

UKLJUČIVANJE KORISNIKA USLUGA U ISTRAŽIVANJE I POUČAVANJE: IMA LI TOME MJESTA U ISTOČNOEUROPSKOM SOCIJALNOM RADU³

SAŽETAK

Članak predstavlja tri glavna preduvjeta nužna za sudjelovanje korisnika u istraživanju i podučavanju: a) »narativni obrat« u socijalnim znanostima posebno socijalnom radu b) utjecaj pokreta osoba sa oštećenjima i ostalih socijalnih pokreta u lokalnim kontekstima na razvoj sudjelovanja korisnika c) potreba za razvoj anti-paternalističkih perspektiva profesionalaca koje su usmjerene na snage i otpornosti korisnika usluga

U istočnoeuropskim zemljama u kojima prilično nedostaju ova tri elementa, participacija korisnika i njihovo uključivanje u istraživanje još zahtijeva mnoge kulturalne i profesionalne promjene.

¹ Prof. dr. sc. Darja Zaviršek, socijalna radnica, e-mail: darja.zavisek@fsd.uni-lj.si

² Mr.sc. Petra Videmšek, socijalna radnica, e-mail: petra.videmsek@fsd.uni-lj.si

³ Ovaj članak posvećen je uspomeni na profesoricu dr.sc. Tanju Lamovec, jednu od prvih korisnica usluga mentalnog zdravlja iz Ljubljane koja je provela brojna istraživanja, izdavala knjige i poučavala studente socijalnog rada na Fakultetu za socijalni rad između 1992. i 2006. godine.

Pregledni članak
Primljeno: travanj, 2009.
Prihvaćeno: svibanj, 2009.
UDK 364.65 : 378.14(4-11)

Darja Zaviršek¹
Petra Videmšek²
Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ključne riječi:

uključivanje korisnika,
istraživanje od strane korisnika, korisnici kao nastavnici, narativni obrat, socijalna kretanja, participacija.

Članak prikazuje studije dvaju slučajeva uključivanja korisnika u istraživanje i podučavanje u Sloveniji. 2007. godine grupa korisnika usluga za mentalno zdravlje bila je obučena za istraživače u stambenoj zajednici za ljude s mentalnim i zdravstvenim oštećenjima u Ljubljani. Ovo je dokazalo, poput većine zapadnoeuropskih istraživanja o toj temi, potrebu za participativnim istraživanjima za korisnike usluga u socijalnom radu kako bi se postiglo dublje razumijevanje njihovih svakodnevnih iskustava. Od 1999, više korisnika, posebno oni s iskustvom mentalnih zdravstvenih oštećenjima, pozvano je da budu predavači i voditelji seminara za studente socijalnog rada na Sveučilištu u Ljubljani. Članak analizira njihova iskustva uključujući i ono »staklenog stropa« u dominantnoj kulturi sa diskursom moći znanja.

Kad sam se studentima predstavio kao »slijepa osoba«, bio sam označen; njihove predodžbe o slijepima su se aktivirale i nisam mogao doprijeti do njih tijekom poučavanja. Postali su vrlo kruti i u meni vidjeli samo invalida. Kad sam kroz iskustvo došao do saznanja da mi je vid ozbiljno oštećen, bilo je u redu, to njima nije značilo da sam »invalid«.

*Marino Kačič,
jedan od prvih socijalnih radnika s oštećenjem
koji radi s korisnicima u Sloveniji, 2008.*

Socijalna radnica me uzela vrlo ozbiljno. Odvojila je vrijeme da razgovara sa mnom i saznao sam da imamo slična mišljenja. Nikad ranije nisam socijalne radnice gledao iz tog kuta da smo si slični.

Istraživač, korisnik usluga mentalnog zdravlja, 2007.

UVOD

Uključivanje korisnika⁴ usluga već dugo nije inovativna tema u primijenjenim društvenim znanostima, ali je ono svakako inovativna praksa u Središnjoj i Istočnoj Europi. Regija koja je poznata po bivšem socijalističkom pristupu »od vrha prema dolje« u socijalnom radu i srodnim znanostima zadržala je snažnu dihotomiju između stručnjaka i korisnika usluga do današnjih dana. U »zdravorazumskom« razmišljanju ljudi iz regije postoji uvjerenje da je bolje što manje zahtijevati i biti što nevidljiviji u odnosu prema stručnjacima te da prigovaranjem osoba može samo pogoršati situaciju u kojoj se nalazi (Zaviršek, 1995.; Hessle i Zaviršek, 2005.). Tradicionalna dihotomija na stručnjake i korisnike usluga (koji se danas često nazivaju »klijentima«) je i dalje živa u tvrdnjama da stručnjaci imaju »ekspertnost« i

⁴ U tekstu ponekad upotrebljavamo samo ženski a ponekad samo muški rod, kako bismo osigurali ravnopravnost na području jezika, no pri tome uvijek mislimo i na žene kao i na muškarce osim ako nije specificirano drugačije.

»znanje« dok korisnici usluga imaju samo »iskustva«. Na iskustva se gleda kao previše osobna, emotivna i presubjektivna da bi mogla pružiti »objektivnu« istinu. Istovremeno, stručnost i znanje promatraju se kao objektivna istina koju se može generalizirati. Ova vrsta dualizma konstruira dvije različite, naizgled homogene skupine ljudi, ne-korisnike i korisnike usluga. Uobičajeno je očekivanje da među njima postoje neke intrinzične razlike, bez priznanja da takozvane skupine »stručnjaka« i »korisnika« unutar sebe dijele mnogo zajedničkog.

Autorice ovog članka tvrde da je u kulturnim tradicijama Istočne Europe vrlo teško razviti paradigmu uključivanja korisnika i korisnica, budući da ono zahtijeva promjenu paradigme unutar profesionalne kulture kao i »srednjeeuropskog mentaliteta«, kako ga je nazvao bivši češki predsjednik Vaclav Havel (Zaviršek, 1999.). Viđenje korisnika usluga samo kao potrebitih i »s problemima« glavna je kulturna prepreka koja priječi razvoj uključivanja korisnika usluga u istraživanje i poučavanje. Istovremeno postoji potreba za podizanjem opće svijesti o važnosti participacije ljudi u odlučivanju o svom životu kad su ovisni o socijalnim uslugama i ustanovama još od dječje dobi.

U Ujedinjenom Kraljevstvu – vodećoj zemlji u uključivanju korisnika – od *Zakona o djeci (Children's Act) 1975.* postoji dužnost da se djecu i mlade ljude pita za mišljenje, a od 1990-ih je prisutna nacionalna regulativa kojom se uključuje korisnike usluga u odlučivanje. U Danskoj regulativa obrazovanja eksplicitno navodi da se od škola očekuje da razvijaju dječje vještine učenja participacije u odlučivanju (McLaughlin, 2006.). Iako je većina istočnoeuropskih zemalja prihvatila i potpisala *Konvenciju o pravima djeteta* Generalne skupštine Ujedinjenih Naroda, prava djece i mladih se i dalje ne cijene jednako kao prava odraslih osoba. Djecu se i dalje prečesto promatra kao nekompetentnu i ne potiče ih se da zastupaju svoja prava. Nešto se slično može uočiti u području korisnika usluga, koje se danas i dalje prečesto vidi i tretira kao »veliku djecu«. U nekim zakonima, kao što je onaj o osobama s intelektualnim oštećenjima u Sloveniji, njih se i dalje službeno zove »djecom« (Zaviršek, 2007.). McLaughlin (2006.) je istaknuo da su članci 12 i 13 Konvencije o pravima djeteta UN-a osobito važni za uključivanje korisnika u istraživanje i poučavanje. Članak 12 promiče djetetovo pravo na izražavanje svog mišljenja i na to da se to mišljenje uzme u obzir u svakom pitanju ili postupku koji utječe na to dijete, dok članak 13 promiče pravo na informacije i slobodu izražavanja.

Stoga nije iznenađujuće da je razvoj istraživanja i poučavanja koje vode korisnici najprije započeo u zapadnim zemljama, ali je u nekim istočnoeuropskim zemljama njihov razvoj slijedio vrlo slične korijene. To se najbolje pokazalo na zagrebačkom seminaru o uključivanju korisnika koji je podržao IASSW, a koji se odvijao kao dio projekta koji je vodila Kristina Urbanc 2008⁵. U ovom članku bit će prikazane neke zajedničke osobine i razlike zemalja Istočne Europe po pitanju uključivanja korisnika u istraživanje i poučavanje u socijalnom radu.

⁵ Naslov projekta koji je financirao IASSW: *Service users as experience experts in social work education and research (2007.-2009.)/Korisnici usluga kao iskustveni eksperti u obrazovanju i istraživanju u socijalnom radu.*

RAZVOJ ISTRAŽIVANJA I POUČAVANJA KOJE UKLJUČUJE KORISNIKE I KORISNICE: KOMPARATIVNA PERSPEKTIVA

Razvoj istraživanja i poučavanja koje vode korisnici u zapadnim, kao i u istočnoeuropskim društvima, ne može se odvojiti od promjene paradigme unutar metodologije istraživanja i političke važnosti socijalnih pokreta korisnika i korisnica usluga.

Ono što su antropolozi znali već desetljećima, naime da prikupljanje priča od svojih izvora u terenskom radu predstavlja »pravo« istraživanje, socijalni radnici su upravo trebali otkriti. Od kasnih 1960-ih godina kvalitativna istraživanja u društvenim znanostima stekla su veliku važnost i takozvani »narativni obrat« označio je početak »ere pripovijedanja« ne samo u praksi socijalnog rada, nego i u istraživanjima. Kako bi se razumjela svakodnevna iskustva ljudi, njihove teškoće i potrebe, osobne priče postale su ključno žarište interesa mnogih istraživača, kao i izvor u profesionalnom poučavanju. Između 1970-ih i 1980-ih godina pojavila se »nova paradigma« istraživanja, koja je dovela u pitanje odnose moći između istraživača i istraživanih (Ramon, 2003; Castillo i Graham, 2008., Videmšek, 2009.). Od 1990-ih je interpretativna paradigma, zajedno s akcijskim istraživanjima koja promiču uključivanje korisnika i suradno istraživanje, istaknuta kao glavna alternativa pozitivističkim istraživanjima. Poznavanje zajednice i mogućnost da se nalazi istraživanja »vrate« u zajednicu postali su ključna načela ne samo u akcijskim istraživanjima, nego i u kvalitativnim istraživanjima koja su vodili korisnici usluga. Različite vrste akcijskih istraživanja, uključujući i sudjelovanje korisnika u planiranju i izvođenju istraživanja, pojavile su se u ovom razdoblju (Lyons, 2000.). Razvoj novih tehnika prikupljanja podataka i empirijske analize kvalitativnih podataka stvorili su uvjete koji su počeli omogućavati uključivanje korisnika kao istraživača u istraživanjima.

Još jedan važan izvor za razvoj istraživanja koja vode korisnici i korisnice bio je uspon društvenih pokreta kao što su feministički i mirovni pokret, osobito onih koje su vodili korisnici usluga i skrbnici u području mentalnog zdravlja i fizičkih i mentalnih oštećenja⁶ (Oliver, 1992.; Winter i Munn-Giddings, 2001.; Rose i Lucas, 2007.; Videmšek, 2009.). Veći broj aktivista i aktivistkinja u području posebnih potreba dao je važan utjecaj diskursu o odnosima moći između pružatelja i korisnika usluga socijalne pomoći te je doprinio nekim načelima dobre prakse utemeljenima na ravnopravijem odnosu među njima. Prema Thompsonu (2002.), društveni pokreti su odigrali važnu ulogu u osiguravanju toga da se stajališta korisnika

⁶ U tekstu se umjesto »osoba s invaliditetom« upotrebljavaju termini »osoba s oštećenjem« ili »osoba s hendikepom«, ponekad i »hendikepirana osoba«. Autorice članka odlučno odbijaju pojam »invaliditeta«, koji je danas u upotrebi samo još u istočnoj Europi i temelji se na dihotomiji »zdravog« i »invalidnog« tijela (invalidus, lat.- slab, nemoćan). Pojam »hendikep« obuhvaća fizičke, senzorne i intelektualne posebnosti tijela, a i društvene prepreke i diskriminacije koje proživljava osoba zbog tih posebnosti. Pojam »hendikepa« vraća ideju normalnog tijela, i temelji se na heterogenoj koncepciji tijela (Zaviršek, 2005.; 2007.)

usluga uzmu u obzir kao relevantni u razvoju i provedbi politika i prakse, kao i u evaluaciji usluga. Pokreti korisnika i korisnica usluga predstavljali su izazov tradicionalnom modelu profesionalizma uz istovremeno naglašavanje stručnosti koju korisnici usluga imaju vezano uz njihova vlastita iskustva i prava. Rezultati borbe društvenih pokreta u zapadnim, kao i kasnije u istočnoeuropskim društvima, pokazali su da su neka pitanja u sklopu socijalnog rada nezaobilazno povezana s građanskim pravima.

Ova dva glavna izvora otvorila su put prema jednoj drugoj borbi, onoj za uključivanje korisnika u istraživanja kako bi se, Foucaultovim izrazima (Foucault, 1981.), utjecalo na moć/znanje u istraživačkom procesu. Do današnjih dana nastalo je nekoliko definicija toga što su obilježja istraživanja koja vode korisnici i do koje mjere korisnici usluga trebaju biti uključeni u postavljanje istraživačkih planova, planiranje, savjetovanje, suradnju, terenski rad i tumačenje nalaza. Autorice ovog članka razumiju istraživanje koje vode korisnici kao »ono u kojem su korisnici i korisnice ravnopravni partneri kada je riječ o glavnim odlukama koje se donose o istraživanju i čitavom istraživačkom procesu, dok je fokus istraživanja rukovođen potrebama korisnika i korisnica« (Ramon, 2003.:18). Tijekom ranog razdoblja uključivanja korisnika usluga postalo je jasno da korisnici imaju svoja vlastita iskustva, što se u prošlosti zanemarivalo i previđalo (Oliver, 1992.; Barnes, 1993.; Beresford, 2008., Videmšek, 2009.). Njihovim uključivanjem takozvana »korisnička perspektiva« počela se tretirati kao jedna od najvažnijih kvalitativnih metoda sama po sebi, što osigurava uključivanje njihovih iskustava i ističe središnju ulogu odnosa između istraživača i predmeta njihovog istraživanja. Korisnike usluga počelo se nazivati »iskustvenim ekspertima« (van Haaster i Koster, 2005.).

Danas je razina uključenosti korisnika u istraživanja postala pitanje kojim se bave mnogi istraživači u zapadnim, kao i u istočnim zemljama. Razina i načini uključivanja korisnika usluga postali su metodološko pitanje. Ipak, ideja uključivanja korisnika i korisnica u istraživanja razlikuje se prvenstveno po stupnju njihove uključenosti u pojedino istraživanje. Iz postojeće literature moguće je sažeti tri razine uključenosti korisnika u istraživanja:

- a) istraživanja unutar kojih su korisnici članice istraživačkog tima i imaju položaj konzultanata (Barnes, 1993.; McLaughlin, 2006.)
- b) istraživanja u kojima korisnici u izvođenju istraživanja dobivaju podršku od profesionalaca (Ramon, 2000.; Humphries, 2001.; Beresford 2008.);
- c) istraživanja koja kontroliraju i vode korisnice (Wiltshire i Swindon Users Network, 1996.; Evans i Fisher, 1999.; Ajduković, Urbanc i Branica, 2008.).

Svim trima razinama uključenosti korisnika i korisnica zajednički je poriv da se istraživanja rade »s ljudima«, a ne »na ljudima« (Reason, 1994.; Videmšek, 2009.).

Gledajući povijest korisničkog uključivanja u istraživanja i poučavanje, jedna od glavnih prepreka njegovom razvoju bilo je snažno profesionalno ograničenje zbog kojeg se korisnike usluga gledalo kao potrebite i ovisne, a ne kao kompetentne, nositelje različitih sposobnosti (Schultz, 2007.). Ako se na korisnice usluga gleda kao osobe koje nisu sposobne riješiti svakodnevne teškoće, kako im se može dopustiti da se uključe u poučavanje u socijalnom

radu i odgovornu komunikaciju sa studentima? Paternalistički glasovi protiv uključivanja korisnika usluga u poučavanje često su ponavljali da »nepoznata situacija poučavanja može biti okidač za traumu i stres te može ponovno traumatizirati osobu«.

Konceptualno protivljenje ovoj poziciji bilo je prisutno u radu s korisnicima orijetiranom na njihove resurse i otpornost. Ovakav pristup ističe znanje drugog, koji nije samo ovisan, već je istovremeno i kompetentan i snažan. Otpornost se najčešće definira kao psihička moć da se pruži otpor i kao sposobnost da se vješto nosi s naporima, a da se ne ošteti sebe ili kao kapacitet da se iz najtežih i najviše rizičnih životnih uvjeta izađe snažniji i s većim resursima nego prije ((Eichenberg, 2006., prema Shultz 2007.). Rezultati nekih istraživanja otpornosti naglašavali su posebne crte ličnosti korisnika usluga koje mogu poslužiti kao zaštitni čimbenici u suočavanju sa stresom: nužnost traženja rješenja, inventivnost, upornost, fleksibilnost, sposobnost da se promijeni perspektiva, socijabilnost, itd. (Schultz, 2007.). Većina korisnika usluga sposobna je nadvladati velike životne krize, kao što su duga razdoblja nezaposlenosti, gubitak voljenih osoba, ozbiljna bolest, prisilna migracija, itd. Mnogi korisnici usluga moraju se suočavati s višestrukim gubicima, kao što su gubitak tjelesnog zdravlja, svoje rodne zemlje i jezika, svoje profesije i kulturnog identiteta, ili čak socijalna smrt. Moraju se nositi s »drugačijošću« koja im se svakodnevno pripisuje. Neki od njih sposobni su posljedično razviti visoku razinu snaga i naučiti kako brzo procjenjivati situacije i osobe kako bi preživjeli u društvu u kojem se često suočavaju s neprijateljstvom. Mnogi korisnici i korisnice usluga imaju sposobnost sučeliti se s novim izazovima i teškoćama kao i stresom koji nosi uključivanje u neuobičajenu i nepoznatu okolinu poučavanja.

Gledanje iz perspektive snaga i otpornosti postalo je preduvjet za pozivanje korisnika usluga u proces poučavanja u socijalnom radu. Važnost dijeljenja osobnih priča, ali i uvjerenje da je usmjeravanje na snage, a ne nedostatke osobe koje su doživjele traumu i gubitak, potaknuli su profesionalce i nastavnike da stvore prostor za uključivanje korisnika usluga na sveučilišta.

Tijekom gore spomenutog seminara o uključivanju korisnika usluga u istočnoj Europi, postalo je vrlo očito da mnoge istočnoeuropske zemlje, kao što su na primjer Makedonija i Bosna i Hercegovina, nemaju nikakvu tradiciju društvenih pokreta korisnika usluga, što je posljedično usporilo participaciju korisnika u tim zemljama.

U Sloveniji su glavne pomake prema sudjelovanju korisnika u poučavanju učinili aktivisti iz skupina osoba s posebnim potrebama, koji su i sami bili korisnici psihijatrijskih usluga ili tjelesno hendikepirani a koji su počeli izdavati kritičke knjige, članke i dnevne novinske izvještaje utemeljena na svojim osobnim iskustvima s uslugama mentalnog zdravlja i socijalnim radnicima. Jednu od prvih kritičkih knjiga o mentalnom zdravlju izdala je sveučilišna profesorica i osoba s dugogodišnjim osobnim iskustvom s poteškoćama mentalnog zdravlja Tanja Lamovec (Lamovec, 1995.a, 1995.b, 1995.c, 1995.d, 1996.a, 1996.b, 1997.a, 1997.b, 1997.c). Ona i ljudi oko nje bili su pioniri politički svjesne organizacije koju su vodili korisnici, koja je ne samo uspostavila prvu službu za zagovaranje i velik broj

nevladinih organizacija za i s osobama s poteškoćama mentalnog zdravlja u Ljubljani, već su i postavili izazov moći/znanju različitih stručnjaka i edukatora i postali trajno uključeni u poučavanje u socijalnom radu.

Proživljeni primjer stigme, diskriminacije i svakodnevne borbe za individualna i kolektivna prava, gotovo bez ikakvog sustava podrške u zajednici, nagnali su Tanju Lamovec da svoj život okonča samoubojstvom 2006. godine. Prije smrti napisala je pismo u kojem je gorko zaključila da je borba trajala predugo i da se više ne može boriti. Neki su ljudi njezino samoubojstvo »pročitali« kao kolektivnu optužbu zemlji u kojoj je živjela, a koja je propustila pružiti učinkovitu mrežu podrške i usluge, dok su ga drugi razumjeli kao dio njezine psihičke bolesti. U svakom slučaju, njezina životna priča još je jednom pokazala koliko je teško ili nemoguće boriti se protiv cjeloživotne potlačenosti korisnika usluga mentalnog zdravlja u jednom od normativnih i diskriminirajućih društava istočne Europe gdje su poteškoće s mentalnim zdravljem normativno interpretirane kao nešto nenormalno i strano.

Nakon 1999. još je jedna snažna skupina aktivista za pravo osoba s hendikepom, bez obzira na vrstu medicinski definirane poteškoće stupila u političku arenu: YHD, Udruga za teoriju i kulturu hendikepa (Pečarič, 2002.). Ovo je bila prva organizacija u Sloveniji koja je 2005. godine pokrenula Program samostalnog življenja i koja od tada organizira obuku za osobe koje žele postati osobni asistenti hendikepiranim osobama koje žive u svojim kućama (*Independent Living of Disabled People*, 2004.). Njezina predsjednica Elena Pečarič 2007. je dobila dovoljno glasova da se natječe u državnim predsjedničkim izborima, ali su je tradicionalne organizacije invalida koje su ostale u položaju moći još iz prethodnog režima stalno odbacivale. Članovi korisnički vođene organizacije YHD uključili su se u poučavanje hendikepa na Fakultetu za socijalni rad od 1999. godine, dok je Elena Pečarič, osoba u invalidskim kolicima s teškom mišićnom distrofijom, vanjska suradnica tog fakulteta od 2006. godine.

Ove dvije vodeće i gotovo ikoničke figure u slovenskom pokretu korisnika usluga pokazuju da nije dovoljno samo prepoznati osnažujuće učinke uključivanja korisnika ili osnažujuće učinke koje uključivanje ima na pojedinu osobu (Solomon, 1976.; Ress, 1991.; Evans i Fisher, 1999.; Flemming i Ward, 1999.; Videmšek, 2008.). Tanja Lamovec i Elena Pečarič nisu trebale dodatno osnaživanje za svoj pionirski rad. Naprotiv, snažni i osnaženi korisnici usluga ne trebaju dodatno osnaživanje, nego poštovanje i prostor da ih se čuje i uzme za ozbiljno. One same često osnažuju učitelje i studente da budu blagonakloniji prema promjenama i osnažuju ih za više kritičkog mišljenja (Pečarič, 2009.). U lokalnom kontekstu Slovenije, uključivanje korisnika usluga u poučavanje teško bi bilo moguće bez ovih moćnih pojedinki. Stoga je poticanje organizacija koje vode korisnici od ključne važnosti za sudjelovanje korisnika u istraživanju i poučavanju u Istočnoj Europi.

KORISNICI USLUGA MENTALNOG ZDRAVLJA U ISTRAŽIVAČKOM PROCESU

Od sredine 1990-ih godina osobe s problemima mentalnog zdravlja u Sloveniji bile su uključene u istraživanje, ali njihovo sudjelovanje nije bilo dokumentirano i potom promišljeno. Godine 2001. je prva romska studentica koji je ikad upisala Fakultet socijalnog rada⁷ sudjelovala u nacionalnom istraživanju o životnim uvjetima romske nacionalne manjine, koje je imalo cilj da se od početka prihvati perspektiva potlačenih (ugl. *Minority Protection in Slovenia: National Report. Open Society Institute, EU Accession Monitoring Program, Budapest. CEU Press, Budapest, 2001.*). Postalo je vrlo očito da je uključivanje člana potlačene zajednice otvorilo mogućnost za osjetljiviji pristup u istraživanju i za verifikaciju istraživačkih pitanja u ranoj fazi istraživanja. Romska istraživačica pomogla je da se razumije kako određeno pitanje može zvučati u ušima osoba koje žive u romskoj zajednici i spriječio je negativnu profesionalizaciju kroz konstrukciju kvaziznanstvenih »tvrđava istine«.

Još jedno, sustavnije istraživanje bilo je ono koje su vodili korisnici 2007. s korisnicima usluga mentalnog zdravlja koji žive u šest različitih stambenih zajednica u Ljubljani⁸. Budući da su stambene zajednice od 1990-ih novina među uslugama u lokalnoj zajednici u Sloveniji, istraživanjem se željelo dobiti uvid u načine na koje se stanare stambenih zajednica potiče da žive običan život, razinu njihove socijalne inkluzije i kvalitetu njihova života. Tijekom procesa istraživanja, šestero korisnika usluga mentalnog zdravlja pozvano je da postanu istraživači te su prošli kroz program obuke kako bi naučili osnovne vještine intervjuiranja i provođenja istraživanja. U ovom kvalitativnom istraživanju većinom su prikupljeni podaci putem nekoliko fokusnih grupa (pet fokusnih grupa s 6-8 osoba iz različitih stambenih zajednica) i putem intervjua koje su proveli istraživači-korisnici (ukupno 12 intervjua s korisnicima iz različitih stambenih zajednica). Među sudionicima je bilo više muškaraca nego žena, budući da je u stambenim zajednicama uključenima u istraživanje bilo smješteno više muškaraca nego žena. U prvoj fazi istraživanja su korisnici-istraživači i sami bili sudionici fokusnih grupa, što im je dalo priliku da izraze glavna pitanja o doživljavanju života u stambenim zajednicama. Kasnije su oni intervjuirali druge korisnike putem strukturiranog intervjua.

Tijekom čitavog istraživačkog procesa, sudjelovanje korisnika usluga se mijenjalo. Oni su definirali temu istraživačkog upitnika, odabrali su stambenu zajednicu u kojoj su htjeli provesti intervjue, ili su sudjelovali u fokusnim grupama. U drugim prilikama su bili uključeni kao konzultanti, budući da su sudjelovali u raspravama istraživačkog tima o tome što se čulo i vidjelo.

⁷ Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Slovenija.

⁸ Ovaj istraživački projekt osmišljen je, proveden i analiziran u okviru pripreme doktorske disertacije Petre Videmšek.

Slovenska istraživanja potvrdila su iskustva drugih istraživača koji su već opisali prednosti istraživanja vođenih od strane korisnika: korisnici su postavljali poštena, izravna i »prava« pitanja, utemeljena na njihovim vlastitim iskustvima te su odgovori koje su dobivali korisnici-informatori bili poštenu i otvoreni, što nije uvijek slučaj u istraživanjima koja rade istraživači koji nisu proživjeli to iskustvo. S druge strane, prepreke koje su spominjali prethodni istraživači također su potvrđene (Butler, 2003.; Lloyd, 1997.; Ramon, 2003.; McLaughlin, 2006.). Istraživači su proveli mnogo vremena tražeći korisnike usluga koji su bili voljni biti istraživači te je za dodatnu fazu prije istraživanja bilo potrebno vrijeme za razvoj i provedbu programa obuke korisnika usluga prije nego su se oni uključili u istraživanje⁹. Tijekom istraživanja korisnicima je prije početka terenskog rada pružena prava obuka, a za vrijeme čitavog istraživačkog procesa održane su mnoge rasprave, veći broj sastanaka i susreta grupe za podršku.

Istraživanje koje su vodili korisnici razotkrilo je mnoge kritike postojećih stambenih zajednica. Njihov je cilj bio povećati socijalno uključivanje korisnika usluga mentalnog zdravlja u svakodnevni život. Istraživanje je pokazalo da, iako su smještene u zajednicu, stambene skupine osiguravaju minimalni stupanj integracije ((...) korisnici i dalje ostaju na marginama, a pojavljuje se fenomen getoizacije); aktivnosti stanara organizirane su unutar programa socijalne pomoći i stambenih jedinica, a ne zajednice (posjeti dnevnim centrima, rehabilitacijske aktivnosti, posjećivanje šahovskog kluba unutar socijalne službe). Za većinu stanara, življenje u stambenim zajednicama značilo je smještaj »na neodređeni rok« (ljudi su tamo živjeli i do devet godina). Većina stanara je u stambene zajednice došla iz svojih primarnih obitelji, a ne iz institucija, što znači da stambene zajednice nisu služile procesu deinstitucionalizacije. Istraživanje je pokazalo da su stanari sami odlučivali o svojoj prehrani, dok su im socijalni radnici pomagali strukturirati jelovnike. Zanimljivo je bilo pitanje pušenja, pri kojem je element infantiliziranja stanara postao vrlo očit, budući da je profesionalno osoblje odlučivalo o dnevnoj količini cigareta za svakog stanara. Najpozitivniji učinak življenja u stambenoj zajednici je iz njihove perspektive bilo to što su mogli donositi odluke o nekim stvarima (vrijeme ustajanja, dnevne aktivnosti i jelovnik). Za većinu stanara stambena zajednica je bila mjesto koje nudi nešto sigurnosti, ali ne i njihov dom.

Uključivanje korisnika u istraživanje i poučavanje izazov je i profesionalcima u socijalnom radu i korisnicima usluga. Ono promiče neka od osnovnih načela »znanosti djelovanja« u socijalnom radu, kao što je etika participacije, osnaživanje i zajedničko stvaranje rješenja. Uključivanjem onih koji nemaju socijalnu moć, stručnjaci im omogućuju da izraze svoja viđenja i sudjeluju u odlučivanju, što promiče načela inkluzije i različitosti. Sudjelujući u

⁹ Obuka je bila podijeljena u tri dijela: predstavljanje (uključenih osoba, tema), dobivanje osnovnih informacija o istraživanju i učenje različitih istraživačkih metoda s posebnom pažnjom na intervjuiranju i učenju provođenja intervjua. Mnogo vremena je bilo posvećeno samopredstavljanju, pitanjima kako se nositi u teškim situacijama, vještinama slušanja, zapisivanju i nošenju s vlastitim emocijama.

istraživanjima, neki korisnici usluga postali su dijelom društveno vrednovanih aktivnosti (»sad sam istraživač, a ne psihijatrijski pacijent«; »ujutro svima kažem da idem na istraživački sastanak«). Neki od slovenskih korisnika usluga su izjavili da ih je njihova okolina počela više poštovati jer su sudjelovali u istraživanju (»ti imaš sreće, ti si se izvukao«; »ti si bome netko kad to možeš raditi«). Korisnici usluga uključeni u istraživanja dovode u fokus pitanje stereotipe da osobe s dijagnozom i obespravljene osobe ne mogu postati istraživači te da je istraživanje rezervirano za elitnu skupinu ljudi (Videmšek, 2009.).

DALJE OD »STAKLENOG STROPA«: OSOBE S OŠTEĆENJIMA KAO NASTAVNICI I NASTAVNICE U SOCIJALNOM RADU

Kao što je ranije istaknuto, jedan od najvažnijih uvjeta za uključivanje korisnika je postojanje korisničkih društvenih pokreta u lokalnom kontekstu. U Sloveniji su korisnici usluga češće uključeni u poučavanje od 1996. godine, kad je nekoliko korisničkih organizacija postalo moćnije u traženju svojih građanskih prava. Većina korisnika usluga došla je iz organizacija mentalnog zdravlja koje vode korisnici, a njih nekoliko su bili aktivisti za prava osoba s oštećenjima. Ovaj će članak prikazati tri iznimne figure koje su najbliže povezane s obukom u socijalnom radu u Sloveniji.

Među njima je Luj Šprohar, poznati književnik s oštećenjem vida od rane dobi. On je u drugoj polovici 1990-ih godina pozvan da poučava studente socijalnog rada na novom kolegiju o invaliditetu (u originalu »teorije hendikepa« koju je uvela Darja Zaviršek) na Fakultetu za socijalni rad u Ljubljani. Tijekom njegovih predavanja, studenti su bili opčinjeni njegovim stilom poučavanja i retoričkim sposobnostima. Šetao je gore-dolje učionicom kao da nema oštećenje vida. Jednom se prilikom, kad je na svoj brzi način htio napustiti učionicu, udario o dovratka i ozlijedio. Studenti su bili šokirani i posramljeni jer ga nitko nije podržao u tome da nađe izlaz i ode neozlijeden. Ovdje se postavilo pitanje tanke granice između paternalističke brige i osjetljive podrške. Studenti su bili toliko uvjereni da on »vidi više nego što priznaje«, da nisu bili dovoljno osjetljivi da mu pomognu kad je bilo potrebno. S druge strane, sam Luj Šprohar htio je dokazati svoju neovisnost i nedostatak potrebe za bilo kakvom pomoći. Kako bi nadišao svoje oštećenje, prikazivao se kao pretjerano samopouzdana osoba i nije pokazao nikakvu potrebu za podrškom.

Ovaj je događaj studente i nastavnike naučio više nego mnogi sati poučavanja. Pokazao im je golemu borbu osoba s oštećenjima da postanu dijelom »normalnog svijeta« na temelju premise da ne trebaju nikakvu podršku, budući da se neovisnost vrednuje kao jedini uvjet normalnosti. Istovremeno je pokazao neznanje »ne-hendikepiranog svijeta« da prepozna potrebu za pomoći na temelju ravnopravnog odnosa, poštovanja i različitosti. Ne samo studentima, nego i nastavnicima, nedostajalo je osjetljivosti za različitost i inkluzivnost.

Godine 2005. je na Fakultetu za socijalni rad (Zaviršek, 2005.) organizirana konferencija o nasilju nad ženama s hendikepom, ali u prostoru za panel-diskusiju nije napravljeno mjesto za Elenu Pečarič, predsjednicu korisničke organizacije YHD koja ne koristi običan stolac nego kolica. To je bila velika neugodnost za organizatore koji su promovirali nepopularnu temu kako bi među socijalnim radnicima povećali svijest, ali su sami propustili stvoriti okolinu inkluzivnu za sve. Ovaj je događaj samo pokazao nedostatak iskustava u osiguravanju različitosti u svakodnevnici.

Marino Kačić, socijalni radnik i savjetovatelj za traumu, od kasnih je 1990-ih godina postao još jedna osoba s oštećenjima vida trajno uključena u poučavanje u socijalnom radu. On je zadobio oštećenje vida nakon teške nesreće u mladosti i njegov je invaliditet bio glavni razlog koji ga je doveo na studij. Nakon što je diplomirao socijalni rad, radio je kao volonter u telefonskom kriznom savjetovalištu. Tijekom javnog predavanja 1994. sjetio se jednog od svojih iskustava: »Neki ljudi su željeli razgovarati naročito sa mnom, kad bi nazvali krizni telefon nakon dugo vremena. Nekad bih nekima od njih rekao da ne vidim, budući da sam imao nesreću, kad mi je kao djetetu mina eksplodirala u rukama dok smo se igrali. Onda bi najčešće bila duga stanka na drugoj strani. Ljudi nisu znali što da kažu. Za neke je ovo bilo otkrivenje, koje im je pomoglo da dobiju još više povjerenja ali neki drugi nisu više nikad nazvali.« (osobne bilješke, Darja Zaviršek, 1994.).

Tijekom posljednjih deset godina on je radio s rođacima ljudi s invaliditetom i postao je urednik *on-line* časopisa za ljude s oštećenim vidom (RIKOSS¹⁰). Godine 2006. je kao asistent počeo poučavati na Fakultetu za socijalni rad na Katedri za istraživanja posebnih potreba (danas Katedra za socijalnu pravdu i uključivanje u području posebnih potreba, roda i etniciteta).

Kroz svoje dugo iskustvo u poučavanju studenata socijalnog rada, otkrio je da su studenti tiši tijekom njegovih predavanja nego tijekom nekih drugih. Ostajali su vrlo formalni i bili su oprezniji nego pred drugim nastavnicima: »Često su mi se činili vrlo kruti!« (osobna komunikacija, 2008.). Ovo je posebno bio slučaj onda kad bi se predstavio studentima kao »slijepa osoba«, što je za njega bila gesta otvorenosti i istovremeno način započinjanja procesa učenja. Uskoro je otkrio da je taj šok studentima, koji su doživjeli samo školovanje u uvjetima koji su odvajali osobe sa hendikepom i rijetko sami poznavali takvu osobu bio prevelik (Zakon o inkluziji djece s poteškoćama u razvoju u redovne škole donesen je 2005. godine, ali je do danas njegova provedba skromna). Studenti i studentice s malo iskustava s različitostima nisu se mogli odmaknuti od etikete »da je on slijep«. Za neke od njih on nije istovremeno mogao biti osoba sa oštećenjem i nastavnik, dok je šutnja drugih studenata bila izraz njihovog vrlo malog životnog iskustva s time te nisu znali što da kažu. Prema Marinovom viđenju, trebalo mu je dugo da dođe do točke preokreta kada bi studenti počeli komunicirati s njim, osjećajući se opuštenije: »Pitao sam se kako da skratim taj vremenski period. Sam sam

¹⁰ Dostupno na: <http://www.zveza-slepih.si/rikoss/index.htm>.

naučio neke trikove za to. Na primjer, zamolim ih da mi pomognu oko nečeg. Primijetio sam da se sad vremenski zaostatak skraćuje. Nekad su mi bili potrebni mnogi sati predavanja i seminara prije nego bih probio tišinu i nelagodu.« (osobna komunikacija, 2008.).

Otkrio je da je riječ »slijep« za ljude koji nisu oštećenog vida veći problem nego sama činjenica da ne vidi. Kad bi počeo predavati bez spominjanja činjenice da mu je vid teško oštećen, neki studenti to ne bi ni primijetili do kraja prvog predavanja. Prošao je kao osoba bez hendikepa i većina studenata i studentica umirila bi svoju nelagodu uvjerenjem da on »ipak nešto vidi« (»Ne mogu vjerovati, sigurna sam da on mora nešto vidjeti!«). Marino Kačić reflektirao je o tome: »Kad sam se predstavio studentima kao 'slijepa osoba', bio sam označen; njihove predodžbe o slijepima bi se aktivirale i gubio sam vrijeme. Kad bih rekao da mi je vid ozbiljno oštećen, to njima nije značilo da sam 'invalid'. Sama riječ 'slijep' je veliki problem!« (Kačić, 2007.; 2008.; 2008.a)

Istovremeno je trebao uključiti studente i u pomaganje i u razumijevanje njegovih prepreka i potreba: »Nakon što bih se predstavio, zamolio bih ih da mi pomognu naći kredu. Htio sam ih uključiti u situaciju uzajamnosti, u interakciju, a i povećati njihovo razumijevanje toga tko sam ja i koje su moje potrebe. Važno je učiniti ih osjetljivima i na moje potrebe.« (osobna komunikacija, 2008.).

Svi ovi primjeri pokazuju da ono što nastavnici bez posebnih potreba uzimaju zdravo za gotovo, hendikepirana osoba mora »odraditi«, razviti različite strategije da bude prihvaćena i uspješna. Prepreke za nastavnike i nastavnice s hendikepom su goleme: trebaju osigurati da je »razina« njihovog hendikepa i dalje »prihvatljiva« za studente, a istovremeno trebaju biti viđeni kao hendikepirane osobe kako bi dobile podršku i pomoć koja im je potrebna; moraju srušiti razne vrste stereotipa i nositi se sa studentskim otporom kako bi bili prihvaćeni kao poštovani i uvjerljivi autoriteti.

Studentima socijalnog rada osobe s hendikepom ne pružaju samo nastavni sadržaj, nego i živo iskustvo interakcije s osobom koja ima iskustva o kojima oni znaju samo iz knjiga. To potiče procese depatologizacije tjelesnih i intelektualnih oštećenja u društvu u kojem je oštećenje golema stigma, a osobe s oštećenjem se i dalje zove »invalidima« (Zaviršek, 2007.). To je proces učenja u kojem sami studenti mogu lakše razotkriti svoje ranjivosti i podijeliti svoje osobne priče. U jednoj je prilici studentica socijalnog rada koja je već dvije godine studirala na smjeru socijalnog rada s osobama s hendikepom obznanila da su oba njezina roditelja gluha tek nakon seminara koji je držala hendikepirana osoba. Kad poučava nastavnik s oštećenjima, to nudi sigurno mjesto za mnoge studente da govore o svojim traumatskim događajima. Jedna od studentica podijelila je s kolegama da ne može imati djece i rekla kolegama da je to prvi put da o tome govori. U ovim primjerima, hendikepirani nastavnici proširuju granice normalnosti i, koristeći svoje oštećenje kao nastavno sredstvo, simbolički dopušta dijeljenje ranjivosti i trauma studenata. Još jednu važnu korist izrazili su sami studenti; oni su osjećali da poučavanje od strane hendikepirane osobe ima veću razinu autentičnosti i istinitosti od one koju dožive kod nekih nehendikepiranih nastavnika: »Kad

on to kaže, onda znamo da je to istina! Drugi profesori su često samo 'bla bla bla'. On ide u središte stvari« (intervju sa studentima, 2008.). Ponekad hendikep sam po sebi znači garanciju da pitanja o kojima se govori iz osobnog iskustva ne zahtijevaju mnogo opravdavanja i računanja na tuđa istraživanja. Osobno iskustvo daje valjanost onome što se govori.

Najosjetljiviji studenti su bili oni koji i sami imaju vlastita iskustva oštećenja i stoga se mogu lakše povezati s onim što im se govori ili što su doživjeli. Oni su korak ispred onih studenata koji nemaju iskustvo hendikepa. Neki od studenata prisjetili su se da im je to što imaju nastavnika ili nastavnicu s oštećenjem pomoglo tijekom studentske prakse i intervjuiranja drugih hendikepiranih osoba.

Osobe s oštećenjem i korisnici usluga koji su uključeni u poučavanje predstavljaju izazov hijerarhijama koje su uobičajene među slovenskim studentima socijalnog rada. Prema njihovom viđenju, biti hendikepirana osoba i nastavnik je kontradikcija, ali to se raspline nakon što dožive što je gore bilo opisano. Također postoje i mnoga gorka iskustva koja pokazuju da se osobe s oštećenjima i dalje moraju snažno boriti zbog predrasuda i potlačenosti.

I Marino Kačič i Elena Pečarič su, opisujući svoja iskustva u poučavanju u socijalnom radu, spomenuli fenomen »staklenog stropa«. Nesuradljivost studenata i studentica, njihovo nereagiranje, tihi otpor, odbijanje da izvode zadatke, izostajanje s nastave, međusobno razgovaranje tijekom predavanja, bile su najčešće reakcije. Marino Kačič se prisjetio situacije: »Primijetio sam da ustaju, tiho napuštaju predavaonicu, ulaze i izlaze. Neko vrijeme sam im pustio da to rade. Onda sam jednu osobu pitao: Odlazite li zauvijek ili se namjeravate vratiti? To im je bio šok. Mislili su da nisam primijetio. Onda su prestali. Testirali su moje granice.« (osobna komunikacija, 2008.). Osjećaj »staklenog stropa« također je bio povezan s činjenicom da je studentima bilo potrebno vrlo mnogo vremena prije nego što su prihvatili njihov autoritet kao slijepog nastavnika te su se i sami predavači trebali domisliti nekoliko strategija za suočavanje s barijerama pred kojima su se našli. Neki od studenata očekivali su da će im činjenica da imaju nastavnika s oštećenjem pomoći da lakše prođu ispit: »Jedna studentica napisala je esej i među 15 potrebnih stranica bile su tri prazne. Mislila je da neću primijetiti.« (Marino Kačič, osobna komunikacija, 2008.).

Još jedno iskustvo ovog tipa bilo je kad je Elena Pečarič jednom prilikom zamolila studente da formuliraju neka pitanja nakon što je završila s predavanjem, a studenti su se okrenuli nastavniku bez hendikepa i počeli ispitivati njega umjesto da izravno pitaju Elenu: »Što je ona mislila pod tim kad je rekla (...)?« (opažanje sa sudjelovanjem, 2007.). Studenti su ponavljali opresivni obrazac ponašanja ljudi koji govore s ili gledaju osobnog asistenta umjesto osobe u kolicima dok postavljaju pitanje hendikepiranoj osobi. Zanemarivanje vizualnog kontakta s osobom s oštećenjem predstavlja komunikacijsku diskriminaciju i opresiju pogledom. Elena Pečarič iskusila je objektiviziranje, nevrednovanje kao ravnopravnog partnera i neuzimanje za ozbiljno. Ovaj student je izrazio namjerno ili nenamjerno odbijanje da stupi s njom u izravnu interakciju.

Ali posjedovanje »iskustva« nije dovoljno da bi se bilo dobar nastavnik. Većina ljudi s oštećenjem isticala je potrebu za »reflektiranim iskustvom« kako bi se moglo promišljati osobno iskustvo: »Ja uvijek uključujem svoja osobna iskustva u ono što poučavam, ali to nije sve što radim, osobna iskustva moraju biti samo dio složenog poučavanja.« (Marino Kačič, osobna komunikacija, 2008.).

ZAKLJUČAK: LEKCIJE KOJE TREBA POUČAVATI U ISTOČNOEUROPSKOM SOCIJALNOM RADU

Kao što je gore raspravljano, tri su glavna preduvjeta za sudjelovanje korisnika u istraživanjima i poučavanju: a) »narrativni zaokret« u društvenim znanostima, a osobito u socijalnom radu; b) učinak pokreta hendikepiranih osoba i drugih društvenih pokreta u lokalnim kontekstima; c) potreba za razvojem anti-paternalističke perspektive orijentirane na snage i otpornost kod profesionalaca u odnosu na korisnike usluga.

U istočnoeuropskim zemljama, u kojima zapravo nedostaju sva ova tri elementa, sudjelovanje korisnika i njihovo uključivanje u istraživanja i poučavanje i dalje zahtijeva mnogo kulturnih i profesionalnih promjena. Ovaj članak prikazuje dvije studije slučaja uključivanja korisnika u istraživanje i poučavanje u Sloveniji. One su dokazale, kao i većina zapadnih istraživanja na ovu temu, potrebu za participativnim istraživanjima i poučavanjem kako bi se steklo dublje razumijevanje svakodnevnih iskustava korisnika usluga i kako bi se doveo u pitanje dominantni diskurs moći-znanja.

LITERATURA

1. Castillo, H. & Graham, D. (2008). **The use of participatory action research in a Ph. D. dissertation.** Public lecture, Indosow meeting, Cambridge 26.09. 2008. Available online at: www.heavenproject.org.uk.
2. Butler, A. (2003). Who live is Anyway? Creative Autobiography With Service Users. In: Ramon, S. (ed.) **Users researching health and social care: An empowering agenda.** Birmingham: Venture press, 35-44.
3. Ajduković, M., Urbanc, K. & Branica, V. (2008). Vloga doktorskega študija pri razvoju socialnega dela. **Socialno delo**, 47 (3-6), 269-279.
4. Barnes, M. (1993). Introducing New Stakeholders - user and researcher interests in evaluative research. A discussion of methods used to evaluate the Birmingham Community Care Special Action Project. **Policy and Politics**, 21 (1), 47-58.
5. Beresford, P. (2008). **User research: Its history and future in the united kingdom.** Presentation in Helsinki, 28.5.2008 (Neobjavljeno).

6. Evans, C. & Fisher, M. (1999). Users controlled research and empowerment. In: Shera, W. & Wells, M. L. (eds.) **Empowerment practice in social work: Developing richer conceptual foundation**. Toronto: Canadian Scholars' Press, 348-356.
7. Flemming, J. & Ward, D. (1999). **Research as empowerment: The social Action Approach**. Toronto: Canadian Scholars' Press.
8. Independent Living of Disabled People (2004). **A user manual, yhd-association for the theory and culture of handicap**. Ljubljana: YHD
9. Van Haaster, H. & Koster, Y. (eds.) (2005). **What is an expert by experience?** Preuzeto sa: <http://www.ex-in.info/hinterground.php> (expert_by_experience.pdf 4.2.2008).
10. Hessel, S. & Zaviršek, D. (eds.) (2005). **Sustainable development in social work – the case of a regional network in the Balkans**. Stockholm: University of Stockholm.
11. Humphries, B (2001). Putting participative research into practice. **Care Plan**, 3, 23-25.
12. Lamovec, T. (1995a). **Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup : nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi**. Ljubljana: Lumi. Repinted 2006 by Faculty of Social Work.
13. Lamovec, T. (1995b). Norost in človekove pravice. **Altra**, 1 (2), 1-2.
14. Lamovec, T. (1995c). Zastonj pa ne, raje poležavam: ali so prostovoljna društva res zajedalcji države? **Delo**, 37 (82), 36.
15. Lamovec, T. (1995d). Marš v Poljel: prisilna hospitalizacija. **Delo**, 37 (114), 32.
16. Lamovec, T. (1996a). Zagovorništvo : razvoj zagovorništva za uporabnike psihiatrije v Sloveniji. **Altra**, 1,(3-4), 9-10.
17. Lamovec, T. (1996b). Manično depresivna psihoza. **Altra**, 1 (3-4), 11-13.
18. Lamovec, T. (1997a). Kako ravnamo z osebo v psihični krizi. Zbirka Psihijatrija, ne hvala!. **Altra**, 26 .
19. Lamovec, T. (1997b). Samozagovorništvo. **Altra**, 2 (1), 11-12.
20. Lamovec, T. (1997c). Zakaj ne tako kot v Trstu? Tam ni nobene duševne bolnišnice več : alternative v sistemu duševnega zdravja. **Delo**, (19.VII.1997), 39 (165), 33.
21. Lloyd, M. (1997). Partnership with service users: Considerations for research. In: Adams, R. (ed.) **Crises in the human services: National and international issues**. University of Lincolnshire and Humbershire, Hingston upon Hull. London: Macmillan.
22. Lyons, K. (2000). The place of research in social work education. **British Journal of Social Work**, 30, 433-447.
23. McLaughlin, H. (2006). Involving young service users as co-researchers: Possibilities, benefits and costs. **British Journal of Social Work**, 36 (8), 1395–1410.
24. **Minority Protection in Slovenia: National Report** (2001). Open Society Institute, EU Accession Monitoring Program, Budapest: CEU Press.

25. Oliver, M. (1992). Changing the social relations of research production. **Disability, Handicap & Society**, 7 (2), 101-114.
26. Pečarič, E. (2002). **Personal assistance for disabled people**. Paper presented at the National Congress of Social Work, 'Global-Local-Social: Book of Abstracts'. Ljubljana: University of Ljubljana, School of Social Work, Slovenia Portorose. [Original: Osebna asistenca za hendikepirane ljudi, VŠŠD, Ljubljana].
27. Pečarič, E (2009). **EUtropy: Let us take democracy in our own hands!** Ljubljana: Sanje.
28. Ramon, S. (2000). Participative mental health research: users and professional researchers working together. **Mental Health Care**, 3 (7), 224-228.
29. Ramon, S. (ed.) (2003). **Users researching health and social care: An empowering agenda**. Birmingham: Venture press.
30. Reason, P. (1994). **Human inquiry**. London: Palgrave Macmillan.
31. Ress, S (1991). **Achieving power: Practice and policy in social welfare**. London: Allen and Unwin.
32. Rose, D. & Lucas, J. (2007). The Users and survivor movement in Europe. In: Knapp, M., McDaid, D. & Graham T. (eds.) **Mental health policy and practice across Europe: The future direction of mental health care**. Maidenhead: Open University Press, 336-355.
33. Schultz, D. (2007). Resource- and Resilience-oriented Work with Immigrant and Black Patients. In: Zaviršek, D., Zorn, J., Rihter, J. & Žnidarec Demšar, S. (eds.) **Ethnicity in eastern europe. A challenge for social work education**. Ljubljana: Faculty of Social Work.
34. Solomon, B. B. (1976). **Black empowerment: Social work in oppressed communities**. New York: Columbia University Press.
35. Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. **Socialno delo**, 47 (3-6), 209-217.
36. Videmšek, P. (2009). **Vpliv ljudi s težavami v duševnem zdravju na delovanje skupnostnih služb za duševno zdravje v Sloveniji**. Ljubljana: FSD. Rokopis doktorske disertacije.
37. Wiltshire and Swindon Users Network (1996). **I am in control: Research into user's views of the wiltshire independent living fund**. Devizes: WCCUIN.
38. Thompson, N. (2002). Social movements, social justice and social work. **British Journal of Social Work**, 32 (6), 711-722.
39. Winter, R. & Munn-Giddings, C. (2001). **A handbook for action research in health and social care**. London: Routledge.
40. Zaviršek, D. (1995). Social innovations: A new paradigm in central European social work. **Perspectives in Social Work**, 1 (1), 115-127.

41. Zaviršek, D. (1999). Civil society, memory and social work. special issue: Social work and the state. **International Perspectives in Social Work**, 65- 75.
42. Zaviršek, D. (2005). Guest editor of a special issue: "What a nice Woman, but an Invalid!" Social Work against Discrimination of Women with Disabilities. **Socialno delo** 44: 1-2.
43. Zaviršek, D. (2007). Communities of gatekeepers and communities of advocates: being disabled in Eastern Europe. In: Dominelli, L. (ed.) **Revitalising communities in a globalising world (Contemporary social work studies)**. Aldershot: Ashgate, 207-217.

