

OSEBNI ASISTENT – PREPROST »POKLIC«?

27

PERSONAL ASSISTANT – A SIMPLE “PROFESSION”?

Ešli Pušnik, univ. dipl. soc. ped.
Zavod Osebna asistenca, Slovenj Gradec
Ronkova ulica 4, 2380 Slovenj Gradec

esli.cvetko@gmail.com

POVZETEK

Avtorico prispevka zanima ranljivost osebnih asistentov v poklicnem polju in iskanje načinov krepitve njihove odpornosti pred poklicnim izgorevanjem. V teoretičnem delu predstavi osebno asistenco, osebnega asistenta ter posebnosti pri njegovem delu vključno z ranljivostjo, nadalje pa izgorevanje v poklicih pomoči in možnosti za krepitev odpornosti osebnih asistentov pred izgorevanjem. V empiričnem delu predstavi rezultate, dobljene na podlagi kvalitativne analize skupinske razprave osebnih asistentov, ki so pri svojem delu doživljali pot do izgorelosti. Rezultati potrjujejo ranljivost osebnih asistentov v poklicnem polju ter ogroženost za poklicno izgorelost. Rezultat analize je poskusna teorija, ki opisuje 4-stopenjsko lestvico doživljanja osebnega asistenta na delovnem mestu v dimenziji med doživljanjem občutka varnosti in odpornosti pred poklicno izgorelostjo na enem polu ter

doživljanjem ogroženosti in izgorelosti osebnega asistenta na nasprotnem polu. V sklepu predlaga izhodišča za nudenje strokovne podpore osebnim asistentom pred izgorevanjem na ravni organizacije.

KLJUČNE BESEDE: *osebna asistenca, osebni asistent, ranljivost osebnega asistenta, izgorevanje osebnega asistenta, izčrpanost zaradi sočutja.*

ABSTRACT

The author of the article is interested in the vulnerability of personal assistants in the professional field and finding ways to strengthen their resilience against professional burnout. In the theoretical part, personal assistance, the personal assistant and the specifics of their work, including vulnerability, as well as burnout in the professions of help and possibilities for strengthening the resistance of personal assistants against burnout, are presented. In the empirical part, the results obtained on the basis of a qualitative analysis of a group discussion of personal assistants who experienced burnout in their work are presented. The results confirm the vulnerability of personal assistants in the professional field and the risk of professional burnout. The result of the analysis is a tentative theory that describes a 4-level scale of the experience of personal assistants in the workplace, between experiencing a sense of security and resistance against professional burnout on one pole and experiencing threat and burnout of a personal assistant on the opposite pole. In the conclusion, starting points are proposed for offering professional support to personal assistants against burnout at the organizational level.

KEY WORDS: *personal assistance, personal assistant, personal assistant vulnerability, personal assistant burnout, exhaustion out of compassion.*

UVOD

Z začetkom uporabe Zakona o osebni asistenci (2017) in njegovim izvajanjem se je skokovito povečala potreba po novem profilu delavca – osebnem asistentu. Osebni asistent kot laični socialno-varstveni delavec je tako postal iskan in zaželen poklic, saj je s svojo odprtostjo in usmerjenostjo v neformalne kvalitete pritegnil in omogočil zaposlitev širokemu krogu ljudi. Tekom izvajanja Zakona o osebni asistenci (2017) pa se je v praksi pokazalo, da je na videz preprost poklic lahko zahteven in izčrpavajoč, kadar se osebni asistent pri svojem delu, ki poteka v življenjskem polju uporabnika, sooča z zahtevno (družinsko) situacijo. Izkazalo se je, da so situacije reševanja nesporazumov med uporabniki, njihovimi družinskimi člani in osebnimi asistenti med najbolj čustvenimi. Kot strokovna delavka na tem področju sem se največkrat počutila nemočna ravno takrat, kadar odnosno zapletene situacije niso bile več rešljive ali je problematika družine presegla domet osebne asistence. S pričujočim prispevkom dajem glas osebnim asistentom, da neposredno spregovorijo o svojem delu in pokažejo na zahtevnost poklicnega polja osebne asistence.

OSEBNA ASISTENCA IN POTEK NJENE SISTEMSKE UREDITVE

Pečarič (2003) opredeljuje, da je osebna asistenca

ključni element oz. pogoj za neodvisno življenje hendikepiranih ljudi. Lahko bi jo poskušali definirati kot fizično pomoč pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih oseba zaradi svojega hendikepa ne zmore opraviti sama, a jih vsakodnevno potrebuje, da bi lahko bila samostojna in avtonomna. Ljudje, ki potrebujejo osebno asistenco, imajo lahko različne oblike hendikepa – fizični, senzorni ali intelektualni. /.../ Osebna asistenca pomeni, da ima uporabnik kar največjo kontrolo nad organizacijo in oblikovanjem servisa osebne asistence glede na lastne individualne potrebe, zmožnosti, življenjske okoliščine, pogoje in želje (str. 299).

Modic idr. (2021) pravijo, da je neodvisno življenje možnost živeti enako kot kdorkoli drug: imeti možnost sprejemanja odločitev o svojem življenju in možnost obvladovanja vsakodnevnih aktivnosti ter imeti pravico do odgovornosti za svoja dejanja. Povezano je s samoodločanjem in neodvisnostjo. Je pravica in možnost zasledovanja določene usmeritve in hkrati pravica, da se zmotimo in učimo iz lastnih napak. Je predvsem pravica in hkrati tudi odgovornost, da posameznik izbira, upravlja in obvladuje svoj način življenja. Neodvisno življenje ni nekaj preprostega in je lahko v določenih okoliščinah tudi tvegano. Potrebno je narediti korak v prazno, v negotovost, saj je v institucionalnih ali družinskih okvirih posameznikovo življenje zaščiteno, varovano in oskrbovano na način rutinskih praks ter skrbi. Prek teh praks in skrbi se vzpostavljata red in nadzor, posamezniku se odvzema možnost za razvoj potencialov, medtem ko neodvisno življenje že po svoji definiciji ne more biti predvidljivo, še manj ga je mogoče nadzorovati. Nujno je, da posameznik najprej premaga strah, ki ga pogojuje dolgoletno življenje »v vati« institucije ali družine, in se opogumi. Nagrajen pa bo s svobodo odločanja (str. 5).

Koncept neodvisnega življenja je potrebno razmejiti od razumevanja samostojnega življenja, ki pomeni, da oseba s hendikepom opravlja aktivnosti sama ali zanje uporablja različne pripomočke, zaradi omejitev pa vseh aktivnosti ne more opraviti sama ali pa ji izvedba vzame veliko časa in energije, zaradi česar se začne omejevati in prilagajati svoje življenje (Modic idr., 2021). Neodvisno življenje pa pomeni, da človek opravi vse aktivnosti, ki so zanj pomembne, in se mu ni treba omejevati pri njihovi izbiri in jih spreminjati, opravi jih namreč s pomočjo drugega (osebnega asistenta) (prav tam).

Storitve osebne asistence in neodvisnega življenja so se izvajale že pred uveljavitvijo Zakona o osebni asistenci. Denar za izvajanje so ponudniki pridobivali preko evropskih in državnih razpisov, osebno asistenco so sofinancirale nekatere občine (Mager, 2018). Izvajalke so bile invalidske organizacije preko projektov (npr. YHD

– Društvo za teorijo in kulturo hendikepa) (prav tam). Prvi osebni asistenti so bili zaposleni prek programa javnih del in so se dopolnjevali s prostovoljci (Poropat in Bohinc, 2004).

Društvo YHD je v parlamentarno proceduro večkrat poskušalo predati Zakon o osebni asistenci, vendar ni bil sprejet (Leskošek, 2016). »Po večletnem snovanju je Državni zbor dne 17. 2. 2017 sprejel Zakon o osebni asistenci (ZOA). S tem zakonom je Slovenija izpolnila obveznost iz 19. člena Mednarodne konvencije o pravicah invalidov (MKPI), ki jo je ratificirala leta 2008, ter obenem uresničila 2. zastavljeni cilj Akcijskega programa za invalide 2014–2021« (Zupančič in Strban, 2018, str. 86). Sistemska ureditev področja je bila nujno potrebna, saj je bila dotedanja ureditev neustrezna zaradi nestabilnega financiranja in posledične negotovosti uporabnikov ter osebnih asistentov glede nadaljevanja izvajanja po izteku programov. Osebna asistenca tako ni bila pravica, ki bi uporabniku omogočala obseg pomoči, ki jo je potreboval, temveč je bila pomoč odvisna od višine dodeljenih sredstev (prav tam). Zakon o osebni asistenci (ZOA) se je začel uporabljati 1. 1. 2019. Poleg Zakona o osebni asistenci se uporablja še Pravilnik o osebni asistenci. Oba sta bila že dopolnjena in spremenjena, spremembe so napovedane tudi v prihodnosti.

Definicija osebne asistencije je po Zakonu o osebni asistenci (2017) pomoč uporabniku pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo. Pri izvajanju osebne asistencije mora imeti uporabnik nadzor nad organizacijo in oblikovanjem storitev osebne asistencije glede na lastne potrebe, zmožnosti, življenjske okoliščine, pogoje ter želje. V primeru nezmožnosti upravljanja z lastno asistenco naloge uporabnika prevzame njegov zakoniti zastopnik. Kot osebna asistenca se štejejo pomoč pri temeljnih dnevni opraviilih in pomoč pri komunikaciji ter obvezna prisotnost pri uporabniku v primeru najtežjih invalidnosti, pomoč pri podpornih dnevni opraviilih, spremstvo, pomoč na delovnem mestu in izobraževalnem procesu ter pomoč pri drugih dejavnostih in aktivnostih, v katere je uporabnik

vključen. Uporabniku je zagotovljena prosta izbira izvajalca osebne asistencije in osebnega asistenta.

Pri načrtovanju in izvajanju osebne asistencije se upoštevajo naslednja načela (Zakon o osebni asistenci, 2017):

- spoštovanje dostojanstva in neodvisnosti uporabnika,
- pravica do svobode izbire in odločanja med postopkom uveljavljanja pravice do osebne asistencije in njenim izvajanjem,
- omogočanje vključenosti v družbo,
- individualna obravnava,
- zagotavljanje enakih možnosti ter dostopnosti.

Osebno asistenco izvajajo izvajalci osebne asistencije, vpisani v register izvajalcev pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS. Izvajalec opravlja vlogo delodajalca osebnemu asistentu, ki ga skupaj izbereta uporabnik in izvajalec. Odnos med navedenimi deležniki ureja dogovor o izvajanju osebne asistencije. Izvedbeni načrt osebne asistencije pa skleneta uporabnik in izvajalec osebne asistencije.

Zakon o osebni asistenci (2017) določa, da je izvedbeni načrt pisni dogovor o storitvah osebne asistencije iz 7. člena tega zakona, ki jih uporabnik potrebuje glede na odločbo centra za socialno delo o pravici do osebne asistencije, in ga skupaj pripravita uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik in izbrani izvajalec osebne asistencije. Če izvedbeni načrt pripravljata zakoniti zastopnik uporabnika in izbrani izvajalec osebne asistencije, pri njegovi pripravi sodeluje tudi uporabnik, zakoniti zastopnik in izbrani izvajalec osebne asistencije pa uporabnikove želje upoštevata tako, da se storitve osebne asistencije izvajajo v največjo korist uporabnika. Izvedbeni načrt poleg storitev osebne asistencije, ki izhajajo iz odločbe, vsebuje tudi opredelitev vrste nalog, ki jih opravlja osebni asistent, izbiro enega ali več osebnih asistentov, ki bodo opravljali osebno asistenco pri uporabniku, terminski plan izvajanja osebne asistencije ter pravice in obveznosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev. Podpisan izvedbeni načrt izvajalec osebne asistencije pošlje krajevno pristojnemu centru za socialno delo, ki načrt posreduje koordinatorju invalidskega varstva.

OSEBNI ASISTENT

POGOJI ZA PRIJAVO NA DELOVNO MESTO

Osebni asistent je v skladu z Zakonom o osebni asistenci (2017) fizična oseba, ki opravlja osebno asistenco pri izvajalcu osebne asistencije na podlagi pogodbe o zaposlitvi, podjemne pogodbe ali kot samostojni podjetnik posameznik, če sama opravlja delo osebnega asistenta, če je polnoletna, poslovno sposobna, iz kazenske evidence ne izhaja, da je bila pravnomočno obsojena za kaznivo dejanje na področju nasilja, spolne nedotakljivosti oziroma diskriminatornega ravnanja na podlagi invalidnosti v skladu z drugimi predpisi in ima opravljeno usposabljanje v skladu s tem zakonom. Osebno asistenco uporabniku opravljata največ dva družinska člana uporabnika za polni delovni čas.

V praksi to pomeni, da je nabor mogočih kandidatov za osebnega asistenta zelo širok, saj niso zahtevana nobena formalna znanja (izobrazba, NPK). Običajno v objavah za prosta delovna mesta za osebnega asistenta zasledimo, da je potrebna dokončana osnovna šola ali alternativno nedokončana osnovna šola, nekateri razpisi opredelijo potrebo po znanjih s področja zdravstva (za uporabnike, kjer je veliko storitev povezanih z negovanjem). Kandidate za delo osebnega asistenta napotujejo tudi zavodi za zaposlovanje, saj mnogi brezposelni ustrezajo temu širokemu opisu. Glede na potrebe uporabnika po storitvah spremstva vključno s prevozom ali zaradi bivanja uporabnika v bolj odročnem kraju oz. neenakomerno razporejenega delovnega časa glede na potrebe uporabnika je v teh primerih pogoj za zaposlitev vozniški izpit kategorije B in lasten prevoz. Večinoma pa je v razpisih navedeno, da se išče kandidate, ki so zmožni empatije, imajo čut za delo z ljudmi, so zanesljivi, prilagodljivi in izkazujejo še druge osebnostne kvalitete. Na razgovorih se kandidati velikokrat predstavijo na način, da so v življenju že kdaj komu neformalno pomagali (npr. opravili nakup za starejšega sosesa, oskrbovali bolnega ali ostarelega svojca, v šoli bili spremljevalci otroku s posebnimi potrebami). Pride pa tudi do humornih situacij, ko nekdo na razgovoru pove, da že vse življenje dela z ljudmi (npr. kot natakar, trgovec ...), ne vedoč, da je srčika

dela osebnega asistenta predvsem intenzivno odnosno delo v paru uporabnik – osebni asistent.

Poropat in Bohinc (2004) sta precej let pred uveljavitvijo Zakona o osebni asistenci (2017) pisala o tem, da je poklicni profil osebnega asistenta še »odprt«, kar je takrat omogočalo precejšnjo svobodo pri iskanju, izbiri in na koncu pri »oblikovanju« osebnega asistenta po meri uporabnika. Zapisala sta, da so potrebe po osebnih asistentih na tedanjem trgu dela ustvarile nov poklic in povezale novo storitev z možnostjo zaposlitve (prav tam). Po 1. 1. 2019, ko se je začela osebna asistenca izvajati v sedanji obliki, pa je z naraščanjem pridobljenih odločb za upravičenost do osebne asistencije ter z njihovim uveljavljanjem (koriščenje pravice do osebne asistencije) nastala potreba po profilu, ki na trgu delovne sile prej ni bil prisoten. Leta 2023 je bilo tako v Sloveniji 4.035 upravičencev do osebne asistencije, osebnih asistentov pa okoli 8.000 (Daugul, 2023). Osebna asistenca se je enakomerno razširila po vsej Sloveniji,¹ poklic pa je postal iskan v vseh regijah. Z leti je iskanje tega profila še naraščalo. O tem priča tudi dejstvo, da je osebni asistent prepoznal kot deficitaren poklic ter da je danes pri pregledu portala Zavoda za zaposlovanje (2023) osebni asistent označen kot »poklic, za katerega se predvideva, da bodo potrebe delodajalcev po njem v naslednjem letu presegle ponudbo na trgu dela« in kot »najpogosteje iskan poklic v prihodnjega pol leta«.

IZBOR OSEBNEGA ASISTENTA

Uporabnik ima pravico do proste izbire osebnega asistenta. V primerih, ko ima že izbranega osebnega asistenta (npr. nekdo, ki mu je neformalno pomagal že prej – sosed, sorodnik, prostovoljec ipd.), izvajalec le-tega (lahko) zaposli (že vzpostavljen odnos se tako formalizira). Če kandidata za osebnega asistenta nima, izvajalec izpelje zaposlitvene postopke, pri katerih uporabnik sodeluje in soodloča. »Osebna namreč pomeni, da uporabnik sam odloča, katere aktivnosti bo prenesel na osebnega asistenta oz. kdo, kdaj in kako mu bo

¹ Glej npr. Register izvajalcev osebne asistencije (razpršenost izvajalcev po Sloveniji, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b. d.).

v asistenco« (Pečarič, 2003, str. 299). Spoznavamo, da je v skladu z individualnostjo uporabnika, torej da ima »lastne potrebe, zmožnosti, življenjske okoliščine, pogoje in želje« (prav tam, str. 299), izbira osebnega asistenta enako individualna, njemu prilagojena, kar pomeni, da je kandidat, ki je ustrezen za enega uporabnika, lahko nesprejemljiv za drugega uporabnika.

V skladu s Konvencijo o pravicah invalidov, ki je vpeta v Zakon o osebni asistenci (2017), lahko postanejo uporabniki osebne asistence posamezniki oziroma posameznice z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi. Raznolika skupina potencialnih uporabnikov tako narekuje enako raznoliko skupino potencialnih osebnih asistentov. Pečarič (2003) na podlagi izkušenj predzakonskega izvajanja osebne asistence svari pred pastmi pretirane profesionalizacije osebne asistence. Standardizacija in formalizacija bi zmanjšali fleksibilnost poklica, ki mora ustrezati različnim individualnim potrebam in željam uporabnika (prav tam). Izpostavlja nevarnost medikalizacije poklica in vnašanje skrbniškega odnosa in pokroviteljstva nad uporabnikom. Nevarnost je v tem, da bi se stari institucionalni vzorci skrbniškega načina pomoči in prakse dela preslikali v lokalna okolja in na dom uporabnika, saj le-ti uporabniku odvzemajo moč in ga obravnavajo kot objekt pomoči in skrbi (prav tam). Poropat in Bohinc (2004, str. 144) sta v času izvajanja pred zakonom ugotavljala, »da si uporabniki večinoma želijo in tudi izberejo asistenta podobne starosti, torej vrstnika«, ter da se »izobrazba in spol osebnega asistenta pokažeta kot nepomembna kriterija«. Menita, da je najpomembnejša lastnost, pričakovana od osebnih asistentov, da do hendikepiranih oseb nimajo predsodkov in skrbniškega odnosa, saj v takem primeru hendikepirani posameznik ne bi mogel graditi na vzpostavitvi svoje neodvisnosti.

USPOSABLJANJE OSEBNIH ASISTENTOV

Pravilnik o osebni asistenci (2022) določa, da mora kandidat za osebnega asistenta pred začetkom dela pri uporabniku opraviti vsaj štiri ure praktičnega usposabljanja za delo pri uporabniku ter osnovni

(teoretični) program usposabljanja osebnih asistentov, ki obsega: poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov; splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistence z naslednjimi obveznimi vsebinami: pomen osebne asistence, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistence, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistence ter Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu in dodatne vsebine po izbiri izvajalca. Osnovno usposabljanje osebnih asistentov traja vsaj šest ur. Dodatno usposabljanje osebnih asistentov v trajanju vsaj šest ur se izvede enkrat letno in vsebuje vsebine, ki nadgrajujejo znanja osnovnega usposabljanja.

Pečarič (2003) iz lastne izkušnje uporabnice in vodje projekta »Neodvisno življenje hendikepiranih« zapiše,

da so za osebne asistente primernejše osebe, ki niso iz socialno-zdravstvenih poklicev in nimajo delovnih izkušenj v domovih in institucijah. Predvsem so bolj odprte za nove izkušnje in ker nimajo vnaprejšnje »vednosti«, bolje in lažje ustrezajo zahtevam uporabnika. Niso obremenjene s pravili stroke, z vrsto diagnoze uporabnika, z metodami postopanja in institucionalnimi pravili vedenja. Uporabniki takoj začutimo, ko naletimo na osebo, ki »že vse ve« in »ji je vse jasno«, ki bi »rada pomagala«, ki si želi »delati s takimi ljudmi« ali ima dolgoletne izkušanje na tem področju. Praviloma se ti ljudje počutijo superiorne ali dajejo vtis, da so srečni, ker imajo več možnosti in jim pravzaprav nič ne manjka in je torej uporabnik pravo nasprotje tega, zato mu je treba čimbolj pomagati ali mu celo »osmisliti« življenje. Tak pristop in vedenje sta povsem zgrešena, žaljiva in ponižujoča za uporabnika, zato takih ljudi ne izbiramo za izvajanje osebne asistence (str. 300).

Kljub opravljenemu deseturnemu usposabljanju pred začetkom dela osebnega asistenta pri uporabniku je potrebno ozavestiti, da je osebni asistent laični delavec. To pomeni, da od njega ne smemo in ne moremo pričakovati strokovnega dela. Je torej oseba, ki se je iz nekega motiva odločila za to delo, uporabnik ga je na podlagi lastnega notranjega kompasa za morebitno ujemanje in po štiriurnem praktičnem usposabljanju pri njem doma izbral. Po opravljenem šesturnem usposabljanju pa je pričel delo pri uporabniku po njegovih navodilih. Če navedeno seštejem in poenostavim, ugotovim, da se je dal na razpolago uporabniku kot oseba. Pridobljene osnovne informacije na usposabljanju v veliki meri dopolnjujejo gradniki njegove individualnosti (njegova osebnost in temperament, življenjske izkušnje, komunikacijske in druge socialne veščine, njegovo nezavedno, motivacija za delo ...).

Pečarič (2003) meni, da je osnovno izobraževanje potrebno, vendar mora velik del usposabljanja izvesti uporabnik sam, s tem se zagotovi individualen pristop, uporabnik pa prevzame odgovornost, da osebnega asistenta dobro usposobi za kakovostno izvajanje storitev. Izogib profesionalizaciji, ki ga zagovarja Pečarič (prav tam), pa se drugače odslika pri osebnih asistentih, ki pri svojem delu večkrat iščejo več gotovosti, dorečenosti.

DELO OSEBNEGA ASISTENTA IN ODNOS Z UPORABNIKOM

Flaker (2015) osebne asistente razvrsti v kategorijo kvalificiranih delavcev, ki opravljajo manj zahtevna opravila pod vodstvom strokovnih delavcev; nimajo ustrezne srednje izobrazbe, so pa kvalificirani za opravljanje nekaterih opravil oz. delov storitev v socialnem varstvu. Po SSKJ kvalificirati pomeni »narediti koga sposobnega za opravljanje določenega dela, usposobiti« (kvalificirati, 2014).

Osebni asistent ni poklic, a zaradi narave dela od osebnega asistenta zahteva odločitve in pripravljenost za to delo. Motivi so različni. Nezanemarljiv je gotovo »želja, pomagati drugim«, ki jo običajno ubesedijo kandidati ob predstavitvi sebe v postopkih zaposlitve (zaposlitveni razgovor, srečanje z uporabnikom). Dougan

(1993, v Klemenčič, 2005) pravi, da pri odločitvi za poklic nastopajo tako zavestni motivi, družbeni in osebni, za katere pogosto velja, da se skladajo z družbenimi vrednotami, in tudi nezavedni poklicni motivi, npr. težnja po sprejetosti. S poklicno izbiro zadovoljujemo tudi svoje potrebe. Izhajajoč iz »želje, pomagati drugim«, je torej nujno ozaveščati nezavedno željo po moči (Guggenbühl-Craig, 1997, v Klemenčič, 2005). Klemenčič (2005) piše o bodočih strokovnjakih v poklicih pomoči, ki jih opisana motiv in moč, ki ju bodo kot strokovnjaki imeli, lahko zapeljeta v položaj, v katerem bi želel uporabniku pomagati z vso silo z intervencijami, ki bi vodile do cilja, ki si ga je strokovnjak zamislil za uporabnika. Večja kot je želja po tem, večja je verjetnost, da strokovnjak to počne zaradi lastnega notranjega konflikta in želi pravzaprav pomagati sebi in ne uporabniku (prav tam). Iz tega izhaja nuja, da »strokovnjaki v poklicni refleksiji, superviziji in drugih oblikah spoznavanja sebe naslovijo lastne nezavedne želje in bojzani, ki jih doživljajo ob klientu, kajti to jih legitimira in tem željam odvzame moč« (Klemenčič, 2005, str. 133).

V pričujočem članku pa usmerjam pozornost v osebnega asistenta, ki vstopa v polje poklica pomoči kot laični delavec in je torej manj opremljen s teoretičnim znanjem ter izkušnjami dela na sebi, ki jih izobraževanja za strokovne delavce s področja socialnega varstva predvidevajo. Na tej točki so njegove morebitne lastne izkušnje ali življenjska spoznanja »oprema«, ki jo ima in s katero vstopa v zahtevno in odnosno intenzivno delo z uporabnikom. Pri tem z intenzivnostjo mislim predvsem časovno in prostorsko zgoščenost pri delu - pomeni, da osebni asistent dela pri in z uporabnikom na tedenski ravni v obsegu njegove celotne zaposlitve ter prostorsko ves čas v prisotnosti uporabnika. Pogoj izvajanja osebne asistencije je namreč, da se opravlja v prisotnosti uporabnika in po njegovih navodilih (Zakon o osebni asistenci, 2017).

Osebne asistente in uporabnike v usposabljanjih ozaveščamo, da gre za delovni odnos, ki ne sme preiti v prijateljstvo. Neizogibno je, da so v dobrih medsebojnih, nekateri celo prijateljskih odnosih, ne sme pa biti osebna asistenca le prijateljstvo. Čačinovič Vogrinčič (2002) govori o delovnem odnosu pomoči med strokovnjakom in uporabnikom. V skromnejših obrisih ga lahko prevedemo na odnos

osebni asistent – uporabnik. Ista avtorica govori tudi o konceptu soustvarjanja (Čačinovič Vogrinčič, 2010):

Koncept soustvarjanja opredeljuje hkrati odnos in proces pomoči. Odnos med uporabnikom in socialnim delavcem je odnos med ekspertom iz izkušenj ter spoštljivim in odgovornim zaveznikom, ki vzpostavita in ohranjata procese raziskovanja in udeležnosti v želenih izidih. Poudarek je na procesu, na prispevku vsakega udeleženega, ki prispeva instrumentalno definicijo problema in svoj delež (str. 241).

Iz te teoretične predpostavke lahko izhaja tudi odnos uporabnik – osebni asistent, saj se moč med njima porazdeli na način, da uporabnik, ki ga osebni asistent sprejema kot strokovnjaka z izkušnjami, ne izgublja moči. Tudi ta koncept je le delno prenosljiv na polje osebne asistencije, saj nasproti uporabniku ne stoji strokovni, temveč laični delavec, pri tem pa (večinoma) ne gre za sodelovanje ob reševanju problema, temveč pomoč pri vsakodnevnih življenjskih aktivnostih, pomembnih in potrebnih za bolj kakovostno življenje uporabnika.

RANLJIVOST V POKLICNEM POLJU OSEBNEGA ASISTENTA

Na ranljivost osebnih asistentov v poklicnem polju lahko pogledamo vsaj iz treh perspektiv: splošne družbene ranljivosti, vezane na področje dela, specifične ranljivosti, izhajajoče iz posebnosti zaposlitve osebnih asistentov, ter individualne ranljivosti osebnih asistentov.

Splošna družbena ranljivost, ki smo ji izpostavljeni vsi delovno aktivni ljudje, izhaja iz dejstva, da je družba dela, ki je bila značilna za industrijsko dobo, v kateri sta pridobitno delo in poklic postala os življenja in sta skupaj z družino tvorila dvopolni koordinatni sistem, v katerega je bilo vpeto življenje v tej dobi, izginila (Beck, 2001, str. 201). V družbi tveganja sta družina in na nasprotni strani poklic izgubila svoje nekdanje varnosti in zaščitne funkcije (prav tam). Avtor (prav tam) prepozna kot tvegan pojav na področju

zaposlovanja t. i. fleksibilno-pluralno podzaposlenost, uresničevanje katere se v vseh točkah prekrije z zaposlitvijo osebnih asistentov in potrdi njihovo ranljivost v družbi tveganja (glej **PREGLEDNICO 1**).

Fleksibilizacija delovnega časa, preobrazba iz polnega delovnega časa v različna delovna mesta s skrajšanim delovnim časom (kar se kaže kot zmanjšana brezposelnost, a generalizirana podzaposlenost gre z roko v roki tudi s prerazporeditvijo dohodka, socialne varnosti, priložnosti za kariero; politika delovnega časa je v tem smislu vedno tudi politika prerazporejanja in ustvarjanja nove

PREGLEDNICA 1

Prikaz uresničevanja fleksibilno-pluralne podzaposlenosti v praksi zaposlovanja osebnih asistentov

fleksibilno-pluralna podzaposlenost (Beck, 2001)	zaposlovanje osebnih asistentov (opažanja iz prakse)
prostorska razpršenost, decentralizacija, krajevna nevezanost delovnega mesta	osebni asistenti opravljajo delo v življenjskem okolju uporabnika (pri njem doma, na vikendu, ga spremljajo po opravkih, na počitnice, rehabilitacijo ipd.)
nevidna organizacija podjetja	organizacija dela na daljavo (klici, elektronska pošta, aplikacija za evidentiranje ...)
fleksibilizacija delovnega časa	zaposlitve za krajši delovni čas (obseg zaposlitve pogojujejo število ur osebne asistence, ki uporabniku pripadajo po odločbi, ter njegova odločitve o obsegu koriščenja, ki izhaja iz trenutnih potreb po pomoči osebnega asistenta)
odpravljanje ločnice med družinskim in pridobitnim delom	kot osebni asistenti se zaposlujejo tudi družinski člani uporabnikov
razcepitev trga dela na enotni normalni trg dela industrijske družbe in fleksibilno-pluralni trg podzaposlenosti družbe tveganja, pri čemer se drugi trg kvantitativno širi in vedno bolj obvladuje prvega	prehodi industrijskih delavcev (npr. iz šiviljskih obratov, avtomobilske industrije ipd.) na polje dela osebne asistence

družbene negotovosti ter neenakosti (Beck, 2001, str. 206, 207). Poglavitna zahteva današnjega sveta dela je fleksibilnost (Bauman in Leoncini, 2018). Avtorja današnji čas imenujeta tekoča doba, v kateri se od (nas) tekočih zahteva večšina fleksibilnosti. Da bi bila

formalna znanja zares uporabna pri delu, morajo biti fleksibilna (prav tam). Fleksibilnost na področju dela zahteva veliko prevzemanja odgovornosti, saj smo prešli z dela kot sredstva za življenje v blagostanju in zmožnosti, da vzdržuješ samega sebe, na delo kot sredstvo, s katerim si najdemo drugo, morda bolj plačano delo. In ker nimamo več trdne referenčne točke, kakršna je stabilnost, postaja iskanje življenja v blagostanju z delom čedalje bolj obrobna utvara (prav tam).

Specifična ranljivost osebnih asistentov izhaja iz moči uporabnikov kot so-odločevalcev pri zaposlovanju². Njihova moč je v tem, da jim Zakon o osebni asistenci (2017) zagotavlja prosto izbiro izvajalca osebne asistence in osebnega asistenta. Nezadovoljstvo uporabnika z osebnim asistentom posledično v njem zbudi željo, da bi ga »zamenjal«. Z vidika delovnopravne zakonodaje se v praksi izvajalci poslužujejo sklenitve pogodbe o zaposlitvi s poskusno dobo. To je obdobje, v katerem se intenzivno spremlja sodelovanje med uporabnikom in osebnim asistentom. Po tem obdobju pa s sklepom o uspešno opravljenem poskusnem delu pogodba preide v pogodbo za nedoločen čas. Glede na to, da je zadovoljstvo uporabnika z osebnim asistentom ključni kriterij, da ga želi imeti za osebnega asistenta, ima uporabnik veliko moč nad osebnim asistentom, saj je od tega odvisna njegova zaposlitev. Ker odpovedi pogodbe o zaposlitvi niso upravičene samo zaradi subjektivnih razlogov na strani uporabnika (npr. osebnostno neujemanje, naveličanost, želja po novem odnosu, nerešen konflikt ipd.), se uporabniki poslužujejo prehajanja med izvajalci osebne asistence. Pomeni, da odpovejo dogovor o izvajanju osebne asistence s prvim izvajalcem in ga sklenejo z drugim, pri tem pa pustijo osebne asistente, ki bodo, če jim delodajalec (izvajalec osebne asistence) ne bo zagotovil dela, ostali brez zaposlitve. Takšne prakse potiskajo osebne asistente v podrejen položaj in večajo njihovo ranljivost.

Ranljivi so tudi v odnosu do izvajalcev osebne asistence, ki imajo vlogo njihovega delodajalca. V sindikatu osebne asistence poročajo o prisilnem delu osebnih asistentov preko s. p.: »Izvajalec osebne asistence zaposli osebnega asistenta za nedoločen čas s poskusno dobo, ko se ta izteče, pa ga postavi pred dejstvo, da mora,

² Moč uporabnika je temelj osebne asistence, problematična je le z vidika večanja zaposlitvene ranljivosti osebnih asistentov v smislu stabilnosti in dolgoročnosti zaposlitve, kar je v ospredju v tem prispevku.

če želi delo nadaljevati, odpreti s. p. Ali pa asistenta zaposlijo za določen čas in mu po izteku pogodbe ponudijo možnost dela prek s. p.« (Daugul, 2023). Izvajalci se med seboj razlikujejo in ranljivost osebnih asistentov je večja pri »tržno usmerjenih« in manj v stroko naravnanih izvajalcih. »Osebnih asistenti niso del javnega sektorja; čeprav je osebna asistenca stoodstotno financirana iz državnega proračuna, je že od začetka utemeljena v zasebnem sektorju (zasebni zavodi, društva)« (Daugul, 2023).

Ranljivost osebnih asistentov je moč razbrati tudi iz njihovega oglašanja v javnosti in posledično v medijih. Osebnih asistenti so povezani v sindikat osebne asistence, ki je v maju 2023 pripravil stavko in protestni shod, pred tem pa imel posvet pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti RS. Stavkovne zahteve so bile: takojšnje zadostno financiranje dejavnosti, ki bo osebnim asistentkam in asistentom zagotavljalo primeren obseg dopustov in ustrezno višino dodatkov, takojšnja pogajanja in sklenitev kolektivne pogodbe za dejavnost osebne asistence, sprejetje standardov in normativov dejavnosti, varovanje pravic in položaja osebnih asistentk in asistentov ob nadzoru posameznih zaposlovalcev, takojšnje prenehanje pritiskov ministrstva za delo za uporabo aplikacije Osebna asistenca³ in iskanje ustrežnejše, zakonite rešitve za evidentiranje opravljenih ur (»Sindikat osebne asistence za 25. maj napovedal stavko«, 2023).

Poleg splošne družbene ranljivosti ter ranljivosti, izhajajoče iz posebnosti zaposlovanja, je pri osebnih asistentih moč prepoznati tudi individualno ranljivost. Ugotovili smo, da je empatija nepogrešljiva lastnost osebnih asistentov. Videmšek (2021) predstavi pojem izčrpanost zaradi sočutja, ki ga zasledimo v poklicnem polju socialnih delavcev, kar lahko (do neke mere) razumemo tudi za osebne asistente.

Specifičnost socialnega dela je gotovo ta, da se pogosteje kot v drugih poklicih pomoči socialne delavke poistovetijo z zgodbami sogovornic in da komunikacija pogosto vključuje neposreden odnos in vživljanje v emocionalna stanja ljudi, s katerimi strokovne delavke delajo (empatijo). To empatično razumevanje pripovedi pa

³ Aplikacijo Osebna asistenca, ki je jo vzpostavilo MDDSZEM, uporabljajo le nekateri izvajalci osebne asistence, nekateri jo zavračajo z argumenti, da je protizakonita (»Sindikat osebne asistence za 25. maj napovedal stavko«, 2023).

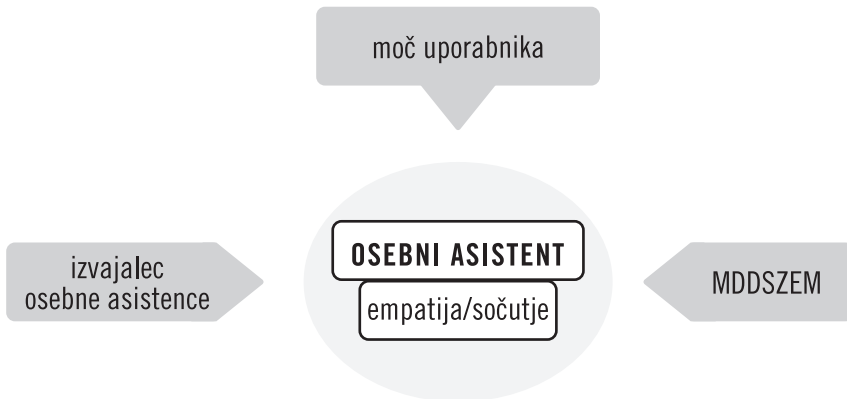
lahko povzroči izčrpanost zaradi sočutja, ki v zadnjem desetletju postaja vse aktualnejša tema v povezavi s socialnim delom (Bride in Figley, 2007; Rourke, 2007; Radley in Figley, 2007, vsi v Videmšek, 2021, str. 251).

»Izčrpanost zaradi sočutja je neposredna reakcija na specifično izkušnjo pri opravljanju dela« (Videmšek, 2021, str. 251). Radley in Figley (2007, prav tam) sočutnost opredelita kot

poglobljeno poznavanje in zavedanje trpljenja drugih v želji, poiskati načine za izboljšanje življenjske situacije sogovornice. Izčrpanost zaradi sočutja je po njunem posledica dolgotrajnega ukvarjanja z ljudmi, ki se znajdejo v brezizhodnem položaju in se srečujejo s številnimi izzivi. Izčrpanost zaradi sočutja bi lahko opredelili kot čustveno in fiziološko reakcijo (strokovne) delavke na stres, ki izhaja iz dolgotrajne empatične in sočutne vpletenosti s posameznico z izkušnjo travme in ni posledica samo empatičnega doživljanja.

SLIKA 1

Prikaz ranljivosti osebnih asistentov



Družba tveganja

STRES, IZGOREVANJE IN VAROVALNI DEJAVNIKI OSEBNIH ASISTENTOV

Delo oz. zaposlitev lahko za posameznika pomeni varovalni dejavnik dobrega duševnega zdravja, če zaposleni doživlja pozitiven občutek koristnosti in potrditve pri delu, podporo sodelavcev in ima možnost izražanja svoje kreativnosti pri delu (Jeriček Klanšček idr., 2017, str. 5), ali ogrožajoč dejavnik za njegovo duševno zdravje, kadar doživlja obremenitve pri delu, ki povzročajo stres (prav tam). Bajt idr. (2015) zapišejo:

Najbolj so zaradi stresa ogroženi tisti, ki imajo zahtevno delo, pa nobenega vpliva na delovne obremenitve; zaposleni s preveč delovnimi nalogami; tisti, ki jih delo ne zadovoljuje (nimajo dovolj dela; so frustrirani, ker niso napredovali; imajo nespodbujajoče delo); tisti, ki imajo težave v poklicnem razvoju (pretežno ženske); tisti, ki so žrtve nasilja oz. nadlegovanja na delovnem mestu. Zaradi ekonomske krize so zaradi stresa ogroženi tisti, ki imajo negotova delovna mesta in zaradi zahtev delodajalcev delajo dlje, v slabih delovnih pogojih (fizično naporno delo, nereden in nepredvidljiv, dolg delovni čas, slabo plačilo oz. neplačilo) (str. 32).

Intenziteta stresa vodi do različnih posledic. »Depresija in izgorelost nemalokrat nastopata kot posledici prekomernega, dolgotrajnega delovanja stresa na posameznika. Pojavita se lahko, ko se telo in duševnost posameznika ne moreta več spoprijemati s prekomernimi fizičnimi in psihološkimi obremenitvami.« (Bajt idr., 2015, str. 45) »Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati« (Maslach in Leiter, 2002, str. 16). Bajt idr. (2015) navajajo, da se izgorelost

razlikuje od delovne izčrpanosti in jo je zato pomembno obravnavati resno. Delovna izčrpanost je namreč normalna posledica prekomernega dela, ki jo lahko odpravimo s počitkom. Pri izgorelosti pa samo počitek ni dovolj. Med vzroki izgorelosti sta namreč tudi storilnostna samopodoba posameznika in njegovo vrednotenje samega sebe na podlagi zunanjih potrditev (str. 47).

Izgorevanje na delovnem mestu se namreč po Maslach in Leiter (2002, str. 17) kaže kot izčrpanost, cinizem in neučinkovitost. Ko govorimo o vzrokih za izgorevanje, je potrebno vedeti, da so ti zelo kompleksni, saj gre za medsebojno vplivanje več vzrokov (individualni, organizacijski, družbeni) (Nusdorfer Recek, 2007). V **PREGLEDNICI 2** prikazujem nekatere od teh vzrokov glede na izbrane značilnosti dela osebnih asistentov.

Kot že omenjeno, je spoznanje, da je nekdo »dober« osebni asistent, vezano na uporabnikove individualne kriterije – torej s svojimi lastnostmi in vedenjem ustreza uporabniku, ki si ga je izbral za osebnega asistenta. Izmuzljivi so skupni kriteriji, ki bi ustvarjali profil »ustreznih« osebnih asistentov. Vendar se izrisuje lastnost, ki jo vidim kot ključno pri vsakem osebnem asistentu, in sicer čustvena inteligentnost kot »sposobnost prepoznavanja

PREGLEDNICA 2

Nekateri vzroki za izgorevanje v povezavi s posebnostmi dela osebnih asistentov

vzroki za izgorevanje	odslikava v praksi dela osebnih asistentov
Nerealna ali previsoka pričakovanja ali izguba smisla do dela (Horvat, 1999, v Nusdorfer Recek, 2007).	Nerealna ali previsoka pričakovanja do napredka uporabnika (npr. izboljšanje fizičnega stanja, napredek pri govoru, motoriki, boljše zdravje, večja socialna mreža, več aktivnosti ...) ali izguba smisla do dela, ker v delo vlagajo veliko truda in energije, napredki pa niso opazni, merljivi ali otipljivi.
Osebnostne lastnosti in posameznikova odpornost na stres: »K izgorevanju se bolj nagibajo posamezniki, ki so občutljivi, topli in zavzeti v odnosu do drugih, toda istočasno v večji meri anksiozni, introvertirani, pretirano entuziasmični in težijo k čezmerni identifikaciji z drugimi.« (Mikuš Kos, 1990, v Nusdorfer Recek, 2007).	Osebni asistenti naj bi že v osnovi veljali za tople, empatične osebe, sposobne vživljanja v druge, s čimer je dovzetnost za izgorelost že vkomponirana v njihovo delo.
Rutina in rutinsko delo: Sennett (1998, v Nusdorfer Recek, 2007) meni, da lahko rutina ponižuje ali razjeda, lahko pa štiti, saj raznolikost prinaša negotovost in tveganja.	Rutina je za nekatere osebne asistente obremenjujoča, saj podobne storitve opravljajo vsakodnevno, kar še posebej velja za delo pri uporabnikih, ki potrebujejo večino pomoči pri zadovoljevanju osnovnih potreb. Le-ti so običajno manj aktivni in je delo pri njih manj pestro ter zanimivo. Nekaterim osebnim asistentom pa rutina ustreza, saj jim pomeni okvir dela in jasne delovne naloge.

lastnih čustev in čustev drugih, sposobnost osebnega motiviranja in obvladovanja čustev v nas samih in v odnosih z drugimi» (Goleman, 2001, str. 338). Menim, da je za osebnega asistenta nujno, da je odprt za razumevanje svojih in čustev drugih ter da jih zmore uravnnavati pri sebi in v odnosu z drugimi.

Goleman (2001, str. 339) pravi, da izhaja iz modela razumevanja čustvene inteligentnosti avtorjev Saloveya in Mayerja, ter v nekoliko predelanem modelu predstavi pet temeljnih čustvenih in družbenih spretnosti čustvene inteligentnosti:

- zavedanje sebe: prepoznavanje svojih trenutnih občutkov in sposobnosti, da večjo osebno naklonjenost upoštevamo pri odločitvah, stvarno ocenjevanje svojih sposobnosti in temeljito razvit čut za zaupanje vase;
- obvladovanje sebe: uravnavanje svojih čustev, tako da nas pri opravljanju dela ne motijo, temveč si z njimi lahko pomagamo, vestnost in odlašanje z nagrado do izpolnitve cilja, hitro okrevanje po čustvenem stresu;
- spodbujanje sebe: izkoriščanje vseh svojih nagnjenosti pri zasledovanju svojih ciljev, pri zastavljanju pobud in želji po napredovanju ter premagovanju ovir in razočaranj zaradi frustriranosti;
- empatija: prepoznavanje čustev drugih, sposobnost razumevanja njihovih stališč, ohranjanje odnosov in uglašenosti z ljudmi kljub njihovi drugačnosti;
- družbene spretnosti: uravnavanje čustev v odnosih z drugimi in natančno prepoznavanje družbenih okoliščin in povezav, tekoče vzajemno delovanje, sposobnost uporabe vseh naštetih spretnosti v prepričevanju in vodenju, pogajanju in glajenju sporov za boljše sodelovanje in timsko delo.

Naštete spretnosti vidim kot ključni varovalni dejavnik osebnih asistentov za funkcionalno komunikacijo med uporabnikom in osebnim asistentom ter kot spretnosti za uravnavanje njunega odnosa daljše časovno obdobje, hkrati pa tudi pogoj za spremljanje sebe ter posledično učenje iz lastnih (delovnih, odnosnih) izkušenj. Čustvena inteligentnost se kaže kakor pogoj za odnosno zahtevno delo osebnega asistenta, varovalni dejavnik tekom samega dela ter

izhodišče za učenje in napredovanje, ki ga lahko udejanjajo osebni asistenti v procesu supervizije.

Osebni asistenti so kot delavci v socialnem varstvu zavezani k spoštovanju Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu (2014). Kodeks supervizijo določa kot dolžnost delavca, da poišče pomoč in podporo (zunanjega) strokovnjaka in s tem krepi delovanje v korist uporabnika. Biti udeležen v superviziji je za osebnega asistenta dolžnost in pravica hkrati. »Supervizija omogoča kontinuirano spremljanje pogledov na lastno delo, odzive do drugih in kot taka ščiti pred pretirano okupacijo z delom, ki vodi v izgorevanje« (Klemenčič Rozman, 2010, str. 263). Videmšek (2021, str. 252–253) piše, da je poleg supervizije nujno izvajati tudi skrb zase (self care), pri čemer je skrb zase vedno recipročna povezanost med posameznikom in okoljem, v katerem dela, in ni le naloga posameznika, temveč tudi delovnega okolja, v katerem je zaposlen. Videmšek (prav tam) si želi, da bi

strokovne delavke prepoznale potrebo po skrbi zase predvsem zato, da bodo še naprej lahko pomembno pripomogle k spreminjanju življenjskih potekov ljudi, ki se srečujejo s številnimi izzivi. Da bodo prepoznale dragocenost njihovega zavzemanja za spremembe, kako raznovrstno je njihovo znanje in koliko spretnosti imajo. Tako bi izčrpanost zaradi sočutja lahko nadomestilo veselje zaradi sočutja (str. 254).

Hudnall B. Stamm (2005, v Videmšek, 2021) opredeli veselje zaradi sočutja kot

zadovoljstvo ob opravljanju dela. Posebnost stroke socialnega dela je v tem, da nimamo vnaprej danih odgovorov. Te vedno znova z vsakim posameznikom, posameznico, ki se spoprijema z izzivi, skupaj raziskujemo in soustvarimo delovni načrt podpore, ki jo strokovnjakinja za svoje osebne izkušnje stiske potrebuje za udejanjanje možnosti. Pravzaprav je veselje zaradi sočutja povezano s tem, da vidimo napredek pri delu z ljudmi, da smo pozorni na majhne spremembe in prepoznavamo pozitivne učinke soustvarjanja rešitev pri vsakem posamezniku, s katerim delamo (str. 254).

Ko poudarjam laičnost osebnega asistenta, se kot pomembno polje preventivnega delovanja pred izgorevanjem pokaže tudi

usposabljanje in pridobivanje teoretičnih znanj ter praktičnih veščin za osebne asistente. Pravilnik o osebni asistenci (2022) pušča izvajalcem svobodo glede izbora tem usposabljanj; z izjemo osnovnega usposabljanja s predpisanimi vsebinami za dodatna usposabljanja predvidi, da vsebinsko nadgradijo znanja osnovnega usposabljanja. Usposabljanja izvaja inštitut za socialno varstvo ali izvajalec, če izvaja osebno asistenco najmanj tri leta (prav tam). Pri tem se mi zdi pomembno, da izvajalec usposabljanj prisluhne osebnim asistentom in pripravi takšne teme usposabljanja, ki odgovarjajo na potrebe osebnih asistentov s terena.

Ker so vzroki za izgorevanje bolj situacijski kot osebni, je potrebno rešitve zanje iskati v družbenem kontekstu delovnega mesta (Maslach in Leiter, 2002). Avtorja (prav tam) menita, da je preventivni pristop proti izgorevanju delavcev na nivoju organizacije modra in preudarna naložba v prihodnost organizacije, saj se investira v ljudi zato, da bodo postali dobro izučeni, zvesti in predani delavci, na katere se organizacija lahko zanese, in da bodo zelo kakovostno opravljali svoje delo. Ta vrsta naložbe bo okrepila organizacijo v prihodnosti. V nepredvidljivih časih krize in kaosa so takšni delavci življenjsko pomembni za prehode in spremembe v upravljanju. /.../ Tovrstna naložba zahteva vzajemen dogovor med delodajalci in zaposlenimi. Organizacija mora biti sposobna izkazovati enako stopnjo predanosti svojim zaposlenim – spoštovanje in skrb –, kakor jo zahteva od njih (str. 77).

Razvijati je potrebno strategije, ki krepijo skladnost med delavci ter njihovim delovnim mestom in gredo v smeri (Maslach in Leiter, 2002, str. 145):

- znosne obremenjenosti z delom,
- občutka za možnost izbiranja in nadzora,
- priznanj in nagrad,
- občutka pripadnosti skupini,
- poštenosti, spoštovanja in pravičnosti,
- smiselnega in cenjenega dela,

pri čemer dodajata, da ni nujno odpraviti vseh neskladij, temveč doseči, da so uravnana (npr. delavci lahko delajo več, če čutijo, da so za delo nagrajeni in da se njihovo delo ceni, ali če jim delo veliko pomeni).

NAMEN DELA

Raziskovalni problem predstavlja ranljivost osebnih asistentov v poklicnem polju in iskanje načinov krepitve njihove odpornosti pred poklicnim izgorevanjem. Najprej sem želela ugotoviti, ali osebni asistenti doživljajo ranljivost, kot je nakazano v teoretičnih izhodiščih, ter na kakšen način jo občutijo in se z njo soočajo. Izvedeti sem želela tudi, kaj bi jim bilo v podporo, da bi se pred morebitnim izgorevanjem okrepili na način, da bi delo osebnega asistenta opravljali zadovoljni in daljši čas. Pri tem mi je še posebej pomemben doprinos organizacije oz. izvajalca osebne asistence pri tem, saj je glede na situacijo na trgu dela, ko povpraševanje po osebnih asistentih presega ponudbo, smiselno krepiti obstoječe zaposlene, ki že imajo osvojeno znanje in pridobljene izkušnje s poklicnega polja osebne asistence.

METODA

Vzorec osebnih asistentov je priročen, saj sem k sodelovanju povabila zaposlene osebne asistente v Zavodu Osebna asistenca iz Slovenj Gradca, kjer sem bila v času izvajanja raziskave zaposlena. Povabilo sem poslala osebnim asistentom, ki sem jih kot relevantne primere glede na namen raziskave prepoznala na podlagi sodelovanja z njimi. Skupno jim je, da delo pri uporabniku opravljajo ali so ga opravljali daljši čas (več kot 6 mesecev – torej je za njimi uspešno opravljeno poskusno delo). Povabila sem t. i. »zunanje osebne asistente«, torej ne družinskih članov, saj je ranljivost za izgubo službe v povezavi z močjo uporabnika večja kakor pri osebnih asistentih, ki so poleg delovnega odnosa uporabnik – osebni asistent še v drugih čustvenih odnosih (npr. mož – žena, starši – otrok, teta

– nečakinja, brat – brat ipd.). Poleg tega bodo spremembe zakonodaje po napovedih od sedanje omejitve na dva družinska člana šle v smeri še večjega omejevanja in bodo ugotovitve praksi koristile v prihodnje. Povabila sem osebne asistente, pri katerih sem opazila ali bila vključena v situacije, kjer so se kazala doživljanja obremenjenosti z delom osebnega asistenta ali odnosom z uporabnikom (npr. individualni pogovori z osebnimi asistenti, podporni pogovori z osebnimi asistenti, delovni sestanki z uporabniki in osebnimi asistenti skupaj, opažanja na terenu, situacije prekinitve sodelovanja med osebnim asistentom in uporabnikom ipd.). Zaradi osredotočenosti na ranljivost sem izbrala osebne asistente, rojene po letu 1980, torej t. i. generacijo milenijcev. Nekateri izmed povabljenih so vključeni v supervizijo. Nekateri so imeli izkušnjo končanja sodelovanja z uporabnikom in po njej nadaljevanje dela osebnega asistenta z drugim uporabnikom.

Na povabilo so se prostovoljno odzvali trije osebni asistenti, dve ženski in en moški. Vsi trije so imeli izkušnjo končanja odnosa pri delu z uporabnikom, a so ostali zaposleni kot osebni asistenti in opravljajo delo pri drugem uporabniku. V skupinski pogovor so tako vnašali zgodbe šestih različnih uporabnikov. Pri raziskovanju njihovega doživljanja ob tem gre torej za tri študije primerov. Sodelujoči osebni asistenti so izrazili soglasje z objavo svojih doživljanj v tem prispevku.

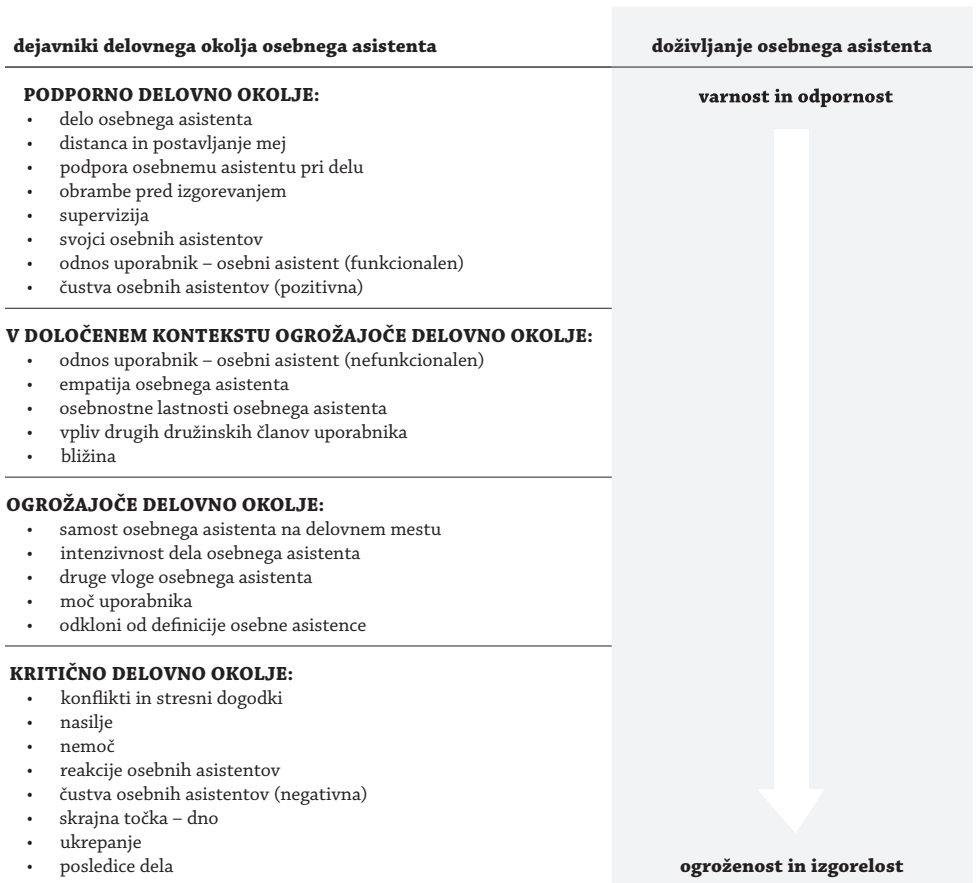
Metoda raziskovanja je bila kvalitativna. Metoda zbiranja podatkov je bila spraševanje, tehnika zbiranja podatkov pa skupinska razprava (skupinski pogovor). Merski instrument je bila predloga (vodilo za spraševanje) z iztočnicami za vodenje skupinske razprave. Raziskovalno gradivo je predstavljal verbatim skupinske razprave, v kateri so sodelovali trije osebni asistenti. Skupinska razprava je potekala 15. 6. 2023. Pogovor sem vodila raziskovalka po vnaprej pripravljenih razpravljalnih izhodiščih (temah), mestoma je potekal spontano. Pogovor je bil posnet in v celoti pretipkan.

Sledila je kvalitativna analiza po korakih po Mesecu (1998, str. 101–128): razdelitev raziskovalnega gradiva na 178 sekvenc, sledilo je odprto kodiranje in nato združevanje kod v kategorije v dveh stopnjah. Nastal je nabor 60 kategorij, od katerih sem izbrala 24 relevantnih kategorij. Relevantne kategorije sem definirala.

Sledilo je odnosno kodiranje, ki je izrisalo razporeditev kategorij na dimenziji doživljanje varnosti in odpornosti osebnega asistenta nasproti doživljanju ogroženosti in izgorelosti osebnega asistenta. Opis štiristopenjskega prikaza poti k izgorelosti osebnih asistentov predstavlja poskusno teorijo.

PREGLEDNICA 3

Lestvica doživljanja osebnega asistenta



IZSLEDKI

Rezultat kvalitativne analize je 4-stopenjska lestvica doživljanja osebnega asistenta v dimenziji med doživljanjem občutka varnosti in odpornosti pred poklicnim izgorevanjem na enem polu ter doživljanjem občutka ogroženosti in izgorelosti na drugem polu (**PREGLEDNICA 3**), ki se je izrisala v postopku odnosnega kodiranja (Mesec, 1998). Poskusno teorijo sestavlja besedišče iz opisov relevantnih kategorij, dopolnjeno s pomenljivimi sekvencami iz verbatimov.

Delo osebnega asistenta je specifično in ker poteka v življenjskem prostoru uporabnika, je izpostavljeno različnim tveganjem. Možnost sodelovanja med uporabnikom in osebnim asistentom obstaja, dokler ima osebni asistent občutek varnosti in zadostno opremljenost za odpornost pred izgorelostjo zaradi posebnosti dela. Bolj kot se njegov občutek varnosti zmanjšuje, bolj kot se počuti ogroženega, hitrejša je pot k izgorelosti in posledično k prekinitvi dela pri tem uporabniku.

PODPORNO OKOLJE ZA OSEBNEGA ASISTENTA

Kadar je med uporabnikom (in njegovo okolico) ter osebnim asistentom vzpostavljen funkcionalen odnos, je s podpornimi mehanizmi mogoče krepiti dobro sodelovanje med njima. Podporo je potrebno zagotavljati na ravni organizacije (izvajalec osebne asistence) z vsebinsko ustreznimi usposabljanji za uporabnike in osebne asistente, ustreznim strokovnim vodenjem osebnih asistentov, individualnimi in skupinskimi pogovori, zagotavljanjem pomoči ter zunanjega nadzora v kritičnih situacijah, omogočanjem supervizije (in psihoterapije). Na individualni ravni se osebni asistenti sami poslužujejo obramb pred izgorevanjem, kot so: meditacija, dihanje, počitek, umik od ljudi za krajši čas, šport, joga, pilates, branje psiholoških knjig, druženje, opora prijateljev, družine in pogovori. Pomembno vlogo imajo svojci osebnih asistentov, ki jim nudijo oporo v težjih trenutkih, vezanih na službo, ter razumevanje zaradi posebnosti dela [OA2: ... *dobro je, da imaš nekoga, ki te to razume, ampak, če bi šlo na dolgi rok, bi verjetno tut moj partner reko,*

dovolj je. Saj v bistvu mi je rekel, da je dovolj, da moram imet sebe rada in narediti nekaj v tej smeri, ampak ni mi rekel, da njega obremenjuje, čeprav jaz sem seveda tut včasih njega obremenjevala s svojimi težavami, ker pač sem bila utrujena, tečna, s polno glavo, z vsemi skrbmi, ki v bistvu niso bile toliko pomembne kot tvoja prava družina, v bistvu tisti trenutek so zelo pomembni, pa nisi jih znal rešit, no. Če se v bistvu to skos nalaga.]. Osebnim asistentom je pomembno tudi preživljanje kakovostnega prostega časa s svojci.

Za korekten in funkcionalen odnos med uporabnikom (in njegovo okolico) ter osebnim asistentom je pomembno razumevanje osebnih asistentov o nujnosti postavljanja meja in nenehnem preizpraševanju glede distance med uporabnikom (in njegovo okolico) ter njim. Meje so razumljene kot:

- meja med delovnim in zasebnim časom [OA3: ... rečem ure so potekle, če pa še kaj rabita, napišita, da ne bomo pozabili, pa če ni nič kaj nujnega, bomo pa drugi dan. In probamo tak. /.../ Ja, res se trudim postavljat mejo. Njima je težko to dopovedat nekak, no.];
- meja med vlogo osebnega asistenta in drugimi vlogami, ki jih v njih iščejo uporabniki [OA3: ... ta dva uporabnika tut imata sina, ki ga pa ni domov, ker je službeno odsoten, in men se zdi, da sta me kar posvojila kot vlogo tega sina. Včasih mata tak, se spozabi, pa začne moj, moj. (smeh vseh) Sem reko, saj je luškano, samo morem bariero postaviti, ker sem prej videl, da če ne bom sam sebe zaščitil, do neke meje, dokler ne bomo prekoračili zdravega odnosa. In sem rekel, tukaj že v začetku, jaz sem tukaj asistent, jaz nisem družinski član, čeprav me imata tak, ko sina svojega tam, in se pač tu zdaj malo lovim, kak zdaj malo vseeno držat distance pa opominjat, da sem asistent, da se zna zgoditi, da ne bom za vedno tukaj, in me je v bistvu zelo strah, če bom šel, ker zdaj spet nadaljujem z diplomskim delom na novo in nameravam v moji karieri nadaljevat.];
- meja med uporabnikovo družino in družino osebnega asistenta [OA2: ... težko je, da imaš kot osebni asistent neko mejo strogo, jaz sem tu v službi in grem domov in je to to, ker se mi zdi, da se kr prepleta in da tut uporabniki kr fejest navežejo stike s tabo. On

naju je vabil na njegov rojstni dan, ni da ni ... V bistvu on ni imel nobenega, zato je tudi naju povabil. Ampak jaz mu niti omenila nisem, da greva midva tja na rojstni dan, zato ker to ne bi bilo v redu na za mojega partnerja ne za moj odnos v službi, ker vprašanje, kaj bi se takrat zgodilo, ane.];

- telesna meja (pred neželenimi dotiki).

Načini postavljanja meja so: opominjanje in poudarjanje vloge osebnega asistenta, govor o odhodu in svoji »drugi karieri«, preprečevanje posegov v prosti čas osebnega asistenta – držanje urnika, preložitve ne-nujnih obveznosti na naslednjic in izogibanje ne-nujnega podaljševanja delovnega časa osebnega asistenta, postavljanje telesne meje, zadrževanje svojega mnenja – postavljanje meje s pomočjo odsotnosti besedne komunikacije, ozaveščanje, da osebna asistenca ni prijateljstvo (tudi osebni asistent z uporabnikom ne nadomešča morebitnega manjka svojih odnosov) [OA2: ... jaz sem pri sebi le imela neko mejo, ona ni moja prijateljica, jaz imam druge stvari, mislim druge ljudi blizu. /.../ Moram tu imet nek poslovni odnos, ne zej tak, da bom jaz za vikende in tak hodila tja na obiske in gledat, kak je ona ...].

Kljub zavedanju osebnih asistentov, da je distanca nujna, uporabijo pojem preplet (službenega in zasebnega). Postavljanje meja otežuje tudi empatično razumevanje osamljenosti uporabnika. Uporabniki in družinski člani iščejo povezanost z osebnimi asistenti tudi izven delovnega časa in odnosa (npr. jih vabijo na praznovanja). Zavedanja nujnosti postavljanja meja se osebni asistenti učijo iz izkušenj (svojih in izkušenj drugih). Podporno delujejo tudi jasno določen delokrog osebnega asistenta, načrtovan delovni čas, sposobnost priučevanja potrebnih znanj in veščin ter izhodiščna in nadalje ohranjena notranja motivacija za delo osebnega asistenta, ki je povezana tudi z doživljanjem pozitivnih čustev in zadovoljstva ob delu [OA1: Oo, cenjenost, spoštovanje, zaželenost, res, ko te je človek vesel, ko te vidi., OA2: Če jaz zdaj odklopim to, kar je bilo na koncu, ker če bi povzela po tem, pol ne morem lih neki pozitivnega, ampak če pozabim na ta dogodek, pa predvsem to, da me nekdo rabi, da me potrebuje, da narediš nekaj dobrega za človeka, ko mu pomagaš na vseh področjih njegovega življenja, da mu v bistvu olajša življenje,

da lahko spet v bistvu normalno zaživi, tak kot lahko ti. Predvsem to, da ti kar pogreje srce, no., OA3: Tak, da lahko komu omogočiš nekaj, kar je izgubil.].

V DOLOČENEM KONTEKSTU OGROŽAJOČE DELOVNO OKOLJE ZA OSEBNEGA ASISTENTA

Nekatere sestavine dela osebnega asistenta so ogrožajoče le v določenih okoliščinah. Odnos z uporabnikom je ogrožajoč, kadar postane nefunkcionalen [OA3: *Pač je pol prišlo do one točke, ko se sploh nisva pogovarjala, ko je on morda imel kake težave, ko jih ni z mano delil, ko jih je v sebe zapiral. Pa tak dolgo si tam, pa da se ti ne more, da ne moreš osnovne komunikacije vzpostaviti neke pol več, pa se to zapira. Ne vem, mi je bilo res tak težko.]. Najslabši izid je neza-ključen odnos, ki se konča s konfliktom in ostane nepredelan [OA3: *Pa nerazumevanje je bilo, želel sem si, da, če bi se po moje samo malo pogovorila lahko normalno. Zadnjič sem ga videl, pa sem tak, nisem vedel, kaj bi naredil, a bi ga šel pozdravit al ne, kar sem tak dolgo rabil, da sem prebolel, ker sem kar naprej imel v mislih, kaj bi naredil, da bi bilo boljše, al kaj sem jaz naredil, kaj je bilo takega, al z njegove, al sem kaj spregledal, al kaj, kje je šlo tu narobe. In sem se pol rajše obrnil in se izognil temu konfliktu, ker tak se ne bi nič izcimilo, ker sem videl, da že takrat ni imelo smisla, mislim, da zdaj tudi ne bo imelo smisla. In se raje umaknil pa šel.]. Odnos med uporabnikom in osebnim asistentom vpliva tudi na doživljanje drugih družinskih članov (npr. občutek ogroženosti partnerja uporabnice) [OA2: *In tut to, da sva se midve toliko povezale, da je ona meni povedala vse svoje težave, zgodovino, sedanjost, kaj si želi, je zmotilo njenega partnerja in je bilo v bistvu tut to verjetno povod za vse, kar se je pol dogajalo. Ker pač on je imel prej njo za sebe, on je lahko delal z njo, kot si je želel, ko sem bila pa jaz, sem pa bila le ena pomoč njej in ona ja lahko šla skozi življenje normalno, nemoteno, ni bila več odvisna od njega, kar pa je po mojem njega zelo zelo motilo. Ker je pač zelo težaven in včasih je imel občutek, da bo ona njega odslovila, da lahko gre, mu je tut rekla, da zdaj ima pa ona osebno asistentko in pomoč na vseh področjih, in je to njega kr motilo.].***

Osební asistenti zaradi poglobljenega odnosa z uporabniki z njimi sočustvujejo (npr. zaradi osamljenosti, izkoriščanja s strani

drugih družinskih članov, zaradi udeležенosti v nasilni situaciji, zaradi nemoči ukrepati), sočustvujejo tudi z drugimi družinskimi člani. Empatijo in sočutnost vidijo kot pomembno osebnostno lastnost za delo osebnega asistenta. Empatija se kaže kot nujna za delo osebnega asistenta in hkrati ogrožajoča, kadar preide v izčrpanost zaradi sočutja. [OA1: *Ko prideš domov, ko ne moreš izklopiti dela, ko samo študiraš, študiraš, kaj bi še lahko drugače naredil, pa kaj vse je že bilo narejeno. Pa tak ko ti praviš, doma pa družinsko življenje trpi. Svojci vidijo, da nisi več tisti ta pravi, da te skrbi, njim pa tudi ne moreš kaj povedat, oziroma tut če jim poveš, saj ti ne morejo nobeden pomagat, še ti ne moreš pomagat, oni pa tut ne. Tak sem jaz imela isto probleme, ne morem izklopiti. In ko sem videla, da ne morem pomagat in da ne morem izklopiti, pol je pa začelo grozno ratvat. Tak kot si ti rekel, naslednji dan moraš it spet na šiht, kak boš to naredil, ane. Ja, pol ti pa začne tak lepo srkat ven energijo. Potem pa vidiš, da ne gre več tak. /.../ Ja, ker dokler imaš energijo, se še trudiš pa matraš, da bi kaj izboljšal, pol, ko pa vidiš, da se ti še to več ne da, potem pa tak veš, da si dosegel tisto verjetno dno, da se moreš nafilat nazaj.]*

Osebnostne lastnosti, ki jih zase povedo osebni asistenti, so: milina, dajanje drugih na prvo ter sebe na zadnje mesto, nekonfliktnost, predanost, lojalnost, dajanje prednosti uporabniku, prilagodljivost, pripravljenost, sočutnost, skrbnost, pripravljenost učiti se, mirnost, prevzemanje odgovornosti za uporabnika [OA1: *Se mi zdi, ... da se ljudje sploh ne zavedajo, kako izčrpajoče je to delo, dejansko. Če si ti res tak človek, ko ga rabijo uporabniki, a veš, sočuten pa skrben pa vse, to ti toliko energije pobere, da je pa še situacija taka malo bolj zakomplicirana, da ni samo bolezen, pol je pa to še toliko bolj potencirano.]. Pri vseh osebnih asistentih se pokaže še lastnost iskanja krivde pri sebi, ki se pojavi po kritični situaciji kot preizpraševanje svojih reakcij in soodgovornosti za poslabšanje odnosa, ki mu sledi prekinitev sodelovanja ali odnosa z uporabnikom [OA2: *... Pa sem razmišljala, po tistem sem se zelo zelo obremenjevala, kaj je bilo narobe, nisem spala cele noči, ne vem, pri zdravniku sva imele z zdravnico res pogovore, kaj je bilo narobe, ker sem še vedno bila prepričana, da bi lahko naredila kaj drugega.], [OA3: *... jaz nikomur ne želim nič slabega, pa še vedno me zanima, kak je z njim včasih, al pa kaj takega, ker nisem predelal tega, nikoli. Zdaj je že toliko časa minilo,***

da se je to ohladilo, ampak še vedno mi včasih pride, pa razmišljam, kaj bi lahko, zakaj, kaj?].

Ogrožajoč je lahko vpliv družinskih članov uporabnika na delovno okolje osebnega asistenta: okolje je mišljeno bodisi kot lokacija dela, saj z uporabnikom živijo ali k njemu prihajajo oz. se gibljejo, kjer se giblje uporabnik, bodisi okolje kot preplet odnosov in klime, ki ga s svojo prisotnostjo soustvarjajo. Vpliv družinskih članov na uporabnika je lahko pozitiven ali negativen (v različnih segmentih: motivacija – demotivacija, spodbuda – pasivnost, krepitev samostojnosti – vzdrževanje odvisnosti). Neurejeni odnosi med uporabnikom in drugimi družinskimi člani ali med družinskimi člani med seboj se kažejo kot nefunkcionalna komunikacija, konflikti, napeto ozračje, nasilje, v kar je osebni asistent pasivno ali aktivno udeležen. [OA1: *Mene so predvsem izčrpali drugi družinski člani, niti ne uporabnik, drugi družinski člani in njihovi problemi in ko jih projicirajo na mojega uporabnika. Se pravi na svojega sorodnika. In to je tisto, ko (premor) rečt jim ne smeš nič, ker tam nisi za njih, ane, vidiš pa kk vpliva vse to na tvoje delo in na tisto osebo, za katero moreš ti skrbet. /.../ In ko vidiš, da delajo kontra dobremu, pa da rečeš, pa da se nič ne spremeni, ne vem, kaj bi še lahko naredil.*], [OA2: */.../ jaz z mojo uporabnico nisem imela težav, am, na začetku, ker je v bistvu pač bil drugi družinski član tisti, ki je z njo grdo ravnal, tak kot si ti rekla, ne smeš nič rečt, ne se vtaknit, tut starši so mi recimo rekli, da če karkoli rečeš, tut sami niso imeli moči, da bi karkoli rekli, ker tut, če bi oni karkoli rekli, je bilo v bistvu, je ona držala z njim in v bistvu je bilo samo še sam slabše. In ko sem pač prvič po skor enem letu oz. več kot enem letu povedala, da je nekaj narobe, je blo pa katastrofa. Ker je pol tut v bistvu uporabnica vso krivdo prevalila name, tak da v bistvu jaz tut mislim, da so družinski člani najbolj, kar najbolj vpliva.] V nekaterih situacijah osebni asistenti menijo, da bi bilo delo osebnega asistenta lažje brez družinskih članov (torej tistih, ki slabšajo delovno situacijo).*

Drugi družinski člani iščejo povezanost z osebnimi asistenti, tudi med njimi in osebnimi asistenti se spletejo vezi in ustvari zaupanje. Sem sodijo tudi čustva drugih družinskih članov, in sicer občutki ogroženosti zaradi vpliva osebne asistentke na opolnomočenje uporabnice. Osebni asistenti pa omenjajo tudi pomen razumevanja osebne asistence s strani družinskih članov. Ob razumevanju

definicije osebne asistencije je sodelovanje učinkovitejše, nerazumevanja in napačna pričakovanja pa sprožajo negativna čustva pri osebnih asistentih (npr. manjvrednost, zaničevanje) in otežujejo postavljanje meja. Drugi družinski člani so omenjeni tudi kot razlog za izčrpanost. Bližina pomeni intenzivnost odnosa osebnega asistenta z uporabnikom, ki se gradi:

- s komunikacijo, ki je prav tako intenzivna [OA3: ... ljudje si ne predstavljajo, kaj je to cel delavnik bit ena na ena z osebo, ki potrebuje pomoč. In kaj je to čustva in pogovori in kaj vse to potegne za sabo in kak to na tebe vpliva. Ko se tak malo vprašaš, da si z osebo osem ur na dan, s svojo punco pa poleg vseh drugih aktivnosti, ki jih imam, manj (smeh) ... koliko se dejansko s svojim partnerjem pogovarjaš, koliko pa si v taki situaciji se prisiljen pogovarjat, pa izdat sam sebe sčasoma, pa ne znajo, ne moreš si predstavljat tega., OA1: Obremenjujoče je., OA3: Še posebej, če je pasivno okolje, ko nimaš nič drugega kot pogovor.],
- z ustvarjenim zaupanjem med uporabnikom in osebnim asistentom [OA2: Pri drugi uporabnici pa se mi zdi, da ... sva pa na začetku se začele pogovarjat in sva se v bistvu tipale oziroma ona mene, pol se mi pa zdi, da me je vedno bolj spustila v svoj svet, da mi je v bistvu povedala vse svoje težave, da sem bila tam za njo kot ena prijateljica.],
- s seznanjenostjo osebnih asistentov s problemi uporabnikov oz. z »družinskimi skrivnostmi«. Osebni asistent ima vpogled v življenjsko situacijo uporabnika [OA1: ... In jaz sem vse to morala zraven gledat, mi smo vsi se prej normalno pogovarjali in pol me je še ta drugi brat začel ignorirat, verjetno, ker sem že preveč vedla. Tak predstavljajte si, da nekdo ve vse vaše skrivnosti družinske. Jaz bi se ugreznila v zemljo noter in njim je po moje tut blo težko.].

Osebni asistenti tudi menijo, da je težko skrbeti za nekoga in poznati njegove potrebe, če si ga ne dovoliš spoznati. Kadar ima uporabnik veliko omejitev in malo stikov z okolico, postane osebni asistent del njegovega mikrosveta, intenziteta bližine je v tem primeru lahko ogrožajoč dejavnik [OA3: Pri meni je bilo pri prvem uporabniku veliko omejitev glede gibanja, ker je bil sam omejen in sem se temu prilagodil, da sem postal del njegovega malega sveta, pot ven in

sva se ogromno pogovarjala, ogromno, pa tudi veliko televizije gledala, v bistvu je bilo pasivnosti v začetku kar dosti.].

OGROŽAJOČE DELOVNO OKOLJE ZA OSEBNEGA ASISTENTA

Med ogrožajoče vidike dela osebnega asistenta sodi samost osebne asistenta na delovnem mestu. Osebni asistenti izpostavijo specifično dela osebnega asistenta, ki je v primerjavi z drugimi poklici pomoči v institucijah, da si sam na delovnem mestu in odvisen sam od sebe tudi v kritičnih situacijah. [OA2: ... *In to se mi zdi največja pomanjkljivost osebne asistence, da si v bistvu sam, da moraš reševati zadeve in da ko pride do neke take grozne stvari ...*], [OA2: *Si prilagodljiv, pripravljen si, marsikaj, samo še vseeno, tako kot sem prej rekla, da si sam. Če se ti to zgodi v eni organizaciji, pa imaš nekoga, lahko letiš spod v pisarno, neki groznega se je zgodilo. Pa v bistvu imaš v trenutku nekoga. Mi smo pa recimo mogli iz (kraj) še prit., OA2: Ko se neki zgodi, da ne moreš it, ane. Dejansko si primoran tam bit, dokler ne pride zamenjava za tebe oziroma dokler te ne pride dobesedno en rešit., OA1: Ker takrat, ko smo imeli primere, jaz če bi mogla it sredi noči, a naj pustim uporabnika samega?].*

Opravljanje poklica je od vstopa v življenjsko okolje uporabnika povezano s tveganjem, saj uporabnika in njegove življenjske situacije ni moč poznati vnaprej, temveč jo osebni asistent spozna sproti. Izražajo potrebo pa intenzivnejšem sodelovanju z izvajalcem (podpora strokovnega kadra). Samost večajo občutki nepovezanosti s sodelavci (kjer je več osebnih asistentov pri enem uporabniku) ter nepovezanost z organizacijo in vodstvom. Ogrožajoče je doživljanje intenzivnosti dela osebnih asistentov kot naporenega in izčrpavajočega, intenziven je tudi odnos z uporabnikom, ki ga primerjajo z odnosi iz svojega življenja v smislu, da s svojimi bližnjimi niso tako intenzivno in toliko časovno obsežno skupaj v enem dnevu. Delo je intenzivno tudi zaradi nenehne komunikacije, v kateri osebni asistenti razkrivajo tudi sebe. Kot ogrožajoče se pokažejo tudi druge vloge, ki jih uporabniki iščejo v osebnih asistentih ali preko njih zadovoljujejo svoje socialne potrebe ali nadomeščajo manko odnosov z drugimi. To so vloge, za katere osebni

asistenti čutijo, da jih poleg vloge osebnega asistenta opravljajo. Nekatere so poniževalne, npr. služkinja, saj se oddaljujejo od definicije osebne asistencence, nekatere zapolnjujejo socialno praznino, npr. prijateljica uporabnici; sin, ki ga uporabnik in žena pogrešata, blažilec situacije ali mediator v nefunkcionalni komunikaciji med zakoncema [AO3: ... se pa tudi dosti prilagajam, če so kaki zdravniki, pa to, ko vem, da če mene ni, njihov odnos je nestabilen. Jaz sem tam noter kot neki bufer ali pufer, da malo mirim strani. Zjutraj sem danes prišel in sem s hodnika gor poslušal, kak sta se prepirala, in sem prišel not in naenkrat vse tiho. (smeh vseh) Jaz potrkam, dober dan, pridem noter, in vse tiho je bilo. In pol sem že, saj takoj sem razbral, zakaj se gre ...].

Imeti tudi druge vloge je ogrožajoče za delo osebnega asistenta, saj to intenzivnost odnosa še poveča, distanco pa topi. Ogrožajoča je tudi prevelika moč uporabnika in posledična možnost manipulacije z osebnim asistentom kot osebo ali z njegovo zaposlitvijo. Osebno manipulacijo je doživel osebni asistent, ki ga je uporabnik preusmeril nase in si vzel pravico mimo izvajalca voditi osebno asistenco (kršitev pravil, zakonodaje), ko se je odnos med njima poslabšal, pa je osebni asistent ostal sam, saj se prej na izvajalca ni obračal [OA3: Pri meni je bil pri prvem uporabniku že zanimiv odnos, ker mene je uporabnik od štarta malo zmanipuliral proti asistenci. Ker je on bil... (vzdih), mi je pravil krađejo, lažejo, ure si, denar si v žep denejo, ono, kar imam viška ur, oni si kasirajo in me je proti asistenci, veš. Midva bova tak delala, urnike – ko jih šiša, urnik bom jaz postavil, jaz sem uporabnik, jaz sem tisti, ki pravi, kak rabim, in me je kar hitro postavil v situacijo, ko sem bil s hrbtom proti osebni asistenci, mislim s hrbtom, jaz sem njegove interese ščutil. In tu me je v taki čuden položaj postavil, ko se pol nisem toliko obračal na asistenco, ko sem se samega počutil v tem.].

Pravica do svobode izbire uporabniku omogoča, da izbere drugega izvajalca, pri tem pa nima obveznosti do osebnega asistenta, ki je bil pri trenutnem izvajalcu zaposlen za nudenje osebne asistencence dotično njemu (kar zanj lahko pomeni izgubo službe) [OA2: ... recimo tut to, da sta zdaj onadva šla preprosto k drugemu izvajalcu in kaj se bo zdaj zgodilo, lahko bo isto, lahko bo še slabše.]. Uporabnik poljubno koristi obseg ur osebne asistencence, ki mu pripadajo, sem sodi tudi primer, ko je uporabnik koristil več ur, da

je pridobil še enega osebnega asistenta, da si je zagotovil pomoč, medtem ko se je želel enega od predhodnih »znebiti«, kar je storil tako, da je obseg koriščenja ur zopet zmanjšal [OA3: *Je pa bilo tako, da sva bila dva, na koncu smo bili že trije in pol sem zvedel, da je bila tretja za to, da bo mene bek vrgo, da ima vseeno dva, je rabil imet.*]. Uporabnik je tudi posredovalec informacij izvajalcu glede dela in odnosa osebnega asistenta, pri čemer lahko informacije priredi in postavi zaposlitev osebnega asistenta v tveganje [OA2: *Lahko bi izgubila službo. To je v bistvu še kar delikatno, mi pišemo poročila, kličemo, samo še vseeno so pa uporabniki na prvem mestu, njegova zgodba, njegovo je zelo pomembno, ko vi dobite nek feedback nazaj. Je kar težko, no vse skup. Saj, če bi on poklical, bi jaz verjetno izgubila službo. Ne vem. Zaradi banalne stvari, zato, ker se je pač on tak odločil.*]. Osebni asistenti menijo, da je moč uporabnikov nad njimi prevelika. Ogrožajoči so tudi odkloni od definicije osebne asistence. Nepravilno razumevanje osebne asistence v njenem bistvu se lahko zgodi s strani uporabnikov, njihovih družinskih članov ali družbe. Osebne asistente med drugim tudi boli zmotno mnenje družbe, da je to necenjen, zaničevan in nezahteven poklic. Nepravilno razumevanje definicije osebne asistence vpliva na napačna pričakovanja uporabnika do osebnega asistenta ter napačna pričakovanja družinskih članov, nedorečenosti pa vodijo v konflikte. Nerazumevanje definicije osebne asistence s strani uporabnika lahko sproži zlorabo njegove moči nad osebnim asistentom.

KRITIČNO DELOVNO OKOLJE ZA OSEBNEGA ASISTENTA

Kritični dejavniki, ki so povezani z ogroženostjo osebnih asistentov in vodijo v izgorelost zaradi dela, so doživljanje konfliktnih in stresnih dogodkov pri delu. Gre za posredno ali neposredno udeležенost osebnih asistentov v stresnih situacijah pri delu z uporabniki. Večkrat omenjena stresna situacija je konflikt. Posredna udeležенost pomeni, da so bili priča konfliktom med uporabnikom in drugim družinskim članom ali konfliktom med družinskimi člani, katerim sta bili priči oba z uporabnikom, ali priča konfliktu med družinskim članom in drugim osebnim asistentom ali pa med

družinskim članom in drugo osebo. Stresni dogodek predstavlja tudi udeležnost v prometu, kjer je bila ogrožena varnost osebne asistentke in dogodek prekinitve odnosa med uporabnikom in osebnim asistentom na način, da ga je odposlal iz svojega doma in tako prekinil odnos med njima [OA3: *Meni se je zdelo tisto, v tistem trenutku, ko se je on odločil, kot se je, nefer. Nepošten odnos je bil. Mene je to bolj zmotilo, kar naenkrat Poberi se!, OA1: A res?, OA3: To je moj dom, idi ven. Pa gledam, pa sem tak, kaj? Ne pričakuješ. In je blo to to. To je bil najin zadnji kontakt. Sem rekel oprosti. Sem se pobral in sem šel sem. Kaj naj drugega naredim? In je bil to najin zadnji kontakt. Ko si z nekom dlje časa, ne vem, vsaj dajva si roko, pa bo, kar bo, a veš? Še vedno nisem vedel, kaj naj, kaj naj si predstavljam, kaj naj čutim, zgu-bljen sem bil.*]. Osební asistenti problematizirajo tudi dejstvo, da je potrebno v stresni situaciji zdržati, saj je ni mogoče zapustiti ter se po njej zopet vrniti na delo (npr. že naslednji dan).

Stresni dogodki in konflikti lahko preidejo v nasilje. Nasilje doživljajo ali so mu priča uporabniki, osebni asistenti in/ali drugi družinski člani, zunanje osebe (naključne osebe v javnem prostoru), nasilje vršijo uporabniki ali družinski člani. Osebni asistenti ome-njajo besedno in psihično nasilje. [OA2: *... je že večkrat kričal nad mano. /.../ In jaz sem vse to morala zraven gledat, mi smo vsi se prej normalno pogovarjali in pol me je še ta drugi brat začel ignorirat, ver-jetno, ker sem že preveč vedla.*]. Nasilje se tudi prenaša med udeleženi-mi osebami, npr. v neki situaciji je osebna asistentka priča besednemu nasilju (prepiru), ko reagira, je sama deležna besednega nasilja [OA2: *No, nakar sem rekla, če lahko pač zapusti hišo, v tistem momentu, ko se jo on na mamo drl, je pa pol vso tisto pozornost, ki je prej na mami bla, je vso na mene zlil. Ko so se začele pa grožnje, no, pol sem pa tak vedla, da je treba nehat.*]. Nasilje se kaže z grožnjami dru-žinskih članov osebnim asistentom (besedno, prek SMS). Nasilje se kaže tudi kot ignoriranje: uporabnik ignorira osebnega asistenta, družinski člani ignorirajo osebnega asistenta. Nasilje se kaže kot grožnja osebnemu asistentu z izgubo službe. V doživljanju nasilja sta pogosto soudeležena uporabnik in osebni asistent. V stresnih situacijah osebni asistenti reagirajo ali pa se odločijo za ne-reakcijo (npr. v konfliktu med uporabnikom in drugim družinskim članom).

Osební asistenti poročajo o nevmešavanju v konflikt ali zadrževanju reakcije (biti tiho), da se odstranijo v času konflikta med uporabnikom in drugim družinskim članom, zavedanju nedopustnosti vmešavanja v probleme drugih družinskih članov, hkrati pa le-ti vplivajo nanje. Vzdržijo se reakcije zaradi zavedanja nemoči vplivanja na spremembo. Poročajo tudi o nudenju opore uporabnici po prepiru s partnerjem ter o zadrževanju lastnega mnjenja o nekem pojavu v izogib konfliktu [OA2: ... *Spet sem bila tiho, čeprav mi je srce utripalo, tresla sem se, v bistvu nisem vedela, kako naj odreagiram, ker če bi njemu nekaj rekla, že po tem, ko je ona njemu povedala svoje, je znorel, res znorel, kričal nad njo, nenormalno stanje, no.*]. Doživljanje stresnih in nasilnih situacij se nadaljuje v doživljanje nemoči, ki jo – odvisno od situacije – lahko doživljajo uporabniki, družinski člani, osebni asistenti ter svojci osebnih asistentov. Nemoč uporabnikov je lahko fizična nemoč (uporabnik ne more govoriti ali se fizično braniti zaradi hendikepa) ali psihična nemoč (ujetost uporabnice v nefunkcionalnem partnerskem odnosu v kombinaciji z odvisnostjo od fizične pomoči zaradi hendikepa). Nemoč družinskih članov, da bi vplivali na druge družinske člane, in nemoč, ker tudi zunanje institucije ne morejo rešiti njihovih težav (npr. policija, zdravstvo). Nemoč osebnih asistentov in spoznanje, da nihče ne more pomagati v težki situaciji, nemoč zaradi ohranjanja nevmešavanja in zadrževanja, da ne bi bil konflikt še potenciran. Nemoč se pojavi tudi, kadar kljub sugestiji osebnega asistenta ni spremembe v vedenju nasilneža. Osební asistenti govorijo tudi o nemoči družinskih članov, ki so prepoznali njihovo obremenjenosti, a jim zaradi varovanja osebnih podatkov uporabnika stisk in doživljanja niso mogli povedati, ob hkratnem zavedanju, da tudi oni ne bi mogli pomagati.

Opisi stresnih trenutkov, ki jih pri delu doživljajo osebni asistenti, ki se vežejo na čas tik pred spoznanjem, da se bližajo točki dna, vsebujejo močna čustva. To so občutki groze v brezizhodni situaciji (ni mogoče pomagati, ni mogoče izklopiti), bolečine (ker se z uporabnikom ni mogoče pogovoriti), doživljanje strahu in odsotnost občutka varnosti (nepredvidljivost družinskih članov, prejemanje groženj, udeleženosť v ogrožajoči situaciji v prometu) [OA2: *In po tem, ko je moral on na sestanek sem, je on meni začel groziti,*

skos je v hiši hodil za mano, in najrazličnejše grožnje, v bistvu me je bilo vedno strah, a ima kaj kje v roki. In se mi je takrat zdelo, da je to dovolj, konec, da je moje življenje bolj pomembno od ene službe. /.../ Zato me je tut na koncu zelo zmotilo, ker mi je pošiljala grozilna sporočila zaradi njega, ane, ker v bistvu nisva imele takega odnosa. /.../ In v bistvu, tak kot si ti rekla, da te je bilo na koncu strah, mene je blo strah it v službo na koncu, ker nisem vedla, s kakim nožem, s čim bo prišel partner nad mene. Edina dobra, prijetna, lepa stvar je bila, da je zjutraj oziroma, kadar je vstal, da je skuhal kavo, in na koncu si nisem upala pit niti kave več, ker nisem vedela, kaj me čaka v tisti kavi.]. Doživljanje strahu osebne asistente prisili v ukrepanje, da zadevo sporočijo naprej. Osebni asistenti v stresni situaciji ukrepajo tako, da se zoperstavijo izvajalcu nasilja ali da sporočijo stresni dogodek izvajalcu osebne asistence.

Ukrepanje izvajalca se kaže kot sklic sestanka. Osebni asistenti izražajo željo, da bi se ukrepalo prej, preden je prišlo do ekstremni situacij (npr. groženj, nasilja, strahu), ter potrebo, da v teh primerih ukrepa oseba od zunaj. Ukrepanje osebnih asistentov v nobenem primeru ne razreši problema v njegovem bistvu, temveč sproži postopke za zaključek sodelovanja (osebni asistent se umakne), temeljni problem (v uporabniku samem, v paru, v družini) pa ostaja nerešen. Doživljanje takšnega kritičnega procesa pripelje do situacije, ki predstavlja za odnos med uporabnikom in osebnim asistentom oz. med družinskimi člani in osebnim asistentom skrajno točko oz. odnosno dno, na podlagi katerega se zaključi njihov odnos in prekine sodelovanje oz. delo osebnega asistenta pri tem uporabniku. Osebni asistenti poročajo, da so njihovi bližnji opazili spremembo in jim svetovali umik iz tega odnosa oz. dela pri tem uporabniku. Poročajo tudi, da so tudi sami prepoznali, da gre za skrajno točko (brezizhodnost), in se odločili za umik. V tej situaciji so osebni asistenti doživljali strah in odsotnosti občutka varnosti, doživljanje groženj, doživljanje ignorance, ki se v skrajni meri prevesi v prekinitev komunikacije in odnosa. Opisana doživljanja so pripeljala udeležene osebne asistente v izgorelost. Opišejo telesna in psihična doživljanja: doživljali so napor, mentalno izčrpanost, potrebo po počitku in miru po prihodu domov, zavračanje stika z drugimi, nezmožnost odklopiti misli na službo, psihično

utrujenost, negativne vpliv na njihov družinsko življenje, izžeto energijo, obremenjenost, nespečnost, posledično obisk zdravnika, samoobtoževanje za prispevek k stresni situaciji, bolezni, slabše zdravje, prehlade, izpuščaje, krče, sesut imunski sistem, bruhanje, drisko, vročino, nespečnost, tresenje, jemanje usipavalnih tablet, totalno izgorelost, premlevanje ves čas, delo osebnega asistenta pobira energijo zaradi sočutja in skrbnosti, težka družinska situacija pri uporabniku izčrpa. [OA1: *Se mi zdi, ... da se ljudje sploh ne zavedajo, kako izčrpajoče je to delo, dejansko. Če si ti res tak človek, ko ga rabijo uporabniki, a veš, sočuten pa skrben pa vse, to ti toliko energije pobere, da je pa še situacija taka malo bolj zakomplicirana, da ni samo bolezen, pol je pa to še toliko bolj potencirano. Tri leta sem bila pri uporabniku, tri leta, pa nikoli se nisem počutila, da ne bi bila sposobna tega dela opravljati, ampak sama situacija me je pa ušššš, tak izčrpala, to ne vem, kak bi se rešilo.*], [OA2: *Jaz sama pri sebi vem, da nisem bila toliko bolna kot zadnje pol leta, po moje, pol življenja ne.*], [OA2: *Ampak to je zelo težko, prit domov pa odklopiti vse, ko veš, da greš jutri nazaj. Jaz pa osebno tega nisem mogla popolnoma odklopiti. Se mi zdi, da je včasih tut moje družinsko življenje trpelo ...*], [OA1: *Jaz sem bila skos bolna. Meni se je dobesedno na zdravju poznalo. Vse: od prehladov do razno raznih izpuščajev sem dobila, do menstrualnih krčev take, ko še ne pomnim kdaj, tak, da meni se je dobesedno na zdravju, fizično se mi je poznalo.*], [OA2: *Meni, ko se je v bistvu že začelo, takrat sem bila jaz kar parkrat v bolniški, zato ker se mi je večkrat sesul cel imunski sistem, zbolela sem od bruhanja, driske, vročine ... Najprej to z imunskim sistemom, pol zdravstvene težave, pol pa itak od tega, da ne spiš, da sem se cela tresla, da je blo ono hudo, hudo, da sem mogla celo poiskati zdravniško pomoč, od tablet za spanje, pogovori z zdravnikom, totalna izgorelost, ko se mi je včasih zdela, da nisem sposobna za sebe poskrbet, ne pa za celo družino, pa še podobne stvari, ko si bil skos pokonci, v bistvu spat pa spet ne, ker v bistvu skos premlevaš, kaj se ti dogaja.*], [OA3: *Jaz sem kronični bolnik, pa se mi je tudi tista zadeva se mi je porušila. /.../ Je pa meni takrat skoraj odnos šel s punco, ker sem se zaprl. /.../ in sma se nehala pogovarjat, in sva bila skup, pa nisva bila skup, ker nisem bil tam, ker nisem mogel bit tam z njo /.../ ko sem jaz v stresni situaciji, se zaprem, te pa premlevam, kak rešiti situacijo,*

včasih pa ni glih najboljše, ker pol druge ljudi okoli tebe odrineš in si sam v tistem notri /.../, ko težko ven splavaš brez pomoči, no.]

SKLEPI

Raziskovalni problem je predstavljal prepoznavo ranljivosti osebnih asistentov na poklicnem polju in iskanje načinov krepitev njihove odpornosti pred poklicnim izgorevanjem. Kvalitativna analiza skupinske razprave je potrdila, da so osebni asistenti na poklicnem polju ranljivi zaradi posebnosti dela, tj. da poteka v življenjskem prostoru uporabnika, kar odslkajo ogrožajoči dejavniki (samost osebnega asistenta na delovnem mestu, intenzivnost dela osebnega asistenta, druge vloge osebnega asistenta, moč uporabnika ter odkloni od definicije osebne asistence). Ranljivost preide v ogroženost in posledično v izgorevanje osebnih asistentov, kadar se ogrožajočim dejavnikom pridružijo kritični dejavniki, izvirajoči iz življenjske situacije uporabnika (konflikti in stresni dogodki, nasilje, nemoč, reakcije osebnih asistentov, negativna čustva osebnih asistentov, doseganje skrajne točke oz. odnosnega dna, ukrepanje in negativne posledice dela). Nekateri dejavniki so ogrožajoči le v določenem kontekstu, ki je zopet povezan z življenjsko situacijo uporabnika (nefunkcionalen odnos uporabnik – osebni asistent, empatija osebnega asistenta, osebnostne lastnosti osebnega asistenta, drugi družinski člani uporabnika ter bližina). Medtem ko odnos in delo lahko funkcionalno potekata, če prevladujejo podporni dejavniki (delo osebnega asistenta, distanca in postavljanje mej, podpora osebnemu asistentu pri delu, obrambe pred izgorevanjem, supervizija, svojci osebnih asistentov, funkcionalen odnos uporabnik – osebni asistent in pozitivna čustva osebnih asistentov).

Sklenem, da osebni asistenti potrebujejo podporo pri svojem delu, in predloge zanjo razdelim glede na intenzivnost prisotnosti ogrožajočih dejavnikov (**PREGLEDNICA 4**). Nanašajoč se na izsledke, prva stopnja pomeni dobro sodelovanje in funkcionalen odnos med uporabnikom in osebnim asistentom. Na mestu je preventivno in podporno delovanje na individualnem, organizacijskem in družbenem nivoju, da se oboje krepi in ohranja. Druga stopnja pomeni mogoče ogrožajoče dejavnike v življenjskih potekih uporabnikov, ki

PREGLEDNICA 4*Predlogi za podporo osebnim asistentom***dejavniki delovnega okolja –
doživljanje osebnega asistenta****predlogi za podporo osebnim asistentom****podporno delovno okolje za osebnega asistenta**

- funkcionalen odnos in delo med uporabnikom in osebnim asistentom
- prevladujejo podporni dejavniki
- občutek varnosti osebnega asistenta
- odpornost osebnega asistenta na izgorevanje

- krepitev notranje motivacije osebnih asistentov za delo
- krepitev občutka pripadnosti organizaciji
- preventivne aktivnosti na ravni organizacije
- ozaveščanje javnosti o osebnih asistenci in krepitev ugleda poklica
- učenje veščin postavljanja meja
- osebni asistenti pridobivajo veščine za refleksijo za sprotno spremljanje odnosa in dela z uporabnikom
- individualne obrambe pred izgorevanjem
- podpora svojcev osebnih asistentov
- organizacijska urejenost (pregledni plani dela, jasnost delovnih nalog, dostopnost podpore s strani strokovnih delavcev)

**v določenem kontekstu ogrožajoče
delovno okolje za osebnega asistenta**

- zahtevnejša življenjska situacija uporabnika
- v določenem kontekstu ogrožajoči dejavniki
- manjši občutek varnosti osebnega asistenta
- padanje odpornosti na izgorelost osebnega asistenta

- kontinuirana vključenost strokovnega delavca
- individualna in skupinska podpora osebnemu asistentu
- periodično spremljanje na terenu
- delo osebnega asistenta na sebi (poznavanje sebe, refleksija)
- supervizija

**ogrožajoče delovno okolje za
osebnega asistenta**

- potencirane posebnosti poklica
- ogrožajoči dejavniki
- občutki ogroženosti osebnega asistenta
- dovzetnost za izgorevanje osebnega asistenta

- kakovostno usposabljanje in pridobivanje ustreznih veščin
- ozaveščanje uporabnikov o dometu njihove moči
- skrb za izvajanje osebne asistence po definiciji (brez odklonov)

kritično delovno okolje za osebnega asistenta

- kritični dejavniki
- doživljanje neposredne ogroženosti osebnega asistenta
- izgorelost osebnega asistenta

- zaščita in zagotavljanje varnosti osebnim asistentom na delovnem mestu
- nadzor in vključevanje drugih institucij
- takojšnje ukrepanje ob zaznavi nasilja
- preprečitev stopnjevanja oz. umik osebnega asistenta preden pride do izgorevanja
- prekinitev izvajanja osebne asistence, če delovno okolje ni varno

so zahtevnejši oz. so situacije odnosno zapletene. V teh primerih je potrebna večja vključenost strokovnih delavcev in redna podpora osebnim asistentom pri delu, vključno s supervizijo. Tretjo fazo predstavljajo ogrožajoči dejavniki, ki jih prinaša sama narava dela. V usposabljanja za uporabnike in osebne asistente je potrebno vključiti ustrezne tematike, ki odgovarjajo na dileme in problematiko, zaznane na terenu. Osebne asistente je potrebno opremiti z veščinami, s katerimi se bodo lažje spopadali s specifikami dela osebnega asistenta, hkrati pa ozaveščati uporabnike o omejenem dometu njihove moči in skrbeti za pravilno razumevanje osebne asistence v njeni definiciji. Četrta faza je najzahtevnejša in se zgodi zaradi neustreznega delovanja v prejšnjih fazah. Pomeni kritično točko, v kateri so odnosi toliko skrušeni ali družinska situacija toliko zapletena, da presega domet osebne asistence in njenega poseganja v (družino) uporabnika. V tem primeru osebna asistenca le razgali družinsko situacijo in ker je z njeno pomočjo nerešljiva, udeležnost v njej pa je preobremenjujoča za osebnega asistenta, producira njegov umik, saj »že preveč ve in je preveč doživel«. Zaradi potrebe po pomoči uporabnik najde pot, da si zagotovi drugega osebnega asistenta, ki bo prišel do odnosno podobne točke, če se (družinska) situacija ne bo začela razreševati v jedru problema.

Seznam predstavlja izhodišče za nudenje strokovne podpore osebnim asistentom s strani organizacije. Prikaz ranljivosti osebnih asistentov je namenjen ozaveščanju o zahtevnosti poklica osebni asistent in potrebi po ustrezni zaščiti osebnih asistentov na delovnem mestu. Če izhajam iz prakse, sicer trdim, da so kritični primeri v manjšini, so pa izredno povedni za načrtovanje smernic preventivnega delovanja za izvajalce osebne asistence.

LITERATURA

- Bajt, M., Jeriček Klanšček, H. in Britovšek, K. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Nacionalni inštitut za javno zdravje. https://nizj.si/wp-content/uploads/2022/07/dz_na_delovnem_mestu.pdf
- Bauman, Z. in Leoncini, T. (2018). *Tekoča generacija: spremembe v tretjem tisočletju*. Družina.
- Beck, U. (2001). *Družba tveganja: na poti v neko drugo moderno*. Krtina.

- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49(4), 239–245.
- Daugul, L. (25. 5. 2023). "Morda je celo bolje, da je odnos bolj uraden, kot pa prijateljski". *MMC RTV SLO*. <https://www.rtvsllo.si/slovenija/morda-je-celo-bolje-da-je-odnos-bolj-uraden-kot-pa-prijateljski/669419>
- Flaker, V. (2015). *Prispevek k taksonomiji socialnega dela in varstva – 1. del*. Fakulteta za socialno delo.
- Goleman, D. (2001). *Čustvena inteligenca ne delovnem mestu*. Mladinska knjiga.
- Jeriček Klanšček, H., Hribar, K. in Bajt, M. (2017). *Skrb za duševno zdravje tudi na delovnem mestu*. Nacionalni inštitut za javno zdravje. https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/skrb_za_dusevno_zdravje_tudi_na_delovnem_mestu.pdf
- Klemenčič, M. M. (2005). Prepoznavanje lastnih motivov za odločitve za poklic pomoči. *Socialna pedagogika*, 9(2), 123–150.
- Klemenčič Rozman, M. M. (2010). Pomen supervizije za razvoj strokovnjaka v poklicih pomoči. V A. Kobolt (ur.) *Supervizija in koučing* (str. 249–266). Pedagoška fakulteta: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. (2014). *Uradni list RS*, št. 50/14. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=DRUG4023>
- Kvalificirati. (2014). V *Slovar slovenskega knjižnega jezika* (2. dopolnjena in deloma prenovljena izd.). <https://www.fran.si/133/sskj2-slovar-slovenskega-knjiznega-jezika-2/4489965/kvalificirati?Query=kvalificiran+delavec&View=2&All=kvalificiran+delavec>
- Leskošek, V. (2016). Skrb na področju hendikepa med institucijami in skupnostjo. *Socialno delo*, 54(6), 319–328.
- Mager, I. (1. 12. 2018). Četrto stoletje sprejemanja zakona o osebni asistenci: dolga in zapletena pot. *Dnevnik*. <https://www.dnevnik.si/1042848670>
- Maslach, C. in Leiter, M.P. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Educy.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Visoka šola za socialno delo.

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (b.d.). *Register izvajalcev osebne asistence*. <https://podatki.gov.si/dataset/register-izvajalcev-osebne-asistence>
- Modic, K., Pečarič, E. in Retelj, D. (2021). *Osebna asistenca: Priročnik za razumevanje neodvisnega življenja*. YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.
- Nusdorfer Recek, J. (2007). Izobraževanje za preprečevanje poklicne izgorelosti: kaj vpliva na nastanek poklicne izgorelosti. *AS. Andragoška spoznanja*, 13(2), 78–88.
- Pečarič, E. (2003). Pasti profesionalizacije osebne asistence. *Socialno delo*, 42(4/5), 299–301.
- Poropat, K. in Bohinc, E. (2004). Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo* 43(2/3), 143–144.
- Pravilnik o osebni asistenci. (2022). *Uradni list RS*, št. 26/22, 27/23 in 71/23.
- Sindikat osebne asistence za 25. maj napovedal stavko. (20. 4. 2023). ZSSS. <https://www.zsss.si/soa-stavka-25-maj-204/>
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Fakulteta za socialno delo.
- Zakon o osebni asistenci. (2017). *Uradni list RS*, št. 10/17, 31/18 in 172/21.
- Zavod za zaposlovanje (2023), pridobljeno 6. 7. 2023 s svetovnega spleta: <https://www.ess.gov.si/iskalci-zaposlitve/iskanje-zaposlitve/iskanjedela/#/?iskalniTekst=osebni%20asistent&iskalnaLokacija=&drzava=SI&pokPod=®ija=>.
- Zupančič, S. in Strban, G. (2018). Odprta vprašanja Zakona o osebni asistenci. *Delavci in delodajalci*, 18(1), 85–106.

IZVIRNI ZNANSTVENI ČLANEK, PREJET JULIJA 2023