

**Hogyan alakítsd  
ki a személyi  
asszisztencia  
hálózatodat?**

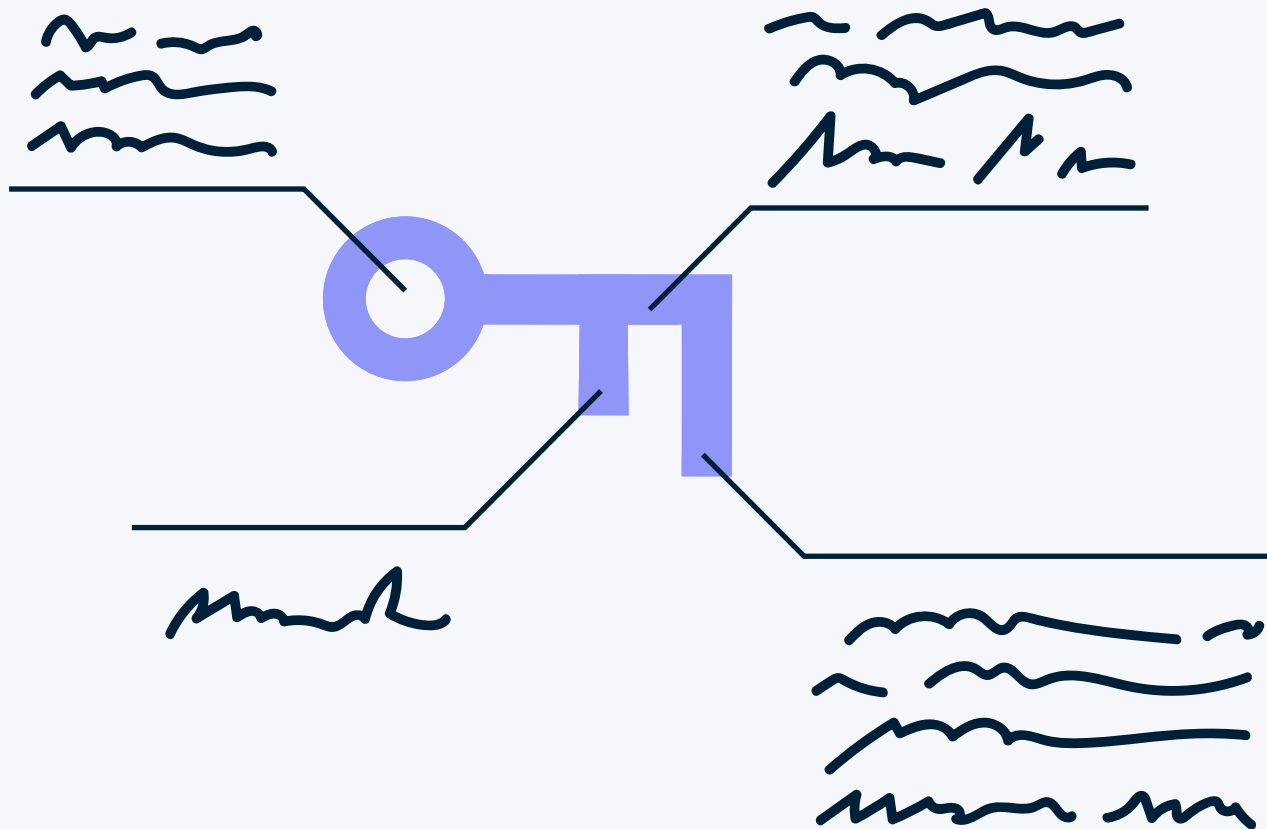


# Tartalomjegyzék

---

<b>ALAPOK</b>	<b>3</b>
Mi az önrendelkezés? _____	3
Mi a személyi asszisztencia? _____	3
<b>A SZEMÉLYI ASSZITENCIA HÁLÓZAT KIÉPÍTÉSE</b>	<b>6</b>
Milyen körülmények között élsz? _____	6
Milyen szükségleteid vannak? Miben van szükséged segítségre? _____	6
Hogyan ismered fel, hogy szeretnél személyi asszisztentst? _____	6
Hogyan tudod meg, hogy számodra ki a jó asszisztens? _____	7
<b>HOGYAN TALÁLJ ASSZISZTENST?</b>	<b>8</b>
1. Tudd, kit/kiket keresel _____	8
2. Hirdetés feladás _____	8
3. Jelentkezők válogatása és a velük való kommunikáció _____	10
4. Az első kapcsolatfelvételtől a betanulásig _____	10
5. Mit csinálj, ha több alkalmas jelentkező asszisztensed is van, de éppen csak egy emberre van szükséged? _____	12
<b>A MUNKAKÖRÜLMÉNYEK BIZTOSÍTÁSA</b>	<b>13</b>
Hogyan lehetsz önrendelkező személyi asszisztencia felhasználó? _____	13
Hogyan teremtsd meg az együttműködés megfelelő feltételeit? _____	14
Hány órában alkalmazd a személyi asszisztensedet? _____	15
Hány személyi asszisztentst alkalmaz? _____	16
Mire kérheted meg a személyi asszisztentst, és mire nem? _____	16
<b>KONFLIKTUS KEZELÉS, AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEZÁRÁSA</b>	<b>18</b>
Felmerülő problémák, intő jelek _____	18
Elnyomó segítség _____	18
Lehetséges megoldások _____	19
A kapcsolat lezárása _____	19

# ALAPOK



## Mi az önrendelkezés?

---

Az életünk során mindannyian adunk és kapunk segítséget. Mindennapjaink természetes és szükséges része a segítség - boltban, munkahelyünkön, otthonunkban.

Ezek a tapasztalatok eltérőek, és másféle életminőség kialakulásához vezetnek.

Különböző tevékenységekben van szükségünk segítségre - némelyikünknek többre, némelyikünknek kevesebbre.

A személyi asszisztencia szolgáltatás elsősorban azoknak szól, akiknek napi több órnyi segítségre van szükségünk annak érdekében, hogy önrendelkező életet élhessenek.

Önrendelkező életnek tekintjük azt az életformát, amikor mi magunk hozzuk meg döntéseinket saját életünkkel kapcsolatban.

„Nem azért kell személyi asszisztens, mert ápol engem, vagy barátira van szükségem, hanem azért, hogy én ÉN lehessek.”

## Mi a személyi asszisztencia?

---

A személyi asszisztencia egy olyan szolgáltatás, amely során emberek hosszabb vagy rövidebb ideig egy másik emberrel fizetség fejében együttműködnek abban, amit a felhasználó egyedül nem tud megcsinálni, az önrendelkezés elérése érdekében. Az együttműködésük kereteit kölcsönös megállapodás során szerződésben rögzítik.

A szerződés kitér a munkaviszony anyagi, időbeli, jogi, tevékenységbeli, illetve felelősségi köreit illető részére.

Az együttműködés komplexsége miatt a szerződésben sokszor pontos részletek nem meghatározhatóak. Ezeket a felhasználó és az asszisztens folyamatos, kölcsönös kommunikációja határozza meg. Ezek változhatnak.

„Az asszisztens segít nekem pl. étkezésben, tisztálkodásban, kávéterezésben. Abban, hogy jó életminőségem legyen. Az, ha a munkaköri leírásban mindent megpróbálnánk leírni, egyrészt lehetetlen, mert az életem spontánabb, sem minthogy előre fel tudnám minden részletre kiterjedve sorolni, hogy milyen tevékenységeket fogok végezni a következő

1-2 évben. Másrészt azt sem lehet a munkaköri leírásba foglalni, hogy miként legyen az a tevékenység elvégezve.

Hiszen a mikénten ugyanakkora hangsúly van, mint a mit-en.”

A személyi asszisztencia szolgáltatás felhasználójának (továbbiakban: felhasználó, munkáltató) hívjuk azt a személyt, aki a segítség elvégzőjét (továbbiakban: asszisztens) alkalmazza.

A személyi asszisztens (későbbiekben: személyi asszisztens/asszisztens) egy munkavállaló, akit a felhasználó választ ki, szerződtet, képez ki és alkalmaz. Semmilyen előképzettség nem szükséges a munka elvégzéséhez.

A személyi asszisztencia mindkét fél aktív részvételével lehet sikeres.

Az aktív részvétel azt jelenti, hogy a személyi asszisztencia egy kétirányú együttműködés, ahol mind a két fél aktív hozzájárulására szükség van. A személyi asszisztencia során a felhasználó és az asszisztens kölcsönösen függenek egymástól.

„A segítséget nem segítségnek nevezném legszívesebben, hanem, mondjuk, együttműködésnek. Nekem kifejezetten fontos, hogy valaki ne akarjon helyettem megoldani helyzeteket, meg döntéseket hozni a fejem felett, hanem mindenben partneri módon tudjunk együttműködni.”

Nem szerencsés, ha a személyi asszisztens családtag vagy barát, mert sokszor megterheli ezeket a viszonyokat az, hogy ha valaki egyszerre pl. édesanya és asszisztens is. Ha egy rokon vagy közeli barát válik asszisztenssé, az sokszor csökkenti a felhasználó önrendelkezését, és túlságosan megterhelően hat az asszisztenciát végző személyre.

„Az asszisztensemet lehet, hogy egymás után ötször is megkérem, hogy igazítsa meg a lábamat a székben, mert kényelmetlen - az édesanyámnak kettőnél többször biztosan nem szólok. És a magánéletem bizonyos eseményeinél, pl. szórakozás, randevú, sem szeretném, hogy jelen legyen az anyám. És persze ő sem szeretné.”

Optimális esetben több személyi asszisztens alkotja egy felhasználó asszisztensi hálóját, akik előre meghatározott napszakokban dolgoznak és váltják egymást.

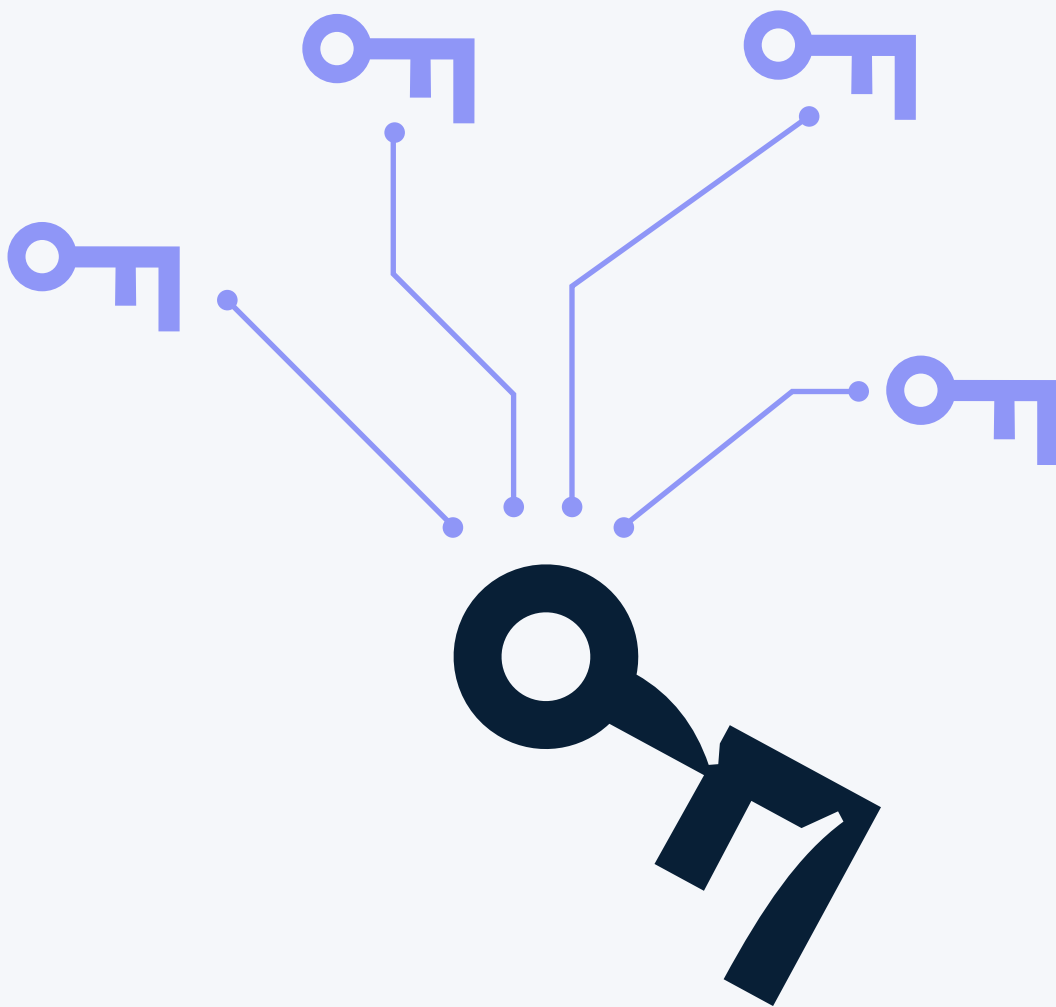
A munkaidő kölcsönös megállapodás kérdése – általában 4-48 óra között változik. Ha valakinek 24 órás asszisztenciára van szüksége, nem optimális, ha 2-3 napnál több ideig ugyanazzal az asszisztenssel dolgozik. Ezért fontos, hogy több személy alkossa a hálót.

A segítség mértékét, célját és formáját első sorban a felhasználó határozza meg.

Az alábbiakban részletesen fogsz olvasni arról, hogy milyen tudásokra, képességekre lesz szükséged ahhoz, hogy önrendelkező személyi asszisztencia-felhasználó legyél. Ez egy életen keresztül tartó tanulási folyamat, de ez ne tántorítson el attól, hogy elkezdj személyi asszisztenseket alkalmazni.

# A SZEMÉLYI ASSZITENCIA HÁLÓZAT KIÉPÍTÉSE

---



## Milyen körülmények között élsz?

---

A fenti kérdésre sokféleképpen lehet válaszolni. A személyi asszisztencia tekintetében legtöbbször az alábbi válaszok adhatók:

- szüleimmel élek;
- intézetben élek;
- családommal élek;
- egyedül élek támogató szolgálattal, önkéntesek segítségével;
- egyedül élek segítség nélkül.

Gondold végig, hogy elégedett vagy-e a válaszoddal, vagy ha tehetnéd, változtatnál-e a helyzeten.

## Milyen szükségleteid vannak? Miben van szükséged segítségre?

---

Gondold végig, hogy mely tevékenységek elvégzésében van szükséged valaki együttműködésére. Szedd össze azokat a tevékenységeket, amelyekben segítségre van szükséged. Erre lehetnek példák:

- tisztálkodás;
- öltözködés;
- evés-ivás;
- mosdóhasználat;
- munkavégzés;
- szórakozás.

## Hogyan ismered fel, hogy szeretnél személyi asszisztentst?

---

A fenti kérdésnél tisztáztad magad számára, hogy miben van szükséged támogatásra. Gondold végig, hogy ki segít most ezeknek a feladatoknak az elvégzésében.

Ha az alábbi mondatok valamelyikében magadra ismersz, akkor lehetséges, hogy egy személyi asszisztens megkönnyítené az életed:

- sok időt felemészt megszervezni, hogy mindig legyen segítóm;
- nem tudok kimozdulni otthonról/intézetből;



- elegendem van, hogy a családom segít mindenben;
- nem érzem magam függetlennek;
- a családomtól függetlenül, önrendelkező módon szeretnék élni;
- a segítség, amelyet kapok, nem elegendő, nem olyan minőségű, mint amit szeretnék;
- párkapcsolatot szeretnék, dolgozni szeretnék, gyereket szeretnék;
- szeretnék közösségbe járni.

## **Hogyan tudod meg, hogy számodra ki a jó asszisztens?**

Fontos, hogy Te válaszd ki az asszisztensed. Ne más válasszon helyetted. Ne várd el, hogy „adjon valaki egy asszisztentst”, hiszen Te tudod a legjobban, hogy kivel tudsz együttműködni a legjobban.

A jó asszisztensek tulajdonságai lehetnek:

- megbízható;
- türelmes;
- pontos;
- nyitott;
- talpraesett;
- rugalmas;
- előtérbe helyezi az igényeidet, nem ítélkezik a döntéseid felett;
- inkább többször kérdez;
- nem dönt helyetted;
- fel tudja venni a te ritmusod, a személyiségetek összepasszol;
- önmagad tudsz lenni mellette.

Szükséges, hogy rendelkezzen emberismerettel, nem csak azért, hogy felismerd, hogy ki lenne a jó asszisztens, hanem azért is, hogy a nem megfelelő vagy egyenesen rosszat akaró embereket ki tudd szűrni. Reméljük, nem fogsz belefutni rosszszindulatú emberekbe, de sajnos erre is fel kell készülnöd. Fontos, hogy biztonsági szűrőket illessz az asszisztensek keresésének folyamatába, pl. közös ismerősök keresése, Facebook-oldalának megkeresése, korábbi munkaadóival való kapcsolatfelvétel, erkölcsi bizonyítvány.

# HOGYAN TALÁLJ ASSZISZTENST?

---



Az új asszisztens keresése óriás feladatnak tűnhet elsőre, de ha átgondoltan csinálod, nem lesz annyira nehéz.

## 1. Tudd, kit/kiket keresel

---

Mielőtt nekiállsz a keresésnek, gondold át, hogy hány órában, milyen feladatokra, férfit vagy nőt, fiatal vagy idősebb asszisztent szeretnél.

„Már nincsenek prekoncepcióim, hogy a fiú vagy a lány segítőkésőbb, a fiúkkal sokkal jobban kijöttem, tekintve, hogy itthon túlnyomó többségben van az ösztrogén, mert mindenki lány, még a kutya meg a macska is, ezért üdítő volt egy kis ellenpont. Illetve ami miatt én még a fiúk felé hajlok - és ezt most borzalmas kimondani, mert abszolút feminista vagyok, de hát ezek tények - hogy jobban bírják a fizikai munkát! És hiába vannak segédeszközök, el tudok képzelni olyan szituációit, amit egy nő nem tud megoldani, ha tők egyedül vagyunk.”

## 2. Hirdetés feladás

---

A hirdetés nagyban meghatározza, hogy kik és hányan fognak jelentkezni. Milyen a jó hirdetés? Minél közérthetőbb, egyszerűbb, annál több potenciális asszisztens fog jelentkezni. Fontos, hogy ne sajnálatot ébresszen a felhívásod, hanem a lehetőséget kínálja fel. Ezt részben azzal tudod elérni, hogy nem orvosi diagnózisokat írsz magaddal kapcsolatban, hanem arról írsz, hogy miben van szükséged segítségre.

Jó tanácsok a hirdetés megírásához:

- Egy Téged leginkább jellemző fotót mellékelj!
- Írj magadról néhány fontos jellemzőt, amit elmondanál egy idegennek első találkozáskor (pl. kor, foglalkozás, végzettség, mit csinálsz szabadidődben).
- Írd le, hol laksz (nem kell pontos cím, csak település/kerület/városrész).
- Írd le, milyen segítségre van szükséged (milyen időtartamra, milyen gyakran, például miben kell segíteni, stb.). Fontos, hogy mindenki számára érthetően írd le a szükségleteidet.
- Figyelj arra, hogy ne legyen túl hosszú a szöveged. A megfelelő információkat tartalmazza - mindezek kifejtése ugyanis a későbbiekben, szóban fog megvalósulni.
- Írd le, hogy mi fontos számodra egy asszisztensben (nem, kor, stb.). Tartsd észben, hogy a tapasztalataink alapján az asszisztenseknek nincsen szüksége ápolói képzettségre, hiszen Te tudod a legjobban elmagyarázni, hogy

mire van szükséged.

- Írd le, hogy ez fizetett munka, nem önkénteseket keresel. (Pontos összeget majd privátban egyeztettek.)
- Egyéb infó, amit még szeretnél megosztani.

Hol hirdess?

A Freekey dolgozik egy felületen, ahol asszisztensek munkát keresnek, de ez jelenleg még nem tart ott, hogy elég csupán itt hirdetést feladnod. Elsőre azonban mégis érdemes itt hirdetni. Ha valaki szeretne ott is hirdetni, akkor először keresse meg a Freekey Facebook oldalát, ahol üzenetben tudja nekünk ezt jelezni. A csoport adminisztrátora felveszi majd a csoportba.

Szintén egy jó módszer, ha van már bevált asszisztensed, érdemes őt megkérni, hogy rakja ki a Facebook profiljára a hirdetést, hogy lássák és osszák meg az ismerősei. Itt egy sikeres hirdetést olvashatsz, amit egy személyi asszisztens írt munkáltatója kérésére annak érdekében, hogy egy másik asszisztenst is sikerüljön találni.

<https://www.facebook.com/photo?fbid=4208775559158139&set=a.689815584387505>

„Az egyik fő forrásom a megbízható asszisztenseimnek a baráti köre, meg az ő ismeretségi körük. Megkérem őket, hogy posztoljanak ki a saját Facebookukra valami közös fotót azzal a szöveggel, hogy nálam dolgoznak, mit csinálnak, és én keresek mást, és akkor akik náluk jelentkeznek, és mondjuk, nekik van róluk referenciájuk.”

Ha már nem először keresel asszisztenst, saját Facebook profilodra nem ajánlott sokszor kitenni a hirdetést, mert egy idő után az ismerőseid leterhelődnek, és egyre kevesebben fognak jelentkezni.

Facebook csoportokban érdemes posztolni, de mivel az asszisztencia nem ápolás, az egészségügyi dolgozók csoportjait inkább kerüld. Helyette légy kreatív, és igyekezz olyan nyitott embereket megszólítani, akik még nem hallottak az asszisztenciáról, de szívesen kipróbálnák. Ilyenek például a művészek, grafikusok, vendéglátósok, egyetemisták csoportjai.

Ha az előzők közül egyik sem hozott eredményt, fizetős álláskereső oldalakon is lehet próbálkozni, mint pl. jofogas.hu. Fontos azonban tudnod, hogy ezeknek az embereknek tudsz a legkevésbé utánanézni.

### **3. Jelentkezők válogatása és a velük való kommunikáció**

---

Fontos észben tartani, hogy a jó asszisztencia alapja az emberi kapcsolat. Olyan asszisztentst kell találni, akit szívesen engedsz be a magánéletedbe, akiben megbízol, akire számíthatsz, stb. A jó kapcsolat kialakulásához idő kell, amit a megfelelő szűréssel és kommunikációval tudsz megalapozni.

### **4. Az első kapcsolatfelvételtől a betanulásig**

---

A hirdetésfeladásra először írásban fognak reagálni. Ha ez pl. Facebookon történik, érdemes megnézni a jelentkező profilját. Előfordulhat, hogy azonnal olyan tartalmat látsz, ami miatt kiesik az adott személy.

A telefonszám elkérése után következzen egy rövid beszélgetés. Az első telefonos beszélgetés célja, hogy felmérjük, van-e értelme személyesen találkozni. Érdemes röviden elmondani, hogy milyen asszisztenciára lenne szükséged, milyen időtartamban, hol és mennyit tudsz fizetni. Ezen túl még érdemes kipróbálni, hogy a jelentkező milyen típusú munkát keres, milyen az élethelyzete, stb. A beszélgetésben kiszűrhető, ha egy jelentkező sajnálattal közelít, ingyen kínál önkéntes munkát (ami elsőre kecsegtető lehet, de nem egyezik az asszisztencia alapszabályával), nem hallgat türelmesen végig, stb. Ha azonban szimpatikus valaki, következő lépésként megbeszélhetsz vele egy személyes találkozót.

Az első személyes találkozó helyszíne lehetőleg ne az otthonod legyen, hanem egy semleges helyszín, pl. egy nyugodt kávézó. A cél, hogy személyes benyomást szerezz a személyről, érezd a kisugárzását, nézz a szemébe és hagyd kibontakozni. Ha itt is szimpatikus a jelentkező, a következő találkozót érdemes az otthonodba szervezni, ahol láthatja a rá váró feladatokat. Tisztázzátok, hogy a következő találkozón mi fog történni (pl. kipróbálhatja azt, hogy mennyire komfortos számára a megemelésed, megnézheti, hogy miként zajlik egy katéterezés, stb.)

Az első otthoni találkozás célja, hogy lássa a jelentkező, nagyjából milyen feladatokra számíton, milyen a légkör, hogyan kommunikálsz a kéréseid, stb. Ha van korábbi asszisztenszed, a vele való együttműködést mutasd meg. Érdemes megmutatni az esetleges egészségügyi feladatokat is, ha ilyesmi felmerülhet, hogy lássa a jelentkező, még akkor is, ha ilyet korábban nem csinált. Érdemes olyan napszakban odahívni, amikor 1-2 órában minden „látványos” feladatot meg tudsz mutatni. Az első alkalom után jó, ha kérsz visszajelzést a látottakról, hogy fel tud mérni, érdemes-e tovább haladni. Ha pozitív a visszajelzés, megbeszélhettek egy

újabb találkozót, ahol már ki is próbálhatja a feladatokat a jelentkező. A pozitív visszajelzéssel együtt járhatnak félelmek, zavar is - segíti a folyamatot, ha ennek a természetességét munkáltatóként Te említed meg, ha látod, hogy a másik esetleg feszeng a helyzetben.

„Semmi olyan dolog nem lesz, amitől meg kell ijedni, de hogy mindezeket életedben először fogod csinálni, ezért lesz furcsa, de azt mondják, hogy a harmadik fenéktörlés után ez már természetessé válik, csak az első olyan, hogy nem csináltam még ilyet.”

A második otthoni találkozásnál már érdemes lehetőséget adni a jelentkezőnek arra, hogy kipróbálhassa a feladatokat. Ilyenkor fontos, hogy mindenki komfortosan és biztonságban érezze magát, ezért, ha lehetséges, ennél az alkalomnál is legyen jelen a már rutinnal rendelkező korábbi (másik) asszisztens vagy rokon. Törekedve a minél nagyobb szintű önrendelkezésre, érdemes a folyamatokat az érintett embernek elmondania. Azonban, ha ez nem lehetséges vagy az adott feladat megkívánja, a másik asszisztens is jó, ha elmagyarázza a folyamatokat. A próba után is újra érdemes visszajelzést adni és kérni a jelentkezőtől.

„Mások fognak megfogni, mások fognak bizonyos szempontból rendelkezni a testeddel, mert már azzal is átadod magad valakinek, hogy ha csak kisegít az ágyból, és ehhez kell egy olyan fokú bizalom, amit muszáj megszerezni. Meg kell bíznod az asszisztensben, hogy a katéterezést úgy fogja megcsinálni, hogy azzal neked nem okoz se sérülést, se fertőzést, mert nem csak egy darab hús vagy neki. Ez egy kettős dolog: egyrészt nagyon kell az önkontroll, tehát az, hogy tudod, mi történik a testeddel, és átadni a másiknak azokat információkat, amikre szüksége van, másrészt meg el kell engedni a kontrollt, mert mégiscsak valaki más fog téged, mondjuk, megkatéterezni vagy felöltöztetni.”

Mindenkinek más a tempója és a betanulási ideje. Lesz olyan, aki egy próba alkalom után már képes lesz arra, hogy csináljon mindent, és lesz, akinek több alkalomra lesz szüksége. Azon a ponton, amikor mindketten úgy döntötök, hogy belevágtok a közös munkába, érdemes letisztázni a „házirendet” és aláírni egy munkáltatói szerződést. Ez a dokumentum fog mindkét fél számára biztosítékot jelenteni, hogy tartják magukat a megállapodáshoz, amit szóban megbeszélnek.

„A reggeli kétórás készülődésem magában foglal minden egészségügyi feladatot is. Nálam az egyik ez a székletkezelés, a másik meg a katéterezés. Mindig elmondom, - mert hiszen sosem csinálták még -, hogy ezek megtanulható dolgok, és bárki által véghez vihetők, nem kell hozzá diploma, csak hozzáállás kérdése. Ha végignézik, és úgy látják, hogy „oké, végül is ha ezeket megtanulom, akkor ez menni fog!”, akkor azt szoktuk megdumálni, hogy jöjjön vissza, lehetőleg minél hamarabb, hogy még benne legyen, amit látott, és akkor végig szoktam csinálni velük úgy egy reggeli készülődést, hogy ők egyedül végzik el a folyamatokat, én meg szóban mondom, hogy hogy és mit, meg nyilván itt van még valaki más is, hogy ha valami elakadás van, vagy valami technikát kell megmutatni, és elmagyarázni nehezebb, mint megmutatni, akkor az így jó, ha itt vannak, de már ott is szoktam arra figyelni, hogy ne az legyen, hogy az egyik srác átadja a másiknak, hogy hogy kell csinálni, hanem mindvégig én legyek az, aki magyarázok, és tőlem kérdezzen.”

## **5. Mit csinálj, ha több alkalmas jelentkező asszisztensed is van, de éppen csak egy emberre van szükséged?**

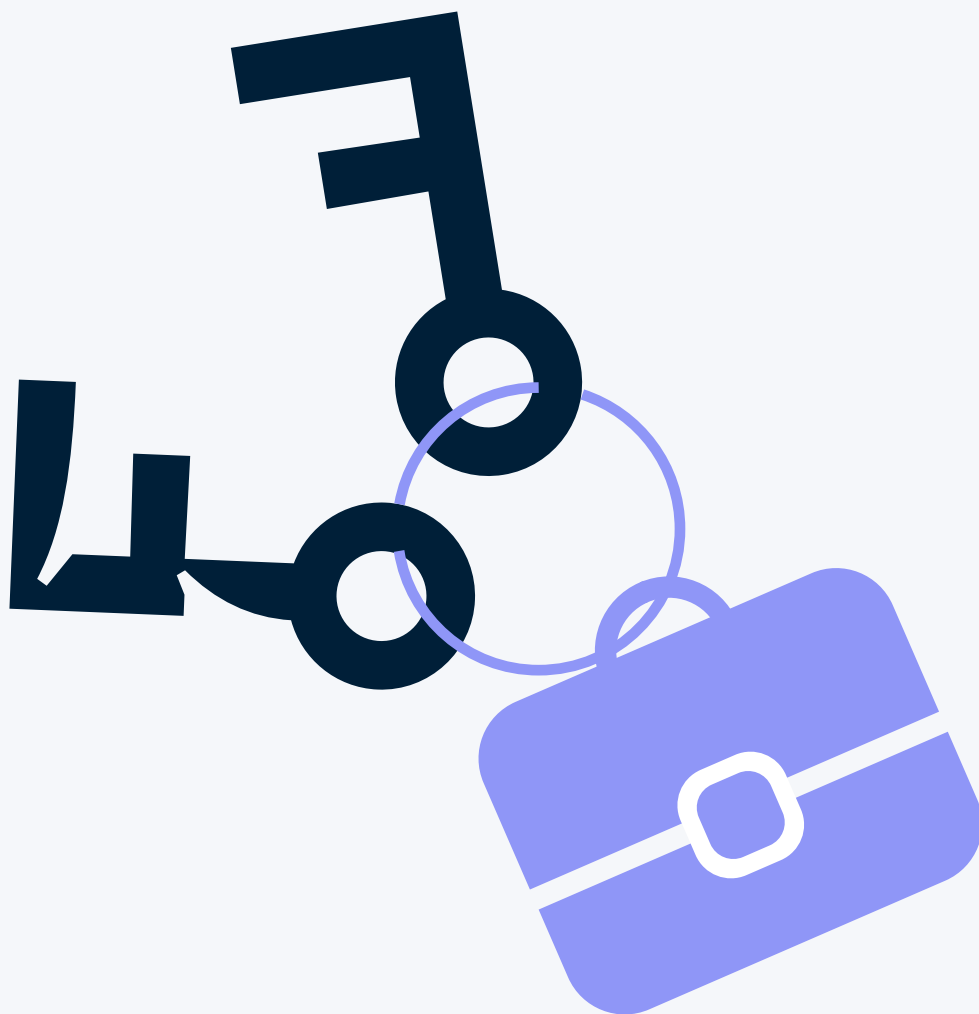
---

Hónapok is eltelhetnek az első kapcsolatfelvételtől addig a pontig, amíg kiderül, kivel tudsz majd hosszútávon jól együttműködni. Éppen ezért, ha több jónak tűnő jelentkeződ is van, érdemes nem egy emberrel elkezdni, hanem több jelentkezőt is kipróbálni. Annak érdekében, hogy a legjobb döntést tudd meghozni, érdemes a következő pontokat mérlegelni:

- Az elején tudd meg, hogy az adott jelentkezőnek mi az élethelyzete, mennyire sürgős neki, hogy azonnal munkát találjon. Tisztázzuk le mindenkivel, hogy vannak más jelentkezők is, és törekedjünk arra, hogy lehessen párhuzamosan emberekkel próba alkalmakat tartani.
- Ha úgy érzed, találtál jó embert, de épp nem tudod alkalmazni vagy nem tudsz számára elég órát/napot biztosítani, hogy meglegyen a havi jövedelme, írd a <https://www.facebook.com/freekey8> oldalra, és segítünk, hogy összekapcsoljuk más asszisztenseket kereső személlyel. Nem kell félni attól, hogy ezzel elveszíted az asszisztentst, épp ellenkezőleg, ezzel tudod adott esetben biztosítani azt, hogy fenntartható legyen a viszony. Ritka az, hogy munkáltatóként annyit tudsz fizetni egy asszisztensnek, hogy teljes megélhetést tudjon magának biztosítani, ezért előnyödre válhat, ha támogatod abban is, hogy más munkaadókkal kapcsolatba kerüljön.
- Minél több olyan személlyel tartod a kapcsolatot, akik asszisztensként dolgoznak, annál nagyobb az esély, hogy pótolni tudod az esetlegesen kieső személyt.

# A KÖRÜLMÉNYEK BIZTOSÍTÁSA

---





## Hogyan lehetsz önrendelkező személyi asszisztencia felhasználó?

---

Ahhoz, hogy önrendelkező módon legyél képes személyi asszisztenseket alkalmazni, a következő pontokat érdemes átgondolni.

Akkor leszel képes személyi asszisztenseket önrendelkező módon alkalmazni, ha:

- Tudod, hogy pontosan miben és milyen segítségre van szükséged, és ezt az asszisztens számára érthetően tudod kommunikálni és arra is rendszeresen lehetőséget adsz magatoknak, hogy a felmerülő problémákat, konfliktusokat megbeszéljétek.
- Ha tisztában vagy azzal, hogy a személyi asszisztencia hálózatod működtetéséhez szükséged van munkáltatói, pénzügyi és jogi ismeretekre és képességekre is. Ebből az is következik, hogy asszisztensre munkavállalóként tekintesz.

„Pátosz és megszeppentség nélkül, vagy sajnálat nélkül tudjam azt mondani, hogy valaki azért segít, mert ő valamiért e mellett a munka mellett döntött.”

- Ha tudod, hogy honnan tudsz információkat és tapasztalatokat gyűjteni a személyi asszisztencia rendszerének működtetéséről (pl. más felhasználóktól, vagy tapasztalt asszisztensektől, illetve az őket összekapcsoló felületekről).
- Ha tudod, hogyan képezd ki az asszisztenseidet. Ez azért is fontos, mert kölcsönösen felelősséget vállaltok egymásért és biztonságot kell teremteni magatoknak.

„Nem fog működni, ha azt érzed, hogy nem jófej a munkáltatód vagy az asszisztensed. Úgy vagyunk benne, hogy szeretjük egymást és odafigyelünk egymásra. A munkaviszony csak úgy tud egészséges maradni, hogy ha mind a ketten figyelnek egymásra.”

- Ha tudod, hogy minden asszisztens eltérő képességgel és teherbírással rendelkezik, ezért minden együttműködés különböző, és ezzel együtt próbálsz meg benne szabályokat kialakítani. Fontos azzal is tisztában lenned, hogy melyik asszisztensstől mit kérhetsz és mi az, amit nem.

„Az elején mindenképpen le kell ülni, és le kell fektetni a kereteit, meg kell mondani, hogy mik ennek a segítségnek a határai, mik azok, amikben szeretnék, és mik azok, amikben nem szeretnék segítséget kérni.”

## Hogyan teremtsd meg az együttműködés megfelelő feltételeit?

---

Az együttműködés sikerességéhez fontos, hogy fenntartható és méltányos fizetést biztosíts a személyi asszisztensnek. Ehhez a következő pénzügyi, munkaügyi, kommunikációs és adózási szempontokat érdemes figyelembe venni:

Pénzügyi és munkaügyi szempontok:

- Egyeztetek meg, hogy milyen jogi keretrendszerben fogtok együttműködni és milyen rendszeresen, mennyi pénzt fizetsz neki.
- Legyél tisztában azzal, hogy mennyi pénzt tudsz fizetni a személyi asszisztensnek, annak figyelembevételével, hogy az asszisztens számára hány órára lehet az méltányos fizetség.
- Ha valakit 24 órában alkalmazol, fizethetsz neki kevesebb óradíjat, mintha valakit napi 2 órában fizetsz, hiszen a rövidebb idő állandó tevékeny munkával zajlik, és abban nincs benne a készenléti idő, míg a 24 órából néhány óra készenlétnak mondható.
- Érdemes tisztáznotok, hogy milyen rendszerben fizetsz (hetente/havonta, készpénz/utalás).
- Ha valaki 24 órában dolgozik veled, akkor érdemes egyeztetnetek, hogy az étkezéséhez hozzájárulsz-e, és ha igen, hogyan.
- Nem biztos, hogy minden asszisztensnek ugyanazt az összeget fizeted. Lehet, hogy a régebben nálad dolgozó, tapasztaltabb embereknek többet fizetsz.
- Érdemes honorálni azt, ha valakinek váratlanul be kell ugrania hozzád, mert egy másik asszisztens valamiért visszamondta a napját.
- Mindig legyen egyértelmű, hogy egy együtt töltött éttermi vacsora, nyaralás, színház-látogatás alkalmával ki fizeti az asszisztens költségeit.
- Egyeztessétek, hogy a közlekedéséhez fizetsz-e hozzájárulást.
- Biztosíts kiszámítható és kellemes munkakörülményeket az asszisztensnek. Akkor fogtok tudni jól együtt működni hosszútávon, ha stabillá válik a kapcsolatotok, és kölcsönösen számíthattok egymásra.
- 24 órás munka során biztosíts az asszisztensnek pihenési időt. Ha lehetőség van rá, adj privát teret neki, ahol pihenni tud. Pl. egy külön kishálózat.

Adózási szempontok

- Fontos tudnod, ha háztartási alkalmazottként van bejelentve az asszisztens, akkor a TB-jét, egyéb járulékait saját maga fizeti, és a bére a nyugdíjalapjához nem járul hozzá.

## Kommunikációs szempontok

- Legyél türelmes. Készítsd fel az asszisztensedet arra, hogy az ő részéről is sok türelemre lesz szükség.
- Mindig tudasd az asszisztenssel, hogy mikor szeretnéd, hogy jelen legyen, és mikor szeretnél egyedül lenni.
- Fontos, hogy a napi programodban megtartsd a spontaneitás lehetőségét, de lényeges az is, hogy személyi asszisztensed, tisztában legyen azzal, ha a szokásostól eltérő programra kell készülnie (pl. utazás). Fontos a rugalmasság megtartása, de azt is figyelembe kell venni, hogy minden ember szereti a kiszámíthatóságot.
- Lényeges, hogy mindketten tudjátok, hogy bizonyos időnek szükséges eltelnie ahhoz, hogy az együttműködésetek összecsiszolódjon. Együtt fogtok dolgozni olyan intim helyzetekben is, ami először zavarba ejtő lehet mindkettőtöknek. Ezekre érdemes együtt felkészülnötök, jeleznetek egymásnak, hogy mikor fognak ezek az alkalmak elérkezni, és hogy rendben van az, ha mindketten zavarban lesztek.
- Fontos együttműködésre képes állapotban lenned az asszisztensed munkaidejében (pl. az asszisztensednek és neked is fontos odafigyelnie a saját felelősségteljes alkoholfogyasztásokra).
- Fontos tudnia a személyi asszisztensednek, hogy Te vagy a munkaadója, így a te kéréseidre lényeges figyelnie, és nem a családod vagy barátaid, ismerőseid kérésére.

## **Hány órában alkalmazd a személyi asszisztensedet?**

---

Ez mindig attól függ, hogy felhasználónak mire van igénye. Érdemes meghatározni, hogy pontosan mikor mennyi időre van szükséged segítségre. Ez lehet néhány órától akár 24 óráig terjedő rendszer. Ha 24 órában állapodtok meg valakivel, az sem 24 órás folyamatos asszisztenciát jelent, hiszen nincsen mindig szükség az asszisztens aktív segítségére, és pihennie is kell. Az elérhetőség, készenlétben állás viszont fontos a részéről.

Előfordulhat, hogy néhány órára nincsen szükséged a személyi asszisztens jelenlétére, ilyenkor érdemes előre gondolkodnod, hogy mit kell ahhoz elvégeznie, hogy néhány órát egyedül maradhass, és ne kelljen 10 percenként visszahívnod.

Fontos, hogy a beosztást (melyik asszisztensed mikor dolgozik) mindannyiótok számára megfelelő időben úgy készítsétek el, hogy mindenki tervezni tudja a többi programját is, és lehetőség szerint a vállalásokon ne változtasson senki, miután elkészült a beosztás.

Mégis előfordulhat az, hogy ha egy napot lemond valaki, akkor felborul másoknak a beosztása is. De ha valaki beteg lesz és nem tud jelen lenni – ami előfordul és életszerű – akkor fontos, hogy minél előbb szóljon. Ha utolsó pillanatban történik valami, akkor érdemes kialakítanod egy rangsort, hogy kit hívsz először váratlan helyzetekben.

„A balesetem után egyértelmű volt, hogy kb. mindenben segítség kell. Amíg anyummal laktam, addig csak napi 8-10 órában volt segítóm, de később, mikor külön költöztem, 24 órában kezdtem több embert is alkalmazni. Ez nem azt jelenti, hogy velem egész nap feladatok vannak. A legtöbb feladat inkább napközben van tömbösítve, de nem akartam, hogy az esti életem bekorlátozódjon azért, mert 6-kor elmegy a segítóm. Mint mindenki, én is nagyrészt lefekszem 10-11 körül és 7-8 között kelek, de ha mégsem, megvan a lehetőségem mást csinálni.”

## **Hány személyi asszisztenst alkalmazsz?**

---

Mindenki a saját szükségleteihez és személyiségéhez illeszti azt, hogy hány személyi asszisztenssel szeretne dolgozni. Fontos, hogy legyen legalább egy váltó személy, amíg a másik pihenőnapját tölti, vagy betegség esetén rendelkezésre áll. De van, akinek az válik be, hogy 3-5 váltja egymást, előre megbeszélte havi beosztás szerint.

Jó, hogy ha van egy „beugró embered” is, ha hirtelen valaki visszamondja a vállalását. Általában a beugrós embernek is van néhány fix napja egy hónapban, hogy megmaradjon a folyamatos kapcsolat.

„Most 3 fix emberem van és 1 beugrósom. Egy hónappal előre elkészítem a beosztást, amit egyeztetek velük. 15, 10 és 5 napokat jön a 3 ember, ha pedig van olyan nap amikor senki nem tud jönni, akkor hívom a beugróst”.

## **Mire kérheted meg a személyi asszisztenst, és mire nem?**

---

Olyan feladatokat adj a személyi asszisztensnek, ami belefér a komfortzónájába, viszont határozottan fejezd ki az igényeidet, mert ami számodra létszükséglet (pl. katéterezés), azt el kell végeznie, ha elvállalja a munkát. Fontos, hogy ő is kifejezze az igényeit. Ha egy asszisztens számára valami nem komfortos vagy ütközik az elveivel, és nem végzi el az adott feladatot, jó, ha van másik asszisztens, akire ilyen esetekben is tudsz számítani.

„Lgyekszem ugyanazokat az elvárásokat támasztani mindenki felé, de ez nem mindig életszerű. Például akinek jobb a kézügyessége, őt fogom megkérni, hogy vágja le a körmeimet, nem azt, akinek otthon is a barátnője csinálja meg.”

# KONFLIKTUS KEZELÉS, AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS LEZÁRÁSA

---



## Felmerülő problémák, intő jelek

---

A személyi asszisztencia szolgáltatás komplex, bensőséges viszony, amely mindkét féltől megkíván valamilyen szintű alkalmazkodást és rugalmasságot. Azonban ha ebben a kapcsolatban úgy érzed, hogy nem tudsz önmagad lenni, akkor a szolgáltatás nem tudja megvalósítani célját.

Ez a bensőséges, intim együttműködés mindkét félnek megterhelő feladat, ami nem minden esetben működik sikeresen. Lehetséges, hogy csak időre van szükség az összeszokáshoz, de az is előfordulhat, hogy már az első pár alkalommal nyilvánvalóvá válik, hogy a kapcsolat nem fog működni.

Mik lehetnek ennek a jelei?

- Vannak dolgok, amiket nem mersz kérni, csinálni az asszisztensed jelenlétében.
- Az asszisztensed dönt helyetted olyan dolgokban, amiket te másképp szeretnél csinálni.
- A közösen lefektetett szabályokat nem tartja be.
- Feszültség van és nem érzed jól magad, ha együtt vagytok az asszisztenseddel.
- Vannak olyan konfliktusok, amiket egyszerűen nem tudtok megbeszélni.
- Nem tudjátok megkedvelni egymást.
- Olyan dolgokat tesz, amiket te nem tudsz tolerálni, elviselni.
- Asszisztensed türelmetlen, passzív agresszív.
- Bármilyen formában bánt téged.

Természetesen idő kell az együttműködés sikerességének eléréséhez, de ha úgy érzed, hogy sérülsz ebben a kapcsolatban, akkor lehetőség szerint minél hamarabb meg kell szakítani azt.

## Elnyomó segítség

---

Sosem szabad elfelejtened, hogy te, a személyi asszisztencia szolgáltatás igénybe vevője munkaadója vagy az asszisztensnek. Az ő dolga, hogy a te kérésed alapján a lehető legjobban segítsen neked, amihez folyamatos kommunikációra és gyakorlásra van szükség.

Előfordulhat azonban, hogy a segítőd nem érti meg a személyi asszisztencia szolgáltatás alapelveit, és úgy segít neked, hogy ezzel egyúttal elnyom téged. Nevezük ezt elnyomó segítségnak. Például gyakran dönt helyetted, a megkérdezésed nélkül csinál dolgokat, úgy segít, ahogy azt ő jónak látja.

Ebben az esetben teljes joggal érezheted azt, hogy nem te irányítod a helyzeteket, amiről nyugodtan szólhatsz az asszisztensednek, hiszen ezt mindenképpen meg kell beszélgetned. Ha ezt nem érti meg, vagy nincs változás a segítségével, akkor valószínűleg ő nem lesz alkalmas a segítődné.

## **Lehetséges megoldások**

---

Ahogy korábban is megfogalmaztuk, a személyi asszisztencia szolgáltatás sikerességéhez folyamatos kommunikáció, gyakorlás, nyitottság és figyelem szükséges mindkét fél részéről.

A problémákról beszélni kell, lehetőség szerint minél hamarabb, hogy ne kerüljétek olyan helyzetbe, amiben már olyan mély konfliktusaitok vannak, amiket egyszerűen nem tudtok megbeszélni. Nyugodtan szólj, ha valami nem úgy történik, ahogyan te szeretnéd, és bátorítsd az asszisztensed, hogy ha valamit nem tud, kérdezzen meg téged, hiszen te tudod legjobban, hogy mire van szükséged. A beszélgetést lehetőleg tedd formálissá, és keress olyan időszakot amikor épp nincs köztetek feszültség. Lehetőleg teremts biztonságos légkört, ahol a másik személy képes befogadni és meghallani a kritikát. Ezt azzal is segíteni tudod, ha például nem úgy fejezed ki magad, hogy „az a baj veled...”, hanem azt mondd, hogy „bizonyos helyzetekben nem érzem magam komfortosan...”.

Érdemes egyszerre több asszisztenssel is kapcsolatban lenni, hiszen így, ha egy új asszisztens nem válik be, még mindig van olyan ember, akit tudsz hívni, amikor szükséged van rá. És így nem kerülsz egy asszisztenssel sem abba a helyzetbe, hogy egyszerűen túl sok időt kell együtt töltenetek, ami konfliktusokhoz vezethet bármilyen emberi kapcsolatban.

## **A kapcsolat lezárása**

---

Minden kapcsolatnak egyszer vége lesz, amire érdemes felkészülni, amennyire lehetséges. Egyszer a legjobb ember is elmegy, mert mindenki életében változnak a dolgok. Bizonyos problémák idővel és megfelelő együttműködéssel megoldhatóak, de vannak olyanok is, amiket ezek egyike sem fog megoldani. Mint az élet más területein is, a személyi asszisztencia során is előfordulhat, hogy két ember nem tud együtt dolgozni. Ez természetes.

Ha úgy érzed, hogy döntöttél, és nem szeretnél az asszisztensseddel tovább együtt dolgozni, akkor ezt vele is közölnöd kell. Ebben az esetben meg kell beszélned vele, hogy még mennyi ideig tartjátok fenn a munkakapcsolatot (ami



lehet az adott nap is, vagy a hónap, amit együtt kezdtetek el). Ez függ a konfliktustól is, neked kell felmérned, hogy még mennyi ideig tudsz együttműködni az asszisztenssel úgy, hogy ez a helyzet ne ártson neked.

Jelen szöveget az Eötvös Loránd Tudományegyetem Kari Kiválósági pályázatának és a JDC Tikkun in Action pályázatának támogatásával a Freekey hozta létre.

