

**Ινστιτούτο της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία &
Χρόνιες Παθήσεις (IN-ΕΣΑμεΑ)**

**Πιλοτικό Πρόγραμμα
«Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»**

Ενημερωτικό Υλικό για Αποδέκτες και Εκπροσώπους

Αθήνα, Μάρτιος 2023

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	5
1: Περιγραφή του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»	6
1.1. Τι είναι η υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και ποιος ο σκοπός της;	6
1.2. Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα στην καθολική εφαρμογή της Υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και το αντίστοιχο Πιλοτικό Πρόγραμμα;	7
1.3. Ποιοι είναι οι αποδέκτες του Πιλοτικού Προγράμματος;	8
1.4. Ποιες υπηρεσίες παρέχουν οι Προσωπικοί Βοηθοί στο πλαίσιο εφαρμογής του Πιλοτικού Προγράμματος;	8
1.5. Πού ασκεί τα εργασιακά του καθήκοντα ο Προσωπικός Βοηθός;	8
1.6. Πώς οι αποδέκτες επιλέγουν τον Προσωπικό Βοηθό τους;	9
1.7. Πώς γίνεται η αξιολόγηση της ανάγκης των αποδεκτών για παροχή προσωπικής βοήθειας;	9
1.8. Πόσες ημέρες και ώρες παρέχει τις υπηρεσίες του ο Προσωπικός Βοηθός;	10
1.9. Ποιο είναι το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την Υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και το αντίστοιχο Πιλοτικό Πρόγραμμα;	10
2: Ο ρόλος του Προσωπικού Βοηθού και οι υπηρεσίες που παρέχει	11
2.1. Η συμβολή του Προσωπικού Βοηθού στην ανεξάρτητη διαβίωση και στη συμπερίληψη στην κοινότητα.....	11
2.2 Τι είναι η προσωπική βοήθεια;	14
2.3 Τι είναι ο Προσωπικός Βοηθός;	15
2.4. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται και ποιες όχι στην προσωπική βοήθεια;	15
2.5. Πώς οριοθετείται η δραστηριότητα του Προσωπικού Βοηθού;	16
2.6. Ποιος μπορεί να γίνει Προσωπικός Βοηθός;	16
2.7. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο Προσωπικός Βοηθός;	19
2.8. Με ποιους όρους παρέχει υπηρεσίες ο Προσωπικός Βοηθός;	20

2.9. Πώς οριοθετείται η σχέση του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό;	21
2.10. Πώς οριοθετείται η σχέση του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό;	24
2.11. Πως μπορεί να διακοπεί η συνεργασία με τον Προσωπικό Βοηθό;	26
3. Εκπαίδευση Προσωπικών Βοηθών από Αποδέκτες και Εκπροσώπους.....	27
3.1 Πώς μπορεί ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος να επιλέξει τον κατάλληλο Προσωπικό Βοηθό;	27
3.2 Πώς ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος μπορούν να γνωρίσουν και να εκπαιδεύσουν τον Προσωπικό Βοηθό;.....	28
3.3 Πώς γίνεται ο προγραμματισμός των υπηρεσιών του Προσωπικού Βοηθού;.....	29
3.4 Ποια η σχέση του Προσωπικού Βοηθού με την προσωπική και κοινωνική ζωή του αποδέκτη;	30
3.5. Πώς να διαχειριστείτε καλύτερα τη σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό;	31
3.6. Πώς μπορείτε να αξιοποιήσετε την ενεργητική ακρόαση στη σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό;.....	32
3.7. Ποιος είναι ο ρόλος της ανατροφοδότησης στη διαχείριση του Προσωπικού Βοηθού;	32
3.8. Αξιολογήστε την σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό	34
4. Διαχείριση συγκρούσεων	36
4.1. Τι είναι η σύγκρουση; Πως αναγνωρίζουμε μια σύγκρουση;.....	36
4.2. Πώς επιλύονται οι συγκρούσεις;	38
4.3. Πώς μπορεί να αποφευχθεί μια σύγκρουση;.....	41
4.4 Προσωπικές εμπειρίες ατόμων με αναπηρία και Προσωπικών Βοηθών στην διαχείριση συγκρούσεων	43
A. Η εμπειρία των ατόμων με αναπηρία	43
B. Η οπτική των Προσωπικών Βοηθών.....	44
4.5. Συμβουλές για τη διαχείριση συγκρούσεων με τον Προσωπικό Βοηθό	46



Εισαγωγή

Το παρόν ενημερωτικό υλικό σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από το Κέντρο Ευρωπαϊκού & Συνταγματικού Δικαίου - Ίδρυμα Θεμιστοκλή και Δημήτρη Τσάτσου με υπεργολάβο το Ινστιτούτο της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία & Χρόνιες Παθήσεις (IN-ΕΣΑμεΑ). Το υλικό εκπαονήθηκε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «*Εκπαίδευση Προσωπικών Βοηθών για την Πιλοτική Λειτουργία της υπηρεσίας “Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία”*» με αναθέτουσα αρχή την Κοινωνία της Πληροφορίας Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων. Οι δαπάνες του Έργου βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων-ΤΑΑ. Το Έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης-NextGeneration EU.

Σκοπός του προγράμματος

Σκοπός του παρόντος ενημερωτικού υλικού είναι η εκπαίδευση των Αποδεκτών (ατόμων με αναπηρία) του Πιλοτικού Προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» καθώς και των Εκπροσώπων τους προκειμένου να:

- εκτιμήσουν τη συμβολή του Προσωπικού Βοηθού στην ανεξάρτητη διαβίωση και τη συμπερίληψη στην κοινότητα,
- προσδιορίζουν τις υπηρεσίες που αυτός/αυτή δύναται να παρέχει,
- ενισχυθεί η ικανότητά τους να κατευθύνουν τον/την Προσωπικό/ή Βοηθό με αποτελεσματικό τρόπο προκειμένου να λαμβάνουν από τις υπηρεσίες που εμπíπτουν στη σφαίρα αρμοδιότητάς του/της εκείνες που επιθυμούν,
- διαχειρίζονται αποτελεσματικά συγκρουσιακές καταστάσεις.

Με τον όρο «Αποδέκτης» νοείται το άτομο με αναπηρία που λαμβάνει υπηρεσίες από τον Προσωπικό Βοηθό. Με τον όρο «Εκπρόσωπος» νοείται: (α) ο δικαστικός

συμπαράστατης του ατόμου με αναπηρία, και (β) ο γονέας ή ο ανάδοχος ή ο επίτροπος στην περίπτωση των ανηλίκων με αναπηρία.

Δικαστική συμπαράσταση είναι η κατάσταση στην οποία τίθεται ένα άτομο με σωματική, ψυχική ή νοητική αναπηρία μέσω της δικαστικής οδού, επειδή θεωρείται ότι αδυνατεί να εξυπηρετεί ή να καλύπτει από μόνο του τις ανάγκες του με αποτέλεσμα να χρειάζεται τη βοήθεια ενός άλλου ατόμου. Αποτελεί ένα είδος κηδεμονίας ενηλίκου.

Περιεχόμενο ενημερωτικού υλικού

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει πέντε ενότητες:

- Ενότητα 1 Περιγραφή του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»
- Ενότητα 2 Ο ρόλος του Προσωπικού Βοηθού και οι υπηρεσίες που παρέχει
- Ενότητα 3 Εκπαίδευση Προσωπικών Βοηθών από τους αποδέκτες και εκπροσώπους
- Ενότητα 4 Διαχείριση Συγκρούσεων

1: Περιγραφή του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία»

1.1. Τι είναι η υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και ποιος ο σκοπός της;

Η Υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» θεσπίστηκε για πρώτη φορά στη χώρα μας με το Μέρος Δ΄ του ν. 4837/2021. Η Υπηρεσία αφορά στην υποστήριξη του ατόμου με αναπηρία, στη βάση των εξατομικευμένων αναγκών και συνθηκών ζωής του, και σύμφωνα με τις ατομικές επιλογές και τα ενδιαφέροντά του, από Προσωπικό Βοηθό (φυσικό πρόσωπο) είτε της επιλογής του είτε του νόμιμου εκπροσώπου του με στόχο:

- τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του ατόμου με αναπηρία, αλλά και της οικογένειάς του,

- την άσκηση του δικαιώματος του ατόμου με αναπηρία στην ανεξάρτητη διαβίωση και στη συμπερίληψη στην κοινότητα,
- την αποτροπή της περιθωριοποίησης και ιδρυματοποίησης του ατόμου με αναπηρία.

Με τον ν. 4837/2021 θεσπίστηκε τόσο η καθολική εφαρμογή της Υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» όσο και η εφαρμογή του αντίστοιχου Πιλοτικού Προγράμματος, το περιεχόμενο του οποίου και οι όροι της χωρικής και χρονικής υλοποίησής του εξειδικεύτηκαν περαιτέρω με πρόσθετες νομοθετικές πράξεις.

1.2. Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα στην καθολική εφαρμογή της Υπηρεσίας «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και το αντίστοιχο Πιλοτικό Πρόγραμμα;

Η κύρια διαφορά ανάμεσα στην καθολική εφαρμογή της Υπηρεσίας και το Πιλοτικό Πρόγραμμα είναι πως το δεύτερο θα υλοποιηθεί σε συγκεκριμένες περιοχές της χώρας και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Πιο συγκεκριμένα, η πιλοτική εφαρμογή του Προγράμματος, η οποία χρηματοδοτείται από πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, χωρίζεται σε δύο φάσεις. Η πρώτη φάση του Προγράμματος, υλοποιείται στην Περιφέρεια Αττικής και θα διαρκέσει δύο έτη, ενώ η δεύτερη φάση, διάρκειας ενός έτους, θα υλοποιηθεί και σε άλλες περιοχές εκτός Αττικής. Ο αριθμός των ωφελούμενων ανά φάση είναι 1.000 άτομα με αναπηρία. Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του Πιλοτικού Προγράμματος θα αξιοποιηθούν για τη βελτίωση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της καθολικής εφαρμογής της Υπηρεσίας. Μπορεί κάποιος να αναρωτηθεί «Μα το Πρόγραμμα 'Βοήθεια στο Σπίτι' που υλοποιείται εδώ και αρκετά χρόνια στη χώρα μας δεν είναι το ίδιο;» Η απάντηση είναι ότι το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» είναι εντελώς διαφορετικό από την Υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία». Το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» δεν έχει ειδίκευση στην πληθυσμιακή ομάδα των ατόμων με αναπηρία, δεν παρέχεται σε εικοσιτετράωρη βάση και δεν καλύπτει τις εξατομικευμένες ανάγκες των ατόμων με αναπηρία που συνδέονται με το δικαίωμά τους στην ανεξάρτητη διαβίωση και στη συμπερίληψη στην κοινότητα.

1.3. Ποιοι είναι οι αποδέκτες του Πιλοτικού Προγράμματος;

Αποδέκτες της τρέχουσας πρώτης φάσης του Πιλοτικού Προγράμματος είναι 1.000 άτομα από τις παρακάτω κατηγορίες αναπηρίες:

α) άτομα με κινητική αναπηρία,

β) άτομα με νοητική ή/και αναπτυξιακή ή/και ψυχική αναπηρία,

γ) άτομα με αισθητηριακή αναπηρία (τυφλοί, κωφοί και τυφλοκωφοί),

που είναι ηλικίας από 16 έως 65 ετών, με ποσοστό αναπηρίας ίσο ή μεγαλύτερο του 67 %, έχουν την κύρια κατοικία τους εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής που ορίζεται για κάθε φάση και ατομικό εισόδημα που δεν ξεπερνά τις 60.000 ευρώ. Επιπρόσθετα, από το Πιλοτικό Πρόγραμμα μπορούν να ωφεληθούν και τα άτομα με αναπηρία που διαβιούν σήμερα σε κλειστές δομές υπό τον όρο να μετοικήσουν πρώτα σε αμιγή κατοικία.

1.4. Ποιες υπηρεσίες παρέχουν οι Προσωπικοί Βοηθοί στο πλαίσιο εφαρμογής του Πιλοτικού Προγράμματος;

Η υποστήριξη που παρέχουν οι Προσωπικοί Βοηθοί αφορά ενδεικτικά στους εξής τομείς: δραστηριότητες καθημερινής ζωής (όπως σίτιση, ένδυση, προσωπική υγιεινή, εργασία και σπουδές), συμμετοχή σε δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου, δραστηριότητες συμμετοχής στην κοινωνική ζωή.

1.5. Πού ασκεί τα εργασιακά του καθήκοντα ο Προσωπικός Βοηθός;

Ο Προσωπικός Βοηθός ασκεί τα καθήκοντά του τόσο εντός του χώρου κατοικίας του ατόμου με αναπηρία όσο και εκτός αυτού, σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις είτε του ίδιου του ατόμου με αναπηρία είτε κατά περίπτωση του εκπροσώπου του. Εάν η ανάγκη του ατόμου με αναπηρία απαιτεί αυθημερόν μετακίνηση εντός της Περιφέρειας κατοικίας του, ο Προσωπικός Βοηθός υποχρεούται να τον συνοδεύσει. Σε αυτήν την περίπτωση το άτομο με αναπηρία υποχρεούται να καλύψει τα έξοδα μετακίνησης. Εάν η ανάγκη του ατόμου με αναπηρία απαιτεί μετακίνηση εκτός της Περιφέρειας κατοικίας του, ισχύει ό,τι δήλωσαν στο συμφωνητικό τους. Εάν συμφώνησαν ότι ο Προσωπικός

Βοηθός θα ακολουθεί σε ταξίδια του ατόμου με αναπηρία, το άτομο με αναπηρία υποχρεούται να καλύψει τα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και διατροφής του Προσωπικού Βοηθού.

1.6. Πώς οι αποδέκτες επιλέγουν τον Προσωπικό Βοηθό τους;

Οι αποδέκτες ή οι εκπρόσωποί τους επιλέγουν τον Προσωπικό Βοηθό τους μέσω του Μητρώου Προσωπικών Βοηθών¹. Μπορούν να επιλέξουν έναν ή περισσότερο Προσωπικούς Βοηθούς ανάλογα με τις συνήθειες ή έκτακτες ανάγκες τους. Ειδικότερα, μπορούν να επιλέξουν μεταξύ είτε ωριαίας προσωπικής βοήθειας από ένα ή περισσότερους Προσωπικούς Βοηθούς είτε προσωπικής βοήθειας από ένα Προσωπικό Βοηθό σε καθεστώς συνοίκησης.

1.7. Πώς γίνεται η αξιολόγηση της ανάγκης των αποδεκτών για παροχή προσωπικής βοήθειας;

Η εκτίμηση της ανάγκης παροχής προσωπικής βοήθειας στα άτομα με αναπηρία που πληρούν τις προϋποθέσεις ένταξης στο πρόγραμμα (υπο-ενότητα 1.3) γίνεται από ειδικές επιτροπές αξιολόγησης διεπιστημονικού χαρακτήρα στον χώρο διαμονής του ατόμου. Κάθε Ειδική Επιτροπή, η οποία αποτελείται από τρία μέλη των ακόλουθων ειδικοτήτων: εργοθεραπευτή, φυσικοθεραπευτή, κοινωνικού λειτουργού και ψυχολόγου, αξιολογεί την ανάγκη του ατόμου με αναπηρία για να του παρασχεθεί προσωπική βοήθεια βάσει της αναπηρίας του, της λειτουργικότητάς του και των καθημερινών συνθηκών ζωής του. Από την αξιολόγηση της επιτροπής επίσης προκύπτουν και οι ώρες προσωπικής βοήθειας που θα παρασχεθούν στο άτομο με αναπηρία.

¹ Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/epaggelmaties-ugeias/metroo-prosopikon-boethon-atomon-me-anaperia>

1.8. Πόσες ημέρες και ώρες παρέχει τις υπηρεσίες του ο Προσωπικός Βοηθός;

Στην περίπτωση της ωριαίας παροχής προσωπικής βοήθειας, αυτή δύναται να παρέχεται ανά Προσωπικό Βοηθό έως 8 ώρες ημερησίως και έως 40 ώρες εβδομαδιαίως. Ο κάθε Προσωπικός Βοηθός δικαιούται έως οχτώ ημέρες τον μήνα να απέχει από την παροχή προσωπικής βοήθειας. Στην περίπτωση της παροχής προσωπικής βοήθειας σε καθεστώς συνοίκησης, ο κάθε Προσωπικός Βοηθός δικαιούται να απέχει από τα εργασιακά του καθήκοντα μία ημέρα την εβδομάδα.

1.9. Ποιο είναι το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την Υπηρεσία «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» και το αντίστοιχο Πιλοτικό Πρόγραμμα;

Το νομοθετικό πλαίσιο του πιλοτικού προγράμματος «Προσωπικός Βοηθός για Άτομα με Αναπηρία» είναι αναρτημένο στην Ενότητα «Χρήσιμα Έγγραφα» της πλατφόρμας prosopikosvoithos.gov.gr και μπορείτε να το δείτε εδώ <https://prosopikosvoithos.gov.gr/#!/documentLibrary#top>

2: Ο ρόλος του Προσωπικού Βοηθού και οι υπηρεσίες που παρέχει

2.1. Η συμβολή του Προσωπικού Βοηθού στην ανεξάρτητη διαβίωση και στη συμπερίληψη στην κοινότητα

Ο θεσμός του Προσωπικού Βοηθού αποτελεί βασικό πυλώνα της ανεξάρτητης διαβίωσης. Η ανεξάρτητη διαβίωση δεν σημαίνει την πλήρη απεξάρτηση από τα άτομα, καθώς όλα τα άτομα αλληλοεπιδρούν και αλληλεξαρτώνται μεταξύ τους. Η ανεξάρτητη διαβίωση δεν αφορά αποκλειστικά το εάν κάποιος μένει μόνος ή συμβιώνει με άλλους, και δεν ταυτίζεται με την ικανότητα της αυτόνομης διεκπεραίωσης καθημερινών ασχολιών. Η ανεξαρτησία, ως μορφή αυτονομίας, σημαίνει ότι το άτομο με αναπηρία δεν στερείται την επιλογή και τον έλεγχο στον τρόπο ζωής του. Ανεξάρτητη διαβίωση σημαίνει το να ζει το άτομο με αναπηρία όπως και όλοι οι υπόλοιποι πολίτες δίχως αναπηρία, δηλαδή να μπορεί να κάνει τις δικές του επιλογές, να λαμβάνει το ίδιο αποφάσεις για τη ζωή του, και εντέλει να έχει τον έλεγχο της ζωής του².

Το άρθρο 19 της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, την οποία η χώρα μας κύρωσε με τον ν.4074/2012 και ως εκ τούτου οφείλει να εφαρμόσει, το οποίο παρατίθεται παρακάτω, αναγνωρίζει το δικαίωμα όλων των ατόμων με αναπηρία, ανεξαρτήτως κατηγορίας και βαρύτητας αναπηρίας, να ζουν ανεξάρτητα στην κοινότητα.

Άρθρο 19- Ανεξάρτητη διαβίωση και ένταξη στην κοινωνία

Τα Συμβαλλόμενα Κράτη στην παρούσα Σύμβαση αναγνωρίζουν το ίσο δικαίωμα όλων των ατόμων με αναπηρίες να ζουν στην κοινωνία, με επιλογές ίσες με τους άλλους ανθρώπους και λαμβάνουν αποτελεσματικά και κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διευκολύνουν την πλήρη απόλαυση αυτού του δικαιώματος από τα άτομα με αναπηρίες και την πλήρη ένταξη και συμμετοχή τους στην κοινωνία, συμπεριλαμβανόμενης και της διασφάλισης ότι:

² «Μελέτη για τη Διαμόρφωση Συνθηκών και Πλαισίων Ανεξάρτητης Διαβίωσης στην Κοινότητα», Ε.Σ.Α.μεΑ., Αθήνα 2020 (σ. 9-10).

α. Τα άτομα με αναπηρίες έχουν την ευκαιρία να επιλέξουν τον τόπο διαμονής τους και το πού και με ποιόν ζουν, σε ίση βάση με τους άλλους και δεν είναι υποχρεωμένα να ζουν υπό ιδιαίτερες διευθετήσεις διαβίωσης.

β. Τα άτομα με αναπηρίες έχουν πρόσβαση σε σειρά υπηρεσιών στο σπίτι, σε καταστήματα και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης στην κοινότητα, συμπεριλαμβανομένης και της προσωπικής βοήθειας που είναι απαραίτητη για την υποστήριξη της διαβίωσης και της ένταξης στην κοινωνία και την αποτροπή της απομόνωσης ή του διαχωρισμού από την κοινωνία

γ. Οι κοινοτικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις για τον πληθυσμό είναι διαθέσιμες, σε ίση βάση, στα άτομα με αναπηρίες και ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Το άρθρο 19 περιλαμβάνει δυο -άμεσα συναρτώμενες μεταξύ τους- διαστάσεις:

α) το **δικαίωμα στην ανεξάρτητη διαβίωση**, το οποίο γίνεται σεβαστό όταν τα άτομα με αναπηρία διαθέτουν όλα τα απαραίτητα μέσα που τους επιτρέπουν να έχουν επιλογή και έλεγχο στη ζωή τους και να λαμβάνουν τις αποφάσεις που τα αφορούν, και

β) το **δικαίωμα συμπερίληψης στην κοινότητα**, το οποίο σχετίζεται με την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή στην κοινωνία και προϋποθέτει την πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες που είναι ανοιχτές στο κοινό, αλλά και στις υπηρεσίες υποστήριξης που αφορούν τα άτομα με αναπηρία.

Το πρώτο εκφράζει την προσωπική διάσταση του δικαιώματος στην ανεξάρτητη διαβίωση και το δεύτερο την κοινωνική διάσταση. Πρακτικές διαχωρισμού και απομόνωσης, όπως είναι η διαβίωση σε ιδρύματα κλειστής φροντίδας, είναι ασύμβατες με το άρθρο 19.

Το δικαίωμα στην ανεξάρτητη διαβίωση περιλαμβάνει τρεις βασικούς πυλώνες:

α) Τη δυνατότητα επιλογής του τρόπου διαβίωσης.

Η επιλογή αφορά το πώς, πού και με ποιον διαβιβεί ένα άτομο, και αγγίζει όχι μόνο τον τόπο διαμονής, αλλά και όλες τις πτυχές της διαβίωσης, τον συνολικό τρόπο ζωής (π.χ. να βγαίνω έξω με τους φίλους μου ή να κάθομαι στο σπίτι, να ξενυχτάω ή να κοιμάμαι νωρίς, να ακούω μουσική, να έχω κατοικίδια, να έχω λουλούδια στο τραπέζι της κουζίνας κ.λπ.). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το άρθρο 19, δεν σημαίνει ότι η διαβίωση εκτός ιδρύματος οδηγεί αυτόματα στην ανεξάρτητη διαβίωση καθώς ιδρυματικά χαρακτηριστικά μπορούν να κάνουν την εμφάνισή τους και εκτός ιδρύματος. Τέτοια χαρακτηριστικά είναι τα ακόλουθα: το υποχρεωτικό «μοίρασμα» των βοηθών με άλλα άτομα, η μη δυνατότητα επιλογής των βοηθών, η απομόνωση και ο διαχωρισμός από τη ζωή στην κοινότητα, η έλλειψη ελέγχου στις καθημερινές αποφάσεις, η μη δυνατότητα επιλογής των συγκατοίκων, η ακαμψία της ρουτίνας ανεξάρτητα από τις προσωπικές επιθυμίες του ατόμου, η δημιουργία σχέσεων εξάρτησης, η πατερναλιστική προσέγγιση³ στην παροχή υπηρεσιών κ.α.

β) Τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την ανεξάρτητη διαβίωση, την πραγματική πρόσβαση σε αυτές και τη διαθεσιμότητα προσωπικής βοήθειας ως εξατομικευμένης υποστήριξης που επιτρέπει την εφαρμογή του δικαιώματος στην ανεξάρτητη διαβίωση.

Οι εξατομικευμένες υπηρεσίες αποτελούν προϋπόθεση για την ανεξάρτητη διαβίωση. Η ύπαρξη και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών είναι δικαίωμα, και όχι απλώς παρεχόμενη φροντίδα. Η εξατομίκευση των υπηρεσιών πρέπει να διασφαλίζει την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στις ανάγκες των χρηστών, αντί για το αντίθετο. Τομείς υπηρεσιών που εμπίπτουν στις εξατομικευμένες υπηρεσίες αφορούν στην απασχόληση, την εκπαίδευση και πολιτιστική και πολιτική συμμετοχή, την ενδυνάμωση της γονικής ιδιότητας, των προσωπικών σχέσεων, της ψυχαγωγίας και της αναψυχής. Οι υπηρεσίες πρέπει να είναι σχεδιασμένες να υποστηρίξουν τη διαβίωση στην κοινότητα,

³ Πρόκειται για την υπό το πρόσχημα της προστασίας πολιτική/πρακτική στο πλαίσιο της οποίας κάποιος που έχει εξουσία αποφασίζει για κάποιον άλλο χωρίς να ζητά τη συγκατάθεσή του. Αυτή η πολιτική/πρακτική έχει ως αποτέλεσμα τον περιορισμό της ελευθερίας και αυτονομίας του προστατευόμενου.

αποτρέποντας την απομόνωση και τον διαχωρισμό, να είναι κατάλληλες για τον σκοπό αυτό, να είναι διαθέσιμες σε εύλογη γεωγραφική απόσταση σε αστικές, αγροτικές και νησιωτικές περιοχές, καθώς και να είναι πλήρως προσβάσιμες.

γ) Τη δυνατότητα ίσης πρόσβασης στις υπηρεσίες στην κοινότητα που απευθύνονται στο σύνολο του πληθυσμού.

Οι υπηρεσίες που απευθύνονται στον γενικό πληθυσμό καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, όπως στέγαση, βιβλιοθήκες, μεταφορές, καταστήματα, αγορές, χώρους πολιτισμού, αθλητικές εγκαταστάσεις, διαδίκτυο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και παρόμοιες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να είναι διαθέσιμες και προσβάσιμες σε όλα τα άτομα με αναπηρία.

2.2 Τι είναι η προσωπική βοήθεια;

Σύμφωνα με την Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (Γενικό Σχόλιο 5⁴), η προσωπική βοήθεια, η οποία υπάγεται στις εξατομικευμένες υπηρεσίες, είναι υποστήριξη κατευθυνόμενη από τον χρήστη που διατίθεται στο άτομο με αναπηρία ως εργαλείο για την ανεξάρτητη διαβίωση (δηλαδή το ίδιο το άτομο με αναπηρία κατευθύνει τον Προσωπικό Βοηθό του). Χαρακτηριστικά της είναι:

i) η χρηματοδότηση με εξατομικευμένα κριτήρια, ο έλεγχος και η διάθεση των πόρων από το άτομο με αναπηρία με σκοπό την κάλυψη των εξόδων για την απαιτούμενη βοήθεια με βάση την ατομική εκτίμηση αναγκών και τις συνθήκες ζωής,

ii) ο έλεγχος από το άτομο με αναπηρία τόσο της επιλογής του παρόχου των υπηρεσιών όσο και του σχεδιασμού της υπηρεσίας (δηλαδή το ίδιο το άτομο με αναπηρία καθορίζει τις υπηρεσίες που επιθυμεί να του προσφέρει ο πάροχος της βοήθειας), και

⁴ <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no5-article-19-right-live>

iii) η προσωπική σχέση μεταξύ του ατόμου με αναπηρία και του παρόχου υποστήριξης που συνεπάγεται την εκπαίδευσή του από το ίδιο το άτομο με αναπηρία, το μη «μοίρασμα» του παρόχου υποστήριξης με άλλα άτομα με αναπηρία δίχως τη συγκατάθεση του ατόμου με αναπηρία που ήδη λαμβάνει υποστήριξη από τον πάροχο, την επιλογή από το άτομο με αναπηρία του βαθμού προσωπικού ελέγχου του παρόχου της υπηρεσίας.

2.3 Τι είναι ο Προσωπικός Βοηθός;

Ο Προσωπικός Βοηθός είναι άτομο που παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη σε ένα άτομο με αναπηρία για να ζήσει τη ζωή του ανεξάρτητα και σε ίση βάση με τους άλλους. Βασικός ρόλος του Προσωπικού Βοηθού είναι να διευκολύνει το άτομο με αναπηρία να έχει την ελευθερία και τις ίδιες επιλογές που απολαμβάνουν όλοι σε ό,τι αφορά τη στέγαση, τις μεταφορές, την εκπαίδευση, την απασχόληση κ.λπ. Ο Προσωπικός Βοηθός παρέχει υποστήριξη και βοήθεια κατά τη διακριτική ευχέρεια και υπό την καθοδήγηση του ατόμου με αναπηρία. Ο Προσωπικός Βοηθός μπορεί να διαθέτει πολλά από τα χαρακτηριστικά του φροντιστή, όπως ενσυναίσθηση, οργάνωση και εμπιστοσύνη. Υπάρχει όμως σαφής διαφορά μεταξύ του φροντιστή και του Προσωπικού Βοηθού. Ο Προσωπικός Βοηθός διευκολύνει το άτομο με αναπηρία να ζει μια ανεξάρτητη ζωή με βάση τις δικές του επιλογές.

2.4. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται και ποιες όχι στην προσωπική βοήθεια;

Η προσωπική βοήθεια αφορά στην υποστήριξη ατόμου με αναπηρία από Προσωπικό Βοηθό της επιλογής του ή του εκπροσώπου του, για την ενίσχυση της ανεξάρτητης διαβίωσής του και τη συμπερίληψή του στην κοινωνία, στη βάση των εξατομικευμένων αναγκών και συνθηκών της ζωής του, και σύμφωνα με τις ατομικές επιλογές και τα ενδιαφέροντά του. Ενδεικτικά, η προσωπική βοήθεια μπορεί να αφορά:

- α) δραστηριότητες καθημερινής ζωής, όπως σίτιση, ένδυση, προσωπική υγιεινή,
- β) εργασία και σπουδές,
- γ) συμμετοχή σε δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου, και

δ) δραστηριότητες συμμετοχής στην κοινωνική ζωή.

Δεν περιλαμβάνονται στην προσωπική βοήθεια:

- (α) ιατρικές, νοσηλευτικές, θεραπευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες φυσικής αποκατάστασης,
- (β) εκπαιδευτικές υπηρεσίες και Παράλληλη Στήριξη,
- (γ) υπηρεσίες για τις οποίες απαιτείται συγκεκριμένη ειδικότητα ή άδεια άσκησης επαγγέλματος, ακόμα και εάν διαθέτει τέτοια άδεια ο προσωπικός βοηθός,
- (δ) υποβοήθηση σε σεξουαλική λειτουργία ή σεξουαλική δραστηριότητα,
- (ε) αποκλειστικές υπηρεσίες οικιακού βοηθού,
- (στ) οποιαδήποτε παράνομη ενέργεια.

2.5. Πώς οριοθετείται η δραστηριότητα του Προσωπικού Βοηθού;

Η δραστηριότητα του Προσωπικού Βοηθού οριοθετείται από κοινού με τον αποδέκτη του. Παρέχεται εντός του χώρου της οικίας του αποδέκτη και έξω από αυτόν, σύμφωνα με τις οδηγίες και υποδείξεις του ή, κατά περίπτωση, του εκπροσώπου του. Η δραστηριότητα περιλαμβάνει την παροχή κατάλληλης υποστήριξης κατά το βαθμό που αυτή απαιτείται ως αποτέλεσμα της αναπηρίας και της έκπτωσης λειτουργικότητας που αυτή συνεπάγεται.

Τον Προσωπικό Βοηθό επιλέγει το άτομο με αναπηρία ή, κατά περίπτωση, ο/η εκπρόσωπός του μέσα από το Μητρώο Προσωπικών Βοηθών. Το άτομο με αναπηρία επιλέγει μεταξύ είτε (α) ωριαίας προσωπικής βοήθειας από έναν ή περισσότερους Προσωπικούς Βοηθούς και κατανέμει ελεύθερα σε αυτούς τις ώρες προσωπικής βοήθειας που του έχουν διατεθεί, είτε (β) προσωπικής βοήθειας από έναν Προσωπικό Βοηθό, που παρέχεται σε καθεστώς συνοίκησης.

2.6. Ποιος μπορεί να γίνει Προσωπικός Βοηθός;

Οι προϋποθέσεις για τον Προσωπικό Βοηθό είναι οι ακόλουθες:

- α) να είναι τουλάχιστον 18 ετών και όχι μεγαλύτεροι των 67 ετών,

β) να μην έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για:

- αα) εγκλήματα κατά της γενετήσιας ελευθερίας, οικονομικής εκμετάλλευσης της γενετήσιας ζωής, και τα εγκλήματα σχετικά με την οικογένεια,
- ββ) εγκλήματα για την αντιμετώπιση της ενδοοικογενειακής βίας,
- γγ) εμπορία ανθρώπων,
- δδ) εμπορία ναρκωτικών,
- εε) τα εγκλήματα των άρθρων 299, 306, 308 έως 312 και 324 του Ποινικού Κώδικα,
- στστ) τα εγκλήματα των άρθρων 300 και 301 του Ποινικού Κώδικα (ν. 4619/2019).

Η απαγόρευση εκτείνεται και στις περιπτώσεις που εκκρεμεί ποινική δίωξη ή βρίσκεται σε ισχύ οριστική ή τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση, η οποία δεν έχει καταστεί αμετάκλητη,

- γ) εάν πρόκειται για πολίτες χώρας εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, να βρίσκονται νόμιμα στην Ελλάδα και να έχουν το δικαίωμα να εργασθούν,
- δ) να έχουν καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας,
- ε) να διαθέτουν πιστοποιητικό υγείας σε ισχύ,
- στ) να διαθέτουν βεβαίωση ψυχιάτρου περί της καλής ψυχικής τους υγείας.

Για την παροχή προσωπικής βοήθειας σε άτομα με αναπηρία για τα οποία έχει κριθεί ότι δεν δύνανται να καθοδηγούν τον Προσωπικό Βοηθό τους οι ίδιοι, απαιτείται ο Υποψήφιος Προσωπικός Βοηθός να διαθέτει είτε (α) τίτλο σπουδών ή κατάρτιση σχετική με ιατρικές, παραϊατρικές και κοινωνικές επιστήμες ή σχετική με την αναπηρία είτε (β) προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών προς άτομα με αναπηρία τουλάχιστον ενός έτους, όπως αυτή αποδεικνύεται από τον υποψήφιο προσωπικό βοηθό με κάθε πρόσφορο μέσο. Στο Μητρώο δύνανται να εγγραφούν και φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται με σχέση εξαρτημένης εργασίας σε νομικά πρόσωπα και ατομικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης ευάλωτων ομάδων, όπως ενδεικτικώς υπηρεσίες προσωπικού βοηθού,

συνοδού ή φροντιστή. Στις περιπτώσεις αυτές ο Υποψήφιος Προσωπικός Βοηθός καταχωρεί τα στοιχεία ταυτοποίησης του Εργοδότη του.

Επισήμανση: Δεν επιτρέπεται η παροχή προσωπικής βοήθειας από πρόσωπο που συνδέεται με τον Ωφελούμενο με σχέση γάμου, συμφώνου συμβίωσης, συγγένεια α΄ ή β΄ βαθμού. Δεν επιτρέπεται η παροχή Προσωπικής Βοήθειας από σύνοικο του Ωφελούμενου, εκτός αν παρέχει Προσωπική Βοήθεια υπό καθεστώς συνοίκησης.

2.7. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο Προσωπικός Βοηθός;

Οι προσωπικοί βοηθοί πρέπει να διαθέτουν:



Πηγή: www.skillsforcare.org.uk

Link: <https://www.skillsforcare.org.uk/Employing-your-own-care-and-support/Resources/Working-as-a-PA/1.-What-is-a-PA/Being-a-personal-assistant/Being-a-personal-assistant.pdf>

Πηγή: «Being a Personal Assistant” –«Skillsforcare»

<https://www.skillsforcare.org.uk/Employing-your-own-care-and-support/Resources/Working-as-a-PA/1.-What-is-a-PA/Being-a-personal-assistant/Being-a-personal-assistant.pdf>

2.8. Με ποιους όρους παρέχει υπηρεσίες ο Προσωπικός Βοηθός;

Η σχέση μεταξύ του Προσωπικού Βοηθού και του αποδέκτη είναι εργασιακή. Ο αποδέκτης (άτομο με αναπηρία) ή κατά περίπτωση ο εκπρόσωπός του συνάπτει ιδιωτικό συμφωνητικό με τον δικαιούχο Προσωπικό Βοηθό ή με τον εργοδότη του Προσωπικού Βοηθού, όταν ο τελευταίος απασχολείται με σχέση εξαρτημένης εργασίας σε νομικά πρόσωπα και ατομικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εξατομικευμένης υποστήριξης ευάλωτων ομάδων,

Ελάχιστες απαιτήσεις του ιδιωτικού συμφωνητικού:

α) Αμφότεροι δηλώνουν υπευθύνως ότι δεν τελούν μεταξύ τους σε σχέση γάμου, συμφώνου συμβίωσης, συγγένειας α΄ ή β΄ βαθμού.

β) στην περίπτωση παροχής ωριαίας Προσωπικής Βοήθειας, αμφότεροι δηλώνουν υπευθύνως ότι δεν είναι σύνοικοι.

Η ωριαία παροχή προσωπικής βοήθειας γίνεται έως 8 ώρες ημερησίως και έως 40 ώρες εβδομαδιαίως. Ο κάθε Προσωπικός Βοηθός δικαιούται έως οχτώ ημέρες ανά μήνα να απέχει από παροχή προσωπικής βοήθειας.

Η αποζημίωσή του Προσωπικού Βοηθού ανέρχεται σε έξι ευρώ μικτά ανά πραγματική ώρα προσωπικής βοήθειας.

Στην περίπτωση παροχής προσωπικής βοήθειας σε καθεστώς συνοίκησης, ο κάθε Προσωπικός Βοηθός δικαιούται να απέχει από την παροχή προσωπικής βοήθειας έως μία ημέρα ανάπαυσης ανά πλήρη εβδομάδα.

Η αποζημίωσή του Προσωπικού Βοηθού ανέρχεται σε χίλια διακόσια ευρώ μικτά μηνιαίως (€ 1. 200) και περιλαμβάνει και τις ημέρες ανάπαυσης. Ο αποδέκτης δικαιούται

οικονομική ενίσχυση διακοσίων πενήντα ευρώ (€ 250) μηνιαίως και οφείλει να παρέχει στον Προσωπικό Βοηθό του δικό του επιπλωμένο δωμάτιο και διατροφή.

Ο Προσωπικός Βοηθός καταχωρεί στο Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης τις ημέρες, και σε περίπτωση ωριαίας παροχής προσωπικής βοήθειας και τις ώρες παροχής Προσωπικής Βοήθειας κάθε εβδομάδας που διανύθηκε, έως την Τετάρτη της επόμενης εβδομάδας. Ο Αποδέκτης ή κατά περίπτωση ο Εκπρόσωπός του οφείλει να επιβεβαιώνει τα δεδομένα αυτά έως την ακόλουθη Κυριακή.

Δεν γίνονται αποδεκτές επιβεβαιώσεις που υπερβαίνουν το ποσό που έχει απονεμηθεί μηνιαίως στον Αποδέκτη.

Κεφάλαιο που δεν αναλώνεται επιστρέφει στο δημόσιο ταμείο για τις ανάγκες του Προγράμματος.

Παροχή προσωπικής βοήθειας που αντιστοιχεί σε ποσό μεγαλύτερο του ποσού που έχει απονεμηθεί στον Αποδέκτη επαφίεται σε συμφωνία μεταξύ των μερών.

Σε περίπτωση παροχής προσωπικής βοήθειας σε καθεστώς συνοίκησης, για διάστημα μικρότερο του μήνα, η αποζημίωση και η οικονομική ενίσχυση μειώνονται ώστε να αντιστοιχεί αναλογικώς στις ημέρες παροχής προσωπικής βοήθειας.

2.9. Πώς οριοθετείται η σχέση του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό;

Η σχέση του αποδέκτη (ατόμου με αναπηρία) με τον Προσωπικό Βοηθό είναι πρωτίστως εργασιακή. Η σχέση όμως που συνδέει τα δυο άτομα μπορεί να έχει και άλλες διαστάσεις. Ερευνητικά δεδομένα έχουν αναδείξει διαφορετικούς «τύπους» Προσωπικών Βοηθών⁵⁵, κάθε ένας από τους οποίους έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Αυτά εστιάζουν στους διαφορετικού τύπου σχέσης που μπορούν να αναπτυχθούν μεταξύ του αποδέκτη και του Προσωπικού Βοηθού.

Τύπος 1 - Ο Προσωπικός Βοηθός ως υπάλληλος

⁵⁵ Source : Tom Shakespeare, University of East Anglia, Training for Personal Assistants.

Ο πρώτος τύπος σχέσης είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός λειτουργεί ως προσωπικό. Η ζωή των δυο, δηλαδή του Προσωπικού Βοηθού και του αποδέκτη (ατόμου με αναπηρία), είναι απολύτως διακριτή. Οι Προσωπικοί Βοηθοί έχουν έναν πιο διεκπεραιωτικό ρόλο, εκτελούν δηλαδή ό,τι τους λέει ο αποδέκτης δίχως να κάνουν προτάσεις. Η σχέση αυτή είναι σαφής, απαιτεί όμως ισορροπία. Εάν αγγίζει τα όρια της σχέσης «αφέντη - υπηρέτη» μπορεί να γίνει ιδιαίτερα δύσκολη για τον εργαζόμενο Προσωπικό Βοηθό.

Τύπος 2 - Ο Προσωπικός Βοηθός ως επαγγελματίας

Ο δεύτερος τύπος σχέσης είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός λειτουργεί ως επαγγελματίας. Οι επαγγελματίες έχουν ξεκάθαρους ρόλους και ευθύνες, και αναμένουμε από αυτούς να εκτελούν τα καθήκοντά τους με υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού. Οι επαγγελματικές σχέσεις επικεντρώνονται στα καθήκοντα και τείνουν να μην περιλαμβάνουν κοινωνικές δραστηριότητες, ιδίως δε εκτός ωραρίου εργασίας. Για παράδειγμα, συνήθως δεν γνωρίζουμε πολλά για την οικογενειακή ζωή ενός επαγγελματία με τον οποίο συνεργαζόμαστε, για τα χόμπι του ή την αίσθηση του χιούμορ του. Αναμένουμε από τους επαγγελματίες να συμπεριφέρονται με ευγενικό και τυπικό τρόπο, και το ίδιο αναμένουν και αυτοί από εμάς. Μπορεί να είναι δύσκολο να αποδεχτεί κανείς ότι ένας Προσωπικός Βοηθός αντιμετωπίζει ένα άτομο αποκλειστικά και μόνο ως «δουλειά», ωστόσο αυτό κάνει τη σχέση λιγότερο περίπλοκη.

Τύπος 3 - Ο Προσωπικός Βοηθός ως συνάδελφος

Ο τρίτος τύπος σχέσης είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός λειτουργεί ως συνάδελφος. Οι συνάδελφοι συνεργάζονται για την επίτευξη κοινών στόχων, στην προκειμένη περίπτωση για την προώθηση της ανεξαρτησίας του ατόμου με αναπηρία. Αποτελούν τα μέλη μιας ομάδας. Οι συνάδελφοι έχουν συχνά διαφορετικές δεξιότητες. Μπορεί να μην τα πηγαίνουν πάντα καλά, αλλά αυτό δεν επηρεάζει τη μεταξύ τους συνεργασία καθώς πρωταρχικός στόχος τους είναι να κάνουν τη δουλειά τους όσο καλύτερα γίνεται. Μπορεί να τα πηγαίνουμε καλά με τους συναδέλφους μας και να έχουμε κοινά ενδιαφέροντα, μπορεί όμως και όχι.

Τύπος 4 - Ο Προσωπικός Βοηθός ως αμειβόμενος φίλος

Ο τέταρτος τύπος σχέσης είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός λειτουργεί ως αμειβόμενος/έμμισθος φίλος. Οι αμειβόμενοι φίλοι δίνουν έμφαση στις κοινωνικές και συναισθηματικές πτυχές των σχέσεων. Τα καθήκοντα είναι σημαντικά, αλλά αποτελούν μόνο ένα μέρος των δραστηριοτήτων, καθώς σε αυτές εμπλέκεται και η συντροφικότητα. Τα καθήκοντά τους συχνά εκτελούνται σε χαλαρή και φιλική ατμόσφαιρα. Οι αμειβόμενοι φίλοι τείνουν να γνωρίζουν περισσότερο ο ένας για τον άλλον (ενδιαφέρεται ο ένας για τη ζωή του άλλου). Αυτού του τύπου η σχέση μπορεί να είναι μια κοινωνική και συναισθηματική σχέση που προσφέρει ικανοποίηση και στους δύο, όμως δεν είναι για όλους. Είναι σημαντικό να επιλέξει κανείς εάν θέλει ή όχι να μοιραστεί πτυχές της ζωής του με ένα άτομο με το οποίο συνεργάζεται (Θέλετε το άτομο με αναπηρία να γνωρίζει για την οικογένειά σας; Τις αξίες σας;). Αυτά τα στοιχεία κάνουν τη σχέση φιλική, μπορεί όμως να την κάνουν και περισσότερο περίπλοκη.

Τύπος 5 - Ο Προσωπικός Βοηθός ως οικογένεια

Ο πέμπτος τύπος σχέσης είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός λειτουργεί ως οικογένεια. Οι σχέσεις που μοιάζουν με τις οικογενειακές σχέσεις χαρακτηρίζονται από βαθιά στοργή και αμοιβαία αίσθηση καθήκοντος. Σε αυτού του είδους τη σχέση μπορεί να αντικατοπτρίζονται πραγματικές οικογενειακές σχέσεις. Μπορεί ο Προσωπικός Βοηθός να νιώθει ότι το άτομο με αναπηρία για το οποίο εργάζεται είναι περισσότερο γονιός, παιδί ή αδελφός, παρά οτιδήποτε άλλο. Όπως συμβαίνει σε όλες τις σχέσεις Προσωπικού Βοηθού, η εκτέλεση των καθηκόντων είναι σημαντική, όμως στις οικογενειακές σχέσεις δίνεται προτεραιότητα και σε άλλες πτυχές, όπως είναι η ευημερία του ατόμου που λαμβάνει υποστήριξη, οι φιλοδοξίες του για το μέλλον, η διάρκεια της σχέσης. Ο κίνδυνος μιας σχέσης οικογενειακού τύπου είναι ότι το ένα μέρος -συχνά το άτομο με αναπηρία- μπορεί να εμπλακεί στη ζωή του Προσωπικού Βοηθού, το οποίο μπορεί δημιουργήσει δυσκολίες στη μεταξύ τους σχέση και δυνητικά να οδηγήσει σε συγκρούσεις.

Χρήσιμες συμβουλές για την οριοθέτηση της σχέσης του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό

Η σχέση του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό είναι μια προσωπική σχέση που οριοθετείται με βάση τις ανάγκες του πρώτου και την προσωπικότητα και των δυο. Η προσωπική αυτή σχέση μπορεί να πάρει διάφορες μορφές, σε κάθε περίπτωση ωστόσο είναι σημαντικό και για τα δυο μέρη να υπάρχει σαφής οριοθέτηση του ρόλου του Προσωπικού Βοηθού. Κάποιες βασικές οδηγίες για τον σκοπό αυτό είναι οι εξής:

- ✓ Σεβαστείτε την επαγγελματική σχέση και οριοθετήστε την. Συζητήστε τις ανάγκες σας και τα όρια της σχέσης με τον Προσωπικό Βοηθό
- ✓ Εξηγήστε τι υποστήριξη χρειάζεστε και ποιο ρόλο θέλει να έχετε στη ζωή σας ο Προσωπικός Βοηθός.
- ✓ Προσπαθήστε να επιτύχετε μια ισορροπία ανάμεσα στη φιλικότητα και την τυπικότητα, την εγγύτητα και την απόσταση, την ευελιξία και την ανελαστικότητα.
- ✓ Φερθείτε με σεβασμό.
- ✓ Δώστε ρητές οδηγίες για συγκεκριμένες δραστηριότητες ή καταστάσεις.
- ✓ Ακόμη κι εάν έχετε φιλικές σχέσεις, είναι σημαντικό να υπάρχει μια διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στην προσωπική φιλία και στην επαγγελματική σχέση.
- ✓ Εκπαιδεύστε τον Προσωπικό σας Βοηθό εξηγώντας τις ανάγκες και τις επιθυμίες σας.

2.10. Πώς οριοθετείται η σχέση του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό;

Οι εκπρόσωποι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη ζωή των ατόμων με αναπηρία. Συχνά είναι αυτοί που φροντίζουν για τις καθημερινές τους ανάγκες και τη διαβίωσή τους. Λόγω της στενής σχέσης αγαπούν το άτομο με αναπηρία και ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για αυτό. Πολλές φορές ωστόσο, όπως συχνά συμβαίνει στις σχέσεις των γονέων με τα παιδιά τους, η σχέση μπορεί να μην αφήνει περιθώρια στο άτομο με αναπηρία να αναπτύξει τη δική του προσωπικότητα ή να εκφράσει τις ανάγκες του. Ο ρόλος του εκπροσώπου είναι μέσω του Προσωπικού Βοηθού να υποστηρίξει το δικαίωμα του ατόμου με αναπηρία στην ανεξάρτητη διαβίωση, δηλαδή να κάνει τις

επιλογές που επιθυμεί, στο βαθμό βεβαίως που αυτό είναι εφικτό. Ωστόσο ο εκπρόσωπος οφείλει να παρεμβαίνει όταν ο αποδέκτης ζητά από τον Προσωπικό Βοηθό πράγματα που μπορεί να είναι σε βάρος της υγείας, ασφάλειας και ζωής του.

Όσον αφορά στους ανηλίκους με αναπηρία, η συνεργασία του εκπροσώπου των ανήλικου με τον Προσωπικό Βοηθό είναι απαραίτητη, αλλά δεν σημαίνει ότι η συνεργασία αυτή αφαιρεί από τον/την ανήλικο/ανήλικη τη δυνατότητα να αποφασίζει για θέματα της καθημερινότητάς του/της. Ο ρόλος του εκπροσώπου είναι να θέσει στον Προσωπικό Βοηθό το πλαίσιο υποστήριξης που θα παρέχει στο ανήλικο άτομο με αναπηρία προκειμένου να έχει τη μεγαλύτερη δυνατή αυτονομία. Για παράδειγμα, γονέας ανήλικου με αναπηρία μπορεί να υποδείξει στον Προσωπικό Βοηθό να παρέχει υποστήριξη στην ένδυση του παιδιού του. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι ο γονέας ή ο Προσωπικός Βοηθός επιλέγουν τα ρούχα που θα φορέσει. Ο εκπρόσωπος οφείλει να επιστρέψει στον Προσωπικό Βοηθό να ρωτήσει τον/την ανήλικο/η με αναπηρία τι ρούχα επιθυμεί να φορέσει και να βοηθήσει στην υλοποίηση της απόφασής του/της. Επιπρόσθετα, ο εκπρόσωπος μπορεί να ζητήσει από τον Προσωπικό Βοηθό να συνοδεύει το παιδί του σε βόλτα. Ο εκπρόσωπος οφείλει να επιτρέψει στον Προσωπικό Βοηθό να ρωτήσει το παιδί με αναπηρία που επιθυμεί να πάει βόλτα και να ακολουθήσει τις επιθυμίες του, κρατώντας φυσικά τους εκπροσώπους ενήμερους.

Επειδή πολλά άτομα με αναπηρία λαμβάνουν υπηρεσίες και υποστήριξη από φροντιστές ή θεραπευτές, οι οποίοι φροντίζουν για επιμέρους πτυχές της υγείας ή της διαβίωσής τους, ο εκπρόσωπος ενδέχεται να χρειαστεί να φέρει σε επαφή τον Προσωπικό Βοηθό με αυτά τα άτομα προκειμένου να συνεργαστούν. Αν και οι ρόλοι των Προσωπικών Βοηθών και των φροντιστών ή θεραπευτών είναι διαφορετικοί και δεν πρέπει να συγχέονται, ωστόσο η μεταξύ τους ενημέρωση και συνεργασία είναι απαραίτητη. Εάν ο θεραπευτής ή νοσηλεύτης δώσει οδηγίες για θέματα που δεν είναι θεραπευτικού ή νοσηλευτικού χαρακτήρα, ο εκπρόσωπος και ο Προσωπικός Βοηθός οφείλουν να εξακριβώσουν εάν συμφωνεί το ίδιο το άτομο με αναπηρία.

Χρήσιμες συμβουλές για την οριοθέτηση της σχέσης του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό

Η σχέση του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό είναι μια σχέση που αναπτύσσεται διαμέσου του αποδέκτη. Είναι χρήσιμο τόσο η σχέση του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό όσο και η σχέση του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό να είναι οριοθετημένη. Κάποιες βασικές οδηγίες για τον σκοπό αυτό είναι οι εξής:

- ✓ Σεβαστείτε την επαγγελματική σχέση και οριοθετήστε την.
- ✓ Θέστε το πλαίσιο υποστήριξης στον Προσωπικό Βοηθό, δίχως όμως από τη μια μεριά να περιορίζεται το άτομο με αναπηρία να κάνει τις δικές του επιλογές και από την άλλη να θέτετε σε κίνδυνο την υγεία, ασφάλεια και ζωή του.
- ✓ Προσπαθήστε να επιτύχετε μια ισορροπία ανάμεσα στη φιλικότητα και την τυπικότητα, την εγγύτητα και την απόσταση, την ευελιξία και την ανελαστικότητα.
- ✓ Φερθείτε με σεβασμό στον Προσωπικό Βοηθό.
- ✓ Δώστε ρητές οδηγίες για συγκεκριμένες δραστηριότητες ή καταστάσεις που θεωρείτε ότι είναι κρίσιμης σημασίας.

2.11. Πως μπορεί να διακοπεί η συνεργασία με τον Προσωπικό Βοηθό;

Ο αποδέκτης, ο εκπρόσωπος ή ο Προσωπικός Βοηθός μπορεί να υπαναχωρήσει από την συμφωνία αζημίως. Έχει υποχρέωση να ενημερώσει τουλάχιστον δέκα ημέρες πρωτύτερα το άλλο μέρος με έγγραφο ή ηλεκτρονικό μέσο. Η υπαναχώρηση και η ημερομηνία λύσης της συμφωνίας υποβάλλεται αμελλητί και εντός του μήνα υπαναχώρησης από το πρόσωπο που υπαναχωρεί ή οποτεδήποτε από το άλλο μέρος στον ΟΠΕΚΑ μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Υποστήριξης. Η μη τήρηση των προθεσμιών αυτών από μέρους του Δικαιούχου Προσωπικού Βοηθού επιφέρει την διαγραφή του από το Μητρώο.

3. Εκπαίδευση Προσωπικών Βοηθών από Αποδέκτες και Εκπροσώπους

3.1 Πώς μπορεί ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος να επιλέξει τον κατάλληλο Προσωπικό Βοηθό;

Η επιλογή του κατάλληλου Προσωπικού Βοηθού δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση. Ακόμη και εάν είναι κάποιος που γνωρίζετε, η σχέση πρέπει, όπως ήδη αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, να τεθεί σε σωστές βάσεις.

Χρήσιμες συμβουλές

Σκεφτείτε τι Προσωπικό Βοηθό θέλετε. Κάποιοι προτιμούν άτομα παρόμοιας ηλικίας και υποβάθρου. Άλλοι θεωρούν κάποια άλλα χαρακτηριστικά περισσότερο σημαντικά. Άλλοι θέλουν απλώς κάποιο χαρούμενο και δυνατό άτομο που να είναι καλός στη δουλειά του. Σκεφτείτε ποιο είδος ατόμου σας ταιριάζει και μπορεί να σας υποστηρίξει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

- ✓ Προτού επιλέξετε τον Προσωπικό Βοηθό συζητήστε μαζί του. Εξηγήστε ποιος είστε, το είδος της ζωής σας, τις ανάγκες σας και τις δραστηριότητες/ασχολίες σας.
- ✓ Συζητήστε με τον Προσωπικό Βοηθό τις δικές του ανάγκες και προτιμήσεις. Ρωτήστε εάν δέχεται και εάν μπορεί να σας υποστηρίξει στις δραστηριότητες/ασχολίες σας.
- ✓ Μην μένετε μόνο στα τυπικά προσόντα. Προτιμήστε Προσωπικούς Βοηθούς με τους οποίους αισθάνεστε άνετα και θεωρείτε ότι μπορείτε να έχετε μια τυπική, αλλά και προσωπική σχέση.
- ✓ Προσπαθήστε να έχετε κάποιον φίλο ή γνωστό, τη γνώμη του οποίου εκτιμάτε, μαζί σας όταν έρχεστε σε επαφή με υποψήφιους Προσωπικού Βοηθούς. Εξηγήστε στον γνωστό σας ότι δεν θέλετε να κάνει ερωτήσεις και πως θα συζητήσετε μαζί του μετά και να μοιραστείτε τις εντυπώσεις σας.

Εάν είστε εκπρόσωπος, αφήστε το ίδιο το άτομο με αναπηρία να συζητήσει τα παραπάνω με τον υποψήφιο Προσωπικό Βοηθό και αφού ολοκληρώσει τη συζήτηση μαζί του συμπληρώστε ότι εσείς κρίνετε ότι είναι ιδιαίτερα σημαντικό προκειμένου ο Προσωπικός Βοηθός να αποκτήσει πλήρη εικόνα του εύρους και του είδους των δραστηριοτήτων/ασχολιών -καθώς και της ιδιαίτερης προσοχής που πρέπει να δώσει σε συγκεκριμένα ζητήματα για λόγους υγείας ή ασφάλειας- στις οποίες το άτομο με αναπηρία χρειάζεται υποστήριξη. Για την τελική επιλογή, ζητήστε και σεβαστείτε την άποψη του ίδιου του ατόμου με αναπηρία.

3.2 Πώς ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος μπορούν να γνωρίσουν και να εκπαιδεύσουν τον Προσωπικό Βοηθό;

Η γνωριμία και η εκπαίδευση του Προσωπικού Βοηθού συνιστά πάντα πρόκληση. Η δημιουργία μιας καλής εργασιακής σχέσης με τον Προσωπικό Βοηθό ξεκινά με το να διασαφηνιστούν και να γίνουν κατανοητές εξ αρχής οι προσδοκίες. Η περίοδος εκπαίδευσης είναι ο κατάλληλος χρόνος για να τεθούν οι βασικοί κανόνες συμπεριφοράς και το πλαίσιο της σχέσης. Επειδή ο καθένας μαθαίνει διαφορετικά, μη βασιστείτε σε μια μέθοδο εκπαίδευσης. Μην κάνετε υποθέσεις σχετικά με το τι ξέρει ο Προσωπικός Βοηθός. Αφιερώστε χρόνο για να κάνετε ερωτήσεις στον Προσωπικό Βοηθό για να αξιολογήσετε την εμπειρία του καθώς και κατά πόσο κατανοεί τις ανάγκες σας. Μην περιμένετε από έναν Προσωπικό Βοηθό να είναι σε θέση να εκτελέσει σωστά όλες τις δραστηριότητες από την πρώτη φορά. Η διαδικασία εκπαίδευσης απαιτεί υπομονή και την ικανότητα να αναλύετε τα καθήκοντα σε μικρότερες (εύκολα διαχειρίσιμες) ενέργειες που μπορούν να γίνουν εύκολα κατανοητές.

Χρήσιμες συμβουλές

- ✓ Καταγράψτε σε χαρτί την καθημερινή ρουτίνα προκειμένου να ενημερώστε αναλυτικά τον Προσωπικό Βοηθό. Συζητήστε μαζί του τις ανάγκες σας και τι περιμένετε από αυτόν σε κάθε μέρος της ρουτίνας σας.

- ✓ Φτιάξτε σύντομα βίντεο σχετικά με τον τρόπο που κάνετε τα πράγματα. Μπορεί να βοηθήσει πολύ.
- ✓ Εάν υπήρξε προηγούμενος Προσωπικός Βοηθός, και αν είναι εφικτό, κανονίστε μια συνάντηση μεταξύ των δυο. Αυτό δίνει αυτοπεποίθηση στο νέο Προσωπικό Βοηθό και σας γλιτώνει από τον κόπο να πρέπει να επαναλαμβάνετε τα ίδια πράγματα ξανά και ξανά.
- ✓ Ξεκινήστε με μια τυπική και επαγγελματική συμπεριφορά. Στη συνέχεια μπορείτε να γίνετε πιο χαλαροί όταν έχει τεθεί ένα πλαίσιο για το πως πρέπει να γίνονται τα πράγματα.
- ✓ Να είστε ξεκάθαροι από την αρχή. Φτιάξτε έναν κατάλογο με τα πράγματα που θέλετε και δεν θέλετε να συμβαίνουν (π.χ. χρήση του κινητού σας τηλέφωνο χωρίς την άδειά σας).

Εάν είστε εκπρόσωπος, ζητήστε από το ίδιο το άτομο με αναπηρία να ασχοληθεί με τα προαναφερθέντα λειτουργώντας εσείς επικουρικά. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, αναλάβετε εσείς τον ρόλο της ενημέρωσης του Προσωπικού Βοηθού ζητώντας όμως σε όλα τη συμμετοχή/γνώμη του ίδιου του ατόμου με αναπηρία.

3.3 Πώς γίνεται ο προγραμματισμός των υπηρεσιών του Προσωπικού Βοηθού;

Ο προγραμματισμός μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση μιας καλής σχέσης με τον Προσωπικό Βοηθό. Ο σωστός προγραμματισμός και τα χρονοδιαγράμματα συμβάλουν στην αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών και διευκολύνουν τον Προσωπικό Βοηθό να κατανοήσει τις απαιτήσεις της θέσης. Ο σωστός χρονοπρογραμματισμός μπορεί επίσης να μεγιστοποιήσει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Προσωπικού Βοηθού και να συμβάλει στην ανάπτυξη μια ομαλούς εργασιακής σχέσης.

Συζητήστε το πρόγραμμα με τον Προσωπικό Βοηθό. Κατά την κατάρτιση του προγράμματος, εξετάστε πόσο συχνά πρέπει να γίνονται ορισμένες εργασίες

(καθημερινά, αρκετές φορές την εβδομάδα, μία φορά την εβδομάδα, περιστασιακά κ.λπ.) και εκτιμήστε πόσο χρόνο απαιτεί κάθε εργασία. Οι εργασίες που απαιτούν μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα μπορούν να προγραμματιστούν σε εναλλασσόμενες ημέρες.

Μια απλή λίστα (βλ. παράδειγμα που ακολουθεί) ταξινομεί τα καθήκοντα όπως προκύπτουν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Οι δραστηριότητες μπορούν να ταξινομηθούν σε καθημερινή βάση.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπολογίζει κανείς τα εξής:

- ✓ Πόσο χρόνο διαρκεί κάθε εργασία;
- ✓ Πόσο συχνά πρέπει να γίνεται η κάθε εργασία;
- ✓ Πώς ομαδοποιούνται οι εργασίες;

Παράδειγμα-Λίστα καθηκόντων

- Πρόγραμμα: καθημερινές 7:00 - 8:00 π.μ. προετοιμασία για την εργασία, 8:00 - 9:00 π.μ. μεταφορά, 9:00 - 11:30 π.μ. καθήκοντα γραφείου, γεύμα και προσωπική φροντίδα, επιστροφή στις 5:00 - 6:00 μ.μ. για μεταφορά στο σπίτι.
- Προσωπική βοήθεια: φαρμακευτική αγωγή, μεταφορές, μπάνιο, ελάχιστη περιποίηση και υγιεινή.
- Καθήκοντα γραφείου: αρχειοθέτηση, τήρηση σημειώσεων σε συσκέψεις, ρύθμιση εξοπλισμού, γραφειοκρατία, μεταφορά επιχειρήσεων ανάλογα με τις ανάγκες.

3.4 Ποια η σχέση του Προσωπικού Βοηθού με την προσωπική και κοινωνική ζωή του αποδέκτη;

Πώς αντιμετωπίζετε τον Προσωπικό Βοηθό και πώς τον εντάσσετε στην κοινωνική σας ζωή; Μια συνάντηση με στενούς φίλους για να συζητήσετε προσωπικά θέματα, ένα ραντεβού, μια κοινωνική συνεύρεση δεν είναι πάντα το καλύτερο πλαίσιο για τον Προσωπικό Βοηθό σας που δεν γνωρίζει τους φίλους σας ή το κοινωνικό σας περιβάλλον. Πώς μπορείτε να αντιμετωπίσετε αυτή την πρόκληση; Πώς μπορείτε να διασφαλίσετε ότι

ο Προσωπικός Βοηθός σας δεν παρεμβαίνει και δεν αποτελεί μια ενοχλητική παρουσία; Πώς μπορείτε να διασφαλίσετε ότι οι φίλοι σας ή και ο Προσωπικός Βοηθός σας δεν αισθάνονται άσχημα;

Χρήσιμες συμβουλές

- ✓ Μην αισθάνεστε ένοχοι που δεν συμπεριλαμβάνετε τον Προσωπικό Βοηθό σας στις κοινωνικές σας δραστηριότητες, ιδίως όταν αυτό συνεπάγεται κόστος.
- ✓ Εξηγήστε στον Προσωπικό Βοηθό σας το πλαίσιο των κοινωνικών σας σχέσεων και συζητήστε μαζί του πως θέλετε να συμπεριφέρεται.
- ✓ Εκπαιδεύστε τον Προσωπικό Βοηθό σας ώστε να προσαρμόζεται στις ανάγκες της κοινωνικής σας ζωής. Μιλήστε του εκ των προτέρων για κάθε κοινωνική περίπτωση στην οποία θα είναι παρόν και συζητήστε ποια θέλετε να είναι η δική του στάση.

3.5. Πώς να διαχειριστείτε καλύτερα τη σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό;

Ως αποδέκτης της υπηρεσίας και εργοδότης του Προσωπικού Βοηθού πρέπει να διευθετήσετε συγκεκριμένα ζητήματα, όπως είναι η σύμβαση, η περιγραφή των δραστηριοτήτων, ο χρονοπρογραμματισμός της υποστήριξης κ.λπ. Οι δεξιότητες διαχείρισης παίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη μιας επιτυχούς σχέσης με τον Προσωπικό Βοηθό. Ακόμη και εάν ο Προσωπικός Βοηθός σταματήσει να απασχολείται σε εσάς, μια καλή εργασιακή σχέση θα έχει ενισχύσει τις δεξιότητες διαχείρισής σας, τις οποίες θα αξιοποιήσετε την επόμενη φορά. Προσπαθήστε να δημιουργήσετε ένα περιβάλλον στο οποίο ο Προσωπικός Βοηθός θα έχει την ευκαιρία να αναπτύξει όλο το δυναμικό του. Αν και μπορεί να μην είναι πάντα εύκολο να πετύχετε μια καλή επικοινωνία μαζί του, ο χρόνος που θα επενδύσετε σε αυτή τη διαδικασία θα αποδώσει καρπούς. Η διαχείριση της προσωπικής βοήθειας μπορεί να φαίνεται περίπλοκο ζήτημα, αλλά με σχεδιασμό και επιμονή όλα είναι εφικτά.

Χρήσιμες συμβουλές

- ✓ Βρείτε λύσεις όταν ο Προσωπικός σας Βοηθός είναι ασθενής ή σε άδεια.

- Αν είναι εφικτό, χρήσιμο είναι να απασχολείτε περισσότερους από έναν Προσωπικούς Βοηθούς ώστε να μπορούν να καλύπτουν ο ένας τον άλλον.
- Κρατήστε επαφή με προηγούμενους Προσωπικούς Βοηθούς σας (χρησιμοποιήστε τους ως εφεδρικούς όπου μπορείτε).
- Ρωτήστε φίλους που χρησιμοποιούν Προσωπικό Βοηθό ρωτήστε αν έχουν επαφές για την λίστα έκτακτης ανάγκης.
- Φίλοι και συγγενείς μερικές φορές είναι η ευκολότερη λύση.
- ✓ Να είστε φιλικόι, αλλά μην προσπαθείτε να γίνετε φίλοι για όσο χρονικό διάστημα ο Προσωπικός Βοηθός βρίσκεται στην υπηρεσία σας.
- ✓ Σεβαστείτε όσα έχετε συμφωνήσει.
- ✓ Πραγματοποιείτε περιοδική επανεξέταση της σχέσης σας, όπου και οι δύο πλευρές θα έχετε την ευκαιρία να πείτε τι λειτουργεί και τι όχι.

3.6. Πώς μπορείτε να αξιοποιήσετε την ενεργητική ακρόαση στη σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό;

Η ενεργητική ακρόαση μπορεί να βελτιώσει την σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό.

Συμβουλές ενεργητικής ακρόασης

- ✓ Ακούστε συνειδητά χωρίς να διακόπτετε.
- ✓ Μην σκέφτεστε τι θα πείτε στη συνέχεια. Εάν επικεντρώνεστε στην απάντηση, δεν προσέχετε τι λέει ο συνομιλητής σας.
- ✓ Πραγματοποιήστε συζητήσεις σε ήσυχο χώρο.
- ✓ Παρέχετε ειλικρινείς, ακριβείς πληροφορίες στον αποδέκτη. Μην δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορούν να τηρηθούν.

3.7. Ποιος είναι ο ρόλος της ανατροφοδότησης στη διαχείριση του Προσωπικού Βοηθού;

Σημαντικό μέρος στη διαχείριση ενός Προσωπικού Βοηθού είναι η παροχή ανατροφοδότησης. Η ανατροφοδότηση περιλαμβάνει την επικοινωνιακή κριτική (θετική και αρνητική). Έρευνες έχουν δείξει ότι η απόδοση στην εργασία βελτιώνεται και

παραμένει υψηλή όταν οι εργαζόμενοι λαμβάνουν θετική ανατροφοδότηση για την καλή εκτέλεση των εργασιών που τους έχουν ανατεθεί. Η αρνητική ανατροφοδότηση σπάνια βοηθά τους εργαζομένους να αναπτυχθούν και να ξεχωρίσουν στο περιβάλλον εργασίας τους. Επιπρόσθετα, η θετική ανατροφοδότηση είναι κρίσιμη κατά τη διαδικασία της εκπαίδευσης. Η περίοδος εκπαίδευσης επιτρέπει την επίλυση μικρών προβλημάτων προτού αυτά γιγαντωθούν. Η ανατροφοδότηση καθιστά τον Προσωπικό Βοηθό ενήμερο για την απόδοσή του και τις προσαρμογές στις οποίες είναι αναγκαίο να προβεί.

Χρήσιμες συμβουλές για εποικοδομητική ανατροφοδότηση:

- ✓ Δώστε ανατροφοδότηση αμέσως μόλις εμφανιστεί το πρόβλημα. Η άμεση ανατροφοδότηση επιτρέπει στον Προσωπικό Βοηθό να γνωρίζει εάν τα κατάφερε καλά μετά την ολοκλήρωση κάθε δραστηριότητας.
- ✓ Να είστε συγκεκριμένοι. Εξηγήστε τι έγινε καλά, τι χρειάζεται βελτίωση και με ποιο τρόπο μπορεί να βελτιωθεί.
- ✓ Μην αναφέρεστε σε περιστατικά του παρελθόντος. Επικεντρωθείτε στην απόδοση της δραστηριότητας και όχι στο πρόσωπο ή την προσωπικότητα του Προσωπικού Βοηθού.
- ✓ Δώστε ανατροφοδότηση για να παρέχετε πληροφορίες, όχι για να ασκήσετε κριτική. Λειτουργήστε ως προπονητής και μη διατάζετε.
- ✓ Εξισορροπήστε έπαινο με κριτική. Δώστε όσο το δυνατόν περισσότερο έπαινο. Ο Προσωπικός Βοηθός κάνει συχνά πολύτιμες συνεισφορές- αναφέρετε αυτές πρώτα.

Η ειλικρινής εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών εκτιμάται από όλους. Όσο πιο συγκεκριμένος είναι ο έπαινος, τόσο μεγαλύτερος είναι ο αντίκτυπος. Κανείς δεν μαθαίνει ακούγοντας «Έκανες απάισια δουλειά!». Εάν ο Προσωπικός Βοηθός εκτελεί μόνο ένα μέρος μιας εργασίας λανθασμένα, είναι καλό να αναφέρετε πρώτα τι έγινε σωστά. Επισημάνετε τις θετικές πτυχές καθώς και τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση.

Παραδείγματα ανατροφοδότησης και θετικής ενίσχυσης

- ✓ Εκτιμώ πραγματικά τη δουλειά σου.

- ✓ Κράτησες πολύ καλές σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συνάντησης. Θα μου φανούν πολύ χρήσιμες.
- ✓ Έκανες καλή δουλειά με τις σημειώσεις. Την επόμενη φορά όμως θα σε παρακαλούσα να μην μιλάς ψιθυριστά στη Μαίρη.

3.8. Αξιολογήστε την σχέση σας με τον Προσωπικό Βοηθό

Ο καθορισμός ενός χρονοδιαγράμματος για τακτικές αξιολογήσεις της σχέσης παρέχει την ευκαιρία να επιβραβεύσετε την καλή απόδοση και να βελτιώσετε τις κακές συμπεριφορές.

Μια δοκιμαστική περίοδος παρέχει και στα δύο μέρη την ευκαιρία να διαπιστώσουν εάν η σχέση μπορεί να λειτουργήσει. Η πρώτη αξιολόγηση μπορεί να γίνει στις 90 ημέρες, κατόπιν σε έξι μήνες και τέλος μία φορά το χρόνο. Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης, ζητήστε τη γνώμη του Προσωπικού Βοηθού σχετικά με τα στάδια/μέρη της εργασίας που του/της αρέσουν ή δεν του/της αρέσουν, καθώς και προτάσεις βελτίωσης.

3.9. Διαχειριστείτε ώριμα πιθανές συγκρούσεις

Η διαχείριση συγκρούσεων είναι μια σημαντική δεξιότητα που συχνά απαιτεί συμβιβασμούς και διαπραγματεύσεις. Μη σιωπάτε εάν η συμπεριφορά του Προσωπικού Βοηθού δεν είναι ικανοποιητική. Οι Προσωπικοί Βοηθοί που παραιτούνται συνήθως αναφέρουν ως κύριο λόγο αποχώρησης την έλλειψη επικοινωνίας. Οι Προσωπικοί Βοηθοί που δεν είναι ικανοποιημένοι με τη θέση τους δεν μπορούν να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες.

Παραδείγματα για την καλή διαχείριση των συγκρούσεων:

- Μην βάζετε ταμπέλες, μην κατηγορείτε και μην προσβάλλετε. Αποφύγετε να μετατρέψετε το ζήτημα σε κάτι προσωπικό.
- Οριοθετήστε τη σύγκρουση ως κοινό πρόβλημα που πρέπει να επιλυθεί, όχι ως έναν αγώνα νίκης/ήττας.

- Δώστε πιθανές λύσεις.
- Διατηρήστε έναν εποικοδομητικό διάλογο και όχι μια επικοινωνία που προκαλεί δυσαρέσκεια και αμυντικότητα.

Πηγές:

Vasey, Sean The Rough Guide to Managing Personal Assistants 2000. Διαθέσιμο στο:
<https://www.independentliving.org/docs6/vasey2000.html#2>

Jeanette Strong, TRAINING A PERSON WITH A DISABILITY TO USE Pas. Διαθέσιμο στο:
<https://worksupport.com/documents/chapter3.pdf>

4. Διαχείριση συγκρούσεων

4.1. Τι είναι η σύγκρουση; Πως αναγνωρίζουμε μια σύγκρουση;

Οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και ως εκ τούτου και οι μεταξύ τους σχέσεις είναι διαφορετικές. Αντίστοιχα, υπάρχουν διαφορετικοί τύποι σχέσεων όπως ήδη αναφέρθηκε, μεταξύ του αποδέκτη και του Προσωπικού Βοηθού του. Πυρήνας αυτής της σχέσης είναι η κατανόηση και ο αμοιβαίος σεβασμός. Ωστόσο, πολλά καθορίζονται από τη σχέση και τη διάδραση μεταξύ των δυο ατόμων. Όταν δυο άτομα επιθυμούν το ίδιο πράγμα είναι πιθανό η σχέση τους να εξελιχθεί ομαλά. Αντίθετα, όταν ο εργοδότης και ο εργαζόμενος θέλουν διαφορετικά πράγματα, τότε είναι πιθανό να υπάρξουν προβλήματα στη μεταξύ τους σχέση.

Σύγκρουση είναι η διαμάχη μεταξύ ατόμων, ομάδων ή και ακόμη ανάμεσα σε ένα άτομο με τον εαυτό του. Η διαμάχη λαμβάνει χώρα όταν σε μια σχέση τα άτομα πιστεύουν ότι οι σκοποί τους δεν συνάδουν. Η σύγκρουση είναι μια κατάσταση όπου ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων σκόπιμα επιδιώκει να εμποδίσει την επίτευξη των στόχων του άλλου ατόμου ή της άλλης ομάδας. Είναι μια μορφή αντιπαλότητας που εδράζεται στις αξίες, τις αξιώσεις, την κοινωνική θέση, τη δύναμη (εξουσία) και τους οικονομικούς πόρους. Εν ολίγοις η σύγκρουση είναι μια αντιπαράθεση που δεν έχει αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά.

Συγκρούσεις μπορεί να αναπτυχθούν σε κάθε είδους σχέση, ιδίως δε σε αυτές που δεν έχουν επενδύσει στην ορθή επικοινωνία. Ο βαθμός σοβαρότητας μιας σύγκρουσης ποικίλλει. Πολλά προβλήματα μπορούν να αντιμετωπιστούν με την κατάλληλη προσπάθεια και οι σχέσεις μεταξύ των ατόμων μπορούν να προχωρήσουν και να αναπτυχθούν. Αν οι διαφορές δεν αντιμετωπιστούν και οι συγκρούσεις δεν επιλυθούν, οι πληγές μπορεί να βαθύνουν και να μεγαλώσουν και οι πληγείσες σχέσεις να διαρραγούν με την πάροδο του χρόνου.

Οι διαρρηγμένες σχέσεις «σπάνε» στην πίεση των προσωπικών διαφωνιών και των πρακτικών προβλημάτων. Ένα άτομο με αναπηρία μπορεί να αισθάνεται ότι πρέπει να απολύσει τον Προσωπικό Βοηθό του, εάν ανησυχεί για τις ικανότητές του και δεν νιώθει

ασφαλής μαζί του. Το ίδιο μπορεί να συμβεί και στην περίπτωση του εκπροσώπου, δηλαδή να θεωρήσει ότι πρέπει να απολύσει τον Προσωπικό Βοηθό επειδή αισθάνεται ότι Προσωπικός Βοηθός δεν διαθέτει τις απαραίτητες ικανότητες και πως θεωρεί ότι το άτομο με αναπηρία στο οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του δεν είναι ασφαλές μαζί του. Ένας Προσωπικός Βοηθός μπορεί να φύγει επειδή είτε δεν του αρέσει η μικροδιαχείριση είτε δεν συμφωνεί ή δεν σέβεται τις απόψεις ή τη συμπεριφορά του αποδέκτη ή του εκπροσώπου είτε δεν βρίσκει ικανοποιητικές τις συνθήκες εργασίας. Επίσης, μπορεί κάποιος να αδυνατεί να συνεργαστεί με κάποιον που έχει απόψεις με τις οποίες δεν συμφωνεί ή που αισθάνεται ότι απειλούν τις αξίες του.

Ορισμένες συμπεριφορές μπορεί να οδηγήσουν άμεσα σε ρήξη, όπως απώλεια εμπιστοσύνης λόγω κλοπής ή άλλης ανέντιμης ή χειριστικής συμπεριφοράς. Η ιδιωτικότητα αποτελεί «κόκκινη γραμμή» για πολλά άτομα με ή χωρίς αναπηρία, που επιθυμούν να προστατεύσουν την προσωπική τους ζωή και δεν θέλουν αυτή να αποτελεί αντικείμενο κουτσομπολιού από τον Προσωπικό Βοηθό τους. Επιπρόσθετα, το αίσθημα της έλλειψης ασφάλειας και η εκδήλωση κακοποιητικών συμπεριφορών οδηγούν αναπόφευκτα στη λύση της εργασιακής σχέσης του Προσωπικού Βοηθού. Ωστόσο υπάρχει ένα σημείο όπου οι σχέσεις μεταξύ ενός αποδέκτη ή εκπροσώπου και του Προσωπικού του Βοηθού μπορούν ακόμη να διασωθούν (κοινό συμφέρον): από τη μια μεριά είναι ευκολότερο για ένα άτομο να κρατήσει τον Προσωπικό Βοηθό του από το να βρει και να εκπαιδεύσει έναν νέο και από την άλλη ένας Προσωπικός Βοηθός δεν θέλει να χάσει τη δουλειά του και να ψάχνει για νέα.

Μια σύγκρουση μπορεί να προκύψει για μια σειρά από λόγους:

- ο Προσωπικός Βοηθός δεν είναι πολύ καλός στη δουλειά του
- ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος έχει κακό τρόπο διαχείρισης ή δεν έχει αυτοπεποίθηση
- άσχημη συμπεριφορά
- ασυμβατότητα προσωπικοτήτων ή αξιών

Ένα προφανές πρόβλημα είναι όταν ο Προσωπικός Βοηθός και ο αποδέκτης έχουν ασύμβατες απόψεις, για παράδειγμα σε θρησκευτικά ή άλλα ζητήματα. Αν αυτές δεν είναι προσβλητικές και ακραίες, συνήθως δεν εμποδίζουν τους ανθρώπους να διατηρούν μια επαγγελματική σχέση. Οι ασύμβατες απόψεις μπορεί ωστόσο να λειτουργήσουν ως εμπόδιο στη δημιουργία φιλικής σχέσης.

Είναι σκόπιμο για έναν Προσωπικό Βοηθό να εκφράζει τις απόψεις του στο σπίτι του αποδέκτη ή εκπροσώπου του; Πόσο εύκολο είναι να καταπιέσει κανείς τις δικές του απόψεις προκειμένου να αποφύγει την εμφάνιση συγκρούσεων;

Οι απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα εξαρτώνται από τη σχέση του Προσωπικού Βοηθού με τον αποδέκτη ή τον εκπρόσωπο. Εάν η σχέση είναι μια τυπική σχέση εργαζόμενου/εργοδότη, η διαφορά απόψεων μπορεί να μην αποτελεί πρόβλημα. Εάν όμως η σχέση είναι περισσότερο φιλική ή οικογενειακή τότε μπορεί να υπάρξουν δυσκολίες εξαιτίας της οικειότητας. Μερικές φορές ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος μπορεί να αναζητά τη φιλία και να εκφράζει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του στον Προσωπικό Βοηθό.

Μια σύγκρουση μπορεί να οφείλεται στη διαφορά προσωπικοτήτων. Για παράδειγμα, ένας Προσωπικός Βοηθός μπορεί να εργάζεται για κάποιο άτομο με αναπηρία που έχει αισθήματα θυμού και αυτό μπορεί να τον τραυματίσει πολύ. Αν συζητήσει το πρόβλημα, μπορεί ο εργοδότης να του εξηγήσει ότι αυτό οφείλεται στο αυξημένο άγχος που έχει. Πάρα ταύτα, ο Προσωπικός Βοηθός μπορεί να μην αισθάνεται άνετα να συνεχίσει να ασκεί τα καθήκοντά του.

4.2. Πώς επιλύονται οι συγκρούσεις;

Σε μια εργασιακή σχέση είναι σημαντικό και οι δυο πλευρές να είναι ξεκάθαρες από την αρχή σχετικά με τη σχέση και τα όριά της. Επίσης σημαντικό είναι να υπάρχει μια συμφωνία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπιστούν οποιαδήποτε προβλήματα παρουσιαστούν στην πορεία.

Ο αποδέκτης ή ο εκπρόσωπος αναμένει από τον Προσωπικό Βοηθό να εκπληρώσει τα καθήκοντά του και ο Προσωπικός Βοηθός έχει δικαίωμα να αναμένει από τον αποδέκτη ή τον εκπρόσωπο πως δεν θα του ζητήσει κάτι που είναι παράνομο ή μπορεί να τον θέσει σε κίνδυνο. Εάν ο αποδέκτης ζητήσει κάτι που είναι επικίνδυνο ή που δεν εμπίπτει στα συμφωνηθέντα, ο Προσωπικός Βοηθός πρέπει να μιλήσει μαζί του. Εάν αυτό δεν οδηγήσει στην επίλυση του προβλήματος, τότε μπορεί να μιλήσει σε άλλους, για παράδειγμα στον εκπρόσωπο, στην οικογένεια του αποδέκτη, σε φίλους ή σε επαγγελματίες που εργάζονται μαζί του. Η επικοινωνία παίζει καίριο ρόλο στην επίλυση των προβλημάτων και των συγκρούσεων. Όσο πιο γρήγορα συζητηθεί κάτι, τόσο πιο γρήγορα μπορεί να διευθετηθεί. Ο διάλογος εμποδίζει τη γιγάντωση των προβλημάτων. Σε κάθε περίπτωση είναι σημαντικό αποδέκτης, εκπρόσωπος και Προσωπικός Βοηθός να γνωστοποιούν τις ανησυχίες τους έγκαιρα ώστε πιθανά προβλήματα να διευθετούνται με φιλικό τρόπο.

Διαφορετικά άτομα διαχειρίζονται τις συγκρούσεις με διαφορετικό τρόπο. Οι στρατηγικές διαχείρισης των συγκρούσεων μαθαίνονται στην παιδική ηλικία και ενεργοποιούνται αυτόματα. Συνήθως τα άτομα δεν έχουν επίγνωση του τρόπου με τον οποίο δρουν σε καταστάσεις σύγκρουσης. Ενεργούν όπως τους φαίνεται φυσικό. Ωστόσο η προσωπική στρατηγική μπορεί να αλλάξει μαθαίνοντας νέους και περισσότερο αποτελεσματικούς τρόπους διαχείρισης των συγκρούσεων.

Όταν ένα άτομο εμπλέκεται σε μια σύγκρουση υπάρχουν δύο παράμετροι που πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη του:

A. Την επίτευξη των προσωπικών του στόχων

- Βιώνει κανείς σύγκρουση επειδή οι στόχοι του συγκρούονται με αυτούς ενός άλλου ατόμου. Ο στόχος μπορεί να είναι πολύ σημαντικός για ένα άτομο ή μπορεί να έχει μικρή σημασία.

B. Τη διατήρηση καλής σχέσης με το άλλο άτομο

- Μπορεί να χρειαστεί να αλληλεπιδράσει αποτελεσματικά με το άλλο άτομο στο μέλλον. Η σχέση μπορεί να είναι πολύ σημαντική ή μπορεί να έχει μικρή σημασία.

Οι δύο αυτές παράμετροι επιδρούν καταλυτικά στους τρόπους με τους οποίους ενεργεί κανείς σε μια σύγκρουση.

Πέντε διαφορετικοί τρόποι διαχείρισης των συγκρούσεων

Η χελώνα (απόσυρση)

Οι χελώνες αποσύρονται στο καβούκι τους για να αποφύγουν τις συγκρούσεις. Παραιτούνται από τους προσωπικούς τους στόχους και τις σχέσεις τους. Μένουν μακριά τόσο από τα ζητήματα που προκάλεσαν τη σύγκρουση όσο και από τα πρόσωπα με τα οποία συγκρούστηκαν. Οι χελώνες πιστεύουν ότι είναι μάταιο να προσπαθήσουν να επιλύσουν τις συγκρούσεις. Αισθάνονται αβοήθητες. Πιστεύουν ότι είναι ευκολότερο να αποσυρθούν (σωματικά και ψυχικά) από μια σύγκρουση παρά να την αντιμετωπίσουν.

Ο καρχαρίας (εξαναγκασμός)

Οι καρχαρίες προσπαθούν να εξουδετερώσουν τους αντιπάλους τους εξαναγκάζοντάς τους να αποδεχτούν τις δικές τους λύσεις. Οι στόχοι τους είναι εξαιρετικά σημαντικοί γι' αυτούς και οι σχέσεις δευτερεύουσας σημασίας. Επιδιώκουν να επιτύχουν τους στόχους τους με κάθε κόστος. Δεν ενδιαφέρονται για τις ανάγκες των άλλων. Δεν τους ενδιαφέρει εάν οι άλλοι τους συμπαθούν ή όχι. Οι καρχαρίες θεωρούν ότι οι συγκρούσεις είτε κερδίζονται είτε χάνονται, και θέλουν να είναι πάντα νικητές. Αυτό τους προσδίδει μια αίσθηση υπερηφάνειας και επιτυχίας. Η ήττα σημαίνει για αυτούς αδυναμία, ανεπάρκεια και αποτυχία. Προσπαθούν να κερδίσουν επιτιθέμενοι, εξουδετερώνοντας, συντρίβοντας και εκφοβίζοντας τους άλλους.

Το αρκουδάκι (εξομάλυνση)

Για τα αρκουδάκια οι σχέσεις έχουν μεγάλη σημασία, ενώ οι δικοί τους στόχοι έχουν μικρή σημασία. Τα αρκουδάκια θέλουν να γίνονται αποδεκτά και να αρέσουν στους άλλους ανθρώπους. Πιστεύουν ότι οι συγκρούσεις πρέπει να αποφεύγονται προς χάρη της αρμονίας, και πως οι άνθρωποι δεν μπορούν να συζητήσουν τις συγκρούσεις τους χωρίς να βλάψουν τις μεταξύ τους σχέσεις. Φοβούνται πως εάν μια σύγκρουση

συνεχιστεί, κάποιος θα πληγωθεί και αυτό θα μπορούσε να καταστρέψει τη σχέση. Ουσιαστικά παραιτούνται από τους στόχους τους για να διατηρήσουν τη σχέση. Τους αρέσει να εξομαλύνουν τα πράγματα.

Η αλεπού (συμβιβασμός)

Οι αλεπούδες συμβιβάζονται για να πετύχουν την επίλυση μιας σύγκρουσης. Εύκολα παραιτούνται από μέρος των δικών τους στόχων και πείθουν το άλλο μέρος μιας σύγκρουσης να παραιτηθεί από μέρος των δικών του στόχων. Επιδιώκουν μια μέση λύση στην οποία και οι δύο πλευρές κερδίζουν κάτι. Είναι διατεθειμένες να συμβιβαστούν και να εγκαταλείψουν μέρος των στόχων τους προκειμένου να πετύχουν μια συμφωνία που προωθεί το κοινό καλό.

Η κουκουβάγια (αντιπαράθεση)

Οι κουκουβάγιες δίνουν ιδιαίτερα σημασία στους στόχους τους και τις σχέσεις τους. Αντιμετωπίζουν τις συγκρούσεις ως προβλήματα προς επίλυση, και αναζητούν μια λύση που να ικανοποιεί τόσο τους δικούς τους στόχους όσο και τους στόχους του άλλου ατόμου. Οι κουκουβάγιες αντιμετωπίζουν τις συγκρούσεις ως μέσο βελτίωσης των σχέσεων και απομείωσης της έντασης. Προσπαθούν να ξεκινήσουν μια συζήτηση στο πλαίσιο της οποίας η σύγκρουση προσεγγίζεται ως πρόβλημα προς επίλυση. Αναζητώντας λύσεις που ικανοποιούν όλους, οι κουκουβάγιες διατηρούν τη σχέση. Δεν είναι ευχαριστημένες μέχρι να βρεθεί μια λύση που να ικανοποιεί τους στόχους όλων των μερών, να επιλύει τις εντάσεις και να εξαλείφει τα αρνητικά συναισθήματα.

4.3. Πώς μπορεί να αποφευχθεί μια σύγκρουση;

Η «υγιής» σύγκρουση δεν είναι κάτι κακό. Οι άνθρωποι αρκετά συχνά έχουν διαφορετικές απόψεις και διαφωνούν σε κάποια ζητήματα. Αυτό που πρέπει να αποφεύγεται είναι η επιθετική συμπεριφορά και η χειριστική συμπεριφορά (όταν οι άνθρωποι είναι δόλιοι ή στερούνται ενσυναίσθησης ή αρνούνται να αναλάβουν την

ευθύνη). Όλοι πρέπει να είναι σε θέση να δέχονται και να ασκούν και κριτική, ειδικά όταν συνεργάζονται στενά με άλλα άτομα.

Σημεία κλειδιά για την επίλυση των συγκρούσεων αποτελούν τα εξής:⁶

i) Σαφής επικοινωνία και προθυμία να ακούσει κανείς τους άλλους

Η Μη Βίαιη Επικοινωνία (Nonviolent Communication) βοηθά ένα άτομο να εκφράσει τις επιθυμίες του με τρόπο που διευκολύνει τους αποδέκτες να ακούσουν τόσο δυσάρεστα όσο και ευχάριστα ζητήματα. Παράλληλα, μπορούν τα άτομα να ακούν τους άλλους χωρίς να φορτίζονται συναισθηματικά. Η μη βίαιη επικοινωνία μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε είδους σχέση. Συνιστά σημαντική δεξιότητα που βοηθά στη δημιουργία αρμονικών σχέσεων.

ii) Δημιουργία ενός πλαισίου για την ασφαλή διαχείριση των συγκρούσεων

Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τακτικές συναντήσεις στις οποίες μπορούν να συζητηθούν τα προβλήματα, χωρίς να εκλαμβάνονται ως προσωπικές επιθέσεις. Τακτικές αναθεωρήσεις της εργασιακής σχέσης ανάμεσα στο άτομο με αναπηρία ή τον εκπρόσωπο και τον Προσωπικό Βοηθό επιτρέπουν και στα δύο μέρη να εντοπίσουν τι δεν λειτουργεί στη μεταξύ τους σχέση και να το επιλύσουν άμεσα.

iii) Επίλυση από τρίτους - διαιτησία

iv) Σαφής διαδικασία επίλυσης συγκρούσεων διατυπωμένη στη σύμβαση

Μια σαφής διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει μια προφορική ή γραπτή προειδοποίηση προτού διαρραγεί η σχέση. Χρήσιμο είναι σε δύσκολες συζητήσεις οι αποδέκτες (δηλαδή τα άτομα με αναπηρία) να λαμβάνουν συναισθηματική στήριξη από ένα φίλο ή μέλος της οικογένειας. Επίσης σημαντικό είναι να παρίσταται ένα τρίτο μέρος ως μάρτυρας κατά τη διάρκεια της συζήτησης είτε του αποδέκτη είτε του εκπροσώπου με τον Προσωπικό Βοηθό. Εάν η σχέση έχει διαρραγεί σε τέτοιο βαθμό που απαιτείται καταγγελία, το άτομο με αναπηρία ή ο εκπρόσωπος μπορεί να βρεθεί σε ιδιαίτερα

⁶ Tom Shakespeare, University of East Anglia, Training for Personal Assistants

ευάλωτη θέση καθώς ο Προσωπικός Βοηθός ενδέχεται να έχει πρόσβαση σε κλειδιά, προσωπικά αντικείμενα, τραπεζικά στοιχεία ή εμπιστευτικές πληροφορίες. Σε κάθε περίπτωση η λήξη μιας σχέσης εργασίας πρέπει να γίνεται με προσεκτικό τρόπο προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια του ατόμου με αναπηρία.

4.4 Προσωπικές εμπειρίες ατόμων με αναπηρία και Προσωπικών Βοηθών στην διαχείριση συγκρούσεων

A. Η εμπειρία των ατόμων με αναπηρία⁷

Ένας ερωτώμενος με αναπηρία δήλωσε ότι όταν ήταν νεότερος ήθελε να εργάζεται με ένα μόνο άτομο διότι το έβρισκε ευκολότερο, ενώ όταν μεγάλωσε διαπίστωσε ότι ήταν δύσκολο να συνεργάζεται με το ίδιο άτομο καθημερινά. Όπως ένας γάμος, είπε...

"Απλά διαπιστώνω ότι μπορώ να δουλέψω με κάποιον για δύο ή τρεις ημέρες, αλλά μετά από δύο ή τρεις ημέρες γίνεται δύσκολο... σε συναισθηματικό επίπεδο".

Όταν η σχέση με τον Προσωπικό Βοηθό είναι φιλική ή οικογενειακή τα όρια ενδέχεται να είναι λιγότερο σαφή. Η σχέση περιλαμβάνει αμοιβαία στοργή και εγγύτητα που μπορεί να οδηγήσει στον εκτροχιασμό της. Για παράδειγμα, ένα άτομο με αναπηρία δήλωσε ότι είχε ερωτευτεί τον Προσωπικό Βοηθό του:

"Η σχέση έγινε λιγότερο σαφής ως προς την προσκόλληση. Δεν υπήρχαν ξεκάθαρα όρια, κανείς από τους δύο μας δεν τα έθεσε. Υπήρχαν στιγμές που ήταν συγκεχυμένη και για τα δύο μέρη. Τελείωσε κυρίως επειδή το άτομο έφευγε, ήταν στη χώρα μόνο για έξι μήνες".

"Ήταν αρκετά τραυματικό... δάκρυα, επιστολές, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ταξίδια στο αεροδρόμιο. Κοιτάζοντας πίσω δεν ξέρω πώς συνέβη... αλλά αυτό είναι το θέμα, όταν είσαι ερωτευμένος με κάποιον δεν σκέφτεσαι".

⁷ Tom Shakespeare, University of East Anglia, Research findings

"με έκανε να συνειδητοποιήσω πόσο σημαντικό είναι να έχουμε όρια και να κατανοήσουμε τη σχέση μεταξύ προσωπικού βοηθού και εργοδότη. Το βλέπω εντελώς διαφορετικά τώρα. Απασχολώ γυναίκες και άνδρες προσωπικούς βοηθούς και δεν υπάρχει θέμα τέτοιου είδους προσκόλλησης".

Η σχέση με τον Προσωπικό Βοηθό είναι μια στενή σχέση. Επειδή αποδέκτες και εκπρόσωποι περνούν πολύ χρόνο με τον Προσωπικό Βοηθό μπορεί να φτάσουν στο σημείο να συζητούν πολύ προσωπικά ζητήματα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διατηρηθούν τα όρια και να μην υπάρχει συναισθηματική εμπλοκή ή εξάρτηση από έναν Προσωπικό Βοηθό.

B. Η οπτική των Προσωπικών Βοηθών⁸

Για την αποφυγή συγκρουσιακών καταστάσεων χρήσιμο είναι τόσο οι αποδέκτες όσο και οι εκπρόσωποι να έχουν στο μυαλό τους τα τυχόν προβλήματα/δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι Προσωπικοί Βοηθοί, όπως αναδεικνύονται μέσα από τα παρακάτω παραδείγματα.

Μια Προσωπική Βοηθός δήλωσε:

"Περνούσα πολύ περισσότερο χρόνο μαζί της, πρόσθεσε περισσότερες ώρες, μια πρωινή και μια απογευματινή... μετά πρόσθεσε μια ακόμη πρωινή και μια ακόμη απογευματινή... Νομίζω ότι σκόπευε να απευθυνθεί και σε άλλον προσωπικό βοηθό (για τις επιπλέον ώρες), αλλά με ρώτησε εάν ήθελα και απάντησα θετικά".

Αποτέλεσμα αυτού ήταν με την πάροδο του χρόνου η Προσωπικός Βοηθός και η εργοδότη να οδηγηθούν σε σύγκρουση.

"Ήμουν εκεί πολύ συχνά. Είναι άτομο με αναπηρία ... αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι θέλει πάντα κάποιον κοντά της. Είναι υπερβολικό να έχεις κάποιον συνέχεια στο σπίτι σου".

⁸ Tom Shakespeare, Research findings

Η εργοδότης γινόταν όλο και πιο επικριτική απέναντι στην εργασία της Προσωπικού Βοηθού. Επιπλέον, άρχισε να ενεργεί με επιθετικό τρόπο, γεγονός που τελικά έκανε την Προσωπική Βοηθό να διακόψει τη σχέση εργασίας. Η Προσωπική Βοηθός δήλωσε:

"Αναρωτιέμαι αν δεν είχα κάνει τόσα πολλά, εάν θα ήταν διαφορετικά τα πράγματα".

Μια άλλη Προσωπική Βοηθός εργαζόταν 12ωρες βάρδιες (μόνιμη βοηθός), με μόνο μία ημέρα ρεπό κάθε εβδομάδα. Εξήγησε ότι αυτός ο τρόπος εργασίας την έκανε να αισθάνεται απομονωμένη και χωρίς χρόνο ή ενέργεια για τα δικά της ενδιαφέροντα. Δεν μπορούσε καν να βγει από το σπίτι:

"...γιατί ανά πάσα στιγμή θα μπορούσε να ξυπνήσει και να έχει κάποια ανάγκη. Έτσι είσαι όλη την ώρα σε ετοιμότητα, είκοσι τέσσερις ώρες, και αυτό είναι πολύ κουραστικό, η κούραση είναι ψυχική και όχι σωματική".

Το αποτέλεσμα ήταν ότι άρχισε να αισθάνεται κουρασμένη, δίχως κίνητρα και ευέξαπτη απέναντι στον εργοδότη της. Εξήγησε ότι αυτά τα συναισθήματα προέρχονταν από την αποκλειστικότητα του ρόλου της και την αίσθηση ότι η ευημερία του εργοδότη της είχε προτεραιότητα έναντι της δικής της ζωής:

"...ως βοηθός, ζεις τη ζωή κάποιου άλλου... δεν είχα καθόλου δική μου ζωή".

Όλα τα παραπάνω οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η στενή σχέση που αναπτύσσεται με τον Προσωπικό Βοηθό είναι μια σχέση ιδιαίτερα ευαίσθητη. Η διατήρηση κάποιας απόστασης και τυπικότητας βοηθά στη διατήρηση των ορίων και στην αποφυγή συγκρούσεων.

Η πραγματικότητα είναι ότι οι άνθρωποι που περνούν πολύ χρόνο μαζί μπορεί εύκολα να εκνευρίζονται μεταξύ τους ή να οδηγούνται σε σύγκρουση. Προκειμένου η σχέση του αποδέκτη με τον Προσωπικό Βοηθό να έχει μακροχρόνια διάρκεια σημαντικό είναι καθένας από αυτούς να έχει το δικό του χώρο και χρόνο. Συνεχόμενες βάρδιες χωρίς διάλειμμα είναι ιδιαίτερα κουραστικές τόσο για τον Προσωπικό Βοηθό όσο και για τον αποδέκτη. Πολλά άτομα με αναπηρία οργανώνουν τα πράγματα με τέτοιο τρόπο ώστε ο

Προσωπικός Βοηθός να έχει το δικό του δωμάτιο, παρέχοντάς του έτσι ιδιωτικότητα και δυνατότητα ξεκούρασης όταν δεν είναι απαραίτητος.

Ορισμένοι αποδέκτες/εκπρόσωποι απασχολούν πολλούς Προσωπικούς Βοηθούς, μοιράζοντας σχεδόν εξίσου τον αριθμό ωρών. Αυτό διασφαλίζει ότι κάθε εργαζόμενος δεν βιώνει μεγάλη πίεση. Επιπρόσθετα μέσω αυτού διασφαλίζεται η δυνατότητα άμεσης αντικατάστασης ενός Προσωπικού Βοηθού όταν αυτός επιθυμεί να πάει διακοπές ή αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα υγείας.

Χρήσιμο είναι σε τακτικά χρονικά διαστήματα να αναθεωρείται τόσο η εργασιακή σχέση όσο και τα καθήκοντα του Προσωπικού Βοηθού. Ο αποδέκτης/εκπρόσωπος και ο Προσωπικός Βοηθός πρέπει να ρωτούν:

- *Υπάρχει κάτι που κάνει κάποιος από εμάς που είναι ενοχλητικό ή που παραβιάζει τα όρια της επαγγελματικής σχέσης;*

4.5. Συμβουλές για τη διαχείριση συγκρούσεων με τον Προσωπικό Βοηθό

1. Σαφείς οδηγίες

Σημείο αφετηρίας για την πρόληψη και τη διαχείριση των συγκρούσεων είναι να υπάρχει σαφής περιγραφή της εργασίας και των καθηκόντων του Προσωπικού Βοηθού, ώστε να γνωρίζει ακριβώς ποια καθήκοντα αναμένεται να εκτελέσει και πότε. Πέραν τούτου, είναι σημαντικό ο εργοδότης (άτομο με αναπηρία ή οι εκπρόσωποί του) να παρέχει σαφείς και εκ των προτέρων οδηγίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι συμφωνημένες εργασίες πρέπει να εκτελούνται. Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να επανεξετάζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

2. Επικοινωνία

Δηλώστε με σαφήνεια τις ανάγκες σας ή αυτό που θέλετε και έχετε ανάγκη. Μην είστε όμως αυταρχικός και προσβλητικός. Να σέβεστε τα δικαιώματα των άλλων.

3. Εποικοδομητική ανατροφοδότηση

Είναι σημαντικό για τον Προσωπικό Βοηθό, όπως και για κάθε εργαζόμενο, να λαμβάνει ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή του. Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση δεν είναι συνεχής κριτική και αυτός δεν είναι τρόπος να κάνει καλύτερα την δουλειά του. Η σωστή ανατροφοδότηση αναδεικνύει τόσα τα θετικά στοιχεία στην δουλειά του Προσωπικού Βοηθού όσο και τους τομείς όπου υπάρχει πρόβλημα. Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση δεν αποσκοπεί να προσβάλει ή να μειώσει τον Προσωπικό Βοηθό, αλλά να αποτελέσει σημείο αφετηρίας για μια συζήτηση που θα επιλύσει την σύγκρουση.

4. Αποφύγετε τη μικροδιαχείριση

Κανείς δεν είναι ευχαριστημένος όταν δεν έχει καθόλου αυτονομία στον χώρο εργασίας του. Ακούστε τις προτάσεις των Προσωπικών Βοηθών και δώστε μια ευκαιρία να δοκιμάσετε τις προτάσεις τους. Μπορεί να προτείνουν λύσεις που δεν έχετε σκεφτεί, μπορεί να έχουν δίκιο και μπορεί να προτείνουν λύσεις που είναι πιο αποτελεσματικές για εσάς. Εκτός εάν είναι κάτι σημαντικό, αφήστε τον Προσωπικό Βοηθό να κάνει τα πράγματα με τον δικό του τρόπο εφόσον το τελικό αποτέλεσμα είναι αυτό που επιθυμείτε.

5. Όταν αισθάνεστε θυμωμένοι, χρησιμοποιήστε την τεχνική SOS

Η τεχνική SOS: Κάντε ένα βήμα πίσω, παρατηρήστε, επιλύστε



Πηγή: Tom Shakespeare, University of East Anglia, Training for Personal Assistants

α) Κάντε ένα βήμα πίσω (Step Back)

Αποτραβηχτείτε από την κατάσταση που σας προκαλεί ένταση. Μην αντιδράσετε αμέσως. Αναπνεύστε βαθιά. Αφιερώστε χρόνο για να ηρεμήσετε ώστε να μην καθοδηγείστε από τα συναισθήματά σας αλλά από τη λογική.

β) Παρατηρήστε (Observe)

Γιατί είστε ενοχλημένοι; Είναι εξαιτίας κάποιου γεγονότος που σχετίζεται με την προσωπική σας ζωή; Είναι επειδή αισθάνεστε ότι δεν έχετε εσείς τον έλεγχο στη ζωή σας; Πώς σας επηρεάζει η αναπηρία σας αυτή τη στιγμή; Σκεφτείτε τον Προσωπικό Βοηθό σας. Τι μπορεί να συμβαίνει στη ζωή του που μπορεί να τον επηρεάζει; Σταθμίστε όλους τους παραπάνω παράγοντες.

γ) Επιλύστε (Step-in)

Επιλύστε την κατάσταση λαμβάνοντας κάποια από τα παρακάτω μέτρα:

- Συζητήστε με τον Προσωπικό Βοηθό τι συμβαίνει και τι σας ενοχλεί.
- Αν η σύγκρουση προκλήθηκε από δική σας συμπεριφορά, ζητήστε συγνώμη και δώστε σαφείς οδηγίες σχετικά με τα καθήκοντα του Προσωπικού Βοηθού.
- Αν η σύγκρουση προκλήθηκε από τη συμπεριφορά του Προσωπικού Βοηθού, συζητήστε μαζί του.
- Συμφωνήστε σε κάποιες λύσεις προκειμένου να μην δημιουργηθούν ξανά εντάσεις για το ίδιο θέμα.