

# Vključevanje oseb z izkušnjo (uporabnikov) v timsko delo v socialnem delu

*Tamara RAPE ŽIBERNA*

V teoriji in praksi socialnega dela uporabnike poimenujemo različno – odvisno tudi od tega, na kakšnem oz. katerem področju se izvaja socialno delo, poleg izraza uporabnik npr. tudi pacient, stranka, klient. Kot navaja Domajnko (2014, str. 47) se ljudje v teh izrazih, ki jih za njih uporabljamo, lahko prepoznajo, jih privzamejo, lahko pa jih npr. tudi zavračajo. Kot nadaljuje, pa ni nepomembno razmišljati o poimenovanju in tudi sporočilnosti tega, tudi z vidika krepitev moči (Domajnko, 2014, str. 55, 56). V poglavju kot sinonime uporabljam izraze uporabnik, človek z (osebno) izkušnjo in ekspert iz izkušenj, ki jih izmed teh, ki se danes v praksi uporabljajo, ocenjujem kot najustreznejše.

Glede na ključno vlogo, ki jo imajo uporabniki tako v teoriji kot tudi praksi socialnega dela, preseneča pomanjkanje raziskav in znanstvenih besedil o uporabnikih v timskem delu v socialnem delu, ne le v Sloveniji, tudi širše. Zato se mi zdi pomembno poglavje monografije o timskem delu v socialnem delu nameniti tej temi.

V poglavju predstavljene ugotovitve izhajajo tako iz obstoječe literature (najprej se dotaknem pomena in vloge uporabnikov v socialnem delu, nato pa preidem na znano ter raziskano o uporabnikih v timskem delu), kot tudi iz podatkov, ki sem jih zbrala v letih od 2016 do 2019 (Rape Žiberna, 2019), ko sem v okviru izvedene kombinirane raziskave na doktorskem študiju:<sup>1</sup>

- izvedla 21 intervjujev (3 v okviru izvedene fokusne skupine) s socialnimi delavkami iz enot centrov za socialno delo (v nadaljevanju tudi CSD),

---

1 Več informacij o metodologiji in preostalih rezultatih navedene raziskave je na voljo v Rape Žiberna (2019).

- izvedla spletno anketo z zaposlenimi na CSD, v kateri je sodelovalo 197 strokovnih delavk in delavcev,
- izvedla spletno anketiranje študentk in študentov višjih letnikov dodiplomskega študija socialnega dela na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju tudi FSD) pred in po opravljanju praktičnega usposabljanja ter
- analizirala izdelke študentk in študentov višjih letnikov FSD v povezavi z njihovim praktičnim usposabljanjem.

Predstavljam ugotovitve, vezane na sodelovanje uporabnikov v timskem delu v socialnem delu, predvsem z vidika strokovnih delavk in delavcev (iz CSD), podobno kot tudi v študiji Boland in drugi (2019). Vidik uporabnikov, čeprav je tako v socialnem delu na splošno kot tudi za to poglavje nekako ključen, pa presega namen tega poglavja in v veliki meri žal manjka, ker za Slovenijo nimamo na voljo tovrstnih podatkov.

## **Pomen in vloga uporabnikov v socialnem delu**

Številni avtorji (glej Beresford in Croft, 1993; Beresford, 2003, 2016; Ramon, 2000; Carr, 2007; Rose, Fleischman in Wykes, 2008; Rose, 2003; Videmšek in Fox, 2018) poudarjajo, da bi morali ali pa, da morajo uporabniki storitev imeti osrednjo vlogo in glas v socialnem delu, tako v raziskavah kot na različnih ravneh prakse, od individualnega odločanja do oblikovanja in sprejemanja politik in storitev. Precej literature na temo vključevanja uporabnikov je nastalo predvsem na področju duševnega zdravja, med njimi pa nekatere raziskave (glej npr. Boland idr., 2021) ugotavljajo tudi, da so v Veliki Britaniji uporabniki storitev, ki jih izvajajo tako medicinske sestre kot socialni delavci, s storitvami socialnih delavk uporabniki v povprečju nekoliko manj zadovoljni, se čutijo manj slišane kot od medicinskih sester<sup>2</sup> (Boland idr., 2021).

Urek (2017) ugotavlja, da je izraz »udeležba uporabnikov« bolj primeren kot »vključitev uporabnikov«, in piše, da se udeležba uporabnikov zdi značilnost sodobne socialne politike EU. Videmšek

---

2 Kot enega od možnih razlogov za navedeno v timih, na področju duševnega zdravja v skupnosti, avtorji izpostavljajo primarno vlogo zdravstva na tem področju ter posledično težje pogoje za izvajanje in utemeljevanje (povezano tudi s strokovno identiteto) socialno delovnih konceptov ter nerazumevanje vloge socialnega dela oz. vloge socialnega delavca na področju duševnega zdravja (Boland in drugi, 2021).

(2017, str. 172) zaznava tradicijo vključevanja posameznikov z osebnimi izkušnjami kot aktivnih članov raziskovalnih skupin. Ta vključitev predvsem stremi k poglobitvi razumevanja in natančnejšemu prikazovanju odtenkov individualnih izzivov. Urek (2017, str. 825) dojema udeležbo uporabnikov kot filozofijo, potovanje, preoblikovalni proces, ki med gibanjem preoblikuje posameznike in njihove medsebojne odnose. Carr (2007, str. 270–271) dodaja, da je udeležba tako individualno kot kolektivno prizadevanje za krepitev moči ljudi.

Ideja o udeležbi uporabnikov se dobro sklada z neoliberalnimi tendencami, svobodnim trgom in potrošniško ideologijo, navaja Urek (2017), po drugi strani pa Beresford (2019) dodaja, da individualizem, zmanjševanje vloge države in neoliberalna ideologija ne podpirajo zahtev uporabnikov za krepitev moči in demokratizacijo. Urek (2017) opazuje, da so med obdobjem zmanjšanja javnih izdatkov uporabniki storitev razvili novo participativno politiko upora in tudi svoje osredotočene točke za udeležbo, za katere verjamejo, da so bolj učinkovite in produktivne (Beresford, 2019, str. 8–10).

Številni avtorji (npr. Arnstein, 1969; Reason, 1994; McLaughlin, 2015) so ustvarili različne tipologije udeležbe uporabnikov v socialnem delu in raziskavah na področju socialnega dela. Beresford (2019) opozarja, da je trenutno precejšnje in široko zanimanje za vključevanje javnosti in uporabnikov zdravstvenih in socialnih storitev ter opozarja, da modeli in smernice za zagotavljanje vključevanja javnosti in uporabnikov pogosto preveč poenostavljajo postopek.

Beresford (2019) poudarja pomen prizadevanj za izboljšanje in nadzor postopka udeležbe, ter omenja viden napredek, ki je bil že dosežen, saj so uporabniki storitev kljub različnim oviram uspešno zbirali in širili izkušnje na mednarodni ravni, s čimer so vplivali na globalne organizacije. Videmšek in Fox (2018, str. 500) se strinjata in poudarjata preoblikovalne vplive, ki izhajajo iz vključevanja uporabnikov. Urek (2017) opazuje obsežne spremembe na področju udeležbe v Evropi in opozarja na pomanjkanje raziskav, ki bi obravnavale zaznave uporabnikov storitev in strokovnjakov glede izidov politik vključevanja uporabnikov, podobno ugotavljam (Rape Žiberna, 2019) tudi v povezavi s timskim delom v socialnem delu.

Vključevanje javnosti in uporabnikov se na nekaterih mestih že uporablja kot merilo vrednotenja v raziskovalnih postopkih in pri dodeljevanju sredstev (Beresford, 2019), pri čemer pa Urek (2017) opozarja, da je ob siceršnjem večanju zavedanja pomembnosti

vključenosti ljudi z osebno izkušnjo v procese v socialnem delu nujno treba skrbeti, da »[...] participacija uporabnikov ne postane blagovna znamka sodobne evropske socialne politike [...]« (Urek, 2017, str. 823), in da kljub participaciji na deklarativni ravni uporabniki ne »[...] ostajajo dobesedno nevidni« (Urek, 2017, str. 823).

Carr (2007) navaja, da udeležba uporabnikov v timskem delu izziva samo tkivo institucij, v katerih poteka, razkriva težave s političnimi, strateškimi in strukturnimi elementi uveljavljenih neuporabniških organizacij. Na mnogih ravneh so tradicionalni odnosi moči postavljeni pod vprašaj.

Payne (1993, str. 99–103) kot način sodelovanja z uporabniki izpostavi poročanje. Poudarja namreč, da je zelo pomembno, da se o ugotovitvah ter dogovorjenem v timu tudi poroča tistim, ki jih to najbolj zadeva (če ti že niso sami prisotni). O ocenjevanju (pripravi ocen) v skupnostnem delu pa (opirajoč se na dela Richarda Gordona) Payne (1995, str. 104–106) meni, da vključenost uporabnika in/ali njegovega zagovornika sploh ni vprašljiva, sprašuje pa se o načinu in intenziteti vključenosti. Po Øvretveitu (v Payne, 1995, str. 104) povzame šest možnih oblik (načinov) vključenosti uporabnika v odločanje, od nikakršne, informiranja, posvetovanja, prek enakopravne vloge, usmerjenosti na uporabnika pa do samoodločanja. Kot eno od težav ocenjevanja tega, za kakšno vključenost gre, pa poudari, da ni jasno, kdaj se (v timskem delu) odločitve pravzaprav sprejemajo. Alfandari (2019, str. 54) opisuje primere, ko so se odločitve ne le sprejele, pač pa že tudi začele izvajati še pred srečanjem skupine, ki naj bi o njih odločala. Dodaja še, da se je na srečanjih (sestankih) o možnih rešitvah na področju zaščite otrok tudi debatiralo v ožjem krogu (šepetanje ali pisna sporočila) (Alfandari, 2019, str. 54).

## Uporabniki v timskem delu v socialnem delu

Ljudje z osebnimi izkušnjami so redko v središču raziskav ali razprav o timskem delu (Rape Žiberna, 2019). V določenih študijah (glej na primer Trevillion idr., 2022) so opazili, da skupni pristopi (tudi s timskim delom z uporabniki) prispevajo k povečani učinkovitosti in učinku pomoči. Ponekod pa eksperte iz izkušenj v timskem delu zastopajo zastopniki (ta vloga je pogosto dodeljena socialnim delavcem), ali pa se koncept vključevanja uporabnika prikazuje predvsem kot alternativo (Rape Žiberna, 2019, str. 73–74).

Payne (1995, str. 104, 105) meni, da je potrebna nenehna izmenjava pogledov in informacij, na koncu pa tudi poudarja zadržanost do sodelovanja uporabnikov na večjih meddisciplinarnih sestankih, kjer se sprejemajo odločitve (zaradi kompleksnosti sodelovanja različnih strokovnjakov, kar lahko vodi v nemir in zmedenost uporabnikov), in kot alternativo temu predlaga krepitev moči uporabnikov za sprejemanje odločitev na podlagi razpoložljivih informacij.

Na področju zdravstva Körner in drugi (2017) navajajo, da je osredotočenost na uporabnika pomemben koncept v sodobnem zdravstvu in je poudarjena kot pomemben kriterij kakovosti in učinkov storitev. Model integrirane osredotočenosti na uporabnika vključuje notranje (timsko delo) in zunanje sodelovanje (komunikacija z uporabnikom, koordinacijo in sodelovanje – skupno odločanje) kot dva vidika osredotočenosti. Dodajajo še, da imajo timski posegi v zdravstvu pozitiven vpliv na meddisciplinarno timsko delo (Körner in drugi 2017).

Pregled literature socialnega dela (Zaviršek in Videmšek, 2009; Škerjanc, 2010; Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013; Urek in Eržen, 2014; Rafaelič, 2015) kaže, da se ljudem z osebnimi izkušnjami pripisuje ključna ali osrednja vloga znotraj tima na področju socialnega dela. Urek in Eržen (2014, str. 174) navajata, da uporabnik »ponavadi tudi sodeluje pri timskem delu na področju socialnega dela«, medtem ko Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc (2013, str. 155) opredeljujejo osebo z izkušnjami in druge neprofesionalce (osebe, ki so pomembne za osebo z izkušnjami) kot člane tima pri osebnem načrtovanju in zagotavljanju storitev. Rafaelič (2015, str. 80, 188) poudarja, da morajo biti ljudje z osebnimi izkušnjami v središču dogajanja v timih, osredotočenih na uporabnika, in enakopravni člani v ekipah za določene dejavnosti ali na projektu. Pri tem dodaja, da se timi v praksi še vedno uporabljajo kot sredstvo discipliniranja in predvsem za reševanje trenutnih težav (konfliktov), ne pa toliko za načrtovanje (dela, inovacij itd.) (Rafaelič, 2015, str. 188).

Zlasti pri razmišljanju o meddisciplinarnem timskem delu so uporabniki pogosto spregledani ali se jih šteje le za delno vključene v timsko delo (Boland in drugi, 2021; Payne, 1995, Rape Žiberna, 2022). Kot opažata tudi Mešl in Kodele (2016, str. 68), pa socialni delavci pogosto zasedajo vloge zagovornikov uporabnika in varuhov glasu uporabnika, kar včasih lahko nadomesti prisotnost uporabnika v timskem delu.

## Razlogi za vključevanje ter pomembnost in zahtevnost timskega dela z uporabniki

Ključne koristi oz. prispevek vključevanja uporabnikov v timsko delo v socialnem delu lahko povzamem v naslednjih dveh alinejah (Rape Žiberna, 2019):

- boljša storitev za ljudi z izkušnjo (ker se krepi njihova moč, se jih podpira, informira, lahko na timu spozna strokovnjake, ki mu lahko pomagajo ipd.),

Potem lahko tudi uporabniku več ponudiš, tudi sam se ne zatakneš v neko rešitev, ker včasih se nam zgodi, da pač kljub vsemu, da se trudimo, da poslušamo uporabnika pa da sledimo njemu ali pa karkoli, nehote potem si ustvarimo že kdaj kakšne rešitve in je recimo potem tudi fajn, da si na ta način razširiš obzorja (Intervju 12, 2018).

- večja konstruktivnost in učinkovitost timskega dela (ko ljudje z osebno izkušnjo sodelujejo z več organizacijami),

[...] [Z]moremo priditi skozi svoja lastna, ne vem, mogoče neka nesoglasja, ki se med sodelavci dogajajo in da smo tam res za uporabnika, da je v fokusu uporabnik, [...]. (Intervju 10, 2018).

Kot razloge za vključevanje oseb z izkušnjo v timsko delo pa so socialne delavke navajale:

- ideološke razloge – zavračanje ne vključenosti ljudi z izkušnjo in

Nekako meni ni všeč ta institucionalni vidik, pomeni, mi se bomo dogovorili, usedli in vam sporočimo, kakšni so sklepi. Sklepe sprejemamo potem skupaj, ne? (Intervju 8, 2018).

- nujnost prisotnosti ljudi z izkušnjo (ker je treba pridobiti njihovo mnenje, informacije z njihove strani, jih seznaniti ali ker je njihova prisotnost predpisana).

Je pa tko, da na te time mi vedno vabimo tudi stranke, oziroma uporabnike, ampak tko, da smo najprej sami, samo iz institucij, potem pa po določenem času se povabi še uporabnika, da se [ga] seznanimo, mu damo možnost, da tudi on pove (Intervju 10, 2018).

Čeprav so načeloma vse socialne delavke pripisovale pomembno vlogo uporabnikom, pa sem lahko tako v intervjujih kot tudi v anketi zaznala razlike med stopnjo pomembnosti, ki jo vključevanju uporabnikov pripisuje socialna oz. strokovna delavka. Socialne delavke so v intervjujih večjo pomembnost sodelovanja uporabnikov pripisovale timskega delu v okviru storitev<sup>3</sup> kot v okviru javnih pooblastil.<sup>4</sup> Razlike so opazne tudi v uporabljeni terminologiji v intervjujih – nekatere so npr. govorile o strankah, rejenčkih ipd., druge o klientih, spet tretje o uporabnikih ali ljudeh s težavami, družinah s številnimi izzivi.

Razlike se pojavljajo tudi v podatkih, pridobljenih v anketi. Pri vprašanju, kjer so bili zaposleni na CSD vprašani o pomembnosti posameznih oblik timskega dela (odgovore prikazuje graf 1), si prvo mesto (kot najpomembnejši, s povprečno oceno pomembnosti 4,5 na 5-stopenjski lestvici) delita notranji tim različnih profilov brez uporabnika in pa zunanji tim različnih profilov z uporabnikom. Vse povprečne ocene pomembnosti navedenih oblik timskega dela so sicer višje od 4, kar pomeni veliko pomembnost. Povprečne ocene pomembnosti različnih oblik timskega dela glede na izobrazbo strokovnih delavk in delavcev prikazuje graf 2, s katerega izhaja, da v povprečju zaposlene na CSD s socialnodelovno izobrazbo ocenjujejo timsko delo kot pomembnejše od kolegic z drugimi izobrazbami,<sup>5</sup> razlika (med povprečnimi ocenami socialnih delavk in drugih) pa je še posebej očitna, če primerjam pomembnost pri oblikah timskega dela, ki vključujejo uporabnike.<sup>6</sup> Sicer pa ni velikih razlik v dobljenih povprečnih ocenah pomembnosti različnih oblik timskega dela (vse so na intervalu od 4,16 pri zunanjem timu, istih izobrazb brez uporabnikov, pa do 4,52 pri zunanjem timu, različnih izobrazb z uporabniki; pri tem pa so si bile anketiranke v povprečju tudi najbolj enotne v odgovorih).

Socialne delavke na CSD so v povprečju vsem navedenim oblikam pripisale visoko pomembnost (s povprečno vrednostjo več kot 4 na 5-stopenjski lestvici).

3 Npr. pri storitvi pomoč družini za dom.

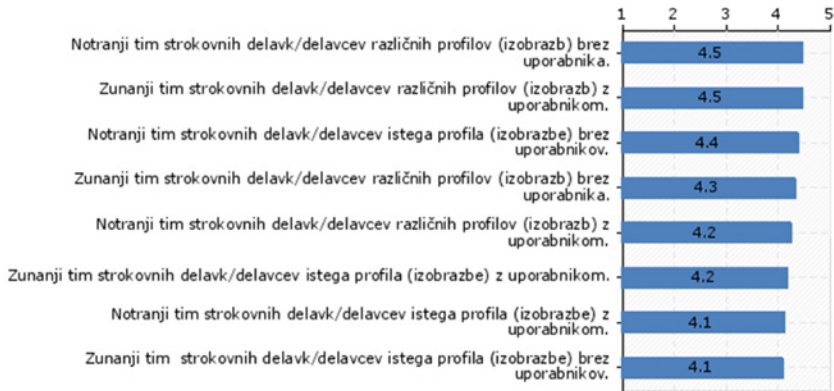
4 Npr. pri denarni socialni pomoči.

5 Izjemi sta le zunanji tim s predstavniki (strokovnimi delavkami) z različnimi izobrazbami, brez uporabnika, in notranji tim, s predstavniki (strokovnimi delavkami) z različnimi izobrazbami, brez uporabnikov.

6 Pri sklepanju na podlagi rezultatov za zaposlene z drugimi izobrazbami je sicer potrebna previdnost zaradi majhnega števila sodelujočih (n pri drugo = 29–33).

**Graf 1:**

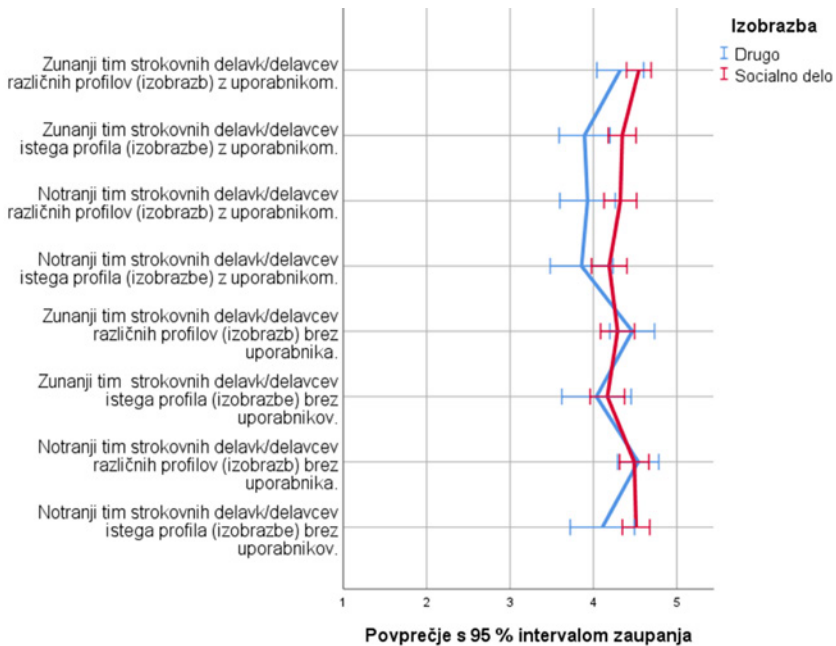
Ocena pomembnosti posameznih oblik timskega dela (n = 150)



Vir: Rape Žiberna (2019), str. 140.

**Graf 2:**

Povprečne pomembnosti posameznih oblik timskega dela glede na izobrazbo (n = 123–130)



Vir: Rape Žiberna (2019), str. 140.



Kot (v povprečju) najpomembnejšo obliko so socialne delavke navedle zunanje time strokovnjakov različnih izobrazb z uporabniki (s povprečno vrednostjo pomembnosti 4,52). Razvidno je tudi, da izmed zunanjih timov zaposlene na CSD pripisujejo večjo pomembnost timom z uporabniki, medtem ko so jim pri notranjih timih pomembnejši tisti brez uporabnikov, kar je najbrž povezano predvsem z nameni, cilji tovrstnega dela (iskanje podpore in pomoči pri zahtevnem delu).

Glede vključevanja uporabnikov so prisotne različne prakse med socialnimi delavkami oz. po enotah CSD. Socialne delavke so navajale, da so uporabniki praviloma prisotni v zunanjem timskem delu, medtem ko so v notranjem timskem delu prisotni bolj izjemoma. Socialne delavke ocenjujejo, da so uporabniki prisotni v 25 do 80 odstotkih njihovega timskega dela. Sogovornice so sicer poudarjale, da je ob prisotnosti uporabnikov (zunanje) timsko delo bolj učinkovito, notranje timsko delo pa, če imajo pri njem (vsaj) v fokusu uporabnike.

[...] [N]a sploh, se mi zdi, da so bolj učinkoviti ti timski sestanki, ko so uporabniki zraven, ker [...] lažje načrtujemo ene take stvari skupaj z njimi. [...] [P]a vidimo, da so [...] eni najbolj učinkoviti dogovori takrat, ko vsi ta ključni pridejo, a ne. Da pogledamo, a ne. Mislim, da je to še najboljše [...] (Intervju 2, 2018).

Nekatere timsko delo (predvsem zunanje time) vidijo tudi kot pomemben del svojega dela z ljudmi z izkušnjo.

In, no, jaz sem sedaj ugotovila to, k smo se srečevali predvsem ob koncu šolskega leta, kako je to v bistvu pomemben način dela, ne samo medinstitucionalno, ampak tudi z uporabniki. To je potem tista dodana vrednost, ne, ko lahko staršem prikažeš, kako v okolju se nekako, si prizadevamo za otroka, za starše, da bi vsi skupaj kar koli spremenili na boljše, ne? (Intervju 8, 2018).

Socialne delavke se strinjajo, da je timsko delo z uporabniki zahtevnejše od tistega brez njih.

Vendar vsaj na posvetovalnem timu se pogovarjamo bistveno manj, kot se tukaj, v moji pisarni. Ko vzpostavimo delovni odnos, je treba potem paziti na teh timih zelo, da se ta odnos ohrani. To [...] mi je pa najtežje. [...] Mi je zelo težko ga speljat, počutim se samozavestno

v tem smislu, da vem, kako, mi je pa še vedno težko. Zato ker je zanimivo opazovat institucijo, ko trči v uporabnika, ne? »Aha, zdaj pa moramo pazit, kaj bomo rekli,« ne? Ne, ne, ne, lahko poveš, na sto načinov. Lahko izbereš tisti način, ki je pravi. Torej, ki še vedno ohranja neko spoštovanje, ne? (Intervju 8, 2018).

Več socialnih delavk pa je poudarilo tudi, da prisotnost ljudi z izkušnjo v timskem delu pogosto povzroča nekakšen občutek ogroženosti pri predstavnicah drugih organizacij, saj opažajo, da v primeru prisotnosti uporabnika podajo veliko manj informacij kot sicer.

Ja [so razlike v timskem delu kadar so prisotni ljudje z osebno izkušnjo]. Ja, zdaj, razlikuje se v tem, kaj pa vem, jaz tko vidim, problem takrat, ko so starši zraven v timu, pa v šoli si ravno ne upajo tko kakšne stvari povedat, ne? Če pa jih ni, pa povejo »Ja, take izkušnje mam z otrokom, take izkušnje mam pa s starši« (Intervju 16, 2018).

Tudi dinamika oz. potek takšnih srečanj se lahko razlikuje od srečanj, ko ni prisotnih uporabnikov, predvsem pa se na timih manj in previdneje ubesedijo stvari.

Ja. Mogoče se ne ubesedi vse, kar vemo, ni za uporabnika, se mi zdi, da bi bil preveč prizadet, da bi se vse izreklo. Ker če sam ne sprejme nečesa, pa že v pogovoru pred vsemi je težko reči. Tko, da se ne ubesedi vsega takrat (Intervju 14, 2018).

Zato socialne delavke uporabljajo tudi nekakšne hibridne oblike izvajanja timskega dela z uporabniki, ko se timskega srečanju naknadno pridruži še ekspert iz izkušenj.

[J]im že prej povem, da bo timski sestanek sklican, ampak da bodo ene pol ure rabili strokovnjaki sami, da sicer lahko pride, ampak da drugače ene pol ure, včasih pa že kar na vabilo na MDT napišem, ta in ta [...], naj se timskega sestanka udeleži pol ure kasneje pa tudi napišem kdaj, tudi to sedaj prakticiram (Intervju 19, 2018).

Ocene socialnih delavk o tem, v kolikšnem odstotku se ljudje z osebno izkušnjo odzovejo na vabilo k sodelovanju v timskem delu, se gibljejo od 50 do 95 %. Pri razmišljanju o njihovi prisotnosti in vabljenju v timsko delo so se sogovornice strinjale, da je treba upoštevati različnost in motiviranost ljudi z izkušnjo. Opažajo, da nekateri ne vidijo

smisla v sodelovanju v timskem delu (še posebej so navajale težave pri t. i. neprostovoljnih uporabnikih, npr. na področju zaščite otrok), in da jim takšno delo predstavlja stres, nekateri ljudje z osebno izkušnjo pa imajo radi strukturo in so jim takšne izkušnje sodelovanja dragocene.

Ja, sej, to pravim, težava je pri uporabnikih, ki ne sodelujejo ali pa ki nekak nas vidijo kot neke nasprotnike njihove, ne tiste, ki bi jim naj pomagali, ampak kot neke, ki delamo proti njim in jim v bistvu škodujemo, tak je njihovo videnje. Tako, da tukaj je ta težava, no, da ne more bit potem tim skupi z njimi ali pa je – ne gre, no (Intervju 11, 2018).

Navedene oz. zaznane razloge socialnih delavk za nevabljenje uporabnikov v timsko delo lahko razvrstim v naslednji skupini:

- nevabljenje ljudi z izkušnjo, ker socialne delavke ocenijo, da njihova prisotnost ni nujna in bi imela za ljudi z izkušnjo več slabosti (npr. stres) kot prednosti.

Kaj se mi zdi pa najbolj pomembno, ko so uporabniki zraven, to zdaj ni nujno, da je vedno cela družina, jaz recimo, kadar se odrasli pogovarjamo, pa so še drugi strokovnjaki zraven, se izogibam temu, da otroke vabim na tim, ker se mi zdi, da bi bil to, en strašen *pressing*, ena strašna prisila pa pritisk na otroke, tisto imam jaz rajši time z družino pri njih doma ali pa v svoji pisarni (Fokusna skupina s SD, 2018).

- nevabljenje zaradi pridobitve čim natančnejših informacij in/ali sodelovanja čim širšega kroga strokovnih delavk in organizacij.

Ja, v bistvu, pol še kar sklicujemo te time, zaradi tega, ne, da se tut na zapisnik da, to kar povejo, recimo zaposleni iz šole [...] (Intervju 1, 2018).

Sogovornice v intervjujih so izpostavljale tudi razlike v pogledih in načinu delovanja različnih strokovnih delavk. Nekatero opažajo razlike med različnimi profili (izobrazbami), opisane razlike pa prikazuje slika 1.

Meni se zdi, da smo [socialne delavke] bolj fleksibilne, bolj sodelovalne, bolj širše pogledamo. Vsaj pri nas no, manj togo se v neke

najprej določene postopke in moči damo zapeljati. Se mi zdi, da imamo eno [...] širino, da imamo tudi empatijo do družine, družinskih članov, da jih zelo razumemo in podpiramo v tistem, kar je dobro pri njih. Tu jaz vidim malo razlike (Fokusna skupina s SD, 2018).

**Slika 1:**

Opazene razlike pri delu med različnimi profili na CSD

NIZKA	Raven zapletanja/kompleksnosti	VISOKA
<p><b>DRUGI PROFILI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objektivni pogled</li><li>• Se bolj držijo le zakona</li></ul>		<p><b>SOCIALNO DELO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Širši, celostni pogled</li><li>• Težave z upravnim delom (omejevanje kreativnosti)</li><li>• Trud pri iskanju možnosti, iznajdljivost</li><li>• Prilagodljivost</li><li>• Empatija</li><li>• Vztrajnost</li><li>• Pripravljenost na sodelovanje</li></ul>

Vir: Prilagojeno po Rape Žiberna (2019), str. 101.

## **Vloge socialnih delavk v timskem delu z uporabniki in odnos do njih**

Socialne delavke so v povezavi s timskim delom opazale pri uporabnikih tako zadovoljstvo (da so bili soudeleženi, da so lahko prispevali in so začutili podporo članov tima) kot nezadovoljstvo (zaradi različnih visokih pričakovanj do njih).

Kot ključni prispevek socialnega dela v timskem delu z uporabniki pa so socialne delavke navajale predvsem elemente, ki jih prikazuje slika 2.

**Slika 2:**

Ključne vloge socialne delavke v tiskem delu s strokovnjaki iz osebne izkušnje



Socialne delavke kot glavni prispevek socialnega dela k tiskemu delu z uporabniki navajajo:

- celostni pristop in delo po socialnodelovnih konceptih, predvsem po sodobnih konceptih socialnega dela z družino (delovni, soustvarjali odnos, povezovalnost, soudeležnost v rešitvi),

Ne, kaj bo rešitev za mene, ker za mene je lahko rešitev čisto nekaj drugega, kot si pa [...] [uporabnik] želi, predstavlja. In tu je pa proces dela tudi na sebi, da sprejmeš, bom rekla, drugačne poglede, drugačna videnja in skupaj z uporabnikom delaš. Drugače ni uspešno, ti lahko načrtuješ kup stvari, ki se tebi zdijo v redu. Uporabniku pa ne (Intervju 13, 2018).

- njihovo prevajanje v tiskem delu med samimi strokami in tudi ljudem z osebno izkušnjo; ob tem so večkrat navedle, da tudi drugim strokovnjakom razlagajo koncepte in način dela v socialnem delu ter

Ja, prevajanje. Če vodiš nek primer, dejansko si potem prisiljen k temu, da prevajaš, kar je tudi ok, da si vzameš tudi za to čas. [...]

[S]eptembra gremo na aktiv šolskih svetovalnih služb prevajat socialno delo. Prvo kot prvo bomo povedali, kaj so pristojnosti centra, kaj na centru delamo [...] po zakonu, druga stvar je pa [...] delo v socialnem delu z družino, kaj mi počnemo. [...] Jaz se tukaj poslužujem, da če vodim primer, da razlagam, kaj socialno delo je in zakaj tako delamo. V bistvu, da ni samo, da se usedemo in zdaj vemo, kaj moramo narediti, ne, da ni tega, ne, da nismo mi tisti, ki oblikujemo rešitev, ampak samo lahko pogledamo kakšne resurse imamo, kaj lahko mi naredimo, [...] ne pa, kaj se bomo mi odločili, da bomo zdaj naredili. Tko, da bolj [...] gre za razlaganje, veliko razlaganja (Intervju 8, 2018).

- zagovorniška vloga.

In tu zdaj jaz vidim na timih, da smo strokovne socialne delavke zagovornice naših uporabnikov, družin, da nismo samo neke vodje pa predstavnice naših institucij, ampak odigramo svojo vlogo, da mi krepimo in da jim damo sporočilo, da so oni v redu, če so v redu, če delajo, če se trudijo, da pa ni vse naloga starša (Fokusna skupina s SD, 2018).

Na splošno so imele sogovornice tudi različna mnenja o tem, kakšen odnos imajo strokovne delavke na CSD do ljudi z osebno izkušnjo. Tako so nekatere poudarjale pozitivna opazanja – da v manjših krajih strokovne delavke poznajo družine in da zaupanje uporabnikov doživljajo kot rezultat dobrega socialnega dela.

[...] [J]az delam dolgotrajno z družino, se sama povabim, napisem mail, da sodelujem ali pa se mi je zgodilo, da je mama želela, da grem k njeni nevrologinji z njo in jaz sem imela zelo zanimivo timsko izkušnjo, baje da [me bo nevrologinja] povabila naslednjič tudi uradno zraven. To mi je pa bilo v redu. Dostikrat starši rečejo, da želijo, da mi pridemo, to se mi zdi en rezultat, mogoče dobrega timskega dela. Ko vidijo smisel, da mi z njimi sedimo, ne mimo nas. Tudi v odnosu do pedopsihiatrije sem imela, zdaj na pamet vem za tri družine, ko so starši rekli, ali pa k psihologu, ko tudi hodijo v [navedba kraja] pa na šole, da morajo mene povabiti pa mi potem pišejo »starši, želijo, da se udeležite« (Fokusna skupina s SD, 2018).

Nekatere so poročale tudi o tem, da pri nekaterih zaposlenih na CSD opažajo premalo strpnosti in velika pričakovanja do uporabnikov.

Pa prevečkrat se mi postavljamo, a ne, da mi vse vemo [...], kaj bi še človek moral narediti, in včasih se postavimo tko, na splošno se mi zdi za time, včasih mislimo, da mi vse vemo, in pričakujemo potem veliko [od ljudi]. Premalokrat se sprašujemo »A so to ljudje, kar od njih zahtevamo pa pričakujemo, sploh zmožni narediti?« To je problem, no, mislim da. So prevelika pričakovanja od ljudi, predvsem takrat, ko so otroci vmes [...] (Intervju 18, 2018).

## **Potek in pogostost timskega dela, ki vključuje uporabnike, ter izzivi**

Ko so v intervjujih socialne delavke razmišljale o timskem delu na CSD, na splošno v socialnem delu in tudi na drugih področjih, so ugotovljale, da je pri nekaterih organizacijah prisoten občutek ogroženosti v primeru, da v timskem delu sodelujejo tudi uporabniki.

[S]e je šlo za šolstvo, tko ne bom več kot to. Je pa res, da ta socialna delavka je pred pokojem, tko da verjamem, da je stvari gledala lahko drugače, vendar ja, nek občutek ogroženosti je naenkrat, da zdaj bom pa moral pazit, kaj govorim, ne? Ja, kaj, ne, mislim. Tko da, ja, je blo bolj želja, če bi se z mamo videli enkrat drugič, ne? (Intervju 8, 2018).

Prav tako več avtorjev (glej npr. Maj, 2012, str. 116, 117; Martin, 2013, str. 87) poudarja pomembnost primerne priprave ljudi z osebno izkušnjo na sodelovanje v timskem delu (npr. v meddisciplinarnem timu, individualni projektni skupini), kar vidijo tudi kot eno od nalog socialnih delavk. Martin (2013, str. 87) tako navaja, da je vključevanje uporabnikov v timsko delo nekaj, kar socialno delo lahko prispeva k meddisciplinarnemu timskemu delu. Dodaja pa, da je treba pozornost nameniti morebitni potrebni pripravi uporabnikov, kot ugotavljajo sogovornice v intervjujih, pa včasih tudi pripravi strokovnih delavk (oz. predstavnikov različnih institucij) na takšno sodelovanje.

Ob tem pa socialne delavke opažajo in izražajo tudi določene pomisleke pri vključevanju uporabnikov v timsko delo. Ti so povezani predvsem s tem, da tovrstna srečanja lahko povzročajo pri njih stres in neuravnoteženost moči (ob prisotnosti več strokovnih delavk).

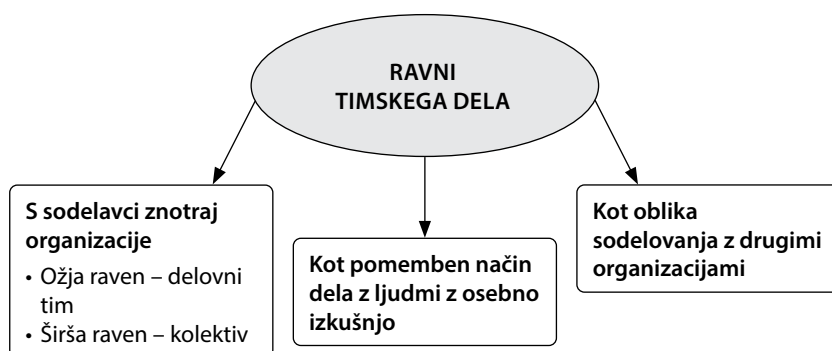
[K]er je težko videti včasih kakšnega starša, ki trpi, ko je na timu, tam je enostavno toliko ljudi, pametnih ljudi, z močjo, on pa je tam bogi, no, brez moči dejansko so, ker enostavno se mi zdi, da se oni pridejo braniti. Oni se ne vidijo kot enakovrednega tam, udeleženega, in s tega vidika jaz vedno čutim neko podporo, da jim vseeno na nek primeren način razložim to vse, kar smo se mi dogovorili (Fokusna skupina s SD, 2018).

Dajejo pa nekatere socialne delavke ravno zaradi opaženega velik poudarek pripravi ljudi z osebno izkušnjo na timsko delo.

Ja, to je pomembno, ne, da se uporabnika pripravi in da tudi ve, zakaj, s kakšnim namenom je tim, [...] pa tudi sam potek potem tima, da ima pravico reči, da česa ne želi, da tega ne bi mogel, da ima pravico vprašati, [...], se odzvat konec koncev tut na koga drugega [...] (Intervju 12, 2018).

Socialne delavke so navajale potrebe po timskem delu na treh različnih ravneh, kot prikazuje slika 3. Timsko delo vidijo kot način dela, obliko sodelovanja znotraj organizacije, obliko sodelovanja z drugimi organizacijami in (vse bolj) tudi kot način dela več strokovnjakov z ljudmi z osebno izkušnjo, ki lahko poteka znotraj organizacije, še pogosteje pa z vključevanjem različnih organizacij.

**Slika 3:**  
Različne ravni timskega dela



Vir: Rape Žiberna (2019), str. 135.



Kljub temu da se (glej npr. Škerjanc, 2010; Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013; Urek in Eržen, 2014; Rafaelič, 2015) v socialnem delu ljudem z osebno izkušnjo pripisuje ključno oz. osrednjo vlogo znotraj tima, pridobljeni podatki žal ne kažejo, da bi bila tovrstna praksa pogosto uporabljena, saj je vključenost ljudi z osebno izkušnjo v timsko delo prej izjema kot pravilo. So pa takšne prakse vseeno na določenih področjih dela na CSD precej pogostejše kot v timskem delu širše. Iz preglednice 1 je razvidno, da v večini analiziranih zapisov o timskem delu<sup>7</sup> ni bilo ljudi z osebno izkušnjo. Razlogov, zakaj jih ni bilo, je več – od popolnoma organizacijskih težav,<sup>8</sup> komu je bilo (timsko) srečanje namenjeno,<sup>9</sup> oz. je bil sam namen timskega dela takšen, da prisotnost uporabnika ni bila potrebna ali zaželena (pridobivanje različnih informacij od drugih organizacij ali oddelkov CSD, odločanje, kako postopati v okviru javnih pooblastil ipd.).

### Preglednica 1:

Prisotnost uporabnikov na timskih sestankih – poročila študentk o timskem delu (n = 9)

Prisotnost ljudi z osebno izkušnjo	Organizacija			Skupaj
	CSD	Podjetje	NVO	
Da	1	1	0	2
Delno <sup>10</sup>	1	0	0	1
Ne	5	0	1	5
Skupaj	7	1	1	9

Vir: Rape Žiberna (2019), str. 131.

Da uporabniki niso zelo pogosto prisotni v timskem delu, kažejo tudi rezultati ankete med študentkami FSD, saj študentke<sup>11</sup> na

- 7 V študijskem letu 2016/2017 sem pridobila in analizirala študijske izdelke (poročila, ki jih pripravljajo v okviru prakse) študentk 3. in 4. letnika (n = 9) na modulu socialno delo v delovnem okolju (z njihovim soglasjem).
- 8 V enem primeru se je npr. zgodilo, da je bila oseba z izkušnjo sicer vabljen, vendar so jo pozabili obvestiti o spremembi termina.
- 9 Na primer, kako se organizirati, da bo določeno delo pravočasno opravljeno, ali pa je bil namen tima pregled dela (trenutnih zadev, dilem v povezavi z različnimi uporabniki, s katerimi se strokovne delavke ukvarjajo).
- 10 Uporabnik je npr. prisoten samo v določenem delu timskega srečanja.
- 11 V spletno anketo v dveh delih (pred in po praksi) je bila vključena celotna generacija (N = 70) študentk 3. letnika v študijskem letu 2017/2018.

podlagi svojih opažanj med prakso ocenjujejo pogostost timskega dela z ljudmi z osebno izkušnjo s povprečno oceno 2,6, kot je razvidno tudi z grafa 3.

**Graf 3:**

Odgovor študentk na vprašanje: »Kako pogosto ste se med prakso 3 srečali (opazovali, bili udeleženi, sodelovali pri pripravi) z delom, ki bi ga označili za različne načine timskega dela? Prosim, da v nadaljevanju podate svoje odgovore na 5-stopenjski lestvici, pri čemer 1 pomeni nikoli, 5 pa pomeni vsakodnevno« (n = 52)



Vir: Rape Žiberna (2019), str. 132.

**Ključne ugotovitve in predlogi**

Kljub temu da sodelovanje uporabnikov, ki so že sicer v središču socialnodelovnega pristopa, v zadnjih desetletjih pridobiva pozornost socialnodelovnih teoretikov in raziskovalcev na različnih področjih – npr. na področju izobraževanja (Zaviršek in Videmšek, 2009; Langan, 2011) in raziskovanja (Zaviršek in Videmšek, 2009; Videmšek in Fox, 2018), pa na področju timskega dela v socialnem delu tega nisem opazila. Zelo redke so namreč raziskave in znanstvene objave o uporabnikih v timskem delu – tako v Sloveniji kot tudi tujini (Rape Žiberna, 2019). V nekatere zapise o timskem delu v socialnem delu se pomembnost uporabnikov vpeljuje skozi institute njihovih zagovornikov (to vlogo se običajno pripisuje socialnim delavkam) ali pa je vključenost uporabnikov navedena samo kot možnost (Rape Žiberna, 2019 str. 73–74).

V praksi so se tako v Sloveniji (npr. individualna projektna skupina) kot tudi v tujini (npr. *team around the family* v Veliki Britaniji) razvili pristopi dela, kjer gre za timsko delo z uporabniki, vendar pa so v znanstveni literaturi zelo redke objave, raziskave o tovrstnem delu, pristopu. Se pa, kot kažejo tako ugotovitve iz Sloveniji (Rape Žiberna, 2019) kot tudi iz tujine (Santiago, Lazar, Jiang in Burns, 2014), naklonjenost vključevanju uporabnikov lahko razlikuje med predstavniki različnih strok. To je še posebej pomembno imeti v mislih pri razmisleku o vpeljavi kakšnih večjih (strukturnih) sprememb.<sup>12</sup>

Iz opravljene raziskave (Rape Žiberna, 2019) v Sloveniji izhaja, da vključevanje uporabnikov v timsko delo v socialnem delu po opažanjih in mnenju socialnih delavk prispeva k boljši storitvi za ljudi z izkušnjo in večji konstruktivnosti ter učinkovitosti timskega dela. Socialne delavke so poročale, da uporabnike vključujejo tako na podlagi ideoloških razlogov kot tudi zaradi zakonskih določil in drugih razlogov. Strokovnim delavkam na CSD se sicer v povprečju zdijo najpomembnejši tisti timi, v katerih sodelujejo predstavniki različnih strok brez uporabnika znotraj posamezne organizacije, in pa (v povprečju enako pomembni) zunanji timi s predstavniki različnih strok, ki vključujejo eksperte iz izkušenj oz. uporabnike.

Iz intervjujev izhaja, da socialne delavke sicer uporabljajo timsko delo za strokovnejšo obravnavo in več razvidnosti, ko je v pomoč ljudem z osebno izkušnjo vpletenih več oseb, pretežno v primerih javnih pooblastil (oz. jih sklicujejo znotraj postopkov) in bolj izjemoma pri izvajanju storitev. Navedeno podpira ugotovitve pred desetletji izvedene evalvacije socialnovarstvene storitve osebna pomoč na CSD (Brdar in drugi, 2002), ki je pokazala, da se v primeru te storitve na CSD le izjemoma uporabi timsko delo. Avtorji dodajajo, da bi bilo treba za zagotavljanje ustrezne timske obravnave zagotoviti ustrezne organizacijske in kadrovske pogoje (Brdar in drugi, 2002, str. 59). O še vedno obstoječih tovrstnih izzivih pa so poročale tudi sogovornice več kot desetletje in pol pozneje (Rape Žiberna, 2019).

Vključenost uporabnikov v time in timsko delo se nekaterim socialnim (in strokovnim) delavkam na CSD zdi pomembnejša kot drugim. Pri nekaterih strokovnih delavkah lahko o njihovi percepciji pomembnosti sklepamo že tudi iz uporabljene terminologije

---

12 Kot se npr. v Sloveniji v letu 2023 dogajajo razmisleki glede dolgotrajne oskrbe, kjer gredo nekateri predlogi v smer zaposlovanja večjega števila strok, ki do sedaj na centrih za socialno delo niso (bile) prisotne.

(McLaughlin, 2009), oz. natančneje izrazov, ki jih uporabljajo za uporabnike. Več socialnih delavk pa je poročalo tudi o svojih opaznih nelagodja pri predstavnikih različnih organizacij ob prisotnosti uporabnikov v timskem delu, posledično pa tudi o drugačni dinamiki in poteku tovrstnih srečanj. Navedene »zadreg« socialne delavke rešujejo na različne, bolj ali manj ustrezne načine. Podatki tako po eni strani kažejo na občutljivost socialnih delavk za te izzive in njihovo obravnavo, a hkrati marsikje ponujajo še precej prostora za izboljšanje, nadgradnjo. Predvsem glede razmislekov, kako ustvariti varen prostor (čim bolj zmanjšati nesorazmerje moči) za uporabnike v timu, kot tudi za druge strokovne profile? Kako še ustrezneje pripraviti ene in druge na timsko delo v socialnem delu? Kako predstavnikom drugih organizacij in drugim strokovnim profilom predstaviti vrednote/metode/filozofijo socialnega dela, ki ima (tudi v timskem delu) v središču uporabnika in njegove potrebe, želje, zmožnosti? Kako v največji možni meri tudi zmanjšati ravnanje strokovnjakov s pozicije moči? Tu bi se lahko navezala tudi na temo zagovornišva, ki je (lahko) povezana s tem, vendar presega namen tega poglavja.

Vključevanje ekspertov iz izkušenj sicer povzroča drugačno zahtevnost timskega dela,<sup>13</sup> prinaša pa prednosti tako strokovnim delavkam in delavcem kot tudi ljudem z osebno izkušnjo. Za konec kot posebej zanimivo izpostavljam tudi ugotovitev, da so v povprečju strokovne delavke iz CSD s socialnodelovno izobrazbo vsem oblikam timskega dela z uporabniki pripisale višjo povprečno pomembnost kot strokovne delavke drugih smeri izobrazb, kar po eni strani pritrjuje ugotovitvam drugih avtorjev (glej npr. Beresford in Croft, 1993; Beresford, 2003, 2016; Ramon, 2000; Carr, 2007; Rose, Fleischman in Wykes, 2008; Rose, 2003; Videmšek in Fox, 2018), da morajo uporabniki storitev imeti osrednjo vlogo in glas v socialnem delu, tako v raziskavah kot na različnih ravneh prakse, po drugi pa predstavlja zanimivo raziskovalno vprašanje za preučevanje in razvoj timskega dela v prihodnje. Tako z vidika strokovnih delavk in delavcev, kot tudi z vidika samih uporabnikov.

13 V intervjujih (Rape Žiberna (2019)) so socialne delavke zahtevnost timskega dela z uporabniki ocenjevale kot večjo v primerjavi z zahtevnostjo timskega dela brez uporabnikov.

## Viri

- Alfandari, R. (2019). Multi-professional work in child protection decision-making: An Israeli case study. *Children and Youth Services Review*, 98, 51–57. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.11.003>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216–224. Pridobljeno 20. septembra 2023 s <http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>
- Beresford, P. (2003). *It's Our Lives: A Short Theory of Knowledge, Distance and Experience*. Pridobljeno 20. septembra 2023 s <https://shapingourlives.org.uk/wp-content/uploads/2021/08/ItsOurLives-1.pdf>
- Beresford, P. (2016). *All Our Welfare: Towards Participatory Social Policy*. Bristol: Policy Press.
- Beresford, P. (2019). Public Participation in Health and Social Care: Exploring the Co-production of Knowledge. Pridobljeno 19. septembra 2023 s [https://www.researchgate.net/publication/330139769\\_Public\\_Participation\\_in\\_Health\\_and\\_Social\\_Care\\_Exploring\\_the\\_Co-production\\_of\\_Knowledge#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/330139769_Public_Participation_in_Health_and_Social_Care_Exploring_the_Co-production_of_Knowledge#fullTextFileContent)
- Beresford, P., & Croft, S. (1993). *Citizen involvement: A practical guide for change*. London: Red Globe Press.
- Boland, J., Abendstern, M., Wilberforce, M., Pitts, R., Hughes, J., & Challis, D. (2021). Mental health social work in multidisciplinary community teams: An analysis of a national service user survey. *Journal of Social Work*, 21(1), 3–25. DOI: <https://doi.org/10.1177/1468017319860663>
- Brdar, R., Matjašič, J., Merc, M., Miklič, A., Peklaj, J., Ratajc, S., Rode, N., Šinigoj Batistič, I., & Žontar, M. (2002). Evalvacija socialno varstvene storitve osebna pomoč v centrih za socialno delo in pot do realizacije načela enakih možnosti uporabnika. *Kaljenje*, 3(5), 25–60.
- Carr, S. (2007). Participation, power, conflict and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales. *Critical Social Policy*, 27(2), 266–276. DOI: <https://doi.org/10.1177/0261018306075717>
- Domajnko, B. (2014). Vidik uporabnikov zdravstvenega varstva – sociološki pogled. V M. Pahor, *Zavezniki za zdravje: medpoklicno sodelovanje v zdravstvenih timih*. Ljubljana: Zdravstvena fakulteta UL.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Körner, M., Luzay, L., Plewnia, A., Becker, S., Rundel, M., Zimmermann, L., & Müller, C. (2017). A cluster-randomized controlled study to evaluate a team coaching concept for improving teamwork and patient-centeredness in rehabilitation teams. *PloS one*, 12(7), e0180171. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0180171>

- Langan, M. (2011). Involving service users in social work education: Developing a 'critical' approach. *Social Work Education*, 30(4), 455–468. DOI: 10.1080/02615479.2011.557426.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *The British Journal of Social Work*, 39(6), 1101–1117, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm155>
- McLaughlin, H. (2015). Alternative futures for service user involvement in research. V P. Staddon (ur.), *Mental health service users in research. Critical sociological perspectives* (pp. 153–169). Bristol: Policy Press.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Co-Creating Desired Outcomes and Strengthening the Resilience of Multi-Challenged Families. *CEPS Journal*, 6(4), 51–72.
- Payne, M. (1993). *Linkages: Effective networking in social care*. London: Whiting and Birch.
- Payne, M. (1995). *Social Work and Community Care*. Basingstoke: Palgrave.
- Rafaelič, A. (2015). *Pomen povezovanja in vključevanja pri oskrbi po meri človeka in procesih dezinstucionalizacije* (Doktorsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Ramon, S. (2000). Participative mental health research: Users and professional researchers working together. *Mental Health Care*, 3(2), 224–228.
- Rape Žiberna, T. (2019). *Konceptualizacija timskega dela v socialnem delu* (Doktorsko delo). Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Ljubljana. Pridobljeno 5. 10. 2023 s <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=125794&lang=slv>
- Rape Žiberna, T. (2022). Teamwork in social work: What are we actually talking about?, *European Journal of Social Work*, 25(4), 668–680, DOI: 10.1080/13691457.2021.1995704
- Reason, P. (1994). *Human inquiry*. London: Macmillan.
- Rose, D. (2003). Collaborative research between users and professionals: Peaks and pitfalls. *Psychiatric Bulletin*, 27(1), 404–406. DOI: <https://doi.org/10.1192/pb.27.11.404>
- Rose, D., Fleischman, P., & Wykes, T. (2008). What are mental health service users' priorities for research in the UK? *Journal of Mental Health*, 17, 520–530.
- Santiago, C., Lazar, L., Jiang, D., & Burns, K. E. A. (2014). A survey of the attitudes and perceptions of multidisciplinary team members towards family presence at bedside rounds in the intensive care unit. *Intensive and Critical Care Nursing*, 30(1), 13–21, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2013.06.003>

- Škerjanc, J. (2010). *Prispevek uporabnikov socialnovarstvenih storitev k oblikovanju konceptov za praktični študij socialnega dela* (Doktorsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Trevillion, K., Stuart, R., Ocloo, J., Broeckelmann, E., Jeffreys, S., Jeynes, T., Allen, D., Russell, J., Billings, J., Crawford, M. J., Dale, O., Haigh, R., Moran, P., McNicholas, S., Nicholls, V., Foye, U., Simpson, A., Lloyd-Evans, B., Johnson, S., & Oram, S. (2022). Service user perspectives of community mental health services for people with complex emotional needs: a co-produced qualitative interview study. *BMC psychiatry*, 22(1), 55. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12888-021-03605-4>
- Urek, M. (2017). Unheard voices: researching participation in social work. *European Journal of Social Work*, 20(6), 823–833. Doi: 10.1080/13691457.2016.1278525
- Urek, M., & Eržen, I. (2014). Socialno delo. V M. Pahor (ur.), *Zavezniki za zdravje: Medpoklicno sodelovanje v zdravstvenih timih* (str. 162–177). Ljubljana: Zdravstvena fakulteta.
- Videmšek, P. (2017). Expert by experience research as grounding for social work education. *Social work Education*, 36(2), 172–187.
- Videmšek, P., & Fox, J. R. (2018). Exploring the value of involving experts-by-experience in social work research: experiences from Slovenia and the UK. *European Journal of Social Work*, 21, 498–508.
- Zaviršek, D., & Videmšek, P. (2009). Service users involvement in research and teaching: Is there a place for it in Eastern European social work. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(2), 207–222.