

ZACHOWANIA WYNIKAJĄCE Z TRUDNOŚCI SENSORYCZNYCH ORAZ **WSKAZÓWKI, JAK REAGOWAĆ W SPOSÓB WSPIERAJĄCY I PROFESJONALNY.**

1. Zakrywanie uszu przy głośnych dźwiękach

Co to może oznaczać: hałas w lobby, sprzęty sprzątające lub echo mogą być dla tej osoby przytłaczające.

Jak reagować:

- Mów spokojnym, cichym głosem.
 - Zaproponuj przejście w „quieter area” — np. w bok recepcji lub do miejsca z mniejszym hałasem.
 - Jeśli to możliwe, ogranicz dodatkowe dźwięki (np. ścisź muzykę przy recepcji).
-

2. Unikanie kontaktu wzrokowego lub odwracanie głowy

Co to może oznaczać: zbyt silne światło lub natłok bodźców wzrokowych może powodować dyskomfort.

Jak reagować:

- Nie wymuszaj kontaktu wzrokowego.
 - Zadbaj, by światło nie świeciło prosto w oczy gościa.
 - Zwracaj się do osoby **z boku lub delikatnie z przodu**, ale bez presji „spojrzenia w oczy”.
-

3. Wycofywanie się lub szybkie opuszczanie miejsca

Co to może oznaczać: przeciążenie sensoryczne (hałas, tłum, intensywne zapachy).

Jak reagować:

- Pozwól osobie odejść i wrócić, nie zatrzymuj jej.
 - Po chwili zapytaj spokojnie:
„Czy woli Pan/Pani spokojniejsze miejsce do załatwienia formalności?”
 - Przy zameldowaniu zaproponuj możliwość **skróconej procedury** lub przestania danych online.
-

4. Zastanianie twarzy lub oczu

Co to może oznaczać: światło albo ruch wokół jest zbyt intensywny.

Jak reagować:

- Zaproponuj regulację oświetlenia, jeśli to możliwe.
- Jeśli prowadzisz gościa, rób to powoli i jasno komunikuj kolejne kroki („Podejdziemy teraz do windy.”).

Gość w spektrum – jak zrozumieć i wspierać osoby z autyzmem w turystyce.
Łódź, 25.11.2025r. opracowanie: Aneta Lenarczyk

5. Unikanie dotyku (np. cofanie ręki)

Co to może oznaczać: nadwrażliwość na kontakt fizyczny.

Jak reagować:

- Unikaj podawania ręki i nie dotykaj ramienia gościa.
- Zamiast tego gestykuluj otwartą dłońią, wskazując kierunek lub przekazując dokumenty **na ladę**, nie bezpośrednio do ręki.
- Mów wcześniej, co zamierzasz zrobić („Położę kartę na ladzie.”).

6. Powtarzalne ruchy (stimming) – kołysanie, machanie rękami, stukanie palcami

Co to może oznaczać: osoba reguluje napięcie lub stres.

Jak reagować:

- Pozwól na to — to dla gościa sposób uspokojenia się.
- Nie zwracaj uwagi ani nie przerywaj.
- Jeśli potrzebna jest rozmowa, poczekaj, aż osoba skończy ruchy lub zapytaj spokojnie: „Czy mogę Panu/Pani w czymś pomóc?”

7. Podniesiony głos, krzyk, płacz

Co to może oznaczać: przeciążenie i stres, często wynikający z nagromadzenia bodźców.

Jak reagować:

- Zachowaj spokój i mów krótkimi, jasnymi zdaniami.
- Zaproponuj spokojne miejsce i możliwość przerwy.
- Nie oceniaj, nie zwracaj uwagi w stylu „proszę się uspokoić” — to zwykle pogarsza sytuację.
- Zapytaj: „Czy mogę coś zmienić, żeby było Pani/Panu wygodniej?”

8. „Zawieszenie się”, brak reakcji na pytania

Co to może oznaczać: osoba próbuje poradzić sobie z nadmiarem bodźców lub emocji.

Jak reagować:

- Poczekaj chwilę — osoba może potrzebować kilku sekund więcej na odpowiedź.
- Zadaj pytanie krótko i jasno.
- Jeśli procedura jest złożona, oferuj jedną instrukcję na raz (np. „Proszę tu podpisać.” → po podpisaniu: „A teraz proszę wziąć kartę.”)

STRUKTURA I PLANY WIZUALNE są jednym z najskuteczniejszych sposobów wspierania osób w spektrum autyzmu w codziennym funkcjonowaniu. Pomagają **zmniejszyć niepewność, przewidzieć kolejne kroki i uporządkować świat**, który często może być dla nich chaotyczny lub sensorycznie przytłaczający.

1. Zmniejszają lęk i niepewność

Wiele osób w spektrum lepiej funkcjonuje, gdy wie, **co będzie się działo**, w jakiej kolejności i czego się spodziewać.

Plany wizualne (np. obrazkowy plan dnia) jasno pokazują:

- co wydarzy się za chwilę,
- jak długo to potrwa,
- co będzie później.

Dzięki temu poziom stresu spada, a osoba czuje większe poczucie bezpieczeństwa.

2. Pomagają przewidywać zmiany

Zmiany — nawet niewielkie — mogą być trudne, jeśli pojawiają się niespodziewanie.

Plany wizualne pozwalają:

- wcześniej zapowiedzieć zmianę,
- pokazać ją graficznie (np. nowa ikona w planie),
- owoić ją krok po kroku.

To ułatwia akceptację sytuacji.

3. Ułatwiają rozumienie instrukcji

Wiele osób w spektrum autyzmu lepiej przetwarza **informacje wzrokowe niż słowne**.

Dlatego obrazki, piktogramy, listy kroków lub schematy:

- redukują nadmiar słów,
- porządkują komunikat,
- pomagają skupić się na tym, co ważne.

Zamiast długiego tłumaczenia wystarczy np. 4-krokowa wizualna instrukcja.

4. Wspierają organizację i samodzielność

Plany wizualne mogą prowadzić osobę krok po kroku, dzięki czemu:

- łatwiej ukończyć zadanie,
- nie pomija się ważnych elementów,
- buduje się nawyki i rutyny.

Przykłady:

- plan porannych czynności,
 - lista rzeczy do spakowania,
 - wizualna instrukcja korzystania z hotelowej karty do pokoju.
-

5. Porządkują czas i pomagają go „zobaczyć”

Czas bywa pojęciem abstrakcyjnym.

Odpowiednie pomoce wizualne, np.:

- timery,
- zegary kolorowe,
- paski czasu (np. ile minęło, ile zostało),

pozwalają lepiej „zobaczyć upływ czasu” i łatwiej czekać.

6. Ułatwiają orientację w przestrzeni

Proste mapy, strzałki, kolory czy piktogramy:

- pomagają odnaleźć drogę,
 - zmniejszają lęk w nowych miejscach (np. w hotelu, galerii, ośrodku),
 - pomagają zrozumieć, gdzie można się udać i co znajduje się w danym miejscu.
-

7. Zwiększają poczucie kontroli

Kiedy dzień jest przewidywalny, a zasady czy zadania — jasno opisane i widoczne — osoba w spektrum:

- czuje większą kontrolę,
 - szybciej uczy się samodzielności,
 - rzadziej reaguje stresem na niespodziewane sytuacje.
-

8. Zapobiegają przeciążeniu sensorycznemu

Dzięki jasnej strukturze osoba wie:

- gdzie iść,
- co robić,
- kiedy będzie przerwa,
- jak długo potrwa trudne zadanie.

Dzięki temu unika wielu sytuacji, które mogłyby doprowadzić do przeciążenia.

*Gość w spektrum – jak zrozumieć i wspierać osoby z autyzmem w turystyce.
Łódź, 25.11.2025r. opracowanie: Aneta Lenarczyk*

JAK HOTEL MOŻE SIĘ PRZYGOTOWAĆ?

1. Dostosowania sensoryczne

- Pokoje w cichej części hotelu.
 - Zastony zaciemniające.
 - Możliwość wyłączenia niektórych urządzeń (np. głośnej lodówki).
 - Proste, stonowane kolory.
-

2. Dostosowania praktyczne

- Mapka hotelu ze strefami: cicho/głośno.
 - Jasne instrukcje korzystania z TV, sejfów, klimatyzacji.
 - Oznaczenia piktogramami.
 - Możliwość rezygnacji ze sprzątnia.
-

3. Usługi dodatkowe

- „Pakiet wyciszający”: zatyczki do uszu, opaska na oczy, kołdra obciążeniowa, (...),
 - Wcześniejsze udostępnienie zdjęć i schematu hotelu.
 - Możliwość zamówienia cichych godzin w restauracji.
-

INSTRUKCJE DLA HOTELI (i nie tylko)

1. Komunikacja

- Mów powoli, używaj prostych zdań.
- Nie używaj metafor („proszę chwilę poczekać” → „to zajmie 2 minuty”).
- Zawsze potwierdź zrozumienie.

2. Check-in i recepcja

- Oferuj szybkie zameldowanie.
- W razie możliwości zaproponuj ciche stanowisko.
- Podawaj mapkę hotelu + przewodnik obrazkowy.

3. Pokój gościa

- Upewnij się, że hałas jest minimalny.
- Zapytaj, czy gość chce zrezygnować ze sprzątnia.
- Zaproponuj pakiet wyciszający.

4. Restauracja

- Poinformuj o godzinach najmniejszego ruchu.
- Zaproponuj stolik na uboczu.
- Podaj zdjęcia potraw, aby ułatwić wybór.

5. Sytuacje trudne

- Zachowaj spokój.
- Zaprowadź do cichego miejsca.
- Nie oceniaj zachowania — to reakcja sensoryczna, nie agresja.

OSOBY W SPEKTRUM AUTYZMU JAKO UCZESTNICY WYCIECZEK

1. Planowanie wycieczki

- Jasny, bardzo szczegółowy harmonogram (godziny, miejsca, przerwy).
- Unikanie nagłych zmian lub wcześniejsze uprzedzenie.
- Zaznaczenie miejsc, które mogą być trudne sensorycznie (tłok, hałas).

2. Komunikacja

- Mówienie prostymi, jasno sformułowanymi zdaniami.
- Unikanie metafor („zaraz wracamy” może być nieprecyzyjne).
- Sprawdzanie, czy informacja została zrozumiana:
- „Czy mogę powtórzyć, żeby upewnić się, że dobrze się rozumiemy?”
- W razie trudności z werbalną komunikacją – wykorzystanie:
zdjęć,
symboli,
mapek,
krótkich notatek.

3. Zachowania i reakcje

- Możliwe reakcje przeciążeniowe:
- zakrywanie uszu, wycofanie się, nagła irytacja.
- Reakcja przewodnika:
zapewnić spokojną przestrzeń,
nie wywierać presji,
zapropionować przerwę.

4. Sytuacje trudne

- Gdy uczestnik się gubi – szybka, spokojna komunikacja; osoby często kierują się rutyną i mogą wrócić do miejsca, które pamiętają.
- Gdy odmawia uczestnictwa w punkcie wycieczki – uszanować, zapewnić alternatywę.