



Financováno Evropskou unií

Závěry z fokusních skupin na téma zmocňování

Realizovány byly tři skupinové rozhovory, na kterých zazněly tyto otázky:

- Jak chápete pojem zmocňování? (Jak byste definovali zmocňování?)
- Jak probíhá zmocňování ve vaší clientské práci?
- Jaké jsou další možné podoby praxe zmocňování v sociální práci?
- Jaké jsou bariéry zmocňování?
- Jak se dají odstranit?
- Jakým způsobem s klienty reflektujete jejich zmocňování?
- Jak lze sledovat a evaluovat zmocňování?
- Jaký je vztah zmocňování a současné podoby individuálního plánování a jeho zápisu?
- Jakými způsoby může záznam klientova přechodu službou přispět k jeho zmocnění?
- Vnímáte nějakou kontroverzi v konceptu zmocňování? V čem je koncept zmocňování problematický?
- Co není zmocňování?

Zmocněný*á klient*ka a metody sociální práce podporující zmocňování

Kompetence pojící se s konceptem zmocnění

Prvotní popisy zmocněných klientek pracovaly s termíny, jako je **samostatnost, získávání dovedností, orientace ve vlastní situaci, motivace a schopnost dělat rozhodnutí, jednat a plánovat s ohledem na budoucnost**. Dynamika skupinových rozhovorů pak téma stočila blíže ke kompetencím souvisejícím s útlakem, kterému klienti*ky čelí. Mezi takové kompetence patří **odolnost, vědomí svých práv, schopnost rozeznávat diskriminaci, hájit svá práva a organizovat se**.

Když někdo ví, že někam chce dojít, prostě dostudovat školu nebo najít takovou a takovou práci, tak já s ním projdu jakoby ty kroky, který třeba nevidí, nezvládá a potřebuje si je nějak načasovat. Nebo si prostě ty věci jako doplnit, vyřešit u toho ještě nějaký osobní vztahy, rodina, šikana, škola, cokoliv. Ale **pořád je tam ta jeho motivace, není tam úplně ta naše motivace třeba**.

Já možná vnímám to zkompetentnění na nějaké nižší úrovni už jenom to, že ten nějaký problém ten člověk začne řešit a **že jenom si třeba řekne o pomoc**, tak je pro mě jako vlastně nějaká míra toho jeho zkompetentnění. Než když na to prostě několik let kašle a neřeší to. Tak už jenom to, že prostě někoho zkontaktuje, to pro mě značí jako něco rozvinutýho.

Jako osamostatnění se, naučení se nějaké nové věci, získání nějakých nových dovedností, postupů.

V podstatě nemít klienty, protože **všichni jsou dostatečně kompetentní a nepotřebují nás.**

Dostávají zpětnou vazbu, **chtějí ji slyšet zpětnou vazbu, naučí se ji i přijmout.** Pro některé z nich je to něco naprosto nového.

Pro mě je to i motivace k nějaké sebedůvěře, k tomu, že člověk se **cítí součástí té společnosti a může se sám ozvat.** To znamená, že si věří, důvěřuje a **je si vědom svých práv a své role.** A pro mě tam hraje i sebevědomí roli ve smyslu vnitřní, osobní.

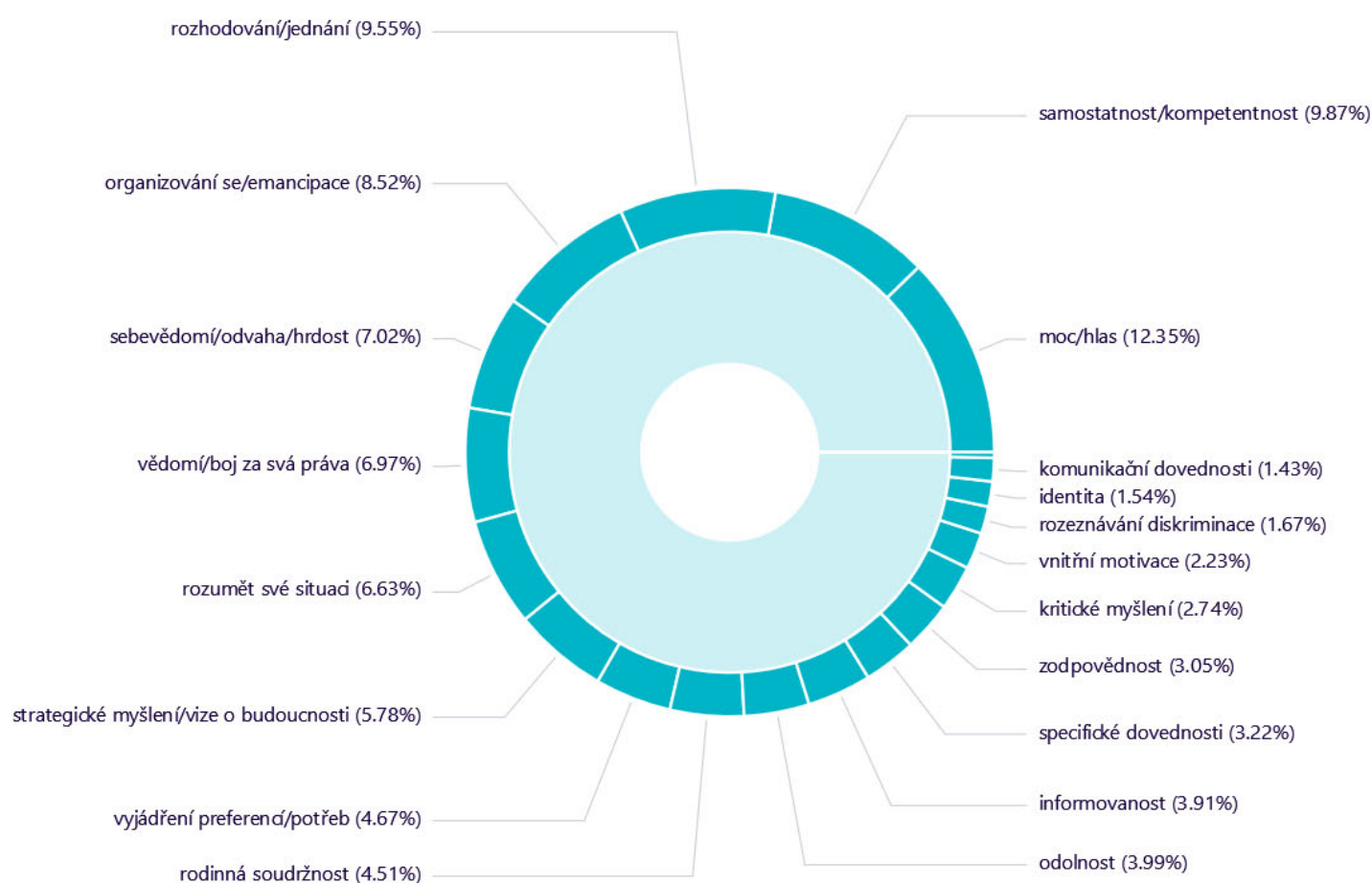
Vlastně jako že, když se řekne zmocňování, tak to vyvolává ve mně pozitivní emoci v tom, že to je to, k čemu chci směřovat. Jako chci **dávat někomu moc pro to, aby mohl líp jednat ve svém životě.**

Jednak se naučí třeba i **zjišťovat, jaké otázky jsou diskriminační,** které by třeba vůbec u toho pohovoru neměly padnout. Ale když padnou, tak trénujeme, jak na ně reagovat.

Pro mě je zmocňování už jenom to, **že je ten člověk slyšet.** Jakoby že má moc něco udělat. Tak třeba jako že je slyšet jeho hlas anebo **že mu můžeme pomoci se nějak organizovat** a tak.

Jaké kompetence se pojí s konceptem zmocnění:

Podíl počtu znaků pro jednotlivé termíny



Nástroje, přístupy a metody sociální práce napomáhající zmocňování

V rozhovorech se, podobně jako u kompetencí spojených se zmocněním, nejprve zmiňují pragmaticky a individuálně orientované přístupy, jejichž smyslem je napomoci klientů*kám při **získávání dovedností, osamostatňování a osvojování si pravidel systému (zkompetentňování).** Nedílnou součástí je **empatie, naslouchání potřebám klientů*ek, důvěra, oceňování a budování odolnosti klientů*ek.** Dojde ale také na přístupy kritické sociální práce. Z pohledu neromské*ho sociální*ho pracovnice*ika to znamená **mobilizace kapitálů a vytváření materiálních podmínek pro romskou emancipaci** za současného **vyklízení pozic a přenechávání iniciativy.** Pozornost je pak směřována

především na **práci s majoritou**.

A zároveň se snažíme i prostě pracovat dejme tomu s nějakou jejich identitou. Možná i připsanou podobu etnicity ze strany toho systému a **snažíme se je vybavit a připravit na to, že to nemusí být úplně procházka růžovou zahradou v těch vzdělávacích institucích.**

A myslím si, že i když je to nějaký malý krok, tak je to dobrý, že **nechtít hnedka všechno. Všimnout si těch malých věcí, co se podařily.** Což může zase souviset s tou sebedůvěrou, ale i s tím **umět si říct co chci, co nechci, co se mi líbí, co se mi nelíbí.** Protože si myslím, že to naši klienti často neumí.

Někdy je to taky o tom, že ten klient přijde s něčím, tak **ví přesně, co chce, akorát neví, jak na to.** Tak si myslím, že **je důležité ukázat ty cesty a jakou si vybere on, to už prostě nechat na něm.**

Zmocňování mi přijde jako **pouštění té zodpovědnosti**, která je třeba v něčem na tom sociálním pracovníkovi **nebo pouštění té kontroly a přenášení na toho klienta.** To se mi tak jako první vybavilo.

Že my se snažíme, aby nemysleli ze dne na den, ale aby prostě se snažili **vidět všechno v těch širších souvislostech, aby se koukali do budoucnosti.** Co to prostě znamená, když udělají nějakou změnu v životě, tak co to z dlouhodobého hlediska pro ně bude znamenat?

Podle mě to asi je otázka moci, **když cítím, že třeba ta klientka není v pozici moci a já bych třeba byl užitečný pro tu chvíli tak to udělám.** Když třeba volám do školky a představím se jako vedoucí [sociální služby]. A k tomu ten bílejší hlas, tak to funguje mnohem líp potom, ty věci.

...opravdu reálně **jim opravdu strašně moc pomáhá, když jim pomůžeme udržet barák, když jim pomůžeme vyřešit dluhy a podobný věci.** Protože **oni se potom můžou taky věnovat tomu, že možná stráví spolu pět hodin tejdne a baví se o tom, že takhle dál ne.** My nechceme být vnímání takhle a začnou se sdružovat. Ale na to nepotřebuju IQčko, ani ten barák, ani vlastně ty gádžovské názory na to. Měli byste se zmocnit a podobný věci. Prostě voni tohleto pravděpodobně nějak umějí, chtějí dělat sami. A za tím si já dost stojím, že v zásadě **tam bychom my neměli hrát téměř žádnou jinou roli než že jim na to seženeme prostředky.**

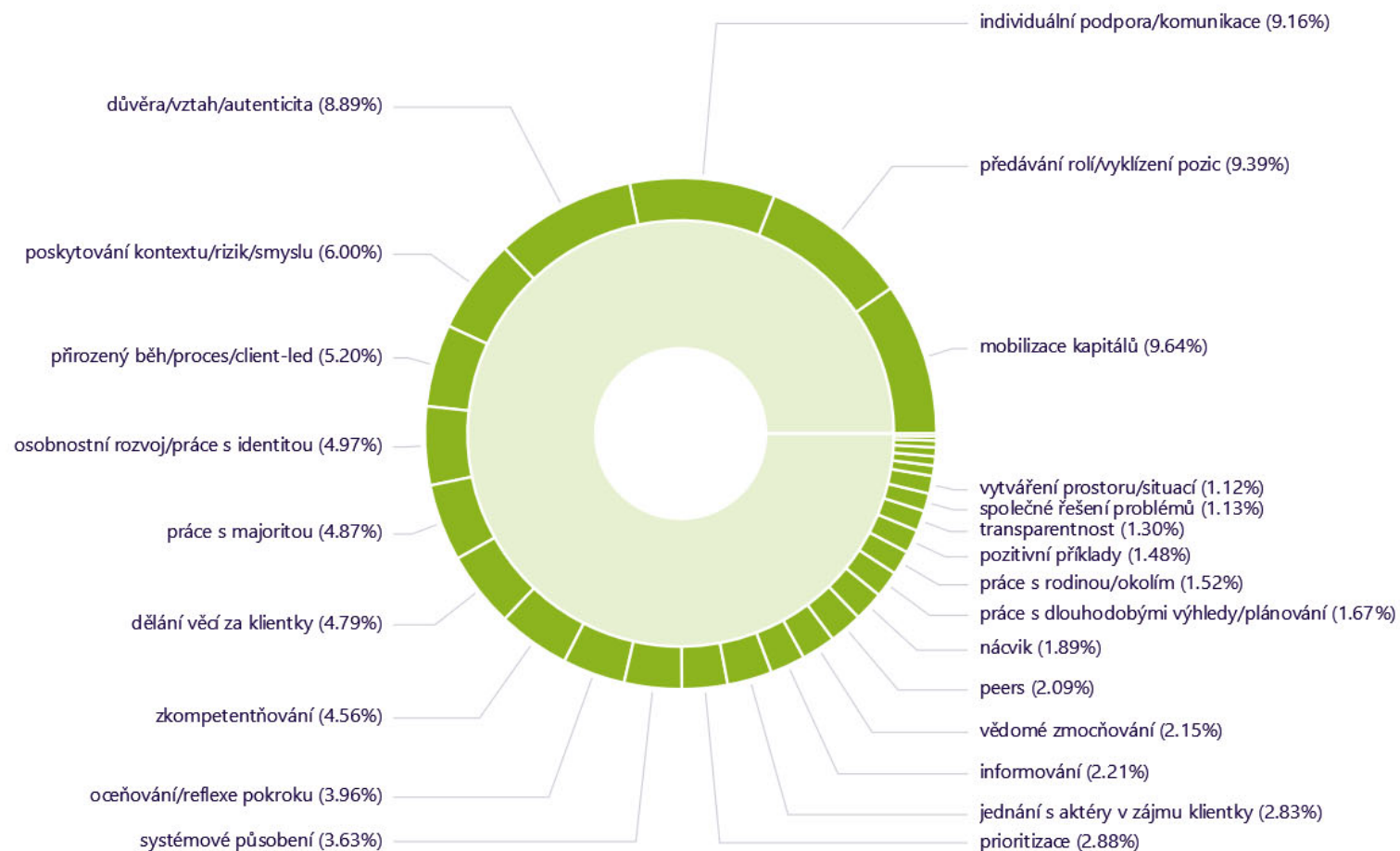
No a to prostě jako že **tam asi umíme tu moc v podobě peněz, kontaktů, vzdělání a podobně pumpovat, ale nebýt tam ten rozhodující faktor.** To znamená, že strategický plánování romské emancipace nemá být jakože plánovaný v IQ Roma servisu.

K tomu zmocňování musíš přijít, že to je proces. Jako ten člověk, když za tebou přijde a něco chce, tak vůbec neví, že ty ho chceš zmocňovat nebo že on se má zmocňovat.

A myslím si, že to jediný, co reflektujeme je, že **my prostě jako Romy tady neumíme zmocnit momentálně.** Jako na nějaký úrovni zakázek, individuálních plánu k tomu, aby si v tomhleto životě, v tomhleto světě zařizovali věci úplně jako sami, protože ten svět je mimo rámec vlastně jakýchkoli nástrojů. Kromě toho, že prostě jako bude docházet k výraznému narovnání a **my bychom měli v tomhleto ohledu pracovat s těma gádžema, ne s Romama.**

Přístupy sociální práce napomáhající zmocňování:

Podíl počtu znaků pro jednotlivé termíny



Kontroverze konceptu zmocňování

Koncept zmocňování se jeví jako problematický především ve chvíli, kdy jeho **obsah zredukujeme na pouhé zkompetentňování**, získávání dovedností a osamostatňování.

Zkompetentňování klientkám negarantuje úspěšné vyřešení jejich situace a nebrání tomu, aby nenarazily do zdi systémového rasismu, mohou se tak u klientek vytvářet **falešné naděje**. Taková zkušenost může být zraňující a **vést k neadekvátnímu přenášení viny a vytváření pocitu selhání u klientek**.

Program zkompetentňování se může stát prostou **projekcí představ pracovníků o řešení dané konkrétní situace** a být **odtržený od potřeb klientek** nebo být s nimi přímo v rozporu.

Neexistence ostré dělící linie mezi situacemi, **kdy je vhodné "dělat věci za klientky" a kdy naopak "zkompetentňovat"**. S děláním věcí za klientky nebo také "záchrannářstvím" je spojená **hrozba naučené závislosti**, naopak **důsledné zkompetentňování** a osamostatňování **může situaci klientek různými způsoby zkomplikovat** a oddálit tak jejich úspěšné vyřešení. Pro pracovníce představuje volba mezi těmito dvěma póly **morální dilema**.

Určitě, myslím si, že **je důležité si to i přiznat pěkně a říct si, že to třeba nebyla úplně zakázka klienta, ale pracovníka**.

A to jsem si takhle já zhodnotila, že ten **pracovník si skrz klienta plní nějaké svoje nenaplněné věci**. Tak na to dávat pozor nebo smířit se s tím, že klient má jiný názor

Tam se hodně operuje s těma rodičovskými kompetencema často v nějakém rasistickém kontextu. A často jakoby **neschopnost mobilizovat třeba finanční kapitál nebo ta chudoba je lejblovaná jako absence rodičovských kompetencí**. Takže jestli by to zmocňování mělo vést k nabírání těch rodičovských kompetencí, nevím...

Je to těžký, když ti lidi řeší úplně existenční problémy a já jim řeknu musíte si tam zavolat sám. Dělam někdy sekretářku.

Spasitelský syndrom. To je prostě spasitelský syndrom. Já prostě chci všechny zachránit, **všem chci pomoci a tím pádem se dopouštím toho, že vlastně ty lidi se stanou závislý na tom, co jim nabízím**. Nechtěně samozřejmě, není to cílem.

Děláš to za něj, protože už dopředu předvídáš, že to může být úplně třeba v prdeli, nebo že to prostě nedokáže sám, nebo že to fakt bude rychlejší když to uděláš ty. Přebíráš tu odpovědnost, ty úkony a

ty řešení.

Nemožnost najít odborníka. Plná kapacita. Proč dítě nechodí k lékaři? Nezajišťujete lékařskou péči u dítěte. Nepochopení toho, že ti doktoři nejsou a je obtížné ho najít. Zase problém, že **matka je neschopná, protože neumí najít doktora.**

Potom myslím si, že to je to zkompetentňování. Je otázka co jsou to ty kompetence, jestli si je vlastně dobře pojmenováváme jako nějaký znalosti a dovednosti, který ty lidi potřebují. A kdy nám vlastně ty lidi říkají opravdu, že je potřebují a že je nemají. **Protože popravdě řečeno, jako většina lidí, který sem přichází, jsou stejně kompetentní jako já, akorát prostě nemají ten prostor jako prostě k tomu jednání.**

...že absolutní jako antizmocňování by bylo, kdyby přišel klient, řekl, co má za problém a Maruška by mu řekla: takhle to vyřešíte. Tečka. Na shledanou.

Souhlasím. Tak z hlediska těch služeb bych mohla říct, že já si pamatuju, kdy **zmocňování bylo zkompetentňování, to znamená jakože nauč ho to. Ale já si nemyslím, že to je ono.** Ani si nemyslím, že to je jakoby něco, čím bychom měli jít.

Vadí mi to, že je vlastně tím, že je zvu, **je vlastně utvrzuju v těch představách, že třeba něco změní, ale nedostane se jim to.** Víím, že jako ta skupinka těch žen, to už je fakt stará věc a já to mám pořád v hlavě, že mně to je líto. Pak jsme tady vylepili to jejich prohlášení. No a co se stalo? Nic. Jako nechaly tam spoustu času a svého osobního nasazení.

třeba jedna paní, s kterou spolupracuju na udržení bydlení, tak **ona je velice myslím dobře orientovaná, ví, k čemu chce směřovat.** Ví prostě, co asi povede k tomu cíli si to bydlení udržet a i ty věci umí udělat. **Ale když probíhají nějaký jednání jako s úředníkem anebo se sousedama, tak většinou jako po nějaký době jí ujedou nervy a řekne těm lidem něco, co celou půlroční snahu pokazí totálním způsobem a tak.** Vlastně se bavíme o tom, do jaké míry jako chce být vystavovaná těm věcem, do jaké míry se může v tom posunout tak, aby opravdu těm lidem neřekla něco, co je škaredý. Do jaké míry je to očekávatelný, že frustrovaný člověk prostě bouchne apod. **A mně to vlastně nepřipadne tak úplně jednoduchý si říct, že nedělat věci za lidi je tak jednoduše program.** Že je to vlastně komplikovaná věc, která za tím je.

Problémy spojené s individuálním plánováním, zmocňováním a evidencí do databáze

V systémové rovině je jako problém vnímáno samotné **nastavení systému** poskytování sociálních služeb a jejich vyhodnocování, které je **založené a ukotvené v problémech** a jejich řešení. Vzniká tak prostředí, které je pro uživatele těchto služeb **stigmatizující.**

Toto nastavení se odráží i ve spolupráci s klientkami, ty **očekávají především vyřešení jejich problému.** Zmocňování či zkompetentňování je program, který do case-managementu vnáší sociální pracovnice. Děje se tak buď **“přirozeně”** v rámci komunikace s klientkami, což **se v záznamech nemusí vždy projevit,** nebo **vědomě.** V tomto případě pak lze narazit na **nechuť či odmítání ze strany klientek** či na určitou křečovitost při hledání momentů zmocnění v jednotlivých případech, kterou umocňuje nejasnost až kontroverznost konceptu zkompetentňování zmíněná výše.

R1: Ale bylo by asi úplně relevantní, třeba když klient přijde a řekne: Já hledám byt, mám peníze, a to se stává. Já mám peníze na kauci, ale nikde mě nechtějí. Potřebuju vaši pomoc, tak si možná pojmenovat to: **Ale vy to všechno sám dokážete a potřebujete mě jenom zaštitit se tím, protože jsou gádžové prostě hrozně rasistický.**

R2: **A potom nejste klient.** Jenom aby bylo jasno jako v tom, že jo.

R1: ...Pokud ta vnější situace je k němu tak nepřátelská a ty můžeš pomoc zajistit jeho základní potřeby, tak si myslím, že tohle je třeba velká míra zmocnění, protože on prostě jako tam má někoho za sebou.

Já se snažím dostat jenom k tomu, jak my to potom zaznamenáme. Co je za výstup, který si někdo cizí může přečíst o zmocnění v rámci služby, která je definovaná problémem. A chci říct, že to strašně záleží na definici

toho problému a toho postupu. Jako že **všechno se odvíjí od problému a my se bavíme o některých věcech, který nechceme pojmenovávat jako problém, protože to nepomáhá tomu zmocnění.**

Já si myslím totiž, že v tomhleto ohledu je ta sociální služba tak, jak je definovaná všema těma krajema a tím výkonem, tak je to vlastně **vnitřně stigmatizující prostředí**. Prostě tady choděj lidi s problémama. **Kdokoliv se obrátí na nás, má problém. Přichází dovnitř, má problém.** To znamená, že kdokoli jako využívá IQčko, tak je člověk s problémem. A to znamená, že i naše zmocňování je vlastně jako že jsme napravili nebo pomohli jako napravit někomu jeho problém. To znamená, že kdybychom byli nějaký nápravný zařízení, který vlastně opravuje jako nějaký věci.

Ale není to takovýto obecný zmocňování, tak jak jsme se o tom bavili, že chceme, aby ti Romáci si něco sami a my jsme tady k tomu, abychom jim k tomu mohli pomoci a být nápomocní a podporovali je v tom, **aby hájili svá práva a dostali své důstojnosti** a řešili ty velký témata diskriminace. Že **v té sociální práci právě na to ten prostor není a každý jede v těch cílech té služby** a v tom, jak to máme nastavený.

Protože jak už tady zaznělo, není to naše zakázka víceméně, to zkompetentňování. Klient nepřijde za mnou že: Naučte mě, jak jednat na Úřadu práce, ale: Vyřídte mi dávky. To je takový jako náročný. On to sám nechce...Chce změnit heslo: Tak pojďte, uděláme to spolu, ať se to naučíte pro příště, **ale on se to nechce naučit moc, chce, abych to za něj vyřešila.**

A ten kolega vždycky po mně chtěl, abych se ptala toho klienta: A jak se vám to podařilo doteď řešit? Máte někoho ve svém okolí, kdo by vám mohl pomoci? **Mně to vlastně nejde, protože mně to vždycky připadá tak, že tomu klientovi říkám: Proč jste přišel sem? Proč jste si to nevyřešil sám?** Jsem normální člověk, já potřebuju těm lidem, kteří za mnou přijdou něco nabízet. A mně tyhle otázky nejdu.

Za mě chce ten klient vidět výsledek. Že se něco pohlo. Jeho nezajímá nějaká databáze. S tím jsem se nesetkala nikdy.

No ale **to je problém nejenom zaznamenání, ale celých těch služeb, celého systému**, který prostě definuje nějakou kartu potřeb. Můžeme vám pomoci s tím a s tím. Od toho se odvíjí to, co potom kontroluje ten donátor, ten kraj. **Všichni to chtějí. Řešte problémy. Tady si je popište na kartě potřeb, klient si z nich vybere.** Vy vyřešte toto, my to chceme vidět. Tohle se do té práce dá jakoby, když mluvím fakt jako o službách, vpašovat takovýma různýma způsobama.

Tak jako on vůbec neví, že tam něco zapisujeme. A to ty jsi někdy řekla klientovi? Já až prostě tady odejdete, až skončí schůzka, tak já to musím rychle zapsat do databáze. Jasně, že ne. **Jeho to nezajímá.**

To si myslím, že třeba pro mě je ten základní problém, že **oni mi na nějaký zkompetentnění fakt z vysoka kašlou.** Ale jasně, že se snažím, aby nedošlo k mýlce. Ale zas jako nalijme si čistého vína, **oni prostě za náma chodí se svou zakázkou: já chcu prácu, já chci vyplnit složenku, já chcu, abyste prostě někdo napsal tuhle žádost a aby něco prostě fungovalo.**

My v tomto nejsme odlišní, že **ty zápisy děláme až později.** Měli bychom je dělat pravidelně, každý pátek, když je neklientský den. To ale samozřejmě neděláme. My to děláme vždycky až poslední týden v měsíci. Nebo třeba první týden v novém měsíci.

Pokud to pojmenujeme v sociální práci jako nějaké zvýšení kompetence nebo pochopení toho, co dělám, tak je to důležitý. Musí se to sledovat a vyhodnocovat. **Nemám téměř pochyby, že bychom neuměli vést takový rozhovor s klientem. Moc se nám nedaří to dát na ten papír.**

Že to [plánování] kolegové a kolegyně dělají, ale někdy se to nepodaří dobře zachytit. Často ty děti tam chodí k nám prostě být v klidu, neřve nikdo tam, tam jsme na ně vždycky slušný. **Jenom prostě přijít pro dobré slovo, nic jiného.** No tak to je taky, **co je to za plán?**

My tam třeba napíšeme s klientem: Sepsali jsme nějaký návrh třeba na určení výživného, ale v tom zápise už nemusí být jasné, že třeba klient už přišel, měl to jako předepsané. My jsme mu jenom pomohli, nebo jsme to společně napsali? Nebo jenom ten pracovník? **Takže si myslím, že úplně to neodráží realitu, ten zápis. Jak to ve skutečném plánování probíhá.**

Tak chci říct, že **nastávají i takové situace, kdy s těma lidma vlastně neplánuju individuálně,** ale jak jinak

to do té databáze mám zapsat, když mám jasné instrukce. Že hledání zaměstnání, individuální plánování. Prostě to tak zapíšu, ale nemám pocit, že bych individuálně plánovala.

R1: Protože spíš řešíme to, co potřebuje ten klient řešit a tím, že je **to zmocňování individuální, tak to tam jde jako kdyby přirozeně**. Ale tím, co říkám, tak tím chci říct, že na to nemyslím prvořadě. To bych měla v sobě změnit... Vůbec na to myslet nebo si to uvědomovat. Protože fakt vím, že to takhle nedělám. Nebo jako obecně, když to vezmu ze široka, obecně je to fakt individuální, ale **myslím si, že bych se na to měla víc soustředit**. Víc než na to konkrétní řešení nějaké situace. **Aby v tom ten projekt byl zahrnutý, aby to šlo vedle sebe**.

R2: No ve mně se to přiči teďka. **S tím nesouhlasím. To je prostě proces, ke kterému máš dojít, i ten klient**.

U těch dětí je to vlastně velice obtížný. A zvláště, když vám ty děcka přichází, odchází, přijdou, nepřijdou.

Mnohdy to zmocňování děláme tak jako přirozeně, že vlastně o tom takhle z venku objektivně ani nepřemýšlíme. Jo a pak v těch záznamech to možná chybí. Že to bereme jako samozřejmost a kdybychom se na to přesně dokázali takhle podívat, jak to říkáš ty, ale během toho vlastně jsme se domluvili, že klientka si zařídí tohleto sama. Že toto nemusím dělat já. Si to tam vlastně kolikrát uvědomuju, **že to nezaznívá v těch mých záznamech, ale mohlo by. To je vlastně aha efekt pro mě dneska.**

Já si myslím, že **většina našich klientů nejde do IQčka, aby si zvýšila své kompetence, to tak prostě nefunguje**. Oni nechcú zvyšovat kompetence, většina z nich. **Oni prostě chtějí vyřešit problém a ještě kdyby to šlo trochu zrychlit**. Takže já si myslím, že vůbec se s nima domluvit na tom, že dojde k nějakému zvyšování kompetencí, je pořádný kus práce. Jo a taky to nejde s každým. Prostě mám klienty, s kterými vím, že cokoliv individuálně plánovat vůbec nemá smysl, protože tam prostě vůbec není cesta, tam prostě ona chce kýbl hadr a jde prostě. Nechce po mně nic, ať se na nic neptám, nesouvisí, vůbec nechci řešit, prostě chci práci teďka hnedka odejít normálně vedle na bytovku uklízet.

...Pojďmě to udělat tak, jak vlastně vy chcete, aby vám to bylo příjemné. Stejně to musí být hotové. Jestli se chcete zbavit toho OSPODu. Je to těžký, **berou to, že to je represivní prostě ten plán**. Takový tlak, že musíme a echt nebudou dělat, protože musí.

Takže vlastně tím, že mu říkáš ty možnosti a ty důsledky a on si vybírá sám, tak to už jako jsou nějaký... Akorát my to tam samozřejmě neumíme... Nebo pardon, mluvím za sebe, **já to tam nějak nezdůrazňuju. Protože je to ale jako běžný a něco, co běžně děláme.**

...vím, že **nemám takovou zkušenost jako klienti, že jsem nezažila tolik diskriminace** asi ještě v životě svém. Prostě **jsem furt ta privilegovaná**, takže prostě někdy se můžu jak moc chci snažit, dívat se na to jejich očima na ty věci, o to se snažíme všichni, ale prostě nezažila jsem, takže je to v tomhle jiné

Příležitosti pro další práci s konceptem zmocňování

Příležitosti do určité míry rozvíjí hrozby a kontroverzní momenty. Leží například v možnosti **explicitnější práce s rolí** proromské sociální služby jako **hráze nebo štítu proti systémovému rasismu**. Takový posun by měl dopad také na samotné **rámování konceptu zmocňování**. Pozitivně vnímaná východiska jsou **transparentnost, empatie, budování odolnosti, oceňování, pozitivní rámování a partnerství**, které je podpořené získáváním zpětné vazby na službu.

V kontextu databáze to znamená **zpřístupnění dokumentace** jak v rovině samotné přístupu, tak po obsahové stránce, a také **snížit práh pro podávání zpětné vazby**.

Já jsem se chtěl prostě jenom dotknout toho tématu, toho "problem talku". Toho **mluvení o problému, ze kterého vždycky vyplývá jenom: Naučil jsem se řešit problém**. Možná se bavíme taky o silných stránkách lidí, kteří sem přicházejí, ze kterých potom vyplývá jejich zmocnění. Naučili se používat možná jako v těch situacích, který můžou být... Tak jenom chci říct, že to je možná jako trochu problém toho zaznamenávání, že my vycházíme z problémů.

R1: **Být s tím klientem častěji. Nejenom v té situaci, kdy se řeší problém, ale...**

R2: **Zažívali jsme spolu i nějakou radost, nejenom to smutný.** Propojovat se s těmi klienty i jinak.

R1: Vlastně na zmocňování se teď dívám úhlem zvyšování sebevědomí těch klientů.

Je to víc jeho, než toho pracovníka. Ta databáze, ty záznamy. Je to jeho. A vlastně má možnost tam sám přispět a něco k tomu sám jako říct a baví ho to. Chce to.

Pokud ta vnější situace je k němu tak nepřátelská a ty můžeš pomoc zajistit jeho základní potřeby, tak si myslím, že tohle je třeba velká míra zmocnění, protože on prostě jako tam má někoho za sebou. A to se vracím k tomu, cos říkal ty. Není v tom úplně sám. **A zrovna v té diskriminaci v bydlení si myslím, že to je, že spousta mých klientů si to uměla najít sama, ale vlastně potřebovali, aby tam bylo: za mnou taky stojí nějaký gádžo.** Já nejsem úplněj degeš, mám tady nějaký kamarády. Někoho, kdo se v tom orientuje.

Oni nepřicházejí většinou pro radu, oni přichází pro daleko víc. Právě **přicházejí prostě pro ten odznak moci tý organizace, která je může zastupovat.** Pro to to zázemí jako v tomhle. Oni většinou to i vědí co přesně chcou, akorát přicházejí sem a říkají to takovým způsobem aby to pro nás bylo srozumitelný, aby my jsme tam viděli tu zakázku, aby oni řekli správně: *nevyznám se, neumím to.* Jako, že jsem debil.

Jakože já nevím, jak vy, ale já jsem tohle nikdy neotevřela takhle. Vždycky jsem: Vy budete hledat doma a já budu hledat a budeme společně a tak. **Ale nikdy jsem neřekla: Rozumím tomu, že mě tady potřebujete jenom kvůli tomu a je to úplně v pohodě. Ale vlastně bych to chtěla říct.** A kdybych odcházela odsud a byla v přímé práci, tak bych tohle do své práce bez ohledu na názor nadřízených určitě zakomponovala.

Ale vlastně **vizualizovat lidem, že ten jejich dosah jako je možné stopovat a ukazovat že se na tom dá prakticky něco dělat.** Že ten sociální kapitál není jenom o tom, že osm let strávíš na dobrým, výběrovým gymplu a potom máš tady ty mocenský věci. Ale že se na tom opravdu dá něco každéj den udělat. Tam s tím člověkem si hezky popovídám, napojím se na něj a podobně. A najednou mám kolem sebe tu mapu lidí.

Pokud změníme systém vnímání toho programu, databáze, a způsob práce s ní, nějak jinak, tak určitě. Nevím kolik klientů do toho nahlíží. Tak určitě, pokud s tím budeme pracovat jako s nástrojem a s tím klientem společně, tak to určitě může klientovi pomoct. **Když i my se naučíme zaznamenávat tu práci tak, že tomu bude rozumět ten klient.**

Nabídnout mu ty možnosti. My to říkáme na začátku i během spolupráce. Ale je fakt, že mu to jako na talíři nedám, a neřeknu mu: tak pojďte pane Daniel, můžeme se podívat do té databáze. To neříkám, ale je fakt, že tady při těch situacích by to bylo super a myslím si, **že by to zprůhlednilo to, co těm klientům kolikrát přijde, že tam si něco já dělám po svém.**

R1: Bylo by dobré, **kdyby ten klient se mohl sám podílet na zápisu té schůzky a dokázal to reportovat, řekl co se naučil, nenaučil, jestli to vůbec k něčemu bylo.** Ale nenapadá me žádný způsob jak to udělat, aby to bylo pro obě strany přínosné.

R2: Anebo aby měl možnost nějakých krátkých odpovědí. Rozuměl jsem tomu. Anebo vyřídil jsem to. Bylo mi to k ničemu tahle schůzka. **Aby tam byl vidět prostě na každé schůzce posun, třeba pět nějakých věcí. Bylo to pro mě užitečný. Bylo to úplně neužitečný.** Vypíchnout třeba jedno slovo, jednu věc.