

## SOCIÁLNÍ PRÁCE S PŘÍSLUŠNÍKY MENŠINOVÝCH SKUPIN\*

### SOCIAL WORK WITH MEMBERS OF MINORITY GROUPS

PAVEL NAVRÁTIL, LIBOR MUSIL\*\*

Fakulta sociálních studií, Brno

*ABSTRACT: This text provides a critical introductory analysis of some key concepts of social work with minorities. It is shown that there is a great amount of diversity in terms and concepts used within the field of social work with members of minority groups. It is spoken about „social functioning“, „living situation“ and „paradigmatical models“ of social work. Based on these concepts, the authors' proposition of the approach to social work with minorities is developed and presented.*

V následujícím textu chceme definovat základní pojmy, které se v souvislosti se sociální prací s příslušníky menšinových skupin používají v evropském a americkém kontextu. Dále chceme diskutovat možnosti sociální práce s menšinami z hlediska (1) pojmů sociálního fungování a životní situace a (2) v perspektivě „paradigmat“ sociální práce. Na základě této reflexe navrhuje k diskusi principy sociální práce s menšinami, respektive s jejich příslušníky.

V první části nazvané *Základní pojmy v problematice menšin* se zabýváme vyjasněním některých klíčových konceptů, které považujeme za východiska úvah o sociální práci s menšinami. Soustředíme se na pojmy: menšina, kultura, etnocentrismus, předsudky, diskriminace, národnostní menšina a rasa.

---

\* Tento článek vznikl díky podpoře Grantové agentury České republiky a Institutu sociálních studií FSS MU Brno, který autorům statí poskytl v roce 2000 grant v rámci výzkumného záměru „Etnika, minority a marginalizované skupiny v ČR“.

\*\* Veškerou korespondenci zasílejte na adresu: Mgr. Pavel Navrátil, doc. PhDr. Libor Musil, CSc, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Katedra sociální politiky a práce, Gorkého 7, Brno 602 00, tel. 05–41615 ... , fax: 05–41615100, email: , musil@fss.muni.cz

V druhé části nazvané *Východiska sociální práce jako profesionální aktivity* rozebíráme cíle sociální práce, pojmy sociálního fungování a životní situace a zabýváme se „paradigmaty“ sociální práce.

V části třetí nazvané *Možnosti sociální práce s příslušníky menšinových skupin* provádíme aplikaci přístupů jednotlivých paradigmat sociální práce při práci s příslušníky menšinových skupin a uvádíme konkrétní příklady tzv. praktických teorií. Ty, na rozdíl od paradigmat, z nichž vycházejí, podávají nejen základní interpretaci problémů klienta, ale formulují také návody na jejich řešení. Jednotlivá paradigmata vyhodnocujeme z hlediska jejich přínosu pro sociální práci s příslušníky menšinových skupin.

V poslední části *Teze k formulaci přístupu sociální práce s příslušníky menšinových skupin* pak na základě provedené reflexe navrhuje některá východiska pro formulaci přístupu k sociální práci s příslušníky menšinových skupin.

## 1. Základní pojmy v problematice menšin

Práce s menšinami je běžně ztotožňována s řešením problémů národnostních nebo rasových skupin. Jsme si sice vědomi, že situace příslušníků těchto menšin bývá často a zjevně problematická, současně se však domníváme, že (1) soustředění se na vztahy většiny s rasovými nebo etnickými menšinami může odvádět pozornost od problémů jiných, „ne-etnických“ a „ne-rasových“ minorit a že (2) je možné některé obecné principy sociální práce s menšinami aplikovat jak při práci s lidmi rozdílné pleti a rozdílné národnosti, tak třeba při práci s lidmi s postižením, příslušníky „underclass“, bezdomovci, konzumenty nelegálních drog, členy extremistických hnutí nebo třeba s homosexuály. Pokusíme se proto nejprve pojednat o pojmu „menšina“ obecně. Dále upozorníme na pojmy kultura, etnocentrismus, předsudky a diskriminace, které mohou být nástrojem porozumění situaci příslušníků všech minorit. Nakonec uvedeme pojmy, s jejichž pomocí je možné postřehnout specifické charakteristiky „národnostních“ a „rasových“ menšin.

### 1.1 Menšina

Jestliže hovoříme o sociální práci s příslušníky menšinových skupin, je nezbytné, abychom se nejprve pokusili vymezit pojem *menšina*. Ačkoliv by se mohlo zdát, že postačí říci, že minorita je prostě označení pro určitou skupinu, která je početně menší než jiná skupina ve společnosti, řada autorů takové vymezení odmítá a považuje ho za zjednodušené. Tito autoři poukazují, že tento termín spíše označuje skupinu, která má vůči jiné (většinové) skupině specifické vztahy. V literatuře, ale také v běžné mluvě jsou za menšinu označovány rozmanité skupiny, např. imigranti, lidé s postižením, homosexuálové, členové určitých politických, jazykových nebo náboženských skupin a někdy se setkáváme i s tím, že jsou za menšinu považovány také ženy. Pokud přijmeme definici z hlediska vztahů mezi skupinami, je možné termín menšina použít na celé spektrum dalších skupin, jejichž vztahy s jinými skupinami se vyznačují dále popisovanými charakteristikami.

Soydan a Williamsová (1998) uvádějí, že klíčovým faktorem pro definici menšiny je „mocenský vztah“. Tento faktor podle nich zcela zastiňuje otázky počtu a spíše zaměřuje pozornost právě na otázky charakteru vztahů mezi společenskými skupinami. V souladu s uvedenými autory můžeme říci, že jsou to mocenské vztahy, co především určuje, zda se určitá skupina nalézá v nadřazené, což zde znamená ve „většinové“ pozici, a zda je jiná skupina ve vztahu k ní v podřazeném postavení, stává se předmětem oprese<sup>1</sup> a znevýhodnění, a její pozici je proto možné považovat za „menšinovou“. V tomto duchu Schaefer (1996: 5) definuje menšinu jako „podřizovanou skupinu, jejíž příslušníci mají významně méně kontroly nebo moci nad vlastními životy, než mají příslušníci dominantní nebo většinové skupiny“. Dále svoji představu o menšinách rozvíjí a uvádí některé její charakteristické znaky. Těmi podle Schaefera jsou:

- 1) tělesné nebo kulturní charakteristiky, které její příslušníky odlišují od příslušníků dominantní skupiny,
- 2) zkušenost předsudečných postojů a znevýhodnění,
- 3) příslušnost k minoritní skupině není dobrovolná,
- 4) pocit solidarity s jinými příslušníky téže skupiny,
- 5) sňatky jsou uskutečňované obvykle mezi příslušníky téže skupiny.

Vymezení menšiny její pozicí v mocenských vztazích umožňuje vyhnout se nejasnostem, ke kterým dochází, pokud početně menší skupina utlačuje a diskriminuje skupinu početně větší. Jako příklad takové situace lze uvést jihoafrický apartheid, kde menšina bílých utlačovala většinu černošského obyvatelstva. Jiným příkladem by byla mocenská nadřazenost mužů nad ženami, pokud bychom ji spolu s feministickými autorkami považovali za reálnou (viz např. Dominelli 1997).

Schaeferovo vymezení charakteristik mocensky podřizovaných, a tudíž také „menšinových“ skupin nás upozorňuje, že „menšinu“ je třeba definovat komplexně a že ji nestačí vymezit pouze z jednoho, například mocenského hlediska nebo z hlediska podílu v populaci. Kromě těchto dvou hledisek musíme při určování menšiny a jejích problémů vzít v potaz také existenci tělesných nebo kulturních (to je např. národnostních, náboženských, ideologických nebo jiných) zvláštností příslušníků menšiny, postoj většiny k těmto zvláštnostem (existence rasových nebo jiných předsudků) a vliv mocenských vztahů, zvláštností dané skupiny a postojů většiny k nim na možnosti členů odlišné skupiny uspokojovat vlastní potřeby (existence nebo neexistence jejich „znevýhodnění“). Pojmům, které Schaefer používá pro označení těchto charakteristik menšin, věnujeme pozornost v další části této kapitoly.

Soydan a Williamsová (1998) upozorňují, že pojem menšina není jednoznačný ani statický. Podle jejich názoru je menšina z definice určena poměrem k moci ovlivňovat podmínky vlastního života, a vlastnosti menšiny je proto třeba považovat za od-

1 Termínem *oprese* označujeme strukturální znevýhodnění skupin, jejichž členům jsou systematicky, se železnou pravidelností upírána některá práva a možnosti, která jsou běžně dostupná většinové části společnosti nebo její elitě.

vozené od charakteristik této moci. Soydan a Williamssová tvrdí, že moc má dynamický charakter a nikdy není vlastněna trvale. Bývá kumulována určitými skupinami vždy jen v určitém kontextu a času. Vzhledem k tomu je také vztah mezi minoritami a majoritami neustále otevřen možné změně. Vztahy mezi skupinami jsou výsledkem historických okolností a jako takové se mohou opět měnit. Kromě toho jsou podle uvedených autorů hranice mezi skupinami proměnné a neustále se mění. Jednotlivec může být současně příslušníkem menšinové skupiny a vedle toho v určitém ohledu také příslušníkem většinové skupiny. Podle těchto autorů členství v jedné skupině nevyklučuje příslušnost k jiné skupině a není ani předpokladem konfliktního vztahu mezi nimi. Menšinové skupiny jsou tím pádem vnitřně členitější, diverzifikovanější, než bývá obecně vnímáno.

Ve srovnání s výše citovaným Schaeferem jsou názory Soydana a Williamsové zjednodušené. Jejich důraz na hledisko moci je jednostranný v tom, že zahaluje vzájemnou podmíněnost moci a kultury v procesu změny postavení menšin. Soydan a Williamssová mají představu, že soudobá společnost je do značné míry otevřená změnám mocenských poměrů mezi většinou a menšinami. I kdybychom tuto představu přijali, nemohli bychom se domnívat, že změna mocenských pozic automaticky přinese odstranění předsudků příslušníků většiny vůči zvláštnostem příslušníků menšiny. Předsudky se, jak o tom bude řeč dále, stávají základem znevýhodňování v přístupu k příležitostem. Lze proto předpokládat, že kulturní odstup většiny by členy menšiny i po změně mocenských poměrů udržoval v nevýhodné pozici.

Vedle předsudků a distance většiny by jinou kulturní překážkou změny pravděpodobně byla malá zběhlost členů menšiny v používání politických a občanských mechanismů k prosazování vlastních zájmů. Zde by ovšem změna mocenských vztahů otvírala rozsáhlé pole působnosti pro komunitní práci.

Za závažný kulturní důsledek dlouhodobého znevýhodnění je rovněž nutno považovat odcizení členů menšinových skupin od většinové kultury a s tím související nedostatek kulturní výbavy členů menšinových skupin pro užívání institucí většinové společnosti. Právě tyto kulturní handicapy se často stávají zdrojem těžko řešitelných konfliktů a předmětem předsudečného vnímání a zakládají bludné kruhy mocenského útlaku a znevýhodnění, které je legitimizováno stereotypním vnímáním kulturními rozdíly podmíněné nezkušenosti s běžně používanými způsoby řešení věcí.

Souhrnně vzato, pokud při vymezování menšiny a možností změny postavení jejích členů ve společnosti vynecháme hledisko postoje většiny k jejich zvláštnostem, může nás to vést k příliš zjednodušeným představám o možnostech řešení problémů a k chybám při koncipování intervencí. K těžké chybě by ovšem vedlo, pokud bychom definovali menšiny výhradně pomocí jejich kulturních charakteristik a postojů k nim a vynechali přitom otázku možnosti nebo potřeby změny mocenských vztahů. Zkušenosti sociální práce v USA s „institucionalizovaným rasismem“ jsou toho bohatým dokladem (viz např. Dodson 1970).

Na základě uvedeného navrhuje pojetí menšiny, které považuje za výchozí, ne však určující charakteristiku menšinové skupiny skutečnost, že její členové vyka-

zují určitou tělesnou nebo kulturní odlišnost. Tu je ovšem možné považovat za charakteristiku menšiny pouze tehdy, je-li základem předsudků ze strany většinové skupiny, stává se proto uznávaným důvodem mocenské podřízenosti členů menšinové skupiny a vede k jejich znevýhodňování.

Je patrné, že pro uvedenou definici je určujícím hlediskem menšinové postavení, nikoliv malá početnost skupiny a její okrajové zastoupení ve společnosti. Toto kvantitativní hledisko není podle našeho názoru vhodné ani zanedbávat, ani přeceňovat. Na jedné straně je zřejmé, že ve společnostech s demokratickým politickým systémem, kde o některých důležitých otázkách rozhoduje většinové hlasování, je snadnější omezovat uspokojování potřeb méně početných než početnějších skupin obyvatelstva. Na druhé straně mohou početně poměrně malé až zanedbatelné zájmové skupiny ovládat prostředky masového sdělování a vzdělávací systém natolik, že pro ně není problémem mínění a hlasování většiny ovlivňovat. Za těchto okolností se mohou i početní většiny dostávat do menšinového postavení. Podobný efekt mohou mít historicky silně zafixované kulturní představy, které působí, aniž by je bylo třeba mocensky příliš podporovat. V této souvislosti se například delší dobu vede diskuse o menšinovém postavení žen.

## **1.2 Kultura**

Pojmy jako kultura nebo soubor sdílených kulturních představ jsou často považovány za teoretický nástroj identifikující hranice určité menšinové skupiny. Jak jsme uvedli výše, jsou to často kulturní zvláštnosti (například zvláštnosti stylu života), které se stávají předmětem předsudečné pozornosti členů většiny a tím také zdrojem diskriminace. Kulturu lze v tomto kontextu definovat jako specifickou soustavu idejí, hodnot, norem, stylů života a způsobů řešení běžných životních problémů, které sdílejí příslušníci dané skupiny. Je to osvojená perspektiva, prostřednictvím které příslušníci skupiny vnímají a chápou své prostředí, vytvářejí pocit vlastního světa a osvojují si konkrétní zvyky a jiné konvence. Kultura poskytuje členům skupiny optiku, díky níž jsou schopni vymezit si představu dobra a zla. Brookins (1993: 1057) to vysvětluje na příkladu etnické kultury následovně:

„Termín národnostní příslušnost vyjadřuje náležitost ke skupině, ve které je definičním znakem sdílení jedinečné kulturní tradice a dědictví, které přesahují jednotlivé generace. Příslušnost ke skupině poskytuje kulturní identitu a optiku, skrze kterou se vyvíjející se dítě učí rozumět hodnotám, normám a sociálnímu jednání.“

Obvykle člověk prožívá vztah k vlastní kultuře jako něco nevyssloveného a neproblematického (Soydan a Williamsová 1998). V souvislosti s menšinami je nezbytné zmínit, že samozřejmě ani kultura určité skupiny není neměnná. Pro sociální práci z toho plyne, že k rozmanitým kulturním menšinám nelze přistupovat na základě stereotypních představ, nýbrž vždy s ohledem na aktuální situaci klienta či klientské skupiny. Jestliže jsme uvedli, že vztah k vlastní kultuře nebývá obvykle pl-

ně uvědomován, reflektován a problematizován, musíme také uvést, že situace se komplikuje jak s prohlubující se obecnou globalizací světa, tak i s migrací konkrétních skupin. Zvláště v případě migrace dochází k bezprostřednímu styku odlišných kultur a často také k problematizaci (omezené použitelnosti) hluboce zažitých hodnot, představ a vzorů jednání, které byly součástí původní kulturní výbavy migrantů nebo většinové společnosti. Kontakt rozmanitých kultur může být v konkrétním případě prožíván jako konfliktní, nebo jako obohacující. Je to příležitost srovnávat kultury, která může vést k posilování, anebo naopak ke zpochybňování vlastní kulturní orientace. Kulturní rozdíly mohou zasahovat jen do některých stránek, ale také do celého pojetí života migrantů. Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000: 165) píší:

„Rozdíly mezi kulturami se mohou týkat řady aspektů života: jazyka, náboženství a duchovnosti, umění, rodinných zvyků, rytmu každodenního života, oblíbených jídel a aktivit ve volném čase, oblékání a zdobení těla, výrazů tváře a gestikulací během komunikace, způsobů projevoování emocí atd.“

Podstatnou otázku navozuje souběžné sdílení menšinové a většinové kultury „velké“ společnosti. Toto sdílení dvou kultur různých skupin s rozdílnými sociálními charakteristikami může být zdrojem řady napětí nebo dokonce problémů. Teorie sociální práce dnes pod vlivem zkušeností s problémy multikulturního soužití domácí populace bohatých zemí a pestré směsí migrantů nabízí koncepty, které umožňují reflektovat, jak současné členství ve „velké“ společnosti a v menšinové či subkulturní skupině ovlivňuje lidské chování a postoje. Jeden z takových konceptů se nazývá *dvojitá perspektiva (dual perspective)*. Dvojitá perspektiva je podle autora tohoto konceptu Nortona (1978: 3): „vědomý a systematický proces souběžného vnímání, chápání a srovnávání hodnot a chování většího společenského systému s těmi systémy, s nimiž je klient v těsném kontaktu – rodina, komunita“. Toto pojetí předpokládá, že lidé mohou být členy dvou systémů: (1) dominantního systému, který je uživatelem moci a ekonomických zdrojů, a (2) výchovného systému, určeného fyzickým a sociálním prostředím rodiny nebo komunity.

Jiný podobný koncept se nazývá *bikulturalismus*. Jeho autorem je Američan Ho (1987), který vychází z předpokladu, že každý příslušník menšinové skupiny participuje ve dvou kulturních systémech. Ve své knize věnované rodinné terapii v rodinách příslušníků národnostních menšin Ho (1987: 15–16) píše: „Bikulturalismus se vyznačuje účastí ve dvou kulturních systémech a často vyžaduje dva soubory chování [...] neznamená však duální osobnost, spíše zahrnuje dva různé způsoby zvládnání úkolů, očekávání a chování.“

### **1.3 Etnocentrismus**

Tam, kde sociální pracovníci přicházejí do kontaktu s lidmi, kteří mají jiné kulturní, náboženské, etnické a socioekonomické zázemí, je nezbytné, aby byli schopni distancovat se od vlastního „etnocentrického“ pohledu na povahu problémů, které řeší spo-

lu s klienty. Termín etnocentrismus poprvé použil ve větší míře William Graham Sumner ve své knize *Folkways*, která vyšla již v roce 1906. Od této doby se termín etnocentrismus stal součástí slovníku sociálních věd. Podstatou etnocentrismu je přesvědčení, že hodnotové stanovisko, opírající se o vlastní způsob života, vyjadřuje obecně platné hodnoty, které mohou být univerzálním východiskem pro posuzování a hodnocení. Předpona etno– v tomto případě nemá označovat toliko sklon považovat za obecně platný nebo správný určitý národně nebo etnicky specifický postoj ke světu a k životu. Termín etnocentrismus poukazuje na obecnější sklon členů různorodých náboženských, etnických, ekonomických, regionálních, profesních a dalších skupin předpokládat, že všichni lidé pohlížejí na svět a na život ze stejného zorného úhlu jako členové dané skupiny a že pokud tak nečiní, je to „divné“.

Etnocentrický pohled problematizují kontakty mezi kulturami a soužití členů odlišných kulturních skupin, jejichž intenzita s postupující globalizací mediální a elektronické komunikace a s hustou mezistátní migrací pravděpodobně stoupá. Nevyhnutelnost konfrontace se zastánci odlišných způsobů hodnocení věcí a událostí a odlišných vzorů jednání zpochybňuje pevnost etnocentrických představ a relativizuje samozřejmost vlastního pohledu na dění kolem sebe. Lidé na to reagují v zásadě dvojím způsobem: snahou utvrzovat se v obecné platnosti principů vlastní kultury, nebo přijetím různorodosti kultur za samozřejmost. Při práci s menšinami je v zájmu navázání spolupráce a porozumění problémům klientů účelné zaujmát druhé uvedené stanovisko.

Vědomí sociálního pracovníka o relativní platnosti vlastního hodnotového záze-  
mí může být jedním z klíčových faktorů úspěšné intervence ve prospěch řešení  
klientových problémů. Zatímco reflexe vlastního etnocentrismu je nezbytnou slož-  
kou profesní výbavy sociálního pracovníka, aktivní odmítnutí etnocentrismu nelze  
a priori vyžadovat, nebo očekávat od klientů. Devoreová a Schlesingerová (1991)  
ukázaly, že etnocentrismus ze strany klientů bývá v kontaktu se sociálním pracovní-  
kem běžně přítomen. Podle nich klienti při vstupu do kontaktu se sociálními pracov-  
níky přirozeně očekávají (ať už jsou tato očekávání vědomá či ne), že jejich způsob  
vidění a prožívání světa bude chápán a sdílen. Sociální pracovníci by taková očeká-  
vání měli být schopni nejenom vnímat, ale měli by být schopni na ně současně s po-  
rozuměním i odstupem<sup>2</sup> reagovat.

#### 1.4 Předsudky a diskriminace

Sociální pracovník přichází do kontaktu s příslušníky menšinových skupin často  
právě v souvislosti s tím, že jejich situaci vyhotily předsudky či přímá diskriminace  
většinové společnosti. Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000: 166) upozorňují, že předsud-

2 Podle Laana (1998: 229230) má mít rozhovor mezi klientem a pomáhajícím „dialogický  
charakter [...] To znamená budovat symetrický vztah, kdy nemůžeme předem předpoklá-  
dat, že vlastní pojetí a standardy jsou nadřazené pojetí a standardům klienta [...] rozhovor  
vedený při poskytování pomoci musí být strukturován tak, aby mohly být současně  
zohledněny klientovy nároky na platnost a přitom by je bylo možné předložit diskusi.“  
(Podtrhli a zvýraznili autoři.)

ky a vlastní diskriminaci (znevýhodnění) je účelné rozlišovat, a píše: „Předsudek se vztahuje k nepříznivým představám a postojům vůči konkrétní skupině nebo kategorii. Diskriminace se týká chování a jednání, která jsou nepříznivá vůči skupině a která ji zbavují určitých základních práv a příležitostí.“ Rozlišení předsudku a znevýhodnění umožňuje vzít na zřetel, že ne každý předsudek musí vyústit v diskriminaci a ne každé znevýhodnění musí být způsobeno předsudečným postojem. Některé projevy diskriminace nejsou důsledkem předsudku, nýbrž neznalosti a necitlivého přístupu. Tak se může stát, že při uplatňování principů liberálního pluralismu, který se jinak hlásí k principu rovných příležitostí, dochází kvůli k tzv. slepotě k rozdílům (*difference blindness*), ke zjevnému znevýhodnění některých osob či skupin (Musil, Navrátil 1999).

Soydan a Williamsová (1999) upozorňují, že ačkoliv se dílčí projevy znevýhodnění mohou odehrávat odděleně, zdánlivě nezávisle na sobě, často jsou odrazem hlubší, systematické nerovnosti. Pokud se diskriminace odehrává jako projev osobního postoje jednotlivce vůči členům určité skupiny, hovoří se o *osobní diskriminaci*, pokud je důsledkem systematicky uplatňovaných principů (hodnot, norem, předpokladů) a z nich odvozených zákonů, systémů a struktur společnosti, lze hovořit o *diskriminaci institucionální*. Chápání znevýhodnění právě jako důsledku systémových parametrů společenských institucí vedlo ke vzniku strategie pozitivní diskriminace. Tou je snaha poskytnout jednotlivci nebo skupině, která je považována za znevýhodněnou, určité nadstandardní možnosti, aby bylo dosaženo vyrovnání šancí ve srovnání s většinou, pro niž jsou tytéž příležitosti běžně dostupné. Tato strategie však není všeobecně akceptována a mnoho soudobých společností ji považuje za nelegitimní.

K uplatňování osobní i institucionální diskriminace může snadno docházet v rámci systémů sociálních služeb. V takovém případě se ovšem z pomáhající profese stává profese „pomáhající“ útlaku a znevýhodňování. Z toho důvodu je nezbytné, aby se sociální pracovníci již během své profesní přípravy učili být vnímaví vůči svým vlastním předsudkům a projevům diskriminace. Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000: 167) popisují některé charakteristické znaky myšlení sociálního pracovníka, který je předpojatý vůči určité menšinové skupině. Takový sociální pracovník

- „dává stereotypní vysvětlení pro chování příslušníků určité etnické nebo minoritní skupiny,
- používá stejné pracovní strategie pro všechny klienty, kteří jsou příslušníky určité národnostní nebo minoritní skupiny,
- význam kultury nebo národnostní příslušnosti buď odmítá, nebo používá pro vysvětlení téměř veškerého chování,
- diskuse o rase nebo kultuře odmítá, nebo je vede neustále“.

Všechny čtyři charakteristiky ukazují, že jedním z hlavních rysů předsudečného vnímání je jeho stereotypnost. Uplatňování stereotypních, neměnných představ při řešení různorodých problémů příslušníků menšinové skupiny, jejichž situace stereotypní nebývají, zvyšuje riziko neadekvátnosti vždy „stejných pracovních strategií“.

Předsudky sociálních pracovníků vůči příslušníkům menšin jsou jedním ze zdrojů znevýhodňování menšinových klientů v přístupu k sociálním službám. Lipsky



(1980: 151) uvádí řadu faktorů, které „způsobují, že favoritismus a nerovný přístup se stávají charakteristikami moderních byrokracií“.

Mezi tyto faktory podle Lipského (1980: 112115) mimo jiné patří skutečnost, že zavedené normy chování klienta umožňují zdůvodňovat odlišení klientů, kteří se chovají standardně a jsou „schopni intervenci využít“, od deviantů, kteří „nejsou hodni pomoci“. Legitimita rozlišování mezi klienty, které je popsáno výše, bývá dále produktem „sebenaplňujících se proctví“. Například klient, o němž se předsudečně předpokládá, že je málo vstřícný, reaguje na bezděky projevenou zdrženlivost sociálního pracovníka menší vstřícností, a je proto vnímán jako bezperspektivní. Za třetí, rozlišování mezi klienty sociálním pracovníkům často, za třetí, pomáhá zvládat pracovní vyčerpání nebo se vyrovnávat s nejistotou rozhodování o klientech. Předsudky o nich za těchto okolností umožňují odmítat nestandardní informace, které by mohly zpochybnit zavedenou, usnadňující praxi. Zvládnání pracovních obtíží pomocí rutinizace, zjednodušení a rozlišování mezi klienty usnadňuje institucionalizace stereotypních (například rasistických) postojů, kterými je prostoupena celá společnost.<sup>3</sup>

Jako příklady těch, komu jsou na základě uvedených předsudečných praktik upírány (kvalitní) služby, uvádí Lipsky (1980: 109, 111–113, 115, 181–182, 202) a další (Cloward, Epstein 1965; Cypher 1980: 8082) klienty s postižením, klienty s nízkým příjmem, kteří „nejsou verbálně příliš obratní a nepatří do střední třídy“, černochy, Hispánce a seniory<sup>4</sup>, jimž je upírána pozornost ve prospěch dětí a zaměstnatelných dospělých. Odsud se zdá být zřejmé, že předsudečným rozlišováním jsou podle Lipského znevýhodňováni právě menšinoví klienti.

Práce s předsudky jednotlivců, skupin, či komunit může být jedním z důležitých předmětů intervence sociálního pracovníka. V souvislosti s prací s menšinami je to téma, které nesmí být podceňováno a náleží mu ústřední pozornost. Jak jsme upozornili v části 1.1, v níž vymezujeme pojem menšina, relativizace předsudečných stereotypů a jejich nahrazování komplexnějším a vůči vnitřní diferenciaci menšinových skupin vnímavějším pohledem je důležitým kulturním předpokladem změny postavení členů menšin.

3 Mezi dalšími faktory nerovného přístupu ke klientům sociálních služeb patří podle Lipského (1980: 112115) obtíže při hodnocení kvality služeb sociální práce a nesnáze při posuzování rovnosti jejich poskytování, skutečnost, že představy o rovnosti přístupu ke klientům se často stávají „působivými mýty“ o tom, jak jsou distribuovány služby, a maskují existující rozdíly v přístupu a skutečnost, že rozlišování mezi klienty (například separace schopných žáků od zaostávajících) je vnímáno, jako kdyby sloužilo zájmům některých klientů nebo zájmům většiny z nich.

4 Teze o diskriminaci seniorů platí zřejmě pouze v rámci služeb sociální práce, respektive v kontextu osobních sociálních služeb. V rámci politiky sociálního zabezpečení panuje spíše přesvědčení, že senioři jsou vlivnou zájmovou skupinou, která k sobě v podobě starobních důchodů a dávek zdravotního pojištění strhává podstatnou část sociálních výdajů jednotlivých států. Poznátky Lipského, Cyphera a Clowarda s Epsteinem se týkají výslovně „úředníků první linie“ a (v jejich rámci) sociálních pracovníků, kteří své služby poskytují tváří v tvář ve styku se svými klienty.

### 1.5 Národnostní menšina

Z hlediska výzkumu lze rozlišit dva typy pokusů o definici národnostní příslušnosti. Na jedné straně existují tradičnější pohledy objektivistické, které se pokoušejí charakterizovat národnostní příslušnost pomocí souboru vnějších charakteristik, a na straně druhé nacházíme konstruktivistické pokusy vymezit ji prostřednictvím subjektivních pocitů náležitosti ke skupině.

V definicích prvního typu se obvykle za konstituční znak národnostní příslušnosti považuje jeden z následujících faktorů, nebo jejich kombinace. Za příslušníka národnostní skupiny je považován ten, kdo vyznává společné náboženství, sdílí kulturu, má stejný národní nebo geografický původ, hovoří společným jazykem a má stejnou tělesnou stavbu (Devoreová, Schlesingerová 1999).

V definicích konstruktivistických se za definiční znak národnostní příslušnosti považuje pocit náležitosti k určité skupině, sdílení objektivních specifických podmínek existence. Za podstatný se však pokládá zejména subjektivní pocit „MY“, který se stává základem individuální i kolektivní identity. Alba (1985: 27) například píše: „Národnostní skupina je lidská skupina, která udržuje subjektivní víru ve svůj společný původ, a to na základě podobnosti tělesného typu, zvyků, nebo obojího a nebo kvůli vzpomínkám na kolonizaci a migraci.“ V další definici, kterou podali Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000: 165), se zohledňují nejen vnitřní definiční prvky, nýbrž také vnější: „Etnická skupina je částí větší populace, definuje sebe samu jako odlišnou a jako taková je vnímána také ostatními. Její odlišnost je odvozována na základě společné kultury, jazyka, náboženství, původu, tělesného zjevu nebo určité kombinace těchto charakteristik.“

V aktuálních debatách v rámci sociální práce se začíná věnovat pozornost etnickým skupinám jako kulturním entitám. To souvisí s předpokladem, že se etnické skupiny dostávají do menšinového postavení zpravidla proto, že většinová skupina zaujímá předsudečný postoj k takovým jejich kulturním zvláštěnostem, jako jsou odlišný jazyk a náboženství, odlišné chování mezi muži a ženami, odlišný styl života založený na specifických hodnotách, odlišné pojetí významu práce apod. Pro sociální pracovníky je z tohoto hlediska účelné vnímat etnické menšiny jako skupiny, jejichž příslušníci se do znevýhodněné pozice dostali v důsledku předsudečné reakce většiny na jejich kulturní odlišnost.

Názory na to, zda je možné ztotožňovat „etnicitu“ a „specifickou kulturní identitu“ menšinových skupin ovšem nejsou jednotné. Někteří autoři se výslovně zabývají otázkou vztahu národnostní příslušnosti a kultury. Zatímco část z nich tyto dva pojmy považuje za synonyma, jiní jejich vztah vidí poněkud diferencovaněji. Například Devoreová a Schlesingerová (1999) chápou kulturní fenomény jako integrální, nikoliv však jedinou složku zkušenosti národnostní příslušnosti. Ta tvoří podle citovaných autorek základ zcela specifického prožívání života. Kultura je jednou z komponent této celistvé zkušenosti. Existují však také jiné podstatné prvky etnické zkušenosti. Jsou jimi například sociálně ekonomický status a status příslušníka menšinové skupiny. Termín kultura by se podle těchto autorek neměl za termíny národnostní

příslušnost a národnostní skupina zaměřovat. Národnostní příslušnost je spíše souhrnem uvedených i řady dalších faktorů. Devoreová a Schlesingerová pro opis tohoto komplexu faktorů zavádějí nový termín *etnická realita*.

Pokud jde o námi výše navrhovanou definici menšiny, Devoreová a Schlesingerová nás upozorňují, že součástí sebepojetí příslušníků etnických menšin není toliko jejich historicky sdílená kultura, ale také společný prožitek zpravidla podřadného mocenského a ekonomického statusu, čili znevýhodnění. To vede k domněnce, že v sociální práci s etnickými menšinami je třeba rozlišovat, do jaké míry je specifické jednání jejich členů odvozeno z odlišných hodnot a norem jejich tradiční národnostní kultury a do jaké míry je reakcí na sdílený prožitek manipulace a omezení příležitostí. Z hlediska pojetí intervence může být například důležité rozlišit, zda je příslušník určité národnostní skupiny v práci nespolehlivý proto, že mu „odvěká“ norma jeho skupiny velí podvádět pány, nebo proto, že opakovaně zjistil, že členové jeho skupiny dostávají za stejnou práci méně peněz než příslušníci většinového národa.

Uvedené rozlišení mezi dvěma zdroji specifického jednání členů menšinových skupin, totiž mezi specifickou kulturou a prožitkem znevýhodnění, se podle našeho názoru netýká pouze národnostních, ale všech menšin. V této souvislosti navrhuje použít termín *menšinová realita*, který jsme odvodili jako analogii výše uvedeného pojmu *etnická realita*.

### 1.6 Rasa

Koncept rasy je v kontextu evropské (i americké) sociální práce používán většinou s nádechem jisté problematičnosti. Jistou výjimku tvoří britský odborný i veřejný diskurs, ve kterém termíny *rasa*, *rasismus* a *antirasismus* zdomácněly a staly se běžnou součástí debaty o národnostních menšinách. Kritický postoj Evropanů vůči této terminologii spočívá v jejím historickém zatížení i v aktuálním spojení s politickou propagandou extremistických a neofašistických skupin. V některých zemích, například ve Francii, Německu, Nizozemí a ve Skandinávii, historické zatížení těchto pojmů vedlo k jejich vymizení ze všeobecného i oficiálního diskursu (Soydan, Williamsová 1998). Problematičnost pojmu popisuje například Marger (cit. dle Devoreová, Schlesingerová 1999: 28), podle něhož tento „termín patří k těm nejvíce nepochopeným, zneužitým a nebezpečným konceptům moderního světa. Není používán nezaujatě ani veřejností, a ve větší míře dokonce ani sociálními vědci.“

Pro naše účely rozlišme snahu o vědecké uchopení pojmu od jeho ideologického zneužití. Ve vědeckém slova smyslu termín *rasa* popisuje fyzické rozdíly mezi skupinami lidí. Jedná se o koncept, který se objevil spolu s řadou dalších klasifikačních kritérií (pohlaví, sexualita, věkové kategorie atp.) v souvislosti s rozšiřováním zájmu o vědecké poznání v 19. století (Navrátil 2000). Termín *rasa* má postihovat soubor tělesných znaků jako například barvu pleti, vlasů, charakter tělesné konstituce apod. Smyslem tohoto pojmu bylo popsat pomocí vědecké terminologie fyziologické charakteristiky různých populací a kategorizovat je. V ideologickém slova smyslu však posloužil k prokazování nadřazenosti jedné rasy nad druhou a stal se ná-

strojem k legitimaci diskriminace a násilí. Popis tělesných znaků různých populací byl použit předsudečným způsobem: k fyziologickým charakteristikám ras byly stereotypně přiřazovány kulturní znaky, aniž by mezi nimi byla korektně prokázána návaznost nebo příčinná souvislost. Takto předsudečně, zkratkovitě a vědecky nekorrektně „upravená“ představa rasy byla a je přijímána veřejností i mnoha sociálními pracovníky jako zdůvodnění omezování příležitostí pro členy některých fyziologicky odlišných populací. Z toho důvodu vůči pojmu rasa a jeho užívání panuje ostražitost a je spíše odmítán.

Aktuální užívání tohoto termínu v souvislosti se sociální prací se jeví spíše jako anachronismus, a to přesto, že někteří autoři se o jeho aplikaci stále opírají (Soydan, Williamsová 1999).<sup>5</sup> Koncept rasy jako vědecké kategorie se zdiskreditoval v samotné vědecké tradici. Představa stálých a neměnných, geneticky determinovaných typů populace nemá vážnější oporu ani v samotném genetickém výzkumu. Vědecká neprůkaznost a zatížení pojmu nacistickou ideologií jsou základními impulsy k jeho odmítnutí. Z tohoto hlediska je používání rasové terminologie v britských administrativních, akademických i politických kruzích poněkud anomální.

Domníváme se, že rasová terminologie může být užitečná pouze tam, kde je jí užito k odhalování rasové ideologie a jejích důsledků. Podobný názor rozpracovávají autoři Anthias a Yuval-Davis (1993), kteří nepovažují za důležité rozvíjet samotný koncept rasy, ale chtějí především reflektovat, jak a s jakými důsledky se rasové myšlení projevuje. Přestože termín rasa upozorňuje na ty tělesné zvláštnosti, které se stávají předmětem předsudečného vnímání, jeho ideologická zátěž podle našeho názoru spíše zamlžuje než rozkrývá stereotypní a často bezděčné ztotožňování fyziologických a kulturních odlišností. Proto považujeme za smyslupnější hovořit spíše než o rasách o předsudečném vnímání tělesných zvláštností populací. To podle našeho názoru umožňuje neztratit ze zřetele úlohu fyziologických odlišností v procesu utváření menšinového postavení některých skupin a současně se vyhnout bezděčnému přijímání předsudků o kulturních důsledcích tělesných rozdílů mezi různými částmi lidské populace.

Zároveň se také domníváme, že pro reflexi kulturních zvláštností menšinových skupin s odlišnou fyziologickou konstitucí je možné využít koncept národnostní skupiny nebo národnostní menšiny, který je předsudky méně zatížen než pojem rasa.

5 Autoři se domnívají, že odmítnutí pojmu rasa v sociální politice, sociální práci a ve veřejné politice neprospívá prevenci rasismu v institucionální a profesionální praxi. Tendence vyhnout se této terminologii ve prospěch termínů odvozených od národnosti mohou podle nich sloužit dvěma cílům. Mohou při současném deklarování zájmu o budování pluralitní a multikulturní společnosti maskovat velké a systematické nerovnosti založené právě na barvě pleti, náboženství, kultuře atp. Odmítnutí rasové terminologie slouží podle autorů k oddělení debaty o migraci a imigrantech od jejího historického a globálního kontextu. Orientace na menšiny může podporovat takovou praxi sociální práce, které se sice zabývá specifickými potřebami dané skupiny (strava, zvyky, tradice, jazyk), ale současně zanedbává skutečnou podstatu nerovností.

## 2. Východiska sociální práce jako profesionální aktivity

Doposud jsme se zabývali pojmy, které bezprostředně souvisejí s pojetím menšiny. Abychom mohli propojit problematiku menšin s úkoly sociální práce, budeme se v následující části textu zabývat centrálními pojmy tohoto oboru. V této souvislosti budeme věnovat pozornost cílům sociální práce, pojmům „sociální fungování“ a „životní situace“ a způsobům, jak s těmito pojmy zachází rozdílná „paradigmata sociální práce“.

### 2.1 Cíl sociální práce

Formulace cíle sociální práce se samozřejmě různí, a to s ohledem jak na společenský a kulturní, tak i historický kontext.

Jedna ze starších definicí sociální práce například tvrdí, že „sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci“. Hanvey a Philpot (1996: 1) tuto definici v inverzní podobě aktualizovali a tvrdí, že „sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. nedělají“. Přestože tento způsob určení cíle sociální práce je pružný a poskytuje prostor pro neustálé posouvání hranic oboru, ne všichni jsou takovouto neurčitou formulací uspokojeni. Jordan ve své práci z roku 1987 formuluje některá dilemata sociální práce a staví proti sobě dvě protichůdná pojetí tohoto oboru. Na jedné straně je podle něj řada sociálních pracovníků přesvědčena, že nejvlastnějším cílem sociální práce je *pomáhat* klientům, na straně druhé považují zejména politikové za cíl sociální práce *sociální kontrolu* a řešení či prevenci sociálních problémů. V některých aspektech podobně jako Jordan vymezují základní cíle také autoři Webb a Wistow (1987), kteří za cíle sociální práce považují sociální kontrolu, podporu změny (individua, sociálních vztahů a sociálního prostředí) a sociální zachování (*social maintenance*). Posledně jmenovaným cílem autoři rozumějí především pomoc při zachování akceptovatelného způsobu života těch, kteří toho nejsou schopni vlastními silami.

V současné době se u některých autorů setkáváme s implicitním nebo explicitním vymezením cíle sociální práce, které se opírá o koncept sociálního fungování. Například Sheafor, Horejsi a Horejsi (2000: 4–5) považují za cíl sociální práce: „[...] (1) pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat své sociální fungování a (2) měnit sociální podmínky tak, aby chránily tyto jednotlivce a systémy před potížemi ve fungování.“ Jinou definici, která si rovněž za východisko bere koncept sociálního fungování, uvádí Navrátil (2000: 7): „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kdy je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování).“

Také některé národní asociace sociálních pracovníků se přiklonily k vymezení cíle sociální práce s využitím konceptu sociálního fungování. Například Americká národní asociace sociálních pracovníků (NASW) definovala cíl následovně: „Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvor-

bu společenských podmínek příznivých pro tento cíl“ (1973: 45). Nizozemská asociace sociálních pracovníků (NOW) vymezila cíle sociální práce takto: „Funkcí sociálního pracovníka je pomáhat lidem, kteří se pokouší řešit a zvládnout problémy ve fungování v interakcích se svým sociálním prostředím. Prostřednictvím své pomoci se sociální pracovník snaží zlepšit způsob, kterým lidé sociálně fungují, nebo vztahy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím“ (1987: 1213).

Termín sociální fungování je ovšem mnohoznačný a je také možné ho různým způsobem interpretovat. Podstatným úkolem na cestě k vymezení cíle sociální práce je podle našeho názoru vyjasnění právě tohoto základního pojmu, na který se řada teoretiků a praktiků v sociální práci odvolává. Koncept sociálního fungování budeme v tomto textu považovat za určující pro definici cíle sociální práce a v následující pasáži se pokusíme alespoň stručně vymezit naši představu o jeho obsahu.

## 2.2 „Sociální fungování“ a „životní situace“

Koncept sociálního fungování považujeme za klíč k pochopení specifické optiky sociální práce. Jednou z významných propagátorek tohoto pojmu byla Bartlettová (1957, 1961a, 1961b, 1970). Ve své knize *The Common Base of Social Work Practice* (1970) tato autorka použila pojem *sociální fungování* pro označení interakcí, které probíhají mezi požadavky prostředí a lidmi. Autorka píše (Bartlett 1970: 100):

„Zvládání se týká lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života. Lidé prožívají tyto životní úkoly primárně jako tlaky svého sociálního prostředí. Odsud vycházejí dvě významnější myšlenky: na jedné straně lidské zvládání a na straně druhé požadavky prostředí. Aby se tyto myšlenky mohly stát součástí jednoho celistvého konceptu, musí být vzájemně propojeny dimenzí, kterou postihuje myšlenka sociální interakce.“

Tato optika umožňuje autorce vnímat jak otázku individuální nebo skupinové schopnosti řešit problémy, tak také otázku sociálního kontextu, ve kterém daný jednotlivec (či skupina) o řešení svých problémů usiluje. Pro označení schopnosti lidí řešit vlastní problémy používá Bartlettová termín *zvládání* nebo *schopnost zvládat*. Kontext, ve kterém se lidé pokouší své problémy zvládat, popisuje pomocí termínů *požadavky prostředí* nebo *očekávání prostředí*. Termín sociální fungování zde označuje komplex následujících skutečností: (1) Lidé a prostředí jsou trvale v interakci. (2) Prostor klade na člověka určité požadavky (formuluje očekávání, definuje sociální role) a člověk je nucen na ně reagovat. (3) Mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle rovnováha. Pokud lidé požadavky prostředí dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísána a vzniká problém. (4) Někteří lidé jsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami, jiní tuto schopnost nemají a svou problémovou situaci nezvládají. (5) Příčinou problémů nebo jejich nezvládání může být jak nedostatek dovedností na straně klienta, tak nepřiměřenost požadavků prostředí vůči

němu. (6) Předmětem intervence sociálního pracovníka je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj prostředí očekává. Jeho cílem je podporovat sociální fungování klienta tím, že mu pomáhá obnovit nebo udržovat rovnováhu mezi více či méně dostatečnou kapacitou zvládnání a této kapacitě více či méně přiměřenými požadavky prostředí.

Autorce je zřejmě blízká systémová teorie a pokouší se popsany koncept prohloubit za pomoci takových pojmů systémové teorie, jako je *homeostáze*, *zpětná vazba* apod. Není nepodstatné, že se Bartlettová zasazuje o systematické prohlubování znalostí, které by koncept sociálního fungování obsahově naplnily. Hovoří o potřebě výzkumu v oblasti charakteristik zvládnání, tlaků prostředí a vztahů mezi nimi. Sociální práce nemá tedy být ryze praktickou disciplínou, ale disciplínou, která svou schopnost řešit problémy posiluje budováním vlastních teoretických východisek.

Další autoři definují sociální fungování v podobném duchu jako Bartlettová. Longres (1995: 546) je vymezuje jako „sociální pohodu, zvláště ve vztahu ke schopnosti jednotlivce zvládat rolí očekávání přidružená k jeho konkrétní roli a statusu.“ Carlton (1984: 7) vymezuje sociální fungování jako „schopnost lidí provádět úkoly denního života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý jak pro ně samotné, tak pro druhé a odpovídá potřebám organizované komunity“.

Podle Carltona patří k typickým rolím (soustavám očekávání), které sociální pracovníci pomáhají svým klientům zvládat efektivněji, například role rodiče, dítěte, partnera, zaměstnance, souseda, občana a nebo například také pacienta. V souvislosti s životním cyklem člověka dochází k proměnám rolí, které jsou od něj očekávány. Právě v situacích, kdy dochází ke změně rolí (například když se emigrant usazuje v cílové zemi své migrace), bývá pomoc sociálního pracovníka potřebná. Jeho častým úkolem v této situaci je pomoci klientovi porozumět požadavkům nové role, akceptovat ji a aktivně ji začít naplňovat. Považujeme za nutné upozornit, že při práci s menšinovými klienty bývá úkol sociálního pracovníka právě opačný: člen menšiny je uvězněn v roli znevýhodněného a marně se snaží zlomit očekávání, že nikdy nezvládne to, co „ti druzí“. Sociální pracovník by měl v takovém případě napomoci roli znevýhodněného změnit nebo opustit.

Z výše uvedeného pojetí sociálního fungování vychází také slovník sociální práce, který v roce 1995 vydala americká Národní asociace sociálních pracovníků (NASW). Její definice navíc vymezuje potřeby, k jejichž uspokojení má sociální fungování přispívat. Podle tohoto slovníku znamená sociální fungování:

„Naplnění rolí člověka ve společnosti, ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému. Toto fungování zahrnuje uspokojování jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti. Lidské potřeby zahrnují tělesné aspekty (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdravotní péče a ochrana), osobní naplnění (vzdělání, odpočinek, hodnoty, estetika, náboženství, dosažení úspěchu), emocionální potřeby (pocit sounáležitosti, vzájem-

ná péče, společenství) a adekvátní sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita). Sociální pracovníci považují za jednu ze svých nejvýznamnějších rolí pomáhat jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování.“ (Barker 1995: 515)

Přijmeme-li obnovu nebo zachovávání sociálního fungování klientů za cíl sociální práce, vzniká otázka: „Co má sociální pracovník dělat, aby mohl klientovi pomoci (lépe) sociálně fungovat?“ Odpověď podle našeho názoru zní: „Měl by se zabývat překážkami a předpoklady (obecně faktory) jeho schopnosti zvládat problémy plynoucí z interakce s požadavky prostředí.“ Aby věděl, kam má přitom zaměřit svou pozornost, měl by si sociální pracovník vyjasnit dvě klíčová východiska. Za prvé by si měl ujasnit, které faktory sociálního fungování považuje za podstatné. Za druhé by se měl seznámit s tím, které konkrétní faktory (bariéry a předpoklady) sociálního fungování sehrály nebo sehrávají v životě určitého klienta nebo určité skupiny klientů rozhodující úlohu.

Typologii různorodých odpovědí na otázku „které faktory sociálního fungování jsou důležité?“ uvádíme níže, v podkapitole 2.3. Ta popisuje paradigmatu sociální práce. Zastánci každého z nich považují za podstatné jiné předpoklady a bariéry sociálního fungování. Volba určitého paradigmatu proto do značné míry předurčuje, čeho si bude sociální pracovník všimnout při hledání odpovědi na druhou uvedenou otázku.

Jak se dále ukáže, jednotlivá paradigmatu sociální práce nabízejí poměrně jasný obraz faktorů sociálního fungování. Osudy klientů však zpravidla bývají natolik specifické, že je obtížné „vtěsnat“ je do schémat, která paradigmatu poskytují. Pokud k takovému „vtěsnávání“ dochází nevědomky, děje se tak obvykle za cenu stereotypního uplatnění určitého modelu předpokladů a bariér sociálního fungování a opomenutí některé důležité okolnosti klientova života. V zájmu komplexnosti a přiměřenosti intervence je proto účelné obeznámit se s individuální konfigurací bariér a předpokladů sociálního fungování každého klienta samostatně. Tato specifická, individuální konfigurace bývá obvykle označována termínem *životní situace*. Tento termín označuje za prvé mnohvrstevnatost a neopakovatelnost faktorů, které brání nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů. Za druhé termín *životní situace* vymezuje vlastní předmět intervence sociálního pracovníka. Reflexe *životní situace* klienta (nebo kategorie klientů) je prvním a nezbytným krokem k volbě takových cílů a metod intervence, které mohou přispět ke změně *životní situace* klienta, posílit jeho schopnost zvládat požadavky prostředí a přispět tak k obnovení nebo udržení jeho sociálního fungování.

Koncept sociálního fungování klade důraz na schopnost člověka zvládat obtížné *životní situace*, které vznikají jako důsledek jeho nerovnovážné interakce se sociálním prostředím. Vymezení cíle sociální práce snahou o podporu zvládnutí problematických důsledků této interakce mezi klientem a požadavky jeho prostředí koresponduje s problémy příslušníků menšinových skupin. Ti se často pohybují v kulturně odlišné „velké“ společnosti, která na ně klade pro ně obtížně srozumitelné, těžko přijí-



telné nebo příliš náročné požadavky. Nerovnováha mezi jejich schopností zvládat a povahou očekávání okolní společnosti často souvisí s nesouladem kulturních představ, s kulturními a materiálními deficity členů menšinových skupin a s jejich omezenými možnostmi účasti na rozhodování. Porozumění jejich problémům je proto podmíněno pečlivým rozbohem osobitých a pro příslušníka většiny těžko pochopitelných životních situací menšinových klientů. Dvojici pojmů sociální fungování a životní situace lze proto podle našeho názoru dobře využít při koncipování intervencí do situací členů menšinových skupin. Ve čtvrté kapitole se v této souvislosti k otázce sociálního fungování znovu vrátíme a budeme se zabývat aplikací obou uvedených pojmů při řešení otázek sociální práce s příslušníky menšinových skupin.

### 2.3 Paradigmata sociální práce

Jak jsme uvedli výše, k otázce, které faktory sociálního fungování jsou důležité, lze přistoupit rozličným způsobem. V souvislosti s tím je také při výkonu sociální práce možné rozmanitě přistoupit k posilování či obnově zvládnutí životní situace klientem. V následujícím textu vysvětlíme rozdíly v chápání ústředních konceptů sociální práce – sociálního fungování a životní situace – v rámci základních paradigmat sociální práce. Tím vysvětlíme, jaké jsou základní teoretické a metodické možnosti aplikace výchozích pojmů sociální práce při práci s menšinami.

V sociální práci během 20. století vykrytalizovaly tři zásadně odlišné přístupy, které Payne (1997) označuje jako tzv. *malá paradigmata*. Odlišují se jak svými filozofickými východisky, tak praktickými důsledky. Do české literatury byla diskuse o paradigmatech sociální práce uvedena pracemi Navrátila (1998, 2000). Nyní provedeme reflexi tří základních paradigmatických modelů intervence sociální práce a toho, co z nich plyne pro pojetí sociálního fungování a životní situace klienta.

První z těchto paradigmat Navrátil (2000) označuje jako *terapeutickou pomoc* (zkráceně *terapeutické paradigma*). Za hlavní faktor sociálního fungování je zde považováno **duševní zdraví a pohoda člověka**. Sociální práce je proto v tomto pojetí chápána jako pomoc prováděná zejména formou psychoterapie (individuální, skupinové). Zastánci tohoto přístupu spatřují cíl sociální práce ve snaze pomoci zabezpečit jednotlivcům, skupinám i komunitám psychickou a následně také sociální pohodu. V souvislosti s tím se zaměřují na otázku, jak je zvládnutí životní situace klientem omežováno jeho osobnostními deficity. Obraz životní situace se tak redukuje na vnitřní stav osobnosti nebo psychiky jedince, případně na důsledky tohoto stavu pro schopnost klienta vypořádat se s očekáváním okolí.

Prostředkem k obnově duševního zdraví nebo vnitřní rovnováhy osobnosti je v rámci tohoto paradigmatu podpora rozvoje a uskutečnění osobnosti klienta. Principiální důraz je přitom kladen na komunikaci a vztah. Vychází se z předpokladu, že proces vzájemné interakce je tvůrčí proces, který ovlivňuje všechny zúčastněné strany. V interakci sociálního pracovníka a klienta tedy nejde o jednostrannou změnu klienta, předpokládá se také změna na straně sociálního pracovníka. Tento proces vzájemného ovlivňování je chápán jako žádoucí a obohacující. Komunikace je pova-

žována za prostředek, kterým lidé mohou získat více kontroly nad vlastními pocity a způsobem života. Za konkrétní příklad tohoto pojetí sociální práce nám může posloužit Rogersův model terapie orientované na klienta (1951, 1998), který popíšeme v části 3.1.1 podrobněji. Profesionální výbava sociálního pracovníka se zde opírá zejména o psychologické znalosti a terapeutický výcvik.

Důraz na komunikaci a vztah patří vůbec k základním premisám sociální práce. Dvě následující paradigmaty ovšem ve svém pojetí sociálního fungování prezentují tyto premisy v modifikované podobě a s jinými akcenty.

Druhé paradigma sociální práce označil Navrátil (2000) jako úsilí o *reformu společenského prostředí* (zkráceně *reformní paradigma*). V tomto paradigmatu se představa sociálního fungování pojí s vizí **společenské rovnosti v různých dimenzích společenského života** (s ohledem na společenské třídy, gender, věkové skupiny atd.). Představitelé tohoto pojetí sociální práce sdílejí představu, že podporou spolupráce a solidarity v rámci určité společenské skupiny pomohou utlačeným získat vliv na vlastní životy. Sociální práce se proto zaměřuje na zmocňování (empowerment) klientů sociálních služeb, aby se mohli autenticky podílet na tvorbě a změnách institucí. V rámci tohoto konceptu se hovoří o elitách, které akumulují společenskou moc a zdroje ve svůj prospěch. To je mechanismus, kterým podle představitelů tohoto paradigmatu vzniká ve společnosti nadřazenost jedněch nad druhými. Sociální práce se pak snaží o budování společnosti na více rovnostářských principech.

Osobního nebo sociálního rozvoje, jak o ně usilují stoupenci terapeutického paradigmatu, nelze podle představitelů tohoto směru za nerovných společenských podmínek vůbec dosáhnout. Aby se sociální a osobní rozvoj mohl uskutečnit, musí dojít k významné společenské změně. V návaznosti na tyto předpoklady je v rámci reformního paradigmatu rozbor životní situace klienta zaměřen na otázku, jak jsou jeho osobní problémy zakořeněny v omezených možnostech znevýhodněné skupiny, které je členem. Za základní informaci o životní situaci klienta jsou považovány poznatky o povaze mocenské podřízenosti jeho skupiny a důsledcích, které to má pro život všech jejích členů. Jako příklad tohoto paradigmatu v sociální práci nám může posloužit strukturální model, který vypracovali Middleman, Goldberg (1974) a Wood (1989). (Podrobněji jej rozebereme v části 3.2.1.)

Jak terapeutické pojetí sociální práce, tak i pojetí sociální práce jako sociálně právní pomoci (viz níže) podporuje podle představitelů reformního konceptu stávající společenský řád a tím i zájmy elit. Tak dochází k paradoxu, že lidé, kteří by měli mít největší zisk ze sociální práce, jsou jejím působením de facto omezováni. Příkladem tohoto pojetí sociální práce jsou marxistické, radikální koncepty. Vzdělanostní výbava sociálního pracovníka v tomto paradigmatickém pojetí osciluje kolem politikologie, sociální filozofie a sociologie.

Třetí paradigma sociální práce označil Navrátil (2000) jako *sociálně právní pomoc* (zkráceně *poradenské paradigma*). Sociální fungování zde závisí na **schopnosti zvládat problémy a na přístupu k odpovídajícím informacím a službám**. Zastánci tohoto konceptu chápou sociální práci jako jeden z aspektů systému sociálních

služeb. Toto pojetí chce vycházet vstříc individuálním potřebám a současně usiluje o zlepšování systému nabízených služeb. Za podstatné rysy životní situace klienta jsou v tomto kontextu považovány jeho neuspokojené potřeby, individuální omezení, která klientovi brání využít existující možnosti uspokojení těchto potřeb, a více nebo méně dostatečná schopnost institucí společnosti vstřícně reagovat na neuspokojené potřeby klienta a na jeho potíže ve styku s těmito institucemi.

Z metodického hlediska zde jde především o pomoc klientům prostřednictvím poskytování informací, kvalifikovaným poradenstvím, zpřístupňováním zdrojů a mediací (zprostředkováním) další pomoci a služeb. Součástí tohoto pojetí sociální práce je snaha o změnu společnosti a jejích institucí, aby lépe odpovídaly potřebám občanů. Zdůrazňuje se podpora osobního a sociálního uskutečnění prostřednictvím osobního a komunitního růstu. V praxi se stoupenec tohoto konceptu zaměřují spíše na malé, individuální změny, které obvykle bezprostředně nevedou k větší sociální reformě. Za příklad tohoto druhu sociální práce lze považovat úkolově orientovaný přístup práce s klientem (Epsteinová, Reid 1972) a také například občanské poradenství. Teoretické zázemí pro toto pojetí sociální práce poskytují ve vyvážené míře psychologie, sociologie a právo.

Každý z uvedených přístupů k sociální práci charakterizuje představu o sociálním fungování svým vlastním způsobem. Představitelé krajních pozic jsou vůči sobě často nesmlouvavě kritičtí.<sup>6</sup> Přesto jsou v načrtnutých přístupech identifikovatelné i podobnosti. Těžištěm terapeutického i reformního přístupu je změna a rozvoj. Sociální práce chápaná jako sociálně právní pomoc i přístup terapeutický se soustřeďují spíše na práci s individuem než na sociálně reformní cíle. Lze tedy konstatovat, že jednotlivé koncepce sociální práce obsahují elementy jiných koncepcí. V některých případech dochází k tomu, že stoupenec jednoho pohledu dokonce oceňuje význam části jiné koncepce. Například reformní přístup principiálně odmítá sociální efekty, které jsou implicitní složkou terapeutického a sociálně právního pojetí sociální práce (jde opět o problém zachování stávajícího společenského řádu). Přesto, řada sociálních pracovníků, kteří přijali reformní koncept, akceptuje práci s jednotlivci, ačkoliv jejím cílem není bezprostřední nahrazení stávajícího společenského řádu. Mezi sociálními pracovníky v současné době narůstá zájem o eklektické využití rozmanitých forem sociální práce, včetně těch, které by byly dříve vzhledem k jejich paradigmatické odlišnosti považovány za nepřijatelné.

Uvedená paradigmatata se přes existenci některých styčných bodů liší zejména v názoru na rozhodující faktory obnovy sociálního fungování klientů a v tom, kterých rysů jejich životní situace si přednostně všímají. Tyto odlišnosti lze identifikovat také v různých přístupech k práci s příslušníky menšinových skupin. V následujícím textu se pokusíme načrtnout její charakteristiky právě s ohledem na paradigmatickou orientaci.

---

6 Řezníček (1994) komentuje takový střet zastánců marxisticky laděné orientace s tradičním pojetím sociální práce v 60. letech.

### 3. Možnosti sociální práce s příslušníky menšinových skupin

Sociální práce s příslušníky menšinových skupin se může uskutečňovat v duchu každého z uvedených paradigmat. Příklady aplikace uvedeme na konkrétních „praktických“ teoriích. Jejich reflexe nám poslouží k formulaci předností i nedostatků s ohledem na možnosti jejich uplatnění v sociální práci s menšinovými skupinami.

#### 3.1 Sociální práce jako terapeutická pomoc

Za hlavní faktor sociálního fungování je v tomto paradigmatu sociální práce považováno **duševní zdraví a pohoda člověka**. Rozbor životní situace se soustřeďuje na vliv stavu osobnosti nebo psychiky na zvládnání požadavků prostředí. Sociální práce je v tomto pojetí chápána jako pomoc prováděná zejména formou individuální nebo skupinové psychoterapie. Za konkrétní příklad nám může posloužit rogersovská psychoterapie (1951, 1998). Je třeba upozornit, že ta je příkladem praktické teorie, která je výrazně ne-normativní, a že základní východiska terapeutického paradigmatu sdílí také jiná, normativnější a klientův přínos méně zdůrazňující pojetí intervence.

##### 3.1.1 Východiska

Carl R. Rogers je pravděpodobně nejvýznamnější humanistický autor, který ovlivnil sociální práci. Jeho vliv je ovšem nepřímý, nejsilněji ovlivnil oblast poradenství. K jeho důležitým příspěvkům patří zjištění o podmínkách úspěšného terapeutického vztahu. Tyto podmínky souvisejí s tím, jak klient vnímá sociálního pracovníka. Sociální pracovník v terapeutickém vztahu musí usilovat o *kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou pozitivní vazbu a empatii*.

Přístup sociálního pracovníka má podle Rogerse být nedirektivní, nehodnotící a jeho součástí má být aktivní naslouchání a autentické přátelství. Rogersovy ranější práce vycházejí z psychodynamické teorie. Přesto již v nich rozvinul humanistickou perspektivu, která se soustředí na význam „JÁ“, usilující o osobní růst. V jeho přístupu se zdůrazňuje spíše prvek „zde a nyní“ než historie klientových problémů. Protože Rogers předpokládá klientovu jedinečnost, odmítá diagnózu a klasifikaci podmínek. Ke každému je nutno přistupovat jako k individualitě. Osobnost člověka je podle Rogerse (1998) proces, je neustále ve vývoji a nikdy není zcela hotova. Dále osobnost člověka charakterizoval následujícím způsobem:

- má právo na vlastní důstojnost a rozvoj, jeho podstata je přirozeně dobrá, lidskou osobnost je třeba respektovat.
- Člověk je schopen si uvědomovat své vlastní hodnoty a řídit se jimi, být zodpovědný k sobě i druhým.
- Člověk je schopen uspořádat a hodnotit své vlastní pocity, myšlenky a chování.
- Člověk je schopen se sám rozvíjet a utvářet své pozitivní vlastnosti.
- Člověk je schopen konstruktivní změny a osobnostního vývoje k plnému uspokojivému vlastnímu životu.

Vedle těchto charakteristik považoval za základní rys lidského bytí svobodu. Zážitek svobody má podle něj také významný terapeutický efekt (zničení symbolu to-

ho, co klienta svazovalo). Rogers (1961) přisuzoval organismu zvláštní účelnost a racionalitu. Organismus ve své moudrosti směřuje lidské chování k určitým cílům, kterých ovšem často kvůli vlastním vědomým zásahům či společenským pravidlům nedosáhne.

Hlavní pojmy Rogerova přístupu jsou: sebeaktualizace, JÁ, organismus, kongruence a sebepojetí. Všichni lidé mají tendenci k sebeaktualizaci. Její podstatou je snaha uchovat a rozvíjet vlastní existenci. Uskutečňuje se naplňováním různých aktuálních potřeb (fyziologické potřeby, potřeba jistoty, bezpečí, uznání atd.) a je podstatou lidské motivace. *JÁ* Rogers vymezuje vůči *organismu* (1951). Zatímco organismus chápe jako psychofyzický podklad veškerého prožívání, jako prostor, který obsahuje subjektivní realitu a sebeaktualizační tendence osoby, *Já* vůči prožitkům a subjektivní realitě zaujímá postoj. *Já* k prožívané skutečnosti přistupuje s hodnocením. Jaký postoj k ní zaujme, je důležité pro duševní zdraví člověka. *Já* může prožitky organismu v zásadě odmítnout, nebo akceptovat. Odmítání určitých prožitků se může dít nevědomě. Čím více je *Já* schopno všechny prožitky přijmout za své, tím lépe. *Kongruence* je soulad mezi realitou prožívání a postojem vůči ní. Jinými slovy je stavem, kdy jedinec přijímá své prožitky za vlastní. Stav rozporu mezi subjektivním prožíváním a postojem *Já* vůči němu se nazývá *inkongruence*. *Sebepojetím* se rozumí vztah člověka k sobě samému. Je ve velké míře ovlivněno rodičovskou výchovou.

Později Rogers své myšlenky rozšířil a snažil se je také uplatňovat ve sféře komunitní práce, organizace a politické změny.

Cílem terapie je pomoci odstranit bloky, které brání vlastním sebeaktualizačním tendencím klientovy osobnosti. Nástrojem terapie je terapeutova osobnost, která svojí přítomností v terapeutickém vztahu podporuje celý ozdravný proces a napomáhá změně sebepojetí a dosahování stavu kongruence. Za ozdravné jsou považovány kvality vztahu popsané v úvodu, tj. opravdovost, kongruence, empatie atp. V rámci terapie se obvykle neřeší hmotné problémy klienta (nalezení práce, hmotné zabezpečení atp.).

### 3.1.2 Rogersovská terapie a sociální práce s menšinami

Rogers se problematikou aplikace svých postupů při práci s menšinami nezabývá. Východiska jeho antropologie jsou navíc úzce individualistická a řečeno jazykem faktorů sociálního fungování a odpovídajícího konceptu životní situace nepřikládají širším sociálním okolnostem významnější váhu. Rogersova optika nevnímá problém typu diskriminace, znevýhodňování klientů, ale je zaostřena na vnitřní klientovo prožívání. Zabývá se problémy klientů, které vznikají v důsledku nepřijetí ze strany významných blízkých osob (rodičů, sourozenců, učitelů).

V principu je takový druh práce s příslušníky menšin možný, zdá se však, že plně nepostihuje širší problémů, kterým příslušníci menšinových skupin musí často čelit. Může přinášet pomoc tam, kde příslušník menšinové skupiny potřebuje zvládat otázky svého sebepojetí, (in)kongruence a osobnostního růstu. Východiska rogersovské terapie jsou ovšem zakořeněna v euroamerické humanistické filozofii a nemusí odpovídat

předpokladům klienta, který v průběhu své socializace vstřelil hodnotové představy některé ne-euroamerické kultury. Poznatky o charakteristikách účinného terapeutického vztahu, které jsou jádrem rogersovské terapie, se proto mohou ukázat jako neúčinné právě v důsledku jejich kulturního omezení na euroamerickou kulturu.

Whittaker a Tracy (1989) například uvádějí, že největší překážkou v práci s příslušníky menšinových skupin jsou právě rozdílné představy o tom, jak a čím lze pomáhat, a upozorňují, že některé v Evropě běžně známé techniky nelze uplatňovat na příč kulturami:

- Dosažení otevřenosti může být zvláště problematické mezi sociálním pracovníkem, který je nositelem dominantní kultury a příslušníkem diskriminované menšinové skupiny, vzhledem k tomu, že předpokládá určitý stupeň důvěry, která zpočátku nemusí existovat.
- Sumarizace, reflektování pocitů, snaha o hluboké porozumění se mohou jevit jako nevhodné a rušivé.
- Pro příslušníky některých národnostních skupin (Asiaté) je vyhledání pomoci spojeno s pocitem studu a hanby a je pro ně velmi obtížné otevřeně hovořit o problémech.
- Příslušníci některých národnostních menšin (Portorikánci) očekávají od sociálního pracovníka aktivnější přístup.
- Techniky, které se orientují na řešení vnitřních osobních problémů, jsou méně přitažlivé, než ty, které řeší aktuální sociální problémy.

Podobná omezení mohou platit dokonce i pro interakci většinového sociálního pracovníka s menšinovými klienty, jejichž osobnost zrála v kontaktu s většinovou kulturou. Cloward s Epsteinem (1965: 663, 636) například upozorňují že „klienti s nízkými příjmy [...] hledají konkrétní pomoc“, je pro ně „obtížné připustit, že stačí, aby jim bylo pomáháno mluvením“ a „považují představu, že by osoba, která má nesnáze, mohla okolností svého života zlepšit díky lepšímu pochopení sebe sama [...] za nepraktickou“. Podobně se také vyjadřuje již citovaný Lipsky (1980: 113).

Řada výše uvedených technik (otevřenost, sumarizace, reflexe) jsou součástí základních postupů terapie zaměřené na klienta. Zdá se tedy, že tento přístup vyžaduje z hlediska práce s menšinami revizi přímo ve svém jádru. Někteří autoři se otázkou uplatnění terapeutických postupů v práci s menšinovými klienty zabývají a pokoušejí se terapeutické pojetí sociální práce upravovat pro potřeby sociální práce s národnostními menšinami. Například Lee (1997) doporučuje některé postupy při sociální práci s Asiaty. Ti mívají při aplikaci klasických terapeutických postupů potíže. Lee ukazuje, že efektivitu terapeutického působení významně zvyšuje vysvětlování účelu kladených otázek a jejich výslovné spojování s problémy, které vedly k návštěvě sociálního pracovníka. V americké literatuře je příkladů těchto snah dostatek (Attneave 1982, Good Tracks 1973). Všichni tyto autoři usilují o nalezení vhodných postupů, při terapeutické práci u příslušníků specifických národnostních menšin. Aplikace se vždy opírá o znalost představ kultury takové menšiny, které se snaží zakomponovat do vlastních terapeutických postupů.

Podle našeho názoru přístup orientovaný na klienta ve své původní podobě nevěnuje prakticky žádnou pozornost menšinové příslušnosti klienta a nespecifikuje problémy, které v této souvislosti klient může zažívat. Přístup také nereflektuje širší sociální podmínky klientových potíží a nezabývá se řešením praktických problémů. Jeho předností je pozornost věnovaná člověku jako individualitě a jejího zrání a růstu.

### 3.2 Sociální práce jako reforma společenského prostředí

V druhém paradigmatu sociální práce, označeném jako úsilí o *reformu společenského prostředí* je představa sociálního fungování opřena o vizi **společenské rovnosti v různých dimenzích společenského života** (s ohledem na společenské třídy, gender, věkové skupiny atd.). Představitelům tohoto paradigmatu jde především o nalézání a odstranění strukturálních společenských příčin nerovnosti, které ve svém důsledku vyvolávají nerovnost a diskriminaci. Za příklad tohoto paradigmatu nám zde poslouží strukturální model, který je spojen se jmény Middlemana, Goldberga a Wooda.

#### 3.2.1 Východiska

K základním východiskům tohoto modelu patří přesvědčení, že: (1) příčinou problémů nemusí být lidé, kteří jim musí čelit, (2) neodpovídající sociální prostředí způsobuje řadu obtíží a (3) tlaky sociálního prostředí by měly být uvažovány jako primární příčina problémů a lidského utrpení a měly by být předmětem úsilí o změnu.

Představitelé tohoto přístupu se domnívají, že definovat problémy v psychologických termínech je destruktivní a dysfunkční. Sociální pracovníci pomáhají v řadě případů řešit klientům (chudým, příslušníkům menšin, starým) problémy, které si neztvůbili sami. V takovém případě je podle autorů snaha měnit klienty nutně marná a k řešení problému nevede.

Sociální pracovníci vynakládají mnoho úsilí při práci s lidmi, kteří nejsou schopni adekvátně zvládnout situaci, v níž se nacházejí. *Adekvátnost* je relativní koncept, který vyjadřuje nerovnováhu mezi dovednostmi nebo zdroji klienta na jedné straně a požadavky situace (prostředí) na druhé straně. To, zda za neadekvátní považujeme dispozice klienta nebo požadavky situace, závisí na východiscích našeho hodnocení. Jestliže považujeme za „normální“, že by lidé měli být vybaveni dovednostmi a zdroji tak, aby mohli zvládat požadavky prostředí, považujeme za neadekvátní nedostatek těchto dovedností a zdrojů. Pokud vycházíme z předpokladu, že by požadavky prostředí měly brát ohled na individuální nebo kolektivní potřeby a zvláštnosti lidí, pak za příčinu nerovnováhy považujeme neadekvátnost požadavků situace. Wood a Middleman (1989) se přiklánějí ke druhému stanovisku a větší zodpovědnost za nesoulad mezi požadavky situace a dovednostmi jedince kladou na stranu sociálního prostředí a organizačních struktur.

V souladu s tímto stanoviskem by bylo třeba, abychom se při rozboru životní situace klientů zaměřili na otázku, která očekávání společnosti jsou nepřiměřená jejich možnostem, jak společnost ospravedlňuje a uplatňuje tato neadekvátní očekávání a jak z toho vyplývají konkrétní problémy klientů.

V duchu popsaných východisek rozlišili Middleman a Goldberg (1974) zaměření sociálního pracovníka na dva typy účastníků životní situace klienta. Prvním z nich je *centrum zájmu*, druhým jsou *angažované osoby*. Centrem zájmu jsou jednotlivci nebo skupiny, kteří mají s pomocí sociálního pracovníka dospět k řešení vlastního problému. Sociální pracovník v tomto případě pracuje buď s jednotlivcem, který je však vnímán jako příslušník určité skupiny nebo kategorie (národnostní menšiny, chudých atd.), nebo s celými kategoriemi jednotlivců, kteří čelí problémům stejného druhu.

Angažovanými osobami jsou všichni lidé, s nimiž sociální pracovník vstupuje kvůli řešenému problému do interakce. Mohou to být jak klienti, tak jiné subjekty. Práce s angažovanými osobami může směřovat „jen“ k probuzení solidarity mezi členy rodiny nebo mezi sousedy při řešení problému, může však také spočívat v sofistikovanějším postupu, který směřuje k legislativní změně, zajištění specifické služby atd.

Hlavním terčem intervence je vždy sociální prostředí, o němž se předpokládá, že nepřiměřeností svých požadavků narušuje sociální fungování a vyvolává problémy klientů. Sociální pracovník má prostřednictvím tvorby nebo inovace sociálních struktur napomoci dosažení žádoucího vztahu prostředí ke klientům.

### 3.2.2 Strukturální model a sociální práce s menšinami

Strukturální model pohlíží na situaci lidí z hlediska problémů celých kategorií znevýhodněných. Strukturalista se životní situací jednotlivých klientů nezabývá v její jedinečnosti. Vnímá ji jako součást nebo dílčí příklad celkové situace skupiny nebo kategorie lidí. V případě menšin se zdá být tento přístup adekvátní, neboť odpovídá fakticitě problémů, které příslušníci těchto menšinových skupin nezakoušejí pouze jako jednotlivci, nýbrž právě jako nositelé znaků své menšinové příslušnosti. Za důležitou překážku jejich sociálního fungování můžeme skutečně považovat spíše předsudčné vnímání těchto znaků než individuální nezpůsobilost konkrétních členů menšiny. Je ovšem třeba říci, že pokud bychom tento přístup zavedli do krajnosti, odvedlo by to naši pozornost od potřeby podporovat reformu strukturálních tlaků prostředím reflektováním a překonáváním psychologických, kulturních a dalších deficitů jednotlivých příslušníků menšinové skupiny. Snaha o vytvoření institucionálního prostoru pro změnu struktury příležitostí příslušníků menšiny by se v takovém krajním případě mohla minout účinkem v důsledku neschopnosti jedinců takto vytvořený prostor využít.

Je také třeba upozornit na skutečnost, že citovaní autoři se otázkou menšinové příslušnosti zabývají jako něčím primárně problematickým. Kultuře, zkušenosti a solidaritě příslušníků menšiny nevěnují pozornost jako zdroji podpůrných sil či dovedností, které jsou potřebné pro zvládnání problémů. Neuvažují o potřebě pochopení toho, jak klienti vnímají problémy a jaké řešení by volili oni. Oceníme-li u strukturálního přístupu schopnost vnímat širší společenské souvislosti problému menšinového klienta, musíme na druhé straně upozornit na jeho neschopnost vycházet z vnímání situace klientem samotným a také na jeho necitlivost vůči specifičnosti jednotlivého případu.



### 3.3 Sociální práce jako sociálně právní pomoc

Třetí paradigma sociální práce označené jako *sociálně právní pomoc* opírá svoji představu, že sociální fungování je především podmíněno **schopností zvládat problémy a přístupem k odpovídajícím informacím**. V tomto pojetí sociální práce se pozornost věnuje jak individuálním potřebám a schopnostem, tak také potřebě zlepšovat systém sociálních institucí. Tento přístup je často založen zejména na poskytování informací, poradenství nebo zprostředkování potřebných služeb. Součástí praxe je také úsilí o postupné přizpůsobování společnosti a jejích institucí potřebám klientů. Toto paradigma budeme ilustrovat pomocí úkolově orientovaného přístupu (Epsteinová, Reid 1972).

#### 3.3.1 Východiska

Úkolově orientovaný přístup byl poprvé uveden v roce 1972 autorskou dvojicí Reid a Epsteinová. Formulace postupu se opírala o zjištění získaná v roce 1969 (Reid, Shyne) výzkumem, který se zabýval srovnáním úspěšnosti dlouhodobé a krátkodobé intervence.

Řadu myšlenek sdílí s přístupem orientovaným na řešení problémů (Perlman 1957), jehož úspěch spočívá mimo jiné v jednoduché myšlence, že malý úspěch klienta rozvíjí jeho sebedůvěru a sebeúctu a že se lidé více věnují úkolům, které si sami zvolili. Autoři úkolově orientovaného přístupu od svých „na problémy zaměřených“ předchůdců převzali představu, že sociální pracovník je tu od toho, aby pomohl klientovi rozhodnout se, jaké úkoly chce plnit co chce dělat. Předpokládá se tak, že lidé jsou schopni vlastní volbu učinit a že nikdo jiný by ji neudělal lépe. Tento názor vychází z představy partnerství a posilování klienta v procesu intervence a vede k tomu, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám.

Ahmed (1990: 51) píše, že tato koncepce staví více na klientových silných stránkách než na analýze jeho nedostatků a že se snaží spíše pomáhat než léčit. Demokratickým a zřetelně posilujícím aspektem tohoto přístupu je i to, že nestaví na efektu tajemné odborné metodiky. Naopak, úspěch závisí na tom, jak dobře lidé porozumí smyslu pomáhajícího procesu a jak intenzívně se na něm podílejí. Klient není považován za objekt, který je potřeba „opracovat“. Vždy se předpokládá, že jeho role je aktivní a že se plnohodnotně podílí na všem, co se mezi sociálním pracovníkem a klientem odehrává.

Přístup orientovaný na úkoly se snaží ovlivňovat problémy na individuální úrovni. To ovšem neznamená, že by jejich příčiny vnímal jen jako ryze individuální. Pouze počítá s tím, že v síti strukturálních tlaků prostředí musí každý jednat individuálně a že zkušenost vlastního aktivního rozhodnutí o tom, jak za dané situace jednat, je pro klienta užitečná bez ohledu na to, jak se strukturální situace ve většinové společnosti v budoucnu vyvine.

Tento přístup je vhodné využívat při řešení osmi problémových okruhů, jimiž jsou interpersonální konflikty, neuspokojení v sociálních vztazích, konflikty s formálními organizacemi, potíže v naplňování rolí, problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami, reaktivní emociální úzkosti, neadekvátní zdroje a problémy

v chování. Pokud by se tento předem daný seznam třeba říci, že značně obširných a všezahrnujících problémových okruhů měl stát jediným vodítkem při rozboru životní situace klienta, mohlo by jeho příliš striktní respektování odvést pozornost od těch rysů situace, které se sice dané kategorizaci vymykají, jsou však přesto důležité. Sociální pracovník se této nástraze může vyhnout tím, že se pokusí životní situaci klienta zmapovat co nejkomplexněji. I kdyby tak neučinil, je zřejmé, že škála faktorů sociálního fungování, kterých si má sociální pracovník v souladu s výše uvedeným seznamem problémů všimnout, je mnohem širší, než je tomu u terapeutického (viz 3.1) nebo u reformního (viz 3.2) paradigmatu.

Vlastní realizace úkolově orientovaného přístupu spočívá v následujících šesti krocích: *příprava, explorace problému, dohoda o cílech, formulace úkolů, plnění úkolů a terminace* (ukončování). Tyto kroky směřují k dosažení klientem zvolených cílů.

Příprava spočívá v ověřování mandátu, tedy oprávněnosti intervence sociálního pracovníka. V tomto modelu se totiž předpokládá, že intervence nemůže být dostatečně účinná, pokud by ji klient nepovažoval za smysluplnou a oprávněnou. Její legitimita může být vyjádřena přímou žádostí klienta o pomoc nebo také jeho ochotou akceptovat ve vlastním zájmu přimluvu partnera či rozhodnutí soudu o vhodnosti intervence. V případě, kdy klient přichází např. na popud blízké osoby, sám však nemá zájem v rámci pomáhajícího procesu spolupracovat, by užití úkolově orientovaného přístupu nebylo vhodné. Důraz na tento typ legitimacy intervence vychází z předpokladu, že její jasné ustavení skýtá účastníkům možnost porozumět cíli spolupráce. Tím se má zvýšit šance na úspěch.

Druhým krokem je explorace problému, která spočívá ve vyjasňování klientových zájmů, v jejich vymezení pomocí jasného popisu toho, co je třeba udělat a čeho je třeba dosáhnout, a v seřazení takto vymezených zájmů podle významu, který jim klient přisuzuje.

Následuje dohoda o cílech, která předpokládá shodu sociálního pracovníka s klientem na směru změny. Problémy, které je třeba řešit, se přitom klasifikují podle výše zmíněných osmi kategorií.

Čtvrtým a pátým krokem jsou formulace a plnění úkolů. V této fázi se nejprve vyjasňuje frekvence kontaktů pracovníka s klientem, určuje se délka dohody, respektive spolupráce a podmínky jejího trvání. O těchto věcech je možné uzavřít psanou smlouvu. Následují schůzky, na kterých klient informuje pracovníka o průběhu plnění dohody a o realizaci úkolů a pracovník poskytuje klientovi podpůrné konzultace.

Terminace pomáhajícího vztahu je součástí intervence již od samého počátku. V jejím průběhu se sleduje plnění podmínek trvání spolupráce a zjišťuje se, zda a do jaké míry bylo úsilí sociálního pracovníka, klienta a jiných pomáhajících pracovníků úspěšné.

Při uplatňování úkolově orientovaného přístupu se sociální pracovník nezajímá o historii klienta a o příčiny problému, které jsou v ní zakotveny. Spíše se zaměřuje na možná řešení jeho problémů a životní situace. Nezajímají ho ani možné nevědomé motivy klientova chování. Předpokládá se, že každý má schopnost měnit své vlastní jednání a že přitom není zásadně determinován vnějšími ani vnitřními faktory.

### 3.3.2 Úkolově orientovaný přístup a sociální práce s menšinami

Úkolově orientovaný přístup klade důraz jak na individuální potřeby klienta a na jeho chápání vlastní životní situace, tak také na strukturální souvislosti problému a na požadavky společenského prostředí, ve kterém klient žije.

Zdá se, že právě ochota přijímat klientovo vidění je dobrým předpokladem úspěšné sociální práce s příslušníky minoritních skupin. Umožňuje totiž, aby sociální pracovník neřešil klientovy problémy jen podle svého, protože je zpravidla příslušníkem většinové skupiny a nositelem odlišné kultury a jako takový nezakouší znevýhodnění plynoucí z předsudky opředěných zvláštností. Zájem o klientův obraz životní situace skýtá prostor, aby se předmětem intervence staly právě nerovnováhy vyvolávané takovými požadavky prostředí, které menšinového klienta vystavují potřebě zvládat neznámá nebo těžko pochopitelná očekávání, případně pro něj neznámým nebo těžko zvládnutelným způsobem. Bez otevření se klientovu menšinovému vidění situace je pravděpodobné, že by řešení problémů klienta brzdilo neporozumění jeho životní situaci a předsudečné (často patologizující) vnímání jeho kulturních zvláštností pracovníkem.

Při práci s menšinovým klientem má sociální pracovník co do činění s člověkem jiné (sub)kultury, jehož osobní reakce jsou ovlivněny prožitkem důsledků menšinového statusu. Vzhledem k tomu se sklon úkolově orientovaného přístupu opomíjet klientovu historii a zakotvení jeho problémů v minulé zkušenosti jeví jako limitující. Účinnost zájmu o klientovo vidění situace a zaměření úkolově orientovaného přístupu na řešení životní situace „tady a teď“ je tudíž závislá právě na schopnosti pracovníka pochopit specifickou povahu menšinového prostředí a vliv menšinové zkušenosti, kterou během svého života klient učinil. Z tohoto důvodu je poznání individuální historie i historických osudů menšinové skupiny důležité. Bez tohoto poznání by mohl (většinový) sociální pracovník jen těžko pochopit, o co vlastně menšinovému klientovi jde.

Z hlediska práce s menšinovými klienty se zdá být účelné, že úkolově orientovaný přístup skýtá prostor pro formulaci takových úkolů, které klient může splnit za předpokladu, že se seznámí s institucemi většinové kultury, pokusí se porozumět jejich požadavkům a najít oboustranně přijatelný způsob jejich zvládnání.

Z hlediska pružnosti institucí většinové společnosti se jako výhodná jeví pozornost úkolově orientovaného přístupu k otázce, zda jsou nabízené služby přiměřené životní situaci a problémům, jimž jsou příslušníci menšinových skupin a nositelé menšinových (sub)kultur nuceni čelit. Díky otevřenosti klientovu pohledu na věc a díky snaze posuzovat schopnost vyjít mu vstříc se v procesu intervence mohou učit nejen klienti, ale také organizace, které jim poskytují služby. Toto „dvojití učení se“ se v rámci terapeutické sociální práce odehrává toliko mezi klientem a pracovníkem (netýká se organizací nebo systému služeb jako celku). V kontextu reformního přístupu k němu pak (záměrně) nedochází vůbec, protože strukturalisté považují interakci mezi členy menšin a službami vždy za znevýhodňující a nevěnují jí proto náležitou pozornost.

Přestože úkolově orientovaný přístup poskytuje dobrý rámec pro sociální práci s příslušníky menšinových skupin tím, že klade důraz na klientovo vidění problémové situace a vhodnost reakce sociálních služeb na ně, literatura vycházející z této perspektivy se problematikou menšin a jejím vlivem na praxi sociálního pracovníka systematicky nezabývá. Pokud by se tuto mezeru někdo pokusil zaplnit, doporučujeme mu, aby kromě impulsů poradenského paradigmatu zvažil také strukturalistické podněty, které pro porozumění životní situaci menšinových klientů nabízí reformní paradigma. Možnost zprostředkovat menšinovým klientům terapeutickou pomoc je v logice poradenského paradigmatu přítomna spontánně.

#### **4. Teze k formulaci přístupu sociální práce s příslušníky menšinových skupin**

V našem textu jsme doposud provedli výklad základních pojmů, které se pojí s problematikou menšin, zabývali jsme se základními koncepty a paradigmaty sociální práce a tato východiska jsme aplikovali na sociální práci s menšinami. Uvažovali jsme o přednostech či záporech uvedených hledisek, pojmů a přístupů. Na závěr na základě dosud provedených reflexí navrhuje a k diskusi předkládáme teze a principy přístupu k sociální práci s menšinami. Zamysleme se nad způsobem využití pojmů sociálního fungování a životní situace v sociální práci s menšinami, shrneme potenciální přínos jednotlivých paradigmat sociální práce k práci s menšinovými klienty a nakonec poukážeme na ty principy sociální práce s příslušníky menšin, které se nám na základě provedeného rozboru zdají být důležité.

##### ***4.1. Koncepty sociálního fungování a životní situace jako východisko pro sociální práci s menšinami***

V předchozí části textu jsme diskutovali různé názory na faktory sociálního fungování a s nimi související odlišná pojetí životní situace klientů. Jak jsme se snažili ukázat, tyto pojmy jsou klíčové pro vymezení cílů a předmětu sociální práce jako oboru. Domníváme se proto, že by specifikace principů sociální práce s menšinami měla vyjít právě z vyjasnění významu a pojetí těchto konceptů pro řešení problémů menšinových skupin.

Koncept sociálního fungování vymezuje cíle a smysl sociální práce. Ukázali jsme, že se různá paradigmat sociální práce sice liší tím, na které faktory sociálního fungování kladou důraz, optika sociálního fungování je jim však přes tyto variace společná. Předpokládáme tedy, že může sloužit jako obecné východisko sociální práce jako celku.

Podstatné myšlenky sociálního fungování lze najít ve dvou definicích tohoto konceptu. První z nich formulovala Bartlettová (1970), která ukázala, že sociální fungování se uskutečňuje jako *sociální interakce* odehrávající se mezi *požadavky prostředí a člověkem*. Ten je v určité míře vybaven schopností na tyto požadavky prostředí reagovat a zvládat problémy, které s plněním těchto požadavků souvisí. Zatímco Bartlettová (1970) vymezila základní charakter sociálního fungování, slovník sociál-

ní práce vydaný v roce 1995 americkou Národní asociací sociálních pracovníků (NASW) spíše poukazuje na komplex potřeb, jejichž uspokojování nebo neuspokojování ovlivňuje sociální fungování. Mezi tyto potřeby autoři NASW řadí *tělesné potřeby* (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdravotní péče a ochrana), *potřeby osobního uspokojení* (vzdělání, odpočinek, hodnoty, estetika, náboženství, dosažení úspěchu), *emocionální potřeby* (pocit sounáležitosti, vzájemná péče, společenství) a *adekvátní sebepečení* (sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita).

V návaznosti na obě uvedené definice je podle našeho názoru možné vymezit komplexní pojetí sociálního fungování pomocí dvou následujících principů:

- 1) Sociální fungování je proces, který se uskutečňuje v rámci sociálních interakcí mezi nároky prostředí a jedincem, který v tomto prostředí žije. Problémy v oblasti sociálního fungování, které jsou předmětem intervencí sociální práce, nastávají tam, kde je porušena rovnováha mezi nároky prostředí a schopností člověka tyto nároky zvládat.
- 2) Sociální fungování je podmíněno naplněním **fyziologických** (jídlo, přístřeší, bezpečí, zdraví a péče o ně, ochrana), **psychologických** (pocit zvládnutí očekávání, sebedůvěra, sebeúcta a osobní identita) a **sociálních** (pocit sounáležitosti, sdílení společenství, uznání a oprávnění) a **noogeních** (též duchovních) potřeb (naplnění hodnot, morální přesvědčení o správnosti jednání, prožitek krásného, náboženské přesvědčení, kulturní identita, přesvědčení o smysluplnosti života).

Uvedená definice vznikla syntézou pojetí Bartlettové a přístupu americké Národní asociace sociálních pracovníků. Zatímco pojetí Bartlettové jsme převzali jen z drobnou úpravou, z definice NASW jsme akceptovali základní myšlenku, jejíž obsah jsme upravili a rozšířili v duchu Franklovy antropologie (1996). Tato definice sociálního fungování poukazuje na **dynamický aspekt** sociální interakce mezi člověkem a nároky jeho prostředí a souběžně vyjadřuje také **předpoklady** tohoto fungování. Koncept sociálního fungování tak, jak jsme jej zde popsali, navíc umožňuje vnímat potíže v sociálním fungování jak z hlediska **potíží klienta při zvládnutí životní situace**, tak z hlediska **přiměřenosti nároků sociálního prostředí** na něj.

V duchu uvedené definice sociálního fungování, kterou považujeme za univerzální hledisko sociální práce s nejrůznějšími typy klientů a problémů, je tedy možné za cíl sociální práce s menšinami a členy menšinových skupin považovat podporu jejich sociálního fungování z hlediska naplnění všech uvedených typů potřeb. To považujeme za předpoklad i účel sociálního fungování.

#### **4.2 Paradigmata v sociální práci a sociální práce s menšinami**

Východiskem podpory sociálního fungování klienta je v sociální práci rozpoznání a porozumění jeho životní situaci. Zastánci odlišných paradigmat sociální práce přijímají představu, že rovnováha mezi požadavky prostředí a schopností klienta je zvládat představuje obecný cíl sociální práce, zásadně se však liší v názoru na to, čím je tato rovnováha podmíněna. Každé z paradigmat preferuje určitou představu faktorů sociálního fungování. Jejich zastánci v návaznosti na to uplatňují při práci s klien-

ty rozdílná pojetí jejich životní situace a vymezují tak specifické okruhy problémů, pro jejichž řešení je jejich přístup adekvátní. Z tohoto důvodu vykazuje každé z paradigmat sociální práce při práci s příslušníky menšinových skupin určité silné stránky i slabiny.

V paradigmatu označeném „sociální práce jako terapeutická pomoc“ jsme mohli ocenit **důraz na individualitu a proces jejího vnitřního zrání**, ale zcela jsme postrádali pochopení strukturálních souvislostí problému, snahu o interpretaci předsudčného vnímání tělesných a kulturních zvláštností jako faktoru, který ovlivňuje povahu problému, a chybělo nám řešení praktických problémů. Druhé paradigma označené jako *sociální práce jako reforma společenského prostředí* **pohlíží na problémy lidí z hlediska kategorií znevýhodněných**, což se nám v případě menšin zdá být adekvátní. Za slabinu jsme však považovali chápání menšinové příslušnosti jako primárního problematického faktoru a nikoliv také jako zdroje podpůrných sil či dovedností, které jsou potřebné pro zvládnání problémů. Za snad nejzásadnější nedostatek považujeme principiální nepřítomnost snahy o pochopení vlastního klientova vnímání problému a možného řešení. V případě třetího paradigmatu označeného sociální práce jako sociálně právní pomoc jsme z hlediska sociální práce s menšinami ocenili **důraz kladený současně jak na individuální potřeby a interpretaci situace, tak na souvislosti problému se sociálním prostředím klienta**. Za podstatnou jsme označili ochotu přijímat klientovo vidění situace a problému, která vytváří předpoklad, že sociální pracovník nebude řešit „své vlastní“ problémy a že se uplatní klientovo specifické vnímání a jeho definice situace. I když toto paradigma věnuje pozornost přiměřenosti nabídky služeb menšinovým klientům příliš si nevšímá systémových okolností jejich znevýhodňování a nepovažuje za podstatný zájem o individuální historii menšinového klienta, ani o kolektivní historii jeho menšiny.

Přestože každé z paradigmat má v ohledu na práci s menšinami svoji přednost, a tedy i jistou potenci, ani jedno z nich nenabízí takové pojetí životní situace menšinového klienta, které by umožnilo dostatečně komplexně reflektovat faktory jeho sociálního fungování. Z tohoto důvodu se na závěr pokusíme formulovat širší komplex faktorů a otázek, které je podle našeho názoru třeba při rozboru životní situace příslušníků menšinových skupin a při podpoře jejich sociálního fungování brát na zřetel.

#### **4.3 Další teze k formulaci přístupu sociální práce s příslušníky menšinových skupin**

V předcházejícím textu jsme se věnovali rozboru příčin a charakteristik postavení členů menšinových skupin a aplikaci základních pojmů a paradigmat sociální práce na problematiku menšin. Z tohoto rozboru vyplývá, že při práci s menšinovým klientem by si měli sociální pracovníci klást následující otázky a sledovat jim odpovídající faktory sociálního fungování, respektive rysy životní situace klienta:

- Jak vidí menšinový klient **svou životní situaci** a které problémy považuje za palčivé? (Podnětem k této otázce jsou úvahy o etnocentrismu a předsudcích sociálních pracovníků a poznatky o přednostech poradenského paradigmatu.)

- Které požadavky prostředí jsou pro menšinového klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho **kulturní odlišnosti** a jaké problémy z tohoto pro něj plynou? Které požadavky menšinový klient buď navzdory, nebo naopak díky své kulturní odlišnosti zvládá? (Tyto otázky vyplývají konceptu rovnováhy mezi požadavky a jejich zvládnutím členy menšin a z úvah zastánců reformního paradigmatu o přiměřenosti očekávání většinového prostředí vůči členům menšinových skupin.)
- Které požadavky prostředí jsou pro menšinového klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho **odcizení a nedůvěry vůči většinové společnosti** a jejím institucím a jaké problémy z tohoto pro něj plynou? Čí požadavky menšinový klient přijímá s důvěrou a snaží se je naplnit? (K těmto otázkám vedou úvahy o různých dimenzích „etnické“, respektive „menšinové“ reality.)
- Na jaké **předsudky** o svých tělesných a kulturních zvláštnostech menšinový klient naráží a jaké problémy z toho pro něj plynou? Čemu tyto předsudky přisuzuje a jakou úlohu ve vlastním životě jim připisuje? Na jaké předsudky může klient narazit v kontaktu se sociálními pracovníky a jak to může ovlivnit jeho schopnost zvládat situaci? (Stimulem k těmto otázkám jsou poznatky o etnocentrismu sociálních pracovníků a o klíčové úloze předsudečného vnímání odlišností menšin v procesu jejich znevýhodňování.)
- Ke kterým příležitostem a možnostem uspokojit své potřeby má menšinový klient **ztížený přístup** a jaké problémy z toho pro něj plynou? Které specifické potřeby plynoucí z představ menšinové kultury je pro menšinového klienta obtížné nebo riskantní uspokojovat? Které příležitosti a možnosti uspokojit potřeby považuje menšinový klient za dostupné? (K těmto otázkám vede důraz definice menšiny na její kulturní odlišnost a na znevýhodňování jejích členů a odsud plynoucí úvahy o problematickém mocenském, morálním, ekonomickém aj. statusu příslušníků menšinových skupin.)
- Má menšinový klient nesnáze s **uplatněním svých přání nebo požadavků** a jaké problémy pro něj z toho plynou? Kam se se svými požadavky a přáními bez problémů obrací a proč? (Tyto otázky plynou z předpokladu existence deficitu schopností zvládat požadavky a způsoby jednání většinové společnosti, který vyplývá primárně z kulturní odlišnosti a druhotně z omezeného přístupu příslušníků menšin ke vzdělávacím, pracovním, rozhodovacím a jiným příležitostem.)
- Má menšinový klient **psychické nebo vztahové problémy**, který plynou z jeho zkušenosti s menšinovým postavením, prožitků „dvojí identity“, pocitů odcizení apod.? Má tento klient psychické problémy, které přímo nesouvisí s jeho členstvím v menšinové skupině? Jak oba typy psychických problémů ovlivňují jeho schopnost vypořádat se s očekáváním okolí? (K těmto otázkám vybízí poznatky o tom, jak terapeutické paradigma chápe životní situaci klienta. Důležitým podnětem je zjištění o potřebě rozlišovat mezi psychickými důsledky různých aspektů menšinové zkušenosti, jimiž jsou kulturní odlišnost, život mezi dvěma kulturami, reakce na předsudky a z nich plynoucí obtíže při uspokojování potřeb apod. Formulace těchto aspektů menšinové reality vychází například z konceptů „etnické

reality“, „dvojitě perspektivy“, „předsudečného vnímání odlišností“ nebo „znevýhodnění“. Terapeutické paradigma kromě toho upozorňuje na možnou existenci psychických důsledků způsobených jinými než „menšinovými“ okolnostmi klientova života.)

- Vyplývají z kulturních zvláštností, osobní zkušenosti nebo menšinové příslušnosti klienta nějaké **přednosti, které by se mohly stát zdrojem jeho lepšího sociálního fungování?** (K této otázce vede na jedné straně kritika negativistického pohledu reformního paradigmatu na menšinovou realitu a na druhé straně zájem poradenského paradigmatu o zdroje nápravy, které jsou součástí menšinové reality.)
- Má životní situace menšinového klienta nějaké zcela **ojedinelé, přesto však důležité rysy**, které je třeba vzít při řešení jeho problémů v úvahu? (Tato otázka vyjadřuje smysl pojmu životní situace, který především označuje jedinečnost individuální konfigurace faktorů sociálního fungování jednotlivého klienta. Důraz na tuto jedinečnost je obranou proti stereotypnímu uplatňování paradigmatických modelů životní situace a proti ztrátě pozornosti k jiným než očekávaným nesnázím menšinového klienta.)
- **Jaké informace, poznatky, služby nebo prožitky menšinový klient potřebuje**, aby překonal omezení a využil potenciální přednosti, které vyplývají z jeho životní situace? **Jsou právě tyto informace, poznatky, služby nebo prožitky k dispozici?** Je možné je zprostředkovat? Pokud ne, co je třeba udělat pro to, aby to možné bylo? Je třeba udělat něco pro to, aby menšinový klient **byl schopen takto nabídnuté příležitosti využít** ve prospěch svého sociálního fungování? (Podnětem k této sérii otázek je především souběžné zaměření poradenského paradigmatu na pragmatické řešení aktuálních problémů klienta i na přiměřenost nabízených služeb jeho potřebám a dále úvahy o mezeře reformního paradigmatu, které sice usiluje o systémové zrovnoprávnění v oblasti příležitostí, ale přehlíží potřebu kompenzovat deficit schopnosti menšinových klientů takto vzniklé příležitosti využít.)
- Odpovídají služby, které mohou jako sociální pracovník klientovi nabídnout nebo zprostředkovat, jeho **představám o vhodné pomoci?** Nenaráží jejich využití na nějaké kulturní nebo postojoyé zábrany? Je možné služby, které nabízím, těmto **případným zábránám přizpůsobit?** (Tato otázka je odezvou na snahy některých autorů přizpůsobit známé techniky intervence kulturním zvláštnostem menšinových klientů.)
- aj.

Uvedený seznam otázek je sice rámcový (každý z faktorů sociálního fungování by bylo možné dále podrobněji členit), současně je však velmi členitý. Jeho komplexnost a otevřenost přesnějšímu rozlišení budiž chápána jako varování před mechanickou aplikací uvedených otázek jako „seznamu“. Spíše doporučujeme uvedené otázky a pojmy, z nichž vycházejí, znovu a znovu promýšlet a hledat výhody i rizika jejich uplatnění v praxi sociální intervence do životní situace menšinového klienta. To je podle našeho názoru podmíněno uvážlivým přijetím několika klíčových principů sociální práce s menšinami, které dále uvádíme:



#### 4.3.1 *Systematické znalosti o menšinové skupině jsou nezbytné*

Sociální práce s příslušníky menšinových skupiny by měla být založena na odpovídající znalosti kulturních charakteristik (hodnot, norem, tradic, sociálních institucí atd.) dané menšinové skupiny a na znalosti důsledků zkušenosti dané menšiny se znevýhodněním. *Etnická* (nebo obecněji menšinová) *realita* se například podle Devoreové a Schlesingerové (1999) promítá do sociálního i psychologického života člověka nesčetnými způsoby. Zakořeněné pohledy na schopnost zvládnout či naopak podlehnout různým životním okolnostem se promítají do rozmanitých reakcí na rodinné krize, nemoci nebo na střety s většinovými organizacemi a jejich normami a ovlivňují také způsoby, jimiž jednotlivci zabezpečují pro sebe a své rodiny živobytí. Menšinová realita se promítá také do vztahů k sociálnímu pracovníkovi. Ten může být vnímán jako vítaná pomoc, anebo naopak jako někdo cizí, kdo by se neměl vměšovat do „věcí, po kterých mu nic není“. Bez snahy o obeznámení se s těmito a dalšími okolnostmi světa menšinového klienta existuje značné riziko, že intervence bude kontraproduktivní.

#### 4.3.2 *Systematické znalosti o člověku i společnosti a jejích systémech*

Aby byl sociální pracovník schopen pomoci při řešení rozmanitých problémů, kterým čelí příslušníci menšinových skupin, musí být dobře obeznámen s širokým spektrem teorií, které vysvětlují individuální, institucionální, komunitní a organizační chování lidí ve většinové společnosti. Velmi významné jsou v tomto ohledu znalosti o kultuře, vzniku a působení stereotypů a mýtů, moci, systémech sociálního zabezpečení nebo o legislativních systémech společnosti. Právě v nich mohou být zakomponovány bariéry institucionalizované diskriminace.

#### 4.3.3 *Systematické sebepoznání*

Osobnost je vždy jedním z nejdůležitějších profesionálních nástrojů sociálního pracovníka. Růst osobnosti předpokládá poznávání vlastního „já“, jeho světých (snášlivost, vnímavost a pochopení pro odlišnosti aj.) i stinných stránek (neuvědomované předsudky, normativní přístupy atd.). Při práci s menšinami je třeba v rámci poznávání sebe sama hledat také odpověď na otázku: „Kdo jsem v kulturním slova smyslu? Z jakých představ o světě, dobru a zlu, účelném a neúčelném jednání vycházím v hodnocení počinání a situace klienta?“ Taková sebereflexe zvyšuje schopnost sociálního pracovníka vnímat, respektovat a legitimně, to je ve prospěch lepšího sociálního fungování, využívat osobitou (menšinovou) realitu života klientů.

#### 4.3.4 *Klíčová je víra v hodnotu a důstojnost každého člověka*

Klíčovou hodnotovou perspektivou je v sociální práci s příslušníky menšinových skupin víra v důstojnost a hodnotu každého člověka, a to bez ohledu na jeho tělesnou konstituci, kulturní, národnostní, náboženskou, sociální, ekonomickou nebo jinou odlišnost.

#### 4.3.5 *Je možná adaptace metod a technik běžně používaných v sociální práci*

V sociální práci s příslušníky menšinových skupin je možno vyjít s tradičních metodických postupů, které je ovšem nezbytné adaptovat, aby respektovaly menšinovou realitu. Například tak zdánlivě zřejmé techniky jako je ustavení očního kontaktu, utváření neformální atmosféry a povzbuzování ve vyjadřování osobních potíží mohou jít v mnoha případech proti ustáleným kulturním normám řady skupin. Někteří autoři o takové adaptaci usilují a reformulují tradiční postupy s ohledem na specifické skupiny (Devoreová a Schlesingerová 1999, Attneave 1982, Good Tracks 1973, Whittaker a Tracy 1989). Devoreová a Schlesingerová (1999) se snaží podobné úpravy navrhovat nejenom v oblasti mikrotechnik, ale také pro oblast sociální práce s institucemi. Upozorňují například, že modely plánování musí brát v úvahu dynamiku a demografii rozmanitých populací.

#### 4.3.6 *Významný je jednatel i systémové parametry jeho situace*

Vedle zjevných problémů, které klient prezentuje, by měl sociální pracovník věnovat pozornost širším sociálním souvislostem situace. Historie různých národnostních skupin nás totiž poučuje o možné přítomnosti institucionalizovaného znevýhodňování. Je proto důležité, aby sociální práce byla viděna jako úsilí zaměřené na řešení problémů, které musí souběžně reagovat jak na individuální, tak na systémové prvky životní situace menšinového klienta. Z tohoto hlediska se jeví jako dobré východisko (ne však „spolehlivý návod“) poradenské paradigma sociální práce a jemu odpovídající úkolově orientovaný přístup (Epsteinová, Reid 1972).

#### 4.3.7 *Terčem intervence musí být klient i prostředí*

Sociální fungování je otázkou rovnováhy mezi požadavky prostředí a schopností člověka je zvládat. Protože nám požadavky vlastního prostředí připadají často běžné a naše předpoklady k jejich zvládnutí samozřejmé, máme sklon považovat ty, kdo nejsou schopni těmto požadavkům dostát, za „neschopné“, „líné“ nebo „nezodpovědné“. Pokud pracujeme s většinovým klientem, není mylnost tohoto přístupu vždy na první pohled patrná. Při práci s příslušníkem menšiny však bije do očí. Ať už je naším klientem člověk s lehkým mentálním postižením, dysgrafik nebo azylant pocházející z afghánského venkova, je zřejmé, že vůči němu nemůžeme při vyplňování formuláře žádosti o registraci na úřadu práce uplatňovat tytéž požadavky, jako vůči zdravému domorodci, maturantovi s mírně nadprůměrným intelektem, který pracuje v úřadě, je ženatý a o přídavky na děti nežádá, protože mu to nestojí za ztrátu času. Omezené schopnosti zvládat běžný požadavek se někdy mohou odpoutat od pomyslného dna jen díky tomu, že se nejprve sníží požadavky a poskytne asistence, která klientovi posléze umožní nabýt zkušenost, získat informace a postupně se naučit zvládat očekávání prostředí samostatně. Jinými slovy, terčem intervence může být jak dovednost klienta, tak požadavek prostředí na něj. Dovednost klienta může být také terčem intervence nepřímou, skrze (přechodné) omezení nároků, které se tak stávají zvládatelné. Užitečnost tohoto typu nepřímé intervence je

u menšinového klienta více než pravděpodobná. Někdy (v případě těžkého znevýhodnění) mohou mít pravdu dokonce i zastánci poněkud radikálního reformního paradigmatu, kteří považují za jedinou možnou formu intervence radikální zásah do prostředí.

## Literatura

- Ahmad, B. 1990. *Black perspectives in social work*. Birmingham: Ventura.
- Alba, R. D. 1985. *Italian-Americans: Into the twilight of ethnicity*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Anthias, F., Yuval-Davis, N. 1993. *Racialised boundaries*. London: Routledge.
- Attneave, C. 1982. „American Indians and Alaska native families: Emigrants in their own homeland.“ Pp. 55–83 in *The and family therapy*, ed. by McGoldrick, M., Pearce, J.K., Giordano, J. New York: Guilford Press.
- Barker, R. L. (ed.) 1995. *The social work dictionary*. Washington: National Association of Social Workers.
- Bartlett, H. 1957. *Fifty years of social work in the medical profession: Past significance, future outlook*. New York: National Association of Social Workers.
- Bartlett, H. 1961a. *Analyzing social work practice by fields*. New York: National Association of Social Workers.
- Bartlett, H. 1961b. *Social work practice in the health field*. New York: National Association of Social Workers.
- Bartlett, H. 1970. *The common base of social work practice*. Washington: National Association of Social Workers.
- Breadford, S. W., Horejsi, Ch. R., Horejsi, G. A. 2000. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Brookins, G. K. 1993. „Culture, ethnicity and bicultural competence: Implications for children with chronic illness and disability.“ *Pediatrics* 91: 1056–1062.
- Carlton, T. O. 1984. *Clinical social work in health settings: A guide to professional practice with exemplars*. New York: Springer.
- Cloward, R., Epstein, I. 1965. „Private Social Welfare’s Disengagement from the Poor: The Case of Family Adjustment Agencies.“ Pp. 623–644 in *Social Welfare Institutions, A Sociological Reader*, ed. by Zald, M. N. New York, London, Sydney: John Wiley & Sons.
- Cypher, J. R. 1980. „Specialisation by Stealth and by Design.“ Pp. 77–92 in *Specialisation, Issues in the Organisation of Social Work*, ed. by Booth, T., Martin, D., Mellote, C. Birmingham: BASW/SSRG.
- Devore, W. 1991. „An ethnic sensitive approach to supervision and staff development: Part I and II.“ *Social Work Education*, 10: 33–50.
- Devore, W., Schlesinger, E. G. 1981. *Ethnic-sensitive social work practice*. St. Louis: C.V. Mosby.
- Dodson, W. D. 1970. „Institutionalized Racism in social welfare agencies.“ Pp. 88–98 in *The Social Welfare Forum*. New York/London: NCSW and Columbia University Press.

- Dominelli, L. 1997. „Feminist theory.“ Pp. 245-254 in *The Blackwell Companion to Social Work*, ed. in Davis, M. Oxford: Blackwell Publisher Ltd..
- Epstein, L. 1977. *How to provide social services with task-centred methods: Report of task centered service project (Vol. 1)*. Chicago: School of Social Service Administration, University of Chicago.
- Frankl, V.E. 1996. *Lékařská péče o duši*. Brno: Portál.
- Good Tracks, J. G. 1973. „Native American non interference.“ *Social Work* 18: 30–35.
- Hanvey, Ch., Philpot, T. 1996. *Practising Social Work*. London: Routledge.
- Ho, M. K. 1987. *Family therapy with ethnic minorities*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Jordan, B. 1990. *Invitation to social work*. Oxford: Blackwel.
- Laan, G. 1998. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice, Ostrava: Albert ZSF OU.
- Lee, J.A. 1996. „The empowerment approach to social work practice.“ Pp. 218–249 in *Social Work Treatment*, ed. by Turner, F. New York: The Free Press.
- Lipsky, M. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Longres, J. 1995. *Hanbook of Accreditation Standards and Procedures*. Itasca, IL: F. E. Peacoc.
- Middleman, R., Goldberg, G. 1974. *Social service delivery: A structural approach to practice*. New York: Columbia University Press.
- Musil, L., Navrátil, P. 1999. „Přístupy k práci s menšinami – dilemata a možnosti jejich řešení (část II – Antiopresivní přístupy).“ *Sociální práce*, 6: 34–47.
- National asotiation of social workers. 1973. *Standards for Social Service Manpower*. Washington: NASW.
- Navrátil, P. 1998. „Sociální práce jako sociální konstrukce.“ *Sociologický časopis* XXXIV, 1: 37–50.
- Navrátil, P. 2000. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Národní centrum pro rodinu.
- Netherlands Association of Social Workers 1987. *Professional profile of social worker*. S–Hertogenbosh: Committee on professional questions regarding social work.
- Norton, D. G.: 1978. *The dual perspective: Inclusion of ethnic minority content in the social work curriculum*. New York: Council on Social Work Education.
- Payne, M. 1997. *The Modern Theory of Social Work*. London: Macmillan.
- Perlman, H. H. 1957. *Social casework*. Chicago: University of Chicago Press.
- Perlman, H. H. 1986. *The problem solving model*. Pp. 245–266 in *Social work treatment Free Press*, ed. by J. Turner. New York.
- Reid, W.J., Epstein, L. 1972. *Task-centred casework*. New York: Columbia University Press.
- Reid, W. J. A Shyne, A. W. 1969. *Brief and Extended Casework*. New York, CUP.
- Rogers, C. 1951. *Client – centered therapy*. London.

- Rogers, C. 1998. *Způsob bytí*. Praha: Portál.
- Řezníček, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Schaefer, R. 1996. *Racial and Ethnic Groups*. New York: Harper Collins.
- Sheafor, W. B., Horejsi, Ch. R., Horejsi, G. A. 2000. *Techniques and Guidelines for Socuial Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Soydan, H. Williams, Ch. 1998. „Exploring concepts.“ in *Social Work and Minority*, ed. by Williams, Ch., Soydan, H. a Johnson, M. R. D. London: Routledge.
- Sumner, W.G. 1905. *Folkways*. New York: Ginn.
- Turner, F. J. 1974. „Some considerations on the place of theory in current social work practice.“ in *Social work treatment*, ed. by Turner J. New York: The Free Press.
- Web, A., Wistow, G. 1987. *Social Work, Social Care a nd Social Planing. The Personal Social Service since Seebohm*. London.
- Whittaker, J., Tracy, E. 1989. *Social Treatment*. New York: Aldine de Gruyter.
- Wood, G. G., Middleman, R. 1989. *The structural approach to direct practice in social work*. New York: Columbia University Press.

## Summary

In this text we defined basic concepts, which are used in connection with social work with the members of minority groups in European and American context. Then we discussed possibilities of social work with minorities from the point of view (1) of terms „social functioning“ and „living situations“ and (2) in the perspective of „paradigms“ of social work. On the basis of this reflex we suggested to discuss the principles of social work with minorities, let us say with the members of minorities.

In the first part called *Basic terms in the problematical questions with minorities* we dealt with clarifying some key terms, which we consider to be the base of thinking about social work with minorities. We concentrated on terms as „minority“, „culture“, „ethnocentrism“, „prejudice“, „discrimination“, „national minority“ and „race“. In the second part called *Resources of social work as a professional activity* we analyzed targets of social work, terms „social functioning“ and „living situations“ and we deal with „paradigms“ of social work.

In the third part called *Possibilities of social work with the members of minority groups* we carried out application of approaches of individual paradigms of social work during the work with members of minority groups and stated particular examples of so called „practical“ theories. These ones unlike paradigms they proceed from give not only basic interpretation of the client's problems but they also form instructions for their solution. Individual paradigms are evaluated according to their contribution for social work with the members of minority groups.

In the last part *Principles for formulation the approach of social work with the members of minority groups* we suggested on the basis of practised reflex some starting points to formulate approach to social work with the members of minority groups.