



Silniejsza dorosłość Osoba w spektrum autyzmu w urzędzie



Funkcjonowanie osoby dorosłej w spektrum autyzmu



Dlaczego powstała niniejsza broszura?

Niniejsza broszura jest wynikiem prac nad programem "Silniejsza Dorosłość" mającym na celu wsparcie dorosłych osób w spektrum autyzmu (ASD - autistic spectrum disorder) w różnych sytuacjach społecznych. W anonimowej ankiecie zostały zbadane potrzeby dorosłych osób autystycznych. Jednym z problemów zasygnalizowanych przez ankietowanych były trudności związane z załatwianiem spraw urzędowych i zwiększony stres związany z wizytą w urzędzie.

Fundacja JiM od wielu lat prowadzi działalność skupioną na pomocy osobom w spektrum autyzmu. Terapeuci, nauczyciele i pedagodzy dostrzegają wiele obszarów, w których osoby te potrzebują wsparcia i wyrozumiałości - nie tylko w sali terapeutycznej, ale przede wszystkim poza nią, w codziennych sytuacjach, z jakimi przychodzi im się zmierzyć. Niewątpliwie jednym z miejsc, gdzie osoby autystyczne potrzebują wsparcia jest urząd.

Niniejsza broszura opisuje trudności, których może doświadczyć dorosła osoba w spektrum autyzmu podczas załatwiania spraw urzędowych oraz wskazówki dotyczące tego, jak powinny reagować osoby w jej otoczeniu, by zrozumieć osobę w spektrum i ułatwić jej załatwianie spraw urzędowych.

Jak może zachowywać się osoba autystyczna?

Poniżej znajdują się **informacje o tym, jak może zachowywać się osoba w spektrum autyzmu podczas wizyty w urzędach państwowych.**

Znajdują się tu też **wskazówki, jak ułatwić osobom autystycznym załatwianie spraw.** Liczymy, że przy odrobinie wyrozumiałości, dobrych chęci i wiedzy merytorycznej zawartej w broszurze współpraca między urzędnikami a osobami w spektrum będzie przebiegać płynnie i przyjemnie.

Cechy charakterystyczne osób w spektrum autyzmu

W bezpośrednim kontakcie z osobami autystycznymi można zauważyć pewne charakterystyczne cechy lub zachowania.

W większości przypadków, osoby w spektrum mają trudności w relacjach społecznych, niełatwo im zrozumieć zasady i normy społeczne oraz stosować się do nich tak, jak oczekują tego inni. Należy pamiętać, że poniższe przykłady trudności nie dotyczą wszystkich osób w spektrum.

U osoby autystycznej mogą pojawić się:



Trudności w rozumieniu gestów. Dla osób w spektrum autyzmu powszechnie używane gesty są często niezrozumiałe i trudno im odczytać ich ukryte znaczenie.



Skracanie lub utrzymywanie nadmiernego dystansu. Może się zdarzyć, że osoba w spektrum będzie podchodziła zbyt blisko rozmówcy lub wręcz przeciwnie - dystans będzie wydawał się zbyt duży.



Dosłowne rozumienie mowy. Związki frazeologiczne, przenośnie, metafory czy żarty mogą być niezrozumiałe lub odebrane dosłownie.



Inny kontakt wzrokowy. Problem z kontaktem wzrokowym jest bardzo charakterystyczny dla osób w spektrum autyzmu. To, że podczas rozmowy nie patrzą w oczy nie wynika z ich niegrzecznego zachowania ani próby okazania niezadowolenia, czy zrytowania. Jest to jeden z najczęściej występujących objawów u osób autystycznych i należy pamiętać, że osoby te zazwyczaj nie mają kontroli nad tym, że nie spełniają społecznego „obowiązku” patrzenia w oczy swojemu rozmówcy.



Inna mimika. Inna intonacja. Osoby, które na co dzień nie mają kontaktu z osobami w spektrum autyzmu mogą odnieść wrażenie, że ich mimika jest nieadekwatna do sytuacji lub sposób wypowiedzania się jest inny, "dziwny"- np. wszystkie zdania wypowiedzane są w ten sam, monotony sposób. Podobnie jak w przypadku trudności z utrzymywaniem kontaktu wzrokowego, zachowanie to nie ma na celu urażenia rozmówcy.



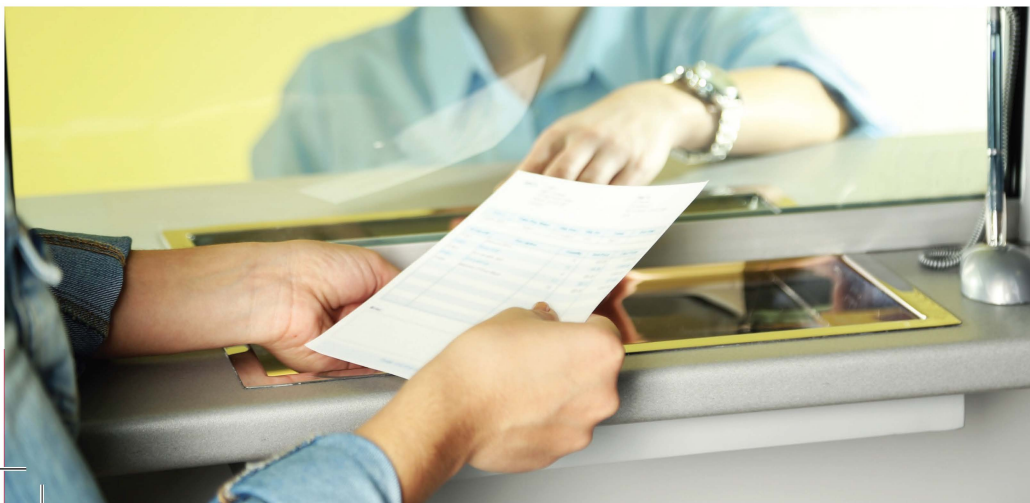
Bezpośredniość. w związku z tym, że osobom w spektrum trudno jest zrozumieć zasady i normy społeczne, może się zdarzyć, że ich zachowanie, czy komentarze w stosunku do innych mogą zostać odebrane jako nietaktowne lub zbyt bezpośrednie.



Nadwrażliwość na zapachy, dźwięki i światło. Dziwne i niezrozumiałe dla innych zachowanie osoby autystycznej może być spowodowane tym, że przeszkadza jej jakiś dźwięk lub zapach, na który inne osoby nie zwróciłyby szczególnej uwagi. Często osobom w spektrum przeszkadza silne światło lub jego odcień. Jest to dla nich sytuacja niezwykle niekomfortowa i załatwienie urzędowych spraw jest przez to jeszcze trudniejsze (biorąc pod uwagę tłok w urzędach i mnogość zapachów unoszących się w powietrzu).



Trudność w zrozumieniu języka urzędowego.



Jak komunikować się z osobą autystyczną?



Zachowywać się w sposób wyrozumiały, okazać chęć pomocy.



Zachować dla siebie komentarze o odmiennym zachowaniu osoby w spektrum.



Podzielić na etapy czynności do wykonania aby doprowadzić sprawę do końca (np. rozpisać co należy zrobić i w jakiej kolejności - sporządzić plan).



Mówić w sposób konkretny.



Trzymać się tematu rozmowy, unikać dygresji.



Upewniać się, że rozmówca rozumie, co ma zrobić.



Zadawać krótkie, konkretne pytania i udzielać krótkich odpowiedzi na pytania rozmówcy.



Wykazać się cierpliwością - czasami trzeba będzie dłużej poczekać na odpowiedź.

Należy także pamiętać, że sytuacja załatwiania spraw urzędowych jest niezwykle stresująca dla osób w spektrum autyzmu.

Powyższe podpowiedzi co do zachowania względem osób autystycznych mają na celu ułatwienie współpracy, zmniejszenie poziomu stresu oraz uniknięcie wycofania się osób w spektrum z wykonywania tego typu obowiązków ze względu na niesprzyjające środowisko.

W anonimowej ankiecie zapytaliśmy osoby w spektrum autyzmu, co spowodowało ich problemy z załatwianiem spraw urzędowych.



Niezrozumiałe instrukcje, które dostaję od urzędnika, duże kolejki, niecierpliwość urzędnika, silne światło i rozpraszający hałas. Nie słyszę, nie rozumiem, nie mogę się skupić, nieprzyjemne zapachy.

Stres przed miejscami z obcymi ludźmi, strach przed niezrozumieniem, strach przed dużą liczbą osób.

Chaos, trudno znaleźć odpowiednie okienko, urzędnik mówi niewyraźnie i trudno go zrozumieć, brakuje jasnych instrukcji jak coś załatwić, pośpiech urzędnika (mam wrażenie, że przeszkadzam i się zniechęcam), nieuprzejmość, niepotrzebne wtręty - sarkazm, ironia.

Niezrozumienie tego, jakie formalności, dokumenty itp. są wymagane, co należy robić i w jakiej kolejności, brak dobrej pamięci do tego typu spraw (np. zapominanie o tym, że należy coś załatwić, w jakim terminie). Miałam bardzo poważne problemy formalne po studiach w związku z tym, że zaniedbywałam sprawy administracyjne (nie miało to związku z nauką).

Zapytaliśmy też, jak osoby autystyczne poradziły sobie w tych trudnych sytuacjach.



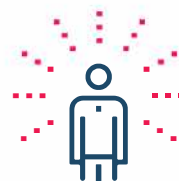
Nijak. Unikam jak tylko mogę. To jedyny sposób. Jeśli już muszę iść coś załatwić, biorę mojego partnera, który słucha urzędnika i przekazuje mi jego słowa bardziej zrozumiałym językiem. Przy partnerze czuję się też pewnie i bezpiecznie. Jeśli z nim nie mogę iść, biorę notes z moimi pytaniami i staram się notować słowa urzędnika.

Po wielu tygodniach starań i rozmów udało się rozwiązać problem, aczkolwiek kosztowało mnie to utratę zdrowia z powodu nasilonego stresu. Była to jedna z najcięższych sytuacji w moim życiu, wiązała się z jego katastroficznym myśleniem i wyolbrzymianiem własnej winy. Pomagało mi wsparcie emocjonalne i merytoryczne ze strony rodziny.

Byłam miła i starałam się pokazać, że nie chcę przeszkadzać, sprawiać kłopotu.

05

Jakie uczucia przeżywają osoby w spektrum autyzmu w takich sytuacjach?



dane pochodzą z anonimowej ankiety przeprowadzonej drogą internetową wśród dorosłych osób autystycznych



Jak współpracować z osobą w spektrum przy załatwianiu spraw urzędowych?



Wskazać, które sprawy są możliwe do załatwienia przez Internet.



Przygotować wzory wypełnionych dokumentów lub pomóc w ich właściwym wypełnieniu.



Odpowiadać na pytania konkretnie.



Wskazać kierunek kolejki i określić dokładnie miejsce, do którego ma się udać osoba autystyczna.



Traktować osobę w spektrum jak partnera.



Jeżeli sprawa wymaga dostarczenia dokumentów - zapisać listę na kartce lub podyktować osobie w spektrum tę listę.



Określić szczegółowe instrukcje krok po kroku, bez pominięcia żadnych elementów, nawet oczywistych.

Teraz już wiesz, jak może czuć się osoba w spektrum. Mamy nadzieję, że otworzysz się na osoby autystyczne i pomożesz im rozwiązywać problemy.

Dziękujemy
Fundacja JIM



Fundacja JiM
93-279 Łódź, ul. Tatrzańska 105

Zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Łodzi Śródmieścia

XX Wydział KRS pod nr 0000127075 | NIP 728-24-55-613

Nr konta: 03 1030 1999 7750 0000 5200 0000