

# PROBLEMATIKA DIVERZITY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

René Pastrňák

## **Abstrakt**

*Tento text se věnuje diverzitě tedy odlišnosti a to nejen etnickému nebo kulturnímu odlišení klientů žádajících intervenci v sociálních službách a přístupu pracovníků v pomáhajících profesích k tomuto fenoménu. Zásadní v rámci intervence s klientem z odlišné kultury je také pracovníkova kompetence, schopnost komunikace a zvýšená empatie jako faktory kvalitní nediskriminující práce.*

## **Abstract**

*Multicultural communication is one of the basic social skills of any person who, during his/her work, study, travel meets or cooperates with the members of different cultures. It represents the ability to understand the existing cultural dimension and to manage them appropriately in the context of his/her social role and sub-task, work, study or future knowledge.*

## **Klíčová slova**

*Migration, kultura, sociální pomoc, kultura, diversity, komunikace, kompetence.*

## **Keywords**

*Migration, culture, social assistance/help, culture, diversity, communication skills.*

Etnicky odlišné skupiny jsou často diskriminovány nebo jim není poskytnuta pomoc dle jejich představ z důvodů odlišnosti určitých rysů, odlišnému vnímání kultury a v neposlední řadě socializace. Nepochopení kulturních hodnot a souvislostí má za následek konflikt očekávání pomoci klienta a pomáhajícího pracovníka. Hodnotový konflikt a konflikt v chápání normality mezi mladým, fyzicky zdatným, aktivním pomáhajícím a mezi člověkem, kterému je pomáháno a většinou je v negativním (opozičním) psychofyzickém rozpoložení je nejčastější překážkou a konfliktem v pomáhání. (Baštecká, 2005).

Žádný jedinec či rodina nemůže zabránit neštěstí či potřebě o pomoc druhého. Na takové osoby z odlišného kulturního zázemí, může taková potřeba dopadnout mnohem výrazněji, neboť bývají zranitelní dalšími faktory, jako je např.

*Nezaměstnanost* jednak etnicky odlišné osob hůře shánějí práci je to dáno nedůvěrou zaměstnavatelů (pokud nejde o pomocné dělníky), jednak je to dáno legislativou např. žadatelé o mezinárodní ochranu mohou pracovat až po 12 měsících od podání žádosti (z.č. 325/1999 Sb., v platném znění).

*Změna generových rolí* a tím změna psychosociální pohody např. ženy naleznout práci rychleji než muži z konzervativních kultur, kde jim hrdost nedovoluje snížit se k určitým profesím.

*Mezigenerační konflikty* druhá generace migrantů se od první liší především v kontaktech a interakci s vrstevníky s domácí kultury, kdežto první generace se charakterizuje uzavřeností před okolním světem a udržování svých tradic. Příkladem může být nový pojem „banánové děti“ (Duong Nguyen, 2008) na povrchu žluté uvnitř bílé jde o druhou generaci Vietnamců,

kteří navštěvují české školy a zcela se adaptovali na české prostředí a budoucnost již vidí zde, především školní úspěšností, kterou podporují rodičové konfuciánskou filozofií.

*Školní a sociální neúspěch* nepochopení kulturních a jazykových kontextů vede ke konfliktům ve společnosti daný především nenaplnění očekávání vycházející ze zastávaných rolí.

*Způsob výchovy* je velmi odlišný především v muslimských kulturách, kde děti jsou vedeni k samostatnosti a vlastní osobnosti, především u chlapců je nemyslitelné okřikování či trestání. U osob, které prošly nebo sami vychovávají direktivním způsobem se může takové chování dětí a „benevolentní“ jednání rodičů jevit jako nepatřičné.

Tyto faktory následně vedou k deviantnímu chování např. alkoholismus, domácí násilí, vytváření etnicky homogenních skupinek s cílem agresivního chování vůči většinové společnosti, k fundamentálnímu výkladu víry atd.

Vnímání kulturních a etnických odlišností se často soustředí na viditelné rysy např. barvu pleti, tvar nosu, specifický pohyb či odívání. Většinová skupina často tyto osoby haní a marginalizuje již na základě očekávaného naplnění předsudků. Osoby menšinové skupiny často svou odlišností skrývají a nejsou schopni se sní adaptovat do společnosti, vzniká tak další subjektivní faktor ovlivňující abnormální chování.

Je tedy zřejmé, že je nutné u pomáhajících pracovníků zvýšit kulturní empatii a snahu oprostit se od etnocentrismu. Etnocentrismem považujeme hodnocení cizincovo chování a jeho hodnoty podle svých naučených, které považuje za správné jedinečné a neměnné. Očekáváme od cizince, že bez námitek přijme hostitelskou kulturu. Kulturní vnímavost je jemná záležitost a k předpojatosti není nikdy daleko (Hofstede, 270).

Kulturní citlivost můžeme dát najevo tehdy, když potřebné informace, metodické postupy pomoci jsou přeloženy do jazyků, kterým uživatelé služby rozumí (Baštecká, 2005).

Velkou symbolickou hodnotu má jídlo, vytváří a představuje pospolitost. Kulturně necitlivé je „krmit“ uživatele něčím co neznají, co nechtějí místo toho na co jsou zvyklí, čeho si váží (Baštecká, 2005). To si uvědomila i Správa uprchlických zařízení, která postupně prosazovala samostatné vaření ubytovaných žadatelů o azyl, podobně jako např. organizace Slovo 21, která pořádá vzájemné večere etnicky odlišných osob usazených v české republice a českých občanů. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že žadatelé o azyl nikdy nenakupovali české pečivo, ale vždy nakupovali balíky mouky a pekli si vlastní pečivo.

V nedávné době médií proběhla kauza ztrácejících se psů a jejich následné kuchyňské úpravy. Podezření padlo na asijské občany. Tím vyvstala polemika. Mají na našem území platit pro čínskou a vietnamskou kuchyni naše kulturní normy či je nadřazen zvyk z domoviny stolovníků? (Psychologie dnes 10, 2008). Nám se pojídání psů hnusí, na druhé straně je to zjevně kulturní záležitost. Podobně muslimové nechápou, jak někdo může pozřít nečisté prase, hinduisté se nedokážou na krávu ani křivě podívat.

Podobně necitlivé je k těmto osobám přicházet s eurokřesťanskými modely lékařské, sociální či psychoterapeutické pomoci. Proto se od pracovníků očekává zvýšená empatie a zvýšený postoj otevřenosti vůči hledání a učení tzn. že pracovníci jsou při své práci aktivní a tvořiví a nespolehají se jen na opakování formulek, „*to musíte, to nesmíte*“. Je nutné aktivně vážit kulturní rozmanitost a dialog vést napříč odlišnostmi a představ, zkoumat a uvědomovat odlišnosti ve vztahu pomáhající – klient (Hawkins, 2004).

Chápání kultury ve vztahu ke klientovi musí rovněž zahrnovat chápání našich vlastních kulturních předpokladů a přesvědčení, které jsme získali výchovou. Tím předcházíme bariéře etnocentrismu, protože výchova a kultura především ovlivňuje to, jak myslíme.

Hawkins vytvořil model pěti úrovní kultury, přičemž každá z úrovní je zásadním způsobem ovlivňována úrovněmi ležícími pod ní. Je nutné si zmiňovaný model uvědomovat při práci s klientem a uvědomovat si na kolik je onen klient ochoten něco ze svých jistot změnit. Tento model si lze představit jako cibuli, kdy vrchní slupky jsou ovlivněny těmi spodními. Lze říci, že vrchní slupky jsou povrchnější a lze je snadněji změnit, ale čím víc se oloupává a blíží se jádru, tím víc jsou tyto úrovně stálé a neměnné. Jde o tyto úrovně:

*Artefakty* – např. rituály, zvyky, symboly, budovy, umění atd. tedy faktory, které lze zaměnit za nové, pokud jsou pro daného jedince dostatečně atraktivní.

*Chování* – vzorce vztahů a chování, kulturní normy. I těm se lze snadno naučit, zaměnit je za původní.

*Nastavení mysli* – způsob pohledu na svět a vytváření postojů na základě zkušeností. Postoje jsou emočně podbarvené způsoby reakce na určité podněty, ty již nelze snadno změnit, je to úroveň, která se mění minimálně.

*Emoční základ* – vzorce cítění formující vytváření smyslu věcí.

*Motivační kořeny* – základní aspirace ovlivňující volby (Hawkins, 2004).

Klient v cizím prostředí, je mnohem vnímavější k řadě podnětů, které ve známém kulturním a sociálním prostředí nevnímá jako něco jiného, mimořádného. Pomáhající pracovníci by si měli toto v kontaktu s příslušníkem jiné kultury uvědomit a dodržovat řadu obecně platných doporučení:

- Udělat si na cizince čas, nesnažit se záležitost vyřídit „co nejrychleji“.
- Počítat s jazykovými i kulturními bariérami, uvažovat o možných předsudcích na obou stranách, tedy i na své straně.
- Hovořit pomalu, zřetelně artikulovat, nezvyšovat hlas. Používat jednoduché věty, vyhýbat se složitým souvětím.
- Je dobré, naučit se v jazyce klienta alespoň základní pozdrav. Značí to projevení zájmu o danou osobu.
- Pokud není jasné, co cizinec chtěl říci, nechat si problém zopakovat ještě jednou, případně jinými slovy.
- Nechat cizince vyložit jeho pohled na problém.
- Naslouchat mu se sympatiemi a snažit se pochopit jeho pohled na problém. Odhadnout i důvody, které ho k němu pravděpodobně vedou. Vysvětlit mu svůj názor na diskutovaný problém a předložit argumenty.
- Upozornit cizince na shody a rozdíly v jeho a svém stanovisku a rozdíly prodiskutovat podrobněji.
- Doporučit nejvhodnější způsob řešení daného problému i s ohledem na etické, etnické a kulturní zvláštnosti cizince. Rozumná míra kompromisu z obou stran je lepší než vyhrocování neshod, zesměšňování, vyhrožování či otevřený konflikt s vážnými důsledky.

- Platí zásada, že když je výraz tváře nebo tón hlasu v rozporu se slovy, posluchač obvykle vnímá a přijímá to, co je mu sdělováno neverbálně ([www.internimedicina.cz](http://www.internimedicina.cz)).

V rámci globálního světa a zvyšující se migrace a tím i poptávky po sociální pomoci od klientů z odlišné kultury roste i poptávka po kompetenci sociálního pracovníka pracovat napříč kulturami a kvalitně, nediskriminačně pomoci. Při práci s klientelou z odlišné kultury je důležité chápat, že pomáhající pracovník není kulturně neutrální a toto si uvědomovat. Každá osoba je zakotvená ve své kultuře, v níž byla socializována. Abychom byli schopni kompetentně pracovat s osobami z odlišných kultur, musíme rozumět vlastní kultuře.

Pojem diverzita chápeme jako různorodost, ale má také širší význam konceptu, jehož cílem je vytvořit v občanské společnosti takové podmínky, které umožní všem bez ohledu na odlišnost, plně rozvinout svůj individuální potenciál a zohlednit ho v rámci individuálního plánování. Mimo to je cílem také zvyšovat respekt a pochopení pro vzájemné odlišnosti a minimalizovat jakoukoli formu diskriminace.

### **Použité zdroje:**

- [1] BAŠTECKÁ, B. A KOL.: Terénní krizová práce, Praha, Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X
- [2] DUONG NGUYEN THI THUY: Banánové děti v české džungli. In Lidové noviny, Praha, Lidové noviny, 2008. ISSN 0862-5921
- [3] HAWKINS P., SHOHET R.: Supervize v pomáhajících profesích. Praha, Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9
- [4] HOFSTEDE, G. Kultura a organizace: software lidské mysli: Spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití, Praha: Linde, 2007. ISBN 80-86131-70-X
- [5] LOMOVÁ, O., ŽERTOVÁ H.: Smějí asiáté jíst české psy? In Psychologie dnes 10, Praha, Portál, 2008. ISSN 1212-9607
- [6] <http://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2006/02/15.pdf>

### **Kontaktní adresa:**

Mgr. René Pastrnák  
 Ústav veřejné správy a regionální politiky  
 Fakulta veřejných politik  
 Olbrichova 625, 746 01 Opava  
[Rene.pastrnak@fvp.slu.cz](mailto:Rene.pastrnak@fvp.slu.cz)  
 553 684 536