

tipů pro pracovníky úřadu při kontaktu s osobou s autismem

Jednání na úřadech se může i přes veškerou snahu obou stran stát stresující a vyčerpávající záležitostí. Pro osobu s autismem to může být ještě náročnější. Pro úspěšné jednání s člověkem s autismem nespolehejte pouze na informace, které o poruchách autistického spektra máte, přistupujte ke každému člověku i situaci individuálně a s otevřenou myslí.

🔊 Článek si můžete poslechnout také v audio verzi. Text namluvila Pavla Hradecká. ➡ [AutismPort.cz](https://autismport.cz)

1. Pokuste se zajistit bezpečné a klidné prostředí.

Množství lidí na úřadech a značná hlučnost prostředí může být pro člověka s autismem stresující. Problematická mohou být nejasná značení, popis cesty i postup, jak se k danému úředníkovi dostat. Pokuste se v rámci vašich možností zajistit klidné, bezpečné a příjemné prostředí, kde se člověk s autismem bude moci soustředit. Možností je využití kanceláře, kde budete jeden na jednoho. Můžete se s klientem domluvit, kde se s ním sejdete – ujistěte se zároveň, že klient ví, jak se k vám dostane, případně jak vás může kontaktovat. Ověřte si, že člověk s autismem má dostatek informací o tom, jaký je na daném místě postup pro evidenci zájemce o schůzku – např. tisk pořadového lístku, vytočení specifického čísla na telefonu v příslušném patře, nahlášení se na recepci či případný zápis do knihy návštěv.

2. Umožněte přítomnost doprovodu. Pokud člověk s autismem o přítomnost doprovodu projeví zájem, jeho přítomnost umožněte. Doprovod může sloužit jako podpora člověka s autismem, vám může být oporou při jednání s ním, případně vám může být nápomocný v komunikaci. V průběhu jednání se s otázkami obraťte na člověka s autismem, ne na jeho doprovod. Dejte člověku s autismem prostor, aby se mohl domluvit se svým doprovodem a mohl se na něj dle své potřeby obracet s otázkami. I v případě, že má člověk s autismem opatrovníka, může a měl by být zapojen do jednání a rozhodování v té míře, v jaké je schopen dané problematice rozumět a pochopit ji.

3. Poskytněte dostatek času. Počítejte raději s delším trváním schůzky. Umožněte člověku s autismem dostatek času na dotazy i v případě, že se budou opakovat. V začátku jednání ho informujte, kolik času na schůzku máte. Zároveň se s ním domluvte na postupu v případě, že časovou dotaci překročí – např. další setkání. V případě potřeby můžete člověka s autismem informovat o zbývajícím času, který společně máte, s ohledem na domluvenou časovou dotaci. Předcházejte úzkosti vyvolané spěchem - buďte trpěliví, nevyvíjejte na člověka s autismem nátlak, aby urychlil své jednání i rozhodování.

4. Pokud je to možné, umožněte vyplnění potřebných dokumentů předem. Pro osobu s autismem může být velmi užitečné, pokud potřebné dokumenty vyplní předem

v příjemném a známém prostředí. Ujistěte se, že osoba s autismem má informace, které jsou k vyplnění dokumentů potřeba. Ověřte si, že ví, co vše potřebuje vyplnit a následně přinést na domluvené setkání.

5. Neočekávejte konvenční chování, ale i přesto nezaupujte předem specifický přístup. Každý člověk s autismem je individuální a jedinečný. Nenechte se ovlivnit předsudky, které o osobách s autismem máte. Počítejte s tím, že se v průběhu jednání mohou vyskytnout nestandardní reakce a chování – např. člověk s autismem nepozdraví, nepodá vám ruku, bude se vyhýbat očnímu kontaktu, může více ulpívat na nějakém tématu aj. Některé společenské konvence mohou být pro člověka s autismem nepochopitelné nebo velmi nepříjemné, proto je neočekávejte a nevyžadujte je.

6. Odůvodňujte, doptávejte se, vysvětľujte. Objasňujte své jednání i dotazy, zdůvodňujte, proč jsou pro vás důležité a nezbytné. Zvláště v případě, kdy jsou otázky pro člověka s autismem nepříjemné a zasahují do jeho soukromí. Neočekávejte, že vždy bude vědět, proč jednáte, jak jednáte. Ověřujte si, že ví a rozumí, co po něm vyžadujete a co od něj očekáváte. Shrňte a doptávejte se.

7. Poskytujte jasné a srozumitelné informace. V případě, že informace nemáte ověřené a jde spíše o váš předpoklad, neváhejte to člověku s autismem říct. V případě potřeby zdůrazněte, že je lepší, aby si tuto informaci pro jistotu ještě ověřil, a nasměrujte ho na jiného pracovníka nebo organizaci, kde si danou informaci může ověřit.

8. Jednejte předvídatelně. Sdělte člověku s autismem, co je cílem dané schůzky, co od ní má očekávat. Tím vytvoříte rámec jednání. Nastavte si s člověkem s autismem jasná a přehledná pravidla – pro komunikaci, dodržování dohod, potřebné materiály pro setkání, i důsledky, které nastanou v případě, že nebudou dohody dodržovány. Ověřte si, že pravidlům a smyslu setkání osoba s autismem rozumí. Doporučujeme také předat letáček, informační materiál, případně zaslat e-mailem stručné shrnutí domluvy, protože ústně sdělené informace mohou být pro člověka s autismem příliš zahlcující a v danou chvíli nesrozumitelné.

9. Reagujte na nejistotu a obavy. Pracujte s obavami nejen člověka s autismem, ale i se svými. Pojmenovávejte a hledejte zdroje nejistoty a obav. Snažte se jim předcházet. V případě, že potřebujete, neváhejte si říct o radu i podporu. O pomoc můžete požádat například doprovod člověka s autismem, který ho zná, své kolegy i organizace, které s lidmi s autismem pracují. Zjišťujte, vnímejte a ověřujte si informace, které se k vám dostávají.

10. Pracujte s neočekávanou změnou. Jsou změny, na které se nelze dopředu připravit ani je očekávat. V případě, že dojde k neočekávané změně, informujte člověka s autismem s dostatečným předstihem a srozumitelně.

Změnu vysvětlíte a objasníte. Pokud dojde ke změně pracovníka, propojte s ním člověka s autismem a předejte oběma dostatečné informace. Vysvětlíte člověku s autismem, proč ke změně pracovníka došlo.

☛ Pro lepší pochopení toho, jakým úskalím lidé s PAS při jednání s úřady čelí, doporučujeme přečíst **Jednání s úřady - možnosti podpory**.

☛ A také článek **„Zařizování na úřadech je jako plnění úkolu v RPG hře“ - popisuje své zkušenosti klientka s PAS**

Autorkou textu je Mgr. Magdaléna Kosová, recenzenty PhDr. Kateřina Thorová Ph.D. a Bc. Šimon Plecháček.