

Kommunikációs akadálymentesítés

Autizmus-specifikus szempontok
meghallgatások szervezésében,
lebonyolításában



Az Autisták Országos Szövetségének segédlete
autizmussal élők meghallgatását szervező hivatalos
szervek számára.

Először kiadta 2020-ban az Autisták Országos Szövetsége

Szerkesztette: Németh Ádám

Szakmai lektor: Horváth Blanka

Budapest, 2020.



Tartalom

Bevezető 4

Mi az autizmus? 5

A társas kommunikáció eltérései 5

Rugalmatlan, repetitív viselkedés és érdeklődés 9

Szokatlan szenzoros érzékelés 10

Összegzés 11

Miért fontos, hogy figyelembe vegyük? 12

Akadálymentes meghallgatás 13

A meghallgatást végző kommunikációja 14

A meghallgatás körülményeinek adaptálása és a
kliens felkészítése 16

További információ 19

Bevezető

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

Mindennek az első lépése az autizmus tudásunk bővítése, a közbeszédben az erről az állapotról keringő előítéletek és sztereotípiák helyett pontos, korrekt ismeretek elsajátítása. Ebben a segédanyagban nincs lehetőségünk egy ténylegesen átfogó tudás átadására, azonban bízunk abban, hogy az itt található alapinformációk figyelembe vétele megfelelő kiindulópont lehet a meghallgatások autizmusbarátabb, akadálymentesebb lebonyolításához.

Fontos leszögezzük ugyanakkor, hogy bár ebben a segédletben sok hasznos, és az akadálymentesítés kapcsán elengedhetetlen szempontot gyűjtöttünk össze, önmagában a füzet elolvasása *nem helyettesíti az autizmus-specifikus akadálymentesítésben jártas szakember bevonását.*

Mi az autizmus?

Az autizmus egy veleszületett eltérő idegrendszeri fejlődési állapot, amely a társas kommunikáció, valamint viselkedés több területén is az átlagostól eltérő fejlődéshez vezet. Fontos tudni, hogy az *autizmus nem betegség*, és nem is etikus betegségként hivatkozni rá, hiszen tulajdonképpen egy "másfajta", a neurotipikustól (vagyis az átlagostól) eltérő gondolkodásmódot jelent.

Több fogalom/diagnózis van, amelyekkel találkozva fontos tudnunk, hogy ugyanarról a állapotról - az autizmusról van szó. Ide tartozik a gyermekkori autizmus nevű pszichiátriai diagnózis, az Asperger szindróma, a "Nem-meghatározott pervazív fejlődési zavar", vagy "PDD-NOS" nevű diagnózis, valamint az úgynevezett Atipusos autizmus diagnózis is. Ezek a pszichiátriában használt diagnosztikus kézikönyvekben (BNO, DSM) az elmúlt évekig élő fogalmak voltak, így az autizmussal élő, diagnózissal rendelkező egyének többsége a fenti diagnózisok egyikével fog rendelkezni.

Fontos tudni ugyanakkor, hogy az ellátás, támogatás és akadálymentesítés szervezése szempontjából nem számít, hogy a személy milyen diagnózissal rendelkezik az autizmus spektrumon belül. Erre reflektálva az említett kézikönyvekben ma már csak az általános "autizmus spektrum zavar" diagnózis szerepel.

Bár ahogy nincs két egyforma ember, úgy az autizmus is minden emberben más módon jelent eltérő működést, két területen találkozunk a legöbbséggel: ezek a (1) társas kommunikáció, valamint a (2) rugalmas viselkedésszervezés és érdeklődés. A következőkben a két fő területen előforduló eltérések közül sorolunk fel néhányat a teljesség igénye nélkül, különös tekintettel azokra az eltérésekre, amelyek egy meghallgatási helyzetben relevánsak lehetnek.

A társas kommunikáció eltérései

- ✓ A személy a helyzethez nem illeszkedő stílusban beszél (pl. Nem udvarias, vagy épp túl udvarias, nem használ magázódást, nyers, túl őszinte).
- ✓ A személy intonációja, hanglejtése furcsa, szokatlan - például monoton, színtelen, vagy épp túl dallamos.
- ✓ A személy nem válaszol kérdésekre, kérdéseket figyelmen kívül hagy, vagy nem a feltett kérdésre válaszol.
- ✓ 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.

- ✓ Non-verbális kommunikáció szokatlanságai - például eltúlzott, színpadias mimika, vagy éppen rezzentelen/mozdulatlan "pókerarc", furcsa, oda nem illő arckifejezések - pl. mosolygás olyan helyzetben/témánál, ahol indokolatlan.
- ✓ Szemkontaktus hiánya, merevsége (pl. bámulás).
- ✓ A személy által adott beszámolók tűnhetnek inkoherensnek, tartalmilag furcsának (pl. mások számára jelentéktelen részletek bő elbeszélése, fontosnak tűnő részletek kihagyása).
- ✓ A beszámolóban előfordulhatnak furcsa szavak, kifejezések.
- ✓ Előfordulhat, hogy a személy- akár még jó beszédképesség mellett is - nem érti a kérdezőt, félreért kérdéseket, szó szerint ért amúgy átvitt értelemben értendő kifejezéseket, szófordulatokat.
- ✓ A nem névreszló instrukciókat nem biztos, hogy magára vonatkoztatja a személy (pl. "Álljanak fel!" - Ha nem szólítjuk nevén a személyt, nem biztos, hogy érteni fogja, hogy a T/3 instrukció rá is vonatkozik).
- ✓ Nehézséget jelenthet a személynek a kölcsönös társalgás fenntartása, a beszélgetés ritmusa lehet akadozó.

- ✓ Tűnhet úgy, mintha a személy unatkozna, nem figyelne, vagy épp indifferens lenne a meghallgatás kapcsán.

A felsorolt viselkedések, kommunikációs eltérések kapcsán fontos leszögezni, hogy nem szándékos, és többnyire nem tudatos kontroll alatt álló viselkedések.

Autizmusban az egyén nem érti ösztönösen a társas világot, nem olvas olyan jól a non-verbális kommunikációs jelzésekből, és az adott helyzetből, mint a neurotipikus (nem autizmussal élő) emberek.

Az autizmussal élő ember kevésbé érti az íratlan társas szabályokat, hol hogyan illik/kellene viselkedni, mi lehet a másik ember kimondatlan, vagy sugallt elvárása.

Nehézséget jelenthet számukra a másik ember "fejével való gondolkodás", vagyis elképzelni, hogy a másik ember mit gondolhat, mit akarhat éppen. Ezek a nehézségek könnyen vezetnek félreértésekhez, kommunikációs zsákutcákhoz, vagy épp konfliktusokhoz, ha a kommunikációs partner nem tudja figyelembe venni az autizmussal járó speciális kommunikációs szükségleteket.

Rugalmatlan, repetitív viselkedés és érdeklődés

- ✓ A személy számára nehézséget jelenthet a nem megfelelően előrejelzett helyzetekben való részvétel.
- ✓ A váratlan helyzetekre frusztrációval, agitációval, vagy lefagyással reagálhat, továbbá 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.
- ✓ Ez a rugalmatlanság a beszámolókbán is megjelenhet, például egy adott - a személy számára fontos - mondat/történetelem sokszori megismétlésében.

A felsorolt viselkedések mögött egy általános rugalmatlanság áll, ami jellemző az autizmussal élő személyekre, még ha helyzettől és egyéntől függően nagy eltérést is mutat, hogy milyen mértékű az egyén rugalmatlansága,

állandóságához való ragaszkodása. Ez a rugalmatlanság szoros interakcióban van a fent említett társas-kommunikációs nehézségekkel: a megélt társas bizonytalanság, a helyzet ismeretlensége, a nem egyértelmű társas kommunikációs elvárások mind fokozhatják az egyén merevségét, rugalmatlanságát.

Szokatlan szenzoros érzékelés

Az autizmussal élők között gyakran előfordul, hogy bizonyos ingerekre szokatlanul reagálnak, bizonyos ingerekre lehetnek túlérzékenyek, vagy az átlagnál kevésbé érzékenyek.

Ilyen inger lehet bármelyik érzékszervhez kapcsolódó szenzoros élmény. A közös ezekben az, hogy könnyen elterelhetik a személy figyelmét, vagy akár fájdalmasak is lehetnek olyan helyzetekben, amikor más nem észlel semmi zavarót.

Néhány példa:

- ✓ Hétköznapi zajok fájdalmasak az egyén számára (pl. szék mozgatáskor a nyikorgás).
- ✓ 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.

- ✓ Biznyos fények, árnyalatok olyan mértékben zavaróak lehetnek, hogy az egyén nem tudja nyitvatartani a szemét, vagy nem tud az elvárt irányba nézni.
- ✓ Előfordulat, hogy kívülről csak annyi látszik, hogy a személy nem figyel ránk, befogja a fülét, eltakarja a szemeit. Sokszor nehézséget jelent az érintetteknek is a nehézségeik kommunikációja.

Összegzés

A fentiekben röviden bemutatásra került az autizmus spektrum állapot, hogy mit is jelent ez a neurokognitív eltérés, illetve, hogy milyen konkrét eltérések fordulnak elő a leggyakrabban az autizmussal élő személyek viselkedésében és kommunikációjában. Annak, aki szeretné kommunikációját autizmusbarátabbá tenni szükséges ismernie ezeket a sajátosságokat, mert ezek megértésén keresztül válik lehetségessé mind a saját kommunikációnk, mind a meghallgatási környezet megfelelő adaptálása.

Miért fontos, hogy figyelembe vegyük az autizmust?

Körülbelül százból egy ember érintett autizmusban, ennél azonban jóval többen lehetnek, akiknek bizonyos szempontból az autizmusra jellemző viselkedései, kommunikációs atipikusságai vannak. Bár az elmúlt évtizedben egyre nagyobb figyelem irányul a korábban diagnózis, és így támogatás nélkül élő felnőttek megsegítésére, továbbra is nagyon sokan élnek autizmussal hivatalos diagnózis nélkül. Így különösen fontos, hogy a saját kommunikációnkat, és a kommunikációs helyzeteket is a lehető legjobban felkészítsük arra, hogy az autizmussal élő, valamint az autisztikus egyénekkal is biztonságosan tudjunk együttműködni.

A biztonságot jelentő bejósolhatóság és az egyén számára érthető kommunikáció hiányában fokozódhatnak mind internalizáló (pl. szorongás, lehangoltság) és extrenalizáló (pl. ingerlékenység, agresszió) pszichés nehézségek.

A fent felsorolt - az autizmushoz köthető viselkedéses eltérések, szokatlanságok miatt a nem megfelelően előkészített meghallgatási helyzet, illetve a nem autizmusbarát kérdés jóval nagyobb eséllyel fog eredménytelenül zárulni, amellet, hogy az érintett könnyen traumatizálódhat egy számára nem biztonságos meghallgatási helyzetben. Mindezek hatására pedig csökkenhet a kliens együttműködési képessége, valamint hajlandósága.

Akadály- mentes meghallgatás

Nem kérdés, hogy minden résztvevő közös érdeke egy olyan meghallgatási helyzet kialakítása, amelyben mindneki jogai érvényesülhetnek, és amennyire lehetséges, mindenki biztonságban érezheti magát. A következőkben olyan szempontokat kínálunk megfontolásra, amelyek figyelembe vételével közelebb kerülhetünk az etikus, az ügyfél speciális szükségleteit szem előtt tartó, korrekt meghallgatások szervezéséhez.

A meghallgatások akadálymentesítéséhez mind a kérdező felkészülése, mind a környezet és az ügyfél felkészítése szükséges, figyelembe véve, hogy sajnos sok esetben a különböző lehetőségekkel csak korlátozottan tudnak élni a hivatalos szervek. Ezzel együtt kiemelten fontosnak tartjuk annak szem előtt tartását, hogy minden esetben, amikor nem akadálymentes környezetben történik az autizmussal élő ügyfél meghallgatása, az ott kinyert adatok, információk, illetve megfigyelt viselkedések értékelésekor figyelembe kell venni az akadálymentesítés részleges, vagy teljes hiányának negatív hatását.

Amennyiben lehetséges, érdemes autizmus-specifikus akadálymentesítésben jártas szakembert bevonni a meghallgatási folyamatba. Ideális esetben az ügyfél egy autizmushoz értő szakember segítségével tud felkészülni

meghallgatására, amin az őt támogató szakember jelenlétében vehet részt.

A meghallgatást végző kommunikációja¹

- ✓ Beszéljünk higgadtan, lassan, jól követhetően. Ne használjunk felesleges szavakat, beszéljünk lehetőleg egyszerű, rövid mondatokban, amennyiben szükséges, instruáljuk az ügyfelet egyértelműen.
- ✓ Használjuk hétköznapi beszédhangunkat, ne kiabáljunk, ne artikuláljuk túl a szavainkat.
- ✓ Törekedjünk az ügyfél megérintésének kerülésére amennyiben lehetséges, és saját vagy mások biztonságának védelme nem indokolja ezt.
- ✓ Adjunk időt az ügyfélnek a válaszadásra, a válasz átgondolására. Ha túl gyorsan válunk, vagy sürgetjük az ügyfelet, előfordulhat, hogy mindez befolyásolja válasza valóságtartalmát (pl. Az ügyfél mond valamit, bármit, csak hogy kiléphessen a helyzetből).
- ✓ Használjuk az ügyfél nevét, szólítsuk nevével minden alkalommal, amikor hozzá intézünk kérdést, vagy instrukciót.
- ✓ Kerüljük az irónia, szarkazmus, mondások, közmondások használatát, mert előfordulhat,

¹ Az akadálymentesítési javaslatok a National Autistic Society "Autism: a guide for criminal justice professionals" (2014) kézikönyvének felhasználásával készültek.

hogyan az ügyfél félreérti, vagy szó szerint érti ezeket (pl. "hetet havat összehord", "szemet szúrt nekem").

- ✓ A kérdések lehetőleg legyenek konkrétak, egyszerűek és zárt végűek, így van a legnagyobb esélyünk arra, hogy pontos, valós információkhoz jutunk a kikérdezés során. Kerüljük a sugalmazó kérdéseket (pl. Ugye azért adta be a kérvényt, hogy ...?), a nyitott végű kérdéseket ("Miért adta be a kérvényt?"), és törekedjünk könnyen megválaszolható kérdések feltételére.
- ✓ Ha túl általánosan fogalmazunk meg egy kérdést (pl. "Mesélje el hogyan jutott el Magyarországra?") előfordulhat, hogy nem a kívánt választ kapjuk (pl. A példában említett kérdésre azt válaszolhatja egy, a társas helyzetet kevésbé értő személy, hogy "busszal").
- ✓ A szemkontaktus-használat szokatlanságait (kerülés, merev bámulás) ne értelmezzük a megtévesztés, vagy épp az agresszió jeleinek.
- ✓ 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.

- ✓ Törekedjünk a túlzott gesztushasználat, és/ vagy az eltúlzott mimika kerülésére, ugyanis autizmussal élők számára sokszor nehézséget jelenthet a több kommunikációs csatornán érkező információk együttes értelmezése (pl. beszéd + mimika + gesztusok).
- ✓ Jelezzük előre, hogy milyen kommunikációs eszközt fogunk használni (pl. "XY, most kérdezni fogok Öntől").

A meghallgatás körülményeinek adaptálása és az ügyfél felkészítése²

- ✓ Lehetőleg időben jelezzük előre a meghallgatás várható időpontját, menetrendjét (az előrejelezhető események sorrendje, hozzávetőleges időtartama).
- ✓ Amennyiben elérhetőek a kérdések, vagy rutinkérdésekről van szó, bocsássuk azokat az ügyfél rendelkezésére *írásban* a meghallgatást megelőzően. Triviálisnak tűnhet, de sokszor az önmagában megnyugtatóan tud hatni, ha az érintett tudja, hogy alapadatokat fognak kérdezni tőle. Ideális esetben a kérdéseket a meghallgatást megelőzően a kliens átbeszélheti egy autizmusban jártas

² Az akadálymentesítési javaslatok a National Autistic Society "Autism: a guide for criminal justice professionals" (2014) kézikönyvének felhasználásával készültek.

szakemberrel is, vagy egy vele bizalmasabb viszonyban lévő segítővel, aki segítheti őt a felkészülésben.

- ✓ Mivel autizmussal élők számára sokszor a vizuális információk sokkal könnyebben befogadhatóak és értelmezhetőek, mint a pusztán szóban közölt információk, érdemes lehet leírni a menetrendet és a fontosabb állomásokat a meghallgatás kapcsán, illetve szükség esetén a meghallgatás során a kérdéseket is feltehetjük írásban.
- ✓ Érdemes lehet lehetővé tenni, hogy az ügyfél írásban válaszoljon a meghallgatás során feltett kérdésekre, mivel önmagában a beszéd elvárása okozhat olyan mértékű szorongást egy egyénben, ami torzíthatja a válaszai minőségét.
- ✓ 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.)
- ✓ Lehetőleg csak az legyen jelen a meghallgatáson, akinek feltétlenül szükséges.
- ✓ Nagy könnyebbség lehet az ügyfélnek, ha előre tudja kik lesznek jelen a meghallgatáson, kinek mi lesz a szerepe, ki fogja őt kérdezni.
- ✓ Tegyük lehetővé, hogy az ügyfél a számára legbiztonságosabb módon jelezhesse, ha

szünetet szeretne kérni. Előfordulhat, hogy ezt szóban nehezen tudja megtenni, ezért érdemes lehet egy szünetkérő kártyát készíteni, amit az ügyfél átadhat segítőjének, ügygondnokának, vagy jogi képviselőjének, amennyiben jelen van. Fontos, hogy a meghallgatás előtt elmagyarázzuk az ügyfélnek a szünetkérés szabályait, következményeit.

- ✓ 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 szokatlanul tűnő mozgásokat végez (pl. Ujjak rázogatósa, jaktálás stb.). Ne akadályozzuk ebben az ügyfelet, amíg viselkedésével nem jelent veszélyt önmagára vagy másokra, és a meghallgatás menetét sem zavarja aránytalanul.
- ✓ Sok esetben hasznos lehet egy kommunikációs segítő felkérése, aki segítheti az ügyfelet a felkészülésben, és a meghallgatás során aktívan részt vehet a kommunikációs helyzetek akadálymentesítésében (pl. A meghallgatást végző kérdéseinek akadálymentesítése, az ügyfél segítése a felé irányuló kérdések értelmezésében, válaszok strukturálása stb.)

További információ

Amennyiben tovább szeretne tájékozódni, vagy autizmus-specifikus szakmai segítséget kérni, kérjük keresse fel az Autisták Országos Szövetségét a www.aosz.hu oldalon megtalálható elérhetőségek egyikén.

Köszönjük, hogy jelen tájékoztató tanulmányozásával, és a benne javasolt akadálymentesítési szempontok figyelembe vételével is hozzájárul ahhoz, hogy az autizmussal élő egyének is biztonságban, egyenlő eséllyel vehessenek részt hivatalos meghallgatásokon.