εκδηλώνονται σε επαγγελματίες που χειρίζονται περιστατικά παιδικής κακοποίησης. Μάλιστα, κάποιοι εξέφρασαν συναισθήματα ταύτισης, ιδιαίτερα ως γονείς με παιδιά στην ηλικία των θυμάτων:

«Είμαστε γονείς, ταυτίζουμε πολλές φορές ας πούμε τη ζωή των παιδιών τους με τη ζωή των δικών μας παιδιών... πολλές φορές παραλληλίζουμε στο μυαλό μας τις καταστάσεις, ιδιαίτερα όταν είναι κοντινές οι ηλικίες».

Ο ρόλος του γονέα ως παράγοντας έκλυσης αρνητικών συναισθημάτων και ταύτισης αναδείχθηκε και στα συμπεράσματα της έρευνας των Lea et al. (1999: 114) στην οποία οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι « η ένταση και τα προσωπικά συναισθήματα είναι ιδιαίτερα αισθητά όταν συντρέχουν παρόμοια χαρακτηριστικά των περιπτώσεων (π.χ. ηλικία και φύλο θύματος ίδια με το παιδί του επαγγελματία) ».

Μέχρι την έκβαση της υπόθεσης οι κοινωνικοί λειτουργοί περιέγραψαν συναισθήματα όπως αγωνία, αβεβαιότητα και άγχος για να διασφαλιστεί η ευημερία και η προστασία του παιδιού και απογοήτευση όταν αυτό δεν γινόταν. Αυτή η «δοκιμασία», όπως την περιέγραψε ένας συμμετέχοντας, τους οδηγεί στην παραμέληση της προσωπικής τους ζωής, ή/και σε εξουθένωση με σωματικά συμπτώματα όπως οι διαταραχές ύπνου. Χαρακτηριστικά κάποιος ανέφερε:

«όταν έχεις να αντιμετωπίσεις δύο ή τρία περιστατικά την ημέρα ταυτόχρονα, οπότε εκεί έχεις πιο πολύ άγχος και εξαντλείσαι πιο πολύ. Φτάνεις στα όριά σου... κάποια στιγμή υπερβαίνουμε τον εαυτό μας, χωρίς να το καταλαβαίνουμε και όντως πιστεύω ότι δημιουργείς το burn out».

Ιδιαίτερα στον τομέα της παιδικής κακοποίησης, το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (burn out) είναι σύνηθες καθώς το άγχος της ευθύνης να αποφασίσει ο κοινωνικός λειτουργός για την πορεία κάθε περιστατικού, σε συνδυασμό με τα πιεσμένα χρονικά όρια και την πληθώρα των περιστατικών για τα οποία πρέπει να λάβει αποφάσεις, οδηγούν, σύμφωνα με τον Collins (1995), στην εκδήλωση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Κάποιος άλλος ανέφερε ότι είναι *«ένα βάρος που το κουβαλάς και στο σπίτι σου»* και κάποιοι αναφέρθηκαν στο πόσο έχει επηρεαστεί η προσωπική τους ζωή:

«...επηρέαζεσαι και βιώνεις όλα αυτά τα περιστατικά στη δική σου ζωή, στη δική σου οικογένεια και, στην κοινωνική μου συναναστροφή, μου προκαλείται άγχος με το παραμικρό...όταν βλέπω κάποιον, ακόμα και στο περιβάλλον μου, να χτυπάει ένα παιδί έστω και για συμμόρφωση, πολλές φορές επηρεάζεσαι και από αυτά που συναντάω, φαίνεται σαν κακοποίηση στα μάτια μου» και «...σε επηρεάζει καθ όλη τη διάρκεια της ημέρας και στην προσωπική σου ζωή, την ώρα που ξεκουράζεσαι, την ώρα που δεν είσαι στο γραφείο, την ώρα που δεν ασχολείσαι πια με αυτό».

Τέλος, μια ακόμη επίπτωση που αναφέρθηκε είναι η αδυναμία προστασίας της ιδιωτικής ζωής ιδιαίτερα στις μικρές κοινωνίες:

«...μπορεί να μένουν κοντά στο σπίτι μας, να συναντηθούμε στο δρόμο με τα παιδιά μας..., εντάξει μπαίνεις λίγο σε μια διαδικασία ας πούμε να σκεφτείς να το αποφύγεις. Πως θα πάω ξέρω εγώ από την άλλη πλευρά του δρόμου ή πως δεν θα βρεθώ πρόσωπο με πρόσωπο με αυτόν που νωρίτερα με είχε απειλήσει, με είχε βρίσει, μου είχε επιτεθεί ας πούμε...».

Οι κοινωνικοί λειτουργοί ανέφεραν όμως και επιπτώσεις στην επαγγελματική τους ζωή. Η πιο συχνή επίπτωση που βιώνουν είναι η αμφιβολία και το αίσθημα ανεπάρκειας για το χειρισμό της εκάστοτε περίπτωσης. Οι συμμετέχοντες, μπροστά σε περιστατικά παιδικής κακοποίησης, προβληματίζονται για το αν πήραν τις σωστές αποφάσεις και εύχονται να μην συναντήσουν «δύσκολα» περιστατικά:

«γύριζες σοκαρισμένος από τα στοιχεία και τα δεδομένα και μέσα σου, ας πούμε, έλεγες μακάρι να μη μου τύχει να ασχοληθώ με κάτι τέτοιο που είναι τόσο φρικιαστικό, έτσι; μακάρι να μην βρεθώ μπροστά σε μια τέτοια κατάσταση, γιατί μου είναι πολύ δύσκολο ας πούμε να την αντέξω, να την αντιμετωπίσω, ας είμαι επαγγελματίας κοινωνικός λειτουργός».

Κάποιος άλλος ανέφερε ακόμα και το φόβο για δυσμενή μετάθεση ή αξιολόγηση:

«... Ας πούμε με την έννοια ότι η δύναμη στην τοπική κοινωνία ήταν τέτοια που θα μπορούσαν ακόμα και με μία δυσμενή μετάθεση, ή δεν ξέρω ας πούμε με μια δυσμενή αξιολόγηση, να τιμωρηθούμε σε εισαγωγικά».

Υπήρξε όμως και κοινωνικός λειτουργός ο οποίος χαρακτήρισε τις επιπτώσεις στην επαγγελματική του ζωή ως θετικές καθώς οι καθημερινές προκλήσεις και τα διλήμματα του επιφέρουν ευαισθητοποίηση και εγρήγορση.

Συμπερασματικά, οι επαγγελματίες αναφέρθηκαν σε μια σειρά από προκλήσεις, διλήμματα και αρνητικές επιπτώσεις που δημιουργούν κινδύνους όχι μόνο στη διαχείριση των περιστατικών αλλά και για την ευημερία των ίδιων των κοινωνικών λειτουργών. Παρόλα αυτά, υπάρχουν στρατηγικές, η χρήση των οποίων ενδέχεται να μειώσει τις επιπτώσεις αυτές όπως προτείνονται από τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Στρατηγικές επίλυσης/διαχείρισης

Οι στρατηγικές που αναφέρθηκαν διαχωρίζονται σε επαγγελματικές και προσωπικές. Ως η κυριότερη επαγγελματική στρατηγική υποστήριξης αναφέρθηκε από όλους τους συμμετέχοντες η εποπεία – τόσο από τους επαγγελματίες που την επιθυμούν αλλά δεν προσφέρεται από την υπηρεσία τους όσο και από τον επαγγελματία που έχει. Σύμφωνα με τις Ταβλαρίδου-Καλούτσι & Παπαφλέσσα (2007), η εποπεία ως τεχνική υποστήριξης των κοινωνικών λειτουργών από μέρους της υπηρεσίας παρέχει καθοδήγηση στον εποπτευόμενο και επιδρά θετικά στην έκβαση της επαγγελματικής σχέσης. Επιπλέον βοηθά στη μείωση και αντιμετώπιση όσων προκλήσεων, επιπτώσεων και δυσκολιών προκύπτουν, όπως χαρακτηριστικά φαίνεται στα λόγια του επαγγελματία που λαμβάνει εποπεία από την υπηρεσία του:

«...(η εποπεία) είναι πολύ σημαντικό κομμάτι. Έτσι βγάζεις και το άγχος σου, το στρες που έχεις και εσύ μέσα σου, μοιράζεσαι πράγματα, τα διλήμματα, τις προκλήσεις που δέχεσαι από το κάθε περιστατικό».

Λόγω της έλλειψης εποπτείας, οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι καταφεύγουν στη συζήτηση των περιστατικών με συναδέλφους η οποία, σύμφωνα με επαγγελματία,

«..με βοηθούσε πάρα πολύ, είτε σαν δεύτερη σκέψη, είτε σαν αποφόρτιση, είτε σαν επιβεβαίωση σε αυτό που θα είχαμε, ας πούμε, σαν δεύτερο βήμα να κάνουμε».

Αυτό το είδος «άτυπης εποπτείας» έχει συζητηθεί θεωρητικά και ερευνητικά και έχει αναδειχθεί ως πηγή στήριξης, συμβουλευτικής, ακόμα και ενδυνάμωσης (Collins, 2008). Οι Koeske και Koeske (1989) συμπέραναν ότι το υποστηρικτικό δίκτυο συναδέλφων μπορεί να αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα για τις αρνητικές επιπτώσεις και προκλήσεις καθώς και για την επαγγελματική εξουθένωση. Η Tsang (2007) κατέληξε, ότι οι διαφορετικές προσωπικότητες και προτιμήσεις των συναδέλφων που έχουν όμοιους ρόλους και καθήκοντα παρέχουν την ευκαιρία ενός «εξωτερικού διαλόγου» με τον επαγγελματία δίνοντας μια διαφορετική οπτική του ζητήματος ώστε να επιλύσει εσωτερικές δεοντολογικές συγκρούσεις.

Μία ακόμα επαγγελματική στρατηγική που συζητήθηκε από τους συμμετέχοντες είναι η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση/εξειδίκευση για αντιμετώπιση περιστατικών παιδικής κακοποίησης ή/και αρνητικών επιπτώσεων και προκλήσεων. Ως ενδεικτικό παράδειγμα:

«έχουμε ανάγκη να παρακολουθήσουμε ένα σεμινάριο... να έχουμε καλύτερη θεωρητική κατάρτιση, προτάσεις και λύσεις στο επίπεδο των επιπτώσεων...»

Η ανάγκη αυτή σύμφωνα με τους Lea et al. (1999: 116) «επηρεάζει όχι μόνο τη στάση και τις προσωπικές απόψεις των επαγγελματιών αλλά και την ικανότητά τους να διαχειριστούν δεοντολογικές συγκρούσεις και διλήμματα». Οι Taylor et al. (στον Craig, 2005: 200) προσθέτουν ότι «η εξειδικευμένη εκπαίδευση σε ζητήματα παιδικής κακοποίησης.....αυξάνει την αυτοπεποίθηση και την γνώση των επαγγελματιών που δουλεύουν με τέτοια περιστατικά». Παρά λοιπόν τη σημασία τους, είναι ανησυχητικό το γεγονός ότι η εποπτεία και η κατάρτιση/εκπαίδευση για τους επαγγελματίες απουσιάζουν κατά κανόνα από τις Ελληνικές κοινωνικές υπηρεσίες. Τέλος, άλλες επαγγελματικές στρατηγικές που αναδείχθηκαν είναι η διυπηρεσιακή συνεργασία, όπου είναι εφικτή, καθώς και η ζήτηση αδείας για ξεκούραση.

Κοινωνική λειτουργός: «να δημιουργήσουμε μια ομπρέλα υπηρεσιών που να έχουμε συνεργασία μεταξύ μας, που να μοιραζόμαστε τις ανησυχίες μας και τους προβληματισμούς μας»

Άλλη κοινωνική λειτουργός πρόσθεσε:

«σε κάθε χώρο που ασχολείται με παιδική κακοποίηση, να υπάρχει συνεργασία με άλλες υπηρεσίες για την ανταλλαγή απόψεων και τρόπων χειρισμού των καταστάσεων».

Σε προσωπικό επίπεδο, οι επαγγελματίες ανέφεραν ότι το σημαντικότερο ζήτημα είναι η ικανότητα διαχωρισμού προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, κάτι το οποίο μπορεί να γίνει με δραστηριότητες προσωπικής ευχαρίστησης εκτός εργασίας όπως περπάτημα, ανάγνωση βιβλίων, γυμναστική, τέχνες, κινηματογράφος, υποστηρικτικό οικογενειακό και φιλικό περιβάλλον καθώς και η φροντίδα κατοικίδιου. Αυτές τις τεχνικές υποστηρίζουν τα αποτελέσματα της έρευνας των Stevens και Higgins (2002), οι οποίοι σημείωσαν πως όσο περισσότερη είναι η στήριξη του επαγγελματία από κοινωνικά δίκτυα και προσωπικές σχέσεις, όπως σύντροφος/φίλοι, τόσο λιγότερα τα συναισθήματα εξουθένωσης. Επίσης οι συμμετέχοντες ανέδειξαν τη σημασία της προσωπικής διερεύνησης αυτών των θεμάτων στην παγκόσμια βιβλιογραφία, την έρευνα στο αντικείμενο εργασίας τους, καθώς και τις ψυχοθεραπευτικές συνεδρίες.

Κοινωνική λειτουργός: *« (βοηθά) κυρίως το διάβασμα, να προσπαθώ να βρω όλο και περισσότερες τεχνικές, να μην επαναπαύομαι...»*

Ενώ άλλη κοινωνική λειτουργός ανέφερε: *«να κάνουμε μία συνεδρία με κάποιον ειδικό και να βοηθηθούμε...»*

Συνοψίζοντας, τα παραπάνω αποσπάσματα των συνεντεύξεων αναδεικνύουν την ένταση των δεοντολογικών διλημμάτων καθώς και τους τρόπους αντιμετώπισής τους.

Επισημαίνεται ότι παράγοντες όπως η παροχή εποπτείας από την υπηρεσία, τα χρόνια εργασιακής εμπειρίας και η μη καθημερινή ενασχόληση με περιστατικά παιδικής κακοποίησης, φαίνεται να συνδέονται με όχι μόνο λιγότερη παρουσία διλημμάτων, προκλήσεων και αρνητικών επιπτώσεων αλλά και αυξημένη ικανότητα διαχείρισής τους. Δηλαδή, οι επαγγελματίες οι οποίοι λαμβάνουν τακτική εποπτεία στο χώρο εργασίας τους ή έχουν περισσότερα χρόνια εμπειρίας, ανέφεραν λιγότερες επιπτώσεις και προκλήσεις ή περισσότερους τρόπους διαχείρισης σε αντίθεση με τους άλλους επαγγελματίες.

Συμπεράσματα - Προτάσεις

Τα παραπάνω αποτελέσματα είναι ενδεικτικά και δεν μπορούν να γενικευτούν στον ευρύτερο πληθυσμό των επαγγελματιών κοινωνικών λειτουργών. Στόχος μας, στην

παρούσα ποιοτική έρευνα, δεν αποτέλεσε η γενίκευση των αποτελεσμάτων της, αλλά η ανάδειξη της έντασης και της σοβαρότητας των προκλήσεων και διλημάτων που βιώνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί που δουλεύουν με την παιδική κακοποίηση.

Σε μια προνοιακή πολιτική που ολοένα και συρρικνώνεται δυσανάλογα με τα κοινωνικά προβλήματα όπως αυτό της κακοποίησης (παιδικής και άλλων μορφών), είναι σημαντικότερο από ποτέ ο επαναπροσδιορισμός των υπηρεσιακών λειτουργιών με σαφείς κοινωνικούς ρόλους και στόχους, αλλά και οι υποστηρικτικές προσεγγίσεις τόσο για τους εξυπηρετούμενους όσο και τους ίδιους τους επαγγελματίες. Συγκεκριμένα, υπάρχει επιτακτική ανάγκη για:

- Αναθεώρηση της προνοιακής και υπηρεσιακής πολιτικής δίνοντας τη δυνατότητα άμεσης παρέμβασης για παιδική προστασία και όχι χρονοβόρα αναμονή λόγω γραφειοκρατικών διαδικασιών
- Σαφές πλαίσιο αρμοδιοτήτων, καθώς η έλλειψή του οδηγεί σε περαιτέρω προκλήσεις και διλήμματα με άμεσες επιπτώσεις στους εξυπηρετούμενους.
- Εξειδικευμένη εκπαίδευση που θα δίνει έμφαση σε ζητήματα όπως η σύνταξη κοινωνικής έκθεσης με τεκμηριωμένες προτάσεις προς αρμόδιους φορείς, αλλά και ιδιαίτερα στη διαχείριση αρνητικών στάσεων/συναισθημάτων και σύγκρουσης προσωπικών-επαγγελματικών αξιών.
- Κατανομή υποθέσεων παιδικής κακοποίησης σε έμπειρους επαγγελματίες ή σε συνεργασία με άλλον επαγγελματία.
- Τακτική ατομική ή ομαδική εποπτεία με έμφαση στις ανάγκες των επαγγελματιών, στις προκλήσεις και τα διλήμματα που βιώνουν και στις αποφάσεις που καλούνται να πάρουν.
- Διεπιστημονική συνεργασία εντός και εκτός πλαισίου.

Ωστόσο, οι ίδιοι οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί μπορούν να υιοθετήσουν και προσωπικές στρατηγικές, όπως η στήριξη από οικογένεια και φίλους και δραστηριότητες προσωπικής ευχαρίστησης, αλλά σημαντικότερο είναι να αναπτύξουν δεξιότητες αυτο-αξιολόγησης/αυτο-κριτικής και συνειδητοποίησης (Collins, 2008· Beckett και Maynard, 2005). Αυτό περιλαμβάνει ενημέρωση για την εξέλιξη του επαγγέλματος μέσα από έρευνες και θεωρητικές μελέτες, αλλά και μια διαδικασία αυτογνωσίας και αναγνώρισης των προσωπικών τους ορίων και της προσέγγισής τους ως προς τους εξυπηρετούμενους (παιδιά-οικογένεια), το αντικείμενο εργασίας τους (παιδική κακοποίηση) και το ίδιο το επάγγελμα. Αυτή η σαφήνεια ως προς τις προσωπικές και επαγγελματικές αρχές και αξίες καθιστά ικανούς τους επαγγελματίες να μπορούν να αμφισβητήσουν, να αναθεωρήσουν και να αιτιολογήσουν δεοντολογικά όχι μόνο τις πρακτικές της υπηρεσίας και του προνοιακού κράτους αλλά και του ίδιου τους του εαυτού. Μια τέτοια προσέγγιση

δεν μας απαλλάσσει εντελώς από καθημερινές προκλήσεις και διλήμματα αλλά προάγει την προστασία, την ενδυνάμωση, τη φροντίδα και την αλλαγή – τον δεοντολογικό πυρήνα της κοινωνικής εργασίας.

Αναμφισβήτητα, χρειάζεται περαιτέρω έρευνα και μελέτες για τις προκλήσεις και τα δεοντολογικά διλήμματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικοί λειτουργοί και άλλοι κοινωνικοί επιστήμονες με αντικείμενα πέραν αυτού της παιδικής κακοποίησης, ώστε να γίνουν αποτελεσματικές προτάσεις διαχείρισης περιστατικών αλλά και ανθρώπινου δυναμικού, ιδιαίτερα στην Ελλάδα όπου παρατηρείται ελάχιστη βιβλιογραφική αναφορά σε αυτά. Ελπίζουμε η παρούσα μελέτη να αποτελέσει το έναυσμα για έναν τέτοιο ερευνητικό και θεωρητικό διάλογο.

Βιβλιογραφία

- Banks S. (1998). Professional Ethics in Social Work –What Future? *British Journal of Social Work*, 28, p. 213-231.
- Banks S. (2001). *Ethics and Values in Social Work*. 2nd edn. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Banks S. (2003). From oaths to rulebooks: A critical examination of codes of ethics for the social professions. *European Journal of Social Work*, 6(2):133-144.
- Banks S. (2006). *Ethics and Values in Social Work*. 3rd edn. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Banks S. (2008). Critical Commentary: Social Work Ethics, *British Journal of Social Work*, 38, p. 1238-1249.
- Banks S. and Williams R. (2005). Accounting for ethical difficulties in Social Welfare Work: Issues, problems and dilemmas. *British Journal of Social Work*, 35, p. 1005-1022.
- Beckett C. and Maynard A. (2005). *Values and Ethics in Social Work – An Introduction*. London: Sage Publications.
- Collins, S. (1995). Stress and social work Lecturers: dreaming spires, ivory towers or besieged in concrete blocks? *Social Work Education Development and Training for Social Care and Social Services*. Vol. 14 No. 4, pp. 11-37.
- Collins S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work* 38, p.1173 –1193.
- Corey, G. (2005). *Θεωρία και πρακτική της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας*. Αθήνα: Έλλην.

- Craig L. (2005). The impact of training on attitudes towards sex offenders. *Journal of Sexual Aggression*, 11:2, p.197-207.
- Δεδότσι, Σ. και Baker, S. (2011). *Παιδική σεξουαλική κακοποίηση: Συγκρούσεις αξιών και δεοντολογικά διλήμματα στην Κοινωνική Εργασία*, 5^ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Αντιμετώπιση της Σεξουαλικής Κακοποίησης, 16-18 Μαΐου 2011, Αθήνα.
- Δεμερούτη, Ε. (2001). Επαγγελματική εξουθένωση: Ορισμός και σχέση με τις εργασιακές συνθήκες σε διάφορους επαγγελματικούς τομείς. Στο Βασιλάκη, Ε., Τριλιβα, Σ. και Μπεζεβέγκης, Η. (επιμ.) *Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Doyle, O. Z., Miller, S. E. and Mirza F. Y. (2009) Ethical decision making in Social Work: Exploring personal and professional values, *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 6, no. 1, <http://www.socialworker.com/jswve/>, accessed on 10/10/2012.
- Goovaerts, H. (2003). Working with a staged plan. Στο Banks, S. and Nohr, K. *Teaching Practical Ethics for the Social Professions*. Denmark: FESET.
- Καλλινικάκη, Θ. (1998). *Κοινωνική Εργασία: Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της Κοινωνικής Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Koeske G. and Koeske G. (1989). Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help? *Social Work*, 34, p.243-248.
- Lea S, Auburn T, and Kibblewhite K. (1999). Working with sex offenders: The perceptions and experiences of professionals and paraprofessionals. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 43, p. 103-119.
- Loewenberg, F. M., Dolgoff, R. and Harrington, D. (2000) *Ethical Decisions for Social Work Practice*, Itasca: Peacock Publishers.
- Lyons, P., Lyons, T., (2004). *The Role of Social Work in Child Maltreatment*. St. Louis MO: GW Medical Publishing.
- Μπαλούρδος, Δ. και Φρονίμου, Ε., (2011), *Πρόληψη Κακοποίησης και Παραμέλησης των Παιδιών: καλές πρακτικές*, ΕΚΚΕ - Ινστιτούτο Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα.
- Minty, B. (1995). Social work's five deadly sins. *Social Work and Social Sciences Review. An International Journal of Applied Research*. Vol. 6 No.1, pp. 48-63.
- McAuliffe, D. (2005) I'm still standing: Impacts and consequences of ethical dilemmas for social workers in direct practice, *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 2, no.1, <http://www.socialworker.com/jswve/>, accessed on 10/10/2012.
- McAuliffe D. and Sudbery J. (2005). Who Do I Tell: Support and consultation in cases of ethical conflict. *Journal of Social Work*, 5, p.21-43.
- McFadden E. J., (1990). *Counseling Abused Children. Highlights: An ERIC/CAPS Digest*. <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED315706.pdf>. (accessed 20/10/2011).

- McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Meacham, G. M. (2007) Ethics and decision making for social workers, *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 4, no.3, <http://www.socialworker.com/jswve/>, accessed on 10/10/2012.
- Munro, E. (2007). *Child Protection*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- National Association of Social Workers. (2005). NASW Procedures for professional review. United States. <http://www.socialworkers.org/nasw/ethics/procedures.pdf>. (accessed 10/10/2011).
- National Association of Social Workers. (2005). Standards for social work practice in child welfare. <http://www.socialworkers.org/practice/standards/naswchildwelfarestandards0905.pdf>. (accessed 10/10/2011).
- Παπαδοπούλου-Κατσορίδου, Χ. (2009). *Κοινωνική Εργασία με Ομάδες. Μια μορφή προσέγγισης για συνεργασία και δράση*. Αθήνα: Έλλην.
- Reamer, F. (1998) The evolution of social work ethics, *Journal of Social Work*, vol. 43, no.6, pp. 488-503.
- Robson, C. (2007). *Η Έρευνα του Πραγματικού Κόσμου – Ένα μέσο για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές*. Αθήνα: GUTENBERG.
- Shulman, L. (1992). *The Skills of Helping Individuals, Families, and Groups*. Itasca, Illinois: F.E. Peacock Publishers.
- Stevens M. and Higgins D. (2002). The influence of risk and protective factors on burnout experienced by those who work with maltreated children. *Child Abuse Review*, 11, p.313-331.
- Ταυλαρίδου- Καλούτση, Α. & Παπαφλέσσα, Θ. (2007). *Η Βιωματική Διδακτική στην Εκπαίδευση των Κοινωνικών Λειτουργών*. Αθήνα: Κριτική Επιστημονική Βιβλιοθήκη.
- Taylor C. and White S. (2006). Knowledge and reasoning in Social Work: Educating for humane judgement. *British Journal of Social Work*, 36, p. 937-954.
- Tsang NM. (2007). Reflection as dialogue. *British Journal of Social Work*, 37, p.681-694.
- Χατζηφωτίου, Σ. (2005). *Ενδοοικογενειακή Βία κατά των Γυναικών και Παιδιών. Διαπιστώσεις και προκλήσεις για την Κοινωνική Εργασία*. Θεσσαλονίκη: Τζιόλα.