

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Eva Otoničar

Sočutna izčrpanost pri osebnih asistentih

Magistrsko delo

Ljubljana, 2025

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Eva Otoničar

Sočutna izčrpanost pri osebnih asistentih

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo z družino

Mentorica:izr. prof. dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2025

Zahvala

Moji družini, ki mi je s svojo podporo, razumevanjem in spodbudo omogočila, da sem vztrajala na poti študija.

Hvala mentorici za sodelovanje, strokovno vodstvo, dragocene nasvete in potrpežljivost.

Posebna zahvala gre Društvu Vita za podporo skozi celoten proces študija in izdelave magistrske naloge.

Navsezadnje pa se zahvaljujem tudi osebnim asistentom za sodelovanje pri raziskavi, s čimer so pomembno prispevali k izvedbi in uspehu naloge.

Sočutna izčrpanost pri osebnih asistentih

Povzetek magistrskega dela

V magistrskem delu je obravnavan pojav sočutne izčrpanosti pri osebnih asistentih. Gre za poklic, ki temelji na neposredni pomoči in tesnem medosebnem odnosu z uporabnikom, zato je povezan z visokimi čustvenimi in psihičnimi obremenitvami. V teoretičnem delu so predstavljeni pomagajoči poklici, koncept emocionalnega dela ter poklic osebnega asistenta. Opisane so naloge, pogoji dela, pravice in obveznosti asistentov ter kompleksnost odnosa med njimi, uporabniki in njihovimi svojci, ki pogosto presega klasične okvire delovnih razmerij. Poseben poudarek je namenjen pojavoma izgorelosti in sočutne izčrpanosti, simptomom, posledicam ter možnim strategijam preprečevanja.

Raziskava temelji na kvalitativnem pristopu in osvetljuje izkušnje osebnih asistentov pri vsakodnevem delu. Rezultati kažejo, da so asistenti pogosto izpostavljeni čustvenim obremenitvam, nejasnim mejam v odnosu z uporabniki in njihovimi svojci ter zahtevnim delovnim pogojem. Čeprav svoje delo večinoma doživljajo kot smiselno in pomembno, se soočajo s tveganjem za sočutno izčrpanost. Izpostavljajo tudi pomanjkanje ustrezne sistemske podpore in nizko finančno ovrednotenje. Občutek imajo, da jih država ne ceni in vrednoti enako kot zaposlene v primerljivih skrbstvenih poklicih.

Ugotovljeno je, da ima sočutna izčrpanost večplastne posledice, od zmanjšane čustvene vpletenosti in depersonalizacije do zmanjšane kakovosti opravljenih storitev, kar neposredno vpliva tudi na uporabnike storitev pomoči. Zato je nujno vzpostaviti učinkovite ukrepe za preprečevanje teh pojavov. Med ključnimi rešitvami izstopa redna strokovna podpora v obliki supervizije, intervizije in individualnih svetovalnih pogovorov, ki bi asistentom omogočali sprotno predelavo težkih izkušenj in čustvenih obremenitev. Prav tako je pomembno spodbujati kontinuirana izobraževanja in usposabljanja, kjer bi asistenti razvijali tako strokovne kot tudi čustvene kompetence, ki so ključne za opravljanje dela.

Pomembno je tudi spodbujati skrb zase in samopomoč. Spodbujanje teh praks skupaj z možnostjo boljše organizacijske podpore in primernim finančnim ovrednotenjem bi zmanjšalo tveganje za izčrpanost. Na sistemski ravni pa je treba izboljšati zakonodajno ureditev področja osebne asistence, zagotoviti primerljive pravice z drugimi poklici v socialnem varstvu ter povečati družbeno prepoznavnost tega dela.

Na osnovi prebrane literature in opravljene raziskave je mogoče skleniti, da bi z boljšimi pogoji dela, večjo podporo ter širšo družbeno priznano vrednostjo poklica osebnega asistenta lahko pomembno izboljšali kakovost življenja tako asistentov kot uporabnikov osebne asistence. S tem bi bila zagotovljena tudi dolgoročna trajnost izvajanja osebne asistence kot ene ključnih storitev za neodvisno življenje oseb z invalidnostjo.

Ključne besede: osebni asistent, sočutna izčrpanost, izgorelost, emocionalno delo, supervizija, intervizija, samopomoč

Empathy Fatigue among Personal Assistants

Master's Thesis Abstract

This master's thesis examines the phenomenon of compassion fatigue among personal assistants. This profession is based on direct support and close interpersonal relationships with users and is therefore associated with high emotional and psychological strain. The theoretical part presents the helping professions, the concept of emotional labour, and the profession of the personal assistant. It describes the tasks, working conditions, rights and obligations of assistants, as well as the complexity of their relationships with users and their families, which often go beyond the traditional framework of employment relations. Particular attention is given to burnout and compassion fatigue, their symptoms, consequences, and possible prevention strategies.

The research is based on a qualitative approach and highlights the experiences of personal assistants in their everyday work. The findings show that assistants are often exposed to emotional burdens, unclear boundaries in relationships with users and their families, and demanding working conditions. Although they generally perceive their work as meaningful and important, they face the risk of compassion fatigue. They also highlight a lack of adequate systemic support and low financial recognition. Many feel that the state does not value or reward them to the same extent as employees in comparable caregiving professions.

The thesis finds, based on the reviewed literature, that compassion fatigue has multifaceted consequences, ranging from reduced emotional engagement and depersonalisation to a decline in the quality of services provided, which directly affects service users. It is therefore essential to establish effective measures to prevent these phenomena. Key solutions include regular professional support in the form of supervision, intervision, and individual counselling, which would allow assistants to process difficult experiences and emotional strain as they arise. Equally important is the promotion of continuous education and training, enabling assistants to develop both professional and emotional competences that are essential for carrying out their work.

It is also crucial to encourage self-care and peer support. Promoting such practices, combined with stronger organisational support and fairer financial recognition, would help reduce the risk of exhaustion. At the systemic level, improvements are needed in the legislative regulation of personal assistance, ensuring comparable rights to those of other professions in social care, and increasing public recognition of this work.

Based on the reviewed literature and the conducted research, it may be concluded that better working conditions, stronger professional support, and greater social recognition of the value of the personal assistant profession would significantly improve the quality of life of both assistants and users of personal assistance. At the same time, this would ensure the long-term sustainability of personal assistance as one of the key services for independent living for people with disabilities.

Keywords: personal assistant, compassion fatigue, burnout, emotional labour, supervision, intervision, self-care

Kazalo vsebine

1	Teoretični uvod	1
1.1	Pomagajoči poklici.....	1
1.2	Emocionalno delo.....	2
2	Osebni asistent	4
2.1	Profil osebnega asistenta.....	6
2.2	Naloge osebnega asistenta in pogoji dela.....	8
2.3	Pravice in obveznosti osebnega asistenta.....	12
2.4	Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom.....	14
2.4.1	Vrste odnosov v osebni asistenci.....	16
2.4.2	Neenakost v razmerju moči med uporabnikom in osebnim asistentom.....	18
2.4.3	Čustva v odnosu.....	20
2.4.4	Meje in profesionalna distanca v odnosu.....	21
3	Izčrpanost pomagajočih	23
3.1	Izgorelost.....	23
3.1.1	Opredelitev sindroma izgorelosti.....	23
3.1.2	Vzroki in znaki izgorelosti.....	25
3.2	Sočutna izčrpanost.....	27
3.2.1	Empatija in sočutje.....	27
3.2.2	Opredelitev pojma sočutna izčrpanost in vzroki za pojav.....	28
3.2.3	Simptomi in posledice sočutne izčrpanosti.....	32
4	Preprečevanje sočutne izčrpanosti	35
4.1	Skrb zase in samopomoč.....	35
4.2	Organizacijska podpora.....	36
5	Opredelitev problema	39
5.1	Raziskovalna vprašanja.....	40
6	Metodologija	41
6.1	Vrsta raziskave.....	41
6.2	Merski instrumenti in viri podatkov.....	41
6.3	Opredelitev enot raziskovanja.....	41
6.4	Zbiranje podatkov.....	44
6.5	Obdelava in analiza podatkov.....	45

7	Rezultati	47
	7.1 Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom.....	47
	7.2 Odnos med osebnim asistentom in svojci uporabnikov	49
	7.3 Delovni pogoji osebnih asistentov	52
	7.4 Doživljanje dela: med nagrajujočim in izčrpavajočim	54
	7.5 Sočutna izčrpanost osebnih asistentov.....	57
	7.6 Strategije soočanja in iskanje ravnovesja	60
	7.7 Organizacijska podpora.....	62
	7.8 Vpliv demografskih dejavnikov na doživljanje dela osebnih asistentov	65
8	Razprava	69
9	Sklepi	75
10	Predlogi	77
11	Viri in literatura	79
12	Priloge	86
	Priloga A: Vprašalnik	86
	Priloga B: Transkripcije intervjujev z osebnimi asistenti z označenimi izjavami.....	87
	Priloga C: Odprto kodiranje	101
	Priloga D: Osno kodiranje	109

Kazalo tabel

Tabela: 3.1.: Ključne razlike med izgorelostjo in sočutno izčrpanostjo.	33
Tabela: 6.1.: Struktura intervjujev	42

1 Teoretični uvod

1.1 Pomagajoči poklici

Pomagajoči poklici predstavljajo temeljno vez med posameznikom in družbo; so poklici, ki temeljijo na skrbi za druge, njihovem blagostanju in podpori pri vsakodnevnem življenju. Gre za podporo ljudem v stiski, bolezni, starosti ali invalidnosti. Sem sodijo poklici, kot so medicinske sestre, socialni delavci, psihologi, učitelji, terapevti in osebni asistenti. Skupna točka vseh teh poklicev je človek – posameznik, ki potrebuje pomoč, in strokovnjak, ki mu to pomoč nudi s sočutjem, strokovnostjo in predanostjo.

Posebno mesto med njimi zavzema osebna asistenca, ki je namenjena podpori osebam z invalidnostjo pri vsakodnevnem življenju in vključevanju v družbo. Gre za storitev, ki temelji na individualnih potrebah posameznika in pomeni obliko neodvisnega življenja, saj uporabniku omogoča, da sam odloča o svojem življenju ter izbira, kdo in kako mu bo nudil pomoč (MDDSZ, 2023). V Sloveniji je pravico do osebne asistencije opredelil Zakon o osebni asistenci (ZOA), ki je bil sprejet leta 2017 in je začel veljati 1. januarja 2019 (Uradni list RS, št. 10/17). Zakon osebam z dolgotrajnimi telesnimi, intelektualnimi, duševnimi ali senzornimi okvarami zagotavlja pomoč pri osnovnih vsakodnevnih opravilih, gospodinjstvu in vključevanju v družbo.

Pomagajoči poklici so ključni za delovanje sodobne družbe, saj prispevajo k ohranjanju psihofizičnega zdravja, socialne vključenosti in splošnega blagostanja prebivalstva. Kljub njihovem neprecenljivemu prispevku pa raziskave kažejo, da so pomagajoči poklici med najbolj obremenjenimi z vidika psihičnega stresa, izgorelosti in sekundarne travmatizacije (Maslach, Jackson & Leiter, 1997; Figley, 2002). Vloga osebnega asistenta namreč presega zgolj izvajanje fizične pomoči – gre za gradnjo odnosa zaupanja, razumevanja in spodbujanja avtonomije uporabnika. Osebni asistent se pogosto srečuje s kompleksnimi socialnimi in emocionalnimi situacijami, zaradi česar so ključne kompetence tega poklica tudi čustvena stabilnost, empatija, prilagodljivost in sposobnost delovanja v etičnih okvirih.

1.2 Emocionalno delo

Osebna asistenca je poklic, ki temelji na neposredni interakciji z uporabniki storitev in se močno naslanja na t. i. emocionalno delo. Gre za koncept, ki ga je prva sistematično obravnavala sociologinja Arlie Russell Hochschild (1979), ko je proučevala delo letalskih stewardes. Hochschild je emocionalno delo opredelila kot obvladovanje lastnih občutkov in izražanje čustev v skladu s pričakovanji delovnega mesta, pri čemer je cilj ustvarjanje določenega čustvenega odziva pri drugih. Zaposleni tako vzbujaajo, zatirajo ali prilagajajo svoja čustva, da bi pri uporabnikih ustvarili občutke varnosti, zadovoljstva ali pomirjenosti (Hochschild, 1979).

Čeprav so čustva prisotna v večini poklicev, v poklicih storitvenega sektorja, zlasti tistih, ki temeljijo na neposrednem delu z ljudmi, pridobijo posebno funkcijo. V teh poklicih, kot je osebna asistenca, so delavci vsakodnevno izpostavljeni zahtevam po vzdrževanju določenih čustvenih stanj – predvsem prijaznosti, potrpežljivosti in empatije – ne glede na njihove notranje občutke. Od njih se pričakuje, da znajo vzpostavljati in vzdrževati primerne odnose s strankami oziroma uporabniki, kar pogosto zahteva precejšnjo mero samoregulacije (Šadl, 2002).

Emocionalno delo v osebni asistenci temelji na t. i. »čustvenih pravilih igre«, ki jih pogosto določa organizacijski ali institucionalni okvir dela. Ta pravila vključujejo pričakovanja o izražanju pozitivnih čustev in obvladovanju negativnih, kar vodi do oblikovanja t. i. »emocionalnega oklepa« (Šadl & Osolnik, 2023). Zaposleni pogosto zadržujejo oziroma preoblikujejo svoja avtentična čustva, da bi ustrezali standardom delovnega mesta. Ta proces ni nujno prijeten in lahko dolgoročno povzroča psihološke posledice, kot so izčrpanost, emocionalna distanca in izgorelost.

Ahlström in Wadensten (2010) poročata, da se osebni asistenti redno ukvarjajo s tovrstnim čustvenim delom – zatiranjem čustev, kot sta strah in jeza – in številni menijo, da je to najtežji vidik njihovega dela. Falch (2010) poroča o osebnih asistentkah, ki so opisale »nošenje maske« pri delu, medtem ko so moški osebni asistenti govorili o tem, da »se pustijo doma in postanejo druga oseba«. Tovrstno čustveno delo zahteva veliko časa in energije ter je lahko obremenjujoče, zlasti zaradi »učinkov prelivanja« – duševne utrujenosti in napetih družbenih odnosov zunaj dela (Falch, 2010, kot navedeno v Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017).

V kontekstu osebne asistence je pomembno razumeti, da čustveno delo ni zgolj »mehka večšina«, temveč ključna in zahtevna komponenta profesionalnosti. Neupoštevanje te dimenzije lahko vodi

v podcenjevanje obremenitev, s katerimi se asistenti vsakodnevno soočajo, in posledično v pomanjkanje ustrezne podpore sistema.

2 Osebni asistent

Osebna asistenca po Zakonu o osebni asistenci – ZOA (2017)¹ je pomoč uporabniku² pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo. Pomoč uporabniku zagotavljajo osebni asistenti in osebne asistentke, ki osebi z invalidnostjo pomagajo pri opravljanju vsakodnevnih aktivnosti, kot npr.: kopanje in oblačenje, pomoč pri uporabi stranišča, nakupovanju, pripravi obrokov, čiščenju ali pranju; pri izpolnjevanju obveznosti znotraj družine, vključujoč pomoč pri skrbi za majhne otroke ali ostarele starše. Osebni asistenti pomagajo uporabniku³ na delovnem mestu, pri spremstvu in na potovanju, pomagajo v komunikaciji ali organiziranju dneva, odvisno od potreb uporabnika osebne asistence (Čandek in Gorenc, 2007).

Besedna zveza »osebni asistent« je sama po sebi metafora, ki izvira iz poslovnega sveta strokovnega pomočnika, ki podpira direktorja ali zvezdnika. Manjka ustaljeno družbeno in kulturno razumevanje narave in pomena osebne asistence, zato ljudje posegajo po metaforah, da bi razjasnili te vloge in situacije. Nekateri invalidi govorijo, da so osebni asistenti podaljški njihovih rok in nog, delavci, osebje, uslužbenci ali pa so šli celo tako daleč, da so jih poimenovali družina (Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017).

Iz podatkov Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti za marec 2023 izhaja, da je za 4.035 uporabnikov skrbelo približno osem tisoč osebnih asistentov (Slovenska tiskovna agencija, 2023).

¹ Zakon o osebni asistenci- ZOA (2017). Sprejet v Državnem zboru Republike Slovenije, v veljavi od 14. marca

² Uporabnik je oseba, ki je upravičena do osebne asistence, če izpolnjuje pogoje iz 6. člena ZOA: - da zaradi invalidnosti potrebuje pomoč pri opravljanju aktivnosti, vezanih na samostojno osebno in družinsko življenje, vključevanje v okolje, izobraževanje in zaposlitev; - da je državljan RS s stalnim bivališčem v RS ali tujec, ki ima stalno prebivališče v RS; - da je star od 18 do 65 let; - da živi ali bi želel živeti v samostojnem ali skupnem gospodinjstvu zunaj celodnevne institucionalne oskrbe; - da potrebuje pomoč najmanj 30 ur tedensko.

³ Izraza »osebni asistent« in »uporabnik« v magistrskem delu uporabljam v moški spolni obliki, kar mišljeno kot nevtralna oblika spola.

Kdo je lahko osebni asistent invalidni osebi, določa Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci – ZOA-B (2021)⁴. Zapisano je, da je to lahko polnoletna fizična oseba, ki je poslovno sposobna in za katero iz kazenske evidence ne izhaja, da je bila pravnomočno obsojena za kaznivo dejanje na področju nasilja, spolne nedotakljivosti oziroma diskriminatornega ravnanja na osnovi invalidnosti v skladu z drugimi predpisi. Pogoj za začetek opravljanja storitev osebne asistencije je opravljeno usposabljanje v skladu z Zakonom o osebni asistenci. Teoretični del kandidat za osebnega asistenta opravi pri izvajalcu osebne asistencije ali pri Inštitutu RS za socialno varstvo. Osnovni program usposabljanja osebnih asistentov obsega: poznavanje predpisov in politik s področja invalidskega varstva, delovnih razmerij, varstva pri delu, varstva osebnih podatkov in drugih področij, pomembnih z vidika pravic in obveznosti osebnih asistentov in uporabnikov; splošna in posebna znanja za izvajanje osebne asistencije z naslednjimi obveznimi vsebinami: pomen osebne asistencije, odnos in komunikacija med uporabnikom in osebnim asistentom, pravice in dolžnosti uporabnikov, osebnih asistentov in izvajalcev osebne asistencije, način razumevanja navodil uporabnikov, seznanitev z etičnimi načeli glede izvajanja osebne asistencije ter Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu, ter dodatne vsebine po izbiri izvajalca.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 205) poudarjajo, da za delo osebnega asistenta ni zahtevana posebna formalna izobrazba, temveč uvodno usposabljanje, ki osebnega asistenta pouči o pomembnih kvalitetah tega poklica. Za kakovostno izvajanje storitve pa so po njihovem mnenju bistveni kontinuirana supervizija in redno spremljanje izvajanja osebne asistencije.

Praktični del usposabljanja poteka pri uporabniku, kjer ga o načinu dela, zdravstvenih specifikah in drugem pouči uporabnik sam ali njegov zakoniti zastopnik. S tem, ko uporabnik sam usposablja osebnega asistenta za delo, se zagotavlja visoko individualiziran pristop, ki je bistvena prvina kakovostne storitve za posameznega uporabnika (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Osebni asistent delo opravlja na osnovi pogodbe o zaposlitvi po zakonu, ki ureja delovna razmerja (ZDR-1), ali kot samostojni podjetnik posameznik. Za potrebe nadomeščanja redno zaposlenih osebnih asistentov se lahko storitve osebne asistencije opravljajo tudi prek študentskega servisa ali dodatno s sklenitvijo podjemne pogodbe. Osebni asistent se mora na poziv izvajalca osebne

⁴ Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci- ZOA-B (2021). Sprejet v Državnem zboru Republike Slovenije, v veljavi od 28. oktobra.

asistence (delodajalca) vsako leto vsaj en dan dodatno izobraževati za opravljanje storitev osebne asistence (ZOA, 2021).

2.1 Profil osebnega asistenta

Osebne asistentke in asistenti so posamezniki, ki ljudem z ovirami pomagajo zagotavljati neodvisno življenje na način, da jim pomagajo pri vsakodnevnih aktivnostih po potrebi in navodilih uporabnika. Lahko jih kategoriziramo v skupino ljudi, ki pogosto niso kvalificirani za opravljanje nekaterih opravil in storitev iz socialnega in zdravstvenega varstva, ki se izvajajo pri uporabniku in so lahko zanj življenjsko pomembni. Uvrščajo se v nižji rang delavcev na področju socialnega varstva, saj so kvalificirani za manj zahtevna opravila, vseeno pa imajo posebna znanja in kvalitete, ki jih uporabniki potrebujejo (Flaker, 2015).

Za osebo, ki želi opravljati delo osebnega asistenta, z zakonom ali kako drugače niso določena posebna znanja, izobrazba, poklicna kvalifikacija ali izkušnje. Osebni asistent je lahko torej kdor koli, ki izpolnjuje osnovne pogoje, določene v Zakonu o osebni asistenci, in je sposoben zadostiti zahtevam uporabnika. Delovati mora v skladu z uporabnikovo blaginjo, etičnim kodeksom socialnega varstva ter z delovnopravnimi in drugimi predpisi.

Elena Pečarič na osnovi lastne uporabniške izkušnje in izkušenj pri vodenju projekta »Neodvisno življenje hendikepiranih« trdi, da so za osebne asistente najprimernejše tiste osebe, ki nimajo socialno-zdravstvenih poklicev in nimajo delovnih izkušenj v institucijah socialnega varstva. Po njenem mnenju so ti posamezniki bolj odprti za nove izkušnje in lažje ustrezajo zahtevam uporabnika, saj nimajo vnaprejšnje »vednosti«. Niso obremenjeni s pravili stroke, z vrsto diagnoze uporabnika in težnjo po pomoči nemočni osebi. V preteklosti se je pogosto izkazalo, da so posamezniki iz t. i. rizičnih skupin ali težje zaposljivih skupin oseb (starejše osebe, bivši odvisniki, fizično hendikepirane osebe, prvi iskalci zaposlitve, matere samohranilke) prav ti ljudje zaradi lastnega socialnega položaja in stigmatizacije še bolj dovzetni in občutljivi za opravljanje dela v osebni asistenci. So odgovorni in vestni in se ne obnašajo kot »normalni v odnosu do drugačnih« (Pečarič, 2004).

V društvu YHD so pred leti ugotovili, da si uporabniki večinoma svoje osebne asistente želijo in izbirajo v svoji starostni skupini. Večina zaposlenih asistentk in asistentov je imela končano štiriletno srednjo šolo, nekateri samo končano osnovno šolo. Na osnovi njihovih izkušenj in podatkov ni bilo mogoče določiti in podati jasnega profila osebnega asistenta, saj bi s tem lahko izločili osebe, ki bi bile odlični osebni asistenti ali asistentke. Izobrazba, spol in starost so nepomembni kriteriji pri določanju dobrega osebnega asistenta (Poropat in Bohinc, 2004, str. 144). Pomembne karakteristike osebnega asistenta naj bi bile marljivost, odgovornost, točnost, korektnost in zanesljivost, uporabniki pa si pri tem ne želijo videti usmiljenja in pokroviteljstva (YHD, 2005).

Pomembno je, da osebni asistent osebno asistenco jemlje kot profesionalno delo, da v odnosu do uporabnika ni pokroviteljski, da ne kaže pomilovanja ter je zmožen slediti uporabnikovim navodilom (Modic, 2021).

Vodja osebne asistence pri Zvezi paraplegikov, Špela Šušteršič, je povedala, da: »Tisti, ki se odloči za poklic osebnega asistenta, za opravljanje tega poklica potrebuje 'diplomo' iz praktičnega znanja in predvsem človeškosti.« (Siol.net, 2014).

Osebna asistenca se uvršča med feminizirane poklice, saj v njem izrazito prevladujejo ženske, kar potrjujejo tudi empirični podatki iz slovenskega in mednarodnega prostora. Po podatkih Zveze Sonček (2021) ženske predstavljajo več kot 70 % vseh osebnih asistentk in asistentov v Sloveniji. Takšna spolna sestava odraža širši družbeni vzorec, po katerem so skrbstvena in podporna dela tradicionalno pripisana ženskam, kar je značilno tudi za druge poklice, kot so vzgojiteljice, medicinske sestre in socialne delavke (ILO, 2018). Osebna asistenca vključuje vrsto opravil, ki so družbeno konstruirana kot »ženska« dela, kar zajema fizično in osebno nego, pomoč pri gospodinjskih opravilih, čustveno podporo, socialno občutljivost in potrpežljivost. To je v skladu s t. i. »ideologijo skrbstvenega dela«, kjer se pričakuje, da imajo ženske naravno več empatije in sposobnosti za skrb.

Med osebnimi asistenti je bilo po podatkih, ki jih je pridobil Inštitut RS za socialno varstvo, leta 2020 zaposlenih dobra polovica svojcev uporabnikov. Dnevni obseg pomoči, ki jo svojci izvajajo za uporabnika, se giblje od nič pa do 24 ur dnevno. Poleg opravljanja formalnega dela na osnovi pogodbe o zaposlitvi pogosto opravijo še enkrat toliko ur prostovoljne pomoči svojemu družinskemu članu (Dremelj, Kobal Tomc, Smolej Jež in Berlot, 2020, str. 83).

Modic (2021) izpostavlja, da lahko osebni asistent, ki ni družinski član, osebi z ovirami omogoči večjo samostojnost in neodvisnost. Pomembno je ustvariti družbeno okolje, ki sprejema različnost kot priložnost, pestrost, bogastvo in možnost za razvoj potencialov, ne pa kot razlog za obravnavo ljudi z ovirami kot nesposobnih in zgolj kot predmet skrbi. Kot pomembno težavo izpostavljam nezdržljivost različnih vlog, in sicer osebnega asistenta, zakonitega zastopnika in starša, kar pogosto vodi v zlorabe.

2.2 Naloge osebnega asistenta in pogoji dela

Osebni asistent pomaga invalidni osebi pri vseh tistih opravilih in dejavnostih, ki jih uporabnik ne more izvajati sam zaradi vrste in stopnje invalidnosti, a jih vsakodnevno potrebuje doma in izven doma, da lahko živi neodvisno, aktivno in je enakopravno vključen v družbo (Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci, 2021). Osebna asistenca se torej opravlja na naslovu, kjer uporabnik prebiva, opravlja delo, se izobražuje, se aktivno družbeno udeležuje, v primeru rehabilitacij v zdraviliščih, na počitnicah, pri prostočasnih ali športnih aktivnostih oziroma povsod, kjer uporabnik potrebuje pomoč.

Storitve, ki jih uporabnik lahko pridobi s pravico do osebne asistencije in iz katerih izhajajo tudi naloge osebnih asistentov, so:

- a) Storitve, namenjene osebni pomoči uporabnika, kamor spadajo: pomoč pri oblačenju in slačenju ter zagotavljanju ustrezne telesne temperature; pomoč pri uporabi stranišča oziroma pri odvajanju; kopanje in pomoč pri umivanju ter vzdrževanju osebne higiene; pomoč pri hranjenju in pitju; pomoč pri gibanju, posedanju, premeščanju, vstajanju ali nameščanju v ustrezen položaj; pomoč pri namestitvi, upravljanju in uporabi ortopedskih pripomočkov; vodenje in pomoč pri orientaciji slepe in gluhoslepe osebe; obvezna prisotnost pri uporabniku v primerih najtežje invalidnosti; pomoč pri jemanju zdravil in opravljanju drugih aktivnosti v zvezi z zdravjem, za katere bi se lahko usposobil uporabnik sam in jih tudi opravljal, če ne bi potreboval osebne asistencije; ter druge storitve, namenjene pomoči pri opravljanju opravil, namenjenih osebni pomoči.

- b) Storitve, namenjene pomoči v gospodinjstvu in drugih dnevnih opravilih, kamor spadajo: pomoč pri pripravljanju hrane in kuhanju; pomoč pri čiščenju in vzdrževanju bivalnih prostorov (sesanje, pranje perila, likanje, brisanje prahu, čiščenje oken in tal, opravljanje drobnih hišnih opravil idr.); pomoč pri oskrbi in negi otroka uporabnika/starša ob njegovi prisotnosti in navodilih; pomoč pri urejanju osebne dokumentacije; pomoč pri oskrbi hišnih ljubljencev; pomoč pri vsakodnevnih nakupih in nakupih predmetov trajne rabe; ter druge storitve, namenjene pomoči pri opravljanju podpornih dnevnih opravil.
- c) Spremstvo, ki zajema: vodenje in pomoč pri orientaciji v prostoru; vožnjo avtomobila (osebno spremstvo in osebni prevoz); spremstvo pri vključevanju v športne, rekreacijsko-športne in kulturne dejavnosti; spremstvo pri ohranjanju zdravja v zdraviliščih in na drugih krajih; ter druga pomoč, ki se nanaša na spremstvo v situacijah, kjer uporabnik pri spremstvu potrebuje pomoč.
- d) Pomoč na delovnem mestu in v izobraževalnem procesu, kamor spadajo: namestitvev opreme in pripomočkov ter delovnih in študijskih sredstev; pomoč pri urejanju in vodenju dokumentacije, branju in pisanju; spremljanje na šolske in izvenšolske aktivnosti ter spremljanje na izobraževanja in druge aktivnosti v okviru izobraževalnega ali delovnega procesa; pomoč pri uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije; ter druga pomoč, ki se nanaša na delovni proces oziroma izobraževanje, ki ga opravlja uporabnik.
- e) Pomoč pri komunikaciji, kamor spada: pomoč pri branju besedil v prilagojenih načinih sporazumevanja (knjig, strokovne literature, časopisov, literature po izboru uporabnika); pomoč pri komunikaciji prek različnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij na zahtevo uporabnika; prenos vseh informacij iz in v okolje na zahtevo uporabnika; tolmačenje in prenos informacij uporabniku na osnovi slikovnega materiala.

Osebna asistenca omogoča, da uporabnik sam odloča o tem, katere dejavnosti in naloge bo prenesel na asistenta (Pečarič, 2004). Osebna asistenca se opravlja v prisotnosti uporabnika in po

njegovih navodilih. Osebni asistent je dolžan varovati osebne podatke ter spoštovati zasebnost in osebno integriteto uporabnika.

Eden izmed temeljnih vidikov osebne asistence je prilagajanje potrebam posameznemu uporabniku, njegovim sposobnostim, željam, pričakovanjem ter življenjskim okoliščinam. Uporabnik ima pravico sam izbrati osebnega asistenta oziroma pomočnika ter odločati o tem, kakšno pomoč bo prejemal, na kakšen način in kje mu bo ta pomoč nudena (Ratzka, 2004 v Smolej in Nagode, 2012).

Modic, Pečarič in Retelj (2021) poudarjajo, da je pri usposabljanju osebnega asistenta priporočljivo, da uporabnik jasno določi, kaj, kdaj in kako naj asistent opravlja naloge, mu postavi pravila in meje ter sproti preverja, ali so navodila dovolj jasna. Odgovornost uporabnika je, da daje razumljiva in izvedljiva navodila. Osebni asistenti opažajo, da jim uporabniki ne posredujejo dovolj natančnih navodil ali povratnih informacij o opravljenem delu. Pomembno je, da uporabnik asistenta ne prosi, ampak na spoštljiv način zahteva izvedbo nalog ter da pri tem ohranja doslednost. Asistent ima pravico odkloniti delo, pri katerem se ne počuti varno oziroma za delo ni ustrezno zavarovan ali če to delo ni skladno z njegovimi etičnimi merili. Priporočljivo je, da uporabnik večkrat razloži postopke in zahteva tudi opravljanje nalog, ki za osebnega asistenta morda niso prijetne. Pri tem mora veljati medsebojno spoštovanje; uporabnik ne sme žaliti asistenta in obratno. Uporabnik lahko osebnemu asistentu dovoli aktivno sodelovanje, na primer z vprašanji, kaj lahko še stori ali kaj uporabnik še potrebuje. Oba se držita dogovorov ter sproti razrešujeta manjša nezadovoljstva. Uporabnik mora poznati postopke za izvedbo aktivnosti, ki jih potrebuje, in asistentu podati jasna navodila, kako naj mu pri njih pomaga. Če je osebna asistenca potrebna tudi ponoči, mora uporabnik asistentu zagotoviti ležišče ter določiti način, kako ga bo poklical, ko ga bo potreboval. Poleg tega uporabnik tudi oceni asistentovo usposobljenost za delo.

Delo lahko poteka v vseh delih dneva in noči, vse dni v tednu in ob praznikih. Razpored osebnih asistentov je odvisen od tedenskega števila ur določenega uporabnika, ki so mu bile dodeljene z odločbo o pravici do osebne asistence, na osnovi ocene komisije. Delovnik velikokrat ni konstanten; ure prihoda in odhoda osebnega asistenta niso nujno vedno enake, so pa vnaprej dogovorjene. Pogosto lahko pride do sprememb urnika zaradi spremenjenih potreb uporabnika ali nepredvidene odsotnosti drugega osebnega asistenta. Vse to kaže na to, da mora biti osebni asistent

pripravljen delati ob različnih dnevih in urah ter se prilagajati spremembam, kar lahko osebnemu asistentu povzroča stres.

Osební asistenti so za svoje delo plačani na osnovi Pravilnika o osebni asistenci, ki določa višino osnovne plače osebnega asistenta, pripadajoče dodatke in maksimalno višino dodatkov, ki jih izvajalec osebne asistencje lahko izplača zaposlenemu osebnemu asistentu. Osnovna plača osebnega asistenta znaša 1,02-kratnik minimalne plače, kot jo določa zakon, ki ureja minimalno plačo. Osebnemu asistentu, ki od 1. januarja 2019 tri leta neprekinjeno dela pri izvajalcih osebne asistencje, pa lahko izvajalec določi osnovno plačo v višini 1,06-kratnika minimalne plače (Pravilnik o spremembah Pravilnika o osebni asistenci, 2024). Poleg osnovne plače osebnemu asistentu pripadajo še naslednji dodatki in povračila stroškov:

- dodatek za delovno dobo v višini največ 0,33 % od osnovne plače za vsako zaključeno leto delovne dobe;
- dodatek za nočno delo (od 22. do 6. ure) v višini največ 50 % urne postavke osnovne plače;
- dodatek za delo v nedeljo v višini največ 100 % urne postavke osnovne plače;
- dodatek za delo na praznike, ki so dela prosti dnevi v skladu z zakonom, ki ureja praznike in dela proste dni, v višini največ 130 % urne postavke osnovne plače;
- dodatek za nadurno delo v višini največ 30 % urne postavke osnovne plače;
- dodatek za izmensko delo v popoldanskem (od 18. do 22. ure) in nočnem času (od 22. do 6. ure) oziroma za redno delo v popoldanskem času v višini največ 10 % urne postavke osnovne plače;
- dodatek za delo v deljenem delovnem času v višini največ 15 % od urne postavke osnovne plače, če prekinitev delovnega časa traja od ene do dveh ur, ali največ 20 %, če prekinitev traja več kot dve uri;
- dodatek za posebne obremenitve in odgovornosti v višini največ 15 % urne postavke osnovne plače za osebne asistente, ki izvajajo storitve z uporabniki, ki imajo diagnosticirano amiotrofično lateralno sklerozo (ALS) ali se hranijo prek perkutane endoskopske gastrostome ali nazogastrične sonde, ali imajo traheostomo, ali potrebujejo dihalni aparat 24 ur na dan, ali komunicirajo neverbalno prek komunikatorja;

- povračilo stroškov prehrane med delom v višini, kot ga ministrstvo, pristojno za javno upravo, objavi na osrednjem spletnem portalu državne uprave;
- regres za letni dopust v višini minimalne plače.

(Pravilnik o osebni asistenci, 2022).

Na tem mestu velja omeniti še, da je bila višina plače osebnih asistentov v Pravilniku o osebni asistenci na novo določena v času prenove plačnega sistema v javnem sektorju, ki se je zgodila v letu 2024 in stopila v veljavo 1. januarja 2025. Reforma je povečala izhodiščne plače skrbstvenih poklicev v javnem sektorju (npr. medicinske sestre, negovalci, socialni oskrbovalci), ne pa tudi osebnih asistentov. Osebni asistent namreč ni javni uslužbenec in področje osebne asistence ne spada v sfero socialnega varstva, kar bi prinašalo asistentom dodatne pravice na osnovi Kolektivne pogodbe za zdravstvo in socialno varstvo. Javnim uslužbencem je omogočeno tudi napredovanje in nagrajevanje, česar osebni asistenti nimajo. Osebni asistenti so tako v primerjavi s podobnimi poklici javnega sektorja v slabšem položaju.

Osebni asistenti in izvajalci osebne asistence menijo, da delo osebnega asistenta glede na naloge in odgovornosti ni dovolj cenjeno in finančno ovrednoteno. Plačilo je enako, ne glede na stopnjo invalidnosti uporabnika in zahtevnost storitev, ki jih potrebuje. Posledično so osebni asistenti nezadovoljni (Petrović, 2022).

2.3 Pravice in obveznosti osebnega asistenta

Osebni asistent delo opravlja pri uporabniku, ki je njegov neformalni delodajalec, izvajalec osebne asistence (društvo, invalidska organizacija ali zavod, ki ima z MDDSZ sklenjeno pogodbo o izvajanju osebne asistence) pa je njegov formalni delodajalec. Vsi vpleteni imajo medsebojne obveznosti, dolžnosti in pravice, ki jim pripadajo.

Obveznosti osebnega asistenta so:

1. da vestno opravlja delo na delovnem mestu osebnega asistenta pri uporabniku, ki ga je izbral za svojega osebnega asistenta, v času, ki ga določi uporabnik, ter na kraju, ki je določen za izvajanje dela;
2. da beleži svojo prisotnost na delu in spremlja uporabnikovo beleženje prisotnosti;
3. da v nujnih primerih nadomešča druge asistente;
4. da spoštuje zahteve izvajalcev osebne asistence v zvezi z izpolnjevanjem pogodbenih in drugih obveznosti iz delovnega razmerja;
5. da spoštuje in izvaja predpise o varnosti in zdravju pri delu ter pazljivo opravlja svoje delo;
6. da spoštuje osebnost uporabnika;
7. da obvešča izvajalce o bistvenih okoliščinah, ki vplivajo oziroma bi lahko vplivale na izvajanje dela;
8. da takoj obvesti izvajalce ob nastopu prvega dneva bolniške odsotnosti in ob zaključku;
9. da v primeru nesreče pri delu takoj obvesti izvajalce;
10. da varuje podatke izvajalca in osebne podatke uporabnika;
11. da se udeležuje izobraževanj in drugih obveznosti.

Pravice osebnih asistentov so:

1. da za svoje delo prejme plačilo v skladu s pogodbo o zaposlitvi;
2. da v skladu s pogodbo in po dogovoru z uporabnikom ter izvajalcem koristi letni dopust;
3. da ima med delovnim časom odmor;
4. da ima zagotovljen dnevni in tedenski počitek v skladu z Zakonom o delovnih razmerjih (ZDR-1);
5. da se mu zagotavlja delo, za katero se je dogovoril z izvajalcem v pogodbi o zaposlitvi;
6. da ima na voljo vsa potrebna delovna sredstva za nemoteno izvajanje svojega dela (invalidske pripomočke je dolžan priskrbeti uporabnik, zaščitna sredstva, kot so zaščitne rokavice in razkužilo za roke, pa izvajalec osebne asistence);
7. da izvajalec in uporabnik spoštujeta njegovo osebnost ter ščitita njegovo zasebnost.

Za vestno opravljanje dela osebne asistence se šteje, ko:

1. Glede na vsebino dela osebni asistent:

- delo opravlja strokovno (kar pomeni, da v odnosu do uporabnika upošteva situacijo posameznika, njegovo dostojanstvo, sprejema drugačnost ter spoštuje odločitve uporabnika in da opravlja svoje delo v skladu s higienskimi normativi);
- sodeluje z izvajalcem, uporabnikom in ljudmi v okolju uporabnika ter drugimi asistenti, ki so zaposleni pri uporabniku;
- se udeležuje izobraževanj.

2. Glede na odnos do dela osebni asistent:

- spoštuje delovni čas (prihaja na delo in odhaja z dela točno ter spoštuje raspored delovnega časa in navodila uporabnika oziroma izvajalca);
- v odnosu do izvajalca, sodelavcev, uporabnika in ljudi v okolju uporabnika opravlja delo profesionalno, kar pomeni, da prepozna vlogo in meje svojega poklica ter se zaveda svoje odgovornosti do izvajalca in uporabnika;
- sodeluje s predlogi za izboljšanje delovnega odnosa, a se ne vmešava v odločitve uporabnika, pri katerem je zaposlen kot osebni asistent.

3. Glede na odnos do delovnih sredstev:

- racionalno ravna z delovnimi sredstvi ter odgovorno in pazljivo uporablja lastnino uporabnika.
- pazljivo in v skladu z navodili uporablja posebne tehnične pripomočke uporabnika.

(Čandek in Gorenc, 2007)

2.4 Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom

Odnosi med ljudmi v delovnem okolju so zelo pomembni. Pri izbiri osebnega asistenta je ključno, da ga uporabnik izbere sam in da se med njima lahko vzpostavi zaupanja vreden odnos, kar je temelj uspešnega sodelovanja.

Osebna asistenca ni samo še ena storitev. Je nekaj posebnega, je tesen stik med dvema osebama, kjer se prepletajo delo, čustva, vsakdan. Pri izvajanju osebne asistencije se zaradi tesnega stika med osebnim asistentom in uporabnikom lahko razvijejo različni odnosi, ki niso vezani zgolj na odnos delodajalec–delavec. Študije kažejo, da narava dela osebne asistencije oblikuje odnose med delodajalci in delavci. Osebni asistent je nova vloga in ustvarja nov odnos, ki so ga v akademskem krogu poimenovali »komodificirano podporno razmerje«. Delo, ki zahteva intimnost in zaupanje ter traja dlje časa, pogosto podira osebne, družbene in poklicne ovire. Pomoč vključuje fizični dotik, skupne dejavnosti in dolga obdobja preživljanja časa z drugo osebo, poleg tega pa delo poteka v prostorih, ki so za enega dom, za drugega pa delovno mesto. Prav te posebnosti dela ustvarjajo med osebnim asistentom in uporabnikom zelo edinstven odnos (Ungerson, 1999).

Pri osebni asistenci se srečamo z drugačno obliko odnosa, kot je to običajno med delodajalcem in delavcem. V tem primeru gre za »hibridno« obliko odnosa, kot ga poimenuje Ungerson, pri čemer gre za združevanje področij, ki običajno veljajo za ločene: poklicni in osebni odnosi, javno in zasebno ter instrumentalna in čustvena dejanja (Ungerson, 1999).

Osebna asistenca tako ni zgolj pomoč pri vsakodnevnih opravilih – je odnos. Intimen, a hkrati profesionalen. Povezuje dve osebi, ki se morda še nikoli nista srečali, a si začneta zaupati pri najbolj zasebnih in občutljivih trenutkih življenja. Ta odnos zahteva ravnovesje med bližino in strokovnostjo, med spoštovanjem zasebnosti in učinkovito pomočjo.

V tem razmerju ni prostora za nadzor, ampak za sodelovanje. Uporabnik in asistent sta partnerja v skupnem cilju, da življenje teče po meri človeka, ki zaradi invalidnosti pri nekaterih stvareh potrebuje podporo. Asistent ni nekdo, ki »skrbi za pacienta«, temveč partner, ki pomaga uporabniku živeti samostojno, aktivno in dostojanstveno.

Osebna asistenca je zato zgodba o odnosih, o zaupanju, o ravnotežju med bližino in distanco, o profesionalnosti v osebnih okoliščinah. Je tudi zgodba o tem, kako sodelovati v težkih trenutkih, ko pride do nesoglasij, utrujenosti ali nerazumevanja.

Za dober in zdrav odnos ter učinkovito komunikacijo morata tako osebni asistent kot uporabnik delovati asertivno. Asertivnost pomeni spoštovanje lastnih potreb ter pozornost in spoštovanje do potreb drugih ljudi. Pri asertivnem načinu delovanja in komuniciranja posameznik izraža svoje

potrebe na način, da ne prizadene drugih, s čimer pokaže, da sebe in druge jemlje resno in kot sebi enakovredne (Zaviršek, 2007, str. 27–29).

2.4.1 Vrste odnosov v osebni asistenci

Vsak odnos med osebnim asistentom in uporabnikom je edinstven. Oblikujejo ga osebnosti obeh, njune življenjske izkušnje, pričakovanja ter okoliščine, v katerih se sodelovanje začne. Glavno vodilo odnosa med uporabnikom in osebnim asistentom pa je spoštovanje.

Uporabnik mora zagotoviti varno delovno okolje ter primerne pripomočke za varno opravljanje dela. Za vzpostavitev dobrega odnosa z osebnim asistentom je pomembno, da uporabnik upošteva tudi njegove potrebe, mu omogoči odmore za malico, stranišče in počitek, hkrati pa se izogiba pretiranemu nadzoru in neutemeljeni kritiki. Naloga uporabnika je, da spremlja asistentovo delo ter mu, kadar je to potrebno, poda konstruktivno kritiko. Storitev osebne asistence zahteva tako od uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika kot tudi od asistenta sodelovanje v profesionalnem odnosu, ki posega na intimno področje. Ta odnos mora temeljiti na konstruktivni komunikaciji in veščinah aktivnega poslušanja (Modic, Pečarič in Retelj, 2021). Tak odnos predstavlja ideal, v katerem se oba vpletena počutita varna, slišana in spoštovana. Vendar pa gre, kot pravi Ungerson (1999), pri osebni asistenci za več kot le profesionalni ali instrumentalni odnos; odnosi v osebni asistenci vključujejo sotočje različnih vlog in odnosov.

Osebni asistenti, ki se za to delo odločijo zaradi želje po pomoči drugemu, uporabnika vidijo kot nemočnega posameznika in imajo do njega skrbniško-zaščitniški odnos. Tak odnos do uporabnikov je značilen za medicinsko izobraženo osebje in osebe, ki so bile predhodno zaposlene na področju pomoči na domu ali institucionalnem varstvu. Ti posamezniki uporabnika obravnavajo kot pacienta in ne kot sebi enakega človeka. S takšnim pristopom in odnosom do uporabnika se izgubi namen osebne asistence, ki je ljudem z oviro omogočiti življenje, ki bi ga želeli živeti, če bi ga bili zmožni. Če osebni asistent nenehno opozarja na uporabnikovo invalidnost, to že na začetku onemogoča uresničitev namena osebne asistence. Od asistentov se pričakuje, da do uporabnikov pristopajo brez predsodkov in brez skrbniškega odnosa, saj bi takšen pristop lahko omejeval njihovo neodvisnost (Poropat in Bohinc, 2004).

Skrbniško-zaščitniški odnos se lahko razvije tudi takrat, ko uporabnik dovoli, da osebni asistent ne sledi njegovim navodilom in mu prepusti načrtovanje aktivnosti. Najpogosteje je vzrok za tak odnos pomanjkanje samozavesti pri uporabniku, ki prevzame identiteto osebe z oviranostjo in je prepričan, da ni zmožen samostojnega odločanja. V takih primerih odgovornost za nadzor nad lastnim življenjem preloži na druge (Modic, Pečarič in Retelj, 2021).

Osebni asistent in uporabnik skupaj preživita veliko časa, se veliko pogovarjata, osebni asistent je vključen v vsakodnevno življenje uporabnika, njegovo delovno, družinsko in družabno okolje. Posledično se med njima včasih razvije prijateljski odnos, s čimer ni nič narobe, dokler to ne vpliva na izvajanje osebne asistencije. Zato je bolje, da je odnos spoštljiv, ne pa prijateljski (Modic, Pečarič in Retelj, 2021, str. 102–103).

Manj formalni odnosi so lahko koristni in zaželeni iz več razlogov. Odnosi, ki vključujejo čustveno navezanost, bolj verjetno spodbujajo občutljivost za čustva druge osebe in tesno komunikacijo, medtem ko nekateri delodajalci pravijo, da aktivno iščejo partnerje, ki izkazujejo sočutje ali potencial za prijateljstvo. Osebni asistenti lahko ugotovijo, da je njihovo delo bolj zadovoljujoče, če čutijo prijateljske vezi z uporabnikom (Matsuda, Clark, Schopp, Hagglund in Mokolke, 2005).

Zasebnost odnosa predstavlja ključno razsežnost prijateljstva. Medsebojno zadovoljevanje potreb – tako uporabnikovih kot tudi asistentovih – prispeva k utrjevanju in ohranjanju prijateljskega odnosa. Prijateljstva nastajajo v socialnih okoljih, kjer posamezniki razvijajo socialne veščine, samospoznavanje ter razumevanje drugih. V teh okoljih se oblikujejo tudi čustveni in kognitivni viri, ki pomagajo pri reševanju vsakodnevnih izzivov ter spodbujajo vzajemnost in občutek bližine.

Prijatelji običajno skupaj preživijo veliko časa, sodelujejo v družabnih dejavnostih ter izražajo pripravljenost za medsebojno pomoč in sodelovanje (Kovačevič, 2008). Takšno druženje spodbuja pozitivna čustva, kot so sproščenost, naklonjenost in humor. Pristna prijateljstva ustvarjajo trdno zaupanje, ki se skozi čas pogloblja.

Prijateljstvo je mogoče razumeti kot prostovoljno medsebojno odvisnost med dvema posameznikoma. Vključuje lahko različne oblike in stopnje druženja, hkrati pa predstavlja intimen, osebni in ljubeč odnos, v katerem obstaja obojestranska želja po iskrenosti, odprtosti, zaupanju, zvestobi in dolgotrajnem ohranjanju odnosa (Kovačevič, 2008).

Vendar pa se moramo v odnosu uporabnik – osebni asistent vprašati, ali je možno pravo prijateljstvo, ki enakovredno zadovoljuje potrebe vpletenih. Še vedno gre v osnovi za podrejen položaj osebnega asistenta svojemu delodajalcu uporabniku, kjer uporabnik daje navodila asistentu, pripravlja urnik dela, osebni asistent pa za svoje delo prejme plačilo. V skladu s tem Woodin (2006) odnos med osebnim asistentom in uporabnikom imenuje »plačano prijateljstvo« (Woodin, 2006 v Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017).

Več avtorjev opozarja na negativne posledice tesnejših odnosov. Neformalni, prijateljski odnosi lahko vodijo v neprofesionalno ravnanje osebnih asistentov in zanemarjanje dajanja prednosti svojim delodajalcem – uporabnikom (Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017).

Vsaka oblika odnosa ima svoje posledice. Ko odnos deluje, so moč, odgovornost in spoštovanje v ravnotežju. Ko pa se ravnotežje poruši, trpita oba deležnika v odnosu in s tem tudi kakovost osebne asistence. Zato je pomembno, da se vsi, ki sodelujejo pri osebni asistenci, zavedajo, da dober odnos ne nastane sam od sebe, ampak ga je treba graditi, vzdrževati in po potrebi tudi popraviti.

2.4.2 Neenakost v razmerju moči med uporabnikom in osebnim asistentom

V odnosu med uporabnikom in osebnim asistentom gre praviloma za neenakost v razmerju moči, saj ima uporabnik vlogo delodajalca, ki razporeja delo in nadzoruje njegove izvedbene oblike. Uporabnik osebne asistence ima pogosto odločilno moč nad razporejanjem časa, nalog in načina opravljanja storitev (Shakespeare, Porter & Stöckl, 2017). Tak položaj uporabnika kot tistega, ki daje navodila in usmerja delo, je bistven za ohranjanje načela neodvisnega življenja, vendar lahko v določenih okoliščinah preraste v razmerje dominacije, v katerem je osebni asistent potisnjen v podrejeni, ranljiv položaj.

Shakespeare, Porter in Stöckl (2017) opozarjajo, da v odnosih v slogu »gospodarja in služabnika«, kjer uporabnik pridobi neomejeno moč odločanja, obstaja nevarnost zlorab, kot so nespoštovanje osebnih meja asistenta, verbalne zlorabe ali ignoriranje pravic in pogojev dela. Najbolj ogroženi so pri tem tisti osebni asistenti, ki imajo manj družbenega kapitala – zlasti delavci migranti, osebe brez ustrezne izobrazbe ali poklicnih kvalifikacij ter tisti, ki ne govorijo jezika okolja (Christensen,

2012, v Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017). Pomanjkanje institucionalne zaščite in nejasna pravila v odnosu lahko vodijo do sistemske ranljivosti teh skupin.

Tudi raziskava Ahlström in Wadensten (2010) potrjuje to dinamiko in opisuje odnos med uporabnikom in osebnim asistentom kot »nepopolno vzajemnost«, kjer se številni asistenti počutijo, kot da so zgolj instrument uporabnikovih odločitev, brez realne možnosti vplivanja na delovno okolje. Nekateri doživljajo občutke podrejenosti in nepomembnosti, kar je posebej problematično v primerih, ko se razvijejo prijateljski odnosi, v katerih se meje profesionalnega pogosto zabrišejo. V takih odnosih asistenti pogosto ostajajo na delu dlje od dogovorjenih ur, občutijo implicitne zahteve in čustveni pritisk, ki ga ne znajo ali ne zmorejo postaviti pod vprašaj.

Pomembno je tudi razumeti psihološko dimenzijo teh razmerij. Veliko osebnih asistentov in uporabnikov se spopada z nizkimi občutki lastne vrednosti, kar lahko močno vpliva na dinamiko moči in dojemanje medsebojnega odnosa. Zaviršek (2007) opozarja, da številni med njimi nosijo posledice preteklih prikrajšanj, socialnih izključitev ali sistemskega zanemarjanja. Takšni občutki pogosto vodijo v notranja prepričanja, kot so: »Moje mnenje ne šteje«, »Moram biti zadovoljen s tem, kar dobim« ali »Lahko izgubim še to, kar imam, če ne bom hvaležen«. Te oblike notranje samopodreditve vplivajo na to, kako posameznik postavlja meje, izraža nestrinjanje ali zahteva pravičnost – bodisi kot uporabnik bodisi kot osebni asistent.

Razmerje moči se lahko tudi obrne in postavi uporabnika v ranljivejši položaj. Do tega pride v skrbniško-zaščitniških odnosih, kjer osebni asistent prevzame nadzor nad aktivnostmi, ne da bi uporabnik jasno izražal svoje potrebe ali usmerjal delo. V takšnih primerih gre za zanikanje avtonomije uporabnika, kar pomeni odmik od temeljnih načel neodvisnega življenja.

Na razmerja moči pomembno vplivajo tudi sile trga dela. Osebni asistenti se lahko znajdejo v odvisnem položaju zaradi prekarnih zaposlitev, nestalnega financiranja storitev ali strahu pred izgubo zaposlitve. Na drugi strani pa lahko uporabnik – zaradi pomanjkanja ustrezne delovne sile – deluje izsiljeno, ko je prisiljen sodelovati z neustreznim asistentom, ki njegovo stisko prepozna in izkorišča, denimo z neupoštevanjem dogovorjenih nalog ali izsiljevanjem dodatnih ugodnosti.

2.4.3 Čustva v odnosu

Čustva se v odnosu med osebnim asistentom in uporabnikom pojavijo, ker so povezave med njima pogosto dolgoročne in vključujejo intimne delovne odnose. Poleg tega so nekateri invalidi lahko socialno izolirani, imajo težave v življenju ali različne travme, ki so posledica invalidnosti. Zato ni presenetljivo, da se nekateri za čustveno podporo in lajšanje osebnih stisk obrnejo na svojega osebnega asistenta. Razvijejo se lahko različna čustva, kot so hvaležnost, naklonjenost, zaljubljenost, zaskrbljenost, zamera, frustracija, ki igrajo svojo vlogo v odnosu osebne asistence.

Ločevanje nalog od čustev je temeljna zapoved osebne asistence (Shakespeare, Porter in Stöckl, 2017). Vendar odnosi v osebni asistenci pogosto spominjajo na prijateljstva, celo družinske vezi. Takšni odnosi očitno vključujejo večjo čustveno navezanost, kot bi pričakovali v večini odnosov delodajalec–zaposleni. Raziskave so pokazale, da so delodajalci invalidi in osebni asistenti pogosto bolj zadovoljni v odnosih, ki vključujejo medsebojno navezanost (Matsuda, Clark, Schopp, Hagglund in Mokolke, 2005). Vendar je ta slika zapletena zaradi povezav med čustvi in močjo. Ungerson (1999) opozarja, da je čustvena bolečina bolj verjetna, če odnosi v osebni asistenci vključujejo prijateljstvo. Namreč, ko se enkrat pojavijo občutki naklonjenosti, lahko posledice prestopanja meja segajo od manjše bolečine družbene zadrege do osebnega tveganja zlomljenega srca (Ungerson, 1999, str. 597). Prijateljski ali celo družinski odnosi, kot jih pojmujejo nekateri uporabniki in osebni asistenti, odnos nagradijo z globokim zaupanjem. Posledično sta obe strani v odnosu bolj ranljivi. Ko se tesni odnosi končajo, je to lahko čustveno škodljivo tako za delodajalce kot za delavce.

Osebni asistenti imajo lahko težave z delom v odnosih in okoljih, kjer smernice glede občutkov in dejanj ostajajo dvoumne. Moralne in čustvene dileme so običajne, saj si osebni asistenti prizadevajo opredeliti osebne in poklicne parametre odnosov (Ahlström in Wadensten, 2011). Za nekatere je lahko to prepletanje osebne in poklicne sfere zelo težavno (Glendinning, Halliwell, Jacobs, Rummery in Tyrer, 2000).

Osebna asistenca je stalen odnos med dvema ali več ljudmi, zato je neizogibno čustveno zapleten. Obe strani morata opraviti čustveno delo (Hochschild, 1979). Pomembno pri tem pa je, da čustva prepozna in potrdi druga oseba.

2.4.4 Meje in profesionalna distanca v odnosu

Odnosi med uporabniki in osebnimi asistenti so po naravi tesni, čustveno intenzivni in pogosto dolgotrajni. Prav zaradi te bližine so vprašanja meja in profesionalne distance osrednjega pomena za zagotavljanje kakovostnega, etičnega in trajnostnega sodelovanja.

Meje v odnosih med uporabnikom in osebnim asistentom delujejo kot okvirji, ki usmerjajo vedenje, čustva in vloge vseh vpletenih. Kot opozarjajo Shakespeare, Porter in Stöckl (2017), meje niso samo fizične ali prostorske, temveč vključujejo razmerja moči, nadzora in čustvenega vpliva. Meje pomagajo določiti, kaj je primerno vedenje in kdaj je preseženo tisto, kar še lahko štejemo za profesionalno interakcijo. Njihovo spoštovanje ustvarja varnost, njihovo prestopanje pa lahko povzroči občutke sramu, krivde ali nelagodja.

V raziskavi Ahlström in Wadensten (2010) osebni asistenti opisujejo težave pri razločevanju med profesionalnimi in osebnimi vidiki odnosa. Pogosto niso vedeli, kdaj so dejansko delali in kdaj so sodelovali v socialni interakciji, še posebej, če so skupaj preživljali prosti čas ali sodelovali pri zasebnih dogodkih uporabnika. Ti »zabrisani robovi« vplivajo na jasnost delovne vloge in s tem na dobrobit asistenta.

V Sloveniji Modic, Pečarič in Retelj (2021) opozarjajo, da v domačem okolju uporabnika pogosto pride do pričakovanj, da bo osebni asistent opravljal naloge, ki presegajo dogovorjene obveznosti – kot so skrb za otroke, kuhanje ali celo čustvena podpora drugim družinskim članom. To ustvarja nejasnosti v vlogah in obremenjuje asistenta. Zato je ključno, da družina in uporabnik skupaj z asistentom vnaprej opredelijo, katere naloge sodijo v obseg osebne asistencije in katere ne.

Poleg formalnih meja obstajajo tudi nevidne čustvene meje, ki jih pogosto težje prepoznamo. Shakespeare idr. (2017) ugotavljajo, da se osebni asistenti in uporabniki pogosto znajdejo v situacijah, kjer so osebne preference in čustvene potrebe pomešane s poklicnimi nalogami. To je še posebej izrazito, kadar gre za prijatelje, znance ali družinske člane, ki so zaposleni kot osebni asistenti. V teh primerih lahko bližina postane breme, saj ni jasne razlike med podporo kot izražanjem prijateljstva in profesionalnim delovanjem.

Profesionalna distanca pomeni zavestno ohranjanje meja med osebnim in strokovnim svetom. Ni enako kot čustvena hladnost – gre za uravnotežen odnos, kjer asistent izraža empatijo, vendar ostaja objektivni in deluje v najboljšem interesu uporabnika. Po definiciji Ahlström in Wadensten (2010) profesionalna distanca vključuje sposobnost asistenta, da kljub bližini ohranja nadzor nad svojimi čustvi in se ne vplete v dinamike, ki bi ogrozile profesionalnost odnosa.

V kontekstu osebne asistencije to pomeni, da mora asistent znati prepoznati mejo med prijateljsko podporo in profesionalno storitvijo. Tveganja pri preveliki bližini vključujejo:

- čustveno izgorelost, ker se asistent čezmerno razdaja,
- nejasne odgovornosti, kar vodi v konfliktne situacije,
- etične dileme, ko asistent npr. pokriva naloge, ki presegajo dogovor.

Hkrati prevelika čustvena distanca lahko vodi v občutek brezbržnosti asistenta in zmanjša kakovost odnosa z uporabnikom. Zato je ključna uravnoteženost – dovolj empatije za vzpostavitev zaupanja, a dovolj distance za ohranjanje profesionalnosti.

Modic, Pečarič in Retelj (2021) opozarjajo, da mora profesionalna distanca temeljiti na jasnih pričakovanjih, komunikaciji in transparentnosti v odnosu. Usposabljanje osebnih asistentov mora vključevati tudi učenje socialnih veščin, prepoznavanje osebnih meja in tehnik za obvladovanje čustvenega bremena.

3 Izčrpanost pomagajočih

Izčrpanost pomagajočih je pojav, ki prizadene posameznike, ki poklicno ali prostovoljno skrbijo za druge – med njimi so tudi osebni asistenti. Zaradi nenehne čustvene, fizične in psihične obremenitve so še posebej ranljivi za pojav kronične izčrpanosti, ki lahko vpliva na njihovo zdravje, kakovost opravljenega dela in odnose z uporabniki osebne asistence. Njihovo delo temelji na stalnem dajanju fizične pomoči, čustvene opore in psihične prisotnosti, kar zahteva visoko stopnjo empatije in sočutja. Prav ta sposobnost globokega razumevanja in čustvenega odzivanja na potrebe drugih jih hkrati dela ranljive za izčrpanost.

Eden najpogostejših zdravstvenih problemov med delavci v zdravstvu in socialnem varstvu je delovni stres. Hofmeyer, Kennedy in Taylor (2020) navajajo več avtorjev raziskav, ki so ugotavljali, da medicinske sestre uporabljajo izraza izgorelost in sočutna izčrpanost za opis delovnega stresa ter fizične in psihične izčrpanosti. Izčrpani in izgoreli delavci običajno zagotavljajo depersonalizirano, podstandardno nego, ki ji primanjkuje empatije in sočutja ter ne izpolnjuje potreb pacientov.

Nenehna izpostavljenost trpljenju drugih lahko pomagajoče nagne k podobnim občutkom stiske in negativnim posledicam zagotavljanja oskrbe, kot sta izgorelost in sočutna izčrpanost (Duarte in Pinto-Gouveia, 2017, kot navedeno v Hofmeyer, Kennedy & Taylor, 2020).

Izgorelost in sočutna izčrpanost sta dva različna, a pogosto prekrivajoča se psihološka pojava, zato v nadaljevanju navajam oba z namenom prikaza podobnosti in razlik med njima.

3.1 Izgorelost

3.1.1 Opredelitev sindroma izgorelosti

Izraz izgorelost ali angleško »burnout⁵« označuje stanje občutne fizične, psihične in/ali čustvene izčrpanosti, ki se ne pojavlja zgolj prehodno. Gre za sindrom, ki se izraža v različnih simptomih,

⁵ Izraz "burnout« prihaja iz angleščine (to burn out = izgoreti).

katerih oblika in intenzivnost se razlikujeta glede na posameznika in stopnjo razvoja sindroma (Schmiedel, 2011).

Pojem izgorelosti sta med prvimi opisala Herbert Freudenberger in Christina Maslach. Freudenberger je pri prostovoljcih, s katerimi je sodeloval, zaznaval postopno čustveno izčrpanost ter izgubo motivacije in predanosti delu, kar spremlja vrsta telesnih in psihičnih simptomov. Izgorelost opisuje kot kronično stanje oziroma mentalno izčrpanost, ki nastane kot posledica neizpolnitve ciljev in pričakovane nagrade (Maslach in Schaufeli, 1993).

Izgorelost je opredelil s tremi glavnimi značilnostmi (Freudenberger, 1975, v Nagoski in Nagoski, 2021):

- čustvena izčrpanost – dolgotrajna utrujenost zaradi neprestanih skrbi,
- depersonalizacija – zmanjšana empatija, sočutje in čustvena vpletenost;
- zmanjšan občutek osebne izpolnitve – občutek nesmisla, nemoči in neučinkovitosti.

Najpogosteje citirana definicija izhaja iz raziskav Christine Maslach, ki izgorelost opredeljuje kot psihološki sindrom, ki vključuje tri dimenzije: čustveno izčrpanost, depersonalizacijo in zmanjšano osebno učinkovitost kot posledico dolgotrajnih interpersonalnih stresorjev na delovnem mestu (Maslach, Jackson & Leiter, 1997). Na kratko lahko izgorelost opišemo kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti (Pšeničny, 2008).

Podobno opredelitev ponujata tudi Pines in Aronson (1981, v Schmiedel, 2011), ki izgorelost razumeta kot psihično, fizično in čustveno izčrpanost zaradi dolgotrajne izpostavljenosti čustveno obremenjujočim odnosom. Schmiedel (2011) pa izgorelost vidi kot obliko protesta proti notranjemu neravnovesju v posamezniku.

Pojav izgorelosti pripoznava tudi Svetovna zdravstvena organizacija (WHO), ki jo klasificira kot poklicni pojav in ne kot bolezen. Definirana je kot sindrom, ki je posledica kroničnega stresa na delovnem mestu, ki ni bil uspešno obvladovan. WHO poudarja, da naj bi se pojem izgorelosti uporabljal izključno v povezavi z delom (World Health Organization, 2019).

Raziskave kažejo, da je izgorelost razširjena v različnih poklicih, pri čemer so zaposleni v sektorju socialnega varstva med najbolj ogroženimi. Čeprav se pogosto uvrščajo na vrh po čustveni izčrpanosti, pa niso nujno najbolj prizadeti po vseh komponentah sindroma (Pšeničny, 2008).

Schmiedel navaja, da je težko razločiti med depresijo in izgorelostjo, vendar ju ne smemo enačiti. Stanje izgorelosti prikazuje kot presek stresa, depresije in izčrpanosti (Schmiedel, 2011, str. 20).

3.1.2 Vzroki in znaki izgorelosti

Vzrokov za izgorelost in izgorevanje je veliko; kateri so pomembnejši, pa si strokovnjaki niso enotni. Za nekatere so pomembnejši vplivi okolja, za druge osebne lastnosti, za tretje pa psihološke okoliščine življenja in dela. Pšeničny pravi, da gre za sovplivanje vseh treh skupin vzrokov, ki so med seboj močno prepleteni. V nalogi predstavljam recipročni model izgorelosti, pri čemer vidi kot vzrok za izgorevanje neravnotežje med vlaganjem energije in zadovoljevanjem potreb. Dodatno k izgorevanju prispeva še način odzivanja osebe na nerecipročne situacije v življenjskih in delovnih okoliščinah (Pšeničny, 2008).

Raziskave so pokazale, da je čustvena izčrpanost tisti element izgorelosti, ki ima največ negativnih posledic za zdravje, odnose in delo, zlasti pri ženskah. Izčrpanost nastopi, kadar v nekem čustvu obtičimo. Obtičimo lahko zato, ker smo neprestano izpostavljeni situacijam – četudi samo v mislih – ki določeno čustvo aktivirajo, ali pa se vedno znova vračamo v stresno službo. Zato so poklici, kjer je pri delu potrebna velika mera empatije, tako izčrpavajoči (Nagoski in Nagoski, 2021).

Dr. Viljem Ščuka izgorelost razume kot kompleksen pojav, ki presega zgolj fizično ali psihično izčrpanost. Po njegovih besedah gre za izgubo duhovne moči, torej tistega temeljnega vira, ki človeku omogoča notranjo motivacijo, ustvarjalnost in občutek smisla. Izgoreti tako ne morejo ljudje brez delovne vneme, temveč ravno posamezniki, ki so bili prej izrazito »prižgani«, angažirani in predani delu (Ščuka, 2016).

Med najpogostejše vzroke izgorelosti Ščuka uvršča več dejavnikov:

- napačni komunikacijski vzorci in pomanjkanje pozitivne samopodobe,
- neustrezno ravnovesje med telesno, razumsko in duhovno dimenzijo osebnosti,

- pomanjkanje smisla pri delu.

Kos (v Milošević Arnold, Vodeb Bonač, Erzar Metelko in Možina, 1999, str. 52) pa se pri iskanju vzrokov za izgorelost osredotoča bolj na delovno okolje. Navaja obremenitve delovnega mesta, ki vplivajo na pojav izgorelosti: veliko število uporabnikov; kvalitativne obremenitve (psihosocialna stanja uporabnikov); nezadostna materialna sredstva; družbeno necenjeno delo; pomanjkljivo izobraževanje; nezadovoljivi kriteriji za merjenje delovne uspešnosti; pretirana pričakovanja delovnega okolja; administrativna indiferentnost; ravnodušnost vodilnih delavcev za težave strokovnega kadra; neobstoj socialne mreže za pomoč ob stiskah.

Za razliko od ostalih avtorjev pa Schmiedel (2011, str. 22) nastanek izgorelosti povezuje z različnimi boleznimi, kot so anemija, pomanjkanje železa, kronična vnetja, okužbe, rak, pomanjkanje določenih vitaminov in mineralov itd. Dodatno pa k izgorevanju pripomorejo še poživila in zdravila, kajenje, neustrezna prehrana ter pomanjkanje telesne dejavnosti, sprostitve in regeneracije.

Izgorelost se izraža na več ravneh:

- telesni znaki: težave s srcem in prebavili, glavoboli, kronična utrujenost, zmanjšan libido, mišična napetost;
- mentalni znaki: slabša koncentracija, zmanjšana motivacija, nižja ustvarjalnost, težave pri odločanju;
- čustveni znaki: nemir, depresivno razpoloženje, občutek praznine, pesimizem, zmanjšano samospoštovanje (Schmiedel, 2011, str. 16–17).

Kot posledice izgorelosti Ščuka navaja postopno izčrpavanje notranjih virov, izgubo življenjske energije ter zmanjšano sposobnost za sprejemanje odgovornosti in iskanje rešitev. Izgorela oseba pogosto izgubi občutek smisla, se umika iz socialnih stikov in lahko razvije trajnejše psihosomatske težave (Ščuka, 2016).

3.2 Sočutna izčrpanost

3.2.1 Empatija in sočutje

Empatija in sočutje sta pojma, ki se pogosto uporabljata v kontekstu medosebnih odnosov, moralnega odločanja in psihološke pomoči, a kljub pogostemu zamenjevanju teh terminov predstavljata različne, čeprav medsebojno povezane psihološke pojave. Sočutje in empatija sta sorodna, a vendar različna procesa. Oba izhajata iz sposobnosti, da čutimo, kar čuti, misli ali doživlja drugi.

Empatija je univerzalna človeška sposobnost z nevrobiološko osnovo, ki je naravno prisotna pri vsakem posamezniku. Ključno vlogo ima v vseh medosebnih odnosih, še posebej pa se njena moč izrazi pri tistih, ki pri svojem delu redno prihajajo v stik z ljudmi, zlasti z ranljivimi skupinami. Empatija je sposobnost prepoznati, razumeti in do neke mere tudi deliti čustva druge osebe; je splošna zmožnost vživljanja v tuja pozitivna ali negativna stanja. Sočutje pa vključuje zavedanje trpljenja drugega, skupaj z željo po olajšanju tega trpljenja, aktivno skrb in pristop k izboljšanju počutja drugega (Singer in Klimecki, 2014).

Empatija je sposobnost, da sočustvujemo z drugimi, ko smo izpostavljeni njihovi stiski in trpljenju, hkrati pa prepoznavamo, da so čustva, ki jih doživljamo, zunanja in jih sproži druga oseba. Sposobnost, da čutimo empatijo in razumemo perspektivo drugih, je ključna za sodelovanje v osebnih in delovnih odnosih, učinkovito komunikacijo, sočutje in osebno blaginjo. Obstajata dva različna odziva, povezana z empatijo – empatija in sočutje (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2020).

To pomeni, da se ob sočustvovanju z drugo osebo v naših možganih aktivirajo podobne poti kot v možganih osebe, s katero sočustvujemo. Empatija je bistvena za razumevanje čustev drugih, vendar pa se lahko ob čezmernem deljenju trpljenja naše negativne emocije in stiske povečajo (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2020).

V nasprotju z empatijo so za sočutje značilni topli, skrbni in negovalni občutki do drugega ter močna motivacija za izboljšanje njegovega počutja. Sočutje pomeni sočustvovanje za drugega (Dowling, 2018).

Sočutje pomeni, da se nas dotakne trpljenje drugih, da odpremo zavedanje za bolečino drugih, da se je ne izogibamo in se ne odtujujemo od nje. Iz tega občutka prijaznosti in dobrote – do sebe in drugih – se nato pojavi želja po lažšanju trpljenja (Singer in Klimecki, 2014).

Sočutje je torej zaznavanje, razumevanje in odzivanje na distress ali potrebe druge osebe.

Pomembna distinkcija je, da empatija omogoča doživljanje čustev drugega, medtem ko sočutje pomeni »čutiti za« drugega, ne da bi se z njim poistovetili, hkrati pa vključuje motivacijo za ukrepanje v korist drugega.

Figley (2002) pravi, da mora pomagajoči, če želi nuditi strokovno pomoč svojim uporabnikom, do njih čutiti tako sočutje kot empatijo (Figley, 2002).

Zaposleni v zdravstvu, socialnem delu, psihoterapiji, intervencijskih službah in na podobnih delovnih mestih se vsakodnevno srečujejo s strahovi, skrbmi, mislimi in čustvi drugih ljudi. Takšna narava dela od posameznika zahteva izrazito visoko stopnjo empatije ter sposobnost ustreznega odzivanja na različne situacije. Kadar je oseba dalj časa ali preveč intenzivno izpostavljena situacijam, ki zahtevajo visoko stopnjo empatije in sočutnega odzivanja, se lahko pojavi empatični distress. Gre za močan, vase usmerjen čustveni odziv na trpljenje drugih, ki ga pogosto spremlja potreba po umiku iz situacije ter zaščiti pred preplavljajočimi negativnimi občutki. Če empatični distress traja dlje časa, lahko povzroči težave pri opravljanju dela, odpor do delovnega mesta ali celo izgorelost. Poleg tega povečuje tveganje za razvoj depresije, tesnobe in psihosomatskih težav (Singer in Klimecki, 2014).

3.2.2 Opredelitev pojma sočutna izčrpanost in vzroki za pojav

Izgorelost in sočutna izčrpanost imata podobne simptome, vendar ju ločujemo na osnovi vzrokov, zaradi katerih nastaneta. Izgorelost lahko prizadene vsakega delavca v katerem koli poklicu, medtem ko sočutno izčrpanost doživljajo tisti, ki so priča trpljenju drugih in se ukvarjajo s pomočjo tem osebam (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2020).

Sočutje in empatija, ki ju izkazujejo pomagajoči, lahko zahtevata pri pomagajočem svoj davek. Izpostavljenost osebam, ki doživljajo travmo ali stisko, lahko negativno vpliva na duševno in

fizično zdravje pomagajočega posameznika, varnost in dobro počutje, prav tako pa lahko vpliva tudi na ljudi okrog njih (Cocker in Joss, 2016).

Že dejanje sočutja in empatije v večini okoliščin povzroči stroške. V našem prizadevanju, da bi na svet gledali z vidika trpečega, tudi mi sami trpimo. Pomen sočutja je prenašati trpljenje. Utrujenost zaradi sočutja, tako kot katera koli druga vrsta utrujenosti, zmanjšuje našo sposobnost ali naše zanimanje za prenašanje trpljenja drugih (Figley, 2002, str. 1434).

Figley (1995, str. 253) sočutno izčrpanost opiše kot »stanje biološke, psihološke in socialne izčrpanosti in disfunkcije, ki sta posledica dolgotrajne izpostavljenosti stresu sočutja in vsemu, kar to povzroča.« Po njegovem mnenju gre za ekstremno stanje napetosti in zaposlenosti s trpljenjem tistih, ki jim pomagajo, v takšni meri, da lahko ustvari sekundarni travmatični stres pri pomagajočem (Figley v Dowling, 2018).

Figley je kot prvi predstavil model sočutne izčrpanosti, ki temelji na predpostavki, da sta empatija in čustvena energija tisti sili, ki omogočata učinkovito delo s trpečimi, vzdrževanje zavezništva med pomagajočim in iskalcem pomoči ter zagotavljanje učinkovitih storitev. Ni dovolj samo biti empatičen, pomagajoči se mora empatično tudi odzvati. Izkazovanje sočutja in empatije zahteva energijo, poleg tega pa vključuje še druge stroške, potrebne za zagotavljanje teh storitev (Figley, 2002, str. 1436).

Figleyev model opredeljuje sedem ključnih dejavnikov, ki vplivajo na razvoj ali preprečevanje sočutne izčrpanosti:

1. Sposobnost sočustvovanja – pomeni sposobnost zaznavanja in razumevanja bolečine drugega. Po Figleyju brez sočutja ni sočutne izčrpanosti, a ravno ta sposobnost nas dela ranljive.
2. Empatična skrb – predstavlja notranjo motivacijo, da se odzovemo na stisko drugega. Sočutje ni dovolj samo po sebi; nujna je tudi aktivna skrb, ki spodbuja učinkovito pomoč.
3. Posredna izpostavljenost travmam – dolgotrajno spremljanje trpljenja uporabnikov povečuje tveganje za sekundarni stres.
4. Empatični odziv – predstavlja intenzivno čustveno vključenost v doživljanje drugega.

5. Sočutni stres – se razvije, kadar posameznik ne more več obvladovati notranjega pritiska lajšanja trpljenja.
6. Občutek dosežka – deluje zaščitno; posameznik, ki občuti uspeh, lažje postavi mejo med pomočjo in odgovornostjo uporabnika.
7. Sposobnost čustvene nevpletenosti – omogoča distanco med seboj in primerom, kar zmanjšuje tveganje za izčrpanost (Figley, 2002).

Dejavniki tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti pri osebnih asistentih vključujejo tudi neustrezne pogoje dela (preobremenjenost, pomanjkanje podpore in izobraževanja), osebne značilnosti (visoka stopnja empatije, močan občutek odgovornosti za druge, težave pri postavljanju mej, nagnjenost k perfekcionizmu ali ustrežljivosti, čustvena inteligenca, strategije spoprijemanja) ter morebitne osebne travmatične izkušnje. Stalna usmerjenost v potrebe drugih ob zanemarjanju lastnih je pogost sprožilec izčrpanosti.

Videmšek in Rakovec (2024) poudarjata, da stalna izpostavljenost potrebam drugih in premalo pozornosti na lastne potrebe vodi v izčrpanost zaradi sočutja, kar se pogosto dogaja ravno v poklicih, kjer delavci ves čas dajejo sebe v korist drugih. Če osebni asistenti ne razvijejo ustreznih strategij skrbi zase, so posledično izpostavljeni večjemu tveganju za psihofizično izčrpanost, zmanjšano poklicno zadovoljstvo in celo izgorelost.

Strokovnjaki opozarjajo, da se tveganje za razvoj sočutne izčrpanosti povečuje pri posameznikih, ki ne vzpostavijo dovolj jasnih osebnih in čustvenih meja, imajo visoko stopnjo empatije in močan občutek odgovornosti za dobrobit drugih (Leiter in Maslach, 2010).

Nagoski in Nagoski (2021, str. 95–96) opisujeta sočutno izčrpanost kot posredno škodo skrbi za druge. Kadar občutimo stres, ki ga doživljajo drugi, ga pogosto odmislimo in se ne oziramo nanj. Po njunem mnenju obstaja skupina ljudi, ki jim pravita ustrežljivci⁶, ki se lahko dolga leta posvečajo potrebam drugih in pri tem odmislijo lasten stres, ki nastane zaradi opažanja potreb drugih. Posledica so številni nezaključeni cikli, ki se nabirajo v nas in vodijo do sočutne

⁶ «Človeški ustrežljivci» so skupina ljudi, od katerih se pričakuje, da bodo svoj čas, pozornost, ljubezen in svoja telesa uslužno in mirne volje namenili drugi skupini ljudi, »človeškim bitjem« (Manne v Nagoski in Nagoski 2021, xiii-xiv).

utrujenosti. Tukaj vidita glavni vzrok izgorelosti med t. i. ustrežljivci in ljudmi, ki delajo v poklicih, kjer je potrebno izkazovanje empatije.

Vendar pa novejša raziskava kažejo, da je sočutna utrujenost napačna predstava in da je empatija tista, ki pomagajoče izčrpa, ne pa sočutje. Ključna lastnost sočutja, ki ga ločuje od empatije, je, da sočutje generira pozitivna čustva in izničuje negativne učinke empatije, ki jih sproži doživljanje trpljenja drugih. V raziskavah možganov so ugotovili, da sočutje povečuje aktivnost v območjih možganov, ki so vključena v nagrajevanje, ter krepi pozitivna čustva v odzivu na neprijetne situacije, medtem ko empatija v možganih aktivira omrežja za bolečino in izčrpava dopamin⁷ (Dowling, 2018).

Stanje, znano kot sočutna izčrpanost, bi moralo biti po mnenju nevroznanstvenikov imenovano »utrujenost zaradi empatične stiske«. Če nimamo spretnosti regulacije čustev, je razlika med »jaz« in »drugim« zamegljena. Pri tem absorbiramo trpljenje drugega in negativna čustva kot svoja ter doživljamo utrujenost zaradi empatične stiske. Raziskave nevroplastičnosti potrjujejo, da se sočutja lahko naučimo in s tem preprečimo utrujenost zaradi empatične stiske (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2020).

Empatija nam omogoča, da se poistovetimo s pozitivnimi in negativnimi čustvi drugih. Lahko se veselimo ob veselju drugih ali občutimo stisko, ki jo doživlja druga oseba. Kadar se pri tem zabriše razlika med »jaz« in »drugim« in prevzamemo čustveno bolečino drugega kot lastno, nastane empatična stiska. Takrat imamo zmanjšano sposobnost doživljanja užitka, skupaj z zmanjšano motivacijo za sprejemanje nagrade, kar na dolgi rok vodi v izgorelost, ki se kaže kot čustvena izčrpanost, umik, osebna depersonalizacija in zmanjšan občutek učinkovitosti zaradi delovnega stresa (Dowling, 2018).

Hofmeyer, Kennedy in Taylor (2020) navajajo, da medicinske sestre verjamejo, da je preveliko sočutje korenina njihove izčrpanosti, vendar raziskovalci dokazujejo, da medicinske sestre, ki verjamejo, da lajšajo trpljenje drugih, doživljajo zadovoljstvo iz sočutja. Iz tega sledi, da sočutje pozitivno vpliva na pomagajočo osebo, ji prinaša zadovoljstvo in ne utrujenosti.

⁷ Dopamin je nevrottransmitter, ki nastaja v možganih. Igra vlogo »centra za nagrajevanje« in pri številnih telesnih funkcijah. Dopamin je znan kot hormon »dobrega počutja«. Daje občutek ugodja. Prav tako daje motivacijo, da naredimo nekaj, ko čutimo zadovoljstvo (Dopamine, b. d.)

Tudi Figley (2002) je v svojem modelu sočutne izčrpanosti navedel dejavnike, ki tvorijo okvir razumevanja, kako lahko uravnoteženo empatično delovanje zaščiti posameznika pred razvojem sočutne izčrpanosti. Na soočanje s sočutnim stresom vplivata dejavnika občutek dosežka in sposobnost čustvene nevpletenosti. Prvi dejavnik znižuje in preprečuje sočutni stres ter kaže, do katere mere je pomagajoči zadovoljen s svojim trudom. Pomagajoči, ki ima razvit občutek dosežka in prepozna, kje se konča njegova odgovornost do uporabnika, bo manj nagnjen k razvoju sočutne izčrpanosti. Tudi drugi zaščitni dejavnik, sposobnost nevpletenosti, po mnenju Figleya zmanjšuje ali preprečuje razvoj sočutnega stresa, če je pomagajoči sposoben v času, ko ni z uporabnikom, distancirati se od primera.

3.2.3 Simptomi in posledice sočutne izčrpanosti

Na ravni posameznika lahko utrujenost zaradi sočutja vpliva na osebno življenje posameznika, negativno vpliva na družinske odnose in odnose s prijatelji ter prispeva k slabemu splošnemu zadovoljstvu z življenjem.

Za sočutno izčrpanega posameznika so značilni:

- jeza in razdražljivost,
- anksioznost,
- depresija,
- posttravmatska stresna motnja,
- zmanjšana sposobnost občutka sočutja in empatije,
- zmanjšan občutek zadovoljstva z delom,
- strah pred delom,
- izogibanje delu, povečana odsotnost z dela,
- oslABLJENA sposobnost odločanja ter skrb za osebe, potrebne pomoči, in
- negativno obvladovanje vedenja.

Sočutna izčrpanost se kaže kot zmanjšana sposobnost doživljanja simpatije in empatije, uporaba neustreznih strategij spoprijemanja s stresom, izguba zadovoljstva pri opravljanju poklica,

povečana odsotnost z dela ter oteženo sprejemanje odločitev in skrb za uporabnike (Cocker in Joss, 2016, str. 2).

Takšna stiska lahko povzroči motnje spanja, slabe sposobnosti obvladovanja, samozdravljenje z alkoholom in drogami, samopoškodovanje ter samomorilne ali umorne misli (Cocker in Joss, 2016; Figley, 1995; Erbe, 2022).

Na organizacijski ravni lahko sočutna izčrpanost med zaposlenimi privede do pomanjkanja kadra, kar neposredno vpliva na oskrbo uporabnikov oziroma pacientov. V primeru medicinske obravnave pacientov obstaja večje tveganje za medicinske napake, slab izid pri pacientih in nezadovoljstvo pacientov z oskrbo. Vpliva lahko tudi na odnose med zaposlenimi, vodi do povečane odsotnosti z dela ter povzroča visoko fluktuacijo. Pomanjkanje zaposlenih dodatno obremeni prisotne na delu in prispeva k dodatnemu stresu in izčrpanju (Cocker in Joss, 2016).

Tudi Nagoski in Nagoski (2021, str. 96) naštevata znake sočutne utrujenosti:

- čustvena otopelost – hlinjenje empatije, ko vemo, da bi jo morali občutiti, ker prave empatije ne moremo več čutiti;
- podcenjevanje ali ignoriranje trpljenja, ki ne presega meja skrajnosti – »Ne gre za jedrsko vojno, zato se nehaj pritoževati«;
- občutek nemoči in brezupa, a hkrati tudi občutek osebne odgovornosti, da bi morali storiti več;
- vztrajanje v slabih razmerah, bodisi v delovnem okolju bodisi v razmerju, iz občutka velikopoteznosti – »Če tega ne naredim jaz, nihče drug ne bo.«

Lastnost	Izgorelost	Sočutna izčrpanost
<i>Izvor stiske</i>	Dolgotrajni delovni stres, visoke zahteve, nizka podpora.	Neustrezni pogoji dela, pomanjkanje podpore + empatična povezanost s trpečimi, čustvena preobremenitev.
<i>Glavna čustva</i>	Cinizem, frustracija, občutek neučinkovitosti.	Žalost, obremenjenost, sekundarna bolečina.
<i>Poklicna specifičnost</i>	Lahko v katerem koli poklicu.	Predvsem v pomagajočih poklicih (zdravstvo, sociala, šolstvo).
<i>Posledice</i>	Odtujenost od dela, motivacijska izguba.	Čustvena otopelost do trpečih.
<i>Zaščitni ukrepi</i>	Organizacijske spremembe, delovno ravnovesje.	Supervizija, čustvene meje, skrb zase, krepitev sočutja namesto empatije.

Tabela: 3.1.: Ključne razlike med izgorelostjo in sočutno izčrpanostjo (vir: Otoničar).

Ključna razlika med izgorelostjo in sočutno izčrpanostjo je v viru stiske: izgorelost izhaja iz preobremenjenosti in dolgotrajnega stresa, sočutna izčrpanost pa iz čezmerne empatije in izpostavljenosti čustveni bolečini drugih skupaj s pogoji dela in neustrezno podporo.

4 Preprečevanje sočutne izčrpanosti

Preprečevanje in obvladovanje sočutne izčrpanosti nista samo nalogi posameznika, temveč zahtevata celovit, večnivojski pristop. Preprečevanje sočutne izčrpanosti zahteva sistemski pristop, ki vključuje tako individualne kot tudi organizacijske strategije. Uspešno obvladovanje in preprečevanje tovrstne izčrpanosti nista mogoča brez ozaveščenosti, izobraževanja, skrbi zase ter podpore iz delovnega okolja. Raziskave kažejo, da večnivojski pristop prinaša najboljše rezultate (Newell & MacNeil, 2010). Cilj ni zgolj zmanjšati simptome, temveč dolgoročno graditi odpornost, notranjo uravnoteženost in profesionalno trajnost.

4.1 Skrb zase in samopomoč

Če želi pomagajoči ostati sočuten do drugih, ne da bi pri tem izčrpal samega sebe, se mora naučiti poskrbeti tudi za svojo notranjo trdnost. Sočutna izčrpanost ne pride čez noč, ampak se prikrade tiho – pogosto takrat, ko se pomagajoči čustveno in fizično preda delu, pri tem pa pozabi nase. Skrb zase ni razvada ali luksuz, ampak osnovni pogoj za učinkovito in etično izvajanje poklicev pomoči.

Figley (2002) je podal nekaj usmeritev za preprečevanje in blažitev sočutne utrujenosti. Poudaril je pomembnost odkritih pogovorov o lastnih bojih s stresom sočutja in sočutno utrujenostjo, večšine obvladovanja stresa z uporabo tehnik samopomirjanja ter po potrebi terapij za predelavo travmatičnih spominov, ki jih na plan prinese delo s strankami. Poudarja pomen čustvene distance in samoregulacije empatije kot osrednjih varovalnih dejavnikov pri soočanju s trpljenjem drugih.

Leiter in Maslach (2010) menita, da uspešna obnova delovnega zanosa temelji na ravnovesju med poklicnimi obremenitvami in osebnim življenjem. Preprečevanje izgorevanja vključuje zamenjavo izčrpanosti z entuziazmom, ciničnosti s sočutjem in občutka neučinkovitosti z občutkom učinkovitosti. Spodbujati je treba kulturo, kjer je sprejemljivo reči »ne« dodatnim nalogam, brez strahu pred stigmo.

Redna samorefleksija in poznavanje lastnih meja predstavljata temelj preventivne skrbi zase. Ključni so tudi duhovni in psihološki viri – občutek smisla, vrednostno ujemanje z delom in notranja motivacija za pomoč drugim (Pšeničny, 2008).

Pomemben dejavnik preprečevanja je tudi osebna skrb za psihofizično ravnovesje. To vključuje vzdrževanje zdravega življenjskega sloga, postavljanje jasnih meja med poklicnim in zasebnim življenjem, sprostitvene tehnike (npr. meditacija, dihalne vaje, telesna dejavnost) ter iskanje podpornih socialnih odnosov zunaj delovnega okolja (Ray, Wong, White in Heaslip, 2013).

Skrb zase je zaščitni dejavnik pred morebitnim stresom, izgorelostjo in drugimi nezdravimi posledicami dela z uporabniki, sodelavci in nadrejenimi ter tudi pred sočutno izčrpanostjo. Videmšek in Rakovec (2024) jasno opozarjata, da skrb zase ni izraz egoizma ali šibkosti, temveč nujen pogoj za etiko skrbi – da lahko delavec dolgotrajno kakovostno pomaga drugim, mora najprej poskrbeti zase. Če tega ne stori, se njegova sposobnost za empatično in odgovorno delo zmanjšuje, kar negativno vpliva tako na uporabnika kot na delavca. Pri tem je ključno, da organizacije tudi aktivno spodbujajo in omogočajo asistentom izvajanje strategij samopomoči.

Strokovnjaki, ki zagovarjajo, da sočutna utrujenost ne obstaja in da gre za utrujenost zaradi empatične stiske, predlagajo strategijo za preprečevanje te izčrpanosti v obliki treninga sočutja. Trening sočutja lahko izgradi sposobnost regulacije čustev in poveča odpornost. Učinkovita regulacija čustev – jasno razlikovanje med »jaz« in »drugim« – je ključna za manjšo ranljivost pri ponavljajoči se izpostavljenosti trpljenju drugih. Trening sočutja ne zmanjšuje ali odpravlja negativnih čustev, ampak poveča aktivacijo možganskih področij, ki so povezana z ljubeznijo, povezovanjem, pozitivnimi čustvi, upanjem in nagrajevanjem. Na ta način deluje kot zaščitni dejavnik (Hofmeyer, Kennedy in Taylor, 2020).

4.2 Organizacijska podpora

V poklicih, kjer je pomoč drugim srčika dela, za uspešno delo in sodelovanje nista dovolj le strokovno znanje in dobra volja. Potreben je tudi prostor, kjer lahko pomagajoči predela, kar nosi s seboj, ter okolje, ki ga podpira v vseh trenutkih. Supervizija, podpora sodelavcev in stalno izobraževanje niso dodatek k delu, temveč temelji, ki pomagajo preprečiti sočutno izčrpanost in

ohranjati notranje ravnovesje. Delovna organizacija ima torej pomembno vlogo pri zaščiti zaposlenih pred psihosocialnimi tveganji.

Videmšek in Rakovec (2024) poudarjata, da skrb zase ne sme biti prepuščena le posamezniku, temveč mora biti kolektivna in organizacijska skrb, ki se sistematično vključuje v vsakodnevno prakso.

Kakovostna supervizija, varna delovna klima in občutek pripadnosti zmanjšujejo tveganje za psihološko izčrpanost. Organizacije morajo zagotoviti pogoje za redno timsko podporo, refleksijo in možnost strokovnega razvoja (Cink, 2008).

Pomembno je tudi, da vodstvo promovira model t. i. »zdrave empatije«, ki združuje čustveno udeležnost in profesionalno distanco (Leiter in Maslach, 2010).

Figley (2002) pravi, da morajo organizacijske politike vključevati ukrepe za zmanjšanje čustvene preobremenjenosti, kot so realistična razdelitev primerov, dovoljen čas za obnovo in dostop do krizne intervencije.

Newell in MacNeil (2010) opozarjata, da preprečevanje sočutne izčrpanosti ne more temeljiti le na individualnih pristopih. Organizacije morajo spodbujati kulturo odprtosti, deljenja izkušenj, podpore med sodelavci in skupne odgovornosti za dobro počutje članov tima. Pomembno je zmanjševanje stigme okrog pogovorov o psiholoških izzivih in spodbujanje »normalizacije ranljivosti« kot dela profesionalnega življenja (Figley, 2002).

Pogosto poročana težava med osebnimi asistenti je čezmerna delovna obremenitev, pomanjkanje časa za regeneracijo ter nepregledna pričakovanja zakonitih zastopnikov ali uporabnikov. Pomembno je, da delodajalci zagotovijo realno oceno zahtevnosti posameznih delovnih nalog, upoštevajo psihološko zahtevnost primerov in omogočijo izmenjavo ali rotacijo med zahtevnejšimi uporabniki, kjer je to mogoče (Killian, 2008).

Zelo pomembno je, da so osebni asistenti seznanjeni s pojmom sočutne izčrpanosti, njenimi znaki ter posledicami. Izobraževanja, delavnice in treningi, ki vključujejo tematike o psihološki odpornosti, postavljanju meja, čustveni samoregulaciji in skrbi za duševno zdravje, so dokazano učinkoviti pri zmanjševanju tveganja za razvoj sočutne izčrpanosti (Newell in MacNeil, 2010).

Organizacije, ki izvajajo storitve osebne asistence, morajo po mnenju avtorjev v svoje programe uvajati kontinuirano izobraževanje na to temo.

Eden ključnih zaščitnih dejavnikov pred razvojem sočutne izčrpanosti je tudi dostop do redne strokovne supervizije. Supervizija je ključni zaščitni dejavnik v vseh poklicih, kjer se človek dnevno srečuje s trpljenjem, stiskami in kompleksnimi čustvi. Supervizija ni strokovni nadzor, ampak prostor, ki asistentu omogoča, da lahko varno spregovori o izzivih, dvomih in notranjih dilemah, ki jih prinaša delo z uporabniki, mu zagotavlja čustveno razbremenitev in strokovno podporo, hkrati pa spodbuja profesionalni razvoj (Knight, 2013).

Podpora se delavcem lahko zagotovi tudi v obliki razbremenilnih pogovorov, ki predstavljajo takojšnjo pomoč ob težavah, stiskah in čustveno obremenjujočih dogodkih.

5 Opredelitev problema

Tema raziskovanja sočutne izčrpanosti pri osebnih asistentih je bila izbrana, ker sta se ta tema in potreba po odprtem pogovoru o njej spontano pojavili pri mojem delu z osebnimi asistenti v društvu, kjer opravljam vlogo vodje osebne asistencije. Gre za pojav, s katerim do tedaj še nisem bila seznanjena – ne v strokovnem smislu in ne v okviru formalnih izobraževanj, zato je bilo prvo srečanje s tem pojmom povezano prav z neposrednim delom na terenu. Ko so osebni asistenti začeli izražati stiske, izčrpanost in notranjo utrujenost, ki niso bili nujno povezani s fizičnim naporom, je bilo treba začeti iskati razlago za njihove občutke in stanja. To je sprožilo začetno raziskovanje, v okviru katerega sem naletela na izraz sočutna izčrpanost, vendar sem obenem hitro ugotovila, da v slovenskem prostoru ni ustrezno uveljavljen, niti preveden, niti natančno definiran. Prav tako ni dostopne literature v slovenščini, ki bi tematiko obravnavala v kontekstu osebne asistencije.

Osebni asistenti, ki opravljajo delo z uporabniki s težjo obliko invalidnosti, pogosteje poročajo o visoki čustveni obremenitvi, povečani odgovornosti ter občutku nemoči ali dolgotrajne napetosti. Razlog za večjo čustveno obremenitev so lahko tudi zahtevni odnosi z uporabniki in/ali zakonitimi zastopniki. Še posebej, ko uporabniki potrebujejo celostno podporo in asistenco tudi na čustveni ravni, se osebni asistent nehote znajde v vlogi čustvene opore, ki presega njegovo formalno delovno vlogo. Vse to vodi v izčrpavanje empatije, občutek otopelosti ali distanciranja, kar so tipični znaki sočutne izčrpanosti.

Ob iskanju ustrezne strokovne podlage je bilo ugotovljeno, da je pojav sočutne izčrpanosti v Sloveniji še slabo raziskan, še posebej v povezavi z osebno asistenco kot poklicem. Eden izmed možnih razlogov za to je, da je Zakon o osebni asistenci v Sloveniji začel veljati šele pred nekaj leti, zato se to področje dela in storitev še vedno razvija, prav tako pa še ni dovolj razvit sistem podpore in zaščite za asistente. Čeprav znaki sočutne izčrpanosti že obstajajo in jih osebni asistenti opisujejo, ti še niso splošno prepoznani kot sistemski problem niti strokovno obravnavani kot specifičen pojav.

Doslej so se raziskave na področju sočutne izčrpanosti večinoma osredotočale na poklice pomoči, kot so socialni delavci, medicinske sestre, psihologi, terapevti in drugi strokovni delavci, ki redno delujejo z ljudmi, ki so preživeli travmatične izkušnje ali živijo v stiski. V primeru osebnih asistentov pa gre pogosto za mejo med formalno pomočjo in osebno čustveno vpletenostjo, kar lahko še dodatno poveča tveganje za razvoj sočutne izčrpanosti, saj sistem ne nudi dovolj razbremenitve, podpore ali izobraževanja za ustrezno soočanje s temi izzivi.

5.1 Raziskovalna vprašanja

- Kako osebni asistenti doživljajo svoje delo in odnose z uporabnikom in njegovimi svojci?
- Kakšni so delovni pogoji osebnih asistentov in kateri dejavniki v njihovem delovnem okolju najbolj prispevajo k tveganju za sočutno izčrpanost?
- Kaj osebni asistenti prepoznajo in uporabljajo za zaščito pred čustveno preobremenitvijo ali izgorelostjo in kako jih lahko pri njihovem delu podprejo delodajalci in država?

6 Metodologija

6.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna; s pomočjo intervjujev so bili zbrani besedni opisi in pripovedi ljudi, ki so bili nato besedno analizirani (Mesec, 2007, str. 11). Kvalitativna analiza je narejena na osnovi odgovorov osebnih asistentov, ki delajo z uporabniki storitev osebne asistence, to so ljudje z različnimi ovirami. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskavo mogoče opisati tudi kot empirično, saj temelji na zbiranju novega izkustvenega gradiva s pomočjo spraševanja (Mesec, 2009). Raziskava je uporabna, saj so podatki uporabni za neposredne potrebe prakse (Mesec, 2009). Rezultati lahko pomagajo osebnim asistentom, uporabnikom in izvajalcem razumeti odnose, čustva, občutke in dejavnike, ki nanje vplivajo.

6.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument v raziskavi je vprašalnik odprtega tipa. Na osnovi kvalitativnih podatkov v raziskavi sem pripravila vodilo za intervju, ki je obsegalo 13 vprašanj, vezanih na štiri sklope:

- odnosi med asistentom, uporabnikom in svojci (3 vprašanja),
- občutki asistenta (7 vprašanj) in
- sodelovanje z izvajalcem/delodajalcem (3 vprašanja).

Vprašanja so odprtega tipa in zastavljena tako, da so lahko intervjuvanci odgovarjali s svojimi besedami; po potrebi so jim bila postavljena tudi podvprašanja. Intervjuvancem je bil med pogovorom pojasnjen izraz sočutna izčrpanost, da so bolje razumeli vprašanja na to temo.

6.3 Opredelitev enot raziskovanja

Populacijo raziskovalne enote sestavljajo osebni asistenti, ki so pred kratkim opravljali ali pa še vedno opravljajo delo osebnega asistenta za enega ali več uporabnikov. Intervjuvanci živijo na

območju Gorenjske, Osrednjeslovenske regije, Jugovzhodne Slovenije in Savinjske regije. Vzorec raziskave sestavlja 10 osebnih asistentov.

Sodelujoči v raziskavi so označeni s kodami od A do J, vsi opravljajo delo osebne asistence v različnih organizacijah po Sloveniji. Vsi sodelujoči so imeli izkušnje neposrednega dela z uporabniki osebne asistence. Spodnja tabela prikazuje osnovne značilnosti sogovornikov, ki omogočajo boljše razumevanje njihovega konteksta ter primerjalno analizo glede na delovne izkušnje, predhodno usposobljenost ter število uporabnikov, s katerimi so sodelovali.

Koda sogovornika	Spol	Starost (v letih)	Predhodne izkušnje in znanja s področja nege/oskrbe	Leta dela v osebni asistenci	Število uporabnikov, s katerimi je sodeloval/a
A	M	36	Brez predhodnih izkušenj in znanj s področja nege in oskrbe	2 leti	4
B	Ž	33	Ni podatkov o predhodnih izkušnjah	—	2
C	Ž	58	Brez predhodnih izkušenj in znanj s področja nege in oskrbe	6 let	10
D	Ž	57	Predhodne izkušnje z delom z bolnimi osebami	2 leti	1
E	Ž	52	Predhodne izkušnje z nego družinskega člana	6 let	1
F	Ž	51	Brez predhodnih izkušenj in znanj s področja nege in oskrbe	6 let	1
G	M	50	Predhodne izkušnje z nego družinskega člana	5 let	3
H	Ž	25	Predhodne izkušnje z nego družinskega člana	2 leti	2
I	Ž	66	Predhodne izkušnje z nego družinskega člana	6 let	5
J	M	38	Manjša pomoč sosedom (neformalna izkušnja)	6 let	1

Tabela: 6.1.: Struktura intervjujev (vir: Otoničar)

Iz tabele je razvidno, da je v raziskavi sodelovalo deset osebnih asistentov, ki se med seboj razlikujejo glede na starost in spol, na dolžino dela v osebni asistenci, predhodne izkušnje s področja nege in oskrbe ter število uporabnikov, s katerimi so do zdaj sodelovali. Ti podatki

omogočajo osnovno orientacijo o značilnostih vzorca in bodo v nadaljevanju služili kot okvir za razumevanje in primerjanje odgovorov sogovornikov.

Od desetih osebnih asistentov, ki so sodelovali v raziskavi, je bilo sedem žensk in trije moški. Takšna spolna struktura je skladna s širšimi ugotovitvami na področju pomagajočih poklicev, kjer tradicionalno prevladujejo ženske. To potrjuje tudi spoznanje, da poklic osebnega asistenta pogosto izberejo posameznice, za katere lahko upravičeno domnevamo, da izražajo visoko stopnjo empatije, potrpežljivosti in skrbi za druge, kar so lastnosti, ki jih družba pogosto pripisuje ženskam.

Starostni razpon intervjuvancev je bil precej širok, saj so bili udeleženci stari med 25 in 66 let. Vzorec tako zajema tako mlajše posameznike, ki šele vstopajo v poklic, kot tudi tiste z daljšimi življenjskimi in poklicnimi izkušnjami. Le ena sogovornica je bila mlajša od 30 let, trije so bili stari med 30 in 40 let. Večina sogovornikov pa je bila srednjih let (nad 40), kar nakazuje, da delo osebnega asistenta pogosto opravljajo osebe, ki so že poklicno in življenjsko stabilne, v njem pa prepoznavajo priložnost za osebno rast, stabilnost ali nadaljevanje kariere v skrbstvenih dejavnostih. Takšna starostna razpršenost omogoča širši pogled na delo, saj vključuje tako mlajše asistente, ki se šele vključujejo v tovrstno delo, kot tudi tiste z daljšo poklicno potjo in razvito osebno stabilnostjo.

Sodelujoči imajo med dve in šest let izkušenj pri opravljanju osebne asistence, kar pomeni, da gre za posameznike, ki so že pridobili določene izkušnje in vpogled v naravo dela, a se še vedno lahko soočajo z raznolikimi izzivi pri opravljanju poklica. V tej fazi predvidevam, da različno dolga delovna doba morda vpliva na način doživljanja dela in spoprijemanja s čustvenimi obremenitvami, kar pa bo podrobneje obravnavano v empiričnem delu analize.

Pri pregledu predhodnih izkušenj ugotavljam, da ima večina sogovornikov (8) določeno predhodno izkušnjo z nego ali oskrbo – bodisi v družinskem okolju bodisi pri delu z bolnimi osebami. Za enega sogovornika ni znano, ali bi imel te izkušnje, eden pa ima le neformalne izkušnje z nego. V tej fazi analize predpostavljam, da bi tovrstne izkušnje lahko vplivale na način, kako posamezniki razumejo in doživljajo svoje delo, predvsem v odnosu do uporabnikov in pri soočanju s čustvenimi zahtevami poklica. Vendar teh vplivov na tej točki še ni mogoče potrditi; obravnavani bodo v poglobljeni analizi v nadaljevanju.

Podobno velja tudi za število uporabnikov, s katerimi so asistenti sodelovali. Vzorec vključuje tako posameznike, ki so delali le z enim uporabnikom, kot tudi tiste, ki so jih zamenjali več. Ti podatki nakazujejo na razlike v širini in raznolikosti izkušenj, kar bi lahko vplivalo na njihove profesionalne veščine, občutek rutine ali čustveno navezanost na uporabnike. Na tej stopnji pa te razlike predstavljajo le možen dejavnik, ki bo pomagal pri interpretaciji rezultatov v kasnejših poglavjih.

Na splošno tabela kaže, da je vzorec heterogen in zato primeren za kvalitativno raziskavo, katere namen ni posploševanje, temveč razumevanje različnih izkušenj osebnih asistentov. Razlike med sogovorniki glede dolžine dela, predhodnih izkušenj in števila uporabnikov bodo v nadaljnji analizi omogočile prepoznavanje morebitnih vzorcev in razlik v doživljanju dela ter oblikovanju odnosov z uporabniki. V tej fazi pa se te značilnosti kažejo predvsem kot ozadje in kontekst za razumevanje njihovih pripovedi o delu in čustvenih izkušnjah v osebni asistenci.

6.4 Zbiranje podatkov

Podatki so zbrani z metodo spraševanja s pomočjo vprašalnika odprtega tipa v obliki individualnih pogovorov. V stik z intervjuvanci sem stopila prek Društva Vita za pomoč po nezgodni poškodbi glave, ki je izvajalec osebne asistencije in drugih programov, ter prek skupine »Osebna asistencija – civilna iniciativa uporabnikov (OA) in izvajalcev«, ki deluje na družabnem omrežju Facebook. Z osebnimi asistenti sem se individualno dogovarjala za kraj in čas izvedbe intervjuja. Časovni okvir za intervju je bil približno 30 do 40 minut. Intervjuji so bili izvedeni v obdobju med 2. decembrom 2024 in 19. junijem 2025. Sogovornikom je bilo pojasnjeno, da se pogovor snema s pomočjo mobilnega telefona; en intervju je bil izveden in posnet prek aplikacije ZOOM. Na ta način je identiteta sogovornikov ostala anonimna, pojasnjeno pa jim je bilo, da bodo pridobljene informacije uporabljene izključno kot gradivo raziskovalne naloge.

6.5 Obdelava in analiza podatkov

Zbrani podatki so analizirani s pomočjo kvalitativne vsebinske analize, ki omogoča sistematično proučevanje pomenov in vzorcev v besedilnem gradivu. Analiza je potekala v več zaporednih fazah, pri čemer je bil uporabljen pristop odprtega in osnega kodiranja po načelih utemeljene teorije (Strauss in Corbin, 1998). Namen analize je prepoznati tematske sklope, ki izražajo načine doživljanja in razumevanja dela osebnih asistentov v kontekstu sočutne izčrpanosti. Po izvedbi intervjujev so bili vsi posnetki najprej prepisani v dobesedno obliko, pri čemer so bili zapisi anonimizirani in označeni s kodami od A do J. S tem je bila zagotovljena zaupnost podatkov in etična zaščita sogovornikov. Prepisani intervjuji so predstavljali osnovno gradivo za analizo. Gradivo je bilo večkrat prebrano z namenom pridobitve celovitega vpogleda v vsebine in začetnega razumevanja ključnih pomenov, ki jih sogovorniki pripisujejo svojemu delu.

V prvi fazi analize je bilo izvedeno odprto kodiranje, pri katerem so bili v besedilu prepoznani in označeni posamezni stavki ali odstavki, ki izražajo določeno izkušnjo, mnenje ali občutek v zvezi z opravljanjem dela osebne asistence. Ti pomeni so bili poimenovani z opisnimi kodami, ki so se nanašale na ključne vsebine, kot so čustvene reakcije, stresne situacije, odnosi z uporabniki in občutek podpore. Odprto kodiranje je potekalo induktivno, kar pomeni, da so se kode oblikovale neposredno iz podatkov in ne na osnovi vnaprej določenih kategorij. V naslednjem koraku je sledilo osno kodiranje, kjer so bile posamezne kode med seboj povezane glede na njihove vsebinske in pomenske podobnosti. Na ta način so se oblikovali širši tematski sklopi, ki omogočajo globlje razumevanje vsebine intervjujev. Kategorije so bile sproti preverjane in dopolnjeване z novimi vpogledi, ki so se pojavili ob ponovnem branju gradiva. Postopek kodiranja je tako iterativen – potekal je med podatki in nastajajočimi interpretacijami, dokler se niso oblikovale stabilne in vsebinsko smiselne teme. Na osnovi tega procesa je bilo oblikovanih pet osrednjih tem, ki predstavljajo analitični okvir za interpretacijo rezultatov in so neposredno povezane z raziskovalnimi vprašanji magistrskega dela:

- Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom – zajema doživljanje in dinamiko odnosa med asistentom in uporabnikom, pomen medsebojnega zaupanja, spoštovanja ter meje med profesionalnim in osebnim odnosom.

- Odnos med osebnim asistentom in svojci uporabnikov – obravnava sodelovanje, konflikte in vlogo svojcev pri vsakodnevnem delu asistentov ter vpliv teh odnosov na čustveno doživljanje in učinkovitost dela.
- Delovni pogoji osebnih asistentov – vključujejo organizacijske in strukturne okoliščine dela (urniki, plačilo, obseg dela, organizacijska podpora) ter njihov vpliv na doživljanje obremenjenosti.
- Doživljanje dela: med nagrajujočim in izčrpavajočim – tematika, ki prikazuje, kako asistenti doživljajo svoje delo kot vir zadovoljstva, smisla in osebne rasti, pa tudi kot potencialen vir psihične in čustvene izčrpanosti.
- Podpora delodajalca in države – obravnava percepcijo institucionalne in sistemske podpore, dostopnost supervizije ter vlogo državnih politik pri izboljšanju pogojev dela in zmanjševanju tveganj za sočutno izčrpanost.

Ti tematski sklopi so bili uporabljeni kot osnovni analitični kriteriji pri nadaljnji interpretaciji rezultatov. Omogočajo razumevanje, kako osebni asistenti opisujejo svoje izkušnje, katere okoliščine prepoznavajo kot ključne vire obremenitev in kako se spoprijemajo z zahtevami dela.

Analiza je bila usmerjena v razumevanje pomenov, ki jih sogovorniki sami pripisujejo svojemu delu, ne zgolj v deskriptivno predstavitev njihovih odgovorov. Zasnovana je bila tako, da ni temeljila le na pogostosti posameznih pojavov, temveč predvsem na pomenih, ki jih sogovorniki pripisujejo svojim izkušnjam. S tem se je raziskava usmerila v razumevanje subjektivnih doživljanj in interpretacij dela osebnih asistentov, ne zgolj v deskriptivni prikaz njihovih odgovorov. Tak pristop omogoča poglobljen vpogled v kompleksnost emocionalnega dela in dejavnike, ki lahko prispevajo k razvoju ali preprečevanju sočutne izčrpanosti.

Izvedena metodologija je omogočila sistematično zbiranje in analizo podatkov, ki predstavljajo temelj za razumevanje izkušenj osebnih asistentov v kontekstu sočutne izčrpanosti. Na osnovi opravljenih intervjujev in postopka kodiranja so bile oblikovane tematske kategorije, ki odražajo ključna področja, o katerih so sogovorniki najpogosteje spregovorili. Te teme so hkrati izhodišče za predstavitev rezultatov v naslednjem poglavju, kjer so podrobneje analizirani posamezni vidiki odnosa med asistentom, uporabnikom in njihovim okoljem ter okoliščine, ki prispevajo k doživljanju obremenjenosti ali zadovoljstva pri delu.

7 Rezultati

V tem poglavju so predstavljeni rezultati kvalitativne raziskave, ki je bila izvedena z desetimi osebnimi asistenti. Namen analize je prepoznati in razumeti načine, kako osebni asistenti doživljajo svoje delo, s katerimi izzivi se srečujejo ter katere dejavnike sami prepoznavajo kot obremenjujoče ali podporne pri svojem delu. Rezultati temeljijo na poglobljenih intervjujih, ki so bili analizirani z uporabo postopkov odprtega in osnega kodiranja, kot je opisano v metodološkem delu.

Vsak izmed teh sklopov osvetljuje specifičen vidik delovanja osebne asistence in omogoča vpogled v kompleksnost vsakdanjih izkušenj asistentov. V predstavitvi rezultatov so vključeni izbrani citati iz intervjujev, ki ponazarjajo ključne ugotovitve in hkrati ohranjajo avtentičnost glasov sogovornikov. Interpretacija posameznih tem je usmerjena predvsem v razumevanje subjektivnega doživljanja dela osebnih asistentov in v iskanje dejavnikov, ki lahko vplivajo na pojav ali preprečevanje sočutne izčrpanosti.

7.1 Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom

Odnos med osebnim asistentom in uporabnikom predstavlja eno izmed ključnih dimenzij dela v osebni asistenci, saj neposredno vpliva na kakovost opravljanja nalog, zadovoljstvo pri delu ter možnost razvoja sočutne izčrpanosti. Iz intervjujev je razvidno, da so odnosi zelo raznoliki – od izrazito profesionalnih do tistih, ki vključujejo elemente osebne bližine in prijateljstva. Večina asistentov poudarja, da se je treba v vsakem primeru zavedati meja, obenem pa priznavajo, da delo pogosto presega zgolj profesionalni okvir.

Nekateri asistenti so svoj odnos z uporabnikom opisali kot povsem profesionalen. Izpostavili so spoštovanje, določanje pravil in dosledno držanje dogovorjenega načina komunikacije. Takšen odnos jim omogoča ohranjanje jasne distance in občutek varnosti pri delu.

»Imava profesionalen odnos. Sva na 'vi', že od začetka se vikava.« (B1)

»Treba je postaviti določena pravila in se jih tudi držati.« (F1)

Ti izjavi kažeta na zavestno vzdrževanje formalnosti, ki asistente ščiti pred preveliko čustveno vpletenostjo in hkrati utrjuje občutek profesionalne identitete. Kadar je odnos jasen in strukturiran, se delo zdi lažje obvladljivo in manj čustveno zahtevno.

Nekateri sogovorniki so odnos z uporabnikom opisovali kot polprofesionalen, na meji med službenim in prijateljskim. Ti odnosi pogosto nastanejo spontano, z dolgotrajnim sodelovanjem, in vključujejo elemente zaupanja, čustvene podpore ter osebne bližine.

»Moram reči, da je bilo nekje 90 % službeno in 10 % prijateljsko.« (A1)

»Nekaj vmes. Ni ravno prijateljski odnos.« (C1)

»Profesionalno prijateljski, bi rekel.« (G1)

»Na začetku super, velikokrat se je drl name, kričal, ampak sem nekako to sprejela, saj mi je bilo hudo zanj.« (H1)

V teh izjavah se kaže napetost med formalnostjo in čustveno bližino, ki jo zahteva vsakodnevno delo z uporabnikom. Asistenti, ki svoj odnos opredeljujejo kot »nekaj vmes«, pogosto izražajo tudi večje razumevanje za uporabnikovo stisko, hkrati pa priznavajo, da jih prav ta čustvena odprtost včasih izčrpava. Odnos z uporabnikom postane tako vir smisla in motivacije, pa tudi potencialni dejavnik za razvoj sočutne utrujenosti.

Pri nekaterih sogovornikih se pojavlja neprofesionalna dimenzija odnosa, ki presega meje delovnega razmerja in vključuje izrazito osebno navezanost, prijateljstvo ali celo občutek čustvene odgovornosti.

»Odnos je meni zelo dober, imava kar prijateljsko raven.« (D1)

»Drugče se razumeva, se tudi veliko pogovarjava in veliko mi je povedala o svojem življenju.«
(E1)

»Sem se navezal na uporabnika.« (J1)

Ti primeri kažejo, da se odnos pogosto razvije v smeri osebne povezanosti in emocionalne identifikacije. Takšna čustvena bližina lahko asistentu daje občutek smisla in izpolnjenosti, hkrati pa povečuje tveganje za izgubo profesionalne distance in posledično za čustveno izčrpanost. Ko

se meja med delovno in osebno vlogo zabriše, asistent lažje prevzema čustva uporabnika nase, kar dolgoročno vodi v psihološko obremenitev.

Iz analize je razvidno, da se pri večini sogovornikov odnos skozi čas spreminja. Pogosto gre od previdne profesionalnosti proti večji odprtosti in osebni navezanosti. Ta proces je naraven, saj delo v osebni asistenci vključuje veliko intimnih, vsakodnevnih situacij, ki spontano gradijo zaupanje. Vendar prav v tem tiči tudi tveganje, saj lahko prevelika vpletenost brez ustrezne refleksije in podpore privede do notranjega izčrpanja – še posebej, kadar uporabnik izraža močna čustva, frustracije ali nezadovoljstvo.

Poleg narave odnosa se pokažejo tudi razlike glede na delovne izkušnje. Izkušenejši asistenti pogosto razvijejo sposobnost postavljanja meja in zmožnost, da delo čustveno »odložijo« po koncu izmene. Mlajši ali manj izkušeni asistenti pa pogosteje poročajo o občutkih krivde, kadar morajo uporabniku odkloniti pomoč, ali o težavah pri ohranjanju distance.

Ti podatki potrjujejo, da odnos med osebnim asistentom in uporabnikom ni statičen, temveč dinamičen proces, ki se giblje med profesionalno vlogo in osebnim čustvenim angažmajem. Odnos je hkrati vir smisla in potencialna past: dolgotrajna izpostavljenost čustvenim zahtevam lahko vodi v sočutno izčrpanost. Kadar je odnos harmoničen in temelji na spoštovanju, asistenti svoje delo doživljajo kot izpolnjujoče in nagrajujoče. V primeru konfliktov, nejasnih meja ali prevelike čustvene vpletenosti pa se pojavljajo občutki praznine, utrujenosti in izgorelosti, kar neposredno vpliva na njihovo psihološko dobrobit.

Na splošno rezultati kažejo, da kakovost odnosa z uporabnikom predstavlja ključen dejavnik za razumevanje izkušenj osebnih asistentov. Profesionalen, spoštljiv in uravnotežen odnos deluje kot varovalni mehanizem pred čustveno obremenitvijo, medtem ko odnosi, v katerih prevlada osebna navezanost ali nejasne meje, povečujejo verjetnost razvoja sočutne izčrpanosti.

7.2 Odnos med osebnim asistentom in svojci uporabnikov

Poleg odnosa z uporabnikom osebni asistenti pogosto vzpostavljajo tudi odnos z njegovimi svojci, ki so lahko vir podpore ali dodatne obremenitve. Ti odnosi pomembno vplivajo na kakovost dela, čustveno stabilnost asistentov in njihovo doživljanje sočutne izčrpanosti. Iz intervjujev je razvidno,

da so odnosi s svojci uporabnikov zelo raznoliki in variirajo od popolne profesionalne distance do prijateljskih in celo družinskih vezi.

Večina sogovornikov je opisovala pozitivne in profesionalne odnose s svojci, ki temeljijo na spoštovanju in odprti komunikaciji. Takšni odnosi omogočajo lažje sodelovanje, povečujejo občutek zaupanja ter prispevajo k občutku sprejetosti v okolju, kjer asistent opravlja svoje delo.

»S starši imamo zelo dober odnos. Tudi z njimi imam profesionalen odnos kot z uporabnico.«

(B2)

»Super odnos imamo z njenim možem.« (F2)

»Prav tako striktno profesionalen.« (G2)

»Zelo so korektni, prijazni in pošteni.« (I2)

Ti citati ponazarjajo, da asistenti pozitivno vrednotijo jasne in profesionalne odnose s svojci, saj jim ti omogočajo stabilnost in varno delovno okolje. Ko so pričakovanja med vsemi deležniki usklajena, se zmanjšajo napetosti, delo pa poteka bolj tekoče. V takšnih primerih asistenti pogosteje poročajo o zadovoljstvu in občutku, da njihovo delo družina ceni in razume.

Nekateri sogovorniki so opisovali, da odnosi niso vedno preprosti in da lahko pride do nesporazumov ali občutkov nelagodja. Ponekod je odnos s svojci zahtevnejši kot odnos z uporabnikom, saj imajo družinski člani pogosto močan vpliv na organizacijo dela in pričakovanja do asistenta.

»Z nekaterimi se nismo ujeli.« (A2)

Ta izjava ponazarja, da neujemanje v vrednotah, komunikaciji ali pristopu lahko povzroča stres in občutek napetosti. Takšne situacije zahtevajo visoko raven socialne in komunikacijske kompetence, saj mora asistent uravnotežiti zahteve uporabnika in pričakovanja svojcev, ne da bi pri tem izgubil profesionalno distanco.

Pri delu s svojci se pojavlja tudi neformalna, čustveno obogatena komponenta odnosa, kjer asistenti postanejo del vsakdanje družinske dinamike. V nekaterih primerih svojci asistenta sprejmejo kot del družine, kar lahko krepi občutek pripadnosti in smisla, a hkrati povečuje tveganje za čustveno prepletenost.

»Mama in oče pravita, da sem prinesla v njihovo hišo smeh.« (D2)

»Z njegovo partnerko se super razumemo.« (J2)

Takšni odnosi pogosto prinašajo pozitivne izkušnje, saj asistent doživlja sprejetost in priznanje. Vendar pa ta bližina lahko vodi tudi do občutka dolžnosti, da presega svoje naloge ali razpoložljivost. To se v nekaterih primerih izraža kot dodatna obremenitev in potencialni sprožilec sočutne izčrpanosti.

Hkrati pa so nekateri asistenti poročali o negativnih izkušnjah s svojci, kjer so se počutili nespoštovane, nerazumljene ali celo ogrožene.

»Zelo slab. To je bila zelo huda izkušnja in tudi zelo neprijetna.« (H2)

Takšni primeri poudarjajo, da lahko konflikti in nesoglasja s svojci povzročijo občutek nemoči in zmanjšajo zadovoljstvo pri delu. Pomanjkanje podpore ali celo nasprotovanja družinskih članov uporabnika lahko pomembno prispevajo k psihološki izčrpanosti, saj se asistent znajde v konfliktu med profesionalno odgovornostjo in medosebnimi napetostmi.

Zanimiv vidik, ki se je pojavil v več intervjujih, je razvijanje strategij za ohranjanje profesionalnosti kljub bližini s svojci. Asistenti poudarjajo pomen jasne komunikacije, postavljanja meja in spoštovanja dogovorjenih vlog. Kadar jim uspeva ohraniti te meje, se poveča občutek kompetentnosti in notranjega nadzora nad delovnimi situacijami. Po drugi strani pa asistenti, ki so se znašli v vlogi »družinskih pomočnikov«, pogosto poročajo o večjem čustvenem pritisku in občutku izčrpanosti.

Analiza kaže, da narava odnosa s svojci pomembno vpliva na doživljanje dela osebnih asistentov. Pozitivni in spoštljivi odnosi delujejo kot zaščitni dejavnik pred sočutno izčrpanostjo, saj ustvarjajo občutek podpore, zaupanja in skupnega razumevanja ciljev. Nasprotno pa napeti ali nejasni odnosi povečujejo občutek psihološke obremenjenosti in povzročajo notranje konflikte, ki dolgoročno vodijo v zmanjšano motivacijo in psihično utrujenost.

Čeprav večina sogovornikov poroča o profesionalnih in korektnih odnosih, se v ozadju pogosto skriva občutek, da delo asistenta ni vedno popolnoma razumljeno ali dovolj cenjeno, kar se odraža v njihovem občutku odgovornosti, da »držijo ravnotežje« med vsemi vpletenimi. Takšna čustvena

in socialna zahtevnost odnosa s svojci je zato eden od dejavnikov, ki ga je treba pri razumevanju sočutne izčrpanosti osebnih asistentov posebej upoštevati.

7.3 Delovni pogoji osebnih asistentov

Delovni pogoji osebnih asistentov so eden izmed ključnih dejavnikov, ki vplivajo na njihovo zadovoljstvo, občutek kompetentnosti in tveganje za razvoj sočutne izčrpanosti. Iz intervjujev je razvidno, da asistenti svoje delo pogosto opravljajo v zelo različnih organizacijskih in človeških pogojih, pri čemer se meje med formalnimi obveznostmi in dejanskim obsegom dela pogosto zabrišejo.

Večina sogovornikov je izrazila, da delo večinoma poteka znotraj delovnega časa in zakonsko določenih okvirjev, vendar so številni priznali, da se v praksi pogosto znajdejo v situacijah, ko opravljajo naloge, ki formalno niso del pogodbenih obveznosti. To počnejo bodisi zaradi osebne naklonjenosti do uporabnika bodisi zaradi občutka moralne dolžnosti.

»Včasih ji grem kaj iskat v trgovino, ki je v njenem kraju ni. Ne bi mi bilo treba, ampak mi ni težko.« (B3)

»Včasih grem kupit kakšne rože.« (F3)

»Včasih. Me pa vedno vprašajo, če bi lahko oziroma če imam čas.« (I3)

»Grem pa kdaj, preden pridem k njemu, tudi v trgovino, če kaj nujno potrebujejo.« (J3)

Ti primeri kažejo, da osebni asistenti pogosto presežejo svoje formalne delovne naloge, saj želijo uporabniku olajšati vsakdan in ohraniti kakovosten odnos. Takšna fleksibilnost je po eni strani pokazatelj njihove predanosti, po drugi strani pa prinaša tveganje, da se delo razširi prek razumnih meja in začne segati v njihov prosti čas ter osebno življenje.

Nekateri sogovorniki so poročali, da tovrstno preseganje dolžnosti sprva razumejo kot naravni del pomoči, sčasoma pa spoznajo, da lahko vodi v občutek izkoriščenosti ali čezmerne odgovornosti.

»Se mi zdi, da kar veliko ostalih stvari uredim.« (C3)

»Seveda. Na začetku sem delala marsikaj, da bi jim ugodila.« (H3)

»Mogoče kdaj sama pretiravam pri določenih opravilih in dobim občutek, da me kasneje začnejo tudi izkoriščati.« (E3)

Ti citati kažejo, da osebni asistenti pogosto delujejo iz notranje motivacije, želje pomagati in empatije, vendar se prav zaradi teh značilnosti lahko znajdejo v položaju, kjer drugi njihovo zavzetost razumejo kot samoumevno. To potrjuje razumevanje, da sočutje brez jasnih meja lahko vodi v sočutno utrujenost, saj asistent postopoma izgublja občutek nadzora in zavedanja lastnih meja.

Nekateri asistenti so opisali tudi primere, ko so njihova opravila presegla okvir običajnega dela osebne asistence in so vključevala naloge, ki niso neposredno povezane z uporabnikovimi potrebami, temveč z željo po vzdrževanju dobrih odnosov.

»Hodil sem na koncerte, kjer sem moral plesati z mamo, igral sem se z uporabniki, igral na razne inštrumente. Tudi izven delovnega časa se je našlo kaj.« (A3)

»Seveda. Kadar imam jaz svojo uro plavanja, vzamem še njega zraven.« (D3)

Te izjave razkrivajo, da je delo osebnega asistenta pogosto neformalno razširjeno na področja, ki presegajo institucionalno določene okvire. Takšna praksa kaže na visoko stopnjo osebne angažiranosti, hkrati pa potrjuje, da se meja med profesionalnim in zasebnim pogosto zabriše. Ravno ta zabrisanost meja predstavlja eno ključnih tveganj za razvoj psihološke utrujenosti, saj asistenti težko ločijo med časom za delo in časom za počitek.

Analiza kaže, da so delovni pogoji osebnih asistentov tesno povezani z njihovimi odnosi do uporabnikov in svojcev ter z načinom, kako doživljajo svoje delo. Tisti, ki so poročali o urejenih delovnih razmerjih in jasnih mejah, so svoje delo opisovali kot bolj obvladljivo in manj stresno. Nasprotno pa so asistenti, ki pogosto opravljajo dodatne naloge ali delo izven delovnega časa, izražali več utrujenosti in občutek preobremenjenosti.

Pri tem so se pokazale tudi razlike glede na osebno motivacijo in stopnjo profesionalne distance. Asistenti, ki delo razumejo kot poslanstvo ali moralno dolžnost, pogosteje presegajo svoje naloge in tvegajo večjo čustveno obremenitev. Po drugi strani pa tisti, ki so bolj usmerjeni v profesionalno strukturo dela, lažje postavljajo meje in s tem ohranjajo psihološko ravnovesje.

Poglavje razkriva pomemben paradoks dela osebnih asistentov, ki se kaže v tem, da jih prav njihova zavzetost, empatija in pripravljenost pomagati – torej lastnosti, ki jih družba visoko vrednoti – lahko hkrati izpostavijo tveganju za izčrpanost. Delo, ki temelji na nenehni čustveni pozornosti in fleksibilnosti, zahteva tudi sistemsko podporo, jasne smernice in organizacijsko strukturo, ki bi pomagala preprečevati preobremenjenost.

Skupni imenovalec vseh intervjujev je zavedanje, da osebni asistenti pogosto opravljajo več, kot od njih zahteva pogodba, in da to počnejo iz občutka odgovornosti do uporabnika. Ta predanost je hkrati moč in ranljivost njihovega poklica. Moč zato, ker izhaja iz sočutja in predanosti, ranljivost pa zato, ker brez ustreznih varovalnih mehanizmov vodi v kronično utrujenost in občutek, da delo nikoli ni zares končano.

7.4 Doživljanje dela: med nagrajujočim in izčrpavajočim

Doživljanje dela osebnih asistentov razkriva izrazito dvojnost njihove poklicne izkušnje. Večina sogovornikov opisuje svoje delo kot hkrati nagrajujoče in naporno, prepleteno z občutki osebne rasti, smisla in sočutja, a tudi utrujenosti, frustracij ter psihološke izčrpanosti. Analiza intervjujev kaže, da asistenti svoje delo pogosto razumejo kot poslanstvo, ki prinaša zadovoljstvo, kadar opazijo učinek svoje pomoči, vendar jih ravno ta čustvena vpletenost dolgoročno tudi obremenjuje.

Več sogovornikov je izrazilo visoko stopnjo zadovoljstva z delom. Zadovoljstvo pogosto izhaja iz občutka, da njihovo delo pomaga ljudem in ima neposreden vpliv na kakovost življenja uporabnikov.

»Načeloma sem bil.« (A4)

»Zelo sem zadovoljna z delom. Če bi se še enkrat rodila, ne bi bila cvetličarka, ampak bi delala samo to.« (D4)

»Z odnosi in delovnimi pogoji sem zelo zadovoljen.« (G4)

»Ja, zelo.« (I4)

Ti odgovori ponazarjajo, da asistenti svoje delo pogosto doživljajo kot poklic, ki prinaša osebno zadovoljstvo in občutek smisla. Zadovoljstvo je povezano tudi s pozitivnim odzivom uporabnikov

in njihovih družin, kar potrjuje, da interpersonalna dimenzija dela pomembno prispeva k notranji motivaciji in občutku vrednosti.

Kljub temu pa številni sogovorniki poudarjajo, da je delo čustveno zelo naporno, še posebej zaradi dolgotrajnega stika z uporabniki, njihovih čustvenih stisk in zahtevnosti situacij. Takšne okoliščine povzročajo psihično napetost, ki se pogosto kopiči skozi čas.

»Samo delo ni težko, je pa psihično naporno zaradi karakterja uporabnice.« (B4)

»Načeloma ja, bi pa kdaj pa kdaj potrebovala več pomoči moža uporabnice.« (E4)

Iz teh izjav je razvidno, da se ob delu pogosto pojavlja psihološka obremenitev, povezana z zahtevnostjo odnosov, dinamiko med uporabniki in njihovimi svojci ter pomanjkanjem sistemske podpore. Čeprav delo prinaša občutek smisla, je hkrati vir stresa in napetosti.

Nekateri asistenti so opisali tudi nezadovoljstvo z delovnimi pogoji in sistemom osebne asistenc, kar dodatno prispeva k doživljanju izčrpanosti.

»Nikakor, sploh pa ne pod takšnimi pogoji. Če bi na začetku vedela, v kaj se spuščam, se ne bi nikoli odločila za to delo. Pogoji so bili neznosni, prav tako odnosi.« (H4)

»Bom pa čisto odkrito povedal: ko tukaj končam, se ne bom več s tem ukvarjal. Je zelo težko delo, ne fizično, ampak psihično, in to me ubija.« (J4)

Takšni zapisi jasno ponazarjajo mejo, ko sočutje preide v izčrpanost. Delo, ki sprva prinaša zadovoljstvo, postane čustveno breme, kadar sistem ne nudi ustreznih varovalnih mehanizmov. Ponavljajoče se občutke preobremenjenosti spremlja občutek, da delo ni dovolj cenjeno ali razumljeno.

Zanimivo je, da več sogovornikov hkrati izraža občutek nagrajujoče dvojnosti dela – izkušnjo, ki združuje elemente zadovoljstva in izčrpanosti.

»Vmes je zelo izčrpavajoče, ko pa greš čez to in greš naprej, pa je nagrajujoče.« (A5)

»Nagrajujoče je iz vidika osebne rasti, da daš nek doprinosu svetu. Ko vidiš pri uporabniku pristno veselje, vidiš, da si naredil nekaj dobrega.« (B5)

»Veliko ljubezni in energije mi dajo, zna biti pa utrujajoče, kadar poslušam mamico.« (D5)

»Nagrada je, ko vidiš zadovoljenega uporabnika, je pa seveda psihično kar naporno.« (G5)

»Včasih si kar izčrpan, sem pa zelo zadovoljna, kadar vidim napredek pri uporabniku in to je zame nagrada.« (I5)

»Nagrajujoče, ja, v smislu, ko si videl, da je uporabnik zadovoljen. Najboljše je bilo, ko smo šli lahko z njim ven na sprehod. V tistih časih sem bil zelo zadovoljen s svojim delom na koncu delovnika, zdaj pa ni več tako. Zdaj je pa zelo izčrpavajoče.« (J5)

Ti citati ponazarjajo dialektiko sočutnega dela, ki se kaže kot občutek notranje nagrade ob uspehu in hkrati kot postopno kopičenje psihološke utrujenosti. Asistenti pogosto doživljajo čustvena nihanja, ki segajo od ponosa do izčrpanosti, kar je značilno za poklice, pri katerih je prisotno stalno čustveno vlaganje.

Nekateri sogovorniki so to ambivalentnost pojasnili kot neizogiben del poklica, ki zahteva stalno notranje prilagajanje. Delo z ljudmi v stiski prinaša globok občutek smisla, a hkrati odpira tudi lastne ranljivosti. Kadar asistenti nimajo možnosti ustrezne razbremenitve ali podpore, lahko to vodi v sočutno izčrpanost.

Analiza kaže, da asistenti svoje delo doživljajo kot kompleksen preplet pozitivnih in negativnih izkušenj. Na eni strani jih žene notranja motivacija, želja pomagati in občutek, da delajo nekaj pomembnega. Na drugi strani pa jih dolgotrajna čustvena izpostavljenost, pomanjkanje podpore in občutek necenjenosti potiskajo proti izčrpanosti.

V tem kontekstu postane jasno, da zadovoljstvo pri delu ni odvisno le od narave nalog, temveč predvsem od kakovosti odnosov, možnosti za samorefleksijo in podpore v okolju. Delo osebnega asistenta je paradoksalno: bolj kot je posameznik predan in sočuten, večje je tveganje, da se bo sčasoma izčrpal. Ravno zato je sistemska podpora v obliki supervizije, izobraževanj in razumevanja pomena čustvenega dela ključna za ohranjanje psihološke stabilnosti in dolgoročne vzdržnosti v poklicu.

7.5 Sočutna izčrpanost osebnih asistentov

Sočutna izčrpanost se v raziskavi kaže kot ena najizrazitejših posledic dolgotrajnega čustvenega angažiranja pri delu osebnih asistentov. Pojavlja se postopno, kot občutek psihične utrujenosti, čustvene praznine in izgube notranje energije, ki spremlja nenehno izpostavljenost trpljenju, stiskam in zahtevnim odnosom. Analiza intervjujev razkriva, da so asistenti pogosto razpeti med željo pomagati in potrebo po ohranjanju lastnega čustvenega ravnovesja, kar predstavlja temeljno napetost njihovega poklica.

Velik del sogovornikov je opisal svoje delo kot izčrpavajoče in psihično zahtevno, predvsem zaradi stalnega stika z osebami, ki potrebujejo pomoč, ter odgovornosti, ki jo to prinaša.

»Izčrpavajoče. Predvsem v energijskem smislu. Ljudje ti želijo vzeti vso energijo.« (C5)

»Velikokrat sem bila že na meji, da dam odpoved.« (E5)

»Na momente bolj izčrpavajoče, ampak če takšno službo opravljaš, se je treba prilagodit.« (F5)

»Izčrpavajoče!« (H5)

Ti citati neposredno ponazarjajo osnovni fenomen sočutne izčrpanosti – postopno izgubljanje energije zaradi intenzivnega čustvenega vlaganja v delo. Asistenti se zavedajo, da izčrpanost ne izhaja toliko iz fizičnih obremenitev, temveč predvsem iz stalne psihološke napetosti in odgovornosti za druge. Izražajo občutek, da jih delo, čeprav ga opravljajo z veseljem, čustveno izprazni.

Kljub temu se v izjavah pogosto pojavlja dvojnost doživljanja – asistenti svoje delo opisujejo kot hkrati naporno in nagrajujoče.

»Vmes je zelo izčrpavajoče, ko pa greš čez to in greš naprej, pa je nagrajujoče.« (A5)

»Nagrajujoče je iz vidika osebne rasti, da daš nek doprinosu svetu. Ko vidiš pri uporabniku pristno veselje, vidiš, da si naredil nekaj dobrega.« (B5)

»Nagrada je, ko vidiš zadovoljenega uporabnika, je pa seveda psihično kar naporno.« (G5)

Te izjave kažejo, da sočutna izčrpanost ne izključuje občutka smisla – ravno nasprotno, pogosto nastane kot posledica močne identifikacije z uporabnikom in občutka, da je njihova vloga nepogrešljiva. Sočutje, ki jih vodi, postane vir obremenitve, kadar preseže mejo osebne vzdržnosti.

V več intervjujih se pojavljajo tudi znaki stalnega razmišljanja o uporabnikih, kar je eden od vzročnih dejavnikov sočutne utrujenosti.

»Včasih. Če smo se kdaj nehote skregali z uporabnikom, sem potem to doma premišljeval.« (A6)

»Skrbi me včasih za uporabnika, ki ima doma težko situacijo. Pri drugi uporabnici pa preprosto odklopim.« (B6)

»Veliko doma razmišljam o njem, kako bi mu lahko še pomagal, da bi mu bilo lažje. Posledično zaradi tega trpi moja družina.« (J6)

Asistenti torej ne zmorejo vedno čustveno ločiti poklicnega življenja od zasebnega. Delo se pogosto »prenese domov«, kar vodi v kronično napetost in pomanjkanje regeneracije. Nekateri poročajo o stalni skrbi za uporabnike, tudi kadar niso v službi, drugi pa o občutkih nemoči, ko se soočajo z njihovim trpljenjem. Ti vzorci kažejo na notranjo prepletenost empatije in utrujenosti, značilno za poklice pomoči.

V posameznih izjavah se jasno izraža tudi stanje psihične izčrpanosti in občutka praznine:

»Mene je vse to psihično izčrpalo.« (J10)

Ta preprost, a močan stavek povzema bistvo izkušnje sočutne izčrpanosti. Asistent ne poroča le o utrujenosti, temveč o globlji notranji izpraznjenosti, izgubi energije in motivacije. V več primerih se ta občutek povezuje z nezadostno sistemsko podporo, pomanjkanjem razumevanja in odsotnostjo strokovne pomoči (npr. supervizije).

Kljub visoki stopnji obremenjenosti so nekateri asistenti izpostavili, da so uspeli razviti zaščitne mehanizme, s katerimi se izogibajo čezmerni vpletenosti in ohranjajo notranje ravnovesje.

»Sočutje me izpopolnjuje. Znam pa tudi potegniti mejo, kdaj je dovolj.« (B10)

»Potegnem ročno zavoro, da ne gre stvar predaleč, zato se mi zdi, da nisem izpostavljena tveganju.« (F9)

»Pri uporabniku nisem izpostavljena temu tveganju. Če pa bi imela drugačno situacijo, bi pa sigurno bila.« (D9)

Ti primeri nakazujejo, da je zavedanje lastnih meja ključen varovalni dejavnik pred sočutno izčrpanostjo. Asistenti, ki se zavedajo pomena samoregulacije in profesionalne distance, pogosteje poročajo o občutku stabilnosti in notranjega nadzora.

Vendar vsi tega mehanizma nimajo. Nekateri sogovorniki izražajo visoko stopnjo ranljivosti, kar kaže na tveganje za razvoj hujših oblik izčrpanosti:

»Psihični pritiski so bili preveliki zame. Nisem se več znala soočiti s takšnimi težavami.« (H10)

»Kadar je bolan, meni ni vseeno. Ampak če si sočuten, te to tudi posledično izčrpa.« (I9)

Te izjave potrjujejo teoretično ugotovitev, da prav tisti posamezniki, ki so najbolj empatični, tvegajo največ. Dolgotrajna izpostavljenost čustvenim zahtevam brez ustreznih varovalnih mehanizmov povzroča notranjo napetost, izgubo motivacije in občutek čustvene praznine – torej klasične simptome sočutne izčrpanosti, kot jih opisujeta Figley (1995) in Stamm (2010).

Poleg psihičnih so se v enem primeru pokazale tudi fizične posledice dolgotrajne obremenitve, kar kaže, da se izčrpanost pogosto izrazi tudi telesno.

»Ledvice so mi začela odpovedovati, kri sem imela v urinu, začela sem dobivati izpuščaje po telesu. Mislim, da je vse povezano s stresom, saj so se težave umirile, ko sem nehala delati.«

(H8)

Takšne izkušnje potrjujejo povezanost med čustvenim stresom in telesnimi simptomi, kar dodatno poudarja potrebo po sistemskih oblikah podpore, izobraževanjih in superviziji.

Na splošno rezultati kažejo, da je sočutna izčrpanost med osebnimi asistenti večplastna – preplet psihološke, čustvene in telesne razsežnosti. Pojavlja se predvsem pri tistih, ki v delo vlagajo veliko osebne energije, hkrati pa nimajo zadostnih možnosti za regeneracijo in strokovno podporo. Pri njih se občutki notranje praznine, utrujenosti in dvoma o smislu dela pojavljajo pogosteje, še posebej kadar je njihovo delo povezano s težkimi življenjskimi situacijami uporabnikov.

Hkrati pa obstajajo posamezniki, ki kljub podobnim pogojem ohranjajo občutek zadovoljstva in notranje stabilnosti. Ti primeri kažejo, da sočutna izčrpanost ni neizogibna posledica dela, temveč odvisna od ravni samorefleksije, čustvene pismenosti in sistemske podpore.

Celotna analiza potrjuje, da je za preprečevanje sočutne izčrpanosti ključno zagotavljanje ustreznih pogojev za razbremenitev, redna supervizija, kolegialna podpora in možnost pogovora o čustvenih vidikih dela. Brez tega se osebni asistenti pogosto znajdejo v začaranem krogu, kjer prav njihova sočutnost, ki je bistvo njihovega poklica, postane vir njihovega notranjega izčrpavanja.

7.6 Strategije soočanja in iskanje ravnovesja

Kljub visokim čustvenim in psihološkim obremenitvam, ki jih prinaša delo osebnih asistentov, se v empiričnem gradivu kaže, da sogovorniki aktivno iščejo načine, kako se soočati z zahtevnostjo dela in preprečevati dolgotrajno izčrpanost. Strategije, ki jih uporabljajo, se razlikujejo glede na osebnostne značilnosti, življenjske okoliščine in delovne izkušnje, vendar imajo skupni cilj ohraniti notranje ravnovesje in preprečiti, da bi empatija prešla v čustveno izgorelost.

Analiza intervjujev kaže, da se asistenti najpogosteje zatekajo k aktivnostim, ki jim omogočajo sprostitev, distanco od dela in ponovno vzpostavitev občutka nadzora nad lastnimi čustvi. Ključni viri moči, ki jih omenjajo, so družabni stiki, gibanje, stik z naravo, živali in prosti čas, namenjen skrbi zase.

Veliko pomena pripisujejo tudi kolektivni in socialni podpori, predvsem stikom s sodelavci, ki opravljajo podobno delo. Takšna neformalna mreža deluje kot oblika čustvene razbremenitve in deljenja izkušenj.

»Povezal sem se s sodelavci, s katerimi smo se pogovarjali, da nam je bilo vsem lažje.« (A7)

»Z ostalima dvema asistentoma smo se veliko družili in vsak petek igrali poker. To je bila naša sprostitev.« (H7)

Ti izjavi ponazarjata, kako pomembno je kolektivno razumevanje izkušenj. Asistenti pogosto nimajo institucionalnih mehanizmov razbremenitve, zato iščejo podporo v medosebnih odnosih.

Takšna povezanost med sodelavci pomaga ohranjati občutek pripadnosti in zmanjšuje občutek osamljenosti, ki pogosto spremlja delo na terenu.

Drugi sogovorniki so poudarili pomen živali in narave kot vira sprostitve in čustvenega ravnovesja.

»Doma imamo živali, ob katerih se najbolj sprostim.« (F7)

»Imam tri kužke, ki jih moram sprehajati. To mi je zelo pomirjujoče.« (D7)

»Veliko grem ven v naravo.« (E7)

Prisotnost živali in stik z naravo asistenti doživljajo kot način za odklop od zahtev dela. Te aktivnosti jim omogočajo, da se čustveno distancirajo, hkrati pa jih ponovno povežejo z občutkom miru in stabilnosti. Narava se v izjavah pojavlja kot prostor, kjer se asistent lahko napolni z energijo, kar potrjuje pomembnost nefizičnih oblik regeneracije pri delu, ki je primarno čustveno zahtevno.

Velik del sogovornikov je kot ključno strategijo izpostavil skrb zase, kar vključuje telesno aktivnost, zdravo prehrano in zavestno nego telesa in duha.

»Poskušam se gibati, čim več zdravo prehranjevati, ukvarjam se z glasbo.« (G7)

»Hodim v fitness, večerne sprehode, jutranje raztezne in dihalne vaje, zdrava prehrana, ne kadim.« (B7)

»Najprej se dobro naspim, saj sem kar izčrpana. Drugače pa se trudim kdaj ukvarjati s športom in velikokrat grem v savno.« (I7)

Te prakse predstavljajo zavestno obliko samovarovalnega vedenja, ki pomaga preprečevati čezmerno izčrpanost. Zlasti izkušenejši asistenti omenjajo, da so se z leti naučili prepoznati znake utrujenosti in si dovoliti čas za počitek. To potrjuje, da sočutna izčrpanost ni neizogibna posledica dela, temveč da jo je mogoče blažiti z ustreznimi strategijami skrbi zase.

Pri nekaterih se kot ključen varovalni dejavnik pojavlja kombinacija telesne aktivnosti in družine kot vira emocionalne stabilnosti in občutka smisla izven dela.

»Vsak dan tečem, ker me tek sprošča. Poskušam biti čim več z otroki.« (J7)

Takšne izjave razkrivajo, da asistenti svojo odpornost pogosto gradijo na vrednotah povezanosti in osebne identitete, ki presegajo delovno vlogo. Družina, prijatelji in hobiji omogočajo distanco od zahtevnega dela, s tem pa preprečujejo, da bi celotna identiteta postala vezana zgolj na poklic pomočnika.

Analiza kaže, da so strategije soočanja pogosto spontane in individualno razvite, saj sistem osebne asistence ne ponuja dovolj strukturiranih oblik podpore. Asistenti tako sami iščejo načine, kako se zaščititi pred izčrpanostjo. Zanimivo je, da številni izražajo visoko stopnjo samorefleksije in zavedanja o pomembnosti skrbi zase.

V širšem smislu strategije soočanja kažejo, da se asistenti zavedajo pomena ravnotežja med profesionalnim in osebnim življenjem. Zavedajo se, da sočutje, ki jih žene k pomoči drugim, lahko postane vir izčrpanosti, če ni podprto z regeneracijo in mehanizmi razbremenitve. Ob tem se pokaže tudi potreba po sistemski podpori, kjer bi lahko reflektirali svoje delo in izmenjevali izkušnje v varnem okolju.

Poglavje tako potrjuje, da so osebni asistenti sposobni razviti učinkovite strategije za obvladovanje čustvenih obremenitev, vendar te strategije večinoma temeljijo na individualni iniciativi in ne na sistemskih rešitvah. Dolgoročno bi bilo zato treba vzpostaviti bolj strukturirano podporno okolje, ki bi vključevalo redno supervizijo, strokovno pomoč in možnosti psihološkega svetovanja.

Kljub omejitvam pa rezultati kažejo, da osebni asistenti premorejo visoko stopnjo odpornosti in prilagodljivosti, ki jim omogoča, da kljub izzivom ohranjajo občutek smisla in zadovoljstva pri delu. Prav te strategije, kot so neformalne mreže, skrb zase, stik z naravo in bližnjimi, predstavljajo pomemben varovalni dejavnik pred razvojem sočutne izčrpanosti.

7.7 Organizacijska podpora

Organizacijska podpora predstavlja ključen element pri preprečevanju sočutne izčrpanosti osebnih asistentov, saj jim omogoča občutek varnosti, pripadnosti in strokovne usmeritve. Rezultati intervjujev kažejo, da imajo osebni asistenti različne izkušnje glede dostopnosti pomoči in podpore v okviru organizacij, v katerih so zaposleni. Medtem ko nekateri poročajo o zanesljivi in dostopni podpori, drugi izražajo nezadovoljstvo, občutek nerazumevanja in celo nezaupanja do nadrejenih.

Velik del sogovornikov je poudaril, da imajo možnost dostopa do podpore in da se lahko po potrebi obrnejo na odgovorne osebe v organizaciji.

»Da, imam na voljo.« (B11)

»Lahko, ta oseba, ki jo imam zdaj, je res super.« (C10)

»Če pa je kaj nujnega, da potrebujem, pa se lahko obrnem nanje kadar koli.« (E10)

»Ja, seveda.« (G11)

»Vedno se lahko obrnem nanje.« (I10)

Te izjave kažejo, da asistenti, ki zaznavajo dostopnost podpore, poročajo tudi o večji stabilnosti in občutku zaupanja v delovno okolje. Občutek, da niso prepuščeni sami sebi, zmanjšuje tveganje za čustveno preobremenjenost in krepi občutek profesionalne varnosti. Pri teh sogovornikih se pojavlja tudi večja stopnja zadovoljstva z delom in občutek, da so del širše skupnosti, ki skrbi za kakovost storitve osebne asistencije.

Kljub temu pa ni redko, da asistenti izpostavljajo nezaupanje ali nezadovoljstvo do organizacijske podpore.

»Nikoli se nisem obrnil na njih, ker sem dobil občutek, da mi ne bodo mogli pomagati. Jaz sem rabil pomoč ljudi, ki so to delali, ne pomoč ljudi, ki vodijo te stvari v pisarni.« (A10)

»Želela bi si, da bi že na začetku povedali, v kaj se kdo spušča, preden se podpiše pogodba. Jaz niti približno nisem vedela, kaj me čaka.« (H13)

Ti izjavi opozarjata na vrzel med formalno in dejansko podporo. Čeprav strukture pomoči obstajajo, jih asistenti pogosto ne doživljajo kot dovolj uporabne ali empatične. Pomanjkanje praktičnega razumevanja nadrejenih glede njihovega dela ustvarja občutek izoliranosti in nerazumevanja, kar dodatno povečuje tveganje za čustveno izčrpanost.

Posebno področje, ki so ga sogovorniki večkrat izpostavili, so izobraževanja in supervizije. Te predstavljajo pomemben del strokovne podpore, saj omogočajo deljenje izkušenj, refleksijo dela in razvoj novih veščin spoprijemanja s stresom. Večina asistentov je bila zadovoljna z obsegom in kakovostjo izobraževanj, čeprav so nekateri izrazili željo po bolj interaktivnih in osebno usmerjenih oblikah.

»Enkrat ali dvakrat na mesec so delavnice.« (F11)

»Ja, je kar nekaj delavnic in supervizij.« (G12)

»Veliko je delavnic, veliko pogovorov prek Zooma, tako da mislim, da imam dovolj podpore.«

(J12)

Asistenti, ki so imeli možnost sodelovati v rednih delavnicah ali supervizijah, so poročali o manjši psihični obremenjenosti in večji sposobnosti čustvene distance pri delu. Takšne oblike strokovne podpore delujejo kot varovalni mehanizem, saj omogočajo, da se čustva in napetosti, ki se kopičijo med delom, razbremenijo v varnem okolju.

Po drugi strani pa nekateri sogovorniki opozarjajo, da izobraževanja pogosto niso dovolj pogosta ali ustrezno prilagojena njihovim potrebam.

»Niti ne, želel bi si več tega.« (A11)

»So izobraževanja, ki meni niso najbolj všeč.« (C11)

»Za mlade bi lahko bilo veliko več.« (I11)

Ti odgovori kažejo, da asistenti pogrešajo bolj ciljno usmerjene in praktično uporabne oblike usposabljanja, zlasti na področjih čustvenega dela, komunikacije s težavnimi uporabniki in preprečevanja izgorelosti. To potrjuje tezo, da organizacijska podpora ne pomeni zgolj formalne prisotnosti delavnic, temveč predvsem kakovostno prilagajanje vsebine potrebam zaposlenih.

Iz rezultatov je razvidno tudi, da osebni asistenti pogrešajo več neformalnih oblik druženja in izmenjave izkušenj, saj menijo, da takšna srečanja pozitivno vplivajo na povezanost in občutek pripadnosti skupnosti.

»Pogrešamo pa vsi, da bi imeli kakšen piknik ob koncu leta.« (D11)

Ta preprosta želja kaže na pomen socialne kohezije znotraj poklica, ki je pogosto individualiziran in čustveno zahteven. Kolektivna druženja lahko delujejo kot preventivni dejavnik proti izčrpanosti, saj omogočajo sprostitev in izmenjavo izkušenj v sproščenem okolju.

Analiza poglavja kaže, da organizacijska podpora deluje kot ključni varovalni dejavnik pri preprečevanju sočutne izčrpanosti, vendar je njena učinkovitost odvisna od kakovosti izvedbe in dostopnosti. Tam, kjer asistenti zaznavajo odprto komunikacijo, odzivnost nadrejenih in možnosti

strokovnega razvoja, poročajo o večjem zadovoljstvu in psihološki stabilnosti. Nasprotno pa pomanjkanje jasne komunikacije, občutek nerazumevanja ali odsotnost praktične pomoči povečujejo tveganje za utrujenost in občutek zapuščenosti.

Ugotovitve kažejo, da bi morale organizacije, ki izvajajo osebno asistenco, aktivno graditi kulturo podpore, ki bi vključevala redno supervizijo, strukturirano izmenjavo izkušenj ter spodbujanje medsebojnega zaupanja. S tem bi prispevale ne le k boljšemu psihološkemu počutju zaposlenih, temveč tudi k višji kakovosti storitev, ki jih prejemajo uporabniki.

Organizacijska podpora torej ni le dodatna možnost, temveč nujna komponenta sistema osebne asistencije, brez katere ni mogoče dolgoročno ohraniti duševnega zdravja in profesionalne učinkovitosti osebnih asistentov.

7.8 Vpliv demografskih dejavnikov na doživljanje dela osebnih asistentov

Čeprav raziskava ni bila namenjena neposrednemu preverjanju vpliva demografskih dejavnikov, se iz intervjujev nakazujejo določeni vzorci, ki bi lahko vplivali na doživljanje dela, odnose z uporabniki in stopnjo izpostavljenosti sočutni izčrpanosti. Ker gre za kvalitativno raziskavo, teh povezav v tej fazi ni mogoče posploševati, vendar jih je mogoče razumeti kot indikativne trende, ki jih bo mogoče poglobljeno interpretirati v razpravi.

Iz pogovorov je razvidno, da spol in starost lahko vplivata na način doživljanja dela in čustvenega angažmaja. Ženske pogosteje poudarjajo pomen empatije, topline in skrbi za uporabnike. Moški asistenti pa pogosteje izpostavljajo vidik odgovornosti, praktičnosti in meje med profesionalnim in osebnim. Takšna razlika nakazuje, da bi lahko bile ženske bolj izpostavljene tveganju za sočutno izčrpanost, kar potrjujejo tudi ugotovitve iz literature o poklicih pomoči.

Iz analize izjav je razvidno, da moški pogosteje opisujejo odnos z uporabnikom kot polprofesionalen – npr. profesionalno prijateljski (koda G1) ali »90 % službeno in 10 % prijateljsko« (koda A1). Izražajo večjo potrebo po ohranjanju meje med profesionalnostjo in čustveno vpletenostjo, kar se odraža tudi v njihovih strategijah soočanja (npr. socialna mreža, fizična aktivnost, humor). Ženske pa pogosteje poročajo o večji čustveni vpletenosti – opisujejo odnose kot prijateljske (kode D1, E1, H1), pogosto poudarjajo empatijo in navezanost na

uporabnike, kar nakazuje na večje tveganje za čustveno obremenitev in sočutno izčrpanost. To se odraža tudi v njihovih izjavah o izčrpanosti, kjer večina žensk (kode E5, H5, I5) opisuje delo kot energijsko naporno, včasih celo kot psihično izčrpavajoče. Moški pa to pogosteje predstavljajo kot naporno, a hkrati nagrajujoče (kode A5, J5, G5), kar nakazuje bolj kognitivno kot čustveno razumevanje obremenitev. Moški intervjuvanci najpogosteje omenjajo aktivne oblike sproščanja in socialno mrežo – druženje s sodelavci (kode A7, H7), športne aktivnosti (koda J7) ter fizično gibanje (koda G7). Ženske pa pogosteje izpostavljajo samorefleksijo in nego odnosov (kode E6, F6, I6). Izjave kažejo, da ženske pogosteje opisujejo neposredno čustveno izčrpanost (kode E5, H5, I5), medtem ko moški izražajo fizično ali psihološko utrujenost, ki pa jo racionalizirajo in jo vidijo kot del procesa (kodi J5, G10).

Starost in življenjska faza se prav tako kažeta kot pomembna dejavnika. Glede na starostni razpon od 25 do 66 let se kaže, da mlajši intervjuvanci pogosteje opisujejo idealiziran odnos do dela in večjo čustveno angažiranost, vendar tudi višjo občutljivost na obremenitve (npr. koda A6 – razmišljanje o uporabniku doma, oziroma koda B6 – skrb za uporabnika). Starejši in izkušenejši asistenti pa večkrat poudarjajo potrebo po ohranjanju meja in sposobnost »odklopa« od dela (kodi I6, G6), kar nakazuje razvoj profesionalne distance in večje osebne stabilnosti.

Delovne izkušnje v osebni asistenci so se pokazale kot eden ključnih dejavnikov pri oblikovanju načina dela in doživljanja čustvenih obremenitev. Iz izjav intervjuvancev je razvidno, da asistenti z daljšimi izkušnjami pogosteje poročajo o večji samozavesti, zavedanju meja in sposobnosti obvladovanja zahtevnih situacij. Ti posamezniki so se skozi prakso naučili, kako ohranjati profesionalno distanco ter učinkoviteje razmejevati med službenim in zasebnim življenjem. Eden od sogovornikov je tako izpostavil, da je *»na začetku bil malo izčrpan, nato pa, ko se prilagodiš, je lažje«* (koda G10), kar kaže na proces prilagajanja in učenja samoregulacije skozi izkušnje. Nasprotno pa začetniki opisujejo preveliko čustveno angažiranost in preseganje delovnih nalog, kar nakazuje manj izoblikovane profesionalne meje. Izjava: *»Na začetku sem seveda delala marsikaj, da bi jim ugodila«* (koda H3). Sčasoma pa večina razvije stabilnejši odnos do uporabnikov in sposobnost racionalnega spoprijemanja s stresom, kar potrjujejo tudi izjave, kot je: *»Na začetku je bilo vse v redu, potem pa sem morala postaviti mejo«* (koda E2).

Pomemben dejavnik, ki vpliva na doživljanje dela, je tudi predhodna izobrazba in poklicna pot. Asistenti, ki so imeli izkušnje z delom z ljudmi, so pogosto izkazovali večjo reflektivnost in

razumevanje profesionalnih meja. To je razvidno iz izjav, kot je: *»Treba je postaviti določena pravila in se jih tudi držati«* (koda F1), kar nakazuje razvito zavedanje o pomembnosti profesionalne distance. Prisotnost formalnih in neformalnih oblik izobraževanj se je izkazala kot varovalni dejavnik, ki lahko prispeva k večji stabilnosti pri opravljanju dela. Nekateri sogovorniki so dejali, da imajo enkrat ali dvakrat na mesec delavnice (koda F11) ali da se izvajajo delavnice in supervizije (koda G12), kar kaže na aktivno vključevanje v stalna strokovna usposabljanja. Hkrati pa so drugi izrazili potrebo po dodatnih oblikah izobraževanj in podpore, kot je razvidno iz zapisa: *»Za mlade bi lahko bilo veliko več«* (koda I11), kar kaže na zaznani vrzel v podpornih programih za manj izkušene asistente. Poleg formalnih usposabljanj so posamezni asistenti omenjali tudi osebna znanja in spretnosti, pridobljene zunaj formalnega izobraževalnega sistema, ki jim pomagajo pri delu. Ena od sogovornic je na primer dejala: *»Če ne bi izvajala terapij, bi lahko rekla, da sem izpostavljena tveganju«* (koda C9), s čimer nakazuje, da jo prav dodatna strokovna usposobljenost varuje pred čezmerno obremenjenostjo. Iz teh ugotovitev izhaja, da delovne izkušnje in predhodna usposobljenost pomembno vplivata na odpornost osebnih asistentov proti sočutni izčrpanosti. Zdi se, da kombinacija strokovne podlage in daljše delovne dobe omogoča večjo čustveno stabilnost, jasnejše meje in bolj uravnotežen pristop k delu z uporabniki. Po drugi strani pa pomanjkanje tovrstne podlage povečuje verjetnost čustvene preobremenitve, še posebej pri tistih, ki se s poklicem osebnega asistenta šele spoznavajo.

Poleg tega ima pomembno vlogo organizacijski kontekst in število uporabnikov, s katerimi posameznik dela. Asistenti, ki delajo izmenično pri več uporabnikih, pogosteje poročajo o fizični utrujenosti, razdrobljenosti dela in občutku stalne prilagoditve različnim potrebam, medtem ko tisti, ki dalj časa delajo z enim uporabnikom, pogosto razvijajo globoke in trajne odnose, kar krepi občutek smisla, vendar hkrati povečuje tudi čustveno odvisnost in tveganje za izčrpanost (kar je razvidno iz kod H6, I5). V primerih, kjer so se asistenti soočali z zahtevnimi uporabniki ali s konflikti s svojci, so te dolgotrajne vezi pogosto postale vir frustracije in psihičnega napora. Pri analizi se je pokazal tudi vpliv organizacijskega okolja. Asistenti včasih navajajo občutek, da čutijo medsebojno podporo in da imajo možnost za neformalno izmenjavo izkušenj (kodi B11, G11). Po drugi strani pa so nekateri sogovorniki izpostavili občutek anonimnosti, pomanjkanje individualne podpore ter nezadostno komunikacijo z nadrejenimi (kodi A10, H13). Takšna razlika potrjuje, da socialno in komunikacijsko okolje znotraj organizacije bistveno vpliva na občutek varnosti, pripadnosti in strokovne opore.

Na osnovi teh ugotovitev je mogoče sklepati, da demografski dejavniki bistveno vplivajo na način doživljanja dela, obvladovanje stresa in pojav sočutne izčrpanosti. Upoštevanje teh razlik pri načrtovanju usposabljanj, podpornih mehanizmov in sistemskih ukrepov bi omogočilo učinkovitejše preprečevanje izgorelosti ter večjo profesionalno stabilnost osebnih asistentov. Čeprav teh ugotovitev zaradi premajhnega vzorca ni mogoče potrditi kot natančnih vzročnih povezav, se kaže jasen trend: demografski dejavniki in delovne izkušnje pomembno oblikujejo način, kako osebni asistenti doživljajo svoje delo, odnose in psihično obremenjenost. Mlajši, manj izkušeni in ženski asistenti se zdijo bolj nagnjeni k čustveni vpletenosti, medtem ko starejši in bolj izkušeni pogosteje vzpostavljajo strategije zaščite in distance. Menim, da bi prav ti demografski dejavniki – starost, spol, izkušnje in usposobljenost – lahko delovali kot posredni dejavniki tveganja ali zaščite pri razvoju sočutne izčrpanosti.

8 Razprava

Raziskava o sočutni izčrpanosti osebnih asistentov razkriva zapleteno prepletanje čustvenega dela, medosebnih odnosov, sistemskih omejitev in osebnih strategij odpornosti. Analiza intervjujev je pokazala, da delo osebnih asistentov presega okvir klasičnega zaposlitvenega odnosa, saj vključuje globoko čustveno komponento, empatijo, osebno odgovornost in pogosto občutek poklicanosti. Vendar prav ta intenzivna vpletenost predstavlja tudi potencialno tveganje za psihično izčrpanost.

V razpravi so empirični izsledki interpretirani z vidika teoretičnih konceptov sočutne izčrpanosti (Figley, 1995), izgorelosti (Maslach & Jackson, 1981), čustvenega dela (Hochschild, 1983) in čustvene inteligentnosti (Goleman, 1995). Namen razprave je povezati rezultate z obstoječimi teorijami, jih umestiti v širši kontekst sistema osebne asistence v Sloveniji ter iz njih oblikovati konkretne predloge za izboljšanje pogojev dela in preprečevanje sočutne izčrpanosti.

Ugotovitve raziskave potrjujejo Figleyjevo (1995) tezo, da se sočutna izčrpanost razvije kot posledica dolgotrajne izpostavljenosti trpljenju drugih in pretirane empatije, ne pa zaradi njenega pomanjkanja. Asistenti so pogosto opisovali občutek, da »dajo preveč« sebe v delo, kar vodi v psihično utrujenost in zmanjšano sposobnost čustvenega odzivanja.

Maslach in Jackson (1981) v svojem modelu izgorelosti izpostavljata tri dimenzije: čustveno izčrpanost, depersonalizacijo in zmanjšan občutek osebne učinkovitosti. V raziskavi se vse tri pojavljajo v različnih oblikah, od občutka utrujenosti in brezvoljnosti do odmaknjenosti od uporabnikov kot oblike samozaščite.

Hochschildov (1983) koncept čustvenega dela dodatno pojasni, kako asistenti nadzorujejo in uravnavajo svoja čustva, da ohranjajo mirno in podporno držo tudi v konfliktnih situacijah. Takšna oblika čustvenega nadzora je pogosto spregledana, čeprav zahteva velik notranji napor in prispeva k psihični obremenitvi.

Goleman (1995) poudarja pomen čustvene inteligentnosti, sposobnosti prepoznavanja in uravnavanja lastnih čustev ter empatije do drugih. Ugotovitve raziskave kažejo, da osebni asistenti, ki razvijejo višjo raven čustvene inteligentnosti in samorefleksije, lažje ohranjajo profesionalno distanco ter se uspešneje soočajo z zahtevami dela.

Pred izvedbo raziskave so bila zastavljena tri raziskovalna vprašanja. Prvo se je lotevalo tematike dinamike odnosa med asistentom in uporabnikom.

- Raziskovalno vprašanje 1: Kako osebni asistenti doživljajo svoje delo in odnose z uporabnikom in njegovimi svojci?

Ta del razprave se osredotoča na doživljanje dela in odnosov med osebnim asistentom, uporabnikom in njegovimi svojci. Ugotovitve kažejo, da je narava odnosa pogosto hibridna – prehaja med profesionalno in osebno dimenzijo. Asistenti svoje delo doživljajo kot čustveno intenzivno, polno bližine in odgovornosti, vendar se hkrati zavedajo potrebe po profesionalni distanci.

Odnosi, ki temeljijo na zaupanju in spoštovanju, povečujejo občutek smisla in zadovoljstva pri delu. Vendar preveč osebna vpletenost vodi v preobremenjenost, saj asistenti prevzemajo tudi čustvene in socialne vloge, ki presegajo njihove formalne zadolžitve. To potrjuje Figleyjev (1995) koncept sekundarne travmatske izpostavljenosti – pomoč drugim postane vir utrujenosti, kadar ni jasno določenih meja.

Odnosi s svojci uporabnikov predstavljajo dodatno dimenzijo. Lahko so vir podpore, lahko pa povzročajo napetosti, še posebej kadar se pričakovanja svojcev razlikujejo od zmožnosti asistenta. To kaže, da kakovost odnosa ni odvisna le od posameznika, temveč tudi od organizacijskega konteksta, ki določa pravila, komunikacijske poti in podporne strukture.

Pomembna ugotovitev raziskave je, da se odnosi med asistenti in uporabniki pogosto gibljejo med profesionalnostjo in prijateljsko ravnjo. Čeprav literatura poudarja pomen jasnih profesionalnih meja (Zaviršek, 2007; Modic, Pečarič & Retelj, 2021), se v praksi te meje pogosto zabrišejo. Polprofesionalni odnosi, ki združujejo elemente formalne vloge in osebne bližine, lahko prispevajo k večjemu zadovoljstvu uporabnikov in občutku zaupanja, hkrati pa povečujejo tveganje za čustveno izčrpanost asistentov. Christensen (2012) podobno ugotavlja, da hibridni odnosi v sistemih osebne asistencije prinašajo tako prednosti kot izzive.

Prisotnost prijateljskih odnosov v nekaterih primerih kaže na to, da delo osebnega asistenta presega zgolj opravljanje nalog in pogosto vključuje globoko čustveno komponento. Hochschild (1979)

opozarja, da emocionalno delo predstavlja temeljni element poklicev, kjer je v ospredju interakcija z ljudmi. Takšno delo lahko prinaša občutek smisla in povezanosti, a hkrati povečuje tveganje za sočutno izčrpanost (Figley, 2002).

Odnos med asistentom in uporabnikom je zato skoraj vedno intenziven in pogosto presega meje popolne profesionalnosti. Ključnega pomena so postavljanje ustreznih meja, jasna komunikacija in spoštljiv odnos, ki omogočajo zdravo dinamiko.

Na prvo raziskovalno vprašanje lahko torej odgovorim, da osebni asistenti svoje delo doživljajo predvsem kot čustveno zahtevno, hkrati pa smiselno in povezovalno. Ključna izziva, ki izhajata iz njihovih izkušenj, sta uravnoteženje med empatijo in profesionalnimi mejami ter vzdrževanje čustvene stabilnosti v zahtevnih medosebnih situacijah.

Drugo raziskovalno vprašanje je obravnavalo sočutno izčrpanost kot rezultat sistemskih dejavnikov.

- Raziskovalno vprašanje 2: Kakšni so delovni pogoji osebnih asistentov in kateri dejavniki v njihovem delovnem okolju najbolj prispevajo k tveganju za sočutno izčrpanost?

Treba je torej odgovoriti na raziskovalno vprašanje, ki obravnava vpliv delovnih pogojev in sistemskih dejavnikov na pojav sočutne izčrpanosti. Ugotovitve kažejo, da sočutna izčrpanost ni le individualni pojav, temveč tudi rezultat organizacijskih in strukturnih dejavnikov.

Odnosi z družinskimi člani uporabnikov pogosto predstavljajo dodaten vir obremenitev. Nekateri asistenti poročajo o dobrem sodelovanju, drugi pa o konfliktih in nerazumevanju. Dremelj s sodelavci (2020) ugotavlja, da so asistenti pogosto ujeti med pričakovanja uporabnikov in njihovih svojcev, kar povečuje možnost stresa in konfliktov. Podobno opozarja Ungerson (1999), da osebni asistenti pogosto delujejo v »hibridnem prostoru« med delom in zasebnim življenjem uporabnikov.

Ker gre za pomagajoči poklic, so osebni asistenti izpostavljeni številnim tveganjem, med katerimi so najpogostejša izgorelost in sočutna izčrpanost (Maslach, Jackson in Leiter, 1997; Figley, 2002).

K dejavnikom tveganja sodijo nejasne meje v odnosih, visoke čustvene zahteve, nestabilni urniki

ter pomanjkanje systemske in organizacijske podpore. Poleg tega Ahlström in Wadensten (2010) izpostavljata še občutek podcenjenosti in nizko družbeno prepoznavnost poklica.

Tudi ta raziskava potrjuje, da so ti dejavniki prisotni v slovenskem prostoru. Asistenti poročajo o delu izven delovnega časa, dodatnih nalogah, psihični obremenjenosti ter neustrezni umestitvi v plačni sistem, kar doživljajo kot obliko neenakosti. Družba jim sicer pogosto priznava pomen njihovega dela, a hkrati kaže nerazumevanje in nepoznavanje vsebine njihovega poklica. Udeleženci raziskave izražajo željo po ustrežnejši systemski podpori in dodatnih oblikah izobraževanja.

Asistenti pogosto delujejo v sistemu, kjer so vloge slabo opredeljene, podporni mehanizmi pa pomanjkljivi. Nizko plačilo, neurejene delovne obveznosti in pomanjkanje strokovne podpore povzročajo občutek zanemarjenosti in izgubo motivacije. To potrjuje Stammov (2010) model »Professional Quality of Life«, ki poudarja, da sočutna izčrpanost narašča v delovnih okoljih brez institucionalne podpore in povratne informacije.

Iz empiričnih podatkov izhaja, da so tisti asistenti, ki imajo dostop do supervizije, pogovorov s sodelavci in rednih izobraževanj, poročali o manjši izčrpanosti. Nasprotno pa so tisti brez podpore doživljali večjo psihološko obremenitev in občutek osamljenosti pri delu.

Glede drugega raziskovalnega vprašanja menim, da k razvoju sočutne izčrpanosti najbolj prispevajo systemski dejavniki: pomanjkanje strokovne podpore, slabi delovni pogoji, nejasna organizacijska struktura in nizka družbena prepoznavnost poklica osebnega asistenta. Ti elementi skupaj ustvarjajo okolje, ki otežuje ohranjanje psihološkega ravnovesja.

Čeprav raziskava ni bila namenjena preverjanju vzročne povezanosti demografskih dejavnikov, se iz intervjujev nakazujejo določeni trendi. Spol, starost, izkušnje in predhodna izobrazba vplivajo na način, kako asistenti doživljajo svoje delo. Ženske pogosteje opisujejo višjo stopnjo empatije in čustveno obremenitev, moški pa večji poudarek na nalogah in pragmatičnosti. Mlajši in manj izkušeni asistenti so ranljivejši za psihično izčrpanost, medtem ko starejši z več izkušnjami razvijajo strategije zaščite in boljše čustveno distanco.

Te ugotovitve potrjujejo, da odpornost ni le osebna lastnost, temveč se gradi skozi izkušnje, učenje in podporo okolja. Demografski dejavniki zato predstavljajo pomemben kontekst za razumevanje individualnih razlik v doživljanju sočutne izčrpanosti.

Tretje raziskovalno vprašanje obravnava strategije odpornosti in soočanja.

- Raziskovalno vprašanje 3: Kaj osebni asistenti prepoznavajo in uporabljajo za zaščito pred čustveno preobremenitvijo ali izgorelostjo ter kako jih lahko pri njihovem delu podprejo delodajalci in država?

Tretje raziskovalno vprašanje se nanaša na strategije zaščite in vlogo institucionalne podpore. Ugotovitve kažejo, da osebni asistenti uporabljajo širok nabor individualnih strategij samopodpore – od telesne aktivnosti, preživljanja časa v naravi in z družino do druženja s sodelavci. Takšne oblike sproščanja jim pomagajo pri čustveni regeneraciji in preprečujejo kopičenje stresa.

Te rezultate potrjuje raziskava Saakvitne in Pearlmanov (1996), v kateri je predstavljen model sekundarne travmatske odpornosti, ki poudarja pomen samorefleksije in skrbi zase. Asistenti, ki aktivno skrbijo za svoje počutje, poročajo o večjem zadovoljstvu in občutku smisla pri delu.

Asistenti pogrešajo sistemske mehanizme, kot so redna supervizija, dostop do psihološkega svetovanja in več strokovnih srečanj. Raziskava potrjuje ugotovitve Raya in sodelavcev (2013), da se zadovoljstvo pri delu in sočutna izčrpanost lahko pojavljata sočasno. Asistenti svoje delo doživljajo kot naporno in izčrpavajoče, hkrati pa smiselno in nagradujoče. Pomembno je, da asistenti sami razvijajo zaščitne strategije, vendar so te brez širše institucionalne podpore pogosto nezadostne. Potrebni so jasnejše opredelitve nalog, boljši delovni pogoji, primerno plačno vrednotenje in večja družbena prepoznavnost. Posebej pomembna je redna supervizija, ki jo Milošević Arnold s sodelavci (1999) razumejo kot prostor refleksije in profesionalne rasti. Tudi Knight (2013) poudarja, da ustrezna supervizija in skrb za samopomoč bistveno prispevata k preprečevanju sekundarne travmatizacije in sočutne izčrpanosti.

Poleg strokovne podpore pa je ključna tudi osebna skrb za dobrobit. Sogovorniki iz raziskave se tega zavedajo in na različne načine skrbijo za svoje fizično in psihično zdravje. Newell in MacNeil (2010) izpostavljata pomen samopomoči in organizacijskih ukrepov za preprečevanje izgorelosti,

Videmšek in Rakovec (2024) pa opozarjata, da je v slovenskih pomagajočih poklicih skrb zase pogosto zapostavljena, kar dolgoročno zmanjšuje kakovost pomoči.

Menim torej, da osebni asistenti razvijajo učinkovite, vendar individualne strategije zaščite, pri čemer bi njihovo odpornost bistveno okrepila institucionalna podpora delodajalcev in države. Redna supervizija, ustrezno usposabljanje in strokovna mreža podpore bi morali postati temeljni del sistema osebne asistencije.

Raziskava potrjuje, da je delo osebnih asistentov globoko humano, a hkrati psihološko zahtevno. Sočutna izčrpanost se pojavlja kot rezultat presežne empatije, pomanjkanja podpore in sistemske neurejenosti. Kljub temu pa osebni asistenti izkazujejo visoko stopnjo predanosti, refleksivnosti in notranje moči.

Povezava med teorijo in empiričnimi izsledki kaže, da sočutna izčrpanost ni neizogiben pojav, temveč opozorilo na potrebo po skrbi za tiste, ki skrbijo za druge. V tem smislu raziskava prispeva k razumevanju osebne asistencije kot poklica, ki združuje profesionalno znanje, etiko pomoči in čustveno delo, ter opozarja na nujnost sistemske skrbi za dobrobit osebnih asistentov.

9 Sklepi

Na osnovi prebrane literature in opravljene kvalitativne raziskave glede dela osebnih asistentov in njihovega položaja je mogoče izpostaviti več ključnih sklepov.

Delo osebnih asistentov je izjemno kompleksno in presega okvir zgolj fizične pomoči. Vključuje globoko čustveno komponento, ki od asistentov zahteva empatijo, čustveno stabilnost in sposobnost postavljanja profesionalnih meja. Odnosi z uporabniki pogosto presegajo formalne okvire in vključujejo elemente prijateljstva, kar lahko prinaša pozitivne učinke v smislu zaupanja, hkrati pa povečuje tveganje za čustveno izčrpanost. Nekateri asistenti so poudarili, da jih bližina z uporabniki motivira in osrečuje, drugi pa so opozorili, da je prav zaradi prevelike povezanosti težje ohranjati distanco in skrb zase.

Odnosi s svojci uporabnikov predstavljajo dodatno dimenzijo izzivov. Osebni asistenti se znajdejo v situacijah, kjer morajo usklajevati različna pričakovanja, kar lahko povzroča konflikte in dodatno obremenitev. V intervjujih so nekateri opisali pozitivne izkušnje sodelovanja s svojci, drugi pa so izpostavili pritiske, kritike in poseganje v zasebno življenje in intimo.

Osebni asistenti so izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost in izgorelost. Med pogostimi znaki so utrujenost, čustvena otopelost in občutek nemoči, kar negativno vpliva na njihovo dobrobit. Izkušnje asistentov kažejo, da so najtežji trenutki tisti, ko se čutijo nemočne ob poslabšanju zdravstvenega stanja uporabnika ali ob soočanju z zahtevnimi čustvenimi situacijami. Kljub temu pa asistenti svoje delo pogosto doživljajo kot smiselno in pomembno, saj jim daje občutek, da prispevajo k boljšemu življenju uporabnikov.

Sistemska ureditev osebne asistence ostaja neustrezna. Asistenti se soočajo z nizkim plačilom, pomanjkanjem možnosti napredovanja in občutkom, da njihovo delo ni dovolj cenjeno v primerjavi z drugimi skrbstvenimi poklici. V intervjujih so večkrat poudarili, da jih moti predvsem dejstvo, da so ob enaki zahtevnosti dela obravnavani kot manj vredni od drugih poklicev v socialnem in zdravstvenem varstvu.

Kaže se potreba po strokovni podpori v obliki supervizije (tudi neformalne), intervizije in/ali individualnih pogovorov z vodjo osebne asistence pri izvajalcu. Asistenti so večkrat izrazili željo po teh oblikah podpore, saj bi jim omogočile razbremenitev, deljenje izkušenj in strokovno pomoč pri zahtevnih situacijah.

Osebni asistenti potrebujejo dodatna izobraževanja in usposabljanja, ki krepijo njihove kompetence na področjih komunikacije, obvladovanja stresa, reševanja konfliktov in postavljanja meja. Iz izkušenj izhaja, da se pogosto znajdejo v situacijah, kjer ne vedo, kako se ustrezno odzvati, zato bi sistematična izobraževanja pomembno prispevala k večji samozavesti pri delu.

Na koncu je mogoče poudariti, da so osebni asistenti nepogrešljiv del sistema podpore ljudem z ovirami. Njihovo delo je ključnega pomena za omogočanje neodvisnega življenja uporabnikov, zato je nujno poskrbeti za izboljšanje njihovih delovnih pogojev, zagotovitev ustrezne psihološke in organizacijske podpore ter krepitev družbene prepoznavnosti poklica.

10 Predlogi

Rezultati raziskave jasno kažejo, da so osebni asistenti izpostavljeni visoki čustveni obremenitvi, pomanjkanju strokovne podpore in sistemskim pomanjkljivostim, ki povečujejo tveganje za sočutno izčrpanost. Zato je nujno, da se oblikujejo ukrepi na treh ravneh. Na tem mestu predlagam ukrepe na individualni, organizacijski in sistemski ravni, s ciljem zagotavljanja kakovostnih pogojev dela, preprečevanja izgorelosti ter ohranjanja profesionalne in osebne stabilnosti asistentov.

Predlogi na individualni ravni:

- Razvoj samorefleksije in zavedanja meja:
 - V obvezna usposabljanja za osebne asistente je treba uvesti vsebine s področja čustvene inteligence, samoregulacije ter vsebine za prepoznavanje lastnih čustvenih odzivov in znakov preobremenjenosti.
- Spodbujanje skrbi zase:
 - Pomembno je, da izvajalci osebne asistence poudarjajo pomen samovarovalnega vedenja, kot so telesna aktivnost, dovolj počitka ter ločevanje med delom in prostim časom.
 - Delodajalci lahko k temu prispevajo z ozaveščevalnimi delavnicami in promocijo zdravja na delovnem mestu.
- Krepitev osebnih strategij odpornosti:
 - Asistenti naj imajo dostop do strokovnih gradiv in podpornih skupin, kjer lahko delijo izkušnje ter razvijajo veščine za soočanje s stresom in čustvenimi obremenitvami.

Predlogi na organizacijski ravni:

- Izvajanje redne in kakovostne supervizije:
 - Supervizija mora postati stalna in redna praksa pri vseh izvajalcih osebne asistence.
 - Izvajati jo morajo strokovno usposobljeni supervizorji z izkušnjami na področju socialnega varstva ali psihosocialne pomoči.

- Sistematična usposabljanja in izmenjava dobrih praks:
 - Redna izobraževanja, ki so predpisana zakonsko, naj vključujejo tudi več tem s področja postavljanja meja, komunikacije z zahtevnimi uporabniki in preprečevanja izgorelosti.
 - Letni strokovni posveti ali regionalna srečanja asistentov, kjer bi se izmenjevale izkušnje in dobre prakse ter krepila profesionalna identiteta poklica.

Predlogi na sistemski ravni:

- Nadgradnja zakonodajnega in institucionalnega okvira:
 - Uvesti bi bilo treba standarde kakovosti dela osebnih asistentov z možnostjo napredovanja in nadaljnjega strokovnega razvoja.
- Izboljšanje plačnih pogojev in delovne stabilnosti:
 - Zaradi narave dela in njegove psihološke zahtevnosti bi bilo treba zagotoviti stimulatívno plačilo ter možnost dodatnih finančnih nagrad za dolgoletno delo ali izkazano strokovnost.
- Družbena prepoznavnost in promocija poklica
 - Javne kampanje, ki bi poudarjale pomen dela osebnih asistentov in razbijale predsodke o njihovem poklicu.
 - Večja prepoznavnost bi prispevala k dvigu ugleda in občutku vrednosti med zaposlenimi.

Predlagani ukrepi izhajajo neposredno iz rezultatov raziskave in razprave. Poudariti je treba, da učinkovita preventiva pred sočutno izčrpanostjo zahteva celostni pristop, ki presega individualne rešitve. Osebni asistenti potrebujejo jasno strukturirano podporo, dostop do strokovnih virov in ustrezno vrednotenje svojega dela. Sistemsko urejeno okolje, ki bo spodbujalo profesionalnost, sodelovanje in čustveno varnost, bo prispevalo ne le k boljšemu počutju zaposlenih, temveč tudi k višji kakovosti storitev za uporabnike osebne asistence.

11 Viri in literatura

Ahlström, G., & Wadensten, B. (2010). Encounters in close care relations from the perspective of personal assistants working with persons with severe disability. *Health & Social Care in the Community*, 18(2), 180–188.

Ahlström, G., & Wadensten, B. (2011). Family members' experiences of personal assistance given to a relative with disabilities. *Health & Social Care in the Community*, 19(6), 645–652.

Christensen, K. (2012). Towards sustainable hybrid relationships in cash-for-care systems. *Disability & Society*, 27(3), 399–412.

Cink, T. (2008). Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47(1/2), 1–21, 111, 113.

Cocker, F., & Joss, N. (2016). Compassion fatigue among healthcare, emergency and community service workers: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(6), 618.

Čandek, S., & Gorenc, K. (ur.) (2007). *Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov*. Ljubljana: YHD - Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Dopamine. (b. d.). Pridobljeno 15. 4. 2024 s <https://my.clevelandclinic.org/health/articles/22581-dopamine>

Dowling, T. (2018). Compassion does not fatigue! *The Canadian Veterinary Journal*, 59. Pridobljeno 13. 11. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/326547007_Compassion_does_not_fatigue

Dremelj, P., Kobal Tomc, B., Smolej Jež, S., & Berlot, L. (2020). *Evalvacija uvajanja Zakona o osebni asistenci (Dopolnjeno končno poročilo št. IRSSV 12/2020)*.

Erbe, A. M. (2022). Compassion fatigue and mental health in health care professionals. *Workplace Health & Safety*, 70(6), 303–303.

Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. University of Tennessee. Pridobljeno 17. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview

Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58. Pridobljeno 13. 11. 2023 s https://www.researchgate.net/publication/11053266_Compassion_Fatigue_Psychotherapists'_Chronic_Lack_of_Self_Care

Flaker, V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva. 1. del*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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 & Social Care in the Community*, 8(3), 201–211.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hofmeyer, A., Kennedy, K., & Taylor, R. (2020). Contesting the term ‘compassion fatigue’: Integrating findings from social neuroscience and self-care research. *Collegian*, 27(2), 232–237.

ILO (International Labour Organization). (2018). *Care Work and Care Jobs for the Future of Decent Work*.

- Killian, K. D. (2008). Helping till it hurts? A multimethod study of compassion fatigue, burnout, and self-care in clinicians working with trauma survivors. *Traumatology*, 14(2), 32–44.
- Knight, C. (2013). Indirect trauma: Implications for self-care, supervision, the organization, and the academic institution. *The Clinical Supervisor*, 32(2), 224–243.
- Kovačević, P. (2008). Nепretrgani krogi prijateljstva [Diplomsko delo]. Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2010). Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work. *IEEE Engineering Management Review*.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1–16). Taylor & Francis.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual*.
- Matsuda, S. J., Clark, M. J., Schopp, L. H., Hagglund, K. J., & Mokolke, E. K. (2005). Barriers and satisfaction associated with personal assistance services: Results of consumer and personal assistant focus groups. *OTJR: Occupation, Participation and Health*, 25(2), 66–74.
- MDDSZ. (2023). Osebna asistenca. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Pridobljeno s <https://www.gov.si/teme/osebna-asistenca/>
- Mesec, B. (2007). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V., Vodeb Bonač, M., Erzar Metelko, D., & Možina, M. (1999). *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

Modic, K. (2021, 10. december). Neodvisno življenje je pravica vsakega. *Viva, medicina & ljudje*. Pridobljeno 16. 2. 2024 s <https://viva.bhc.si/8983978/Osebna-asistenca-Neodvisno-zivljenje-je-pravica-vsakega>

Modic, K., Pečarič, E., & Retelj, D. (2021). *Osebna asistenca: Priročnik za razumevanje neodvisnega življenja*. YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Nagoski, E., & Nagoski, A. (2021). *Izgorelost: ključ do razumevanja stresnega cikla* (1. izd.). Hiša knjig, HKZ.

Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.

Osebna asistenca za neodvisno življenje (2005). Ljubljana: YHD - Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Pečarič, E. (2004). Pasti profesionalizacije osebne asistence. V *Osebna asistenca za neodvisno življenje*. Ljubljana: YHD - Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Petrović, V. (2022). »Delo osebnega asistenta je premalo plačano, zato nas tudi primanjkuje«. Pridobljeno 10. 11. 2023 s <https://www.24ur.com/novice/svet/delo-osebnega-asistenta-je-premalo-placano-zato-nas-tudi-primanjkuje.html>

Poropat, K., & Bohinc, E. (2004). Osebna asistenca z vidika zaposlovanja. *Socialno delo*, 43(2/3), 143-144. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 11. 11. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Osebna_URN_NBN_SI_DOC-UHJPCU4U.pdf/2019020517033261/

Pravilnik o osebni asistenci. Ur. l. RS 26/2022.

Pravilnik o spremembah Pravilnika o osebni asistenci. Ur. l. RS 110/2024.

Pšeničny, A. (2008). Prepoznavanje in preprečevanje izgorelosti. *Didakta*, 18/19, 18-23.

Ray, S. L., Wong, C., White, D., & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, 19(4), 255–267.

Saakvitne, K. W., & Pearlman, L. A. (1996). *Transforming the Pain: A Workbook on Vicarious Traumatization*. New York: W.W. Norton & Company.

Schmiedel, V. (2011). *Izgorelost: ko nas delo, družina in vsakdanjik izčrpavajo = Burnout* (1. izd.). Maribor: Mettis bukvarna.

Shakespeare, T., Porter, T., & Stöckl, A. (2017). *Personal assistance relationships. Power, ethics and emotions* (Poročilo projekta ESRC št. ES/L007894/1). Pridobljeno 1. 2. 2024 s <https://www.sdsscotland.org.uk/wp-content/uploads/2017/07/PA-Relationship-Power-Ethics-EmotionsUAEJune-2017.pdf>

Singer, T., & Klimecki, O. M. (2014). Empathy and compassion. *Current Biology*, 24(18), 875–878.

Siol.net. (2014). Osebni asistenti potrebujejo drugačno diplomo. *Trendi*. Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://siol.net/trendi/ustvarimo-boljsi-svet/osebni-asistenti-potrebujejo-drugacno-diplomo-34169>

Smolej, S., & Nagode, M. (2012). Osebna asistenca – možnost za samostojno življenje v domačem okolju. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 40(250), 144–152. Pridobljeno 16. 2. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-8TA8JT6G>

STA, Prevc, M., & R. K. (2023). Mesec: Sistem osebne asistence si želim spraviti v red. Pridobljeno 17. 5. 2024 s <https://siol.net/novice/slovenija/mesec-sistem-osebne-asistence-si-zelim-spraviti-v-red-606821>

- Stamm, B. H. (2010). *The Concise ProQOL Manual* (2nd ed.). Pocatello, ID: ProQOL.org.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Šadl, Z. (2002). »We're out to make you smile«: Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa: revija za družbena vprašanja*, 39(1), 49–80. Pridobljeno 3. 3. 2024 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/tip/tip20021Sadl2.PDF>
- Šadl, Z., & Osolnik, M. (2023). Emotional labour and emotional burnout: Empirical analysis of service sector employees. *Teorija in praksa*, 60(3), 493–513.
- Ščuka, V. (2016). Lenuhi nikoli ne izgorijo. *MQ portal*. Pridobljeno s <https://www.mqportal.si/lenuhi-nikoli-ne-izgorijo>
- Ungerson, C. (1999). Personal assistants and disabled people: An examination of a hybrid form of work and care. *Work, Employment and Society*, 13(4), 583–600.
- Videmšek, P., & Rakovec, P. (2024). Skrbimo za druge, kaj pa zase? *Socialno delo*, 63(3), 155–173.
- World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Pridobljeno 9. 4. 2024 s <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Zakon o osebni asistenci (ZOA). Ur. l. RS 10/2017.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o osebni asistenci (ZOA-B). Ur. l. RS 172/2021.
- Zaviršek, D. (2007). Asertivna asistentka in asistent – osebna pravica in strokovna vrlina. V *Priročnik za izobraževanje osebnih asistentov* (str. 27–37). Ljubljana: YHD – Društvo za teorijo in kulturo hendikepa.

Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zveza Sonček. (2021). *Poročilo o izvajanju osebne asistenc*e.

12 Priloge

Priloga A: Vprašalnik

ODNOSI MED ASISTENTOM, UPORABNIKOM IN SVOJCI

1. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?
2. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?
3. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

OBCUTKI ASISTENTA

4. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?
5. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?
6. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?
7. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?
8. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?
9. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?
10. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

SODELOVANJE Z IZVAJALCEM / DELODAJALCEM

11. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?
12. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?
13. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

Priloga B: Transkripcije intervjujev z osebnimi asistenti z označenimi izjavami

Intervju A

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Nekako bi rekel bolj profesionalno, kot prijateljsko. Veliko sem se z vsemi uporabniki pogovarjal, nisem jih pa želel siliti v pogovore. Če so se sami odprli je pogovor stekel, drugače pa moram reči da je bilo nekje 90% službeno in 10% prijateljsko. (A1)

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Velikokrat sem dobil občutek, če je bila ženska uporabnica, da bi starši raje videli, da je asistentka ženskega spola. Z nekaterimi se nismo ujeli. (A2) nekateri še danes iščejo asistenco.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Hodil sem na koncerte, kjer sem moral plesati z mamo, igral sem se z uporabniki, igral na razne inštrumente. No sreča, pa sem spet dobil motivacijo za igranje kitare. Tudi izven delovnega časa se je našlo kaj. (A3)

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Načeloma sem bil (A4), je pa naporno in utrujajoče. Poskusiš iz vsake stvari potegniti najboljše kar se da. Povsod so prednosti in slabosti ampak za vse je to neka življenjska lekcija in tudi če je slaba, jo je potrebno sprejeti.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Oboje. Vmes je zelo izčrpavajoče, ko pa greš čez to in greš naprej pa je nagrajujoče. (A5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Včasih. Načeloma sem poskušal ločevati službo in privatnost. Seveda kdaj pomisliš na uporabnika, predvsem, kadar sem kdaj opazil, da je kaj za popraviti in takrat sem razmišljal kako bom to izpeljal. Ali pa če smo se kdaj nehote skregali z uporabnikom, sem potem to doma premišljeval (A6). Uporabnikovo življenje je njegovo in ne moje. To je treba znati ločiti. Če bi mi vso to breme nosili domov, bi bili obsojeni na konstantni stres in slabo energijo življenja.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Iskal sem sogovornike, ki bi me poslušali. Povezal sem se s sodelavci, s katerimi smo se pogovarjali, da nam je bilo vsem lažje. (A7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Več ali manj so kar navdušeni nad mojim delom. Veliko dobivam pohval (A8), so pa določeni, ki mi pravijo, da nikoli ne bi mogli opravljati takšnega poklica. To še ne pomeni, da dela ne cenijo, samo, da niso vsi za to.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Tega izraza nisem poznal do sedaj. To je definitivno huda psihična izčrpanost. Že kadar nekoga, ki se sooča z invalidnostjo vsak dan gledaš je težko, ali pa kadar ga kaj boli. Takrat se ti oseba začne smiliti in

moraš biti sočuten do njega. Najhuje je, kadar si predstavljam, da bi se to meni zgodilo. Včasih mi gredo res same grozne misli čez glavo.(A9) Imel sem osebo, ki je bila, kako bi rekel, na nek način samomorilska. Sicer ni nič naredila, je pa ves čas govorila o tem. Pri takšnih uporabnikih res ne moreš dolgo zdržati, ker te nezavedno psihično uničujejo. 5 min je bilo v redu, v naslednjih 5 minutah pa je že začela, oče me ne mara in tako naprej. Naporno je kjer koli imajo ljudje negativno energijo, ti si pa tam, da z njim sočustvuješ in ga razumeš. Čeprav oni vedo, da jih mi dejansko ne moremo razumeti, ker nismo v njihovi koži. Vseeno ne smeš takrat biti popolnoma negativen ampak moraš kimati in ga motivirati. Pomagati jim tako ali tako ne moreš.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Nikoli se nisem obrnil na njih, ker sem dobil občutek, da mi ne bodo mogli pomagati. Jaz sem rabil pomoč ljudi, ki so to delali, ne pomoč ljudi, ki vodijo te stvari v pisarni.(A10) Saj verjamem, da so oni tudi delali te stvari, ampak jaz sem rabil nekoga, ki je istočasno delal kot jaz, da me razume. Seveda, če bi prišlo do situacije, da bi se na primer skregali s starši, takrat bi se obrnil na njih in jim rekel naj povedo kako in kaj naprej. Sicer pa vem, da so vedno na voljo za pogovor, če res nimaš nikogar drugega, samo mislim, da to ni isto.

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Niti ne, želel bi si več tega.(A11) Enkrat na mesec so organizirali srečanje vseh, asistentov in uporabnikov. Bolj je bilo mišljeno kot druženje, igranje, povezovanje.

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Predlagal bi, da se dobijo samo asistenti enkrat na mesec in zraven še strokovni vodja, kateri bi vodil in usmerjal pogovor.(A12) S tem, da strokovni vodja bi mogel imeti izkušnje v dejanskem delu, se pravi, da je že delal kot osebni asistent, ker samo teoretična razlaga je popolnoma drugačna od praktične. Nekdo, ki je imel veliko izkušenj na področju osebne asistencije, bo veliko lažje odgovoril na naša vprašanja, kot nekdo, ki se je samo nekaj naučil na pamet. Vedno obstajajo hujši primeri od tvojega in na podlagi tega vsak drugače razume svojo situacijo. Takrat bi se vsi zavedali, da nismo sami v tem in, da imajo tudi druge enake ali podobne težave. Pogovor vedno pomaga.

Intervju B

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Imava profesionalen odnos. Sva na vi, že od začetka se vikava (B1), ker sem jaz tako želela pa tudi ona se je s tem strinjala, ker se mi zdi, da ko prideš na ti, da ta odnos zelo hitro ni več samo služba.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. S starši imamo zelo dober odnos, so zelo skrbni in zaščitniški do uporabnice. Tudi z njimi imam profesionalen odnos kot z uporabnico.(B2)

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Ja, sigurno, ker je zelo težko, da ne bi naredil kaj izven tega. Včasih ji grem kaj iskat v trgovino, ki je v njenem kraju ni. Ne bi mi bilo potrebno, ampak mi ni težko.(B3) Se mi zdi, da je taka pomoč človeška, saj bi ravno tako na tak način pomagala sosedu.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Ja, načeloma sem, še vedno se vidim kot osebna asistentka. Samo delo ni težko je pa psihično naporno zaradi karakterja uporabnice.(B4) Ona ima problem, ker ne razume, da je to samo moja služba. Z odnosi

sem zadovoljna, odkrito povem kdaj je dovolj. Delovni pogoji niso slabi. Tudi ostale asistentke so super, se družimo na kavi.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Nagrajujoče je iz vidika osebne rasti, da daš nek doprinos svetu. Druge službe me niso tako bogatile, vedno mi je nekaj manjkalo. Ko vidiš pri uporabniku pristno veselje, vidiš, da si naredil nekaj dobrega. Izčrpava pa me karakter uporabnice, njena nestabilnost in pa svojci pri drugem uporabniku. (B5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Ja, ker zelo rada analiziram. Skrbi me včasih za uporabnika, ki ima doma težko situacijo. Pri drugi uporabnici pa preprosto odklopim. (B6)

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Hodim v fitnes, večerne sprehode, jutranje raztezne in dihalne vaje, zdrava prehrana, ne kadim. (B7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Uporabnica ne ceni mojega dela, moja družba pa zelo ceni oziroma celo občuduje (B8) in se čudi, kako lahko to delam, kako lahko spim. Velikokrat je odziv ljudi, da oni tega dela ne bi zmogli opravljati, sploh ne z uporabniki z mentalno invalidnostjo, prej bi opravili nego pri gibalno ovirani osebi.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Za ta izraz sem že slišala in se mi zdi, da bi lahko bila izpostavljena temu tveganju, če se ne bi tega zavedala tega do česa lahko pride. (B9) Izčrpala bi me lahko situacija pri uporabniku v kateri živi in me do neke mere tudi je, saj sem prevzela del bremena nase, ampak hkrati me je ta vključenost manj izčrpala kot pa, če se ne bi vključila. Lažje prebrodim tisto izčrpanost, ko vem, da sem nekaj naredila, kot pa če ne bi naredila ničesar in bi se morala boriti sama s sabo v smislu, bi lahko pomagala pa nisi. Sočutje me izpopolnjuje. Znam pa tudi potegniti mejo kdaj je dovolj, (B10) ko vidim, da ni napredka, sodelovanja na drugi strani.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Da.

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Da, imam na voljo. (B11)

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Do sedaj nimam pripomb. Država bi pa lahko poskrbela za dodatno stimulatívno plačilo. (B12)

Intervju C

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Nekaj vmes. Ni ravno prijateljski odnos, (C1) nimava nobenih konfliktov, tako da kot sem že rekla, nekaj vmes.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Uporabnik živi sam, tako da z nobenim drugim nimam stikov. (C2)

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Kdaj pomijem po tleh, medtem, ko ona gleda televizijo ali pa bere knjigo. Menim, da to ni ravno delo osebne asistence in včasih res razmišljam, da bi naredila spremembo. Ker ima gospa mačka, je treba tudi za njega poskrbeti, ga nahraniti, očistiti mačje stranišče, ga peljati k veterinarju, včasih je potrebno iti v lekarno ali v trgovino. Tako da se mi zdi, da kar veliko ostalih stvari uredim. (C3) Se pa vedno dogovoriva glede tega. Kadar lahko prej grem, se naslednjič zmeniva, da grem po pesek za mačka in takšne stvari.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Zelo sem zadovoljna z delovnimi pogoji in odnosom, nisem pa zadovoljna s samim delom, zato resno razmišljam o spremembi (C4) življenja.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Izčrpavajoče. Predvsem v energijskem smislu. Ljudje ti želijo vzeti vso energijo. (C5) Vidim to pri mojih sodelavcih. Nekateri so veliko na bolniški, ker jih to delo psihično izčrpava. Jaz si sama doma delam terapije, ker se posledično tudi tem ukvarjam, nekateri pa to ne znajo in ne zmorejo.

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Ja, že v nedeljo me začne stiskati, ker vem, da bom v ponedeljek spet morala v službo. Drugače pa nikoli ne razmišljam o njih. (C6)

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. S terapijami, ki jih izvajam in veliko sem v naravi. (C7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Veliko ljudi misli, da je to težko delo, da oni tega ne bi zmogli. (C8)

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Jaz bi tako rekla. Bolj se čustveno vpletaš, pa to ne pomeni, da nisi sočuten, ampak bolj se čustveno vpletaš, bolj si tudi energetsko odprt in bolj ti oseba krade energijo. Tukaj moraš naprej zase poskrbeti, ker če nimaš sebe rad, tudi drugih ne moreš imeti. Če ne bi izvajala terapij, bi lahko rekla, da sem. (C9) Sicer pa velikokrat doma, ko imam res mir, naredim svoje stvari in si privoščim popoldanski spanec. Tukaj se sigurno pozna izčrpanost. K sreči si delam tudi energijske zaščite, da mi je lažje. Se pa kdaj zgodi, da ko sem na bolniški, si kar podaljšam 14 dni, da se čisto psihično opomorem in da lahko nadaljujem z delom.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Lahko, ta oseba, ki jo imam sedaj, je res super. (C10)

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. So izobraževanja, katera meni niso najbolj všeč. (C11) Super je za vsakega, ki pride na novo, bi si pa želela, da se asistentu pove, da ni dekla za vse, ampak se mu natančno razloži, kaj so njegove naloge. (C12)

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi se želeli s strani države ali delodajalca?

B. Zvišati plačo. (C13).

Intervju D

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Odnos je meni zelo dober, imava kar prijateljsko raven. (D1) Morala sem ugotoviti, kaj bo njega najbolj motiviralo, ker on nima motorike za ustvarjati, se pravi ne zna pisati, ne zna kuhati, mu je pa všeč ko jaz kuham, on pa mene gleda. Je pa zelo rad z mano in ugotovila sem, da ga motivira glasba. Zelo veliko pojeva. Če pa se njemu ne da več mene gledati med kuhanjem, moram takoj prekiniti s tem, ga obleč in greva ven hodit.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svoji uporabnika?

B. Mama in oče pravita, da sem doprinesla v njihovo hišo smeh. (D2) Z mamo imava dober odnos. Včasih se sicer zgodi, da če sem na primer en dan prosta, me kliče čez dve uri in reče, naj pridem delat. To me zelo zmoti. Tudi jaz imam svoj plan in svoje življenje. Ne da sva se skregali, ampak mi je šlo na živce. V bistvu mi prepustijo čisto proste roke. Jaz sama od sebe vidim delo in mi ni treba dajati navodil.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Seveda. Kadar imam jaz svojo uro plavanja, vzamem še njega zraven. (D3) Sicer sem se na tej točki pogovorila z mamo, da v primeru, če se meni kaj zgodi, jaz za njega ne odgovarjam, ker ste vi veseli, da gre on z mano. Kadar sem prosta, pridem po njega in ga odpeljem na naš piknik. Mislim, da nihče tega ne počne. Mi je pa moj mož dal vedeti, da naj mi to ne pride v navado, da ne pretiram. Velikokrat grem na kmetijo, kjer vzamem domače mleko, da lahko z uporabnikom pečeva palačinke, prav tako grem med prostim časom za njega kupovati bombažne nogavičke. Ne bi rabila, ampak mu res želim vse najboljše.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Zelo sem zadovoljna z delom. Če bi se še enkrat rodila, ne bi bila cvetličarka, ampak bi delala samo to. (D4) Iskreno pa nisem zadovoljna s plačo. Zelo rada delam z mladimi. Včasih me moti, ker se mama veliko izmišlja, ampak to je treba sprejeti. Jaz sem tukaj zaradi uporabnika.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Kakor kdaj. Uporabnik ima pozimi bom rekla tike vpitja. Zdaj je dobil neka nova zdravila in moram povedati, da zelo pomagajo. Lahko greva tudi na avtobus ali v živalski vrt. Veliko ljubezni in energije mi dajo, zna biti pa utrujajoče, kadar poslušam mamo. (D5) Dobila sem občutek, da bo uporabnik kmalu pristal v zavodu, kjer pa ne bo več rešitve. Če bi jaz imela takšnega otroka, ga sigurno ne bi dala tja, ker ga je škoda.

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Velikokrat. Če ima kdaj kakšno vnetje, razmišljam kako najti rešitev, (D6) da se mu čim prej pomaga.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Imam tri kužke, katere moram sprehajati. To mi je zelo pomirjujoče. (D7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne. Vesela sem, ker lahko veliko hodim in to je dobro za moje noge.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Mislim, da ja. Starši so res navdušeni in to mi je zelo pomembno in vem da je tudi uporabnik zadovoljen (D8), ker vidim kako me posluša, uboga.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Ne poznam. Pri uporabniku nisem izpostavljena temu tveganju. Če pa bi imela drugačno situacijo bi pa sigurno bila. (D9)

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Seveda. Sicer ne ravno s to mojo koordinatorko ampak s socialno delavko, ker se res dobro razumeva. Izvedela je, kaj vse jaz počnem in mi je rekla, da naj se malo umirim, da ne bom pregorela in če bom kadar koli potrebovala pogovor, se lahko na njo obrnem. (D10)

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanje, delavnice?

B. Imeli smo preko telefona izobraževanje enkrat na leto, drugače pa ne. Pogrešamo pa vsi, da bi imeli kakšen piknik ob koncu leta. (D11)

A. Kakšno podporo in aktivnost bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Iz strani države vsaj kakšen procent višjo plačo. (D12)

Intervju E

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Po pravici povedano, sem si predstavljala to malo drugače, ker sem mislila, da bo uporabnica bolj zainteresirana, da bomo hodili ven, da jo bomo kam peljali, vendar je bilo že takoj na začetku drugače, ker je to ni zanimalo. Ni se niti dobro počutila, ko smo kam šli, zato sem se odločila, da ne bom vsiljevala svoje volje proti njeni, zato smo bili večino časa doma. Ven smo šli samo takrat, ko je bilo potrebno iti k zdravniku ali na obisk k domačim. Tudi njeno zdravstveno stanje se je zelo poslabšalo, za kar je potrebno tudi več fizične moči. Drugače se razumeva, se tudi veliko pogovarjava in veliko mi je povedala o svojem življenju. (E1) Bila je zelo navezana na svojega očeta in zelo pogreša telefonske pogovore z njim.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Na začetku je bilo vse v redu, potem pa sem morala postaviti mejo. (E2) Miro me je vse naučil in mi vse pokazal. Ko pa smo šli skupaj v tujino, da bi se uporabnica malo pozdravila, pa me je na nek način želel zapeljati. Želel je, da izkoristim svoj prosti čas za druženje z njim in takrat sem mu povedala, da sem tukaj striktno samo zaradi uporabnice. To je sicer trajalo še nekaj časa, dokler ni prišla druga asistentka. Sedaj se je vse to umirilo. Nisem pa nobenemu razen prijateljicam tega povedala, ker sem se bala, da bi to prišlo do uporabnice.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Mogoče, kdaj sama pretiram pri določenih opravilih in dobim občutek, da me kasneje začnejo tudi izkoriščati (E3) in da jim stvari, ki jih ne bi rabila narediti, pa sem jih, postanejo samoumevne. Samoumevno je, da bom jaz vse stvari iz trgovine sama prinesla gor, nato zložila ven in še naredila kosilo. Čim me par dni je vse razmetano in nič ni na svojem mestu. Je pa veliko tudi odvisno kakšne volje sem. En dan bi naredila vse, kakšen dan pa tudi sama nimam volje in me čudno gledajo, zakaj nečesa nisem naredila. Me je pa včasih uporabnica, ko je bila sama poklicala in me prosila, če lahko pridem k njej, pa sem prišla. Sicer to delo rada počnem in to delo spoštujem, ampak neka zdrava meja mora pa vseeno biti.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Načeloma ja, bi pa kdaj pa kdaj potrebovala več pomoči s strani moža uporabnice. (E4) Mislim, da veliko in še več naredim, je pa res, da sem vedno bolj utrujena. Ker imajo stopnice, mi je vedno težje hoditi. Že od nekdaj sem delovna oseba, ampak trenutno sem kar utrujena.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Velikokrat sem bila že na meji, da dam odpoved (E5), a ker bi posledično ostala brez službe, sem ve vedno odločila ostati. Sicer to delo rada opravljam. Bi pa se rada preizkusila tudi v kakšnih drugačnih okoliščinah. Na primer, da bi skrbela za več ljudi, ne samo za enega. Da bi bilo delo bolj dinamično in raznoliko.

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Odvisno od situacije. Če se s kakšno prijateljico pogovarjam in če tema nanese na mojo službo, potem se spomnim. Se pa tudi kdaj sama od sebe seveda spomnim (E6) na uporabnico, večinoma kadar gledam kakšno oddajo o invalidih ali pa če izvem, da je zbolela.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Veliko grem ven v naravo. (E7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Zdravstvene težave, ki jih imam, so že od mojega tridesetega leta, tako, da se poleg tega ni nič novega zgodilo v času mojega dela.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Kar se tiče mojih sorodnikov in prijateljev, mislim, da kar cenijo delo, ki ga opravljam. (E8) drugače pa menim, da ljudje sploh nimajo predstave, kakšno je to delo. Zanimivo je že to, da ne rabiš imeti izobrazbe, kar se mi ne zdi prav. Vseeno je to delo z invalidi, moraš imeti razumevanje do njih, moraš za njih skrbeti, moraš znati potrpeti in bit psihično stabilen.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. To pride iz nekega sočutja, samo ne znam prav razložiti. Uporabnica veliko jamra in na nek način mi je težko, ko jo gledam takšno. Ko je meni hudo, ponavadi pokličem kakšno prijateljico in dam to ven iz sebe. Včasih poskušam sama preleteti kakšno stvar, kadar pa se res ne počutim dobro, se obrnem na njih, da se malo razbremenim, zato mislim, da nisem izpostavljena temu tveganju. (E9) Če ne bi imela prijateljic, na katere se lahko obrnem v težkih trenutkih, potem mogoče. Zaenkrat razen tega, da sem fizično utrujena, ni nič hujšega. Psihično sem stabilna.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Mislim, da lahko. Ne kličem za vsako stvar, če pa je kaj nujnega, da potrebujem pa se lahko obrnem na njih kadarkoli. (E10)

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Včasih smo hodili na izobraževanja, danes pa so vsa predavanja in delavnice preko telefonov in računalnikov. (E11)

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi se želeli s strani države ali delodajalca?

B. Želela bi si več supervizije, (E12) kot smo imeli na začetku. A ker je bilo premalo interesa se niso več s tem ukvarjali. Pa še korona je bila vmes.

Intervju F

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Kar zanimiv. Treba je postaviti določena pravila in se teh tudi držati. (F1)

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika.

B. Super odnos imamo z njenim možem. (F2) Vse se da lepo zmeniti.

Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Včasih grem kupiti kakšne rože. (F3)

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Ja, sem. (F4)

A. Se vam zdi to delo nagajajoče ali izčrpavajoče?

B. Na momente bolj izčrpavajoče, ampak če takšno službo opravljáš, se je potrebno kar prilagodit. (F5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Seveda, predvsem kadar zboli, drugače pa velikokrat razmišljam, kako bi ji še lahko dodatno pomagala. (F6)

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Doma imamo živali ob katerih se najbolj sprostim. (F7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Cenjeno je s strani uporabnika in s strani moža. Kar se pa tiče države, pa sigurno ni cenjeno. (F8) To je že na nivoju medicinske sestre, sploh za primer, ki ga imam jaz.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Da si izčrpan zaradi dela in zaradi uporabnika, ko ga gledáš kako včasih trpi. Glede na to, da se jaz profesionalno s tem ukvarjam, kdaj potegnem ročno zavoro, da ne gre stvar predaleč, zato se mi zdi da nisem izpostavljena tveganju. (F9) Hitro si lahko izčrpan. Veliko delam na tem, ker drugače bi pregorela. Vem, kje so moje meje in skušam biti čisto profesionalna pri delu.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Teoretično bi se lahko, (F10) praktično je pa naš kolektiv takšen, da funkcionira znotraj kolektivov. Zaenkrat rešujemo vse, smo namreč 4 redne asistentke, ki se razumemo. Ravno zdajle grem na sestanek z njimi imamo, da naredimo urnik.

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Ja, enkrat ali dvakrat na mesec so delavnice. (F11) So različne delavnice na voljo.

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Absolutno ustrezno plačo. (F12) Jaz namreč delam stvari, ki jih nekako kot osebna asistentka sploh ne bi smela. Nekdo, ki ima pa samo spremstvo je pa enako plačan kot jaz, ki delam kompletno nego.

Intervju G

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Profesionalno prijateljski bi rekel. (G1)

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Prav tako striktno profesionalen. (G2)

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Ne, več ali manj opravi vse znotraj delovnega časa. (G3) Imamo tak dogovor.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Sem. Sicer je delo tudi naporno, ampak če potegnem črto, sem zadovoljen in se zavedam kakšen poklic je to. Z odnosi in delovnimi pogoji sem zelo zadovoljen. (G4)

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Oboje. Nagrada je, ko vidiš zadovoljenega uporabnika, je pa seveda psihično včasih kar naporno. (G5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Kdaj pa kdaj, preden grem v službo razmišljam kaj bomo danes počeli (G6) oziroma kaj imamo na urniku, drugače pa, ko sem doma, se posvetim svojim otrokoma in poskušam ne razmišljati o uporabniku. Se pa kdaj vseeno zgodi, da se spomnim.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Poskušam se gibati čim več čim več zdravo prehranjevati, ukvarjam se z glasbo. (G7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Malo imam s križem težave. (G8) Uporabnik ima vseeno 80 kg in zadnje leto opažam, da je zadeva slabša.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Država ne ceni, uporabniki pa zelo. (G9) Premalo je plačano, uporabniki pa nujno potrebujejo asistente. Ne počutiš se cenjenega, pa čeprav veš, da delaš samo dobro.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Se mi zdi, da če si preveč sočuten si potem bolj izčrpan. Mogoče sem izpostavljen tveganju. Na začetku sem bil malo izčrpan, nato pa ko se prilagodiš in seznaš s svojim delom, je lažje. (G10) Vse je pa odvisno tudi, kakšnega uporabnika dobiš in koliko se na njega čustveno navežeš.

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Ja, seveda. (G11)

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Ja je kar nekaj delavnic in supervizij. (G12) Nekje dvakrat na mesec. Imamo različne. Ena delavnice je samo z asistenti, ena z mediatorjem, imamo tudi supervizijo, ampak jaz težko najdem čas za vse.

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Ne, saj imamo vsako leto usposabljanje za asistente, tako, da lahko tam osvežiš spomin in se posledično še kaj novega naučiš. Je pa drugače eno in isto. Lahko bi pa boljše plačali. (G13)

Intervju H

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Na začetku super, velikokrat se je drl name, kričal, ampak sem nekako to sprejela, saj mi je bilo hudo za njega. (H1)

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Zelo slab. To je bila zelo huda izkušnja in tudi zelo neprijetna. (H2) Oče me je zasledoval, želel se me je dotikati, želel je da delam izven svojega delovnika, vozil se je za menoj in me na skrivaj opazoval, poslušal, nas je kaj se v sobi pogovarjamo. Nisem vedela ali rabim psihiatra, ali bi si takrat najraje vzela življenje.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Seveda. Na začetku sem seveda delala marsikaj, da bi jim ugodila, (H3) ampak se je kasneje izkazalo, da to meji na obsedenost, kar mi niti malo ni bilo všeč, zato sem tudi morala prekiniti sodelovanje. Uporabnik in njegov oče, sta me skoraj vsak dan klicala. Želeli so, da hodim izven svojega delovnika, želeli so se ves čas družiti z mano. Nisem imela niti enega dneva zase. Hodila sem z uporabnikom na morje, pa tudi to ni bilo dovolj, ker so vedno želeli več. Najraje bi videli, da se preselim k njim.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Nikakor, sploh pa ne pod takšnimi pogoji. Če bi na začetku vedela, v kaj se spuščam, se ne bi nikoli odločila za to delo. Pogoji so bili neznosni, prav tako odnosi. (H4) Starši prvega uporabnika so bili zame prava nočna mora. Kmalu se je tudi sam uporabnik začel do mene grdo vesti, ker je videl svoje očeta, kako ravna z mano. Oče je izven mojega delovnika, želel prihajati k meni domov. Takrat sem bila res na robu z živci. K sreči nisem bila edina osebna asistentka ampak smo bili trije in smo se veliko pogovarjali, ter drug drugega bodrili. Eden od njih je na koncu res poiskal pomoč psihiatra.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Izčrpavajoče! (H5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Na začetku sem, ker se mi je smili in res sva imela korekten odnos. (H6) Ko pa je šla stvar predaleč pa sem si ga samo želela izbiti iz glave. Zaradi vseh travm, ki sem jih doživljala, sem uporabnika tudi sanjala ponoči in imela zaradi njega nočne more.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Z ostalima dvema asistentoma smo se veliko družili in vsak petek igrali poker. To je bila naša sprostitev. (H7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ledvice so mi začela odpovedovati, kri sem imela v urinu, začela sem dobivati izpuščaje po telesu. Mislim, da je vse povezano s stresom, saj so se težave umirile, ko sem nehala delati. (H8) Tudi na izvid so mi zdravniki napisali, da sem imela neko obliko depresije.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Ne, ker je definitivno premalo plačano. Tudi če me je kdo vprašal kaj počnem, sem rekla, da sem čistilka ali pa nekaj nepomembnega. Marsikdo, si niti predstavljati ne zna, kaj pomeni biti osebni asistent. (H9)

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Ne poznam izraza, vsekakor pa sem bila izpostavljena temu. (H10) Nikoli in nikdar nisem želela nikomur nič slabega. Sočustvovala sem s prvim uporabnikom, ker mi ni bilo vseeno kako starša z njim ravnata in ga

poneumljata. Ampak, ko ugotoviš, da si ves čas želel samo dobro, tega pa nihče ne vidi je res čas, da se temu naredi konec, ker drugače samo sebi škoduješ. Psihični pritiski so bili preveliki zame. Nisem se več znala soočiti s takšnimi težavami. (H11)

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Pri obeh uporabnikih bi se lahko. (H12) Predvsem pri drugi uporabnici, je ta oseba, ki me je zaposlila točno vedela kako in kaj, saj je tudi ona delala pri njej. Velikokrat smo šli skupaj ven in me je vprašala kako in kaj. Prva oseba, ki me je zaposlila, pa je bila bolj tiha. Ni nas veliko spraševala, ker je tudi njej oče uporabnika ves čas dihal za vrat.

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Želela bi si, da bi že na začetku povedali v kaj se kdo spušča, preden se podpiše pogodba. Jaz niti približno nisem vedela kaj me čaka. (H13) Na začetku smo šli k vsem uporabnikom, ki jih ona ima, in smo samo risali in gledali filme. To je bilo samo enkrat v celem letu. Drugače pa nobenih izobraževanj in nobenih delavnic.

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Nekaj, bi bilo treba narediti v tem sklopu, ker se mi zdi, da je tudi premalo teh asistentov, ker so premalo zavarovani s strani države. (H14) V pogodbi piše milijon stvari kaj moraš ti za njega delat, ne piše pa niti ene stvari kaj mora on za tebe delat. Kje je tukaj kakšna pravica. Nekateri si lahko zaradi osebne asistence uničijo življenje. Kakšna je to služba, če nekateri pristanejo pri psihiatrih in na robu živčnega zloma. Več bi moralo biti delavnic in izobraževanj. (H15) Včasih imam občutek, da je lahko čisto vsak osebni asistent brez kakršnega koli predhodnega znanja.

Intervju I

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Z uporabnikom imava super odnos. Pri predhodnih uporabnikih pa je bilo velikokrat grozno. (I1) Nekateri so bili nesramni, nekateri so se drli name, nekateri so sami od sebe menjali izvajalce. Če na hitro povzamem, so večinoma za vse težave, ki jih doživljamo, krivi svojci. Skratka sedaj sem z uporabnikom že skoraj dve leti in imava perfekten odnos. Vprašanje če bom še kdaj našla tako dobro in razumevajočo družino. Uporabnik lepo sodeluje in vse se lahko zmeniva.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svojci uporabnika?

B. Zelo so korektni, prijazni in pošteni. (I2) Vse se da lepo zmenit in se organizirat. Oni ga vozijo okoli, ker sem jaz rekla, da ga s svojim avtom ne bom vozila, ker se bojim, da bi med vožnjo lahko dobil kakšen napad.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Včasih. Sedaj so šli starši v toplice in sem bila 3 dni pri uporabniku. Plačane sem imela samo nočne ure, ampak to je bila moja dobra volja, da sem bila z njim. Tudi starši se morajo kdaj sprostiti. Me pa vedno vprašajo, če bi lahko oziroma, če imam čas. (I3) Tam spim, kuham, pospravljam in se ukvarjam z njim. Včasih se počutim, kot njegova druga mama. Ponoči namreč ne spim, ker se velikokrat polula, če ne pazim. Moram mu dajati račko, če pa mu uide pa je treba zjutraj vse preobleči, ampak midva imava to kar urejeno. Tudi kamero imajo v njegovi sobi, da lahko vidijo kaj se ponoči dogaja, saj poskuša velikokrat kar vstati iz postelje, sploh takrat, kadar sliši kakšne glasove.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Ja, zelo. (I4)

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Včasih si kar izčrpan, sem pa zelo zadovoljna, kadar vidim napredek pri uporabniku in to je zame nagrada. (I5) Saj vsi hodimo v službo zaradi denarja, ampak če te nekaj osrečuje in če nekaj rada delaš potem je vse skupaj veliko boljše in lažje. Malo je takšnih, ki z veseljem opravljajo takšno službo.

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Včasih razmišljam, kaj bi lahko še delala z njim. Na začetku sem si cel kup knjig iz knjižnice sposodila, (I6) da sem razumela, kaj je to poškodba možganov, kaj lahko pričakuješ in sem to študirala približno 3 mesece. Se pa ne moreš naučiti na pamet, ker so si uporabniki med seboj različni in ima vsak svoj primer. Sem pa na primer sedaj, ko se z vami pogovarjam, posebej naročila logopedinji, da ga pazi.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Najprej se dobro naspim, saj sem kar izčrpana. Drugače pa se trudim kdaj ukvarjati s športom in velikokrat grem v savno. (I7)

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Ne, je pa dobro malo vedeti, kako uporabnika obračati, dvigovati.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. Od države sigurno ne. Še to bi nam vzeli kar nam plačajo. (I8) Drugače pa je pomembno, da so svojci zadovoljni, da je uporabnik zadovoljen. Če pa sosedu nekaj ne paše, pa mene to ne zanima. Se mi pa zdi, da kar se tiče asistence, da je država kar malo kruta do njih.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Ja, verjetno, da do enega toliko sočustvuješ, da sam sebe dodatno psihično obremeniš. Ta oseba se ti ves čas smili. Mogoče včasih sem izpostavljena temu tveganju. Kadar je bolan, meni ni vseeno. Ampak, če si sočuten, te to tudi posledično izčrpava. (I9)

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Jaz sem imela kar srečo z vsemi in tudi sedaj je tako. Vedno se lahko obrnem na njih. (I10)

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanja, delavnice?

B. Za mlade bi lahko bilo veliko več. (I11) Kaj pa vedo pri 20 letih. Večina zapušča ta posel, ker nimajo kompetenc niti pravega znanja. Prav tako, marsikdo od starejših ne ve, kako zamenjati plenico. Večina niti ne ve, kaj pomeni delo osebnega asistenta. Sicer je neko usposabljanje pred zaposlitvijo in enkrat letno, ampak jaz mislim, da je to premalo.

A. Kakšno podporo in aktivnosti bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Država bi lahko malo bolj na asistente pogledala in ugotovila, da so več kot potrebni. (I12) Ne zavedajo se, da je to ogromna odgovornost, ki jo vsak asistent prevzame, nekateri se pa tega sploh ne zavedajo. Več izobraževanj in predvsem več pogovora o tem, kaj osebna asistenca sploh pomeni. (I13)

Intervju J

A. Kako bi opisali odnos med vami in uporabnikom?

B. Na začetku je malo trajalo, da sem ugotovil kaj mu paše in kaj ne. Sicer sva se od začetka zelo lepo razumela. Sedaj se že zelo dobro poznavata. Na žalost je on v slabšem stanju, kot je bil na začetku in tudi težko komunicira. Kadar pa je imel/ ima razne bolečine pa je malo hujše, kar je razumljivo.

A. Kako bi opisali odnos med vami in svoji uporabnika?

B. Z njegovo partnerko se super razumemo. (J2) Sedaj se že toliko časa poznamo, da točno vemo, kaj kdo dela in kakšna je njegova funkcija. Točno vemo, kako bo potekal dan in lepo skupaj funkcioniramo. Kar se tiče žene uporabnika, je še bolj poglobljena v situacijo kot mi. Vse nam pomaga. Ona je ves čas tam, skuha kosilo, pospravlja, gre do trgovine, skratka popolnoma je vključena v vsa opravila.

A. Se vam zdi, da za uporabnika storite več, kot je predpisano po ZOA, mogoče naredite kaj tudi izven delovnega časa?

B. Mislim, da ne. Nekako vse kar je zajeto se pravi oblačenje, hranjenje, pomoč pri obračanju na postelji, pomoč pri jemanju zdravil, pospravljanje. Prej smo hodili tudi na sprehode, sedaj več ne, grem pa kdaj preden pridem k njemu tudi v trgovino, če kaj nujno potrebujejo (J3), ampak se mi to ne zdi kot dodatno delo. Moram reči, da sploh ne vzamem to kot pomoč izven delovnika. Kadar pa on spi se pa tudi kdaj lotimo kakšnih drugih opravil, da nam hitreje mine čas.

A. Ste zadovoljni z delom, delovnimi pogoji in odnosi?

B. Zelo. Žena uporabnika nas je dejansko vpeljala v to, ker ga je tudi bolj poznala od nas. Na začetku nam je tudi uporabnik veliko povedal, ker je bil tudi gibalno sposoben in tako smo ga tudi sami lahko bolje spoznali. Smo pa razvili super odnos, kar se mi zdi zelo pomembno. Bom pa čisto odkrito bom povedal, ko tukaj končam, se ne bom več s tem ukvarjal. Je zelo težko delo, ne fizično ampak psihično in to me ubija. Nekako kot bi maltretiral sam sebe. (J4) Tukaj sem iskreno samo zaradi vas, ker ste korektni, delovnik je v redu in dejansko mi je tukaj dobro. Kasneje pa se ne vidim več v tem. Ne predstavljam si, da bi moral iti od začetka z novim uporabnikom. Že vmes sem hotel iti čisto ven iz tega, ker sem zelo trpel sam v sebi, ampak me je pogovor med nami potem zadržal, da sem ostal. Razlog, da sem ostal pa je tudi ta, da sem se navezal na uporabnika. (J1) Uporabnik na primer ni težek kot karakter, on je težek bom rekel za delo okoli njega. Že cela procedura je njemu spravit gor pleničko. Potem vse odprte rane ki jih ima. To je treba ves čas negovati in si nekako cel čas v začaranem krogu. Na 2 uri se stvari ponavljajo in to je psihično izčrpavajoče. Kdaj tudi ne želi ne jesti ne piti, zavrača zdravila, pa čeprav veš, da mu jih moraš dati, moraš najti pravi način, da to dosežeš. Velikokrat ne vidiš rešitve in dejansko je težko gledati človeka, ki se dobesedno matra. Kljub temu, da mu želiš pomagati, pa globoko v sebi veš, da to ni mogoče.

A. Se vam zdi to delo nagrajujoče ali izčrpavajoče?

B. Nagrajujoče ja v smislu, ko si videl, da je uporabnik zadovoljen. Najboljše je bilo, ko smo šli lahko z njim ven na sprehod. V tistih časih sem bil zelo zadovoljen s svojim delom na koncu delovnika, sedaj pa temu ni več tako. Sedaj je pa zelo izčrpavajoče. (J5)

A. Ali tudi izven delovnega časa razmišljate o uporabniku?

B. Veliko doma razmišljam o njem, kako bi mu lahko še pomagal, da bi mu bilo lažje, posledično zaradi tega trpi moja družina. (J6) Doma imam otroke in ko me nekaj sprašujejo, jim včasih sploh ne odgovarjam, ker sem čisto v svojem svetu, ker razmišljam o uporabniku.

A. Kako poskrbite za lastno zdravje in sprostitev?

B. Prej sem bil profesionalni športnik, do poškodb. Profesionalno sem igral nogomet v tujini. Sedaj pa vsak dan tečem, ker me tek sprošča. Poskušam biti čim več z otroci (J7) in poskušam odmisli vse, ampak še vedno mi včasih ne uspe. Sicer se jaz vsega zavedam. Ne bom rekel, da imam sedaj hude psihične težave, edino kar opažam, ko pridem domov, da velikokrat ne morem preklopiti v smislu, sedaj sem pa doma in je vse v najlepšem redu. Predvsem, če je bilo tisti dan kaj hudo narobe z uporabnikom. Če pa je bilo pri uporabniku vse v redu, potem pa tudi jaz doma lažje preklopim in odmislim.

A. So se vam v obdobju dela kot osebni asistent, pojavile kakšne zdravstvene težave?

B. Mislim, da sem jaz psihično zelo močen (J8), za kar sem hvaležen že od nogometa. Težko bi pa to rekel za ženo uporabnika. Ne znam si predstavljati, kako se počuti, ker je to dejansko njena najbližja oseba. Če

bi bil jaz na njenem mestu, tudi ne vem, kako bi se obnašal. Težko pa je govoriti o drugih, če sam nisi v njihovi koži. Se mi pa zdi, da psihično ni najbolj stabilna. Ko ji nekaj poveš, čez dve uri že pozabi. Vsi imamo občutek kot, da se je uporabnik že predal in, da če bi lahko, bi se kar izključil. Težko, zelo težko.

A. Se vam zdi, da je vaše delo cenjeno?

B. V bistvu večina ljudi ne ve, kaj pomeni biti osebni asistent. (J9) Nekateri mislijo, da sem osebni voznik, da jih vozim na letališča, nekateri to smatrajo, kot da sem medicinski brat in šele, ko jim razložim pomen tega dela, ugotovijo, da marsikdo ni vedel, da takšno delo tudi obstaja. Če na kratko povzamem, mislim, da bi morali biti osebni asistenti desna roka uporabnika, ampak v našem primeru smo bolj negovalci oziroma vzdrževalci.

A. Ali poznate izraz sočutna izčrpanost in ali se vam zdi, da ste izpostavljeni tveganju za sočutno izčrpanost?

B. Ne poznam. Seveda. Hudo je ko vidiš solzo, ko vidiš, da ga boli rana in se ga ne smeš dotaknit. Takšni trenutki me res ubijajo. Kri mu teče iz ran, zdravniki več ne vedo kako bi mu pomagali. Kupujejo se nenormalno drage kreme, da bi mu olajšali bolečine, a vse zaman. Ni prijetno to gledati. Zato sem tudi rekel, da bom po tem uporabniku zaključil s tem, ker več ne bi rad takšnih stvari podoživljal. Mene je vse to psihično izčrpalo. (J10)

A. Ali se v primeru težav in stisk lahko obrnete na vašega delodajalca?

B. Ja, vem da bi se lahko, če bi karkoli potreboval. (J11) lahko obrnil na vas. Mi pa tudi otroci veliko pomagajo, že samo s tem ko jih vidim in objamem.

A. Vam delodajalec nudi podporo pri delu, razbremenilne pogovore, izobraževanje, delavnice?

B. Veliko je delavnic, veliko pogovorov preko Zooma, tako, da mislim da imam dovolj podpore. (J12)

A. Kakšno podporo in aktivnost bi si želeli s strani države ali delodajalca?

B. Lahko bi bilo več plačano, ker je to delo, ki te psihično utruja. (J13) Nekateri to doživljajo kot mučenje. Verjamem, da marsikdo po končanem delu potrebuje pomoč. Ne vem, pa kaj bi nam še dodatno lahko pomagali.

Priloga C: Odprto kodiranje

TEMA	POJEM	KATEGORIJA	IZJAVA	OZNAKA
odnos osebni asistent-uporabnik	profesionalen odnos	profesionalen	<i>Imava profesionalen odnos. Sva na vi, že od začetka se vikava.</i>	B1
			<i>Treba je postaviti določena pravila in se jih tudi držati.</i>	F1
			<i>Z uporabnikom imava super odnos. Pri predhodnih uporabnikih pa je bilo velikokrat grozno.</i>	I1
		polprofesionalen	<i>moram reči, da je bilo nekje 90% službeno in 10% prijateljsko.</i>	A1
			<i>Nekaj vmes. Ni ravno prijateljski odnos.</i>	C1
			<i>Profesionalno prijateljski bi rekel.</i>	G1
			<i>Na začetku super, velikokrat se je drl name, kričal, ampak sem nekako to sprejela, saj mi je bilo hudo za njega.</i>	H1
		neprofesionalen	<i>Odnos je meni zelo dober, imava kar prijateljsko raven.</i>	D1
			<i>Drugače se razumeva, se tudi veliko pogovarjava in veliko mi je povedala o svojem življenju.</i>	E1
			<i>sem se navezal na uporabnika.</i>	J1
odnos osebni asistent-svojci	profesionalen odnos	profesionalen	<i>S starši imamo zelo dober odnos. Tudi z njimi imam profesionalen odnos kot z uporabnico.</i>	B2
			<i>Super odnos imamo z njenim možem.</i>	F2
			<i>Prav tako striktno profesionalen.</i>	G2
			<i>Zelo so korektni, prijazni in pošteni.</i>	I2
			<i>Z nekaterimi se nismo ujeli</i>	A2
		neprofesionalen	<i>Mama in oče pravita, da sem doprinesla v njihovo hišo smeh.</i>	D2
			<i>Na začetku je bilo vse v redu, potem pa sem morala postaviti mejo.</i>	E2
			<i>Zelo slab. To je bila zelo huda izkušnja in tudi zelo neprijetna.</i>	H2
			<i>Z njegovo partnerko se super razumemo.</i>	J2
		odsotnost odnosa	<i>Uporabnik živi sam, tako da z nobenim drugim nimam stikov.</i>	C2

delovni pogoji	Delo znotraj zakonskih okvirov	delo znotraj delovnega časa	<i>Ne, več ali manj opravi vse znotraj delovnega časa.</i>	G3
		delo izven delovnega časa	<i>Včasih ji grem kaj iskat v trgovino, ki je v njenem kraju ni. Ne bi mi bilo potrebno, ampak mi ni težko.</i>	B3
			<i>Včasih grem kupiti kakšne rože.</i>	F3
			<i>Včasih. Me pa vedno vprašajo, če bi lahko oziroma, če imam čas.</i>	I3
			<i>grem pa kdaj preden pridem k njemu tudi v trgovino, če kaj nujno potrebujejo,</i>	J3
	preseganje delovnih nalog	<i>Hodil sem na koncerte, kjer sem moral plesati z mamo, igral sem se z uporabniki, igral na razne inštrumente. Tudi izven delovnega časa se je našlo kaj.</i>	A3	
		<i>Se mi zdi, da kar veliko ostalih stvari uredim.</i>	C3	
		<i>Seveda. Na začetku sem seveda delala marsikaj, da bi jim ugodila.</i>	H3	
		<i>Mogoče, kdaj sama pretiravam pri določenih opravilih in dobim občutek, da me kasneje začnejo tudi izkoriščati.</i>	E3	
		<i>Seveda. Kadar imam jaz svojo uro plavanja, vzamem še njega zraven.</i>	D3	
	zadovoljstvo z delom	zadovoljstvo	<i>Načeloma sem bil.</i>	A4
			<i>Ja, načeloma sem, še vedno se vidim kot osebna asistentka. Samo delo ni težko je pa psihično naporno zaradi karakterja uporabnice.</i>	B4
			<i>Zelo sem zadovoljna z delom. Če bi se še enkrat rodila, ne bi bila cvetličarka, ampak bi delala samo to.</i>	D4
			<i>Načeloma ja, bi pa kdaj pa kdaj potrebovala več pomoči s strani moža uporabnice.</i>	E4
			<i>Ja, sem.</i>	F4
			<i>Z odnosi in delovnimi pogoji sem zelo zadovoljen.</i>	G4
			<i>Ja, zelo.</i>	I4

sočutna izčrpanost			<i>Zelo sem zadovoljna z delovnimi pogoji in odnosom, nisem pa zadovoljna s samim delom, zato resno razmišljam o spremembi.</i>	C4	
		nezadovoljstvo	<i>Nikakor, sploh pa ne pod takšnimi pogoji. Če bi na začetku vedela, v kaj se spuščam, se ne bi nikoli odločila za to delo. Pogoji so bili neznosni, prav tako odnosi.</i>	H4	
			<i>Bom pa čisto odkrito bom povedal, ko tukaj končam, se ne bom več s tem ukvarjal. Je zelo težko delo, ne fizično ampak psihično in to me ubija. Nekako kot bi maltretiral sam sebe.</i>	J4	
	psihološka obremenitev	izčrpavajoče		<i>Izčrpavajoče. Predvsem v energijskem smislu. Ljudje ti želijo vzeti vso energijo.</i>	C5
				<i>Velikokrat sem bila že na meji, da dam odpoved.</i>	E5
				<i>Na momente bolj izčrpavajoče, ampak če takšno službo opravljaš, se je potrebno prilagoditi.</i>	F5
				<i>Izčrpavajoče!</i>	H5
		dvojnost izkušnje		<i>Vmes je zelo izčrpavajoče, ko pa greš čez to in greš naprej pa je nagrajujoče.</i>	A5
				<i>Nagrajujoče je iz vidika osebne rasti, da daš nek doprinos svetu. Ko vidiš pri uporabniku pristno veselje, vidiš, da si naredil neka j dobrega. Izčrpava pa me karakter uporabnice, njena nestabilnost in pa svojci pri drugem uporabniku.</i>	B5
				<i>Veliko ljubezni in energije mi dajo, zna biti pa utrujajoče, kadar poslušam mamo.</i>	D5
		<i>Nagrada je, ko vidiš zadovoljenega uporabnika, je pa seveda psihično kar naporno.</i>	G5		
		<i>Nagrajujoče ja v smislu, ko si videl, da je uporabnik zadovoljen. Najboljše je bilo, ko smo šli lahko z njim ven na sprehod. V tistih časih sem bil zelo zadovoljen s svojim delom na koncu delovnika, sedaj pa temu ni več tako. Sedaj je pa zelo izčrpavajoče.</i>	J5		

			<i>Včasih si kar izčrpan, sem pa zelo zadovoljna, kadar vidim napredek pri uporabniku in to je zame nagrada.</i>	I5
razmišljanje o uporabniku	občasno razmišljanje		<i>Včasih. Če smo se kdaj nehote skregali z uporabnikom, sem potem to doma premišljeval.</i>	A6
			<i>Skrbi me včasih za uporabnika, ki ima doma težko situacijo. Pri drugi uporabnici pa preprosto odklopim.</i>	B6
			<i>Če se s kakšno prijateljico pogovarjam in če tema nanese na mojo službo, potem se spomnim. Se pa tudi kdaj sama od sebe seveda spomnim.</i>	E6
			<i>Kdaj pa kdaj, preden grem v službo, razmišljam, kaj bomo danes počeli.</i>	G6
	projekcija		<i>Najhuje je, kadar si predstavljam, da bi se to tebi zgodilo. Včasih mi gredo res same grozne misli čez glavo.</i>	A9
	stres pred službo		<i>Že v nedeljo me začne stiskati, ker vem, da bom v ponedeljek spet morala v službo. Drugače pa nikoli ne razmišljam o njih.</i>	C6
	stalna skrb		<i>Na začetku sem, ker se mi je smilil in res sva imela korekten odnos.</i>	H6
	stalna skrb, aktivno iskanje rešitev		<i>Velikokrat. Če ima kdaj kakšno vnetje, razmišljam kako najti rešitev.</i>	D6
			<i>Seveda, predvsem kadar zboli, drugače pa velikokrat razmišljam, kako bi ji še dodatno pomagala.</i>	F6
			<i>Včasih razmišljam, kaj bi lahko še delala z njim. Na začetku sem si cel kup knjig iz knjižnice sposodila.</i>	I6
		<i>Veliko doma razmišljam o njem, kako bi mu lahko še pomagal, da bi mu bilo lažje. Posledično zaradi tega trpi moja družina.</i>	J6	
izpostavljenost tveganju	izpostavljenost		<i>Za ta izraz sem že slišala in se mi zdi, da bi lahko bila izpostavljena temu tveganju, če se ne bi tega zavedala tega do česa lahko pride.</i>	B9
			<i>Na začetku sem bil malo izčrpan, nato pa, ko se prilagodiš, je lažje.</i>	G10

			<i>Če ne bi izvajala terapij, bi lahko rekla, da sem.</i>	C9	
			<i>Ne poznam izraza, vsekakor pa sem bila izpostavljena temu.</i>	H10	
			<i>Psihični pritiski so bili preveliki zame. Nisem se več znala soočati s takšnimi težavami.</i>	H11	
			<i>Mogoče včasih sem izpostavljena temu tveganju. Kadar je bolan, meni ni vseeno. Ampak, če si sočuten, te to tudi posledično izčrpava.</i>	I9	
		neizpostavljenost	<i>Sočutje me izpopolnjuje. Znam pa tudi potegniti mejo kdaj je dovolj.</i>	B10	
			<i>Pri uporabniku nisem izpostavljena temu tveganju. Če pa bi imela drugačno situacijo bi pa sigurno bila.</i>	D9	
			<i>Mislím, da nisem izpostavljena temu tveganju.</i>	E9	
			<i>Potegnem ročno zavoro, da ne gre stvar predaleč, zato se mi zdi, da nisem izpostavljena tveganju.</i>	F9	
		posledice	fizične	<i>Malo imam s križem težave.</i>	G8
				<i>Ledvice so mi začela odpovedovati, kri sem imela v urinu, začela sem dobivati izpuščaje po telesu. Mislím, da je vse povezano s stresom, saj so se težave umirile, ko sem nehala delati.</i>	H8
niso prisotne	<i>Mislím, da sem jaz psihično zelo močen</i>		J8		
psihična izčrpanost	<i>Mene je vse to psihično izčrpalo.</i>		J10		
strategije soočanja	aktivnosti za sprostitev	socialna mreža	<i>Povezal sem se s sodelavci, s katerimi smo se pogovarjali, da nam je bilo vsem lažje.</i>	A7	
			<i>Z ostalima dvema asistentoma smo se veliko družili in vsak petek igrali poker. To je bila naša sprostitev.</i>	H7	
		živali	<i>Doma imamo živali, ob katerih se najbolj sprostim.</i>	F7	
			<i>Imam tri kučke, katere moram sprehajati. To mi je zelo pomirjujoče.</i>	D7	

		skrb zase	<i>Poskušam se gibati, čim več zdravo prehranjevati, ukvarjam se z glasbo.</i>	G7
			<i>Hodim v fitnes, večerne sprehode, jutranje raztezne in dihalne vaje, zdrava prehrana, ne kadim.</i>	B7
			<i>S terapijami, ki jih izvajam in veliko sem v naravi.</i>	C7
			<i>Veliko grem ven v naravo.</i>	E7
			<i>Najprej se dobro naspim, saj sem kar izčrpana. Drugače pa se trudim kdaj ukvarjati s športom in velikokrat grem v savno.</i>	I7
		skrb zase, družina	<i>vsak dan tečem, ker me tek sprošča. Poskušam biti čim več z otroci.</i>	J7
vrednotenje poklica	odziv okolice	pozitiven odziv	<i>Več ali manj so kar navdušeni nad mojim delom. Veliko dobivam pohval.</i>	A8
			<i>Veliko ljudi misli, da je to težko delo, da oni tega ne bi zmogli.</i>	C8
			<i>Starši so res navdušeni in to mi je zelo pomembno in vem da je tudi uporabnik zadovoljen.</i>	D8
			<i>Kar se tiče mojih sorodnikov in prijateljev, mislim, da kar cenijo delo, ki ga opravljam.</i>	E8
		kontrast vrednotenja	<i>Uporabnica ne ceni mojega dela, moja družba pa zelo ceni oziroma celo občuduje.</i>	B8
			<i>Cenjeno je s strani uporabnika in moža. S strani države pa sigurno ni cenjeno.</i>	F8
			<i>Država ne ceni, uporabniki pa zelo.</i>	G9
		necenjeno s strani države	<i>Od države sigurno ne. Še to bi nam vzeli kar nam plačajo.</i>	I8
		nepoznavanje poklica	<i>V bistvu večina ljudi ne ve, kaj pomeni biti osebni asistent.</i>	J9
			<i>Marsikdo, si niti predstavljati ne zna, kaj pomeni biti osebni asistent.</i>	H9
		Organizacijska podpora	možnost podpore	dostopnost
<i>Lahko, ta oseba, ki jo imam sedaj, je res super.</i>	C10			
<i>se lahko na njo obrnem</i>	D10			

			<i>Če pa je kaj nujnega, da potrebujem pa se lahko obrnem na njih kadarkoli.</i>	E10		
			<i>Teoretično bi se lahko.</i>	F10		
			<i>Ja, seveda.</i>	G11		
			<i>Pri obeh uporabnikih bi se lahko.</i>	H12		
			<i>Vedno se lahko obrnem na njih.</i>	I10		
			<i>Ja, vem da bi se lahko, če bi karkoli potreboval.</i>	J11		
		nezaupanje		<i>Nikoli se nisem obrnil na njih, ker sem dobil občutek, da mi ne bodo mogli pomagati. Jaz sem rabil pomoč ljudi, ki so to delali, ne pomoč ljudi, ki vodijo te stvari v pisarni.</i>	A10	
		nezadovoljstvo		<i>Želela bi si, da bi že na začetku povedali v kaj se kdo spušča, preden se podpiše pogodba. Jaz niti približno nisem vedela kaj me čaka.</i>	H13	
		možnost izobraževanj	zadovoljstvo		<i>Enkrat ali dvakrat na mesec so delavnice.</i>	F11
					<i>Ja, je kar nekaj delavnic in supervizij.</i>	G12
					<i>Veliko je delavnic, veliko pogovorov preko Zooma, tako, da mislim da imam dovolj podpore.</i>	J12
			nezadovoljstvo		<i>Niti ne, želel bi si več tega.</i>	A11
		<i>So izobraževanja, katera meni niso najbolj všeč.</i>		C11		
		<i>Včasih smo hodili na izobraževanja, danes pa so vsa predavanja in delavnice preko telefonov in računalnikov.</i>		E11		
			<i>Za mlade bi lahko bilo veliko več.</i>	I11		
		potreba po druženju		<i>Pogrešamo pa vsi, da bi imeli kakšen piknik ob koncu leta.</i>	D11	
	sistemske izboljšave	potrebe po spremembah	pogovori	<i>Predlagal bi, da se dobijo samo asistenti enkrat na mesec in zraven še strokovni vodja, kateri bi vodil in usmerjal pogovor.</i>	A12	
izobraževanja			<i>Več bi moralo biti delavnic in izobraževanj.</i>	H15		

	pogovori, izobraževanja	<i>Več izobraževanj in predvsem več pogovora o tem, kaj osebna asistenca sploh pomeni.</i>	I13
	pravice osebnih asistentov	<i>Bi si pa želela, da se asistentu pove, da ni dekla za vse, ampak se mu natančno razloži, kaj so njegove naloge.</i>	C12
		<i>so premalo zavarovani s strani države</i>	H14
		<i>Država bi lahko malo bolj na asistente pogledala in ugotovila, da so več kot potrebni.</i>	I12
	stimulativno plačilo	<i>Država bi pa lahko poskrbela za dodatno stimulativno plačilo.</i>	B12
		<i>Zvišati plačo.</i>	C13
		<i>Iz strani države vsaj kakšen procent višjo plačo.</i>	D12
		<i>Absolutno ustrezno plačo.</i>	F12
		<i>Lahko bi pa boljše plačali.</i>	G13
		<i>Lahko bi bilo več plačano, ker je to delo, ki te psihično utruja.</i>	J13
	več supervizije	<i>Želela bi si več supervizije.</i>	E12

Priloga D: Osno kodiranje

1. ODNOS OSEBNI ASISTENT-UPORABNIK

Profesionalen odnos

- profesionalen (B1, F1, I1)
- polprofesionalen (A1, C1, G1, H1)
- neprofesionalen (D1, E1, J1)

2. ODNOS OSEBNI ASISTENT-SVOJCI

Profesionalen odnos

- profesionalen (B2, F2, G2, I2, A2)
- neprofesionalen (D2, E2, H2, J2)
- odsotnost odnosa (C2)

3. DELOVNI POGOJI

Delo znotraj zakonskih okvirov

- delo znotraj delovnega časa (G3)
- delo izven delovnega časa (B3, F3, I3, J3)
- preseganje delovnih nalog (A3, C3, H3, E3, D3)

Zadovoljstvo z delom

- zadovoljstvo (A4, B4, D4, E4, F4, G4, I4, C4)
- nezadovoljstvo (H4, J4)

4. SOČUTNA IZČRPANOST

Psihološka obremenitev

- izčrpavajoče (C5, E5, F5, H5)
- dvojnost izkušnje (A5, B5, D5, G5, J5, I5)

Razmišljanje o uporabniku

- občasno razmišljanje (A6, B6, E6, G6)
- projekcija (A9)
- stres pred službo (C6)
- stalna skrb (H6)
- stalna skrb, aktivno iskanje rešitev (D6, F6, I6, J6)

Izpostavljenost tveganju

- izpostavljenost (B9, G10, C9, H10, H11, I9)
- neizpostavljenost (B10, D9, E9, F9)

Posledice

- fizične (G8, H8)
- niso prisotne (J8)
- psihična izčrpanost (J10)

5. STRATEGIJE SOOČANJA

Aktivnosti za sprostitev

- socialna mreža (A7, H7)
- živali (F7, D7)
- skrb zase (G7, B7, C7, E7, I7)
- skrb zase, družina (J7)

6. VREDNOTENJE POKLICA

Odziv okolice

- pozitiven odziv (A8, C8, D8, E8)
- kontrast vrednotenja (B8, F8, G9)
- necenjeno s strani države (I8)
- nepoznavanje poklica (J9, H9)

7. ORGANIZACIJSKA PODPORA

Možnost podpore

- dostopnost (B11, C10, D10, E10, F10, G11, H12, I10, J11)
- nezaupanje (A10)
- nezadovoljstvo (H13)

Možnost izobraževanj

- zadovoljstvo (F11, G12, J12)
- nezadovoljstvo (A11, C11, E11, I11)
- potreba po druženju (D11)

8. SISTEMSKE IZBOLJŠAVE

Potrebe po spremembah

- pogovori (A12)
- izobraževanja (H15)
- pogovori, izobraževanja (I13)
- pravice osebnih asistentov (C12, H14, I12)
- stimulatívno plačilo (B12, C13, D12, F12, G13, J13)
- več supervizije (E12)