

PŘÍSTUPY K PRÁCI S MENŠINAMI

Libor Musil, Pavel Navrátil

Celým tímto sborníkem prostupuje otázka: „Jak společnost reaguje na problémy, které se vytrvale projevují ve vztazích mezi českou většinou a romským obyvatelstvem?“ Ve snaze poskytnout teoretické zázemí systematictějšími pokusy o odpověď na tuto otázku nabízíme k diskusi a případnému užití dvě typologie přístupů k práci s menšinami.

První z nich je pokusem o popis možných strategií aktivního zvládnání problémů, které libovolný subjekt (jedinec, skupina, organizace či hnutí) spojuje se (stereotypně vnímanými) fyzickými nebo kulturními odlišnostmi jiného subjektu. Tato typologie je založena na předpokladu, že pro různé typy aktivního zvládnání problémů, které vyplývají z chování členů fyzicky nebo kulturně odlišné skupiny, je charakteristická odlišná míra distance a otevřenosti jednání vůči této skupině nebo jejím členům.

Druhá námi prezentovaná typologie charakterizuje možné typy přístupu, s nimiž se můžeme setkat v sociální práci se členy menšinových skupin. Je založena na předpokladu, že různé modely intervence sociální práce je možné rozlišit podle toho, zda se jejich zastánci domnívají, že změn v jednání členů fyzicky nebo kulturně odlišných skupin je možné dosáhnout působením na jejich osobnost nebo na podmínky prostředí, ve kterém tito lidé žijí.

Obě typologie¹ je možné využít jako nástroj porozumění strategiím intervence, které v rámci svých programů a projektů koncipují a uskutečňují různé organizace (například obce, profesionální agentury, nevládní nebo charitativní organizace atd.). Účel a způsob jejich užití se pokusíme pomocí případových studií konkrétních projektů prezentovat v následujících částech této kapitoly. Dříve než tak učiníme, v této podkapitole ve stručnosti vyložíme, jak chápeme pojem „menšina“, zevrubněji rozebereme typologii založenou na pojmech „distance“ a „otevřenost“ a nakonec se budeme podrobněji věnovat typologii vycházející z rozlišení mezi intervencí vůči „osobnosti“ klienta a vůči „prostředí“, ve kterém klient žije.

„Menšina“

Spolu s autorkou dvojicí Soydan a Williams (1998) považujeme při vymezování „menšiny“ za důležitý „mocenský vztah“. Tento faktor podle uvedených autorů určuje, zda se určitá skupina nalézá na nadřazené, což zde znamená „většinové“ pozici, a zda je jiná skupina ve vztahu k ní v podřazeném postavení, stává se předmětem oprese² a znevýhodnění, a její pozici je proto možné považovat za „menšinovou“. 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 takovéto situace lze uvést Jihoafrický apartheid, kde menšina bílých utlačovala většinu černošského obyvatelstva.

Shaefer (1996: 5) definuje „menšinu“ jako „*podřízenou skupinu, jejíž příslušníci mají významně méně kontroly nebo moci nad vlastními životy než mají příslušníci dominantní nebo většinové skupiny*“. Charakteristickými znaky takto vymezené „menšiny“ 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.

Toto vymezení charakteristik mocensky podřízených, a tudíž také „menšinových“ skupin 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 je třeba při určování menšiny a jejich problémů vzít v potaz také existenci tělesných nebo kulturních (to je např. národnostních,

¹ Obě uvedené typologie jsou podrobněji rozpracovány na jiném místě (Musil, Navrátil, 1999; Navrátil, Musil, 2000).

² 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.

náboženských, ideologických nebo jiných) odlišností nebo zvláštností příslušníků menšiny, postoj většiny k těmto zvláštnostem a odlišnostem (existence rasových nebo jiných předsudků) a vliv mocenských vztahů, zvláštností dané skupiny a postojů většiny k nim na možnostmi členů odlišné skupiny uspokojovat vlastní potřeby (existence nebo neexistence jejich „znevýhodnění“).

Soydan a Williams (1998) tvrdí, že „menšina“ je z definice určena mocí ovlivňovat podmínky vlastního života, a vlastnosti menšiny je proto třeba považovat za odvozené od charakteristik této moci. Moc má podle nich dynamický charakter a nikdy není vlastněna trvale. Moc 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. Hranice mezi skupinami jsou proměnné a neustále se mění. Jednotlivec může být podle autorů současně příslušníkem menšinové skupiny a vedle toho v určitém ohledu také příslušníkem většinové skupiny. Menšinové skupiny jsou tím pádem vnitřně členitější, diversifikovanější než bývá obecně vnímáno.

Ve srovnání s názory, které uvádí výše citovaný Shaefer, jsou názory Soydan a Williams, přes plastičnost jejich pojetí mocenských vztahů, zjednodušené. Jejich důraz na hledisko moci je jednostranný v tom, že zahaluje vzájemnou podmíněnost moci a kultury v procesu případné změny postavení menšin. Soydan a Williams mají představu, že soudobá společnost je do značné míry otevřená změnám mocenských poměrů. I kdybychom tuto představu přijali, nemohli bychom se domnívat, že případná změna mocenských pozic automaticky přinese odstranění předsudků příslušníků většiny vůči odlišnostem a 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 vůči zvláštnostem menšiny by její členy i po změně mocenských poměrů udržoval v nevýhodné pozici.

Vedle předsudků a distance většiny by další kulturní překážkou využití úpravy mocenských poměrů k redukci znevýhodnění členů menšiny mohla být malá zběhlost členů menšiny v používání politických a občanských mechanismů prosazování vlastních zájmů. Kulturním důsledkem dlouhodobého znevýhodnění je také odcizení členů menšinových skupin od většinové kultury a s tím související nedostatek jejich kulturní výbavy pro užívání institucí většinové společnosti. Právě tyto kulturní handicap se často stávají zdrojem těžko řešitelných konfliktů, předmětem předsudků a zakládají bludné kruhy mocenského útlaku a znevýhodnění, které v očích většiny legitimizuje stereotypní vnímání nezkušenosti s běžně používanými způsoby řešení věcí. To je podmíněno právě ustálenými kulturními rozdíly mezi menšinou a většinou.

Souhrnně vzato, pokud při vymezování „menšiny“ a možností změny postavení jejich 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 téže chybě by ovšem vedlo, pokud bychom definovali „menšiny“ výhradně pomocí jejich kulturních charakteristik a postojů k nim a vynechali bychom otázku možnosti nebo potřeby změny mocenských vztahů (viz např. Dodson, 1970).

Na základě uvedeného vycházíme z pojetí „menšiny“, které považuje za výchozí, ne však určující charakteristiku menšinové skupiny skutečnost, že její členové vykazují určitou tělesnou nebo kulturní odlišnost. Tu je možné považovat za významnou 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.

„Distance“ a „otevřenost“

Snaha aktivně zvládat problémy, které určitý subjekt spojuje s fyzickými nebo kulturními odlišnostmi jiného subjektu, je v soudobé (moderní) společnosti zpravidla spojena s řešením dvou dilemat. Za prvé, je třeba se rozhodnout, zda je lepší se v procesu řešení problému od lidí s odlišnými tělesnými nebo kulturními vlastnostmi distancovat nebo se s nimi, s jejich hodnotami a vzory jednání ztotožnit. Za druhé jde o to, zda je lepší problém zvládnout tím, že lidi s odlišnými fyzickými nebo kulturními vlastnostmi donutíme ke změně chování nebo se budeme snažit jim porozumět.

Ačkoliv výslovné, formální vymezení obou zmíněných dilemat není obvyklé, jejich rozlišení se zdá být běžnou součástí teoretické výbavy badatelů sociální práce. Například autorka koncepce antirasistického a feministického přístupu k sociální práci Dominelli si všímá kulturní distance sociálních pracovníků od světa a problémů žen tmavé pleti (Dominelli, 1991: 193–197). Odstup středostavovsky orientovaných sociálních pracovníků od chudých, což v Americe velmi často znamená od „černých“, klientů popisuje opakovaně vydávaná stať Clowarda a Epsteina z poloviny šedesátých let (Cloward, Epstein, 1965). Jak Dominelli (1991: 197–199), tak Cloward a Epstein (1965: 626–631) si

všímají souvislosti mezi mírou kulturní distance sociálních pracovníků od klientů jiné orientace a jejich metodickým přístupem k práci s lidmi jiné příjmové kategorie, barvy pleti nebo rodu³.

Cloward a Epstein dávají do souvislosti „*technologii sociální práce a kulturní konflikt*“ (Cloward, Epstein, 1965: 629) a konstatují, že „*předsudky příslušníků střední třídy se prakticky projevují snahou rozlišovat mezi psychologicky 'přístupnými' a 'nepřístupnými' chudými ... (jejich) technologie je založena na strategii pomoci, která vyžaduje intenzivní interakci mezi případovým pracovníkem⁴ a klientem ... intimní, dlouhodobý a hluboce osobní charakter ... terapeutické práce dává ostře vyniknout rozdílům v hodnotové orientaci případového pracovníka a lidmi s nízkými příjmy. Tyto rozdíly vynikají tím více, čím hlouběji se sebou navzájem případový pracovník a klient s nízkým příjmem zabývají ...*“ (Cloward, Epstein, 1965). Klienti s nízkým příjmem dávají častěji přednost finanční podpoře a bezprostřední pomoci při fyzickém onemocnění nebo postižení, při zajišťování náhradní péče o děti, při hledání bydlení, ve stáří a tak dále (Cloward, Epstein, 1965: 634). Na rozdíl od klientů ze střední třídy „*považují představu, že by osoba, která má nesnáze, mohla okolnosti svého života zlepšit díky lepšímu pochopení sebe sama ... za nepraktickou*“ (Cloward, Epstein, 1965: 636). Terapeut od nich ovšem očekává pravý opak (Cloward, Epstein, 1965: 636). Výsledkem je, že spolu s klesajícím statutem a sociální třídou klienta klesá průměrný počet rozhovorů, které mu terapeut věnuje (Cloward, Epstein, 1965: 631). Tento 'technologický' rys přístupu sociálních pracovníků ke klientům s nízkým příjmem je projevem distance a nástrojem jejího udržení: „*... uzavřít případ po prvním nebo druhém rozhovoru je jedním z hlavních způsobů, jak se zbavit chudého klienta*“ (Cloward, Epstein, 1965: 626).

Stat' Clowarda a Epsteina je možné číst přinejmenším dvojím způsobem. Za prvé jako dobovou ilustraci vztahu amerických sociálních terapeutů padesátých a šedesátých let k marginalizované kategorii chudých (a „černých“) klientů. Pro nás je však v tuto chvíli, za druhé, důležitější číst tuto stat' jako pojednání o vzájemném prorůstání dilematu mezi kulturním odstupem a ztotožněním s dilematem mezi donucením a porozuměním. To, jak sociální pracovníci, kteří jsou ztotožnění s hodnotami střední třídy, řeší první dilema, podle Clowarda a Epsteina úzce souvisí s tím, jak řeší dilema druhé a naopak. Kulturní distance od chudých klientů vede k omezování délky kontaktu s nimi a terapeutický kontakt zvyrazňuje distanci od nich: „*Pokud pacient nereaguje na charakteristické procedury, které se terapeut naučil používat při uvádění do terapeutické situace, tendence stavět se k němu lhostejně nebo skrytě nepřátelsky a odmítavě převládá nad sklonem zpochybňovat samu proceduru. Pacient [...] musí uznat autoritu terapeuta, aniž by tato autorita byla vůči němu výslovně uplatňována. Musí být připraven [...] dělat to, co po něm terapeut chce, aniž by bylo řečeno, co se od něj očekává [...]*“ (Cloward, Epstein, 1965: 636).

Přijmeme-li optiku Clowarda a Epsteina, musíme připustit, že neexistují dvě samostatná dilemata. Spíše máme co do činění s různými přístupy, které v sobě zahrnují odlišná řešení obou dilemat. Tuto představu vyjadřuje schéma číslo 1. V horním řádku schématu jsou umístěny přístupy založené na distanci (odstupu) od členů, hodnot a vzorů jednání odlišné subkultury. V dolním řádku jsou naopak přístupy založené na identifikaci (ztotožnění se) s odlišnou subkulturou a jejími nositeli. V levém sloupci jsou umístěny přístupy, které se opírají o donucení. V pravém sloupci jsou uvedeny přístupy vycházející ze snahy o porozumění.

V jednotlivých kvadrantech schématu číslo 1 jsou pak uvedeny vzájemné kombinace distance a identifikace s donucením a porozuměním, stručné označení daného přístupu (v uvozovkách), označení aktéra přístupu a technologie jeho postupu. Tyto kombinace představují čtyři způsoby, jimiž je možné usilovat o zvládnutí problémů, které lidé spojují s jednáním tělesně nebo kulturně odlišných skupin nebo jejich členů. Budeme je označovat jako „despotickou manipulaci“, „spojenectví“, „vůdcovství“ a „expertizu“. Na dalších stránkách je popíšeme podrobněji.

³ Anglický termín „gender“ zde, jak je zvykem, překládáme českým termínem „rod“, který v češtině umožňuje rozlišovat „ženský rod“ a „mužský rod“ jako dvě subkultury.

⁴ Anglický termín „caseworker“ zde pro nedostatek vhodnějších výrazových prostředků překládáme českým „případový pracovník“. Vycházíme z toho, že výraz „casework“ je možné docela elegantně přeložit termínem „případová práce“. Případová práce (těž „práce s jedincem“) je vedle „skupinové“ a „komunitní“ práce jedním ze tří typů sociální práce.

Schéma číslo 1

Kombinace různých řešení dilematu mezi odstupem (distancí) a ztotožněním (identifikací) s dilematem mezi donucením a porozuměním

distance + donucení: „despotická manipulace“; despota; podmanění vlastním zájmům, manipulace	distance + porozumění: „expertiza“; expert; pozorování, reflexe, modifikace (úprava) situace
identifikace + donucení: „vůdcovství“; vůdce; prosazování zájmů menšiny, připoutání	identifikace + porozumění: „spojenectví“; spojenec; sblížení, zprostředkování

Despotická manipulace

Začněme v levém horním rohu schématu. Zde je uveden přístup založený na kombinaci distance od lidí s odlišnými fyzickými nebo kulturními vlastnostmi s donucením jejich nositelů k žádoucímu jednání. Aktér tohoto přístupu zaujímá pozici despota, který se svou nejistotu snaží omezit tím, že manipuluje lidmi, jejichž jednání považuje za problematické, protože se mu jeví jako rizikové nebo ohrožující. Podstatou tohoto postupu je sklon brát v úvahu pouze vlastní zájmy a o ostatních lidech rozhodovat bez ohledu na jejich preference. Tento postup má dvě varianty. V prvním případě není despotická manipulace skrývána, ve druhém případě je (vědomě či bezděky) prováděna zastřeným způsobem tak, že objekt manipulace nepostřehne, v jaké se nalézá situaci. Pokud se jedním nebo druhým způsobem podaří odlišně orientované spoluobčany přimět k přijatelnějšímu jednání, nastolená rovnováha může být značně napjatá. Vynucené přizpůsobení se může být provázeno zesílením nedůvěry k despotovi nebo k celé skupině, ke které despota patří. Rozdíl je v tom, že výsledkem zjevné manipulace bývá okamžitý a zjevný nárůst nedůvěry, jejíž projevy jsou obvykle tlumeny dalším donucováním, zatímco nedůvěra, která je výsledkem skryté manipulace, má spíše podobu znechucení, jehož příčina je na první pohled málokomu jasná. Nedůvěra, která odtud pramení má latentní povahu a může se projevit ve vzdálenějším časovém horizontu.

Příkladem manipulativního postupu vůči „ohrožující menšině“ může být snaha trestně stíhat konzumenty nelegálních drog. Jiným příkladem je stavba zdi, kterou se bílí radní v severočeském městě Ústí nad Labem snažili v roce 1999 oddělit Romy od bílých obyvatel ulice Matiční⁵. V obou případech je k despotické manipulaci použito legálních prostředků a v obou případech se zdá být nárůst nedůvěry menšiny k despoticky postupující většině zjevný.

Zastřenější podobou manipulace je neochota většinové části české společnosti přiznat právní status manželů homosexuálům. Těm tento manipulativní postup sice komplikuje život, jejich reakce však není vždy jednoznačná. Mnozí z nich v procesu socializace zvnitřnili dosti rozšířenou představu, že homosexualita je podivná a možná i nebezpečná odchylna, jejíž právní uznání by znesvětilo instituci manželství, a sami v sobě řeší dilema tohoto pohledu se svou sexuální orientací. Jinak řečeno, ne všichni homosexuálové vnímají odmítání uznání svého práva na manželský status jednoznačně jako manipulaci a nejsou si jisti, že jejich potřeba uznání manželských práv je zcela legitimní. Narážejí na institucionální překážky trvalého partnerského soužití, současně se však za ně často stydí a mají sklon je spíše skrývat než manifestovat ve veřejné debatě. Cítí se být systémově znevýhodněni, ale nejsou si vždy jisti, zda původcem jejich trápení je despotická většina, která svým postupem striktně omezuje možnosti jejich soužití, jejich právo na svobodné nakládání s osobním vlastnictvím, jejich přístup do systémů sociálního zabezpečení a tak dále.

Jinak řečeno, ani příslušníci většiny, ani členové menšinové skupiny v tomto případě vždy nepovažují postup vůči homosexuálům za jednoznačnou manipulaci, ačkoliv snaha pohlížet na homosexuály jednostranně a omezovat jejich práva se zdá být zjevná.

⁵ Podle sdělovacích prostředků se v roce 1999 pokusila radnice městské části severočeského města Ústí nad Labem Neštětice – Krásné Březno omezit obavy bílých obyvatel ulice Matiční z počínání jejich romských sousedů vystavením zdi, která by obě komunity oddělila.

V dolním pravém rohu schématu číslo 1 se nalézá přístup, který je založen na sklonu identifikovat se zájmy odlišně orientovaných lidí a na se snaze lépe jim porozumět. Zastávce tohoto přístupu zaujímá pozici spojence, který se snaží omezit napětí mezi menšinou a většinou tím, že zprostředkuje jejich lepší vzájemné porozumění. Snaží se pochopit ty, o nichž společnost málo ví, naučit se tolerovat jejich postoje, akceptovat některé jejich názory a přesvědčit členy jiných skupin, že důvodem k obavám dosud nebyla ani tak nebezpečnost jednání nositelů odlišné subkultury, jako spíše neznalost jejich životního stylu a hodnot, které uznávají.

Tuto cestu například zvolili sociální pracovníci a terapeuti, kteří se v České republice pokusili porozumět subkultuře konzumentů nelegálních drog. Po celá devadesátá léta se snažili přesvědčit českou veřejnost, že obavy je třeba mít z toho, že se obětí obchodu s drogami stanou další a další mladí lidé, a že vlastní jednání konzumentů – zvláště uživatelů tzv. měkkých drog – je pro společnost ohrožující méně než pokusy vystavit je trestnímu postihu a omezit tak kontakty a možnost spolupráce mezi většinovou částí společnosti a menšinou, která se rozhodla řešit své problémy pomocí substancí. Cílem této snahy bylo omezit vzájemné obavy obou stran, to je přesvědčit veřejnost, že komunikace je možná a oboustranně prospěšná, a ukázat konzumentům nelegálních drog, že krajní podezřívavost vůči většině a jejím institucím není na místě.

Pokusy o sblížení a jeho zprostředkování často selžou. Někdy, jako je tomu v případě konzumentů drog v České republice, je to v důsledku zatvrdlosti politických zástupců většiny. Jindy k jejich selhání vede reakce menšiny. Kultura odlišně orientované skupiny někdy neobsahuje oboustranně akceptovatelné hodnoty a vzory jednání, které by se mohly stát základem vůle ke spolupráci nebo alespoň ke snášenlivé nevšímavosti. Členové menšinové skupiny pak mohou snášenlivost samozvaných spojenců („těch druhých“) vnímat jako příznak neschopnosti odolat nátlaku. Pokus o sblížení se tak může stát pobídkou k despotickému počínání klientů. Sociální pracovníci, kteří pracují s Romy, opakovaně popisují křik a neústupnost, kterou se Romové snaží druhou stranu zastrašit a „prosadit svou“. Známé je také „divadlo“, které jsou někteří Romové ochotni bez zábran hrát v naději, že jim to pomůže ovlivnit pro ně nepříznivé rozhodnutí o finanční podpoře nebo o umístění jejich dítěte do zvláštní školy, ústavní péče nebo jiného specializovaného zařízení⁶. Sociální pracovníci, kteří učinili podobnou zkušenost, považují přístup spojence často za naivní a nerealistický.

Přístup „spojence“ je někdy obtížné odlišit od přístupu „vůdce“, jehož charakteristiky jsou uvedeny v levém dolním kvadrantu schématu číslo 1. Rozdíl mezi nimi nám pomůže osvětlit příklad, který uvádí Laan (1998: 21–23). Ten popisuje rozhodnutí holandského poradce dlužníkům Greda Janssen opustit své zaměstnání, přijmout status nezaměstnaného a stát se tak členem skupin svých bývalých klientů. Za pět let své práce ve funkci poradce dlužníků měl Gread Janssen možnost dobře porozumět potřebám svých klientů. Dostal se však do situace, že své „*technicky fundované rozpracování péče o problematické případy dlužníků*“ nemohl využívat v jejich prospěch. (Laan, 1998: 21–22.) Gread Janssen své rozhodnutí zdůvodnil následovně:

„V sociální práci musí stát v centru pozornosti proces učení se klienta, jinak člověk není sociálním pracovníkem, ale účetním. To je [...] patrné při práci s finančními problémy. Člověk se v takové situaci ocitá v tak silném časovém tlaku, že již klientovi není možné zprostředkovat, jak má vést svou domácnost. [...] Jestliže jsou lidé úplně na dně a žijí ze sociální podpory, pak je pozdě něco napravovat. Banky jsou neúspěšné. Přišli jsme o svoje postavení vůči žalobcům a stáváme se čím dál tím více jejich prodlouženou rukou. [...] Jedna z našich iniciativ vedla k otevření informačního střediska. V krátké době byla čekárna přeplněná [...] Časem jsme již nehovořili o zákazníkovi, o případu nebo problému, ale o záležitosti. Jestliže soustředíme pozornost na záležitost, uniká nám ze zorného pole člověk. [...] Klient již nemá žádný prostor, ani v činnosti zařízení se nedostává prostoru. Mé pocity jsou opotřebované, [...] nemám prostor pro klienta. A prostor, potřebný pro spolupráci mezi zařízeními, zmizl docela. Nakonec se vše dostalo do polohy vzájemné boje mezi odborníky jednotlivých profesí. Zařízení se ještě v podstatě pokoušejí zastupovat zájmy svých klientů, ale činí tak stále více způsobem, který nebere ohled na reakce klientů. [...] Staré povolání už není tím pravým povoláním. Asi jsem se musel svého povolání vzdát, abych ho mohl dále provozovat. Mohu své schopnosti lépe využít v

⁶ Záměrně zde upouštím od charakteristiky hledisek, podle nichž Romové posuzují, co je pro ně výhodné nebo ne. Jejich definice „výhodného“ se řídí jinými kritérii než je tomu u většinové části populace, a predikce jejich orientace je proto bez znalosti konkrétních okolností rozhodovací situace nespolehlivá.

zastupování zájmů skupiny, k níž nyní již patřím, [...] skupiny příjemců sociální pomoci.“
(Laan, 1998: 22–23.)

Jak částečné ztotožnění se s pohledem menšiny, jehož příkladem je výše zmíněný postup pracovníků s konzumenty drog, tak úplná konverze k menšině a snaha zastupovat její zájmy, kterou zde zosobňuje příklad Greda Janssen, je provázána přesvědčením, že ke změnám musí dojít na obou stranách napjatého vztahu. Pracovníci center protidrogové prevence zastávají názor, že přesvědčit konzumenty drog o možnosti změny jejich osobní situace je možné, pokud k nim veřejnost a její zástupci nebudou krajně odmítaví. Gread Janssen je zase přesvědčen, že možnost změny v situaci dlužníků je podmíněna změnou v pravidlech života celé společnosti. V tom vidíme smysl jeho výroku, kterým uzavřel své vyprávění o „přestupu“ k zájmové skupině chudých:

„Postavení sociálních pracovníků již neskýtá žádné příležitosti pro iniciativy, při nichž si lidé zachovávají svou autonomii. Změny musejí být uskutečňovány ze strany samotných zájmových skupin.“ (Laan, 1998: 23.)

Gread Janssen by mohl „zastupovat zájmy příjemců sociální pomoci“ dvěma způsoby. Za prvé se by jako jejich „spojenec“ mohl pokusit zprostředkovat lepší porozumění mezi nimi a většinou. V tomto případě by šel podobnou cestou, jak výše zmínění čeští pracovníci proti-drogových středisek. Za druhé by mohl využít svých znalostí a schopností jako nástroje nátlaku na většinu a vydal by se cestou „vůdce“, které budeme věnovat pozornost v další podkapitole.

Donucení většiny a připoutání se k vůdci

Pokud se člověk znalý poměrů ve společnosti, například sociální pracovník typu Greda Janssen, sblíží se skupinou znevýhodněných, může dojít k tomu, že se členové této skupiny připoutají k silnému spojenci, který se vyzná „na druhé straně“ neurovaného vztahu, a zná proto účinné způsoby prosazování zájmů dané menšiny vůči většině. Díky své schopnosti posílit vyjednávací pozice menšiny může tento člověk získat v dané skupině značný vliv a dostat se do pozice vůdce. K tomu může dojít ze tří důvodů. Za prvé proto, že dotyčný jedinec má sklon k dominanci a aktivně se snaží získat nadřazenou pozici. Za druhé proto, že skupina nedisponuje systémem zachování vnitřní rovnoprávnosti členů (například její kultura nezdůrazňuje úloha participace členů na rozhodování, členové jsou zvyklí respektovat autoritativní rozhodnutí apod.). Za třetí proto, že silný člen skupiny má více informací než ostatní a častěji také ví, jak řešit ten či onen problém. Skupina si na to zvykne a začne spoléhat na jeho úsudek i tehdy, když to není nutné. Uvedené důvody vzniku vůdcovství a připoutávání se členů skupiny k vůdci se mohou kombinovat a míra vůdcovství a připoutání se členů k vůdci roste s kumulací přítomnosti uvedených faktorů. To mimo jiné znamená, že se s menšinou identifikovaný znalec poměrů může stát do určité míry vůdcem i když osobně nemá zájem vystupovat vůči ostatním jako autorita.

Hlavní charakteristiky přístupu vůdce jsou uvedeny v levém dolním rohu schématu číslo 1. Je pro něj typická relativně vysoká míra ztotožnění se s danou skupinou a její kulturou a dále vědomá (záměrná) nebo bezděčná (nezamýšlená) schopnost připoutávat členy skupiny k sobě jako k více či méně omezené autoritě. Vliv vůdce je primárně založen v jeho schopnosti pomoci skupině prosadit se a získat uznání pro její hodnoty a zájmy. S pomocí vůdce si může menšina vydobýt respekt, tedy donutit ostatní, aby ji respektovali. Vůdce může přispívat k omezování pocitu ohrožení, který v kontaktu se členy menšiny prožívají ostatní skupiny, tím, že menšinu učí využívat postupy obvyklé ve většinové společnosti. Jednání menšiny se díky tomu stává srozumitelnějším. Nejistotu, kterou pocíťují členové menšiny tváří v tvář ostatním skupinám, pomáhá vůdce mírnit tím, že napomáhá vytvářet možnosti znevýhodněných při uspokojování jejich potřeb. Obojím způsobem se může, ale, jak dále ukážeme, také nemusí, podílet na omezování potenciál konfliktu.

Nám dostupná literatura o sociální práci příklady právě popsaného přístupu většinou neuvádí. Důvodem je pravděpodobně skutečnost, že soudobé přístupy sociální práce zpravidla zdůrazňují níže popsaný, expertní přístup, v jehož rámci je vůdcovství považováno za krajně problematické. V této souvislosti jsou například v kursech komunitní práce studenti upozorňováni na význam posilování kompetencí členů skupiny, se kterou pracují (Popple, 1995: 5, 60–82, 89–91), na důležitost schopnosti komunitního pracovníka ukončit spolupráci se skupinou (Popple, 1995: 5, 89–91) a na význam rozlišování mezi úlohou „spasitele“ na jedné straně a pomocníka a spolutvůrce na druhé straně (Hartl, 1997: 130). Vlastnosti vůdce, to je jeho sklon připoutávat lidi k sobě, ztotožnění se se skupinou a jeho sklon být vždy na čele úsilí skupiny o prosazování zájmů jejích členů, jsou z uvedeného expertního hlediska diskutabilní nebo dokonce zavrženíhodné.

Autoři teorií antirasistické sociální práce, často členové znevýhodněných skupin, naopak považují za důležité, aby menšiny disponovaly vyškolenými odborníky, kteří by byli identifikováni s kulturou a zájmy své menšiny. Stěžují si například, že „*politicky motivovaní [...] černí profesionálové [...] jsou často pohlceni hierarchiemi místních institucí nebo akademickými posty a v tomto procesu mění[...] své požadavky na zlepšení situace černé komunity [...]*“ (Pople, 1995: 70–71). Tuto praxi kritizují ze dvou hledisek. Za první proto, že „*černé pracovníky přivádí k vyhoření, frustraci a zlosti*“ (James in Pople, 1995: 71), a za druhé proto, že „*odvádí energii černých militantních aktivistů mimo rámec širšího politického střetu*“ (Mullard in Pople, 1995: 70). Představa černého militantního profesionála, ze které tato kritika vychází se velmi podobá výše vykreslenému obrazu vůdce. Radikální teorie komunitní práce, která považuje za kompetentní pomocníky především samotné členy menšin, vnímá černého (nebo jinak stigmatizovaného), dobře vyškoleného a více či méně militantního aktivistu za klíčovou postavu boje za omezování manipulace a nejistoty znevýhodněných. Proti tomuto stanovisku se staví reformistická, více „expertní“ a většinová teorie komunitní práce. Ta považuje aktivistu, který si nedokáže od členů znevýhodněné komunity zachovat profesionální odstup, za odpůrce principů účinné intervence.⁷

Otázku, zda politicky nebo jinak motivovaní vůdčové ztotožnění s menšinou mohou vztahy mezi ní a jinými skupinami spíše stabilizovat nebo vyhrodit, nelze podle našeho názoru zodpovědět jednoznačně. Výsledek jejich intervence závisí na tom, jaké si aktivista (vůdce) a na něm více či méně závislí členové skupiny kladou cíle. Záleží na tom, zda vůdce preferuje ofenzivní nebo kompromisní, agresivní nebo smířlivou koncepci postupu. To, jak menšinová skupina využije – posílena schopnostmi a kontakty svého člena – svých nových možností, závisí také na tom, zda jsou v její kultuře přítomny stereotypy důvěry nebo nedůvěry vůči většině, zda daná menšina uznává hodnotu snášenlivosti či nikoliv, zda je zaměřena na krátkodobé nebo dlouhodobé cíle, zda její členové považují za normální využití legálních, pololegálních nebo nelegálních způsobů získávání zdrojů a tak dále.

Z hlediska důsledků vůdčovství je rovněž důležité, zda se vůdcem posílená menšina prosazuje ve společnosti s autoritativní nebo partnersky organizovanou politickou kulturou. V převážně autoritativní společnosti mohou být pokusy spojenců, o kterých byla řeč výše, marné a ofenzivní prosazování se může jevit jako jediná cesta ke změně situace. V autoritativní společnosti může navíc sklon členů menšiny k závislosti na vůdci korespondovat s převažujícími zvyklostmi. V převážně partnersky orientované společnosti může být tentýž sklon bariérou integrace lidí, kteří nejsou zvyklí samostatně vyjednávat a přejímat odpovědnost. V partnersky orientované kultuře se kromě toho musí ofenzivní boj za zájmy menšiny jevit jako zbytečně brutální postup.

Expertiza

Přejdeme do pravého horního rohu schématu, kde se nalézá přístup kombinující odstup a porozumění. Zastáncem tohoto přístupu je expert. Ten se snaží pozorováním porozumět logice počínání skupin s odlišnými fyzickými nebo kulturními vlastnostmi a na základě takto získaných poznatků rozhodnout o tom, jak co neúčinněji působit na jejich jednání s cílem dosáhnout zmírnění napětí mezi nimi.

Distance experta nepramení ze soběstřednosti, jako je tomu u výše popsaného despoty⁸. Expert si od pozorované menšiny zachovává odstup, protože je přesvědčen, že zárukou účinnosti intervence je jeho vlastní nestrannost. Ta však může být chápána nejméně dvojnásobným způsobem.

V prvním případě se předpokládá, že expert není účastníkem problémové situace, která je předmětem jeho pozornosti. Rozhoduje se výhradně na základě výzkumem ověřených znalostí o podmínkách změny a jeho cílem je nalézt a aplikovat účinný postup, který by vedl k úpravě problematických vztahů. V tomto, podle našeho názoru méně pravděpodobném případě by expert, prost zájmových preferencí a bez předsudků vůči účastníkům problémové situace, určil, které jednání je zdrojem obav některé ze zúčastněných skupin, identifikoval by vlivy vedoucí ke změně tohoto jednání a takto vybaven by rozhodl o tom, co je třeba dělat. Byl by tedy jakýmsi strojem na racionální, to je znalostmi o příčinách a následcích podložených rozhodnutí. Jeho nestrannost by spočívala v nepřítomnosti jiných snah než snahy o omezení napětí a rizik, kterým se cítí být vystaveni účastníci situace.

⁷ „Radikální“ a „pluralistickou“ (reformní) teorii komunitní práce rozlišuje Pople (1995: 31–42).

⁸ Pokud experta vede k zachovávání distance od menšinové subkultury převážně snaha o prosazení partikulárních zájmů své profese nebo organizace, stává se při jednání s klientem despotou. Dobrým příkladem despotického přístupu tohoto druhu je postup terapeutů vůči chudým klientům, který popisuje Cloward a Epstein (viz výše).

Za pravděpodobnější považujeme pojetí, podle něhož je expert účastníkem situace, která je předmětem jeho pozornosti, a jako takový se snaží v průběhu řešení prosazovat jemu vlastní hodnoty, cíle nebo zájmy. Aby je mohl uvést do života, snaží se problémovou situaci s nadhledem porozumět. Neutrannost má v tomto případě jiný význam než výše. Expert předpokládá, že mu nezaujaté poznávání umožní najít nástroje vedoucí k záměrům, kterým jako účastník problémové situace dává sám přednost. Tato jeho snaha může mít dvojí efekt. Díky zkoumání problémové situace a hledání příčin obav a nejistoty jejich účastníků může expert skutečně nalézt účinné nástroje realizace záměrů, kterým straní. Je ovšem také možné, že jej poznání dané situace přivede ke změně preferencí. V tomto druhém pojetí tedy neutrannost spočívá za prvé ve snaze o nezaujaté zkoumání příčin, které ohrožují expertem uznávané hodnoty, cíle nebo zájmy. Prvek neutrannosti je, za druhé, obsažen v možnosti, že mu takto získané poznání otevře cestu ke změně záměrů, kterým dával původně přednost. Tato změna je velmi obtížná a málo pravděpodobná, díky systematickému poznávání je však možná. Domníváme se, že díky poznání problémové situace může expert změnit spíše takové situačně podmíněné prvky své orientace, jakými jsou cíle nebo zájmy. Za méně pravděpodobné považujeme, že by jej poznání vedlo ke změně hodnotové orientace, kterou pokládáme za značně stabilní a v průběhu individuálního života se málo měnící složku lidské osobnosti.

Vycházíme-li z druhého uvedeného pojetí neutrannosti, najdeme dobrý příklad neutranného porozumění ve studii činnosti pracovníků Manželské a rodinné poradny v izraelské obci Jaffa (Savaya, Malkinson, 1997). Studie popisuje dvouletou snahu skupiny izraelských sociálních pracovníků, „*přivést do poradny více arabských klientů*“, kteří o její služby projevovali minimální zájem (Savaya, Malkinson, 1997: 215–216).

Pracovníci poradny se spojili s představiteli arabské komunity a s jejich pomocí identifikovali „*dvě hlavní překážky snahy Arabů vyhledat jejich pomoc: jejich nedůvěru k Židům a kulturní zábrany, které jim bránily dát nahlédnout lidem zvenčí do vnitřních problémů rodiny*“. „*Představitelé arabské komunity, kteří s poradnou spolupracovali, se setkávali se členy cílové populace*“ a „*poskytovali jim informace o poradně*“. (Savaya, Malkinson, 1997: 216.)

Pokračující neúspěch přivedl členy převážně židovského týmu sociálních pracovníků k přesvědčení, že „*musí od komunity získat více podnětů než jsou jim schopni poskytnout její představitelé*“. Ve snaze „*dozvědět se přímo od cílové populace, jakou pomoc by přivítala a za jakých okolností by se jí pokusila vyhledat*“ rozdali pracovníci poradny na veřejném setkání dotazníky a jejich prostřednictvím zjistili, že „*více než dvě třetiny*“ dotázaných „*projevili přání naučit se, jak se přiblížit ke svým dětem a manželům a jak s nimi lépe komunikovat*“. Pracovníci dospěli k závěru, že „*ačkoliv by Arabové z Jaffy nepožádali o služby manželského a rodinného poradenství, byli zaujati problémy, kterými se poradenství zabývá, a dali najevo zájem získat dovednosti, které s těmito problémy souvisí, na skupinových setkáních*“. Ve snaze zaujmout příslušníky cílové populace „*aniž by přitom byli nuceni vystavit na odiv své rodinné problémy nebo dokonce museli veřejně připustit, že nějaké takové problémy mají*“ použili poradci „*psychoedukační přístup*“ a „*rozhodli se uspořádat dobře inzerované a komukoliv přístupné happeningy věnované různým aspektům komunikace v rodině*“. (Savaya, Malkinson, 1997: 217–218.)

Během happeningů byla účastníkům prezentována scénka ilustrující „*vzory neefektivní komunikace*“, po které „*byli účastníci vyzváni, aby rovněž formou hraní rolí předvedli alternativní, konstruktivnější vzory komunikace*“. Následovala „*diskuse*“, během níž „*publikum rozpoznávalo, čím byla druhá forma komunikace funkčnější než první*“. Nakonec „*sociální pracovník shrnul výsledky pozorování publikem a dodal jim profesionálního významu*“. (Savaya, Malkinson, 1997: 218.)

V průběhu několika happeningů židovští pracovníci poradny postupně zjišťovali, že bylo chybou, že „*happening byl veden židovskými pracovníky v Hebrejštině*“ a „*jediný arabský sociální pracovník [...] měl pouze roli překladatele*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 219). Najevo vyšlo, že židovští pracovníci, „*jejichž vlastní kultura si cenní asertivitu*“, podcenili názor svého arabského kolegy, že „*vyučování asertivní komunikaci je nevhodné, protože podkopává autoritu otce a zpochybňuje základní hodnoty Arabů*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 219). Problémy způsobila také skutečnost, že setkání se konala na půdě komunitního střediska, kde se „*arabští účastníci happeningu cítili být hosty židovských hostitelů*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 219). Tyto chyby byly postupně napraveny. Akce se přesunuly do klubu jednoho z arabských křesťanských kostelů, který byl pro Araby „*přirozeným místem setkávání*“ a kde „*byl tým hostem arabského církevního výboru*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 221). Židovští poradci ustoupili do pozadí a akterý setkání se stali další dva přizvaní arabští sociální pracovníci z

úřadu sociálního zabezpečení. Režie happeningů byla upravena po té, co na jednom ze setkání arabský pracovník navzdory „*pocitům nepohodlí části členů týmu [...] odmítl sloužit jako pouhý překladatel*“ a „*namísto žádosti o to, aby dobrovolníci sehráli vlastní alternativní scénku, vtáhl publikum do dlouhé diskuse, ze které byly vyloučeni židovští profesionálové. Happening nebyl ukončen závěrečným [...] srovnáním vzorů efektivní a neefektivní komunikace.*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 220.) Tyto a další změny vedly k vzestupu popularity happeningů (Savaya, Malkinson, 1997: 227).

Z uvedeného je patrné, že se členové týmu snažili přístupu Arabů porozumět. Z popisu příběhu je také možné vyrozumět, že přitom od arabské komunity zachovávali jak specificky profesionální, tak i obecně kulturní odstup. Ten je implicitně přítomen v celém vyprávění. Explicitně vystupuje na povrch například tam, kde autoři studie a současně aktéři příběhu uvádějí, že cílem týmu bylo „*přivést do poradny více arabských klientů*“. Můžeme se domnívat, že podnětem k celému projektu nebyla snaha řešit problémy Arabů, nýbrž snaha týmu řešit problémy poradny.

Arabská komunita zůstala pro členy týmu po celou dobu projektu „*cílovou populací*“ a potenciální klientelou. Na rozdíl od výše citovaného Greda Janssena, který se svým klientům rozhodl pomáhat jako jeden z nich, pracovníci poradny v Jaffě chtěli svým klientům profesionálně pomáhat při řešení jejich problémů. Tato distance se podle našeho názoru nevýrazněji projevila v tom, že židovští členové týmu podcenili pochybnosti svého jediného arabského kolegy o vhodnosti výcviku v asertivitě, které „*jejich vlastní kultura přisuzuje pozitivní význam*“ (Savaya, Malkinson, 1997: 219). Můžeme říci, že dlouho nepochopili, že důrazem na asertivitu mohou problémy arabských rodin, pro něž je asertivním jednáním zpochybnitelná autorita otce důležitou hodnotou, spíše vyhrotit než zmírnit.

Toto nedorozumění vyplývá z kulturní distance příslušníků většiny, která je patrná z jejich popisu situace arabských rodin. Ty se podle autorů studie

„z kulturního hlediska, podobně jako jiní Arabové v Izraeli, nacházejí v procesu přechodu od silně konzervativní a tradiční k modernější a liberálnější společnosti. Tato přeměna, která je výsledkem těsných kontaktů s prozápadními izraelskými Židy, přivedla členy rodin na pomezí dvou kultur a podnítila vnitrogenerační i mezigenerační konflikty [...] Arabské ženy z Jaffy získaly v posledních letech vzdělání a začaly pracovat mimo domov, nicméně od většiny z nich se stále očekává, že budou hrát roli submisivní arabské ženy. Arabští muži mají dojem, že jejich tradiční role hlavy rodiny je podkopána jejich nižším statutem ve většinové židovské společnosti, jejich potížemi při financování rodiny a erozí jejich tradiční autority vůči lépe vzdělaným a nezávislým ženám a dětem.“ (Savaya, Malkinson, 1997: 215.)

Uvedený popis situace arabských rodin je možné číst dvojím způsobem. Za prvé jako vysvětlení zájmu Arabů o komunikaci v rodině. Za druhé jako ilustraci distance autorů popisu vůči „*cílové populaci*“. Z poznámky, podle níž se Arabové v Jaffě nacházejí mezi dvěma kulturami, podobně jako jiní Arabové v Izraeli, a z bibliografického odkazu, je zřejmé, že uvedený popis je hypotézou, která je odvozena z obecných, literaturou zprostředkovaných poznatků jiných Židů „o Arabech v Izraeli“. V textu stati není informace o tom, že by tato hypotéza byla ověřena pomocí kulturního sblížení se s Araby v Jaffě. Výrazy typu „*silně konzervativní a tradiční*“ jsou v textu popisu spojovány se skutečností, že Arabové „*pracují za nízké mzdy a vykonávají nekvalifikované práce, mají nízké vzdělání a žijí ve zchátralých a přelidněných obydlích*“, zatímco výrazy „*modernější a liberálnější*“ jsou dávány do souvislosti s „*vyšším vzděláním a nezávislostí*“ členů arabských rodin. To je možné považovat za projevy kulturní distance liberálně a moderně orientovaných „*prozápadních izraelských Židů*“ od „*konzervativních a tradičních*“ izraelských Arabů. (Savaya, Malkinson, 1997: 215.) Domníváme se, že popis situace Arabů v Jaffě lze chápat jako reflexi židovských expertů, kteří příliš nepochybují o přednostech své kultury a spoléhají na zprostředkovně poznatky Židů a Arabech. To podle nás není překvapující ani nelegitimní. Chceme jen poukázat na skutečnost, že to jak členové týmu porozuměli situaci svých potenciálních klientů bylo ovlivněno kulturním odstupem autorů vůči Arabům.

Za projev distance je také možno považovat skutečnost, že odmítnutí arabského sociálního pracovníka „*sloužit jako pouhý překladatel*“ bylo provázeno „*pocitů nepohodlí části členů týmu*“. Ti uvedenou událost pravděpodobně vnímali jako zpochybnění své pozice „*mocného experta*“. Tento zážitek později vedl členy týmu ke konstatování, že „*je těžké dostatečně zdůraznit postupnou akceptaci pokory částí profesionálů identifikovaných s většinovou kulturou*“. Stanovisko, které odsud autoři studie vyvodili, nezpochybňuje profesionální odstup expertů, mění však jeho pojetí. Poznání významu pokory nevedlo členy týmu ke snaze sblížit se s arabskou komunitou a její kulturou, ale ke změně definice experta, který by podle autorů studie měl přijmout „*rovnoprávnější roli toho, kdo usnadňuje a spolupracuje*.“ Doporučují také, aby „*profesionálové většinové kultury uvolnily místo profesionálům*

menšiny“ a „ustoupili do ústranní“, ne však aby ztratily svůj odborný vliv na vývoj událostí. Uvedené změny považují autoři za projev „potřeby profesionála, který pracuje s menšinovou skupinou, prodělat vnitřní změnu svého postoje a své profesionální identity.“ (Savaya, Malkinson, 1997: 224–225.)

Autoři konstatují, že využití zkušeností projektu sice „nevedlo k vyřešení problému malého zájmu o služby střediska“, oceňují však, že „program se stal velmi populárním a přiblížil se lidem, kteří by nikdy nevyhledali služby poradny“ (Savaya, Malkinson, 1997: 224). Jinými slovy, konstatovali, že program se stal dobrým nástrojem profesionálního působení na jinak těžko dostupnou populaci. Snaha o nezaujaté porozumění pozorované arabské populaci vedla k nalezení účinných prostředků profesionální intervence. Experti dokázali, že jsou schopni efektivně nabídnout svou podporu kulturně odlišné a těžko přístupné komunitě. Mnoha arabským rodinám bylo v jejich snaze o řešení vnitřního napětí pravděpodobně pomoci. Sbližení k tomu nebylo třeba a potřebnou komunikaci zajistili arabští profesionálové. Ti se, jak autoři v textu několikrát zdůrazňují, ukázali být lepšími prostředníky než představitelé arabské komunity v Jaffě, s nimiž poradci po celou dobu udržovali kontakty. Znamená to, že základem úspěchu je podle autorů textu spíše profesionalita než členství a spontánní vliv v cílové komunitě.

Uvedený příklad ilustruje, v jakém smyslu může být expertní přístup efektivní. Je však také třeba zmínit jeho možná úskalí. Specializované vědění umožňuje expertům, aby získali monopol na řešení problémů funkční sféry, která tvoří jejich doménu. Monopol vždycky znamená závislost. Ta v tomto případě vzniká dvojnásobem. Pokud se expertům podaří získat právní záruky svého monopolu (jak je tomu například u lékařů nebo psychologů), laikové ztrácejí právo na řešení vlastních problémů vlastními silami. Pokud lidé uvěří, že bez pomoci expertů nejsou schopni své problémy zvládnout, ztrácejí kompetenci k samostatnému řešení vlastní situace. Přestává proto být jasné, zda experti pomáhají lidem zvládnout problémy, jejichž řešení společnost svěřila do rukou odborníků, či zda intervenují do problémových situací, které vznikly v důsledku monopolem expertů vyvolané neschopnosti lidí řešit problémy vlastními silami. Těto pochybnosti se nevyhne ani profesionální přístup, který je zaměřen na posilování („empowerment“) kompetencí klientů. Kde je záruka, že se zastánci tohoto přístupu nesnaží své klienty vybavit právě těmi kompetencemi, o které předtím přišli v důsledku spoléhání se na experty?

„Sociální fungování“, „osobnost“ a „prostředí“

Pro formulaci cíle sociální práce je pro řadu relevantních autorů koncept „sociálního fungování“⁹. Tento koncept je možné považovat za klíč k pochopení specifické optiky sociální práce. Jednou z významných propagátorek tohoto pojmu byla Bartlett (1957, 1961a, 1961b, 1970). Ta ve své knize „*The common base of social work practice*“ (Bartlett, 1970) použila „*pojmem sociálního 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 ze 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.“

⁹ 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 uvádí Navrátil (2000: 7): „Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde 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. 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*“ (1987:12–13).

Tato optika umožňuje autorce vnímat jak otázku individuální nebo skupinové schopnosti řešit problémy, tak také otázku sociálního kontextu, ve kterém daný jedinec (či skupina) o řešení svých problémů usiluje. Pro označení schopnosti lidí řešit vlastní problémy používá Bartlett termín „*zvládnání*“ 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 nezvládnání 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.

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 je pomoc sociálního pracovníka potřebná v situacích, kdy dochází ke změně rolí (například, když se emigrant usazuje v cílové zemi své migrace, když se člen menšinové skupiny poprvé ocitá v novém zaměstnání apod.). Úkolem sociálního pracovníka je v takové situaci pomoci klientovi porozumět požadavkům nové role, akceptovat ji a aktivně ji začít naplňovat. Při práci s menšinovými klienty může být 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*“. Úkolem sociálního pracovníka je v takovém případě napomoci roli znevýhodněného změnit nebo opustit.

Přijmeme-li obnovu nebo zachování 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. Měl by si měl ujasnit, které faktory sociálního fungování považuje za podstatné, a měl by se seznámit s tím, které konkrétní faktory (bariéry a předpoklady) sociálního fungování sehrály nebo sehrávají v životě určitého klienta nebo určité skupiny klientů rozhodující úlohu.

V této souvislosti užívá teorie sociální práce termín „*životní situace*“, který vymezuje předmět intervence sociálního pracovníka a označuje mnohohvrstevnatost a neopakovatelnost faktorů, které brání nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů. Reflexe životní situace klienta (nebo kategorie klientů) je prvním a nezbytným krokem ke volbě takových cílů a metod intervence, které mohou přispět ke změně životní situace klienta, posílit jeho schopnost zvládat požadavky prostředí a přispět tak k obnově nebo udržení jeho sociálního fungování.

Dvojici pojmů „*sociální fungování*“ a „*životní situace*“ lze podle našeho názoru dobře využít při koncipování intervencí do situací členů menšinových skupin. Tyto pojmy kladou důraz na schopnost člověka zvládat složité konfigurace životních okolností, které vznikají jako důsledek jeho nerovnovážné interakce se sociálním prostředím. Vymezení cíle sociální práce snahou o podporu zvládnání 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 přijatelné 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 rozbořením osobitých a pro příslušníka většiny těžko pochopitelných životních situací menšinových klientů.

Při hledání bariér a příležitostí sociálního fungování členů menšinových skupin se sociální pracovníci mohou opírat o určité modely, tzv. „*malá paradigmata*“, která jim v rámci teorie sociální práce nabízí odpověď na otázku *hodpovědi* na otázku: „*Které faktory sociálního fungování jsou důležité?*“ Termínem „*malá paradigmata*“ označuje Payne (1997)¹⁰ tři zásadně odlišné přístupy, které v sociální práci

¹⁰ Do české literatury byla diskuse o paradigmatech sociální práce uvedena pracemi Navrátila (1998, 2000).

vykrytalizovaly během 20. století. Liší se svými filosofickými východisky i praktickými důsledky své aplikace. Zastánci každého z nich považují za podstatné jiné předpoklady a bariéry sociálního fungování. Základem těchto rozdílů je právě různá míra soustředění se stoupenců jednotlivých „paradigmat“ na bariéry sociálního fungování vycházející z osobnosti klienta nebo z jeho prostředí.

Teorie sociální práce nabízí tři základní řešení otázky, na které faktory sociálního fungování „menšinových“ klientů se má sociální pracovník zaměřit. Tzv. „*terapeutické paradigma*“ klade důraz na osobnost klienta, „*reformní paradigma*“ soustřeďuje pozornost na faktory prostředí a tzv. „*poradenské paradigma*“ považuje za rozhodující jak individuální omezení klienta, tak schopnost okolí reagovat na jeho neuspokojené potřeby. V dalším textu vysvětlíme logiku jednotlivých paradigmat podrobněji a ukážeme, jaký typ intervence do situací členů menšinových skupin, logice těchto paradigmat odpovídá.

„*Terapeutické paradigma*“

Tzv. „*terapeutické paradigma*“ (Navrátil, 2000) považuje za hlavní faktor sociálního fungování duševní zdraví a pohodu člověka. Sociální práce je proto v tomto pojetí chápána jako pomoc prováděná zejména formou psychoterapie (individuální nebo 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 zvládání životní situace klientem omezováno 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 považována za prostředek, kterým lidé mohou získat více kontroly nad vlastními pocity a způsobem života. Profesní vybava sociálního pracovníka se zde opírá zejména o psychologické znalosti, a terapeutický výevik.

Za konkrétní příklad tohoto pojetí sociální práce nám může posloužit Rogersův model terapie orientované na klienta (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 klientův přínos méně zdůrazňující pojetí intervence.

Carl R. Rogers je pravděpodobně nejvýznamnější humanistický autor, který ovlivnil sociální práci. Jeho vliv je ovšem nepřímý, nejsilněji ovlivnil oblast poradenství. K jeho významným příspěvkům patří zjištění o podmínkách úspěšného terapeutického vztahu. Tyto podmínky souvisí 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, podle Rogerse, má 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 prvek „*zde a nyní*“ spíše 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:

- Člověk 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 toho, co klienta svazovalo). Rogers (1951) 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 Rogersova přístupu jsou: „*sebeaktualizace*“, „*JÁ*“, „*organismus*“, „*kongruence*“ a „*sebepečení*“. Všichni lidé mají tendenci k „*sebeaktualizaci*“. Podstatou této tendence 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*“ ke skutečnosti prožívaného 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*“. „*Sebepečení*“ 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 podle rogersovského přístupu pomoci odstranit bloky, které brání sebeaktualizaci klientovy osobnosti. Nástrojem terapie je terapeutova osobnost, která svojí přítomností v terapeutickém vztahu podporuje celý ozdravný proces a napomáhá změně sebepečení 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.).

Problematikou aplikace svých postupů při práci s menšinami se Rogers 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 šíři problémů, kterým příslušníci menšinových skupin musí často čelit. Může přinášet pomoc tam, kde příslušník menšinové skupiny potřebuje zvládat otázky svého sebepečení, (in)kongruence a osobnostního růstu. Východiska Rogersovské terapie jsou ovšem zakořeněna v euroamerické humanistické filosofii a nemusí odpovídat předpokladům klienta, který v průběhu své socializace vstřebal 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 napříč 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. Jak jsme již uvedli, Cloward a Epstein (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 okolnosti svého života zlepšit díky lepšímu pochopení sebe sama [...] za nepraktickou*“.

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 pokouší 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 například ukazuje, že významně zvyšuje efektivitu terapeutického působení 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 tito 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 jejímu zrání a růstu.

„Reformní paradigma“

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 život. Sociální práce se proto zaměřuje na zmocňování (empowerment¹¹) 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 naopak snaží o budování společnosti na více rovnostářských principech. Aby se sociální a osobní rozvoj mohl uskutečnit, musí dojít k signifikantní společenské změně. Osobního nebo sociálního rozvoje, jak o ně usilují stoupcí terapeutického paradigmatu, nelze podle představitelů tohoto směru za nerovných společenských podmínek vůbec dosáhnout. 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 podle jejich názoru dochází k paradoxu, že lidé, kteří by měli mít největší zisk ze sociální práce, jsou jejím působením de facto omezováni.

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 jejich důsledcích pro život všech jejích členů. Odpovídající vzdělanostní výbavu sociálního pracovníka v tomto pojetí osciluje kolem politologie, sociální filosofie a sociologie.

Jako příklad tohoto paradigmatu v sociální práci nám může posloužit „strukturální model“, který vypracovali Middleman, Goldberg (1974) a Wood, Middleman (1989). Podle těchto autorů patří k základním východiskům tohoto modelu patří, 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. V návaznosti na to je destruktivní a disfunkční definovat problémy v psychologických termínech. Sociální pracovníci pomáhají v řadě případů řešit problémy klientům (chudým, příslušníkům menšin, starým), kteří své problémy nevyvolali. V takovém případě je podle autorů snaha měnit klienty nutně marná a k řešení problému nevede.

Mnoho úsilí sociálních pracovníků je vynaloženo při práci s lidmi, kteří nejsou schopni adekvátně zvládnout situaci, ve které 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

¹¹ „Zmocňování“ (empowerment), jehož smyslem je vybavit klienta schopností participovat na změně pravidel a řádu života většinové společnosti, je třeba odlišit „uschopnění“ (enabling), které spočívá ve vybavení klienta schopnostmi, které potřebuje k uplatnění se v rámci existujících pravidel a řádu společnosti.

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 přiklání 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 možností, jak společnost ospravedlňuje a uplatňuje tato neadekvátní očekávání a jak odsud plynou 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 označuje jako „centrum zájmu“, druhým jsou „angažované osoby“. „Centrum 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 sousedů 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.

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 (stigmatizujících) znaků své menšinové příslušnosti. Za důležitou překážku jejich sociálního fungování můžeme skutečně považovat spíše předsudečné 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 prostředí reflektováním a překonáváním psychických, kulturních a dalších deficitů jednotlivých příslušníků menšinové skupiny (viz výše o vymezení „menšiny“). 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 se citovaní autoři otázkou menšinové příslušnosti zabývají jako něčím primárně problematickým. Kultura, zkušenosti a solidaritě příslušníků menšiny nevěnují pozornost jako zdroji podpůrných sil či dovedností, které jsou potřebné pro zvládnutí 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 specifčnosti jednotlivého případu.

„Poradenské paradigma“

Třetí paradigma sociální práce označil Navrátil (2000) jako „sociálně právní pomoc“ (zkráceně „poradenské paradigma“). Sociální fungování zde závisí na schopnosti zvládat problémy a přístupu k odpovídajícím informacím a službám. Zastánci tohoto přístupu 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 na neuspokojené potřeby klienta a na jeho potíže ve styku s těmito institucemi vstřícně reagovat.

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 stoupenci tohoto konceptu zaměřují spíše na malé, individuální změny, které obvykle bezprostředně nevedou k větší sociální reformě. Teoretické zázemí pro toto pojetí sociální práce poskytují ve vyvážené míře psychologie, sociologie, právo.

Za příklad tohoto druhu sociální práce lze považovat úkolově orientovaný přístup práce s klientem (Reid, Epstein, 1972) a také například občanské poradenství.

Úkolově orientovaný přístup byl poprvé uveden v roce 1972 autorskou dvojicí Reid a Epstein. 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). Úspěch tohoto předchůdce úkolově orientovaného přístupu spočívá mimo jiné v jednoduché myšlence, že malý úspěch klienta rozvíjí jeho sebevědomí a sebeúctu a že se lidé více nasazují pro úkoly, 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. V rámci této představy se předpokládá, 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. V rámci úkolově orientovaného přístupu vede představa partnerství k tomu, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám.

Ahmed (1990: 51) píše, že tento přístup 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 intenzivně se na něm podílejí. Klient není považována za objekt, který je potřeba „opravit“. 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 předpokládá, 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 emoční úzkosti, neadekvátní zdroje a problémy v chování. Pokud by se tento předem daný seznam – třeba říci, že značně obsáhlých 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 nejkompaktněji. 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“ nebo u „reformního“ 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 oprávněnost (legitimita) může být vyjádřena přímou žádostí klienta o pomoc nebo také jeho ochotou akceptovat ve vlastním zájmu přímluvu partnera nebo rozhodnutí soudu o vhodnosti intervence. Důraz na tento typ legitimacy intervence vychází z předpokladu, že její prodiskutování skýtá účastníkům možnost porozumět cíli spolupráce.

Druhým krokem je „*explorace problému*“, která spočívá ve vyjasňování klientových zájmů, v jejich vymezení pomocí jasněho popisu toho, co je třeba udělat a čeho je třeba dosáhnout, a v seřazení takto vymezených zájmů podle významu, který jim klient připisuje. 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 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 orientovaném přístupu se sociální pracovník nezajímá o historii klienta a o příčiny problému, které jsou v ní zakotveny. Spíše se zaměřuje na možná řešení životní situace klienta a jeho problémů. 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.

Zdá se, že právě ochota přijímat klientovo vidění je dobrým předpokladem úspěšné sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Umožňuje totiž, aby sociální pracovník neřešil klientovi problémy, tak jak je vnímá on – zpravidla příslušník většinové skupiny, nositel dominantní kultury, jehož život není poznamenán přítomností odlišností, které by byly opředěných předsudky a způsobovaly znevýhodnění. 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 jako omezující jeví sklon úkolově orientovaného přístupu opomíjet klientovu historii a zakotvení jeho problémů v minulé zkušenosti. Účinnost zájmu o klientovo vidění situace a zaměření úkolově orientovaného přístupu na řešení životní situace „tady a teď“ je při práci s menšinovým klientem závislá právě na schopnosti pracovníka pochopit specifickou povahu menšinového prostředí a vliv menšinové zkušenosti, kterou klient během svého života učinil. Z tohoto důvodu je poznání individuální historie menšinového klienta i historických osudů jeho menšinové skupiny důležité. Bez tohoto poznání by mohl (většinový) sociální pracovník jen těžko pochopit, o co vlastně menšinovému klientovi jde.

Na druhé straně je možné považovat za příznivé zaměření úkolově orientovaného přístupu na budoucnost. Zdůrazňování možností namísto zátěže a orientace na zlepšení namísto ulpívání na starých prohřešcích může učinit kontakt mezi předsudky zatíženým sociálním pracovníkem a nedůvěřivým klientem značně otevřenější a oboustranně velkorysejší.

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 zvládnutí.

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 „dvojitě 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.

Použitá literatura

- AHMED, B.: *Black perspectives in social work*. Ventura, Birmingham 1990.
- ATTNEAVE, C.: *American Indians and Alaska native families: Emigrants in their own homeland*. In: McGoldrick, M., Pearce, J.K., Giordano, J. (Eds.), *The Indians and family therapy*, Guilford Press, 1982, pp. 55–83.
- BARTLETT, H.: *Fifty years of social work in the medical profession: Past significance, future outlook*. NASW, New York 1957.
- BARTLETT, H.: *Analyzing social work practice by fields*. NASW, New York 1961a.
- BARTLETT, H.: *Social work practice in the health field*. NASW, New York 1961b.
- BARTLETT, H.: *The common base of social work practice*. NASW, Washington 1970.
- CARLTON, T. O.: *Clinical social work in health settings: A guide to professional practice with exemplars*. Springer, New York 1984.
- CLOWARD, R., EPSTEIN, I.: *Private Social Welfare's Disengagement from the Poor: The Case of Family Adjustment Agencies*. In: Zald, M.N. (ed.), *Social Welfare Institutions, A Sociological Reader*, John Wiley & Sons, New York–London–Sydney 1965, pp. 623–644.
- DODSON, W.D.: Institutionalized Racism in social welfare agencies. *The Social Welfare Forum*, NCSW and Columbia University Press, New York–London 1970, pp. 88–98.
- DOMINELLI, L.: 'Race', Gender, and Social Work. In: Davies, M. (ed.), *The Sociology of Social Work*, Routledge, London – New York 1991, pp. 182–201.
- GOOD TRACKS, J.G.: Native American non Interference. *Social Work*, 18, 1973, pp. 30–35.
- HARTL, P.: *Komunita občanská a komunita terapeutická*. SLON, Praha 1997.
- LAAN v.d., G.: *Otázky legitimity sociální práce*. Albert – ZSF Ostrava, Boskovice – Ostrava 1998.
- LEE, J.A.: *The empowerment approach to social work practice*. In: Turner, F., *Social Work Treatment*, The Free Press, New York 1996, pp. 218–249.
- MIDDLEMAN, R., GOLDBERG, G.: *Social service delivery: A structural approach to practice*. Columbia University Press, New York 1974.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P.: Přístupy k práci s menšinami – dilemata a možnosti jejich řešení. Část I – Typologie. *Sociální práce*, 5/1999, s. 36–51.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P.: Přístupy k práci s menšinami – dilemata a možnosti jejich řešení (část II – Antipresivní přístupy). *Sociální práce*, 6, 1999, str. 34 – 47.
- NAVRÁTIL, P.: Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, XXXIV, 1, 1998, s. 37–50.
- NAVRÁTIL, P.: *Úvod do teorií a metod sociální práce*. NCPR, Brno 2000.
- NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.: *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. In: *Sociální studia*, 5/1999, s. 127–163.
- NETHERLANDS ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS: *Professional profile of social worker*. Committee on professional questions regarding social work, S-Hertogenbosh 1987.

- PAYNE, M.: *Modern social work theory*. The Macmillan Press, London 1997.
- PERLMAN, H. H.: *Social casework*. University of Chicago Press, Chicago 1957.
- POPPLER, K.: *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. Open University Press, Buckingham – Philadelphia 1995.
- REID, W.J., EPSTEIN, L.: *Task-centred casework*. Columbia University Press, New York 1972.
- REID, W.J., SHYNE, A. W.: *Brief and Extended Casework*. CUP, New York 1969.
- ROGERS, C.: *Client – centered therapy*. London 1951
- ROGERS, C.: *Způsob bytí*. Portál, Praha 1998.
- SAVAYA, R., MALKINSON, R.: When Clients Stay Away. *Social Service Review*, 1997, Vol. 71, No. 2, pp. 214–230.
- SCHAEFER, R.: *Racial and Ethnic Groups*. 6. ed. Harper Collins , New York 1996.
- SHEAFOR, W.B., HOREJSI, CH.R., HOREJSI, G.A.: *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. (5. ed.) Allyn and Bacon, Boston 2000.
- SOYDAN, H. WILLIAMS, CH.: Exploring concepts. In Williams , Ch., Soydan, H. a Johnson, M.R.D. (eds.): *Social Work and Minority*. Routledge, London 1998.
- WHITTAKER, J., TRACY, E.: *Social Treatment*. (2 ed.) Aldine de Gruyter, New York 1989.
- WOOD, G.G., MIDDLEMAN, R.: *The structural approach to direct practice in social work*. Columbia University Press, New York 1989.