

Tanulmány

Mezőlaki Regina & Ivaskó Livia

Felnőtt neurotipikus és autista személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzetek kezelésének sajátosságai

Abstract

The main aim of this paper is to demonstrate the ways how the employers' behaviour can be formed by the deficits of interactions resulted from autism, which show the norm-contravener verbal behaviour marks of the neurotypical population. We analysed in different social interactions of conflicts, whether the employer's communication strategy depends on if the interlocuter is neurotypical or autistical person, and if they have autism, then the employer's precognitions about autism are going to influence the management of the communicational situation or not. The results of this pilot research were discussed and assessed within the confines of the questions above.

Keywords: autism spectrum disorder, deficits in reciprocal communication, deficits in reciprocal social interaction, theory of mind, pragmatic competence, research of the attitudes of employers, conflict management

1 Bevezetés

Az autizmus spektrum zavar egyik jellemzője a társas interakciók során jelentkező atipikus viselkedés. A kommunikációs zavarokból adódóan az érintett felnőtt személyeknek többször társas interakciós konfliktushelyzetei alakulhatnak ki munkatársaikkal.

A tanulmány célja annak bemutatása, hogy az autizmusból eredő interakciós zavarok, melyek az egészséges nyelvhasználók viselkedéssjemeihez képest normaszegésnek minősülnek, milyen módon alakíthatják a munkáltatók magatartását. Azt vizsgáltuk meg különböző társas interakciós konfliktushelyzetekben, hogy függ-e a munkáltató kommunikációs stratégiája attól, hogy a partnere neurotipikus vagy autista nyelvhasználó-e, illetve amennyiben autista nyelvhasználó, akkor a munkáltató előzetes ismeretei az autizmusról hatással lesznek-e a kommunikációs szituáció menedzselésére.

A pilot kutatás eredményeképpen kapott adatokat az alábbi kérdések tükrében értelmeztük és értékeltük.

1. Meghatározza-e az interakcióban részt vevő személy kommunikációs képessége, illetve a társas interakciós helyzet lehetséges következménye azt, hogy miként alakul a neurotipikus munkáltató kommunikációs attitűdje?

2. Feltételezhető-e olyan különbség, melynek mentén a kommunikáló felek korlátozzák, de nem szüntetik meg az együttműködést az interakció lehetséges következményeinek függvényében?

3. Képesek-e a munkaadók az egyes szituációkban megküzdni az autista személy pragmatikai zavarairól adódó konfliktusokkal?

4. Függ-e a neurotipikus munkaadó pragmatikai stratégiája attól, hogy ismeri-e az autizmussal együtt járó sajátos kommunikációs zavarok természetét?

2 Az autizmus spektrum zavar

2.1 Általános jellemzők

Az autizmus spektrum zavar az emberi idegrendszer sajátos fejlődési zavara. Pervazív, élet-hosszig tartó, viselkedéses jegyek alapján diagnosztizálható állapot (Györi, Stefanik, Kanizsai-Nagy & Balázs 2002: 12). Kialakulását a jelenlegi kutatások eredményei szerint leginkább genetikai tényezők befolyásolják, de egyelőre nem lehet pontosan meghatározni az autizmus etimológiai hátterét. Részben környezeti tényezők is hozzájárulhatnak a megjelenéséhez, mint például a koraszülöttség vagy az alacsony születési súly (Kisföldi & Ivaskó 2016: 40). Ahogy a spektrum zavar kifejezés is mutatja, az autizmus viselkedéses megjelenése rendkívül változatos lehet. Az autizmus megjelenésének mértékében szerepe van az érintett életkorának, általános értelmi képességének, a tünetek súlyosságának, fenomenológiai típusok és további zavarok lehetséges társulásának (Györi 2003: 743).

A diagnózis alapja a Wing-féle triász, amely szerint az állapotot definiáló jegyek olyan kialakult fejlődési zavarok, amelyek 3 érintett területen jelentkeznek. Ezek a területek a következők: a reciprok társas interakció, a reciprok kommunikáció és a rugalmas viselkedésszervezés. A kölcsönös társas viselkedés területén kialakult zavar esetenként megmutatkozhat a társaság teljes kerülésében, más személyek irányába történő instrumentális viszony kialakításában, a fizikai kapcsolat elutasításában, illetve keresésének elmulasztásában. A személyeket sok esetben élettelen tárgyként kezelik, nincsenek tudatában, hogy mások érzésekkel rendelkeznek. A második területen – a kölcsönös kommunikáció területén – felmerülő atipikus viselkedésjegyek közé sorolható többek között a nyelvi kommunikációs zavar, a megkésett nyelvfejlődés, a metakommunikációs eszközök sérülése és azok értelmezési deficitje, illetve a pragmatikai aspektusok zavara. A rugalmas viselkedésszervezés zavara alatt részben a rigid, repetitív viselkedés, szűk, specifikus érdeklődés, kényszeres ragaszkodás, és a képzelet „hiánya” értendő (Györi 2003: 740–742; 2013: 291–294; Baron-Cohen & Bolton 2000). Mivel az állapotot viselkedésjegyek alapján azonosítják, magzati korban nem lehetséges a diagnosztizálás. Leghamarabb 18 hónapos, majd ismételt 30 hónapos korban érdemes szűrést végezni, annak érdekében, hogy a szakemberek meggyőződhetnek a korábbi eredmények validitására (Frith 2015: 24–25). A legfrissebb statisztikai adatok azt mutatják, hogy szából egy ember, és négyszer több férfi, mint nő autista (Kisföldi & Ivaskó 2016: 40).

2.2 Zavarok a társas interakció területén, hatásuk és kezelési stratégiáik munkahelyi környezetben

Az autista személyeknek rendkívüli nehézséget jelent a mindennapjaikban a szociális-kommunikációs készségeik gyengesége, hiszen számukra sokkal bonyolultabb az emberi kapcsolataik kialakítása, kezelése mind a magánéletben, mind a munkahelyi környezetben (Dénesné Spitzer 2010: 9). A kialakult kommunikációs deficit nem feltétlenül a szorosan vett nyelvi zavarra értendő, sokkal inkább pragmatikai eltérésekre. A nyelvi kompetencia hiánya sok esetben előfordul, azonban nem jellemzi a spektrumon elhelyezkedő összes személyt, ellentétben a pragmatikai sérülésekkel, amelyek még a magasan funkcionáló, Asperger-szindrómás autisták esetében is megfigyelhetők. A reciprok kommunikáció és a társas interakció területén jelentkező gátlásokért főként a naiv tudatelméleti zavar felelős. A mentális állapot-tulajdonítás – más néven mentalizáció – az a humánspecifikus képesség, amely segítségével másoknak mentális állapotokat tulajdonítunk a viselkedésük és a környezeti információk alapján, továbbá magatartásuk, cselekedeteik és mentális állapotaik között ok-okozati viszonyt feltételezünk. A naiv tudatelméleti képesség elengedhetetlen a rugalmas humán kommunikációhoz, a kommunikatív nyelvhasználathoz (Győri 2013: 292–295; 2014). Sperber és Wilson (1986; 1995) relevanciaelmélete, illetve az ahhoz kapcsolódó osztenzív-következtetési modell szorosan kötődik a mentalizációhoz. A relevanciaelmélet kimondja, hogy „akkor a leghatékonyabb a kommunikáció, ha az optimális relevanciát éri el: a befogadó számára, figyelembe véve állapotát, képességeit és céljait, a lehető legrelevánsabb információkat kínálja, a lehető legkisebb feldolgozási erőfeszítés árán” (Hahn & Győri 2008: 211). Az osztenzív-következtetési modell Grice (1957) szándékalapú jelentéselméletét vette alapul. Sperber és Wilson (1986; 1995) két fontos fogalmat, az informatív szándékot és a kommunikációs szándékot vezetett be a szándékközponitú elméletébe. Előbbi arra vonatkozik, hogy a beszélő el akarja érni, hogy a hallgató felismerjen egy tényállást, utóbbi pedig arra utal, hogy a beszélő azt akarja, hogy a hallgató felismerje az informatív szándékot (Hahn & Győri 2008: 208). Az autizmus tünetei közé sorolható a nyelvhasználat kommunikatív funkciójának zavara, a kommunikációs szándék esetleges teljes hiánya. Az autista személyek esetében jellemző lehet, hogy nem reagálnak a hozzájuk intézett megnyilvánulásokra, vagy monologizálnak, tehát a saját tevékenységüket kísérik monoton, közlési cél nélküli beszéddel. A hallott, olvasott szöveg későbbi „visszhangozása”, echolálása ugyancsak ide sorolható, amennyiben az a kontextusba nem illő válaszként hangzik el (Győri 2013: 293).

Az említett intenciók percepciójának és produkciójának mértéke függ a személy tudatosságától, amely magába foglalja a naiv tudatelmélettel szorosan összefüggő végrehajtó funkciók működését. Balconi (2010) három metafunkcionális szintet különböztet meg a tudatosságban. Az első szinten történik az információ kiválasztása és a környezethez való alkalmazkodás. A második metafunkcionális szint részletezi az ellenőrzés és az értékelés folyamatait, mint például a tudatos célmeghatározást, a végrehajtófunkciók működtetését, döntéshozatalt és önkorekciót. A harmadik szint felel az önmonitorozás és a szocializáció folyamataiért (Kisföldi & Ivaskó 2016: 42–45). A társalgási készségek zavara az autizmusban az alábbi módokon mutatkozhat meg: a beszélgetés kezdeményezése, fenntartása, megfelelő lezárása gondot okozhat az autista személyeknek, akár csak a beszélőváltás vagy a beszédpartner informatív szándékának monitorozása vagy a grice-i maximák követése (Győri 2013: 293; 2014). Az érintettek hajlamosak hosszasan beszélni egy számukra fontos témáról, figyelmen kívül hagyva a befogadó partner érdeklődési szintjét, vagy épp ellenkezőleg, lényeges információkat elhallgatni (Sainsbury 2011: 86–87). Ezeket figyelembe véve megállapítható, hogy a Balconi-féle rend-

szerezésben már az első metafunkcionális szinten problémák jelentkeznek, hiszen az érintett kevésbé tud igazodni a beszélgetőpartneréhez, illetve szelektálni a releváns információit. Ennek oka, hogy az autista személy számára gondot okoz annak felismerése, hogy a partner tőle eltérő perspektívával rendelkezik (Kisföldi & Ivaskó 2016: 42–45).

A nem szó szerinti kifejezések perceptuális és procedurális képességének deficitje további jellegzetessége az autizmusnak (Happé 1993). Az érintett személyek számára nehézséget okoz a megnyilatkozás explicit és implicit szinten való megvizsgálása annak érdekében, hogy eljussanak annak valódi jelentéséhez (Kisföldi & Ivaskó 2016: 37). Állandósult szókapcsolati formában, visszatérő nyelvi alakzatokban használják az említett kifejezéseket azok az autista személyek, akik mégis beépítik őket a nyelvhasználatukba. A nem szó szerinti kijelentések kreatív, változatos szituációkban való alkalmazása számukra is problémát okoz (Györi 2014).

Meg tudnád mondani az időt? Az ilyen közvetett beszédaktusok esetében a beszélő két beszédaktust hajt végre: egy elsődleges aktust (kérést), illetve egy másodlagos aktust (kérdést). A beszélő valódi szándéka az elsődleges aktusban nyilvánul meg, ezt az illokúciós szándékot kell felismernie a hallgatónak (Reboul & Moeschler 2006: 55–58). Az autisták a tudatteória hiányában nem képesek beazonosítani a megnyilatkozó fél kérését, s rendszerint válaszuk csupán a képességükre irányul, miszerint képesek vagy nem képesek megmondani az időt, azaz szó szerint értelmezik az indirekt kérdést (vö. Baron-Cohen & Bolton 2000; Györi 2013; 2014).

A túlzott őszinteségből, a szociális szabályok ismeretének hiányából adódóan sokszor előfordulhat, hogy a spektrumon lévő személy félbeszakítja és kijavítja egy társát, majd tudtára adja, miért nincs igaza. Ez a megnyilvánulás azonban feszültséget generál az érintett és a munkatársak között, ami könnyen eredményezheti az autista személy kirekesztését. A naiv tudatelméleti képesség zavarából adódhat olyan helyzet, amikor az információcsere nem zajlik le gördülékenyen a munkavállaló és a munkatársa, munkaadója között, ez pedig akadályozhatja a folyamatokat (Dénesné Spitzer 2010: 9–12). Az autistákat nem csak a nyers őszinteségük vagy a szó szerinti válaszaik miatt tartják sokszor szemtelennek. Az érintett személyeknek rendszerint gondot okoznak a társadalmi, kulturális normák elsajátítása, a hierarchikus viszonyok megértése. Önmagukat helyezik a középpontba, tekintve, hogy nem képesek másoknak mentális állapotot tulajdonítani, nincsenek tisztában azzal, hogy több perspektíva létezik (Sainsbury 2011: 145; Kisföldi & Ivaskó 2016: 45–46).

Az autizmus spektrum zavart jellemző társas interakciós zavarok nem csak a verbális kommunikációban mutatkoznak meg. Sokszor nem megfelelően használják az olyan metakommunikatív eszközöket, mint például a mimikát vagy a gesztikulációt. A nonverbális kommunikáció zavarai korai fejlődési szakaszban megmutatkoznak, akár első jelei is lehetnek az állapotnak. Az autista személyek nem tulajdonítanak jelentőséget a tekintetnek a kommunikáció területén. Többnyire nem veszik fel a szemkontaktust, amely segítségével történik többek között a figyelem irányítása (Györi és mtsai 2002; Hahn & Györi 2008: 217; Kisföldi & Ivaskó 2016: 39).

Dénesné Spitzer Éva szerint (2010: 9–12) a kiegyensúlyozott, zökkenőmentes munkaviszony megtartása érdekében érdemes néhány olyan szempontot szem előtt tartania a munkaadónak, amellyel megkönnyítheti a munkavállaló beilleszkedését, elfogadását és munkavégzését. Az egyszerű, egyértelmű kérések, utasítások segítik az érintett megértését, a nem szó szerinti kifejezéseket minden esetben érdemes elkerülni. A már kialakult konfliktushelyzetek megoldása érdekében fontos, hogy a munkáltató vagy a nézeteltérésben szereplő másik fél tisztán fogalmazza meg az autista munkavállaló helytelen viselkedését (amennyiben ő volt a

hibás), magyarázza el neki, mi lenne a probléma megoldására alkalmas viselkedés, illetve milyen módon lenne célszerű változtatni a magatartásán, és ez miért szükséges. A munkafolyamat vizuális megsegítése tanácsos lehet még a jó verbális képességű személyek esetében is. Akár a lépéseket ábrázoló folyamatábra vagy az írott, elektronikus levelezésen keresztüli kommunikáció nagyban megkönnyíti a feladat megértését, megnöveli az érintett önállóságát a munkavégzés terén. Van, hogy az érintettek nem kérnek segítséget, mikor szükségük lenne rá, nem jelzik, ha nem értenek meg bizonyos információkat, ezért fokozott figyelemmel kell kísérni őket a betanítás folyamatai alatt. A visszajelzés rendkívül fontos számukra, akárcsak a kiszámíthatóság, így érdemes megbeszélni velük, amennyiben változás történhet a közeljövőben. Az állandósághoz, ahogy már korábban említettük, ugyancsak ragaszkodnak az autista személyek, ennek fenntartása érdekében olyan stabil környezetben kell elhelyezni a munkavállalót, amelyben lehetőség szerint ritkán cserélődik a személyzet.

3 Neurotipikus és autizmus spektrum zavarral élő személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzetek kezelésének vizsgálata

A neurotipikus és az autizmus spektrum zavarral élő személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzeteket okozhatják azok a jellegzetes tulajdonságok, melyek az autizmusból eredően jellemzik az adott társalgást. Ahogy a fentebbi fejezetekben arról már részletesebben szóltunk, az autista személyeknek jellegzetes problémáik adódhatnak a verbális és nem verbális interakciók menedzselésével és interpretálásával (Győri 2006; Schreibman 2007: 26-49; Frith 2015; Kisföldi & Ivaskó 2016). Az egyes szituációk azonban eltérhetnek attól függően, hogy a kommunikációs partnerek mennyire vannak tudatában önnön és a partnerük pragmatikai képességének. A megváltozott munkaképességű emberek, így az autizmus spektrum zavarral élő személyek nyílt munkaerőpiacon történő beilleszkedésének egyik főbb akadályát a társas interakciós nehézségeik jelentik (Nagy 2010; Dénesné Spitzer 2010; rehabjob.hu 2012).

Erre a társadalmi alapproblémára koncentrálnak fogalmaztuk meg azt a hipotézist, hogy a munkáltatóknak lehetnek fenntartásaik egy autista személy foglalkoztatását illetően, de képesek lehetnek kezelni a felmerülő kommunikációs incidenseket, amennyiben ezek lehetséges okairól megfelelő ismeretekkel rendelkeznek. Azt is feltételeztük, hogy toleránsabbak lehetnek az autista munkavállalókkal mint a neurotipikusokkal. Harmadik hipotézisünk pedig arra vonatkozott, hogy a konfliktus lehetséges kimenetelének súlyossága hatással lehet a szituáció menedzselésére.

3.1 Vizsgálati módszer

A bevezetésben megfogalmazott kérdéseink megválaszolása érdekében önálló online kérdőívet állítottunk össze nyílt munkaerőpiaci munkáltatók számára. A felmérés lényegi részét a különböző konfliktushelyzeteket megjelenítő szituációk adták, melyek lehetőséget adtak annak megfigyelésére, hogy miként kommunikálnak a munkaadók a neurotipikus és az autista munkavállalókkal azonos társas interakciós helyzetekben.

A Kit miért jó alkalmazni? Munkaadói kérdőív autizmus spektrum zavarral élő személyek munkavállalási lehetőségeinek feltérképezésére a kommunikációs készségeik függvényében című online kérdőíves teszt az SZTE Fejlődéses és Neuropragmatikai Kutatócsoport keretében készült 2018 októberében, Szegeden.

Nyílt struktúrájú, projektív, illetve rövid választ igénylő, olykor feleletválasztós általános kérdéseket tettünk fel a munkáltatóknak. A válaszadók magatartását olyan fiktív szituációkon keresztül mértük fel, amelyek előfordulási esélye meglehetősen magas az autisták társas interakciós zavaraihoz. A konfliktushelyzetek többek között magukba foglalják az autizmus olyan speciális jegyeit, mint például az udvariassági normák nem megfelelő követését vagy a naiv tudatelméleti képesség zavarából adódó túlzott szó szerintiség jelenségét.

A kérdések segítségével összehasonlítottuk kommunikációs stratégiáink szempontjából azokat, akik foglalkoztatnak vagy ismernek autista személyt azokkal, akik nem, illetve az egyes munkáltató személyek konfliktuskezelési módszereit annak függvényében, hogy autista vagy neurotipikus alkalmazotról volt-e szó. A kérdőív összesen 40, ebből kétszer 12 nyílt struktúrájú, szituációs kérdést tartalmaz. A kérdőívben a rövid választ igénylő és a feleletválasztós általános kérdések a helyzetfelmérést, illetve a monotonitás feloldását szolgálták.

A célcsoportot Csongrád megye nyílt munkaerőpiaci munkáltatói jelentették. Összesen 109 Csongrád megyei munkaadónak írtunk levelet, csatolva a kérdőívet, közülük 10 személy töltötte ki a tesztet.

Példapár a kérdőívben:

- a) Egyik munkavállalója belelát egy kollégája munkavégzésébe, amiben az adott munkavállaló hibát vél felfedezni, és tudja is a megoldást. Kollégájának kerek-perec megmondja, hogy rosszul csinálja a feladatát. Hogyan alakítaná a kommunikációt a két fél között?
- b) Egy autista munkavállalója belelát egy kollégája munkavégzésébe, amiben az autista munkavállaló hibát vél felfedezni, és tudja is a megoldást. Kollégájának kerek-perec megmondja, hogy rosszul csinálja a feladatát. Hogyan alakítaná a kommunikációt a két fél között?

3.2 A válaszok értékelési módszerei

Az adatközlőknek 12 pár projektív, nyílt kérdés során kellett meghatározniuk, hogyan reagálnának a munkavállaló (akik két csoportot alkottak a tesztben: neurotipikus és autizmussal élők csoportját) viselkedésére. Különböző szempontok szerint vizsgáltuk meg a munkáltatók kommunikációját. A munkaadók elképzelt konfliktushelyzetbeli reakcióikat illetően rögzítettük, hogy kommunikatív szándékkal fordulnak-e a munkavállaló felé (K kód), felhívják-e az incidenst okozó fél figyelmét a helytelen viselkedésére (H kód), elfogadóan viszonyulnak-e a magatartásához (E kód). Az értékelésben további szempontként szerepelt, hogy a munkáltató szolgál-e valamilyen megoldási javaslattal a probléma orvoslására (M kód), illetve mutat-e segítő szándékot a munkavállaló irányába (S kód).

A szempontokhoz az alábbi értékek kapcsolódhatnak: van (V kód)/nincs (N kód)/kompetencia hiánya (KH kód), vagy értékelhetetlen válasz (Ø kód) (ha nem a kérdésre válaszol, nincs válasz vagy értelmezhetetlen). A betűkódok (V, N, KH, Ø) értéke azonban kontextusfüggő. Például bizonyos esetben a kommunikatív szándék hiánya pozitív, míg más esetben negatív, amennyiben szükségesnek bizonyulna megbeszélni a munkavállalóval a helyzetet. Emiatt bevezettünk a betűkódok mellett egy másik kódot is, melynek segítségével könnyebben értékelhető, hogy a válaszadó megfelelően kezelte-e a társas interakciós konfliktust. A kérdőívet kitöltő személy reakcióihoz pozitív (+), negatív (-) vagy pedig semleges (x) értéket társítottunk annak függvényében, hogy az autizmusból fakadó viselkedéses jegyek milyen

válaszreakciókat igényelnek annak érdekében, hogy az alapvető udvariassági normák betartása mellett az esélyegyenlőség keretein belül az autista személy állapotának toleranciája is megvalósulhasson. Amennyiben nem volt lehetséges a munkáltatói magatartás milyenségének megítélése, úgy nem ragaszkodtunk a pozitív/negatív érték társításához.

A szituációs feladatokon túl kérdéseinkkel többek között fel szerettük volna mérni a kérdőívet kitöltő személyek autizmust érintő általános tudását, illetve részben annak fényében mérlegelni a válaszaikat, hogy a munkáltatónál foglalkoztatnak-e autizmussal élő alkalmazottat, vagy van-e személyes tapasztalatuk/ismeretségük autista személlyel. Az ilyen nyílt, de nem projektív kérdések elemzésekor kvalitatív módszert alkalmazva értelmeztük a válaszokat. Ezek az adatok meghatározó háttérinformációval szolgáltak a munkaadók társas interakciós magatartásának elemzését célzó vizsgálatok során.

3.3 A kapott adatok értékelése

3.3.1 A konfliktushelyzeteket megjelenítő projektív kérdésekre adott válaszok értékelése egy példán szemléltetve

A kutatási kérdőívben szereplő kérdések értékelésére létrehoztunk egy mátrixot, amelyben a már említett szempontokat tüntettük fel. A mátrixban főként a projektív kérdésekre adott válaszok értékelése jelenik meg, illetve a két lényeges összehasonlítási pont a kitöltőkre vonatkozóan, miszerint a munkáltató foglalkoztat-e autizmussal élő személyt vagy sem, ismer-e érintett személyt vagy sem. Az értékelést egy munkaadó kitöltött, teljes mátrixának bemutatásával, illetve az azon történő elemzések által felfedezett összefüggések feltárásával reprezentáljuk. Az M5-ös kóddal ellátott válaszadó társas interakciós helyzetekben adott reakcióinak értékelése az alábbi (1. ábra) mátrixban látható.

		SZEMPONTOK		ÉRTÉKEK										ÖSSZESÍTÉS				
		Munkáltató sorszáma		M5														
		Autista munkavállaló		Nincs														
		Autista ismerős		Nincs														
KONFLIKTUSHELYZETEK	Munkavállaló személye	Neurotipikus					Autista					Neurotipikus!			Autista			
	KÓDOK	K	H	E	M	S	K	H	E	M	S	+	-	x	+	-	x	
	1.	Szemkontaktus kerülése	N+	N+	N+	N+	N+	N+	N+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	2.	Prezentáció félbeszakítása	V+	V+	N+	V+	V+	V+	V+	N+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	3.	Énközpontúság	V+	V+	N+	V+	V+	N-	N-	V-	V+	V+	5	0	0	2	3	0
	4.	Írásbeli kommunikáció	V+	V+	N+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	5.	Köszönés, kopogás hiánya	V+	V+	N+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	6.	Túlzott szóserintiség	V+	V+	V+	V+	V+	N+	N+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	7.	Munkafolyamat elakadása	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	8.	Tájékoztató elmulasztása	V+	V+	V+	V+	V+	V+	V+	N+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	9.	Munkatárs kijavítása	V+	V+	N+	V+	V+	V+	V+	N+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	10.	Társaság kerülése	V+	V+	N+	V+	V+	N+	N+	V+	V+	V+	5	0	0	5	0	0
	11.	Ragaszkodás	V+	V+	N+	V+	V+	N-	N-	V+	V+	V+	5	0	0	3	2	0
12.	Belső információ kiadása	V+	V+	N+	V+	V+	V+	V+	N+	V+	V+	5	0	0	5	0	0	
ÖSSZESÍTÉS	Azonos eljárások száma	4																
	V száma	11	11	3	11	11	7	7	8	12	12							
	N száma	1	1	9	1	1	5	5	4	0	0							
	KH száma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
	Ø száma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
	+ száma	12	12	12	12	12	10	10	11	12	12							
	- száma	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0							
x száma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								

1. ábra, A "Kit miért jó alkalmazni? Munkaadói kérdőív autizmus spectrum zavarral élő személyek munkavállalási lehetőségeinek feltérképezésére a kommunikációs készségeik függvényében" című teszt egyéni értékelési mátrixa az M5-ös kódú munkáltató válaszait bemutató

Az 1. ábrán látható, hogy az adott munkáltatónál (továbbiakban: M5) nem alkalmaznak autizmussal élő személyt, illetve a válaszadó sem ismer autista személyt. M5 összesen négyszer reagálna ugyanolyan módon a neurotipikus és az autista személlyel játszódó konfliktushelyzetek során, a többi nyolc esetben valamilyen mértékben változtatna a viselkedésén a munkavállaló személyének függvényében. A négy alkalomból az egyik egy olyan incidenst jelenít meg, amikor a munkavállaló belelát egy kollégájának a munkavégzésébe, és hibát vél felfedezni abban. Az adott munkavállaló tudja a megoldást, és egyenesen megmondja, hogy a kollégája rosszul csinálja a feladatát. A kérdés e szituáció kapcsán arra irányult, hogy a munkáltató hogyan alakítaná a két fél között a kommunikációt. Az erre adott válasz értékelését lila színnel jelöltük az 1. ábrán. A munkaadó a neurotipikus alkalmazottal a következőképpen járna el:

A hibát felfedező kollégának elmondanám, hogy ha „becsomagolja” a mondanivalóját és segítőkész szándékkal közeledik a másikhoz, a másik is befogadóbb lesz. (M5)

míg az autista személy esetében az alábbiak szerint:

Próbálnám az autistát rávezetni, hogy finomabban adja elő a mondanóját, és a kollégák előzetes felkészítése is szükséges, hogy ilyen helyzeteket tapasztalhatnak, és ezt megfelelően reagálják le, ne vegyék sértésnek. (M5)

M5 mindkét helyzetben kommunikál, nyit az adott munkavállaló felé, és jelzi, hogy udvariasabbnak kellene lennie a kollégákkal. Az autista személy nem szándékosan közölte durván az észrevételét, azonban az autizmusra sokszor jellemző túlzott őszinteség és a naiv tudatelméleti képesség hiánya miatt nem veszi észre, ha gorombán viselkedik másokkal, azaz nem tartja be a Leech (1983) által leírt udvariassági normákat, hanem ún. arculatfenyegető aktusokat (Goffman 1955; 1959; 2008; Brown & Levinson 1987; Nemesi 2004) hoz létre. A munkáltató nem huny szemet egyik alkalmazott magatartása felett sem, mindkét esetben igyekszik orvosolni a nézeteltérést, tanáccsal látja el a munkavállalókat annak érdekében, hogy a jövőben surlódásmentesebb munkakapcsolat alakulhasson ki köztük és a többi munkatársuk között. Az autista személy helyzetében a többi kollégát is felkészítené, hogy ne vegyék személyes támadásnak, arculatfenyegető gesztusnak (Goffman 1955; 1959; 2008; Brown & Levinson 1987; Nemesi 2004) az autizmusból adódó viselkedési zavart. Az értékelés azt is láttatja, hogy a munkaadónak a rávezetés helyett érdemesebb lett volna konkrétan elmagyarázni a problémát, hiszen az elvont fogalmak, nem szó szerinti jelentésű kifejezések értelmezése gondot okozhat az érintetteknek.

A mátrixon jelölt sárga rész arra szolgál példaként, amikor bizonyos helyzetekben úgy jár el megfelelően a munkáltató mint kommunikációs partner, ha a sikeres konfliktuskezelés érdekében megkülönbözteti a neurotipikus alkalmazottat az autista alkalmazottól. A sárgával kiemelt szituáció során a munkára jelentkező neurotipikus, illetve autista személy egyszer sem néz a munkáltató szemébe, miközben válaszol a számára feltett kérdésekre. Ez a továbbiakban sem változik, és szemkontaktus hiányában kell hosszasan elbeszélgetnie a két félnek. A munkaadó számára feltett kérdés arra irányult, hogyan viszonyulna ő a helyzethez, és kényelmetlenül érezné-e magát a szituációban. Az M5-ös kódú munkáltató a neurotipikus esetében azt választ adta, hogy nem tartaná őszintének a személyt, és nem lenne képes megszokni, míg az autista pályázó esetében hajlandó lenne megszokni a szemkontaktus hiányát. A munkáltató figyelembe veszi, hogy a szemkontaktus tartásának a hiánya az érintett állapotából adódóan jelentkezik. A munkaadó a neurotipikus személlyel játszódó szituációban elutasítóan viselkedik, hiszen a válaszában leírja, hogy azt feltételezi, hogy e nonverbális kulturális kommunikációs jegy a pályázó őszinteségének hiányáról árulkodhat.

Végül a pirossal jelzett sor konfliktushelyzete egy olyan elképzelt jelenetet vázol fel, amelyben a pozitív szándékú megkülönböztetés nem feltétlenül a megfelelő eljárást eredményezi. A kontextus úgy szól, hogy a helyiségben, ahol a munkavállaló dolgozik, nagy a hangzavar. Az érintett feláll, és hangosan leszidja a munkatársait, hogy szándékosan zavarják őt a munkájában. A kérdés ismét a konfliktuskezelés módjára irányul. A neurotipikus személlyel játszódó esetre M5 az alábbi módon válaszolt:

Ha én is tanúja vagyok az esetnek, elvenném a dolog élet, pl. azt mondanám, hogy most valóban kicsit nagyobb a hangerő, de nyilván nem az ő bosszantására történt, hanem valószínűleg nagyon beleélték magukat a kollégák a feladatmegoldásba. A kollégával utána külön is megbeszelném az esetet egy adandó alkalommal, hogy egy közösségben az ilyesmi elkerülhetetlen, és ha kedvesen szól a többiekhez, biztosan hamarabb ér cél, mintha leszidná őket. (M5)

A munkaadó az autistával elképzelt konfliktushelyzetben a következőképpen járna el:

Kérem a többieket, hogy legyenek tekintettel az állapotára, és hogy őt ez nagyon zavarja. Ha lehetséges, áthelyezném őt kisebb létszámú irodába vagy olyan helyre, ahol egyedül is lehet. (M5)

Ahogyan ez az értékelési mátrixból is kiolvasható, a munkaadó a neurotipikus munkavállalót figyelmezteti a szerinte helytelen és udvariatlan megnyilvánulás elkerülésére, és akárcsak a lilával jelzett szituáció esetében, most is segítő szándékúan, de a magatartását nem helyeslően fordul az alkalmazott felé. Az autista személy magatartását azonban jobban tolerálja. Pont az ilyen perspektívaváltás okoz nehézséget az autizmussal élő személynek (Kisföldi & Ivaskó 2016: 45–46). A munkavállaló nem érzékelte, hogy a fokozott mértékű zaj nem ellene irányult. Az előző esettel ellentétben a munkáltató a környezetet teszi felelőssé a konfliktusért, nem pedig az érintettet, így az autista személy viselkedését kérdés nélkül elfogadná, hibáztatás nélkül. Annak ellenére, hogy a mentalizáció hiányából fakadó udvariatlan viselkedésről valóban nem feltétlenül tehet az autizmussal élő személy, célszerű lenne felhívni a figyelmét a helytelen magatartására. Az autistáknak nehézségük lehet az íratlan szociális szabályok elsajátításában, azonban ez nem jelenti azt, hogy egyáltalán nem képesek megtanulni azokat (Baron-Cohen & Bolton 2000). Az M5-ös kóddal jelölt munkaadó azonban nagy figyelemmel törekszik az autista személy állapotából adódó igények kielégítésére, mint például a csendes, toleráns környezet kialakítására, vagy ahogyan az előzőekben írtuk, a munkatársak felkészítésére.

Összességében a munkáltató számos viselkedésszempontot kiemelt, amely az autizmus spektrum zavarából adódóan előfordulhat autista személy esetében. Ezeket figyelembe véve igyekeztek megoldani az elképzelt konfliktushelyzetekben felmerülő nézeteltéréseket, s mindezt annak ellenére, hogy nem foglalkoztatnak érintettet, illetve nem ismer autista személyt. Az M5-ös kódú munkaadó válaszaiból következtetésképpen levonható, hogy képes kezelni a különböző konfliktushelyzeteket, amelyek az autista személy pragmatika kompetenciájának, társas interakciós képességeinek zavarából adódtak, noha nem rendelkezik személyes tapasztalattal. A kérdőívre választ adó további 9 munkáltatót ugyanezen metódus alapján értékeltük ki.

4 A pilot kutatás eredményei

A „Kit miért jó alkalmazni? Munkaadói kérdőív autizmus spektrum zavarral élő személyek munkavállalási lehetőségeinek feltérképezésére a kommunikációs készségeik függvényében” című online kérdőíves tesztet összesen 10 Csongrád megyei munkáltató töltötte ki önkéntesen. Tekintettel az adatközlők kis létszámára, a kutatás eredményeit összegezve nem vonhatók le általánosítások, azonban a kitöltők válaszai alapján megfogalmazható néhány tendencia.

Az értékelésben az autizmusról való ismeret meglétét vagy hiányát annak alapján minősítettük, hogy a munkáltatók saját bevallásuk szerint mennyire ismerik az állapotot, milyen reakciókat mutatnak a különböző elképzelt konfliktushelyzetekben, és hogy ezek a reakciók mennyiben veszik figyelembe, hogy a nézeteltérés az autizmusból adódóan jött létre. Néhány főbb adatot az alábbi táblázatban (2. ábra) összesítettünk.

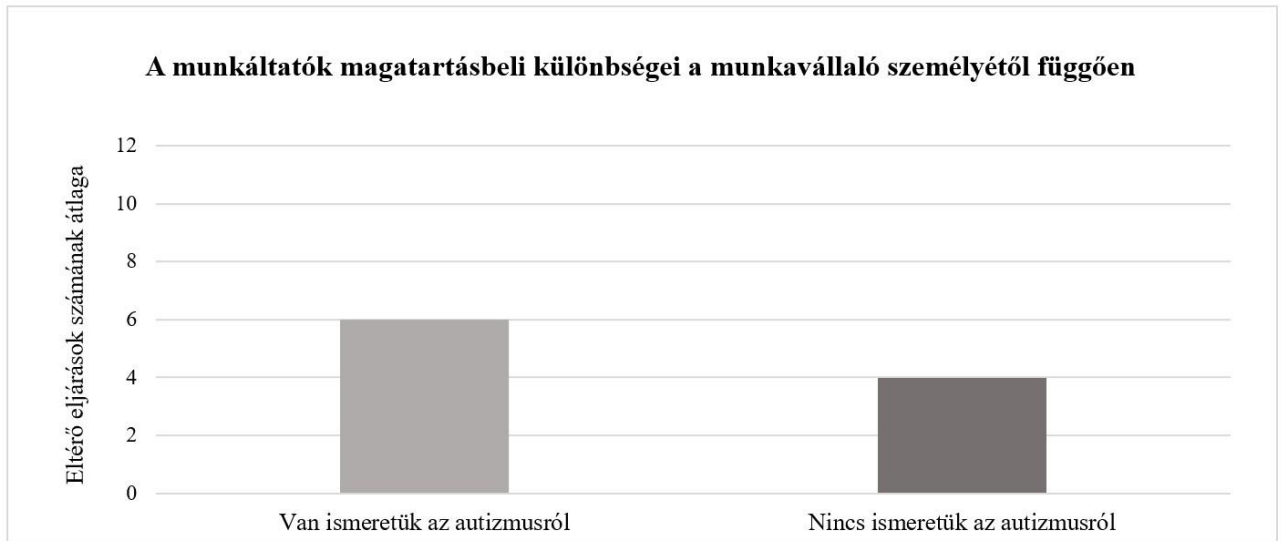
Mezőlaki Regina & Ivaskó Livia:
Felnőtt neurotipikus és autista személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzetek kezelésének sajátosságai
Argumentum 15 (2019), 738-754
Debreceni Egyetemi Kiadó
DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2019/3

A munkáltató kódja	Van ismeretük az autizmusról						Nincs ismeretük az autizmusról			
	M1	M3	M4	M5	M9	M10	M2	M6	M7	M8
Autista munkavállaló	Hivatalosan nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nem tudja	Nincs	Nincs
Autista ismerős	Nem tudja	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nem tudja	Van
Eltérő eljárások száma (max. 12)	7	3	7	8	4	7	1	1	5	9
Összes pozitívan értékelt reakció (max. 120)	89	99	93	115	107	106	114	120	113	102
Neurotipikus munkavállalóval (max. 60)	51	51	50	65	56	60	58	60	60	59
Autista munkavállalóval (max. 60)	38	48	43	55	51	46	56	60	53	43
Összes negatívan értékelt reakció (max. 120)	4	16	2	5	11	6	6	0	7	5
Neurotipikus munkavállalóval (max. 60)	3	5	0	0	2	0	2	0	0	1
Autista munkavállalóval (max. 60)	1	11	2	5	9	6	4	0	7	4
Összes semlegesén értékelt reakció (max. 120)	27	5	25	0	7	8	0	0	0	13
Neurotipikus munkavállalóval (max. 60)	6	4	10	0	2	0	0	0	0	0
Autista munkavállalóval (max. 60)	21	1	15	0	5	8	0	0	0	13

2. ábra, Az adatközlők főbb adatainak összesítése

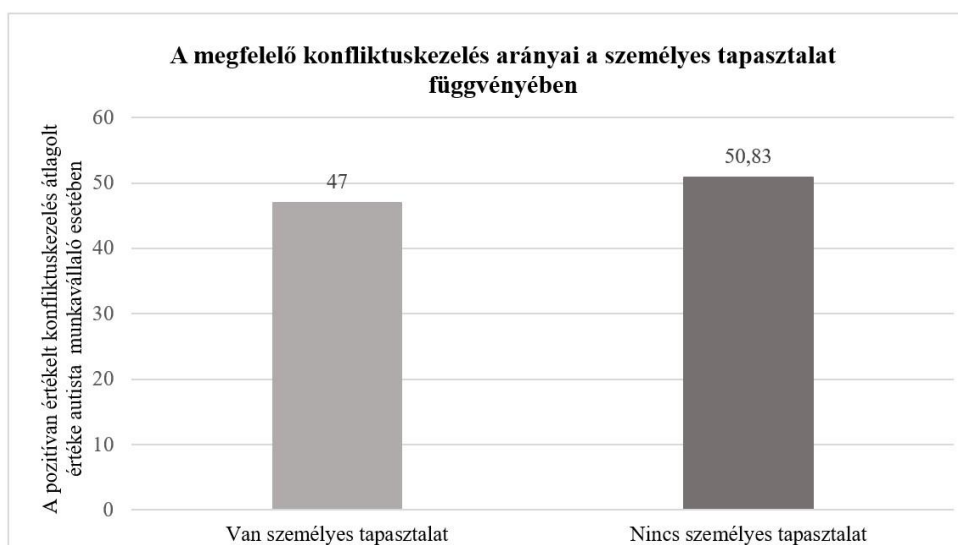
Az adatközlők 43%-ban viselkedtek máshogy az autista munkavállalóval, mint a neurotipikussal. A munkaadók együttesen 82,1%-ban reagáltak pozitívan, 10,5%-ban semlegesén, és 8,1%-ban negatívan az autistával játszó konfliktushelyzetekben. A 10 munkaadó közül – függetlenül attól, hogy van-e személyes tapasztalata autista személlyel vagy sem – 6 főről állapítható meg a feleleteik alapján, hogy kellő ismeretük van az autizmus spektrum zavar viselkedésjegyeiről. A 6 személy közül csupán 3-an, összességében pedig 10-ből 4-en ismernek személyesen autistát.

Ahogy látható a 2. ábrán, azok a munkaadók, akik foglalkoztatnak autizmussal élő személyt, rendelkeznek valamilyen tudással az autizmusról. Azok a munkáltatók, akik ismerik az autizmust, átlagosan 46,83-szor reagáltak az állapotnak megfelelően az autista személlyel játszó konfliktushelyzetekben. Azok, akik alapvetően nem ismerik mélyen az állapotot, átlagosan 53-szor, viszont ezt a neurotipikus személlyel elképzelt esetekben is hasonló mintázatot mutatott. Értelmezésünk szerint tudásuk hiányában nem tettek különbséget e két csoport között, míg akik rendelkeznek valamilyen ismerettel az autizmusról, többször kaptak semleges értéket, mert vagy nem a kérdésre válaszoltak, vagy elkerülték a válaszadást. Az is előfordult, hogy túlzottan toleránsnak ható választ adtak, ami viszont nem került a kiértékelésben a pozitív válaszok közé. A válaszadók nagyrészt elmondható tehát, hogy részben ismerik az autizmussal járó viselkedésjegyeket, azonban ez a tudás nem elégséges feltétele annak, hogy képesek legyenek megfelelő módon kezelni a társas interakciós konfliktusokat, mert bizonyos esetekben azokat az interakciós formákat sem várják el, melyekről az irodalom alapján azt mondhatnánk, hogy elvárhatóak lehetnének.



3. ábra, A munkáltatók magatartásbeli különbségei a munkavállaló személyétől függően

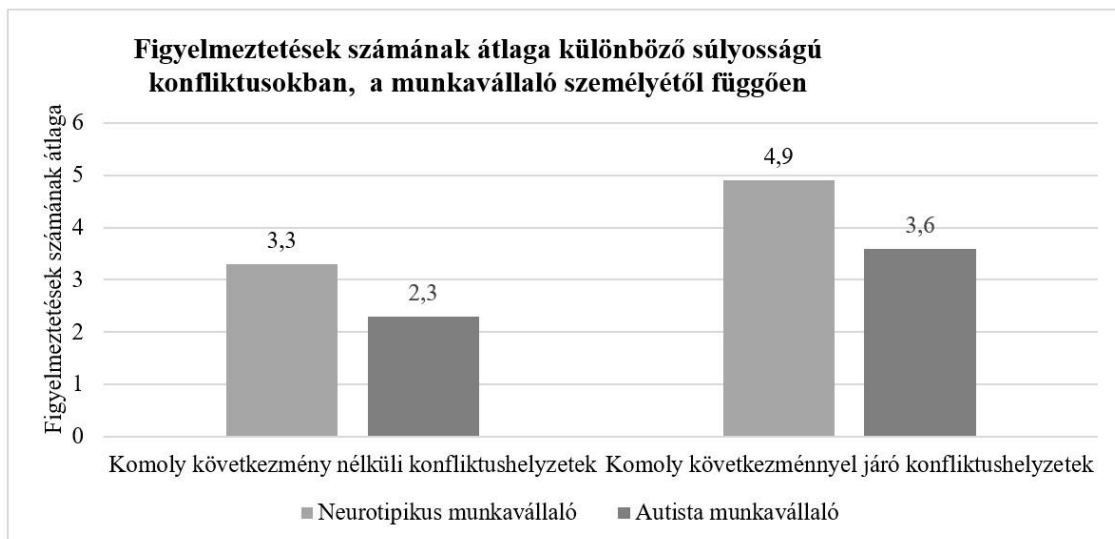
Az 3. ábrán összefoglalt eltérő eljárások számának átlaga megmutatja, hogy az egy kategóriába eső munkaadók átlagosan hányszor változtatták meg a magatartásukat attól függően, hogy a neurotipikus vagy autista munkavállaló szerepelt a szituációban. Azok a munkaadók, akik tisztában vannak az autizmus spektrum zavar főbb viselkedésjegyeivel, a 12 szituációból átlagosan 6-szor viselkedtek különbözően autista és a neurotipikus személlyel. Akik nem ismerik részleteibe menően az állapotot, átlagosan 4-szer reagáltak különbözően az azonos szituációkban. Az autizmusról információkkal rendelkező adatközlők valamivel nagyobb arányban változtatnak a problémamegoldási stratégiáikon a munkavállaló kommunikációs partner személyétől függően.



4. ábra, A megfelelő konfliktuskezelés arányai a személyes tapasztalat függvényében

Ahogy a 4. ábrán látható, azok a munkáltatók, akiknek van személyes tapasztalatuk érintett személlyel, 60-ból (12 szituáció 5-5 különböző szempontja) átlagosan 47-szer reagáltak az autizmust figyelembe véve. Akik nem vagy nem biztosan ismernek autista személyt, átlagosan 50,83-szor. A két csoport közti különbség elenyésző. Az adatközlők válaszainak értékelése alapján az mondható el, hogy a személyes tapasztalat nem feltétlenül eredményezi a munkaadó megfelelő konfliktuskezelési magatartását.

Az adatközlői válaszok értékelésének során észrevettünk egy jelenséget, miszerint a munkáltató kommunikációs partnerek figyelmeztetői magatartása eltérő lehet a különböző konfliktushelyzetekben. Összesen 12 szituációt vizsgálatunk abból a szempontból, hogy a kommunikációs partner eszközölne-e olyan verbális figyelmeztetést, mellyel arra kívánná felhívni partnere figyelmét, hogy nem megfelelően oldotta meg az egyes interakciókban megjelenő problémamegoldási helyzeteket.



5. ábra, Figyelmeztetések számának átlaga a különböző súlyosságú konfliktusokban, a munkavállaló személyétől függően

A szituációkat áttekintve azt találtuk, hogy a komoly következmény nélküli helyzetekben (6 szituáció) a munkaadók kevésbé tartották fontosnak a figyelmeztetést, mint a komoly következményekkel járó esetekben (6 szituáció). A csoportosítás alapját Goffman (2008) homlokzatóvási megközelítése és Brown és Levinson (1987) udvariassági elméletének főbb kategorizációs szempontjai adták (vö. Nemesi 2004). Komoly következmény nélküli helyzetek kategóriába soroltuk a következő viselkedésszempontokat tartalmazó szituációkat: szemkontaktus hiánya, írásbeli kommunikáció preferálása, köszönés és kopogás elmulasztása, túlzott szó szerinység, a munkafolyamat megsegítésének fokozott igénye és a társaság kerülése. Ezek a jegyek kellemetlenséget, nehézséget okozhatnak a munkakapcsolat és a munka elvégzése során, azonban nem feltétlen vonnak súlyos következményeket maguk után. Komoly következményekkel járó kategóriába azok a konfliktushelyzetek tartoztak, amelyek személyközi nézeteltéréseket okozhatnak például az indulatos megnyilvánulások miatt, illetve olyan előfordulásokat jelentettek, melyek súlyos interakciós problémákkal járhatnak mint például a társalgásból való kirekesztés. Ebbe a kategóriába az alábbi stigmatizált interakciós formák kerültek: a munkáltató félbeszakítása prezentáció közben, a kollégák udvariatlan csendre intése, a társak

fontos információról való tájékoztatás elmulasztása, a munkatárs tapintatlan kijavítása, túlzott ragaszkodás a mentor irányába, illetve a belső információ kiadása, továbbadása harmadik félnek.

Az 5. ábrán megfigyelhető, hogy az adatközlők összességében átlagosan 5,6-szor figyelmeztették a kevésbé veszélyeztető szituációk esetében a munkavállalókat, míg 8,5-szor azokban az esetekben, amikor erőteljesebb kihatása volt a konfliktusnak. Látható, hogy a munkáltatók az autista munkavállalókat átlagosan kevesebbszer figyelmeztetik az udvariatlan/inkorrekt magatartásuk miatt, mint a neurotipikusokat. Őket a komoly következmények nélküli esetekben átlagosan 2,3-szor, a második kategóriában 3,6-szor figyelmeztették. Ezzel szemben a neurotipikus munkavállalókat előbbi helyzetekben 3,3-szor, utóbbiban 4,9-szer. Amennyiben komoly következményekkel járhat az adott konfliktushelyzet, úgy az autizmusban érintett alkalmazottakat is nagyobb számban intik fegyelemre, de még mindig kevesebbszer, mint a neurotipikus személyeket.

Természetesen ezek a megállapítások kizárólag a vizsgált kérdőívekből származó adatokra érvényesek, egy nagyobb elemszámú kutatás változtathatna az eddig kapott eredményeken.

5 Összefoglalás

Abból indultunk ki, hogy az autizmus spektrum zavar egyik jellemzője a társas interakciók során jelentkező atipikus viselkedés, mely megnehezíti azoknak a szituációknak a menedzselését, ahol a partnerek közül az egyik fél autizmus spektrum zavarral él. Az érintettek felnőttkori boldogulását nagymértékben meghatározhatja az, hogy miként tudják neurotipikus kommunikációs partnereik kezelni az autista személyeknek társas interakciós sajátosságait. Jelen írásban arról adtunk számot, hogy egy általunk összeállított kérdőíves felmérés alapján mi mondható el azoknak a társas interakciós konfliktushelyzeteknek a kezeléséről, melyekben a részt vevő felek munkavállalói-munkaadói viszonyban vannak egymással. Fontos volt számunkra azoknak a pragmatikai jelenségeknek a feltárása, melyek ezekből a sajátos diskurzusoknak a során alakulhatnak ki.

A tanulmány megírása során arra törekedtünk, hogy egyrészt röviden összefoglaljuk, hogy milyen, az autizmusból eredő interakciós zavarok tételezhetőek fel az adott helyzetekben. Majd ezen megállapítások mentén egy olyan adatgyűjtésből származó vizsgálat eredményeit közöljük, melyben azt szerettük volna megmutatni, hogy milyen tendenciák mutatkoznak meg a fő kutatási kérdéseinkre kapott válaszok által.

A megkérdezett munkaadók válaszait értékelve rálátást kaphattunk arra, hogyan viszonyulnak az autizmussal élő személyekhez annak függvényében, hogy milyen társas interakciós zavaraik lehetnek az érintetteknek, és ez mennyiben különbözik a neurotipikus személyekkel szemben támasztott elvárásaiktól. A tanulmány eredményei alapján megállapítható az a tendencia, hogy a munkáltatók képesek megtartani az egyensúlyt a Brown & Levinson-i (1987) értelemben a társalgás társadalmi normáinak megkövetelése és az autizmus-specifikus nyelvhasználati zavarok elfogadása, tolerálása között. Az interakció menedzselése nem feltétlenül okoz különösebb problémát a munkaadók számára, amennyiben meg tudják határozni, hogy melyik viselkedési jegyeket tulajdonítsák az állapotnak, és melyiket ne, azaz hol a határ az atipikus és a tipikus, de normaszegő magatartás között.

Ez a társalgást vezérlő magatartás jól értelmezhetőnek látszik abban a modellben, amit Nemesi (2004: 176) javasol a humán kommunikáció racionalitási és interperszonális elveinek áttekintő bemutatása során. Az autisztikus jegyekkel bíró résztvevőket inkább a direktség és

az ún. költségkímélő, az udvariassági szempontokat jobban figyelmen kívül hagyó megnyilvánulások jellemzik, miközben a neurotipikus résztvevőktől azt várjuk, hogy inkább hajlankodjanak a költségesebb, de udvariasabb és indirektebb megnyilvánulási formák választására. Ez a preferencia változhat meg olyan környezetekben, ahol a résztvevők más elvárásokkal rendelkeznek, ha rendelkeznek a társalgás racionális és/vagy interperszonális elvárásait illetően. Pilot vizsgálatunk mátrixba illesztett eredményei azt mutatják, hogy a neurotipikus munkaadók más módon közelítik meg az egyes kommunikációs szituációkat annak függvényében, hogy a résztvevők között van-e autizmus spektrum zavarral élő személy. Válaszaik attól függően is eltérést mutattak, hogy mennyiben tartják orvoslandónak, illetve korrigálandónak az egyes interakciós konfliktusokat annak függvényében, hogy a kialakításban részt vevők között csak neurotipikus személyek voltak-e vagy sem. Kis mintán végzett elemzésünkben azt láthattuk, hogy a neurotipikus munkaadók különbséget tesznek azok között a társas szituációk között, melyekben az autista személy a rá jellemző jegyek miatt viselkedik másképp, mint neurotipikus társa, valamint azok között a szituációk között, ahol nem kell ezt a tulajdonságot figyelembe venniük.

Irodalom

- Baron-Cohen, S. & Bolton, P. (2000): *Autizmus*. Budapest: Osiris.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1987): *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>.
- Dénesné Spitzer, É. (2010): *Foglalkozzunk Vele! Fókuszban az autizmussal élő emberek munkavállalása*. Budapest: Aura Autistákat Támogató Közhasznú Egyesület.
- Frith, U. (1998): What autism teaches us about communication. *Logopedics, Phoniatics Vocology*, 23, 51-58. <https://doi.org/10.1080/140154398434194>.
- Frith, U. (2015): *Autizmus. Rövid bevezetés*. Budapest: Fogycatékos Személyek Esélyegyenlőségért Közhasznú Nonprofit Kft.
- Goffman, E. (1959): *The presentation of self in everyday life*. Garden City, New York: Doubleday Anchor.
- Goffman, E. (1995): *On facework*. *Psychiatry*, 18, 213-231. <https://doi.org/10.1080/00332747.1955.11023008>
- Goffman, E. (2008): A homlokzatról. In: Síklaki, I. (szerk.): *Szóbeli befolyásolás II. Nyelv és szituáció*. Budapest: Typotex, 11-37.
- Győri, M., Gy. Stefanik, Kr., Kanizsai-Nagy, I. & Balázs, A. (2002): Naiv tudatelmélet és nyelvi pragmatika magasan funkcionáló autizmusban: reprezentációs zavar, performancia-korlát vagy kompenzáció? In: Racsmány, M. & Kéri, Sz. (szerk.). *Architektúra és patológia a megismerésben*. Budapest: Books in print, 11-39.
- Győri, M. (2003): A neurokognitív fejlődés moduláris zavarai: az autizmus. In: Pléh, Cs., Kovács, Gy. & Gulyás, B. (szerk.): *Kognitív idegtudomány*. Budapest: Osiris, 738-763.
- Győri, M. (2006): *Autism and Cognitive Architecture. Domain Specificity and Psychological Theorising on Autism*. Budapest: Akadémiai Kiadó
- Győri, M. (2013): Az ironia megértése autizmusban: egy kognitív pragmatikai modellhelyzet. In: Pléh, Cs. & Kenesei, I. (szerk.): *Általános Nyelvészeti Tanulmányok XXV*. Budapest: Akadémia Kiadó, 285-312.

Mezőlaki Regina & Ivaskó Livia:

Felnőtt neurotipikus és autista személyek közötti társas interakciós konfliktushelyzetek kezelésének sajátosságai
Argumentum 15 (2019), 738-754

Debreceni Egyetemi Kiadó

DOI: 10.34103/ARGUMENTUM/2019/3

- Győri, M. (2014): A nyelv, a kommunikáció és a megismerés atipikus mintázatai és kapcsolatai autizmus spektrum zavarokban. In: Pléh, Cs. & Lukács, Á. (szerk.): *Pszicholingvisztika 2*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 1345-1382.
- Hahn, N. & Győri, M. (2008): A kommunikáció modelljei és alapfolyamatai. In: Csépe, V., Győri, M. & Ragó, A. (szerk.): *Általános pszichológia 3. Nyelv, tudat, gondolkodás*. Budapest: Osiris, 196-223.
- Kisföldi, Zs. & Ivaskó, L. (2016): Pragmatic disorders in autism – similar symptoms, different explanations. *Argumentum 12*, 36-50.
- Happé, F. (1993): *Communicative competence and theory of mind in autism: A test of relevance theory*. *Cognition 48*, 101-119. [https://doi.org/10.1016/0010-0277\(93\)90026-R](https://doi.org/10.1016/0010-0277(93)90026-R)
- Leech, G.N. (1983): *Principles of Pragmatics*. London & New York: Longman
- Nagy, P. (2010): *Autizmussal élő személyek a nyílt munkaerő-piacon? Autizmussal élők foglalkoztatással kapcsolatos tapasztalatai és lehetőségei Magyarországon*. Budapest: Autisták Országos Szövetsége – Jelenkutató Alapítvány.
- Nemesi, A. L. (2004): Udvariasság és racionalitás a nyelvhasználatban In: Ivaskó, L. (szerk.): *A kommunikáció útjai*. Budapest: Gondolat Könyvkiadó. MTA-ELTE Kommunikációelméleti Kutatócsoport, 157-180.
- Reboul, A. & Moeschler, J. (2006): *A társalgás cselei. Bevezetés a pragmatikába*. Budapest: Osiris.
- Rehabjob.hu (2012): *Megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása Magyarországon*. <https://www.rehabjob.hu/munkaadoknak>.
- Sainsbury, C. (2011): *Marslakó a játszótéren. Hogyan értsük meg az Asperger-szindrómás iskolásokat?* Budapest: Geobook.
- Schreibman, L. (2007): *The Science and Fiction of Autism*. Cambridge, Massachusetts, London, England: Harvard University Press.

Mezőlaki Regina
 Fejlődéses és Neuropragmatikai Kutatócsoport
 Általános Nyelvészeti Tanszék
 Szegedi Tudományegyetem
 6722 Szeged
 Egyetem utca 2.
 mezolaki.regina@gmail.com

Ivaskó Livia
 Fejlődéses és Neuropragmatikai Kutatócsoport
 Általános Nyelvészeti Tanszék
 Szegedi Tudományegyetem
 6722 Szeged
 Egyetem utca 2.
 ivasko@hung.u-szeged.hu

Melléklet

Példák a kérdőívből

(Az eredeti sorszámokkal közöljük a példákat.)

4. Egy munkavállaló az állásinterjún egyszer sem néz az Ön szemébe, és úgy ad válaszokat a feltett kérdésekre. Ez a továbbiakban sem változik, szemkontaktus hiányában kell hosszasan elbeszélgetniük. Hogyan viszonyulna Ön ehhez a helyzethez? Kényelmetlenül érezné magát, vagy úgy gondolja, meg tudná szokni?

22. Egy autista munkavállaló az állásinterjún egyszer sem néz az Ön szemébe, és úgy ad válaszokat a feltett kérdésekre. Ez a továbbiakban sem változik, szemkontaktus hiányában kell hosszasan elbeszélgetniük. Hogyan viszonyulna Ön ehhez a helyzethez? Kényelmetlenül érezné magát, vagy úgy gondolja, meg tudná szokni?

8. Tegyük fel, hogy egy munkavállalója alapvetően kedves, jóindulatú, azonban sosem köszön vagy kopog az ajtón, mielőtt belépne az Ön irodájába. Ön hogyan kezelné ezt a viselkedést?

25. Tegyük fel, hogy egy autista munkavállalója alapvetően kedves, jóindulatú, azonban sosem köszön vagy kopog az ajtón, mielőtt belépne az Ön irodájába. Ön hogyan kezelné ezt a viselkedést?

15. Egyik munkavállalója belelát egy kollégája munkavégzésébe, amiben az adott munkavállaló hibát vél felfedezni, és tudja is a megoldást. Kollégájának kerek-perec megmondja, hogy rosszul csinálja a feladatát. Hogyan alakítaná a kommunikációt a két fél között?

36. Egy autista munkavállaló belelát egy kollégája munkavégzésébe, amiben az autista munkavállaló hibát vél felfedezni, és tudja is a megoldást. Kollégájának kerek-perec megmondja, hogy rosszul csinálja a feladatát. Hogyan alakítaná a kommunikációt a két fél között?