

**A személyi asszisztencia szolgáltatását igénybe vevő
fogyatékossgal élő személyek és személyi asszisztensük
közti kapcsolat Magyarországon**

Jelige: SOM145

Pályamunka lezárása: 2022. február 28.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Köszönetet szeretnék mondani nemcsak azoknak, akik a dolgozat megírása alatt mellettem voltak, hanem akik efelé a téma felé terelgettek vagy éppen támogattak mindvégig, amíg eljutottam ideig. Hosszú a sor, ezért a teljesség igénye nélkül szeretnék kiemelni néhány a kutatási folyamatban fontos személyt.

Köszönöm, **Vera**, hogy elvállaltad a participatív kutatótársi feladatot, hogy saját tapasztalataid által terelgetted a munka folyamatát, hogy kitartóan kerestél interjúalanyokat, hogy nyitott voltál a hosszú egyeztetésekre és segítettél észben tartani a határidőket! Köszönöm!

Köszönöm az **interjúalanyok** rugalmasságát és nyitottságát, hogy értékes tapasztalataik által megszülethetett ez a kutatás. Nagyon sokat segítettetek minden szavatokkal, gondolatotokkal! Bízom benne, hogy az itt leírtak minden érdeklődő és a témában érintett személy hasznára válnak majd.

Köszönöm, **A.**, hogy Tőled mindig kaptam konkrét visszajelzéseket, hogy bármikor elérhető voltál és bármilyen helyzetben kész voltál segíteni! Köszönöm, hogy a képzés során Tőled tanulhattam!

Köszönöm, **K. Tanár Úr**, hogy amikor elveszettnek éreztem magam, Ön felkarolt, hogy magas szintű tudásával és élettapasztalatával segítette a haladásomat!

Köszönöm, **Tomek**, hogy kitartóan végighallgattad a kutatás menetét, támogattál a munka leginkább házhoz kötő részekor és minden fejleménynek velem együtt örültél! Köszönök minden biztató szót!

Köszönöm, **Anna**, hogy hozzájárultál a több szem többet lát korrektúra elvéhez, hogy lelkesedtél a téma iránt és kérdéseiddel engem is elgondolkodtattál!

Köszönöm, **Édesanya és Édesapa**, hogy ott lehetek, ahol most vagyok, mert nélkületek ez nem valósulhatott volna meg! Köszönöm a támogatásokat, a bizalmatokat és a szereteteket!

TARTALOMJEGYZÉK

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS.....	2
1. BEVEZETÉS	5
1.1. Ténamegjelölés.....	5
1.2. A kutatás kérdései és céljai.....	6
1.3. Kutatói szemlélet	7
2. PROBLÉMAHÁTTÉR	8
3. A SZEMÉLYI ASSZISZTENCIA SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI.....	9
3.1. Személyi asszisztencia szolgáltatás alapelvei.....	9
3.2. Alkalmazás és munkakörülmények	10
3.3. Kapcsolati alakulás a szolgáltatásban	10
3.4. Személyi asszisztens a munkavállaló szemszögéből	11
3.5. Felhasználó a személyi asszisztens szemszögéből	12
3.6. Munkáltatói-munkavállalói konfliktuskezelés	13
4. A KUTATÁS MÓDSZERTANI HÁTTERE	15
4.1. Módszerek	15
4.1.1. Partecipatív kutatás	15
4.1.2. Mintavétel.....	15
4.2. Módszerek használata.....	16
4.2.1. Félig strukturált diádikus-, egyéni interjúk felvétele.....	16
4.2.2. A kutatási feladatok felosztása	18
4.2.3. Interjúk elemzése	19
5. EREDMÉNYEK	20
5.1. Az interjúban résztvevő személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználók	20
5.1.1. Elvárások	21
5.1.2. Alkalmazás	21
5.1.3. Feladatok	23
5.1.4. Kontroll.....	24
5.1.5. Kapcsolat	25
5.1.6. Konfliktus	26
5.1.7. Közös kapcsolódási pontok	27
5.2. Az interjúban résztvevő személyi asszisztensek	28

5.2.1. Elvárások	29
5.2.2. Alkalmazás	30
5.2.3. Feladat	33
5.2.4. Kontroll.....	35
5.2.5. Kapcsolat	35
5.2.6. Konfliktus	36
5.2.7. Közös kapcsolódási pontok	37
6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÖSSZEGZÉSE	38
7. KONKLÚZIÓ ÉS KITEKINTÉS	40
7.1. Kutatási kérdések válaszai.....	40
7.2. Módszertani tudatosság	41
7.3. Jelen kutatás korlátai	42
7.4. Ajánlás jövőbeni kutatásokhoz	42
8. FELHASZNÁLT IRODALOM.....	44
9. MELLÉKLETEK.....	47
1. Melléklet: Felkérőlevél.....	47
2. Melléklet: Beleegyező nyilatkozat	48
3. Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztencia felhasználójához	49
4. Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztenshez	50

1. BEVEZETÉS

A fogyatékossgal élő személyek nagyon gyakran azért szorulnak ki a társadalmi részvételből és tevékenységből, mivel nem kapnak megfelelő támogatást ehhez. Az Európai Unió több államában is törvénybe iktatott és támogatott a fogyatékossgal élő személyek személyi asszisztencia szolgáltatásra – nemzetközi szakirodalmakban *personal assistance*, ennek megfelelően a továbbiakban: PA – való jogosultsága. A személyi asszisztencia szolgáltatásban a fogyatékossgal élő ember, a szolgáltatás felhasználója alkalmazza a segítő személyt. Ehhez az állam anyagi támogatást nyújt, viszont a döntés és a választás a szolgáltatást igénybe vevő személy kezében van. A személyi asszisztensek munkájuk során támogatják a fogyatékossgal élő munkáltatójukat a mindennapi tevékenységekben. (Ratzka, 2004)

A téma iránti személyes motivációm onnan ered, hogy az utóbbi időben egyre több rendezvényen, fórumon, publikációban találkoztam a témával, amely hazánkban nem jut el ahhoz a populációhoz, akinek a javára válna. Szeretném, ha kutatásom minél több érintetthez eljutna, hogy információkat nyerjenek a személyi asszisztencia szolgáltatásról. Továbbá kapcsolatba kerültem azokkal az emberekkel, akik ezen munkálkodnak és szeretnék aktívan hozzájárulni a céljaik eléréséhez. Ezért is dolgoztunk együtt kutatótársammal, K. Veronikával, akinek már vannak tapasztalatai a PA-ról és szeretné, ha ez ügyben minél előbbre haladhatnánk.

1.1. Témamegjelölés

K. Veronikával együtt végzett partícipatív kutatásunk (lásd bővebben a *Partícipatív kutatás* című alfejezetben) témájául a személyi asszisztencia szolgáltatásban lévő felek, azaz alkalmazó és alkalmazott közti viszonyt kívánjuk vizsgálni hazai viszonylatokban. Az adatok Magyarországhoz, ezen belül a Budapesten és környékén élő felhasználók és asszisztenseik életére vonatkoznak. Az időkeretet tekintve a kutatás alanyai közül a legkorábban és a legkésőbb munkába álló asszisztensek alkalmazását vesszük figyelembe. Ennek megfelelően a dolgozat a 2020-as évek során összegyűjtött tapasztalatokat mutatja be. A szakirodalmi áttekintés, amely a dolgozat elméleti hátterét biztosítja, visszanyúlik az 1990-es évek közepéig, ezeket ötvözve a jelenkor legfrissebb tanulmányaival. A kutatás során felhasználjuk a gyógypedagógiai alapképzés során elsajátított ismereteket, amelyekhez a fogyatékossgtudomány által formált szemlélet és értékrend társul, továbbá kvalitatív módszertani megoldásokat alkalmazunk, mint például az interjú.

A kutatáshoz olyan Budapesten és környékén tartózkodó fogyatékossgal élő személyeket és személyi asszisztensüket kerestünk fel, akik esetében a felhasználónak lehet bármilyen

fogyatékoságtípusa, kivéve értelmi akadályozottság, továbbá nagykorú és saját erőforrásából fizeti a legalább egy hónapja alkalmazott segítőjét, aki nem családtagja, rokona.

A dolgozat témaválasztását indokolja, hogy ez a szolgáltatás hazánkban még nem elérhető, a kutatási tapasztalatok gyűjtése nemrég kezdődött meg, ezért a kapcsolódó empirikus ismeretek hiányosak. A személyi asszisztencia szolgáltatás fejlesztése releváns, mert segítségével előmozdítható az érintettek hatékonyabb társadalmi részvétele.

Az Országos Fogyatékoságügyi Program Intézkedési Terve alapján 2022-ig alapkutatót és PA modellprogramot kell kidolgozni (1187/2020. (IV.28.) Korm. határozat). A kutatás adalékokat szolgálhat ezekhez a törekvésekhez.

1.2. A kutatás kérdései és céljai

Kutatásunkkal körül szeretnénk járni a személyi asszisztencia szolgáltatás következtében létrejött új kapcsolati minőséget a fogyatékosággal élő munkáltató személy és az őt segítő személyi asszisztens között. Shakespeare és munkatársai (2018) angliai tanulmányával erre tesz kísérletet és az újonnan kialakult kapcsolatokat az érintettek és asszisztenseik szemszögéből metaforák által írják le. Azért keresnek metaforákat a kapcsolat kifejezésére, hogy tisztázhassák a személyi asszisztenciával járó szerepeket és szituációt, ugyanis még nincs szociális és kulturális megegyezés ennek természetéről, értelméről.

Kutatásunk célja, hogy a személyi asszisztenciában megjelenő kapcsolati minőség feltárása, a felhasználó és munkavállaló tapasztalatainak vizsgálata és az asszisztensek motivációjának megismerése révén hozzájáruljunk a PA hazai megszervezéséhez, az asszisztensek képzésének és munkakörülményeinek megfelelő kialakításához. Az érintettek álláspontját, helyzetét megismerve lehetővé válik a szolgáltatás együttfejlesztése, vagyis a felhasználók is közreműködnek ennek kialakításában. A koprodukciós megközelítés által jobb minőségű szolgáltatás hozható létre, mert a fogyasztók igényei és a munkavállalók tapasztalatai állnak a fókuszban. A jó gyakorlatok megosztása az érintettekkel és a tudományos közösséggel lehetővé teszi, hogy a szolgáltatás több ember számára is elérhetővé váljon. (Cserti-Szauer, 2019)

Ezek ismeretében kutatásunk kérdései a következők:

- Milyen, a nemzetközi irodalomban megjelenő alapviszonyok rekonstruálhatók a hazai személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználó személyek és asszisztenseik között?
- Milyen tendenciákat mutatnak a hazai szolgáltatásban résztvevő felek kapcsolatai?

1.3. Kutatói szemlélet

A kutatás alapját a fogyatékoság bio-pszicho-szociális modellje, a fogyatékoság integratív megközelítése, a partícipatív kutatás által a részvételiség paradigmája és a koproduktív szemlélet adja.

Kovács és Réthelyi (2004) megfogalmazásában a fogyatékoság integratív modelljében a fogyatékoság nem egyoldalúan külön diszciplína alá tartozik, hanem egységesen magába foglalja az ember biológiai, pszichológiai és szociális, azaz társadalmi voltát. Tehát, nem szemlélhető a fogyatékosággal élő személy egyik tudományág oldaláról sem, hanem mindig figyelembe kell venni mindhárom említett területet. A biológiai „mátság” adta társadalmi érvényesülés, tevékenység és részvétel támogatása, javítja a személy életminőségét, jólétét és másokhoz való kapcsolódását, valamint a társadalomban betöltött szerepét. Ez a támogatás a kutatásunk esetében a személyi asszisztencia szolgáltatást jelenti, amely során az érintett segítséget kap a számára nehézséget okozó tevékenységekben annak megfelelően, ahogy jónak érzi, szeretné. A dolgozatban nem szándékozunk a felkeresett érintettek fizikai, biológiai állapotát, életminőségét, jólétét elemezni.

A részvételi paradigma szerint a kutató személyes kapcsolatba lép a résztvevőkkel és egy kölcsönös tanulási folyamatban dolgoznak együtt (Heiszer, Katona & Kunt, 2019). A dolgozat ennek megfelelően partícipatív kutatásra épül, melyben az érintett személy a kutatás egyenrangú szereplőjeként jelenik meg, egyéni tapasztalatait hozzáadja a nem fogyatékosággal élő személy szakmai ismereteihez (Katona et al., 2019). K. Veronika tapasztalati szakértő, aki maga is PA felhasználó, mint kutatótárs jelenik meg a jelen kutatási folyamatban. A felkeresett fogyatékosággal élő felhasználókkal és személyi asszisztenseikkel koproduktív módon dolgoztunk együtt. Ahogyan azt már az előző fejezetben is említettük, erre azért helyeztünk hangsúlyt, mivel a fogyasztók és munkavállalók tapasztalatai és igényeinek megismerése által lesz elérhető egy jó minőségű szolgáltatás (Cserti-Szauer, 2019).

2. PROBLÉMAHÁTTÉR

Az 1960-as években Amerikában elinduló Önálló Életvitel Mozgalom kezdeményezésére a másság elfogadásával megkezdődött a fogyatékoság nézőpontját beépítő közigazgatás, segélyforrás kialakítása és kutatások tervezése (Zalabai, 1997). Ez a szemléletmód elterjedt több nyugat-európai és skandináv államban is. Ezekben az országokban a személyi asszisztencia mint szolgáltatás működése is előrehaladottabb.

Magyarországon az 1980-as években Könczei, Gadó, Zalabai és Hajdi kezdtek tevékenykedni a fogyatékossgal élő személyek esélyegyenlőségéért és teljes jogú társadalmi részvételéért az Önálló Életvitel Mozgalom elvei alapján (Zalabai, 1997, Sándor, Kunt, 2020). Az ENSZ egyezmény 2007. évi fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló XCII. törvényének ratifikálásával többek között megfogalmazásra került a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelhez és közösségbe való befogadásához való joga (19. cikk). Ez egyebek mellett hozzáférési lehetőséget biztosít a személyi asszisztenciához a közösségben való tevékenységhez, beilleszkedéshez és marginalizáció elkerüléséhez. Magyarországon személyi segítői rendszer működik, ami a gyakorlatban nem felel meg a PA-nak, ugyanis nincs hozzárendelve elegendő anyagi forrás és a munkáltató legtöbb esetben nem a fogyatékossgal élő személy (Sándor, Kunt, 2020).

Ratzka (2004) irányelvei szerint a személyi asszisztencia során a szolgáltatás a személyt követi, nem a szolgáltatás biztosítóját, valamint a felhasználó szabadon dönthet személyes kontrolljáról, ugyanis jogában áll a szolgáltatás személyes szervezése. Ennek elérése lenne a cél hazánkban is, hogy a fogyatékossgal élő személyek, akik segítség nélkül nem tudnak a társadalomban teljes mértékben részt venni, ezen szolgáltatás által saját maguk hozhassanak döntéseket, visszanyerjék a saját életük fölötti kontrollt. Ezáltal a segítő személy nem mint gondozó jelenik meg a fogyatékossgal élő ember mellett, hanem annak asszisztenseként és munkavállalójaként lép fel. Tehát, a szolgáltatásban résztvevő felek közti kapcsolat nagyban változik azáltal, hogy a személyi asszisztens munkáltatója nem a szolgáltatás fenntartója, hanem a fogyatékossgal élő személy, és hogy az érintett ezáltal saját döntéseket hoz a támogatásáról, életéről (Shakespeare, Stöckl, Porter, 2018). Shakespeare és munkatársai (2017) ezt az új viszonyt „hibrid kapcsolatnak” nevezi. Több kutatás is kihangsúlyozza, hogy ezen a területen is szükség lenne egy olyan modellre, amely pontosan meghatározza azokat a határokat, amelyek a szolgáltatáson belül irányt adhatnak a szerepek és normák közötti eligazodásban (Yamaki, Yamazaki 2004, Shakespeare et al., 2017, 2018).

Ezek ismeretében szeretnénk feltérképezni a hazai személyi asszisztenseket alkalmazó fogyatékossgal élő személyek és alkalmazottjuk közti viszonyt, összehasonlításként a nemzetközi szakirodalomban megjelenő kapcsolati kategóriákkal. Mivel hazánkban elterjedőben van ez a szolgáltatás, még több ismeret, megfigyelés szükséges ennek populárisabbá tételéhez. Ezért tartjuk szükségesnek, hogy a már személyi asszisztent alkalmazó felhasználók megoszthassák eddigi tapasztalataikat, a személyi asszisztencia szolgáltatás nyújtotta lehetőségeket és nehézségeket, mert az új felhasználók ezek által jobban beleláthatnak majd a szolgáltatásba és a munkáltatói-munkavállalói kapcsolatrendszerbe. Emellett a személyi asszisztencia munka iránt érdeklődők szintén informálódhatnak a már ezen a területen dolgozók tapasztalataiból, meglátásaiból.

3. A SZEMÉLYI ASSZISZTENCIA SZOLGÁLTATÁS JELLEMZŐI

3.1. *Személyi asszisztencia szolgáltatás alapelvei*

Zalabai (1997) tanulmányában olvashatunk az Önálló Életvitel Mozgalom működéséről és céljairól. A mozgalom angol nyelvű szakirodalomban mint *Independent Living Movement* található meg (Ratzka, 2004). Eszerint az Önálló Életvitel Mozgalom egy életfilozófia. Lényege, hogy a fogyatékossgal élő embereknek joguk van *az önrendelkezéshez és az egyenértékű élethez, a saját életük feletti kontrollhoz, vagyis az önálló döntéshozatalhoz*. Tehát, a fogyatékossgal élő személyt mint individuumot tekinti a Mozgalom és tekintjük mi is kutatásunk során. A mozgalom elvei közé tartozik a *fogyasztói érdekvédelem elve*, valamint a *normalizációs elv*. Előbbi a döntéshozatalhoz való teljes körű, korrekt információszerzésre utal, utóbbi pedig arra, hogy a társadalomnak minden ember számára „normálisnak” tekinthető életfeltételeket és életkörülményeket kell biztosítania. Ha a társadalom biztosítja a megfelelő segédeszközöket, személyi segítséget, támogatást a fogyatékossgal élő személyeknek, akkor kézben tudják tartani a saját életüket, mert mindenkiben megvan az adottság ahhoz, hogy egyre függetlenebb életet éljen. (Zalabai, 1997)

Ahogy minden ember interdependens – egy másik embertől, közösségtől függő – így a fogyatékossgal élő személyek is mások által tudnak énné válni, azáltal, ahogyan mások, vagyis a társadalom feléjük fordul. Az Önálló Életvitel Mozgalom célja másokon keresztül elérni az önállóságot, nem a saját önellátás által, hanem a saját élet fölötti önálló döntések által (Sándor, Kunt, 2020). Ezen a filozófián alapszik a személyi asszisztencia szolgáltatás is (Yamaki, Yamazaki, 2004). Ratzka (2004) definíciója szerint a fogyatékossgal élő embereknek, akik a mindennapi tevékenységek során mások asszisztenciájától függenek, a PA

által joguk van a szolgáltatás egyéni szervezésére, szabadon dönthetnek a személyes kontroll megnyilvánulásáról, mert a személyi asszisztencia szolgáltatásban a felhasználó a munkáltató, az alkalmazó. A PA-ra jellemző a személyi szükségletek alapján történő választhatóság, valamint hogy a felhasználónak nem kerül kiadásba, mert az állam ehhez anyagi juttatást biztosít. Ezt a finansziális támogatást a fogyatékossgal élő ember önállóan használja fel a személyi segítők bérezésekor. Továbbá, az érintett szükségleteinek felbecsülésével határozzák meg a szükséges PA mennyiségét és az asszisztív technológiák igényét.

3.2. *Alkalmazás és munkakörülmények*

A szolgáltatásban a fogyatékossgal élő ember munkáltatói szerepbe kerül, melybe beletartozik a személyi asszisztensek toborzása, alkalmazása, betanítása, beosztása, ellenőrzése (Ratzka, 2020), amely megfelel az Önálló Életvitel Mozgalom modelljének (Kelly, 2011).

Jelenleg nincs a szolgáltatásnak egységes modellje, hiányosak a keretei (Shakespeare et al., 2018). Kelly (2011) tanulmányában megjelennek az eddigi tapasztalatok alapján a következők: a munkahely az érintett otthona és/vagy munkahelye, a PA feladatköre a mindennapi tevékenységekre terjed ki, mint például öltözködés, tisztálkodás, táplálkozás, háztartási feladatok, személyes ügyintézés. A munkára jelentkezők változatos helyekről érkeznek, de Kelly (2011) kutatásai alapján gyakrabban jelentkeznek személyi asszisztensnek az egyetemi hallgatók és a családanyák. Azáltal, hogy a *munkavégzés helyszíne a munkáltató személyes tere* és a munka *fizikai kontaktust* igényel, valamint *hosszú idejű közös időtöltést* egy másik személlyel (Shakespeare et al., 2018), emiatt *komplex kapcsolat* alakul ki a felek között (Kelly, 2011).

3.3. *Kapcsolati alakulás a szolgáltatásban*

A személyi asszisztenciát igénybe vevő és ebben a szolgáltatásban dolgozó személyek különféle viszonyban állnak egymással, amelyek nem minden esetben segítik a gördülékeny, hatékony munkavállalói-munkáltatói szerepek betöltését. Ebben a személyes és fizikai kontaktust igénylő munkában sok tényező nehezítheti meg mind a fogyatékossgal élő személy életét, mind az ő személyi asszisztensének munkáját (Glendinning et al., 2000).

A PA mint szolgáltatás magával vonja a kapcsolati és emocionális kötődést, annak ellenére, hogy a munkáltató-munkavállaló kapcsolat megtartása szükséges. A fizikai kontaktus, a munkáltató otthonában végzett munka intimitást és bizalmat igényel, amely ledönti a szociális és személyes gátakat. Ennek következtében a kapcsolat nagyon gyakran barátsághoz hasonlít

(Shakespeare et al., 2018). Woodin (2006) szerint ebben a „*fizetett baráti*” kapcsolatban nehéz eldönteni, hogyan viselkedjen az egyik fél a másikkal és miként érezzenek egymás iránt. Mivel nincs munkaköri leírás, meghatározott munkaidő, körülhatárolt jogosultság, ezért a személyi asszisztensek sokszor nem tekintik munkának a feladataikat, mert közeli kapcsolatban állnak a munkáltatójukkal.

Az alkalmazó-alkalmazott kapcsolatban egyszerre jelenik meg az Önálló Életvitel Mozgalom modellje és az individualizmus. A fogyatékosággal élő ember hatalmat kap arra, hogy függetlenül cselekedjen, hiszen a személyi asszisztense által kapcsolódik a társadalmi tevékenységekbe, ezáltal pedig függetlenné válik. Ungerson erre az *agy-végtag analógiát* használja, melyben a személyi asszisztens jelenti a végtagot, a fogyatékosággal élő ember, pedig, az agyat, amely irányítja a végtagokat. A kapcsolat az érzelmek következtében nem marad meg ennek az analógiának a szintjén, ugyanis két felnőtt ember egymáshoz való viszonyulásáról beszélünk egy olyan helyzetben, amely fizikai érintést, kommunikációt, közös teret és tevékenységet igényel. Ebben a megváltozott kapcsolatban több határt is átlépnek a felek, mert a fogyatékosággal élő ember otthona, személyes tere egy kezdetben idegen ember irányítása alá kerül. Ilyen körülmények között kezelni kell a határokat és kontrollálni kell a kapcsolatot, miközben a felhasználó megőrzi a hatalmát, kontrollját. (Ungerson, 1999)

3.4. Személyi asszisztens a munkavállaló szemszögéből

Számos kutatás interjújából derül ki, hogy miként tekintenek a felhasználók a munkavállalókra és ezt hogyan élik meg a személyi asszisztensek. Yamaki és Yamazaki (2004) kutatásában a felhasználókat kérdezték meg arról, hogy miként jellemeznék a személyi asszisztensüket. A következő kategóriák jelentek meg: *eszköz, alkalmazott, társ, társadalmi eszköz*. Ezek a kategóriák a többoldalú kapcsolat három dimenzióját mutatják be. Az *eszköz* mint megnevezés a szolgáltatás funkcionális dimenzióját emeli ki, ugyanis ebben az esetben a személyi asszisztensek úgy jelennek meg, mint a felhasználók kiterjesztései, ez kapcsolódik Ungerson (1999) agy-végtag analógiájához. Ebben az esetben a felhasználó nem a személyi asszisztens embervoltától tekint el, hanem felismeri, hogy az elsődleges feladata az ő szükségleteinek kielégítése. Ez a kapcsolat feladatorientáltságra utal, de emellett megjelenik az interperszonalitás is mint második dimenzió. Erre az *alkalmazotti* és *társ* kategóriák utalnak, mert ebben a megközelítésben erőteljesen megjelenik a munkáltató-munkavállaló között a közelség és bensőség érzelmé. A felhasználók kontrollérzése alapján a kutatók szerint fontos a kapcsolat szocio-emocionális háttere. A harmadik, a kollektív dimenzió kiterjed a társadalomra,

ugyanis a PA-ban való működés függ a fizikai és humán infrastruktúrától. Ennek megfelelője a *társadalmi eszköz* megnevezés. (Yamaki, Yamazaki, 2004)

Shakespeare és munkatársai (2018) a PA-ról végzett átfogó kutatásában olyan kulcsmetaforákat emeltek ki a felhasználókkal és személyi asszisztensekkel való beszélgetésekből, amelyek leírják az új kapcsolatot. A japán kutatókhoz hasonlóan ők is több kategóriát találtak: *önkiterjesztés, személyzet, kolléga, szakember, fizetett barát, családtag*. Ez a kutatás sokkal nagyobb spektrumú kapcsolati mintázatot mutat be, mint például Christensen (2012) Nagy-Britanniában végzett kutatása, amelyben kétféle személyi asszisztensi kapcsolatot különít el, *mester-szolga*, valamint *baráti* kapcsolatokat. Shakespeare és munkatársai kutatásával összehasonlítva láthatjuk, hogy Christensen a spektrum két végpontját emeli ki. Ez a két végpont a hatalom és érzelmesség, amely között a PA-ban levő felek megpróbálják felállítani az egyensúlyt. Ezen végleteken belül a különböző shakespeare-i kategóriák változó attitűdöt, státuszt eredményeznek, de egyik sem fed le teljesen azt a szükséges modellt, amely valóban megadhatná a szolgáltatás kereteit, ugyanis ebben a „*fizetett segítségnek*” mondható, az angol irodalomban *cash-for-care* kapcsolatban, nem olyan egyértelmű az egyensúlyi csere, vagyis az, hogy az egyik fél segít, a másik, pedig fizet (Shakespeare et al., 2018).

3.5. Felhasználó a személyi asszisztens szemszögéből

A személyi asszisztensek szemszögéből, pedig, Ahlström és Wadesten (2010) interjúi alapján tudunk olyan szempontokat felsorolni, amelyek a munkáltatói-munkavállalói kapcsolatot, találkozásokat alakítják. Ezek a *tudatos figyelmesség, másik helyzetébe helyezkedés, kölcsönösség, kapcsolattartás, megélt személyes nehézségek*. A kutatás elemzése szerint a jó kapcsolat kialakításához szükséges az interszubjektivitás, vagyis a kölcsönös szimpátia (Ahlström & Wadesten, 2010), továbbá, ahogy Romer és Walker (2013) írásában is olvashatjuk, fontos az, hogy a kapcsolat egyenlőségre épüljön, ha nem, klinikaivá válik. Szerintük a személyi asszisztencia szolgáltatásban legtöbb *baráti* vagy *barátságos* kapcsolat jelenhet meg, de nem barátság. Az ő kutatásukban újabb, személyi asszisztensek által meghatározott dimenziók fordulnak elő: *jelenlét, hiteles figyelem, támogatás, kölcsönösség, bizalom, tisztelet* (Romer & Walker, 2013).

A munkavállalói feladatkör nehezítő tényezője a formalitás és ennek mértéke. Woodin (2006) kutatásában a személyi asszisztensekkel való kapcsolat leírásakor a munkáltatók mind a *baráti*, a *rokoni*, valamint a *munkáltató-munkavállaló* formális viszonyt is használták. Azonban az egyik aspektust mindig kihangsúlyozták a három közül. Ez a szóbeli

beszámolókbán és a viselkedésükben is megfigyelhető volt. A tanulmány szerint a kapcsolat alapja a hatalom és kontroll kiegyensúlyozása, ugyanis a baráti kapcsolat nagyobb befolyást ad a munkavállaló számára, míg az alkalmazói viszony, a munkáltató szerepét erősíti. Az alkalmazói kapcsolatot hangsúlyozó munkáltatók igyekeztek olyan stratégiákat kialakítani, amelyek elhatárolják a privát és az intim szférákat. Ezek lehettek térbeli, fizikai határok, vagyis meghatározott helyet alakítottak ki az asszisztens(ek)nek és interperszonális határok, amelyek a megbeszélte témákra vonatkoztak.

Abban az esetben, ha nem szab a munkáltató konkrét határokat és nem tartja meg az alkalmazó-alkalmazott viszonyt, a PA számára nehézség lehet a barátság és szakmaiság között megtartani a világos határt. Ha inkább közeli baráti kapcsolathoz hasonlít a két fél közti viszony, akkor az asszisztens számára nehezebb a munkahelyváltás, valamint belső késztetést érez a túlórára is, a munkáltató számára pedig az ő elengedése és továbblépése. Ennek ellenére a baráti légkör segíti a munkavégzést, enyhíti a munka okozta stresszt, ugyanis a munkavállaló egy közösségben érzi magát a fogyatékkal élő emberrel. A munkáltató pozitív visszajelzései és a közös érdeklődésük segíti ennek a közvetlen kapcsolatnak a létrejöttét (Ahlström, Wadesten, 2012).

Christensen (2010) tanulmányában a gondozás, segítség, angolul *caring*, és munka dichotómiáját mutatja be. Mindebből származhat az alkalmazói-alkalmazotti viszony kettősége és ennek nehézsége is, ugyanis mást értünk *gondozás* és *gondoskodás* alatt, *fizetett* és *nem fizetett* segítség alatt, valamint helyi fennhatóság és felhasználó által fizetett segítők alatt. Kutatása alapján arra következtetett, hogy a személyi asszisztensek nagyobb elégedettséget mutatnak, mint azok, akiket nem a segített személy bérez, valamint kevesebb stresszt élnek meg annak ellenére, hogy kevesebb fizetést kapnak. Ezt kompenzálhatja a munkáltatóval való baráti, családtagokhoz hasonlóan kialakított kapcsolat. Ennek kapcsán idézi Leece (id. Christensen, 2010) kutatását, mely szerint a nagyobb mértékű elégedettség a baráti, családhoz hasonló viszony révén valósulhat meg.

3.6. *Munkáltatói-munkavállalói konfliktuskezelés*

Shakespeare, Porter és Stöckl (2017) kitér a PA-ban gyakran megjelenő konfliktusokra is, melyek sérült vagy szétszakadt kapcsolatokat eredményezhetnek. Ezek a konfliktusok lehetnek *gyakorlati*, *személyes* és *proximális* típusúak. Sérült kapcsolatokat általában gyakorlatias problémák eredményeznek és a felhasználó kritikája miatt jelentkeznek a PA munkájával kapcsolatban. Ennek ellenére a munkáltató úgy érzi, hogy az alkalmazott kielégíti a

szükségeit, viszont az asszisztens frusztráltságot élhet meg, ha nem megfelelő a munkáltatójával való kommunikációja és úgy érzi, hogy nem veszik emberszámba. Szétszakadt kapcsolatokat a nem kezelt sérült kapcsolatok eredményeznek. Ebben az esetben a krízis összeegyeztethetetlen problémák miatt jön létre és a bizalom, biztonság kérdése is felmerül.

A gyakorlati konfliktusok tehát, elégedetlenséget jelentenek a munkafolyamatban a munkáltató szemszögéből a PA munkájával kapcsolatosan, a PA esetében, pedig a munkakörülményekkel kapcsolatosan. Személyes konfliktusok az ellenkező személyiségtípus vagy eltérő értékrend miatt állhatnak fenn. Ezek lehetnek vallási, kulturális, etnikai és személyiségbeli eltérések. Végül, a proximális konfliktusok a közelség dinamikájának problémájából erednek, vagyis a PA szociális és gyakorlati szervezése miatt.

A nehézségek kezelésére, megoldására egy 2012-es tanulmány szempontokat ad. A kutatók által felkeresett személyi asszisztensek problémamegoldásként a következőket említették: *szociális támogatás keresése, szakmaiságra és megértésre törekvés, jó párbeszédnek kezdeményezése, munka struktúrájának kialakítása* (Ahlström & Wadesten, 2012). Romer és Walker (2013) konkrét tanácsokat fogalmaz meg a személyi asszisztenseknek a megfelelő kapcsolatteremtéshez. Szerintük a PA ne legyen barát, mert őket nem fizetik, szükséges a szakmai távolság megtartása, valamint a szigorú határok szabása a munka és a személyes élet között. Továbbá, fontosnak tartják, hogy az asszisztens ne vonja be a fogyatékossággal élő személyt a személyes hálójába és ne kapcsolódjon be a munkáltató családi életébe. Ehhez az szükséges, hogy csak munkaidőben tartózkodjon az alkalmazó otthonában, tartsa be az időkeretet és távozzon pontosan. Ezek alapján az időbeosztás pontos egyeztetése elengedhetetlen a strukturált és szakszerű munkavégzéshez. Ennek hiányában a személyi asszisztens frusztrációt, diszkomfortot élhet meg, amely hatással lesz a munkáltatóval való együttműködésére, tehát, a személyi asszisztencia minőségére (Ahlström, Wadesten, 2012).

Ahlström és Wadesten (2012) kutatásában felmerülő problémák többrétűek voltak, de nagyrészt az alárendeltség nehézségeiből fakadtak és nem a munkáltató személyéből. A kutatás alanyai számára nehézséget eredményezett a PA szolgáltatásról való *ismerethiány*, mely a munkavégzés bizonytalanságának alapja volt, valamint, hogy nem valósulhatott meg a hasonló munkakörben dolgozó személyekkel való tapasztalatcsere és ismeretátadás a titoktartás és a munkatársak hiánya miatt. Ezért is lenne fontos egy olyan képzés vagy hosszabb betanítási időszak kialakítása, amely segíti a PA-t a munkáltató szükségleteinek gördülékeny kielégítésében. Glendinning (2000) szerint is szükség lenne egy minimális képzéshez annak

érdekében, hogy a személyi asszisztensnek jelentkezők ne rettenjenek meg a fogyatékos testtől és az érintett személlyel való munkától. Továbbá, segítség lehet a munkavállalók számára egy olyan kör kialakítása, ahol a szolgáltatásban dolgozók megoszthatják tapasztalataikat, segítséget kérhetnek egymástól (Ahlström, Wadesten, 2012).

Annak következményeként, hogy nincs munkatárs vagy nehéz a munkatársi kapcsolat fenntartása, a PA-kat más érzelmi folyamatok érik, mint más gondozói személyeket, és más az ezekkel való érzelmi munka is. Ez több időt, energiát jelent az érzelmekkel telített helyzetek feldolgozásában, valamint teher is lehet a munkán kívüli szociális kapcsolatokban. A formálisabb munkáltatói-munkavállalói viszony következtében nehezebb az érzelmek megélése, a kételyek megosztása a munkáltatóval. Az asszisztensnek külön kell választania az érzelmeket a feladatoktól, bár ez sokszor nehezített. (Shakespeare et al., 2017)

4. A KUTATÁS MÓDSZERTANI HÁTTERE

4.1. Módszerek

4.1.1. Partecipatív kutatás

Mivel kutatásunk célja a fogyatékossgal élő munkáltató és munkavállalója közti kapcsolati minőség, viszony megfigyelése, ennek hatása a személyi asszisztencia szolgáltatásra, a felek által tapasztalt pozitívumok és negatívumok feltérképezése, ezért munkánkat egy félig strukturált, diádikus-, egyéni interjú alapú kutatásra építjük (Morgan et al., 2015), amelynek tartalmát összehasonlítjuk a nemzetközi irodalmakban tapasztaltakkal. Az interjúkérdések a PA felhasználóihoz a 3. számú mellékletben, a PA-ban dolgozó személyekhez, pedig a 4. számú mellékletben megtekinthetők (lásd Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztencia felhasználójához és Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztenshez). A kutatás során a fogyatékossgal élő személyekkel való együttműködés, együttgondolkodás, tapasztalati szakértői ismeretátadás által az érintettek is a kutatói munka részévé válnak, ezért participatív kutatásban dolgozunk. Az így elkészülő tanulmány saját vizsgálaton és tapasztalati szakértők ismeretein alapuló empirikus jellegű munka lesz.

4.1.2. Mintavétel

Ennek értelmében a kutatásban a vizsgált populáció a magyar személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználó, fogyatékossgal élő személyek és alkalmazottjaik, a személyi asszisztensek. A kutatás mintáját szakértői mintavétellel és hólabda-módszerrel alakítottuk ki. Szakértői mintavétel alapján gyűjtött nyolc fős fővárosi és környéki mintában, melyből négy fő

fogyatékossgal élő személy és négy fő személyi asszisztens, személyes vagy online térben (Zoom vagy Skype felületeken), félig strukturált, diádikus-, egyéni interjúk megkérdezés alapján terveztük a kutatási témáknak megfelelő információgyűjtést. A felkeresett fogyatékossgal élő személyek esetében a fogyatékossg típusa mértéke nem szempont, kivéve értelmi akadályozottság, mely kizáró ok, ugyanis a jelenlegi rendszer miatt a legtöbb esetben saját erőforrásból és önálló döntések által nem tudja alkalmazni és fizetni az érintett az asszisztensét. Ilyenkor szükséges még egy harmadik fél – a döntést támogató személy – jelenléte is a kapcsolat vizsgálatában, mely dolgozatunknak nem tárgya. A felhasználók esetében figyelembe vesszük a nagykorúságot, valamint asszisztenseik önálló, önerőből történő bérezését. A megkérdezett személyi asszisztensek szempontjából mérvado, hogy fizetésüket alkalmazójuktól kapják, nem családtagjaik, rokonaik a felhasználónak, valamint legalább egy hónapja alkalmazták őket. Az interjúkból nyert adatok kvalitatív elemzése által összegeztük a fogyatékossgal élő személyek és asszisztenseik nézőpontját.

A módszernek és mintavételnek, azonban megjelennek a korlátai a kis minta következtében. Mivel hazánkban jelenleg nem támogatott államilag ez a szolgáltatás, ezért nagyon kevés személy képes ennek felhasználására. Így kutatásunkhoz is kevesebb érintettet és asszisztent tudtunk bevonni, mint amennyit terveztünk. A koronavírus járványhelyzet következtében a személyes interjúk készítése sem volt minden esetben kivitelezhető, ezért döntöttünk az interjúk online térbe helyezése mellett. Ennek ellenére nem tartjuk sokkal nagyobb hátránynak ezt a fajta beszélgetést sem, mert mindegyik interjúalany készségesen és nyitottan alkalmazkodott a helyzethez és válaszolt kérdéseinkre. Egyetlen interjúalannal találkoztunk személyesen. Az interjúalanyoknak lehetőségük volt választani, hogy személyes vagy online térben szeretnének interjút adni, valamint hogy a hét mely napjain érnek rá erre a 35-60 perces beszélgetésre, melynek igényeit egy Google kérdőív segítségével mértük fel. A válaszok alapján határoztuk meg a helyszínt és ennek megfelelően adtunk meg időpontokat az interjúkhoz.

4.2. Módszerek használata

4.2.1. Félig strukturált diádikus-, egyéni interjúk felvétele

Az interjúkat 2021 október-novemberében vettük fel. A nyolc interjúból hetet online felületeken, Zoomon vagy Skype-on, egyet, pedig személyesen, az interjúalany otthonában. Az interjúk kettős vezetésben történtek, ugyanis az egyik interjúztató vezette a tervezett kérdéseket, mindeközben a másik fél megfigyelőként vett részt és az interjú végén további kérdéseket tett fel az adott alany élethelyzetének megfelelően. Tehát, az interjúvezetés szempontjából diádikus

interjúkat készítettünk. Ezt azért tartottuk fontosnak, mert így pontosabb képet kaphattunk az adott személy PA szolgáltatásról szerzett tapasztalatairól és a másik féllel való kapcsolatáról. Két interjút kivéve mindkét kutató jelen volt az interjúk közben, biztosítva a félig strukturált interjúk során az újabb, adott személy helyzetére releváns kérdések feltételét. Abban a két esetben pedig személyes okok és időpontütközések következtében nem volt megoldható, hogy mindkét kutató részt vegyen. Az interjúfelvételek során nem volt jelentősége annak, hogy melyik kutató vezette a beszélgetést, de a könnyedebb beszélgetés és egyszerűbb kapcsolódás érdekében az interjúvezető több esetben választott számára ismerős alanyt. A mindkét kutató számára ismeretlen személyeket egyenlő arányban, véletlenszerűen osztottuk el. Az interjúk időpontját előzetesen e-mailben vagy telefonos beszélgetés során egyeztettük az alanyokkal, akik e-mailben megkapták a felkérőlevelet (lásd Melléklet: Felkérőlevél) és a hang- és/vagy videórögzítéshez szükséges beleegyező nyilatkozatot (lásd Melléklet: Beleegyező nyilatkozat). A beleegyezést írásban vagy szóban adták az interjúalanyok tekintve az érintett személyek állapotát és/vagy az interjúalanyok lehetőségeit személyes találkozás hiányában. Tehát, az interjúkat hang- és/vagy videórögzítéssel vettük fel. Az interjúk felvételét követően, megbeszéltük a megfigyeléseinket az interjúvezetéssel, feltett kérdésekkel és kapott válaszokkal kapcsolatosan. A konzultációk lehetővé tették a kérdések megfogalmazásának érthetőbb átírását és az interjúalany válaszaira való érzékenyebb figyelmet. Amennyiben az adott interjún nem vett részt mindkét kutató, külön egyeztetett időpontban adtuk át az információt a másik félnek. A felvételeket egyenként kódokkal láttuk el és az interjúszövegek gépelése és anonimizálása után megsemmisítettük őket.

Az interjúalanyokat tájékoztattuk arról, hogy a kutatásban való részvétel önkéntes és a részvétel bármely ponton megtagadható. Továbbá tudattuk, hogy a kisminta, valamint hogy hazánkban kevesek lehetnek a személyi asszisztencia szolgáltatás felhasználói és munkavállalói, az anonimitás legnagyobb igényére törekedve is megjelenhetnek olyan utalások, amelyek következtében az interjúalany az ő ismerősei számára felismerhető lesz. Ez is a kutatási módszer korlátjának tekinthető.

A kutatás során nyert adatokat anonim módon – minden személyhez rendelve egy kódot – dolgoztuk fel és csak az adott kutatásban használtuk, harmadik félhez nem jutnak el információk, amit titoktartási nyilatkozatban is rögzítettünk. Az interjúkról hang- és/vagy videofelvétel készült, melybe az interjúalanyok is beleegyeztek az interjú kezdete előtt. Tehát, a kutatáshoz kiválasztott egyének előzetesen kitöltötték a megfelelő beleegyező és hozzájárulási nyilatkozatot. Ezt a hang- és/vagy videoanyagot csak a tanulmány elkészüléséig

tároltuk, szintén anonim módon. A kutatás során a kutatási alanyoknak lehetőségük volt az interjú előtt, folyamán, valamint a beszélgetést követően kérdéseket feltenni, továbbá, a kutatási eredményekről hozzáférést biztosítunk számukra.

4.2.2. A kutatási feladatok felosztása

A kutatás során a participatív módszernek megfelelően a kutatás interjúihoz kapcsolódó feladatainak végzése a következő módok egyike szerint történt. A feladatot a kutatók külön-külön végezték, közben tájékoztatva egymást a folyamatról és az előrehaladásról vagy együtt, online megbeszélés keretében.

A kutatás témájához kapcsolódó szakirodalmi gyűjtést és áttekintést, valamint az interjúk elemzését és az eredmények szakirodalmi háttérének kidolgozását a kutató végezte. Ennek ellenére ebben a folyamatban is kapcsolatot tartottunk kutatótársakként. A kutatás feladatai és ezek felosztása megtekinthető az 1. számú táblázatban (*A kutatási feladatok felosztása*).

Feladatok	Participatív kutatótárs	Kutató
Szakirodalmi gyűjtés		x
Szakirodalmi áttekintés		x
Felkérőlevél és beleegyező nyilatkozat megfogalmazása	x	x
Interjúkérdések kidolgozása	x	x
Interjúalanyok toborozása	x	x
Interjú időpontok egyeztetése	x	x
Interjúk felvétele	x	x
Interjúk anonimizálása, gépelése	x	x
Interjúk elemzése		x
Kutatás eredményeinek összevetése a szakirodalmi eredményekkel		x

1. táblázat: A kutatási feladatok felosztása

4.2.3. Interjúk elemzése

Az interjúkat tartalomelemzési módszerrel vizsgáltuk, mely egy kvalitatív eljárás a szövegek értelmezéséhez. Mivel a kvalitatív interjú általában emocionális vagy konstruktív, ezért az interjúalany személyes tapasztalatainak, élményeinek feltárására szolgál vagy egy közös jelentés kialakítására a kérdező és a válaszadó között. Az interjúra jellemző a leíró jelleg, célja „az emberi jelenségekkel kapcsolatos tudásunk elmélyítése” (Szokolszky, 2006a, p. 453), mely jelen kutatásban a személyi asszisztencia szolgáltatásban kialakuló kapcsolat. Az interjúkérdéseket a kutatás fő kérdései és a kapcsolódó szakirodalmak alapján állítottuk össze, majd kategóriákba rendeztük és címkékkel láttuk el hipo-deduktív logika alapján (Szokolszky, 2006b). A szolgáltatást felhasználó személyek és a személyi asszisztensek interjúit külön elemeztük, de ugyanazon kategóriák alapján.

A személyi asszisztencia szolgáltatásban lévő munkáltató és munkavállaló közti kapcsolatot a következő kategóriák alapján figyeltük meg mind a felhasználók, mind az asszisztensek interjúanyagaiban: *elvárások, alkalmazás, kapcsolat, kontroll, feladatok, konfliktusok, közös kapcsolódási pontok*. A kategóriákhoz kapcsolódó alkategóriákat a 2. számú táblázatban (*Kategóriák és alkategóriák*) összesítettük. Ezek az alkategóriák a munkáltatói-munkavállalói szerepek eltérései miatt néhány helyen eltérnek vagy kiegészülnek attól függően, hogy a felhasználókat vagy személyi asszisztenseket kérdeztük.

Kategóriák	Alkategóriák a felhasználók esetében	Alkategóriák a személyi asszisztensek esetében
Elvárások	Jó segítség	Jó segítség
Alkalmazás	Első alkalmazás, keresés, felvétel és betanítás, fizetés	Előzetes segítői tapasztalat, első találkozás, felvétel és feltételek, betanítás, fizetés
Feladatok	Napirend, határok	Napirend, határok, más személy segítségkérése
Kontroll	Döntéshelyzetek, személyiség	Személyiség
Kapcsolat	Preferencia, jellemzés, kapcsolat alakulása, hosszú távú együttműködés	Preferencia, jellemzés, kapcsolat alakulása
Konfliktus	Konfliktus jelenléte, visszatérő konfliktus, konfliktuskezelés, PA jelzés	Konfliktus jelenléte, visszatérő konfliktus, konfliktuskezelés, PA jelzés
Közös kapcsolódási pontok	Érdeklődési kör, élmény	Érdeklődési kör, élmény

2. Táblázat: Kategóriák és alkategóriák

A kategóriákat és alkategóriákat az interjúk szövegeiben is kiemeltük, majd az alkategóriákhoz összegyűjtöttük az adatokat (Szokolszky, 2006b). Ezeket táblázatos formában mutatjuk be, valamint az értelmezésük során összehasonlítottuk szakirodalmi adatokkal és az interjúalanyoktól idézeteket társítottunk hozzájuk. Az alanyok közül a felhasználókat *F*, a személyi asszisztenseket *SzA* kódokkal láttuk el. Mindkét csoport eredményeit külön fejezetekben tárgyaljuk.

5. EREDMÉNYEK

„Önmagam vagyok!”

(egy személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználó személy)

5.1. Az interjúban résztvevő személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználók

A kutatásban összesen négy felhasználó vett részt, ebből három férfi és egy nő volt. Életkorukat tekintve hárman a fiatal felnőttek (20-30 év) csoportjába tartoznak, a negyedik személy középkorú (30-45 év). Mind a négyük mozgáskorlátozott személy, melyhez két esetben társul egyéb fogyatékoság is. Lakhatásuk szerint egy személy bentlakásos intézményben él, egy a szüleivel és kettő a saját lakásában. Mindannyian rendelkeznek munkahellyel. További közös bennük, hogy mindannyian legalább 1 hónapja személyi asszisztenst alkalmaznak, aki nem a családtagjuk, rokonuk és legalább részben saját erőforrásból fizetik őket. Az interjúalanyok esetében egy személy barátok, kettő szülői támogatással, egyikük teljesen saját erőforrásból valósítja meg az alkalmazást. Az interjúalanyok bemutatását a 3. számú táblázatban (*Felhasználók bemutatása*) is rögzítettük. A felhasználóknak feltett interjúkérdések megtalálhatók az 3. számú mellékletben (lásd Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztencia felhasználójához).

	F1	F2	F3	F4
Nem	férfi	férfi	nő	férfi
Kor	27	30	40	29
Fogyatékoság típusa	mozgáskorlátozott és egyéb fogyatékoság	mozgáskorlátozott	mozgáskorlátozott és egyéb fogyatékoság	mozgáskorlátozott
Lakhatás	bentlakásos intézmény	saját lakás	saját lakás	szüleivel él
Munkahely	van	van	van	van
PA neve, foglalkozása	nő, gyógypedagógus hallgató	férfi, gyógypedagógus	férfi, gyógypedagógus	nő, n. a.

PA alkalmazás	4 hó	2-3 év	fél év	4 év
PA fizetés	saját erőforrásból és szülői támogatással	saját erőforrásból és szülői támogatással	csak saját erőforrás	saját erőforrásból és szülői támogatással

3. Táblázat: Felhasználók bemutatása

5.1.1. Elvárások

A személyi asszisztencia szolgáltatás és elvárások kapcsolatát tekintve a jó segítsérről, segítségnyújtásról kérdeztük az interjúalanyokat. Shakespeare és munkatársai (2017) munkájukban említik, hogy a PA akkor tud jól dolgozni, ha megtanulja támogatni őt a felhasználó a neki megfelelő feltételekkel. Ezek a feltételek, elvárások megjelennek már a PA alkalmazása előtt, de a munkafolyamat során is jelen vannak.

Az interjúalanyok hangsúlyozták, hogy akkor jó a segítség számukra, ha ez a szükségleteik és a személyi asszisztens kapacitása szerint történik. Kiemelték még a tiszta kommunikációt, valamint annak fontosságát, hogy a személyi asszisztens kérdéseket tegyen fel a munkáltatójának. A személyi asszisztens jellemzőivel kapcsolatosan két felhasználó fogalmazott meg konkrét elvárásokat. Ezek a következő tulajdonságok: *pontosság, megbízhatóság, talpraesettség (F1), kooperativitás, ügyesség (de nem szaktudás terén), türelem, jóindulat (F4).*

„...a jó segítség, segítői munka mibenléte: hát, egyrészt...legyen türelmes, jóindulatú, legyen kooperatív, az fontos. Nyilván az is számít, hogy legyen valamennyire ügyes, de egyébként a segítség ilyen esetekben alapvetően nem igényel különösebb szakértelmet vagy szaktudást.” (F4)

5.1.2. Alkalmazás

Beatty (1998) összefoglalja az alkalmazás témaköréhez kapcsolódó felhasználói feladatokat, miszerint ezek *a személyi asszisztens toborzása, munkába vétele, betanítása, óraszám, órarend, valamint a szolgáltatás típusának meghatározása, elbocsátás.* Az ő kutatása szerint a PA időbeosztásának felállításától függ, hogy a felhasználó mennyire tud önállóan funkcionálni a társadalomban, mert ez teszi lehetővé, hogy fenntartható módon tudja alkalmazni az asszisztensét és az otthonon kívüli tevékenységekhez, ügyintézéshez, egyéb szolgáltatásokhoz időpontokat kérjen. Emellett megfogalmazza azt is, hogy a felhasználó a legjobb megítélője a szükségleteinek és a döntéshozója annak, hogy ezeket hogyan kapja meg. Morris (1994) kutatása szerint a felhasználóknál idővel kialakul, hogy kit érdemes

alkalmazniuk, de a sorstársak támogatása és a praktikus tanácsok sokat segítenek a folyamatban.

Kutatásunk ezen kategóriájába a kérdések és az interjúalanyok válaszai alapján a következő alkategóriákat különítettük el: *első alkalmazás, toborzás, felvétel és betanítás, fizetés.*

A beszélgetések alapján a szolgáltatás felhasználásának kezdete különböző motivációkból eredt, de alapvető hasonlóság, hogy a mindennapi és házon kívüli tevékenységeket gördülékenyen tudják végezni. Két személy esetében fontos volt a szülők tehermentesítése, ugyanis hosszú távon az életmódbeli igények, a fizikai teherbírás és időbeosztási nehézségek feszültséghez vezetnek. Egy alany más tapasztalatait látva kezdett el PA-t alkalmazni és egy másik érintett személy, pedig a támogatói szolgáltatás kapacitásának hiányosságai miatt. A felhasználók az első személyi asszisztensük alkalmazásáról elmondták, hogy egy már általuk ismert személyt kezdtek fizetni vagy az álláshirdetéseikre érkeztek jelentkezők.

A munkavállalói toborzás több szinten zajlott a megkérdezett személyek esetében. Mindegyikük próbálkozott a közösségi médián keresztül hirdetni vagy ismerősök és sorstársak ajánlását kérték. A jelentkezett emberek felvétele minden esetben egy személyes és/vagy telefonos beszélgetéssel kezdődött, emellett három felhasználó kiemelte, hogy ezt követően „próbanapot”, „tesztnapot”, „gyakorlatot” tartottak, amely mint a munkához való hozzáállás megismeréseként és betanításként is tekinthető. Egy esetben nem volt próbanap, hanem a beszélgetés után rögtön munkába állt az asszisztens, viszont azóta a felhasználó szükségét érzi, mert így felgyorsítható a munkafolyamat megismerése és a munkavállaló is nyugodtabban végzi a munkáját.

A fizetést tekintve a PA szolgáltatásnak megfelelően mind a négy válaszadó saját erőforrásból fizeti az alkalmazottja munkáját, viszont két esetben is szükséges külső támogatás, amely a szülőktől vagy a barátoktól származik. Ehhez kapcsolható az egyik interjúalany következő gondolata:

„...a saját meg a családunk részéről is olyan áldozatokat követel, ami nem biztos, hogy hosszútávon is működőképes, tehát jó lenne, ha ennek lenne valami, nem tudom, állami, önkormányzati háttérrel, hogy legalább a felét, háromnegyedét biztosítsák ennek a személyi asszisztens működésnek.” (F4)

A fizetést órábérben határozzák meg, két felhasználó is így finanszírozza a PA munkáját. Egyik felhasználó szerint a fizetés tisztább feltételeket ad a munkaviszonyban, valamint csökkenti a

bizonytalansági tényezőket, amelyek az önkéntes segítség esetében jelentenek nehézséget. A fizetés motivációt nyújt az asszisztensnek és a munkáltatónak, ezáltal lehetnek elvárásai, például a pontos érkezés szempontjából. A női felhasználó szintén a megbízhatóságot hangsúlyozta, ugyanis önkéntes segítségéből eredő tapasztalatai inkább negatívak.

„...aki csak úgy önként felajánlotta a segítségét...ő...ő neki, ha nem volt kedve, nem jött. Ha volt kedve, jött. Ha meleg volt, akkor azért nem jött, ha esett az eső, azért nem jött.” (F3)

5.1.3. Feladatok

A PA feladata a mindennapi tevékenységekben való segítség, ahogy Shakespeare és társai (2017) kutatásában egy interjúalany megfogalmazta, az élet minden aspektusába bevonódnak. Azok a felhasználók, akik közelebbi kapcsolatba kerültek az asszisztensükkel, nagyobb biztonságban érezték magukat. Azonban az érzelmi alapú kapcsolat mindkét fél számára teher lehet egy idő után és az ennek következtében felállított határok ütköznek a megfelelő munkavégzés és a privát élet megtartása során. (Shakespeare et al., 2017)

Yamaki és Yamazaki (2014) megfogalmazzák az alkalmazás során a felhasználók felelősségeit: *pontos utasítások, effektív feladatosztás, racionális döntések, hatékony kommunikáció*. Ezek megvalósításában segítség lehet a rendszeres feladatvégzés, akár napirend kialakítása vagy a szükséges feladatok megfelelő és időbeni ismertetése. Egy korábbi tanulmányban Glendinning (2000) még azt hangsúlyozza, hogy nagy hiány van a PA szerepkör és felelősség határaitól, mert nincs pontos munkaköri leírás, meghatározott munkaidő, hiányoznak a szabadságjogosultságok, amelyekkel a fizetett munkavállalók rendelkeznek. Viszont Shakespeare és társai 2017-es tanulmányukban is azt fogalmazzák meg, hogy nincs a PA-ra vonatkozó tiszta modell, homályosak a határok, mert a támogatás és asszisztencia komplexebb az önálló életvitel filozófiájánál, valamint a személyi asszisztenciában a feladatvégzés mellett megjelenik egyfajta kapcsolati dinamizmus is.

Kutatásunkban jellemzőek voltak az állandó mindennapi tevékenységek, de ha változás adódott, előre szóltak az adott feladatról, programról az asszisztensüknek. Két személy a munkavégzés előtt tájékoztatta az adott napi feladatról az asszisztensét. Tehát, mind a négy esetben megjelent a feladatok pontos, időbeni egyeztetése.

„Változó. De időpont az fix, hogy mettől meddig...Hogy mettől, igen. Utálom, ha késnek. Ezt tudják is. Persze előfordul, hogy busz nem úgy jön, stb. ...De változó, melyik nap, hogy hova megyünk.” (F1)

„Hát, 80-90%-ban igen, tehát elég állandó a protokoll...ebben pici mozgás mindig van, de mások életéhez képest ez nem számottevő, és akkor ehhez jönnek még a háztartás dolgai, mosás, takarítás, de ezek is rendszerszerűsíthetők...” (F2)

Egyik kérdésünk a PA feladatkörének határaitra vonatkozott. Az egyik felhasználó szerint az illegális dolgok és a szexualitás kérdése nem a segítője feladata. Egy másik személy kérdése ez ügyben, hogy társaságban mikor legyen ott az asszisztense. Két érintett emeli ki a kommunikáció fontosságát itt is. Az egyikük már az alkalmazás elején tisztázta a feladatokat, a másik, pedig fontosnak tartja a pontos határok szabását a kizsákmányolás elkerülése érdekében. Ez a felhasználó gondolja úgy, hogy a konkrét gyakorlati kivitelezés a segítő feladata, de a felhasználónak kell döntenie, mert döntéshozáskor a lehető legkevesebb felelősség hárulhat a segítőre.

Egy alany válaszolt részletesebben arra a kérdésre, amely arra vonatkozott, hogy lenne valamilyen szükséglete, de nem kéri meg rá a segítőt. Itt a PA idejét és kapacitását emelte ki, amely szerint eldönti, hogy éppen mire kéri meg az asszisztensét. Ő igyekszik a lehetőségeit tágítani és minél kevesebb terhet rakni az asszisztense vállára, ezzel próbálva kialakítani az egyensúlyt a szükségletei és a PA ideje és kapacitása között.

„...ez mindig egy ilyen egyensúlyozási kérdés az aktuális kapacitások meg az aktuális szükségleteim között.” (F2)

5.1.4. Kontroll

Morris (1997) szerint az *empowerment* a választás és kontroll által valósul meg. Az angol kifejezésnek jelenleg nincs még pontos magyar fordítása (Sándor et al., 2021), az Akadémiai Kiadó *Szotar.net* alkalmazása szerint felhatalmazást jelent. A PA egyik alapfogalmaként arra utal, hogy a személyi asszisztens csak abban tudja támogatni a PA-t felhasználó személyt, amiben ő szeretné, hogy támogassák. Tehát, a döntéshelyzetekben, választások során aktív szerepe van az érintett személynek. A személyi asszisztencia szolgáltatásban a fogyatékossgal élő ember mint munkáltató alkalmazza az önrendelkező életét támogató személy(ek)e)t és ezáltal kontrollálja az életét bármilyen fizikai állapotban. Így a jó személyi asszisztens kísér, támogat és nem dönt a felhasználó helyett, hanem facilitálja a döntését (Sándor et al., 2021). Mindeközben az alkalmazó-alkalmazott kapcsolatban a fogyatékossgal élő személynek kezelni kell a határokat és kontrollálni a kapcsolatot (Ungerson, 1999).

Két felhasználó úgy értelmezte a személyi asszisztens befolyását a döntéshelyzetekben mint lehetőség a szabadabb választásra. Mindketten hangsúlyozták, hogy személyi asszisztensükkel több mindent érhetnek el. Egy másik interjúalany kifejtette a döntéshelyzetek adta nehézségeket is. Számára nehéz volt hozzászokni ahhoz, hogy döntenie kell például az ügyintézés menetéről, idő és feladatok beosztásáról, pénzügyekről. Az asszisztensével kapcsolatosan pedig elmondta, hogy minél gyakorlatlanabb az illető, annál jobban befolyásolja, mert nagyobb mértékben kell hozzá alkalmazkodnia.

A kontroll és segítői befolyás másik aspektusaként megkérdeztük a felhasználókat, hogy mennyire tudnak önmaguk maradni a segítőjük mellett. Az egyik személy esetében a PA gyakorlottságától függ, hogy mennyire tud munkáltatóként önmaga maradni mellette. Ezzel a véleménnyel szemben másik két alanynak nincs problémája ilyen téren. Egyikük így fogalmaz:

„Például, ha látok egy lányt, aki tetszik, akkor segítőmnek ... akkor segítőmmel hozzá tudok szólni, hogy »Jó a ruhád!« stb., ilyenek.” (F1)

5.1.5. Kapcsolat

„meghökkenően zökkenőmentes az egész folyamat”

(egy személyi asszisztencia szolgáltatást felhasználó személy)

Az alkalmazó eldöntheti, hogy szimpatikus-e számára a munkára jelentkező (Christensen, 1999), mivel a munkakapcsolat kialakulásához elengedhetetlen a kölcsönös szimpátia (Woodin, 2006). Ezt pedig meghatározzák az előzetes preferenciák, elképzelések a segítővel kapcsolatosan. Kutatásunkban leggyakrabban a munkáltatóhoz hasonló életkor, megbízhatóság és humor jelent meg.

Shakespeare és munkatársai (2018) metaforákat gyűjtöttek a felhasználók interjúiból, amelyet a munkáltató a PA következtében létrejövő új szerep és kapcsolat leírására használtak. A jelen kutatás interjúi során arra kértük az alkalmazókat, hogy próbálják meg egy szóval jellemezni a személyi asszisztensüket. Három esetben az általuk leggyakrabban megélt pozitív jellemzőjét emelték ki a segítőjüknek, amelyet a 4. számú táblázat (PA jellemzése egy szóval) mutat be.

Felhasználó	F1	F2	F3	F4
Jellemzés	„megbízhatóság”	„lelkiismeretes”	„megbízható”	-

4. Táblázat: PA jellemzése egy szóval

A negyedik felhasználó részletesebben jellemezte asszisztensét, akivel a hosszú közös munka után szoros kapcsolatot alakított ki:

„Hát, jó volt, jól megértettük egymást tényleg, nagyon jó kapcsolatot kiépítettünk, mentünk koncertre, rengeteget beszélgettünk együtt, szóval jó volt vele, igen.” (F4)

A kapcsolat alakulása mindkét fél személyiségétől függ, de a PA nehézségeinek megbeszélése segíti a kapcsolat gördülékeny alakulását. Ha a PA nem tudja megfogalmazni a nehézségét, a munkáltatónak kell segítenie őt abban, hogy ezt elmondja neki, mert enélkül nem kaphat támogatást. Így a kapcsolat jó alakulása megelőlegezhető és a jó rutin is gyorsabban kialakul.

„Zökkenőnek amúgy nem mondanám, nyilván minden segítő, egyáltalán minden emberi kapcsolatnak van egy ilyen beleszokási fázisa, meg kell egymást ismerni stb., de gördülékenyen ment, nem tudom, 3 hét, 1 hónap alatt kialakultak a dolgok teljesen.” (F4)

A kezdetben formálisan induló kapcsolatok a bizalom fejlődésével fokozatosan informálisabb, fizetett baráti kapcsolathoz hasonlítanak (Woodin, 2006). A bizalom hosszú idő alatt alakul ki a személyes, szociális, szakmai határok ledöntésével a fizikai érintés, megosztott tevékenységek, sok együtt töltött idő, valamint a másik otthonában végzett munka következtében (Shakespeare et al., 2017). Kutatásunk alanyai szerint a hosszú távú együttműködés fontos eleme az őszinte, mindkét fél által kezdeményezett kommunikáció a felhasználó szükségletének és az asszisztens határainak megbeszéléséhez. Emellett fontos, hogy fizesse a segítőjét, mert így nem egyoldalú kapcsolatról lesz szó és a segítő sem ég ki olyan könnyen, valamint, hogy meg kell találni az egyensúlyi helyzetet a stabilitás és változatosság között.

„Ehhez muszáj jó embereket találni, de sokat változtam én is. De ha nincs egy jó ember, akkor hiába változtam meg, és hogy őszintén kell kommunikálni.” (F1)

5.1.6. Konfliktus

A szociálpszichológia meghatározása szerint a konfliktus „két vagy több résztvevő fél céljai között észlelt összeférhetetlenség” (Smith & Mackie, 2004, p. 793). Shakespeare-ék (2017) kutatásuk során azt a következtetést vonták le, hogy a konfliktusok gyakoriak a személyi asszisztencia szolgáltatásban és általában a vezetési normák hiányos tisztázása vezet ide. Woodin (2006) szerint segítség, ha a kapcsolat formális szervezésű, de ennek következménye az, hogy kevésbé rugalmas. Ugyanis ahol megtartották a munkaviszonyt a meghatározott

feladatokkal, munkaidővel és helyhasználattal, ott kevesebb félreértés fordult elő. Viszont, ahol a fizetett baráti kapcsolat alakult ki és kevésbé voltak kötöttek a feladatok, ott gyakoribbak lehetnek a nézeteltérések.

A felhasználók csak apróbb félreértéseket említettek a személyi asszisztensükkel kapcsolatosan, de ezeket mindegyikük beszélgetéssel kezelte. Fontosak a konkrét visszajelzések, így kevesebb a „súrlódás”. A fizetés és időbeosztás sokat segíthet a nézeteltérések csökkentésében. De súlyos probléma esetén érdemes inkább megszakítani a munkaviszonyt, ha nem jutottak konszenzusra. Erre lehet példa az egyik interjúalany személyes tapasztalata:

„Volt egy segítőm, aki folyton késett vagy másnaposan jött, és az volt az első, akit kirúgtam...Többször leültünk beszélgetni, hogy mi a baj, vagy hogy én csinálom rosszul valamit, vagy akármilyen, de mindig megígérte, hogy nem lesz ilyen több, és 3 napig nem is volt baj, de utána újra ezek a problémák voltak.” (F1)

5.1.7. Közös kapcsolódási pontok

A mindkét fél számára támogató kapcsolat kialakítása lehetőséget ad arra, hogy a felek komfortosan érezzék magukat és közösen szórakozzanak. De fontos a kapcsolat kontrollálása, valamint annak megfogalmazása, ha a kapcsolat már túl közelivé vált (Yamaki, Yamazaki, 2004, id. Shakespeare et al., 2017). Ennek ellenére az asszisztens alkalmazása során a közös érdeklődés elengedhetetlen, mert ez szerepet játszik abban, hogy a munkáltató felveszi-e az adott személyt (Woodin, 2006).

Egy személy szerint fontos a közös érdeklődési kör, a másik három alany inkább azt emelte ki, hogy a közösen töltött idő alatt megfelelő legyen a kommunikáció. Egyik interjúalany esetében nem fontos a közös érdeklődés, ugyanis ez nem fér bele a munkakapcsolatba, amit ő fenn szeretne tartani. Az ő esetében a személyi asszisztens inkább hasonlít egy távoli ismerőshöz, mint egy baráthoz, viszont ez nem eredményez személytelen kapcsolatot, csak egy bizonyos távolságot a megbeszélte témákban.

„Legyen értelmes, tehát tudjunk diskurálni, mert azért az mégsem jó, ha 6 órát ülünk egymás mellett sári csendben, az nem működik, de nem feltétlenül kell ugyanazzal foglalkoznunk.” (F4)

Az interjúban említett PA-hoz kapcsolódó pozitív élmények a következők: „*első saját nyaralásom*” (F1), „*az összes alkalom...sikerélmény volt*” (F3), „*koncerten is voltunk..., elmentünk nyaralni..., étterembe jártunk, sorozatokat néztünk ebédelés közben*” (F4).

5.2. Az interjúban résztvevő személyi asszisztensek

„...*higgyük el, hogy a fogyatékos ember ő maga a szakértője annak, hogy neki hogyan kell segíteni.*”

(egy személyi asszisztens)

Kutatásunk során elsődlegesen úgy terveztük, hogy a megkérdezett felhasználók személyi asszisztenseivel készítünk interjúkat. Ez nem minden esetben teljesült a segítők szubjektív vagy objektív okai miatt. A négy személyi asszisztensből ketten a kutatásban résztvevő egyik férfi felhasználóval állnak/álltak munkaviszonyban, a másik két asszisztens szintén egy másik férfi felhasználóval áll/állt munkaviszonyban, viszont az egyikük a női felhasználó segítője is volt. Tehát, három interjúalany egy felhasználójával való kapcsolatáról beszélt, míg egy személy két kapcsolatról is mesélt. A személyi asszisztenseknek feltett interjúkérdések a 4. számú mellékletben (lásd Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztenshez) olvashatók. Az személyi asszisztensek bemutatását az 5. számú táblázatban (Személyi asszisztensek bemutatása) összegeztük.

Az interjúalanyok nemi eloszlását tekintve három nő és egy férfi vett részt a kutatás interjújában. Mind a négyen fiatal felnőttek, valamint végzettségük szerint a három nő gyógypedagógus hallgató, a férfi már végzett gyógypedagógus. A felkért interjúalanyokat nem végzettség alapján kértük fel. Általában a személyi asszisztenciát felhasználó interjúalanyok ajánlották őket vagy maguk a segítők jelezték részvételi szándékukat. Ebből arra következtethetünk, hogy gyógypedagógusok hajlamosabbak ezt a munkakört elvállalni.

A férfi segítőt látássérült személy. Három interjúalany aktív munkaviszonyban volt az interjúfelvételkor, egy személy már nem. Abban az esetben, ahol két felhasználóval való kapcsolatát mutatta be az asszisztens, a női munkáltatójával már megszűnt a munkakapcsolata, a férfivel még fennállt. Az alkalmazói-alkalmazotti kapcsolat időtartama a megkérdezett segítők esetében egy hónaptól egy évig terjedt. Mindegyikükben az a közös, hogy a munkáltatójuknak nem családtagjuk, rokonuk és tőle fizetést kapnak a munkájukért.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2	SZA3	SZA4
Nem	nő	férfi	nő	nő

Életkor (az interjú idejében)	22	31	22	23
Fogyatékoság	-	látássérülés	-	-
Tanulmányok/végzettség	gyógypedagógus hallgató	gyógypedagógus	gyógypedagógus hallgató	gyógypedagógus hallgató
Munkáltató neme	férfi	nő	férfi	férfi
Munkaviszony fennállása	igen	nem	igen	nem
Munkaviszony tartama	fél év	fél év	1 év	1 év

5. Táblázat: Személyi asszisztensek bemutatása

5.2.1. Elvárások

A személyi asszisztenseket is megkérdeztük arról, hogy milyen elvárásaik vannak a munkával kapcsolatban, milyen a jó segítség és mitől tudnak jól segíteni a munkáltatójuknak. A fizetésben való megállapodás fontos és felhatalmazó megoldás, de kölcsönösség szükséges a munkáltató és munkavállaló részéről is, mely kizárja a függés lehetőségét és az egyenlőtlen kötelezettségeket. Ez a kölcsönösség érzelmi szinten is megjelenik, mert a fogyatékosággal élő személy is törődik az asszisztensével, annak ellenére, hogy a PA feladatokat végez (Shakespeare et al., 2018).

Az interjút adó személyek is hangsúlyozták a kölcsönösség szerepét a munkaviszonyban, főként a kölcsönös tiszteletét és megbecsülését. Mindkét fél részéről fontos a tisztelettudó bánásmód, viselkedés határainak megtartása. Akkor tudnak magabiztosan munkát végezni, ha a felhasználó is tudja, hogy mit szeretne, mire van szüksége, határozott választ ad a PA kérdéseire, viszont ne terhelje több munkával, mint amit megbeszéltek. Továbbá, a PA ne legyen gátlásos, beszélje meg a munkáltatójával, ha őt zavarja valami vagy látja, hogy a munkáltatónak kellemetlen egy adott szituáció, ezzel kizárva a lappangó feszültség okozta nehézségeket. A gyógypedagógiai tanulmányaik által sokkal jobban tudtak viszonyulni az érintett személyekhez vagy többet tudtak az állapotukról és ennek következményeiről. Azonban azt is hozzátették, hogy az ilyen tanulmányok nem feltétlenül szükségesek a jó segítséghez, de mindenképp előnyt jelentenek.

„Szerintem a jó segítség alapja az, hogy azt csinálom, amit a másik személy szeretne, nem azt, ami az én fejemben van. És én így gondolom, hogy ezt így kellene.” (SZA3)

5.2.2. Alkalmazás

„Ha már az embernek főnöke van, akkor ilyen rendes főnököt akarok.”

(egy személyi asszisztens)

Az alkalmazást, amely a munkáltatói-munkavállalói kapcsolat kialakulásának feltétele, több szempontból is megközelítettük a személyi asszisztenseknek feltett kérdések által. Az alkalmazás kategóriájába tartozó alkategóriák: *előzetes segítői tapasztalat, első találkozás, felvétel és feltételek, betanítás, fizetés.*

A találkozások során figyelmesnek kell lenni a másik igényeire, meg kell érteni a helyzetét és úgy gondolkodni és érezni, mint a másik fél (Ahlström, Wadesten, 2010). Ungerson (1999) tanulmánya szerint a bizalom fokozatos kialakulásának rizikói minimalizálhatók, ha az érintett személy a személyi asszisztent egy szolgáltatótól alkalmazza, egy ismerőst választja vagy önéletrajzot kér és az alapján dönt. Az interjúkban elmondottak alapján három alkalmazás a közösségi médián megjelenő hirdetésre való jelentkezés alapján történt. Két személyt előzetes ismeretség alapján kértek fel, egyik esetben baráti kapcsolatban álltak. Minden esetben a hirdetésre való jelentkezés vagy felkérés után telefonon egyeztettek személyes és/vagy online videobeszélgetést és gyakorlati próbát is.

Ahlström és Wadesten (2012) kutatásában megjelenik a PA-k által tapasztalt problémaként az ismerethiány, melynek következménye az asszisztensek bizonytalansága munkavégzés közben. Ezek a hiányosságok a feladatok elvégzésére és az érintett személy állapotára vonatkoznak. Kutatásunkban mind a négy személyi asszisztensnek köze volt a gyógypedagógiához. Ezzel kapcsolatosan az interjúkban három személy is hangsúlyozta, hogy a gyógypedagógiai tanulmányaik által tudtak bizonyos helyzetekben jól reagálni vagy magabiztosabbnak érezték magukat. Ezek nem szakmai nézetek voltak, csak a tanulmányokból eredő hozzáállásként tekinthetők és az egyenrangú, nem kliens-szakember alapú kapcsolat meglétére utalnak.

„...nem biztos, hogy az fontos, hogy ez legyen a szakmája, hogy mondjuk, gyógypedagógus, bár szerintem ez mindenképp így előny...” (SZA1)

A gyógypedagógiai tanulmányok mellett az interjúalanyok közül hárman rendelkeztek segítői tapasztalattal önkéntességek révén, mielőtt megkezdtek volna munkájukat mint személyi asszisztensek. Egyik interjúalanyunk nem volt előzetes segítői tapasztalata, amikor elvállalta az első munkáját, ehhez kapcsolódik az ő gondolata: *„Hát, úgy félve ment oda az*

ember.” (SZA2). Az ezt követő alkalmazásakor már nagyobb önbizalommal tudott dolgozni, annak ellenére, hogy előzetes munkatapasztalatai nem készítették fel az új feladataira, a jelentkezésnél, pedig, referenciaként használhatta az első munkahelyét.

Az előzetes önkéntes segítői feladatok, másképp befolyásolták a megkérdezettek PA munkáját: felgyorsította a betanítást, betekintést nyújtott hasonló feladatok végzésébe. Az egyik asszisztens úgy érezte, hogy az önkéntesség áttörést jelentett a fogyatékossággal élő személyekhez való viszonyulásában, érzékenyedett, ezért jobban tudott a munkáltatójához kapcsolódni.

A korábbi tapasztalatokhoz kapcsolódik a betanítás kérdése, ugyanis Yamaki és Yamazaki (2004) is említi kutatásában, hogy az asszisztensek nagy részének nincs előzetes formális asszisztensi képzése. Mivel minden felhasználónak egyedi életstílusa van, ezért sok energia a PA részéről, aki nem tud semmit a munkáltatója szükségleteiről, hogy olyanná váljon, aki igen. Az interjúalanyaink különféle nehézségekkel szembesültek a munkáik kezdetén. Egyik PA-nak nem volt rutinja és nehézség volt számára, hogy a munkáltató öltöztetésénél, fürdetésénél milyen erős mozdulatokkal dolgozzon, de a precíz, pontos kommunikáció és utasítások segítettek, hogy ráérezzen és belejőjjön a feladatokba. Két interjúalanyról a munkáltató kommunikációja szintén nagy segítség volt, viszont az egyikük kevesebb feszültséget élt meg, amikor egy már tapasztalt PA mutatta meg neki a feladatokat, míg a másik személy szerint jobb volt, hogy csak a munkáltatója volt jelen a betanításnál, mert így nem egy harmadik személy preferenciái szerint dolgozott.

Az 6. számú táblázatban (*Motiváció és hivatás kérdése*) összesítettük a személyi asszisztensek által kiemelt motivációkat a választott munkával kapcsolatosan, valamint azt, hogy szerintük milyen feltételekkel alkalmazta őket a munkáltatójuk. Shakespeare et al. (2018) kutatása során azt találták, hogy a személyi asszisztensek háttere és motivációja két részre osztható. Vannak, akik előzetes szociális vagy egészségügyi ismeretekkel vállalják a munkát, de vannak, akik mindenféle képzés nélkül. A motivációt tekintve, amely befolyásolja a kapcsolati alakulást, a PA-k egy része rugalmas, kényelmes munkaidőt szeretne, mások, hosszú távú karriert.

A shakespeare-i kutatásban felsoroltakhoz leginkább azon válaszok alapján tudunk párhuzamot állítani, amelyek arra vonatkoztak, hogy az interjúalany hosszú távú hivatásként tekint-e munkájára. A hivatásszerű munkavégzés alatt teljes állású munkaviszonyra gondoltunk, melyben a munkakör továbbra is a személyi asszisztencia. Négyből egy személy

el tudná képzelni az életét PA-ként, ha a munkáltatóval megfelelő kereteket határoznak meg és egyeznek a személyiségvonásaik. Két személy vállalna a jövőben is részmunkaidőben PA munkát, viszont az egyikük kiemelte, hogy ez lakóhelytől is függ. Szerinte vidéken, ahonnan származik nincs igény erre a szolgáltatásra, ezért ott nem találna munkát, de ha a fővárosban marad, vannak lehetőségei. A negyedik személy nem dolgozna hosszú távon személyi asszisztensként, mert anyagi forrásként ez nem elegendő.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2	SZA3	SZA4
Motiváció	- munkáltató előzetes hozzáállása: „...mondta, hogy így egy ilyen embert keres.”	- bért kap érte - van ideje rá - pozitív hangvételű hirdetés	- ismerős PA-tól hallott a munkáltatótól - kedvező a lakhelye szempontjából	- a barátjaként felkérte egy nem baráti feladatra és fizetést ajánlott
Hivatásszerű PA	nem	részmunka	részmunka	igen

6. táblázat: Motiváció és hivatás kérdése

A munkavállalók alkalmazásának feltételeiről mindegyik személyi asszisztensnek voltak válaszaik. Összesítve a következők fordultak elő, amelyekről az interjúalanyok úgy gondolták, hogy fontosak voltak a munkáltatójuk számára: *előzetes kommunikáció, precizitás, pontosság, megbízhatóság, megfelelő erőnlét, előzetes bizalmi kapcsolat*. A munkáltatók feltételei és a munkavállalók által gondolt feltételek összehasonlítása további információkat adhatnak arról, hogy milyen előzetes elvárásokkal indulnak a felek a személyi asszisztencia szolgáltatás adta kapcsolatba. Ezért a kutatási eredményeknél ezekre kitérünk (lásd *Kutatási eredmények összegzése* című fejezetben).

Végül, az alkalmazáshoz kapcsolódó utolsó kategória a *fizetés*. Fontos kiemelnünk, hogy minden asszisztens saját erőforrásból fizettek és ehhez társulhatott külső (szülői vagy baráti) támogatás. Ungerson (1999) szerint nem a szolgáltatás adta kapcsolat közvetlensége miatt sérülékeny a személyi asszisztens, hanem a munkaerőpiac korlátai miatt, ugyanis egy alulfizetett munkáról beszélünk. Ez azonban hazánkban akként is értelmezhető, hogy a szolgáltatás még nem államilag támogatott és ezért nincs a fogyatékkal élő embereknek elegendő saját anyagi forrása a segítők fizetésére (Sándor et al., 2020). Többek között ezért is van szükségük külső támogatásra, amit általában a szülők, barátok nyújtanak. A jelen kutatás interjúalanyai a következő módon részesülnek fizetésben, amelyet a 7. számú táblázat (*Fizetés*) demonstrál.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2		SZA3	SZA4
Fizetési mód	órabér	órabér	órabér	órabér	órabér
Mikor?	rugalmasan	munkanap végén	hónap végén	hónap végén	munkanap végén
Hogyan?	készpénz	készpénz	utalás	utalás	készpénz

7. táblázat: Fizetés

5.2.3. Feladat

„...szerintem, egy nagyon fontos feladat és voltaképpen életminőséget tud javítani, ha valaki mellett van egy segítő.”

(egy személyi asszisztens)

A személyi asszisztens feladata segíteni a fogyatékossgal élő embert a mindennapokban az egyénileg adaptált támogatással az otthoni és szociális tevékenységekben egyaránt. Olyan humán támogatást jelent (angolul *human aid*), mely során az asszisztens mindent megtesz, amire a szolgáltatás felhasználója nem képes a funkcionális sérülésének következtében (Ahlström, Wadesten, 2012). A 8. számú táblázatban (Felhasználói feladatok és napirend) bemutatjuk, hogy a kutatásunkban résztvevő interjúalanyok milyen feladatokat láttak el, és hogy ezek napi rendszerességgel vagy a munkanap előtti egyeztetéssel történtek.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2		SZA3	SZA4
Feladatok	- étkezés - kihangosítás a betűtáblával való kommunikáció miatt - közlekedés - mosdóhasználat - tisztálkodás - vásárlás	- közlekedés - ügyintézés	- étkezés - főzés - mosdóhasználat - öltözködés - takarítás - tisztálkodás - vásárlás	- főzés - mosdóhasználat - öltözködés - takarítás - tisztálkodás - vásárlás - étkezés	- étkezés - kihangosítás a betűtáblával való kommunikáció miatt - közlekedés - mosdóhasználat - tisztálkodás - vásárlás
Napirend	- előre egyeztetett feladatok	- előre egyeztetett feladatok	- napirend	- napirend	- előre egyeztetett feladatok

8. táblázat: Felhasználói feladatok és napirend

Három esetben előre egyeztetett feladatok alapján végeztek munkát a személyi asszisztensek. Ahlström és Wadesten (2012) munkája szerint, ha hiányzik a kontroll ebben a

strukturálatlan munkában, nehézséget jelent meghatározni, hogy meddig kell dolgoznia a személyi asszisztensnek. Egyik segítő problémája az volt, hogy nem volt konkrét időpont a munka befejezéséhez. Ez több konfliktus forrása is volt.

„És az nem volt lefixálva, hogy...hogy meddig kell maradnom... ez így szóba is került, hogy valamit ki kell találni, hogy igen, ne nyúljon el nagyon a dolog. Aztán nem tudom, erre így közösen nem találtunk megoldást.” (SZA4)

A PA-ban fennálló alárendeltségi viszony okozta nehézségek között megtalálhatjuk a szakmaiságra törekvést. A személyi asszisztenseknek meg kell érteniük, hogy a fogyatékossággal élő személy a munka szervezője és néhány feladatot meg kell oldani annak ellenére, hogy kellemetlen. Ez által lehetnek professzionálisak, mert hagyják, hogy az érintett személy hozzon döntéseket (Ahlström, Wadesten, 2012). Tehát, nem bizonyos tudományok szakmai nézeteit kell a munkába bevonniuk, hanem törekedniük kell az egyenrangú, nem kliens-szakember alapú kapcsolat kialakítására.

Két PA számára nincs olyan feladat, amit nem végeznének szívesen, ha azt előre egyeztettek és felkészítették rá őket. A másik két alany utalást tett a feladatvállalás határaitra. Egyikük illegális dolgokban nem asszisztálna, de létszükségletet szolgáló feladatokban nincsenek határok, a másik személy, pedig, a következőképpen nyilatkozott:

„Igen, biztos volt ilyen, de azokat ő is úgy kezelte, hogy nem egyből egy direkt utasítás, hanem úgy tette fel a kérdést, hogy nem lenne-e gond vagy ez még belefér-e neked. És ezekre mindig mondhattam nemet.” (SZA4)

A feladatokban felállított határokhoz kapcsolódott az interjúban a következő kérdés: *Ha egy társaságban lenne valaki, aki megkérne, hogy segíts neki, megtenné?* Kíváncsiak voltunk, hogy ad-e kereteket, határokat a személyi asszisztencia a külső, segítséget igénylő személyek esetében.

„Hát, valahol persze ez is olyan, hogy határokat meghúzni, mert hogyha most mindenki mindennel hozzám jön, és közben nekik nem én vagyok a segítőjük, és ők ezt nem fogják sehogy honorálni, akkor az is egy megterhelő dolog...” (SZA1)

„Hát, persze! Nyilván nem órákra eltűnnék, de most, ha ilyen pár perces dolog, akkor természetesen... Mert akkor a helyzet megkívánja, hogy tudjon boldogulni...” (SZA2)

5.2.4. Kontroll

Christensen (2012) szerint homályos a szociális és erős érzelmi alapú szolidaritás, a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatos előítéletek ellenzése az asszisztensek körébe, mely a kapcsolatot a szimmetriából hierarchiába taszítja. A szolidaritás alapú kapcsolatok társ szerepet adnak a személyi asszisztenseknek, ami ellenkezik a munkavállalói szerepükkel. Így átlépnek egy határt, nehézség lesz a munkájukért megérdemelt fizetést elfogadni, valamint gyakran túlórázhatnak, plusz feladatokat végeznek, amelyek fizetetlen munkának számítanak. Ennek következménye a kontroll elvesztése a munkavégzés és a kapcsolat területén. Shakespeare és társai (2018) szerint a fizetett barát szeparálja a feladatokat az érzelmektől, megtartja a határokat a privát és nyilvános között.

Kérdésünk a kontroll kategóriában a személyiségvonások megtartására, befolyásoltságára vonatkozik. Az interjúalanyok egyike nem érezte, hogy más személyként viselkedne munkavégzés közben, a munkáltatója jelenlétében, azonban fontosnak tartotta megbeszélni, hogy ő nem barátként van ott jelen.

„Tehát én szeretnék egy barátságos légkört, csak nem szeretném azt, hogy úgy hitegetni valakit azzal, hogy mi közeli barátok lettünk, de pont ezt gondolom, hogy én személyiségben nem nagyon változtattam meg magam...” (SZA1)

Egy másik válaszadó nagy jellemfejlődésen ment át, amióta PA-ként dolgozik, komplexebb gondolkodásúvá vált. Mint gyógypedagógus, betartja a határt és kliensként tekint a felhasználóra. Egy esetben a munkakapcsolat vége fele megromlott a kezdeti baráti viszony. A személyi asszisztens úgy érezte, hogy nem tud mindennel azonosulni, amit a munkáltatója képvisel. A problémát távolságtartással próbálta megoldani.

„...megromlott picit köztünk a baráti viszony. Igazából csak annyi volt, hogy voltak olyan dolgai, amikkel én nem nagyon tudtam azonosulni és ...Most azokat így tudtam, igen, így kellő távolságtartással kezelni...” (SZA4)

5.2.5. Kapcsolat

Mivel a kapcsolatra nem húzható rá egyetlen címke (Romer, Walker, 2013), ezért a korábbiakban is felmerültek a kapcsolat jellemzéseként meghatározott metaforák (Shakespeare et al., 2018). Gyakran olyan közelség jellemző a kapcsolatra, amely sokszor túl lép a tisztán szakmai határon, barátsághoz hasonló (Ahlström, Wadesten, 2010). Az interjúalanyok egyike hangsúlyozta, hogy nem barátként van jelen (lásd *Elvárások* és *Kontroll* című alfejezetek).

Ennek ellenére előfordult az is, hogy egyszerre baráti és szakmai kapcsolatnak is érezte a segítő a munkáltatójával való viszonyt. Úgy gondolja, hogy a személyi asszisztencia adta kapcsolat alapvetően szakmai alapú, viszont a munkáltatója olyan barátságos légkört alakított ki a kedvességével, hogy a munkaviszony közben nem érezte magát feszélyezve a hivatalosságtól, valamint ennek megszűnése után továbbra is tartották a kapcsolatot telefonon, tudtak egymásról.

A shakespeare-i metaforákhoz visszacsatolva a személyi asszisztensektől is megkérdeztük, hogy egy szóval hogyan tudnák a munkáltatójukat jellemezni. Ezek a jellemzések a 9. számú táblázatban (*Munkáltató jellemzése egy szóval*) olvashatók. Egy asszisztens nem jellemezte a munkáltatóját.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2		SZA3	SZA4
Jellemzés	„meglepő”	„türelmes”	„elvarázsolt”	„vicces”	-

9. táblázat: Munkáltató jellemzése egy szóval

A hosszú távú munkavégzés munkáltatói preferenciáira is rákérdeztünk az interjúk során. A 10. számú táblázatban (*Személyi asszisztensek preferenciái*) összesítettük ezeket.

Személyi asszisztens	SZA1	SZA2	SZA3	SZA4
Preferenciák	- fiatal	- férfi - ha kölcsönös a tisztelet, az életkor nem számít	- bármilyen nemű és életkorú	- bármilyen nemű és életkorú

10. táblázat: Személyi asszisztensek preferenciái

5.2.6. Konfliktus

O’Brien szerint a személyi asszisztens kiterjesztett elköteleződésében, az intim feladatok végzésével, támogatnia kell a munkáltatója nézeteit még akkor is, ha nem ért velük egyet. Ezért is hangsúlyozzák inkább a szolgáltatás felhasználói az egészségügyben jelenlevő autonómia modellt. Ehhez szükséges a jól körülhatárolt munka, mert az teszi lehetővé az etikus munkát, a konfrontálódás elkerülését, és hogy a felek a határok ellen vétsenek (Shakespeare et al., 2017).

Két személyi asszisztens beszámolt a munkáltatójukkal való konfliktusokról. Mindketten visszatérő konfliktusokat tapasztaltak munkájuk során. Az egyikük a következőképpen nyilatkozott:

„...hát, visszatérő konfliktus... Hát, egyrészt az, hogy nagyon így a semmiből szokott így nagyon komoly dolgokat...amiket így nagyon közeli családtagokkal és barátokkal beszélne meg, és, ugye, ez nekem úgymond teher, mert, ugye, én ezt nem tudom kezelni, mert egyrészt nem vagyunk olyan közel, másrészt ez, úgy gondolom, hogy nem az én felelősségi köröm...” (SZA1)

A másik interjúalany szerint a konfliktusok forrása az volt, hogy nem értettek egyet abban, hogy mi a másik fél kötelezettsége, valamint a kettejük közti kapcsolat alakulásában és ezekhez társult a már korábban is említett munkavégzés időpontjának bizonytalansága.

A másik két alany inkább belső konfliktusokat élt meg és főként a munkaviszony kezdetén. Ezek a feladatvégzéshez, saját alkalmassághoz kapcsolódtak. Ezeken kívül külső, a munkáltatóval közösen megélt konfliktusuk nem volt, mert mindig meg tudták beszélni, amit nehéznek éreztek. Egyikük gondolata ehhez kapcsolódik:

„...nagyon segítőkész volt ő is felém. Mindig kérdezhettem, hogyha nem tudtam valamit. Tehát, sosem volt gond, hogyha kérdezek és ezt úgy jó volt...jó volt érezni.” (SZA3)

A konfliktusok kezelését megbeszéléssel, konszenzus kiépítésével próbálták megoldani. Három esetben működött ez a konfliktuskezelési módszer, azonban egyik asszisztens megjegyezte a következőt:

„Én nem tudom, olyan érzés, mintha megbeszelnénk, lezárnánk, konszenzusra jutunk, mármint úgy, hogy nem csak úgy zárjuk le, hogy félretesszük, de aztán valahogy mindig visszajutunk ugyanoda! Hogy ez megint fellángol egyszer csak, és megint ugyanazt megbeszéljük.” (SZA1)

5.2.7. Közös kapcsolódási pontok

Ahlström és Wadesten (2010) szerint a munkáltatói-munkavállalói kapcsolatban fontos a szimpátia, hogy a felek érzelmeiket és érdeklődést tudjanak megosztani egymással. A közös háttér segíti a bizalom kialakulását és lehetővé teszi a partnerség kölcsönös élvezetét (Romer, Walker, 2013). A valóságban a közös érdeklődés mégsem mindig valósul meg, ugyanis kutatásunk során azt tapasztaltuk, hogy bár az esetek többségében volt közös érdeklődési kör a felek esetében, de erről beszélgettek a legkevesebbet. Amennyiben nem volt közös érdeklődési kör, akkor is arról számoltak be az interjúalanyok, hogy jól tudtak beszélgetni a munkáltatójukkal általánosabb témákról is.

Két interjúalany emelt ki konkrét közös élményt, a másik két személy pedig általánosságban fogalmazott. A két konkrét szituációban megjelent a társadalmi elfogadás mint pozitív tényező, amely emlékezetessé tette az adott helyzetet. O'Brien (2013) megfogalmazásában a személyi asszisztencia kliensközpontú támogatás, amely olyan képességeket jelent, amelyek megadják a lehetőséget a fogyatékossgal élő embernek, hogy a segítőjével együtt kialakítsanak módokat arra, hogy az érintett személy a társadalom életében megjelenhessen, mint egy értékelt barát vagy hozzájáruló lakos.

„...az emberek odajöttek hozzánk, és fotózkodtak meg beszélgettek velünk, és akkor ott, na, hát, elkezdtek így hangsúlyozni, hogy milyen faszák vagyunk mind a ketten...úgyhogy az jó érzés volt, hogy mind a ketten elismerődtünk.” (SZA1)

6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÖSSZEGZÉSE

Dolgozatunk ezen részében összegezzük az előző fejezetben (*Eredmények*) foglaltakat. Mivel hazánk irodalmaiban nem találtunk hasonló témájú kutatást, tanulmányt, ezért a nemzetközi irodalmak tartalmait tartjuk szem előtt.

A hazai, fővárosra és környékére koncentrálódó kismintás kutatás során félig strukturált interjúk alapján elemeztük a személyi asszisztencia szolgáltatásban lévő munkáltatók és munkavállalók tapasztalatait. Ezek nem, életkor, anyagi háttér, lehetőségek, személyiség és egyéb jellemzők következtében széles spektrumon mozognak. Ezzel továbbra is erősítve azt a nézetet, miszerint a PA szolgáltatás kapcsolati oldalára nem húzható egy címke mint baráti, családi, mester-szolga, alkalmazói-alkalmazotti, fizetett baráti kapcsolat (Romer, Walker, 2013). Ilyen céllal kértük az interjúalanyokat, hogy egy szóval jellemezzék a másik felet, hogy kiemeljék egy szeletét a kapcsolatnak. A válaszadó személyek mindegyike egy belső tulajdonságot emelt ki, amely valószínűsíthetően pozitív benyomást tett rá és ugyanilyen hatással befolyásolta a kapcsolatukat. A munkáltatók jelzői a következők: *lelkiismeretes, megbízható*, míg a személyi asszisztenseké: *elvárásolt, meglepő, türelmes, vicces*.

A munkáltatói-munkavállalói viszony létrejöttéhez a fogyatékossgal élő személyek hirdetésekkel raktak ki a közösségi médiára vagy egy már ismerős személyt, barátot kértek fel a munkára. A hirdetések esetében mindig történt telefonos egyeztetés, amelyet egy interjú és egy próbagyakorlat követett. Itt térünk rá a munkavállalói feltételekre, amelyeket az alkalmazóktól is megkérdeztünk, de a személyi asszisztensektől is, hogy ők milyen kritériumokat feltételeztek a munkáltatójuktól az első találkozáskor. Ezeket a 11. számú táblázatban (*Feltételek*) összesítettük.

Előfordulás	Munkáltató feltételei	Munkavállaló feltételezte kritériumok	Mindkét előfordult félnél
előzetes bizalmi kapcsolat		x	
empátia, jóindulat	x		
humor	x		
közös érdeklődés			x
megbízhatóság			x
merjen kérdezni	x		
nehézségek jelzése		x	
nyitottság		x	
pontosság, precizitás			x
szakszerű segítség		x	
talpraesettség	x		
testi erőnlét		x	
tiszta kommunikáció			x
türelem	x		

11. táblázat: Feltételek

Az alkalmazást követően a munkáltatói-munkavállalói kapcsolat alapjaként a fizetésről elmondható, hogy minden felhasználó saját erőforrásból és/vagy ehhez járuló szülői, baráti támogatásból fizeti a személyi asszisztensét, valamint az interjúban résztvevő segítőknek minden esetben a munkáltatójuk fizeti. A fizetés módja, mértéke az egyéni munkáltatói lehetőségek függvényében változik. Általában órabért határoznak meg, amit a munkanap vagy a hónap végén készpénzben vagy utalással juttatnak el a munkavállalójukhoz.

A személyi asszisztens feladatai felhasználótól és az ő életvitelétől függően változnak. Előfordul szoros napirend, de laza, rugalmas időbeosztás is, amelyet az alkalmazó a munkanap előtt egyeztet a segítővel. Mindkét fél meghúz határokat a feladatok terén, de az asszisztensekre inkább jellemző az, hogy minden létszükségletet kielégítő munkát elvégeznek, amennyiben ezt előre egyeztették velük. A munkáltatók többsége figyel arra, hogy az ő aktuális szükségletük és az asszisztensük aktuális teherbírása egyensúlyban legyen.

Az alkalmazással járó kontroll és az alkalmazói-alkalmazotti viszony határainak megtartása élethelyzetként változó. A felhasználók válaszaira gyakrabban jellemző a szabadságérzés kifejezése, a lehetőségekben való kibontakozás leírása. Ezzel szemben inkább a segítőknél vannak nehézségei, akik nem minden esetben értenek egyet a munkáltatójuk nézeteivel. A

válaszadó asszisztensek többsége igyekszik megtartani a határt és nem átcsúszni baráti kapcsolatba a barátságos légkör ellenére.

A kapcsolatok többségére jellemző volt a kezdeti feszültség a személyi asszisztens részéről, aki az ismeretek hiánya vagy saját alkalmassága miatt érezte frusztráltnak magát. A legtöbb, kezdetben még kellemetlennek tartott feladat idővel egyre könnyebben, magabiztosabban és feszültségmentesebben ment a munkavállalóknak. A folyamatban jellemzően a munkáltatójuk segített átjutni pontos, érthető és támogató utasítások adásával vagy feladatléírásokkal. Munkáltatóként egy fogyatékossgal élő személy hangsúlyozta, hogy ő megtartja a szakmai munkaviszonyt az asszisztensével, ezzel szemben az interjúban résztvevő négy asszisztens közül három tartotta fontosnak ezt és az ehhez tartozó határok kialakítását.

Amennyiben ezeket a határokat nem tartotta meg mindkét fél, általában konfliktus képződött kettejük között. A személyi asszisztensek említettek saját magukból kiinduló belső konfliktusokat, a munkáltatójukhoz kapcsolódó kapcsolati konfliktusokat, valamint a munka kereteihez kapcsolódó szervezési konfliktusokat. Ezzel szemben a munkáltatók közül négyből egy említett csak apró nézeteltéréseket, a többiek szerint ez nem volt jellemző a munkavállalójukkal való kapcsolatukra. Ez az állás további kérdéseket vet fel, amelyekre a *Konklúzió és kitekintés* című fejezetben térünk ki.

Végül, a kutatásunk utolsó pontja a közös érdeklődési kör és élmények megjelenése volt a kapcsolat alakulásában. Ennél a kérdéskörnél az érintett személyek többsége azt állította, hogy nincs közös érdeklődési körük a személyi asszisztensükkel, viszont megfelelően tudnak beszélgetni általános témákról. Ezzel szemben a munkavállalók nagy része említett közös pontot a munkáltatójukkal, viszont azt is hozzátette, hogy ezekről beszélnek a legritkábban. Közös élményekben mindkét csoport bővelkedett és többen is említettek konkrét szituációkat, amelyek emlékeztetések maradnak.

7. KONKLÚZIÓ ÉS KITEKINTÉS

7.1. Kutatási kérdések válaszai

Az alapviszonyokra vonatkozó kérdésünk válasza, hogy *baráti és/vagy szakmai* kapcsolat jelent meg a PA-ban lévő felek között. Ez a két alapviszony több szakirodalomban is megjelenik. A munkáltatók közül egy személy számára fontos a szakmai kapcsolat megtartása, míg a munkavállalók esetében többször is előfordult, hogy szükségesnek érezték a barátságos légkör ellenére a szakmai viszony megőrzését.

A második kérdés, amely a kapcsolatok irányultságára vonatkozik, sokkal komplexebb választ igényel. Ilyen szempontból a kutatás hátrányai közé tartozik, hogy a felkért alanyok személyes okai miatt kevés esetben tudtunk mind a munkáltató és munkavállaló személlyel interjút készíteni. Ennek ellenére kísérletet teszünk ennek megválaszolására figyelembe véve az egyes interjúalanyok válaszait. Azok a felhasználók, akik ismerőst alkalmaztak, egy alapszintű bizalmi kapcsolatra építették a munkaviszonyt. Ennek következménye az volt, hogy ők még inkább fenntartották a baráti kapcsolatot és nehezebb volt a munkáltatói-munkavállalói viszony kialakítása, viszont a PA-k esetében nagyobb hangsúlyt kapott a baráti viszonyból a szakmai kapcsolatra való átállás.

A másik lehetőség, amely felmerült az interjúkban és új kapcsolati tendenciákat mutatott, az az ismeretlen személyek formális alkalmazása volt. Ennek menete sokkal inkább hasonlít más hivatalosabb keretekkel bíró munkahelyi alkalmazási szokásokhoz, mint a korábban említett baráti felkérés. A hirdetés, telefonos egyeztetés, interjú és próbanap mind formálissá teszik a munkáltatói-munkavállalói kapcsolat indulását. Az efféle kapcsolat alakulására két utat halhattunk az interjúk során. Az egyik a munkáltatók esetében merült fel és a kapcsolat folyamatában továbbra is a formális, szakmai kapcsolat fenntartására való törekvés jellemzi. Ez nem azt jelenti, hogy a hivatalosságtól feszélyezett, szolga-mester viszony (Christensen, 2012) áll fenn, hanem a kapcsolatra inkább a távolságtartás jellemző egy barátságos légkörön belül. A másik, gyakorlatban megjelenő út a személyi asszisztensek részéről emelhető ki. Itt inkább egy vegyes kapcsolat jelent meg, ahol a személyi asszisztens úgy érezte, hogy a munkáltatóval való kapcsolata baráti is és szakmai is.

7.2. Módszertani tudatosság

A magyar szakirodalomban nem találtunk a témánknak megfelelő kutatást, amely a személyi asszisztencia szolgáltatásban lévő felek kapcsolatát vizsgálta volna. Ilyen értelemben a kutatásnak újíto hatása van, mert a hazánkban még nem kutatott téma egy szeletét bontogatja. Ezzel szemben a külföldi irodalmak között gyakran előfordul a téma interjú alapú kutatása, már az előző évezred végéről. Ez azért is lehetséges, mivel a nyugati és északi fejlettebb országokban korábban bevezették az államilag támogatott személyi asszisztenciát, míg Magyarországon most is azon dolgoznak a kutatók, hogy ez megtörténhessen. A hazai alacsony számú lehetőségek következtében a jelen kutatásnak több korlátja is volt, amelyet a következő alfejezetben (*Jelen kutatás korlátai*) részletezünk.

7.3. *Jelen kutatás korlátai*

A kutatás elsődleges nehézségét az adta, hogy hazánkban nincs államilag támogatott személyi asszisztencia szolgáltatás, viszont a külföldi tapasztalatoknak köszönhetően vannak olyan fogyatékossgal élő személyek, akik élethelyzetük miatt szükségesnek tartják a PA igénybevételét. Azonban ezen személyek száma nagyon alacsony és az általunk megadott személyi asszisztencia kritériumainak kevesen feleltek meg. Ezek a következők voltak: *saját erőforrásból fizet, alkalmazottja nem családtagja, rokona, az alkalmazás legalább egy hónapja fennáll.* Kutatásunk során a problémát nem csak az interjúalanyok összegyűjtése jelentette, hanem az anonimitás megőrzése is. Ez nem csak azért jelentett nehézséget, mert kevés alannyal dolgoztunk, hanem azért, mert országunkban is kevés személy él ezzel a lehetőséggel. Ennek következtében az anonimitás érdekében több esetben nem közöltünk lényegesebb információkat főként az érintett személyekről, hogy ne legyenek felismerhetőek. Ezt a legjobb tudásunk szerint igyekeztük a kutatás teljes egészében szem előtt tartani.

További korlátokat az ad, hogy kevés esetben adott interjút mindkét fél, így nem volt lehetőségünk munkáltató-munkavállaló páronként elemezni a kapcsolatot, mivel ez adna teljes körű információt az adott munkaviszonyról. Ez a probléma részben az előzőhöz is kapcsolódik, mivel Magyarországon kevés ember dolgozik személyi asszisztensként, ezért kevesebbet is tudtunk elérni. Ezért történt az, hogy egy személyi asszisztens két munkáltatójáról is beszámolt, hogy több választ kaphassunk kérdéseinkre, valamint hogy egy fogyatékossgal élő személy több asszisztense is megszólalt.

Annak hatását, hogy az interjúkat egy kivétellel online formában vettük fel, jelenleg nem tudjuk. Lehetséges, hogy személyes találkozó esetében nyitottabbak lettek volna az interjúalanyok és a témába mélyebben beleláthattunk volna. Ennek ellenére nem éreztünk hiányosságokat vagy problémákat az online beszélgetések alatt, mert mindenki készségesen válaszolt. Jelenleg is helyesnek tartjuk döntésünket, miszerint a járványhelyzetre való tekintettel videohívásban vettük fel az interjúkat.

7.4. *Ajánlás jövőbeni kutatásokhoz*

Érdemesnek tartjuk a téma mélyebb és nagyobb szabású további kutatását olyan személyekkel, akik a fővároson kívül alkalmaznak személyi asszisztens vagy vállalnak ilyen munkát. Kutatásunk a kapcsolati vonatkozásban átfogónak számíthat, mert több aspektust is figyelembe vettünk, mely közrejátszik ennek alakulásában. Természetesen tudjuk, hogy a kutatásunk során szempontként, kategóriákként kezelt kapcsolatot befolyásoló tényezők köre

nem volt teljes, csupán kiemeltük a szakirodalmak és a beszélgetések során gyakrabban tapasztalt aspektusokat. Ennek ellenére hasznos lehet a kapcsolatot árnyaló dimenziók különálló elemzése is, például amelyek csak a munkakapcsolat során megjelenő betanítási szokásokra, munkakeresésre, konfliktusokra stb. irányulnak. Ezek segítséget jelenthetnek azok számára, akik személyi asszisztentst szeretnének alkalmazni vagy azoknak, akiket érdekel ez a munkakör.

Kutatásunk során felmerült újabb kérdések a következők:

- *Mi a kapcsolat az interjúalanyok egyszavas jelzői és a személyi asszisztencia szolgáltatás által létrejövő kapcsolatnak? A szolgáltatás melyik dimenziójára helyezik a hangsúlyt, a funkcionális, interperszonális vagy kollektív dimenzió(k)ra (Yamaki, Yamazaki, 2004)?*
- *A felhasználók feltételei az alkalmazáskor és a munkavállalók feltételezte kritériumok minek a hatására lennének egységesebbek?*
- *Miért hangsúlyozzák a személyi asszisztensek gyakrabban a szakmai kapcsolat megtartását, mint a munkáltatóik?*
- *Miért érzik azt a munkáltatók, hogy nincs konfliktus a segítőjükkel való kapcsolatukban, viszont a személyi asszisztensek többet is említene?*
- *Miért nem beszélgetnek vagy beszélnek kevesebbet a munkáltatók és munkavállalók a közös érdeklődési körükről, ha van ilyen?*

8. FELHASZNÁLT IRODALOM

2007. évi XCII. törvény a Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezmény. URL: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv>. 2021. 04. 12.
- 1187/2020. (IV.28.) Korm. határozata az Országos Fogyatékgazdálkodási Program végrehajtásának 2022. évig tartó Intézkedési Tervéről
- Ahlström, G. & Wadensten, B. (2010). Encounters in close care relations from the perspective of personal assistants working with persons with severe disability, *Health and Social Care in the Community*, 18(2), 180-188. DOI: 10.1111/j.1365-2524.2009.00887. 2021. 10. 19.
- Ahlström, G. & Wadensten, B. (2012). Enjoying Work or Burdened by it? How Personal Assistants Experience and Handle Stress at Work, *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 11(2), 112-127. DOI: [10.1080/1536710X.2012.677648](https://doi.org/10.1080/1536710X.2012.677648). 2021. 03. 09.
- Beatty, P. W., Richmond, G. W., Tepper, S., DeJong, G. (1998). Personal assistance services for people with physical disabilities: consumer-direction and satisfaction with services, *Arch Phys Med Rehabil*, 79, 674-677. DOI: [10.1016/s0003-9993\(98\)90043-0](https://doi.org/10.1016/s0003-9993(98)90043-0). 2022. 02. 27.
- Christensen, K. (2010). Caring about independent lives, *Disability & Society*, 25(2), 241-252. DOI: 10.1080/09687590903537562. 2021. 10. 23.
- Christensen, K. (2012). Towards sustainable hybrid relationships in cash-for-care systems, *Disability & Society*, 27(3), 399-412. DOI: 10.1080/09687599.2012.654990. 2022. 02. 27.
- Cserti-Szauer Cs. (2019). Co-production koncepció – participatív értékteremtés a közszolgáltatás terén. In Katona V., Cserti-Szauer Cs., Sándor A. (szerk.), *Együtt oktatunk és kutatunk! Inkluzív megközelítés a felsőoktatásban* (pp. 175-180). Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar.
- Glendinning, C., Halliwell, S., Jacobs, S., Rummery, K. & TyreR, J. (2000). New kinds of care, new kinds of relationships: how purchasing services affects relationships in giving and receiving personal assistance, *Health and Social Care in the Community*, 8(3), 201-211. DOI: [10.1046/j.1365-2524.2000.00242.x](https://doi.org/10.1046/j.1365-2524.2000.00242.x). 2021. 11. 24.
- Heiszer K., Katona V. & Kunt Zs. (2019). A részvételi paradigma áttekintése. In Katona V., Cserti-Szauer Cs., Sándor A. (szerk.), *Együtt oktatunk és kutatunk! Inkluzív megközelítés a felsőoktatásban* (pp. 19-30). Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar.

Katona V., Kolonics K. & Sándor A. (2019). A participatív kutatótárs szerepe. In Katona V, Cserti-Szauer Cs., Sándor A. (szerk.), *Együtt oktatunk és kutatunk! Inkluzív megközelítés a felsőoktatásban* (pp. 60-62). Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar.

Kelly, C. (2011). Making 'care' accessible: Personal assistance for disabled people and the politics of language, *Critical Social Policy*, 31(4), 562-582. Canada: Carleton University. DOI: 10.1177/0261018311410529. 2022. 02. 27.

Kovács J. & Réthelyi J. (2004). A fogyatékoság jelensége a bioetikában. In Zászkalicky P. & Verdes T. (szerk.), *Tágabb értelemben vett gyógypedagógia* (pp. 441-473). Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.

Morris, J. (1994). Community care or independent living?, *Critical Social Policy*, 14(40), 24-45. DOI: [10.1177/026101839401404002](https://doi.org/10.1177/026101839401404002). 2022. 02. 27.

Moris, J. (1997). Care or Empowerment? A Disability Rights Perspective, *Social Policy & Administration*, 31(1), 54-66. DOI: [10.1111/1467-9515.00037](https://doi.org/10.1111/1467-9515.00037). 2022. 02. 27.

O'brien, J. (2013). "It's Not So Much a Job but a Relationship": A Response to Romer and Walker, *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities*, 38(3), 196-201. DOI: [10.1177/154079691303800306](https://doi.org/10.1177/154079691303800306). 2022. 02. 27.

Ratzka, A. (2004). Model National Personal Assistance Policy. A project of the European Center for Excellence in Personal Assistance (ECEPA). URL: www.independentliving.org/docs6/ratzka200410a.html. 2021. 11. 24.

Ratzka, A. (2020). National Personal Assistance Policies – What We Need and How to Work for It? In Hernádi I. (szerk.). *Fogyatékoság és Társadalom*, Special issue (p. 5-9). Budapest: Eötvös Loránd University Bárczi Gusztáv Faculty of Special Needs Education.

Romer, L. T. & Walker, P. (2013). Offering Person-Centered Supports on a Daily Basis: An Initial Appreciative Inquiry Into the Relationship Between Personal Assistants and Those Seeking Support, *Research & Practice for Persons with Severe Disabilities*, 38(3), 186-195. DOI: 10.1177/154079691303800305. 2021. 10. 30.

Sándor A. & Kunt Zs. (2020). A »gondozás« túlélést biztosít számunkra, a »személyi asszisztencia« életet - A Személyi Asszisztencia Szolgáltatás szakirodalmi hátterének elemző áttekintése, *Szociálpolitikai Szemle* 6(1), 5-26. Budapest: SZOSZAK. EU Nonprofit Kft.

Sándor A., Bódy É., Cserti-Szauer Cs. & Katona V. (2021). A teljes társadalmi részvétel és az önrendelkező élet támogatása. A lakhatási és egyéb közösségi alapú szolgáltatásokban rejlő potenciálról. In Serafin J. (szerk.), *Támogatott élet. Fogyatékos, pszichiátriai és szenvedélybeteg személyek társadalmi beilleszkedése, lakhatása* (pp. 171-199). Budapest: Baptista Egyházi Szociális Módszertani Központ.

Shakespeare, T., Stöckl, A. and Porter, T. (2017). *Personal Assistance Relationships Power, ethics and emotions*. SCIE Social Care Online: University of East Anglia. URL: <https://www.theckingarmidstod.is/media/frettir/PA-Report-final-copy.pdf>. 2021. 03. 12.

Shakespeare, T., Stöckl, A. and Porter, T. (2018). Metaphors to work by: the meaning of personal assistance in England, *International Journal of Care and Caring*, 2(2), 169–179, DOI: 10.1332/239788218X15187915600658. 2021. 03. 12.

Smith, E. R. & Mackie, D. M. (2004). *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.

Szokolszky Á. (szerk.). (2006a). *Kutatómunka a pszichológiában – Metodológia, módszerek, gyakorlat*. Budapest: Osiris Kiadó.

Szokolszky Á. (szerk.). (2006b). *Kutatómunka a pszichológiában: gyakorlatok*. HEFOP. 109-es pályázat. <http://mek.oszk.hu/04800/04897/04897.pdf>. 2022. 02. 27.

Ungerson, C. (1999). Personal assistants and disabled people: an examination of hybrid form of work and care, *Work, Employment & Society*, 13(4), 583-600. DOI: [10.1177/09500179922118132](https://doi.org/10.1177/09500179922118132). 2022. 02. 27.

Yamaki, C. K. & Yamazaki, Y. (2004). ‘Instruments’, ‘employees’, ‘companions’, ‘social assets’: understanding relationships between persons with disabilities and their assistants in Japan, *Disability & Society*, 19(1), 31-46. DOI: 10.1080/0968759032000155613. 2021. 03. 12.

Woodin, S. L. (2006). Social Relationships and Disabled People: the impact of direct payments (pp. 117-189). Leeds: University of Leeds, School of Sociology and Social Policy. URL: <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/woodin-FinalThesis.pdf>. 2022. 02. 27.

Zalabai P. (1997). Önálló életvitel és személyi segítség, *Civil társadalom*, 8(5), 56-70. URL: http://www.esely.org/kiadvanyok/1997_5/onallo_letvitel.pdf. 2021. 03. 04.

9. MELLÉKLETEK

1. Melléklet: Felkérőlevél

Tisztelt Hölgem/Uram!

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Karának BA-képzésben részt vevő hallgatója vagyok. Szakdolgozati munkám témavezetője PhD. Participatív kutatásomat kutatótársam, K. Veronika tapasztalati szakértő segíti. A kutatás témája a személyi asszisztencia szolgáltatásban résztvevő munkáltató és munkavállaló közti viszony vizsgálata. Kutatásom során fel kívánom térképezni a felhasználók és személyi asszisztenseik tapasztalatait, a kapcsolat és szerepek alakulását a szolgáltatásban, valamint hogy milyen előnyöket és hátrányokat tapasztalnak más segítői lehetőségekkel szemben. A gyűjtött tapasztalatok hozzájárulhatnak hazánkban a személyi asszisztencia szolgáltatás elterjedtebbé, ismertebbé tételében. A kutatás során interjúkat készítek a szolgáltatást felhasználó személyekkel és a személyi asszisztensükkel is. Az interjúkat rögzítem. A hanganyagokat – melyekhez kívülálló személy nem férhet hozzá – zárt körülmények között, név nélkül, azonosító jelzéssel ellátva tárolom. Munkám során a részt vevő személyek személyazonosságát, valamint a kutatás során birtokomba jutott információkat a kutatásetikai alapelveknek megfelelően bizalmasan kezelem. Amennyiben egyetért kutatásom célkitűzéseivel, kérem, járuljon hozzá, hogy vizsgálatomba bevonjam. Amennyiben a kutatással kapcsolatban bármilyen kérdése merül fel, kérem, keresse meg a

Segítségét előre is köszönjük, üdvözlettel:

egyetemi hallgató, s.k. tapasztalati szakértő, s.k. egyetemi tanár

Budapest, 2021. október 1.

2. Melléklet: Beleegyező nyilatkozat

Beleegyező nyilatkozat

Alulírott (név nyomtatott betűvel) hozzájárulok, hogy
....., az ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar hallgatója és kutatótársa, K.
Veronika tapasztalati szakértő az anonimitás és a személyiségi jogok tiszteletben tartásával
kutatási célra használja fel a beszélgetés hanganyagát, amely beszélgetésen személyesen/online
részletet vettem. Az interjú rögzítésre kerül, a hanganyagot – melyhez kívülálló személy nem férhet
hozzá – zárt körülmények között, név nélkül, azonosító jelzéssel ellátva tároljuk. Munkánk
során a részt vevő személyek személyazonosságát, valamint a kutatás során birtokunkba jutott
információkat a kutatásetikai alapelveknek megfelelően bizalmasan kezeljük. A részvétel
önkéntes, és a válaszadás az interjú bármely pontján megtagadható.

Kelt.:

.....

Aláírás

A nyilatkozatot a mai napon átvettem:

.....

K. Veronika

.....

3. *Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztencia felhasználójához*

1. Kérlek, mutatkozz be, mesélj magadról, az életkörülményeidről!
2. Milyen a jó segítség, segítségnyújtás szerinted/neked? És milyen a nem jó segítség?
3. Hogyan kezdted el segítőt alkalmazni? Mi volt az út, ami a segítőkhez vezetett?
4. Hogyan keresel segítőt? Honnan és kiket kérsz fel? Milyen módszerrel vezeted be őket a munkába?
5. Mióta dolgozik neked a segítő? Hogyan kerültetek kapcsolatba?
6. Hogyan jellemeznéd a segítőt, ha egy szóval kellene jellemezned őt?
7. Hogyan alakult a kapcsolatotok, amióta neked dolgozik a segítő?
8. Hogyan finanszírozod a segítő munkáját?
9. Hogy érzed, önmagad tudsz maradni a segítő mellett? Befolyásolja-e a döntéseidet, hogy segítő van?
10. Milyennek tartod a segítőddel való együttműködést?
11. Van-e napirendetek? Ha igen, kérlek, mutasd be. Ha nincs, miért?
12. Van-e bármi, ami korlátot szab annak, hogy mi tartozik a segítő feladatkörébe vagy nincs? Ha igen, mi az?
13. Lenne olyan igényed, amelyhez segítségre van szükséged, de nem kéred meg rá a segítőt?
14. Volt-e önkéntes segítő? Ha igen, érz-e különbséget a kettő között?
15. Milyen nehéz helyzeteket éltetek meg? Vannak-e konfliktusaitok?
16. Vannak-e visszatérő konfliktusaitok a segítőddel? Ha igen, ezeket hogyan kezelitek?
17. Van-e közös érdeklődési körötök, hobbitok?
18. Van-e olyan pozitív közös élményetek, ami emlékezetes marad?
19. Hosszú távon mi segíthet abban, hogy jól tudjatok együttműködni?
20. Mit üzensz azok számára, akik saját maguk által fizetett segítőt szeretnének?

4. *Melléklet: Interjúkérdések a személyi asszisztenshez*

1. Kérlek, mutatkozz be, mesélj magadról, az életkörülményeidről!
2. Mi a végzettséged?
3. Miért és hogyan vállaltad ezt a munkát?
4. Milyen a jó segítség szerinted? Mire van szükséged, hogy jól tudj segíteni?
5. Hogyan találkoztál a munkáltatóddal?
6. Miért tartott téged alkalmasnak a munkáltatód erre a feladatra? Voltak-e kritériumok, amelyeknek meg kellett felelned?
7. Hogyan jellemeznéd a munkáltatódat, ha egy szóval kellene jellemezned őt?
8. Volt-e már tapasztalatod hasonló segítői területről? Ha igen, ez hogyan befolyásolta a jelenlegi munkádat?
9. Milyen volt a feladatok elsajátításának folyamata? Megfelelő támogatást kaptál a feladatok elvégzéséhez?
10. Milyen feladatokat látsz el? Van-e napirendetek? Hogyan alakul egy napotok?
11. Hogyan honorálja a munkádat az alkalmazód?
12. Hogy érzed, önmagad tudsz maradni a segített mellett?
13. Vannak-e visszatérő konfliktusaitok a munkáltatóddal? Ha igen, ezeket hogyan kezelitek?
14. Van-e közös érdeklődési körötök, hobbitok?
15. Van-e olyan pozitív közös élményetek, ami emlékezetes marad?
16. Volt példa arra a munkád során, hogy valamiben nem tudtál/akartál segíteni? Ha nem, el tudnál képzelni ilyet?
17. Mit üzensz azok számára, akik segítőként szeretnének dolgozni?
18. El tudod képzelni, hogy évek múlva is így fogsz dolgozni, hogy ez lesz a hivatásod?
19. Ha a jövőben teljes munkaidőben személyi asszisztensként dolgoznál, van-e valamilyen preferenciád azzal kapcsolatban, hogy ki lenne az? (Férfi-nő, fiatal-idős)

20. Ha egy társaságban lenne valaki, aki megkérne, hogy segíts neki, megtennéd?