**Segédlet a fogyatékossággal élő, vagy más okból támogatást igénylő ügyfelekkel való hatékony ügyfélszolgálati tevékenység megfelelő kialakításához és végzéséhez**

Az alábbi segédlet az Országos Fogyatékosságügyi Tanács, az Emberi Erőforrások Minisztériumának Fogyatékosságügyi Főosztálya, valamint a Magyar Nemzeti Bank közreműködésével készült a pénzügyi intézmények fogyatékossággal élő ügyfelekkel való megfelelő magatartása és kommunikációja fejlesztésének elősegítése érdekében.

**Bevezetés**

***Fogyatékos személy****: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja*. (1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról)

Magyarország volt a világon a második állam, amely a **Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló** **ENSZ-Egyezményt** ratifikálta, és a világon az első, amely ezzel egyidejűleg az Egyezményhez kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyvhöz is csatlakozott. Az Egyezmény számos ponton meghatározza az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának követelményét, továbbá elismeri, hogy a fogyatékosság egy változó fogalom, a fogyatékosság a fogyatékossággal élő személyek és az attitűdbeli, illetve a környezeti akadályok kölcsönhatásának következménye, amely gátolja őket a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben. (2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről)

A fogyatékosság nem betegség, hanem állapot, ami veleszületett vagy szerzett károsodás/betegség következtében alakulhat ki, és akadályozza a fogyatékos személyt a társadalmi részvételben. Biztosítani kell, hogy a fogyatékos emberek a társadalom egyenlő méltóságú, egyenrangú tagjai lehessenek. Az **önrendelkezésen** alapuló életvitel az, ami lehetőséget biztosít minden fogyatékos személy számára a társadalmi részvételre, és az aktív állampolgári szerep betöltésére, és kizár bármilyen különbségtételt, vagy korlátozást a politikai, gazdasági, szociális, kulturális, civil élet terén, vagy bármely egyéb területen.

**Akadálymentes hozzáférhetőség** megteremtése alatt értjük olyan intézkedések megvalósítását, amelyek másokkal azonos alapon lehetővé teszik a fogyatékossággal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a következőkre vonatkoznak: épületek, utak, közlekedés és más bel- és kültéri létesítmények, így iskolák, lakóházak, egészségügyi létesítmények és munkahelyek, továbbá információ, kommunikáció és egyéb szolgáltatások, köztük az elektronikus szolgáltatások és segélyhívó szolgáltatások.

„**Egyetemes tervezés**”-en a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül.

Az „**ésszerű alkalmazkodás**” az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékossággal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását.

A fogyatékossággal élő személyek szükség esetén segédeszközöket, jeltolmácsot, személyi segítőt vesznek igénybe. Az egyénenként szükséges és indokolt segítségnyújtás formáját az érintett fogyatékos személy jelzi az ügyintézés kezdetén és folyamatában. **Bármilyen kérdéses esetben meg lehet és kell kérdezni, hogy szüksége van–e segítésre, és ha igen, milyen formában**.

A megváltozott munkaképességű személyek fogalma a munka világához kapcsolódik, azt a vizsgálati szempontot takarja, hogy hogyan befolyásolja a károsodás, betegség, fogyatékosság vagy akadályozottság az egyén munkavállalását, munkahelyének megtartását; vagyis az egyént a foglalkoztathatóság szempontrendszerén keresztül minősíti.

Az alábbi **fogyatékossági csoportokat** különböztetjük meg:

* **autizmus spektrumzavarral élő személyek**
* **beszédfogyatékossággal élő személyek**
* **értelmileg akadályozott személyek**
* **hallássérült személyek**
* **látássérült személyek**
* **mozgáskorlátozott személyek**
* **halmozott fogyatékossággal élő személyek**
* **pszichoszociális fogyatékossággal élő személyek**

Részletesen bemutatva, a fogyatékossági csoportokhoz tartozó sajátosságok az alábbiak:

* **autizmus spektrumzavarral élő személyek**

Az autizmus fejlődésneurológiai zavar, amely a központi idegrendszer sérült állapotának az eredménye, illetve a viselkedés és fejlődés sajátosságai alapján meghatározható komplex viselkedéses szindróma. Az alapsérülés jelen tudásunk szerint végleges, kezeléssel nem befolyásolható. A spektrumba tartozó összes állapotot, a szociális kommunikációt, kölcsönösséget igénylő szociális interakciókat, valamint rugalmas gondolkodást és viselkedés-szervezést (együtt: triász) megalapozó kognitív készségek fejlődési eltérése és késése jellemzi.

Megjelenési formái rendkívül változatosak, az érintett populáción belül, az autizmus súlyossága, a triászon kívüli tünetek, az értelmi színvonal (bármilyen szintű lehet), egyéb képességek, erősségek, illetve fogyatékosságok, járulékos állapotok, (pl. beszédfejlődés zavara, epilepszia) az érintett személy személyisége függvényében, és az egyénen belül az életkortól függően is változik.

Az autizmussal élő személy nem érti jól a másik ember viselkedését: szándékait, közléseit, érzelmeit. A társas, együttműködést igénylő helyzetek kezelése nehézségekbe ütközhet. Saját érzéseit és vágyait is nehezen, vagy szokatlan szélsőséges módon képes csak kifejezni. Beszéde, ha kialakul, gyakran nem kölcsönös, vagy funkcionális. Nehezen alkalmazkodik új és váratlan helyzetekhez. A mások számára látszólag jelentéktelen részletek kötik le a figyelmét. Előfordulhatnak a mozgás furcsaságai: ugrálás, repkedő kézmozgás, valamint az érzékszervi működések ellentmondásai.

* **beszédfogyatékossággal élő személyek**

A beszédükben akadályozott emberek egy nyelvi populáció azon tagjai (gyermekek, fiatalok, felnőttek), akiknek a beszéd- és nyelvi fejlődése különféle okok következményeként nem indul meg, lassan indul meg, jelentősen késik, vagy a már kialakult beszéd, nyelv szenved különféle szinteken sérülést. A beszédben akadályozott emberek kommunikációs zavara a nyelv különböző formáit, valamint a személyiségfejlődést egyaránt érintheti.

Azokat a beszédzavarokat, amelyek leggyakrabban stroke, vagy koponyasérüléssel járó baleset, esetleg más betegség okoz, afáziának nevezzük. Az afáziás személyeknél előfordul, hogy nem tudják megfogalmazni gondolataikat, panaszaikat, kívánságaikat, félreérthető beszédük. Sok esetben nehezítetté válik az olvasás, írás, illetve különböző mértékben sérülhet a beszédmegértés.

A beszédfogyatékossággal élő személyek esetében előfordul, hogy kiegészítő kommunikációs eszközök segítségével válik megmutathatóvá a kimondhatatlan. Az augmentatív és alternatív kommunikáció a segítő kommunikáció módszere, kommunikációs táblákon vagy elektronikus eszközökön keresztül általában képek, grafikus ábrák, Bliss-jelképek, betűk és szavak megjelenítésével.

Lényeges szemléletbeli és gyakorlatban alkalmazható elv, hogy a „kommunikáció” fogalmába tartoznak a nyelvek, a kivetített szöveg, a Braille-nyomtatás, a taktilis kommunikáció, a nagyméretű betűkkel történő nyomtatás, a hozzáférhető multimédia, valamint az írott, a hangzó és az egyszerű szöveg, a felolvasás, illetőleg az augmentatív, beleértve a hozzáférhető kommunikációs és információs technológiát, a kommunikáció alternatív módozatai, eszközei és formái.

Fontos tudni, hogy vannak olyan specifikus tanulási zavarok, mint például a diszlexia (olvasási zavar), diszgráfia (írás zavar), diszkalkulia (számolási zavar), amelyek egy pénzügyi intézményben az ügyintézés során jelentkezve nehézséget okozhatnak. Felnőtt korra ezek a zavarok jól kompenzálhatóak, illetve az ügyfél jelzése esetén egyszerűen megoldhatóak.

Beszédfogyatékossággal élő személyek esetében az ügyintézés előfordulhat, hogy több időt vesz igénybe és/vagy támogató szolgáltatás, eszköz vagy személy bevonása szükséges.

* **értelmileg akadályozott személyek**

Az értelmi fogyatékosság a központi idegrendszer fejlődését befolyásoló örökletes és környezeti hatások eredőjeképpen alakul ki, amelynek következtében az általános értelmi képesség az adott népesség átlagától az első évektől kezdve jelentősen elmarad. Az értelmi fogyatékosság a szociális alkalmazkodó készség, az adaptív magatartás, a társadalmi beilleszkedési képesség zavarában és az önálló életvezetés nehezítettségében is megnyilvánulhat.Az értelmileg akadályozott emberek fejlődése egységesen alig jellemezhető a sok eltérés, következményes és párhuzamos fogyatékosságok miatt, továbbá sajátosságai a különböző életkori szakaszokban nagyon eltérőek lehetnek.

Értelmileg akadályozott ügyfelek esetében előfordulhat és fontos lehet, hogy az írott tájékoztatást, a honlapok tartalmát – szakember által elkészített – könnyen érthető formátumban is elérhetővé kell tenni. A könnyen érthető/olvasható információ célja általában az, hogy a lényeg elvesztése nélkül rövidebb, leegyszerűsített formában tesszük közzé az információt.

Értelmileg akadályozott gyermekkel érkező ügyfelek esetében a hosszas várakozás és ügyintézés okozhat nehézséget.

* **hallássérült személyek**

Hallássérülésnek nevezzük a hallószerv rendszer valamely részének veleszületett vagy szerzett sérülését, illetve fejlődési rendellenességét, amelynek az éptől eltérő hallásteljesítmény lesz a következménye. A hallássérülés gyűjtőfogalom, hallássérült személyek például a nagyothallók, a siketet, és a cochleáris implantátumot (CI) (a belső fülbe beültethető, külső és belső egységekből álló műszeres segédeszköz súlyos halláscsökkenés és siketség esetén) viselők.

A beszéd és a nyelv használat, a személyiség alakulása szempontjából meghatározó a hallásveszteség időpontja. A hallásvesztés időpontja és a képzettségi szint kihathat a beszédhangra, és a beszéd hangszínére, annak ritmusára, továbbá a képzettségtől nagy mértékben függ a szókincs gazdagsága és a nyelv grammatikai szabályainak ismerete és annak alkalmazása. A hallássérülés a személyiség alakulását is befolyásolhatja. Kieshet az akusztikus ingereknek az érdeklődést, a vizuális észlelést a beszéd révén irányító jellege, hiányozhatnak az érzelmi világot stimuláló akusztikus elemek.

A hallási fogyatékossággal élő emberek számos esetben folyamodnak a szájról olvasáshoz. A hallókészülék a nagyothalló vagy hallásmaradvánnyal rendelkező siket személyek által használt hallásjavító segédeszköz. Az óriási tévhit, hogy a hallókészülék viselésével halló ember válik a hallássérült személyből. A tisztább és zavarmentes hangérzékelés érdekében a hallássérült személyek számára elhelyezésre kerülhet indukciós hangerősítő rendszer, indukciós hurok. Ez a rendszer az adó-vevő elvén alapul: a mikrofonnal kierősítésre szánt hang a helyiség padlóján vagy mennyezetén látható vagy eltakart módon körbefutó, hurkot alkotó vezeték segítségével - mint adó - a hurok belsejében mágneses indukciós teret hoz létre, amelyben az indukciós hangerősítő rendszerrel ellátott hallókészülékek a megfelelő állásba kapcsolva képesek közvetlenül a kívánt hangot venni és azt megfelelően felerősíteni. Az indukciós hurok segítségével a hallókészüléket viselő személy a hangforrásból érkező hangot a környezet zajainak kizárásával tisztán juttatja el saját hallókészülékébe.

A siket és súlyos fokú nagyothalló emberek egymás között gyakran érintkeznek a jelnyelv segítségével. A szolgáltatásokat igénybe venni kívánó, valamint hangos beszédet gyengén vagy nem elsajátító, vagy azt használni nem kívánó személyek jelnyelvi tolmácsok közreműködésével érintkeznek a szolgáltatók munkatársaival. Bíróságokon, hivatalos helyeken a félreértések elkerülésére fontos a Jelnyelvi Tolmácsok Országos Névjegyzékében szereplő jelnyelvi tolmácsok jelenléte.

A siket és nagyothalló személyek számára elérhető és igénybe vehető jelnyelvi és/vagy KONTAKT tolmácsszolgáltatás. A KONTAKT szolgáltatás mobil kommunikációs eszköz útján elérhető – jelnyelvi tolmács személyes jelenlétét nem igénylő – videó tolmács szolgáltatás.

* **látássérült személyek**

Látássérült az a személy, akit vizuális funkcióinak (látásélesség, adaptáció, kontraszt, színlátás, látótér) sérülése vagy hiánya és/vagy, feldolgozásának és értelmezésének zavara (szerzett a vizuális ingerek észlelésének agysérülés következtében létrejövő látássérülés) önmagában, vagy más fogyatékosságokkal társulva akadályoz az önálló és biztonságos életvitelben és a társadalomban való teljes és hatékony, másokkal azonos alapon történő részvételben.

A látáscsökkenés öröklött vagy szerzett, organikus vagy funkcionális eredetű. A látássérülés súlyossága szerint három csoportot különböztetünk meg: gyengénlátó-, aliglátó- és a vak személyek.

A látóképesség hiánya nagymértékben korlátozza a közvetlen ismeretszerzést, a képzetek és a fogalmak tartalma eltér a látókétól. Mozgáslehetőségük korlátozott, s ez hatással lehet a mozgásformák kialakulására. Sztereotip mozgások is kialakulhatnak. A vakság következményeként személyiségfejlődési, ill. szocializációs problémák is jelentkezhetnek.

A hangos térkép olyan kommunikációs segédeszköz a fehér bottal közlekedő látássérült személyek részére, melynek segítségével bármely középületben, bevásárló-központban, ill. bármely közforgalmú helyen könnyedén eligazodhatnak, ill. eljuthatnak oda is, ahová a látó emberek minden előkészület nélkül eltalálnának. Tulajdonképpen az épületek útvonalának felolvasása mp3 lejátszóra, azaz az épület útvonalának hangos-térképpel történő „felszerelése".

Siketvakoknak nevezzük azokat a súlyosan hallás- és ezzel együtt látássérült embereket, akik fejlődésére a csupán a siket, ill. csupán a vak emberek számára kidolgozott módszerek nem elegendőek. Kommunikációjuk és a fogalmi gondolkodásuk speciális módszerekkel és eszközökkel kialakítható.

* **mozgáskorlátozott személyek**

Mozgáskorlátozott személy az, aki fizikai akadályozottsággal él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását. Ezen akadályok együttesen gyakran eredményezik a mozgáskorlátozott személyek társadalmi kirekesztettségét – többek között – a köz és magán szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés, így a közösségi közlekedés, az egészségügy, az oktatás, család, a kultúra, és a sport, szabadidő, de például a munkavállalás területén is. A mozgáskorlátozott emberek rendkívül heterogén csoportot alkotnak, hiszen sokféle károsodás okozhat mozgássérülést, ha az a környezet akadályaival kölcsönhatásban hátrányt okoz.

Igen eltérő az a támogatás is, amelyre a mozgáskorlátozott embereknek szükségük lehet mindennapi életük során: ha például segédeszközre gondolunk támbotot, kerekesszéket használó vagy minden mozgásában és a kommunikációjában segítséget igénylő emberek épp úgy a csoport tagjainak tekinthetők. Épp ezért a hangsúly a társadalmi akadályok megszűntetésén van melyhez, az alábbi eszközök jelentenek segítséget: akadálymentesítés, ésszerű alkalmazkodás, egyetemes tervezés, melyekkel kapcsolatosan figyelemmel kell lenni a támogató technológiák alkalmazására, alkalmazhatóságára.

A támogató technológia általános, vagy gyűjtőfogalom, amely magában foglalja technológiák, berendezések, eszközök, összetett technikai berendezések, szolgáltatások, rendszerek, folyamatok és környezet átalakításának módszereit, technológiáit a fogyatékossággal élő és/vagy idős emberek számára, hogy felszámolja a társadalmi, az infrastrukturális és az egyéb akadályokat a függetlenség, a teljes társadalmi részvétel, az egyes tevékenységek biztonságos és könnyű elvégzése érdekében.

* **halmozott fogyatékossággal élő személyek**

A halmozott fogyatékos emberekre jellemző, hogy azonos vagy eltérő időben két vagy több, egymással nem közvetlen oki kapcsolatban álló, különböző sérülés, károsodás. Mindegyik részfogyatékosság különböző súlyosságú lehet, amely a fejlődést olyan módon befolyásolja, hogy nem egyszerűen elkülönült fogyatékosságok összegződéséről van szó, hanem egy sajátos, új „típus” megjelenéséről. A halmozott fogyatékosság tüneti képe függ az elsődleges sérülés/ek keletkezésének idejétől, súlyosságától, jellegétől.

Más természetű a halmozott fogyatékosság, ha az egyes fogyatékosságok mögötti sérülések eltérő időben keletkeznek, pl. veleszületett vaksághoz későbbi életkorban baleset miatt mozgáskorlátozottság társul, vagy a veleszületetten siket gyermek később veszti el látását. Mindegyik részfogyatékosság eltérő súlyosságú lehet, a fejlődést úgy befolyásolja, hogy nem egyszerűen elkülönült fogyatékosságok összegeződéséről van szó, hanem sajátos, új tünet-együttesről.

A halmozottan fogyatékos személyek között, egy speciális típust képviselnek a súlyosan halmozottan fogyatékos személyek. Esetükben a fennálló fogyatékosság mindkét területen súlyos fokban érintett.

A halmozott fogyatékossággal élő személyek esetében gyakran előfordul, hogy kiegészítő kommunikációs eszközök segítségével válik megmutathatóvá a kimondhatatlan. Az augmentatív és alternatív kommunikáció a segítő kommunikáció módszere, kommunikációs táblákon vagy elektronikus eszközökön keresztül általában képek, grafikus ábrák, Bliss-jelképek, betűk és szavak megjelenítésével.

Halmozottan fogyatékossággal élő személyek esetében az ügyintézés, kapcsolattartás során jellemzően szükséges eszközzel történő megsegítés és/vagy személyi segítő bevonása.

* **pszichoszociális fogyatékossággal élő személyek**

Pszichoszociális fogyatékossággal élő személy, minden olyan személy, aki hosszan tartó mentális károsodással él és a társadalmi környezet attitűdbeli és más akadályaival kölcsönhatásban akadályozott a másokkal egyenlő és hatékony társadalmi szerepvállalásban. Az akadályok között kiemelkedő jelentősége van az átlagostól eltérő pszichológiai viselkedésű, az átlagostól különböző pszichés tapasztalásokat megélő emberekkel szembeni stigmának.

Pszichoszociális fogyatékossággal élő személyek esetében figyelemmel kell lenni arra, hogy ügyfélkapcsolati helyzetben a kommunikáció, az együttműködés kialakítása nehezített lehet.

**Javaslat a hivatalos szóhasználathoz, kifejezés-gyűjtemény**

Az alábbiakban ajánlott kifejezésektől eltérő formában való használat esetén lehetőleg nagyon udvariasan indokolt helyesbíteni, kijavítani a téves szóhasználatot. Ezzel elősegíthető a helyes kifejezések elterjedése, a helytelenek visszaszorulása.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ajánlott kifejezés** | **Kerülendő kifejezés** | **Jelentés, megjegyzés** |
| fogyatékossággal élő személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek)/tag(ok) stb. | fogyatékkal élő, beteg, nyomorék; főnévként önmagában: fogyatékos, sérült, mozgássérült | Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyünk mellé egy főnevet is! |
| mozgáskorlátozott személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek) /tag(ok) stb. | rokkant, béna, argó: kripli | A béna szó csak az argóban jelenti: ügyetlen. |
| kerekesszékkel közlekedő személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek)/tag(ok) stb. | kerekesszékbe kényszerült, tolókocsiba kényszerült, kerekesszékes, tolókocsis | A kerekesszéket a mozgáskorlátozott személyek közlekedésre használják. Fajtái mechanikus, elektromos kerekesszék. A mozgásukban akadályozott személyek önálló közlekedése mopedek használatával is biztosítható. |
| vak, látássérült, látásfogyatékos személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek)/tag(ok) stb. | világtalan; főnévként önmagában: vak | A vak emberek a világtól való megfosztottként értelmezik a világtalan szót.  Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyünk mellé egy főnevet is! |
| siket, nem halló, nagyothalló, hallásfogyatékos, hallási fogyatékos személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek)/tag(ok) stb. | süket, főnévként önmagában siket | A siket személyek számára a süket szó azt jelenti: hülye. Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyünk mellé egy főnevet is! |
| siketvak személy(ek) /ember(ek) /ügyfél(ek) /tag(ok) stb. | főnévként önmagában siketvak | Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyünk mellé egy főnevet is |
| jelelni | mutogatni, mutogatás | A jelnyelv használatát jelenti. |
| [jelnyelv (magyar/nemzetközi)](https://hu.wikipedia.org/wiki/Jelnyelv) | jelbeszéd, jelelés | Önálló nyelv. A főnévként használt *jelelés* kevésbé jó kifejezés. |
| jelnyelvi tolmács | jeltolmács | A jeltolmács szóhasználat hátránya, hogy nem fejezi ki azt, hogy egy valódi nyelvről van szó. Hivatalos megnevezés a jelnyelvi tolmács. |
| értelmi akadályozottsággal élő személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek) /tag(ok) stb., vagy intellektuális fogyatékossággal élő személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek) /tag(ok) stb. | szellemi fogyatékos, debilis, retardált | Lehetőleg ne használjuk önállóan, hanem tegyünk mellé egy főnevet is! |
| pszichoszociális fogyatékossággal/vagy mentális betegséggel élő személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek) /tag(ok) stb.  bentlakásos intézményben élő személy: ellátott, egyébként uram, hölgyem | elmebeteg, bolond, ápolt, kezelt, | Az elmebeteg fogalmat széles körben használják, helytelen, stigmatizáló. |
| autista személy(ek)/ember(ek)  /ügyfél(ek) /tag(ok) stb. | autizmusban szenvedő,  autizmussal élő,  autista (önmagában) | Az autista emberek szószerinti értelmezését zavaró szóhasználat, ezért kerüljük.  Az autista szó önmagában történő használata személytelen, csak a problémára utal, ezért az autista személy, ember, gyermek, felnőtt kifejezésekkel kiegészítve használjuk. |
|  |  |  |

Közzététel dátuma: 2017. július