

## **Útmutató a menekülteket ellátó hatóságok számára az autizmussal élő személyekkel való akadálymentes kommunikációról**

Ez a segédlet azzal a céllal jött létre, hogy segítse a menekültekkel dolgozó hivatalos szervek munkáját annak érdekében, hogy a hatékony munkavégzés mellett az autizmusban érintett menekültek magukat minél nagyobb biztonságban érezve vehessenek részt a hatósági folyamatokban. Ezen keresztül biztosítható a legnagyobb eséllyel az, hogy az autizmussal élő személlyel megfelelő együttműködés legyen kialakítható, amely során az érintettek egyenlő bánásmóddhoz való jogai érvényesülnek, és ellátásuk etikusan, emberségesen történjen.

Kérjük, minden esetben, tartsa szem előtt, hogy az autista személynél tapasztalt viselkedések nem szándékosak, nem Ön ellen, vagy az ügyintézési szándék ellen irányulnak.

Mivel az egyéni nehézségeket és szükségleteket mindig az érintetthez legközelebb álló személy ismeri a legjobban, ha az ügyintézés valamilyen viselkedéses probléma miatt akadályba ütközik, kérjük, hagyja, hogy a kísérő kezelje a helyzetet, adjon erre időt.

### **Javaslataink az akadálymentes ügyintézés megvalósításához**

#### **Az ügyintéző kommunikációja**

- Beszéljünk higgadtan, lassan, jól követhetően. Ne használjunk felesleges szavakat, beszéljünk lehetőleg egyszerű, rövid mondatokban, amennyiben szükséges, instruáljuk az ügyfelet egyértelműen.
- Törekedjünk az ügyfél megérintésének kerülésére amennyiben lehetséges.
- Használjuk az ügyfél nevét, szólítsuk nevével minden alkalommal, amikor hozzá intézünk kérdést vagy instrukciót.
- A kérdések lehetőleg legyenek konkrétak, egyszerűek és zárt végűek.
- Előfordulhat, hogy az ügyfél válaszában szó szerint visszaismétli a feltett kérdést, mintha visszhang lenne (akár halkán, motyogva). Ez az úgynevezett echolália jelensége is lehet, semmiképp se tekintsük provokációnak. Ha ezt tapasztaljuk, feltehetően a kérdésünk nehezen értelmezhető az ügyfél számára, érdemes megpróbálnunk átfogalmazni, egyszerűsíteni azt.

- Előfordulhat, hogy az autizmusban érintett ügyfél kölcsönös kommunikációja nem valósul meg, annak ellenére, hogy úgy tűnik jól beszél.
- Előfordulhat, hogy az autizmusban érintett ügyfél egyáltalán nem beszél, nem tud a kérdésekre válaszolni.

### **Az ügyintézés körülményei**

- A várakozási idő minimalizálása, a tömegben, zsúfolt helyen történő időtöltés elkerülése segít abban, hogy az autizmusban érintett személy stresszmentesebb állapotban tudja végigcsinálni az ügyintézését.
- Lehetőleg jelezzük előre az ügyintézés menetrendjét (az előrejelezhető események sorrendje, hozzávetőleges időtartama, rövid, jól értelmezhető utasítások).
- Célszerű olyan helyiséget választani, ahol az ügyfél biztonságos távolságban (legalább karnyújtásnyira) ülhet a többi embertől, lehetőleg látványosan zavaró ingerek nélkül (pl. villogó lámpaégő, zúgó neoncső stb.)
- Előfordulhat, hogy az ügyfél rendelkezik egy tárggyal, aminek a jelenléte, kézben tartása megnyugtatóan hathat rá. Amennyiben lehetséges és biztonságos, engedjük meg a tárgy ottlétét.
- Sok autizmussal élő egyén stresszes helyzetekben szokatlannak tűnő mozgásokat végez (pl. Ujjak rázogatósa, jaktálás stb.). Ne akadályozzuk ebben az ügyfelet, amíg viselkedésével nem jelent veszélyt önmagára vagy másokra.

### **Rövid összefoglaló az autizmus tüneteiről**

#### **Mi az autizmus?**

Az autizmus az idegrendszeri eltérő fejlődéséből kialakult állapot. Az autizmusnak nagyon sok megjelenési formája lehet, ép intellektus mellett és társuló értelmi sérüléssel együtt is megjelenhet. Megjelenési formái nagyon színesek, egymástól teljesen eltérőnek is tűnhetnek, de mindenkinél megfigyelhetők olyan viselkedéses tünetek, amelyek közül felsorolunk néhányat (a teljesség igénye nélkül). A viselkedésben megjelenő eltérések közül azokat választottuk ki, amelyek egy hivatalos eljárási helyzetben relevánsak lehetnek, az Önök munkáját segíthetik, vagyis ha ilyet tapasztalnak, akkor az érintett

személynek az együttműködését, a várakozási képességét, tűrőképességét az autizmus befolyásolhatja:

### **A társas kommunikáció eltérései**

- A személy nem, vagy nem a megszokott “stílusban” beszél (pl. magában beszél, nem udvarias, vagy épp túl udvarias).
- A személy nem válaszol kérdésekre.
- A személy válaszai következtelenek – félreértve a társas helyzetet azt élheti meg, hogy válaszolnia kell, még, ha nem is tudja a választ, így ellentmondásos válaszokat adhat a félrevezetés szándékának teljes hiányában is.
- Furcsa, oda nem illő arckifejezések kísérhetik a kommunikációját - pl. mosolygás olyan helyzetben/témánál, ahol indokolatlan.
- Szemkontaktus hiánya vagy merevsége (pl. bámulás).
- A nem névreszóló instrukciókat nem biztos, hogy magára vonatkoztatja a személy (pl. “Álljanak fel!”).
- Tűnhet úgy, mintha a személy unatkozna, nem figyelne, vagy épp indifferens lenne az ügyintézés kapcsán.

### **A viselkedésszervezés eltérései**

- A váratlan helyzetekre frusztrációval vagy lefagyással reagálhat.
- Előfordulhat, hogy szokatlan viselkedések jelennek meg (pl. kezek repkedő mozgása, egyéb ismétlődő, ún. repetitív viselkedés).
- Előfordulhat, hogy a személy szokatlan intenzitással ragaszkodik bizonyos tárgyakhoz, rutinokhoz, előre egyeztetett eseményekhez, személyekhez.
- Autizmusban jellemző az érdeklődés rugalmatlansága, ami gyakran abban nyilvánul meg, hogy az érintett nehezen vált témát, újra és újra ugyanahhoz a témához/ gondolatmenethez tér vissza.

### **Szokatlan szenzoros érzékelés**

- Hétköznapi zajok fájdalmasak lehetnek az egyén számára (pl. szék mozgatáskor a nyikorgás). Előfordulhat, hogy erre szemének, fülének eltakarásával reagál.
- Az egyén hallhat mások számára alig észlelhető hangokat (pl. lámpaégők zúgása), és ez megnehezítheti a koncentrációját.

- Az egyén érezhet mások számára nem érzékelhető szagokat, illetve zavaróként élhet meg mások számára hétköznapi szagokat, illatokat - ez akár rosszullétet is okozhat.
- Bizonyos fények, árnyalatok olyan mértékben zavaróak lehetnek, hogy az egyén nem tudja nyitva tartani a szemét, vagy nem tud az elvárt irányba nézni.