

# HOST

Projektnummer: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

## Modul 2

### Interaktion med og blandt alt personale

Forfatter: Kallis Filoxeniaki Ltd

Cyprus

Dette projekt er finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen (EU). Publikationen afspejler udelukkende forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug af informationerne heri.

<b>Modultitel</b>	<b>Modul 2: Interaktion med og blandt alt personale</b>
<b>Læringsmål</b>	<p><b>Modul 2 har til formål at:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uddanne lærende i kommunikationsadfærd og færdigheder, der har til formål at motivere andre og give feedback til personale med autisme.</li> <li>2. Beskrive og kommunikere jobprofiler, arbejde og opgaver samt ansvar over for personale med autisme.</li> <li>3. Lære at sætte mål gennem enighed og god kommunikation den autistiske medarbejder og leder imellem.</li> <li>4. Forklare, hvordan man kommunikerer ændringer og ansvar vedrørende social inklusion over for andet personale eller eksterne interessenter.</li> <li>5. Give information om, hvordan man fremmer indflydelse og fordel (intern og ekstern opmærksomhed).</li> </ol>
<b>Læringsudbytte</b>	<p><b>Gennem modul 2, vil deltagere være i stand til følgende:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Støtte autistiske medarbejdere på arbejdspladsen</li> <li>• Oprette jobprofiler for autistiske medarbejdere</li> <li>• Sætte mål og overvåge dem</li> <li>• Være bekendt med social inklusion på arbejdspladsen</li> <li>• Kommunikere med autistiske medarbejdere</li> <li>• Give feedback til autistiske medarbejdere</li> </ul>

## Introduktion

Mange personer på autismespektret har de kompetencer, som virksomheder har brug for, og med en under- eller arbejdsløshedsrate, der nærmer sig 80 %, kan de blive en nøglekomponent i løsningen.

At arbejde sammen med nogen på autismespektret (herunder dem uden intellektuel handicap og funktionel sprogforstyrrelse, dvs. Asperger syndrom) kan være en berigende oplevelse for både ledere og kolleger, men det kan også præsentere nogle udfordringer. Der er dog måder at identificere den rigtige slags arbejde for dem, overvinde forhindringer og forberede dem på jobsucces.

I dagens mangfoldige arbejdsplads er effektiv kommunikation med alle teammedlemmer essentiel for at fremme et harmonisk og produktivt miljø. For ledere kan forståelsen af, hvordan man kommunikerer med autistiske medarbejdere, låse op for deres fulde potentiale og bidrage til en mere inkluderende arbejdsplads.

I denne manual vil vi udforske handlingsrettede tips til at forbedre effektiv kommunikation med autistiske medarbejdere, ledsaget af virkelige praksisser, der viser den positive indvirkning af disse strategier.

Effektiv kommunikation med autistiske medarbejdere er en rejse mod forståelse, empati og aktiv læring. Ved at omfavne åbenhed, give klare instruktioner, bruge visuelle hjælpemidler og støtte rutiner, kan der skabes en inkluderende arbejdsplads, hvor alle medarbejdere, uanset deres neurotype, trives og bidrager med deres bedste.

Autistiske medarbejdere kan have svært ved at bearbejde feedback eller tolke sociale signaler, hvilket gør det afgørende at tilgå feedback på en støttende og effektiv måde. I denne manual vil der blive præsenteret tips til at give feedback til autistiske medarbejdere. Ledere kan bruge det til at skabe en positiv feedbackoplevelse, der fremmer vækst og udvikling.

Hver autistisk person er unik, så kontinuerlig feedback og tilpasning er nødvendig. Gennem disse handlingsrettede tips kan ledere bygge bro, der fører til stærkere, mere sammenhængende teams og i sidste ende drive hele organisationens succes.

## Enhed 1: Forståelse af kommunikation, adfærd og færdigheder til at motivere og give feedback til autistiske medarbejdere

Forståelse af kommunikationsadfærd og færdigheder til at motivere andre og give feedback til autistiske medarbejdere er en vigtig del af at lede en mangfoldig arbejdsplads. Autistiske individer kan have unikke kommunikationsudfordringer, og det er vigtigt at forstå dem for at kommunikere effektivt.

Her er nogle tips og strategier til at hjælpe ledere med at kommunikere mere effektivt med autistiske medarbejdere:

- **Få og hold deres opmærksomhed**

Brug deres navn i starten af samtalen for at få deres opmærksomhed. Sørg for, at de er opmærksomme, før du stiller et spørgsmål eller giver instruktioner. Brug deres hobbyer eller interesser, eller den aktivitet, de i øjeblikket udfører, for at engagere dem.

- **Bearbejdning af information**

Sig mindre og sig det langsomt. Brug specifikke nøgleord, gentag og understreg dem. Ironi, sarkasme, billedsprog, retoriske spørgsmål, idiomer eller overdrivelser skal undgås, da autistiske personer kan tage disse bogstaveligt.

- **Brug såkaldte communication boards**, tegnsprog, SGD'er og PECS som hjælpemidler til at kommunikere.

Husk: kortfattede og enkle instruktioner = mere succes.

- **Undgå åbne spørgsmål**; Hold spørgsmål korte og strukturerede, f.eks. ved at tilbyde muligheder eller valg.

At være specifik er også afgørende. For eksempel, spørg "Nyder du din frokost?" og "Nyder du matematik?" i stedet for "Hvordan var din dag?".

### 1. a. Ideer og bedste praksisser

- Tavler, tegnsprog, SGD'er og PECS skal bruges til at hjælpe dem med at kommunikere.
- Visuelle hjælpemidler og enkelt sprog til at formidle instruktioner.
- Kommunikationen skal være direkte og specifik for at fremme en stærkere forbindelse og støtte de unikke kommunikationsbehov hos autistiske individer.
- Små sejre i kommunikationen skal fejres for at skabe et positivt miljø, der opmuntrer til forbedret kommunikation med autistiske medarbejdere.
- POWR-strategien (Forbered, Tilbyd, Vent og Reager) kan bruges til at støtte kommunikationen hos autistiske individer.

- Et støttende netværk af venner, familie og lærere skal opbygges, som forstår de unikke behov hos autistiske individer.
- Vær tålmodig og anerkend fremskridt, uanset hvor små, for at opmuntre til kommunikation.
- Med tålmodighed, forståelse og effektiv kommunikation kan autistiske medarbejdere motiveres og støttes på arbejdspladsen.

## 1. b. Hvordan man giver feedback til medarbejdere med autisme

Når du leverer konstruktiv feedback til en autistisk medarbejder, skal du sikre et optimalt miljø ved at vælge en stille og privat setting. Start samtalen med positiv forstærkning for at skabe en støttende atmosfære. Brug klart og specifik sprog, overvej visuelle hjælpemidler eller skriftlig feedback for at forbedre forståelsen. Giv tilstrækkelig bearbejdningstid og tag hensyn til sensorisk stimuli.

Retningslinjer for yderligere overvejelser, når du giver feedback:

- Undgå tvetydighed: Vær specifik og undgå metaforer og sarkasme.
- Brug visuelle hjælpemidler og supplementer til at forbedre forståelsen.
- Vær konsekvent i feedbacken: Sæt regelmæssige opfølgninger og giv feedback konsekvent.
- Vær klar og direkte omkring arbejdspladsens etikette og regler.
- Giv løbende træning og overvågning af autismesensibilisering.
- Giv ærlig, konsekvent og konstruktiv feedback.
- Giv feedback på den mindst udløsende måde muligt.
- Acknowledge potentielle misforståelser og understreg vigtigheden af klare instruktioner.

Implementering af disse strategier fremmer et støttende feedbackmiljø for autistiske medarbejdere.

## Enhed 2: Jobplanlægning: Stillinger, arbejde, opgaver og ansvar over for autistiske medarbejdere.

### 2. a. Hvordan man beskriver en stilling

**Jobbeskrivelser bør være fri for** krav, der ikke er essentielle for, at jobbet kan udføres effektivt. Kvaliteter som 'fremragende kommunikationsevner' eller 'godt teammedlem' inkluderes ofte som standardfærdigheder, selvom de ikke er nødvendige – og mange autistiske personer vil ikke ansøge om job, der kræver disse egenskaber.

Det er vigtigt at forklare, hvilke oplysninger ansøgeren skal give på ansøgningsskemaet, og at sikre, at skemaet inkluderer plads til, at ansøgere kan fremhæve eventuel støtte eller tilpasninger, de måtte have brug for under interviewet.

## 2. b. Hvordan man organiserer og prioriterer

Evnen til at organisere og prioritere hjælper med at planlægge daglige aktiviteter og håndtere tid effektivt. Autistiske personer kan finde det svært at organisere, planlægge og prioritere på grund af udfordringer med eksekutiv funktion, men der er mange værktøjer til at hjælpe. En autistisk person kan have vanskeligheder med:

- at bearbejde information,
- at forudsige konsekvenserne af en handling (hvis jeg gør dette... hvad vil der så ske næste gang?),
- at forstå begrebet *tid*,
- at håndtere og klare daglige opgaver.

En eller alle disse kan påvirke en persons evne til at organisere, prioritere og sekvenere.

## 2. c. Strategier til at hjælpe med at organisere og prioritere

Personer på autismespektret kan effektivt organisere og prioritere daglige aktiviteter ved hjælp af forskellige strategier::

- Visuelle hjælpemidler eller diagrammer giver en klar repræsentation af rutiner.
- Rutine og konsistens tilbyder forudsigelighed og stabilitet.
- At dele opgaver op i mindre trin gør dem mere overskuelige.
- Tidsstyringsværktøjer som timere, alarmer eller nedtællinger er meget nyttige.
- Farvekodede systemer forenkler kategorisering og prioritering.
- Klare, skriftlige instruktioner fungerer som konkrete referencer for opgaver.
- Opgavestyringsapps med visuelle tidsplaner og påmindelser kan være fordelagtige.
- Tilpasning af organisatoriske strategier hjælper individuelle læringsstile med at forbedre effektiviteten.
- Et organiseret arbejdsområde kan reducere sensoriske forstyrrelser: oprethold et ryddeligt og clutterfrit arbejdsområde.
- At forklare opgaver gennem sociale historier hjælper med at forstå forventninger.
- At tillade fleksibilitet inden for rutiner tilpasser uventede ændringer.

## Enhed 3: Mål: Sætte, blive enige om og kommunikere professionelle mål

Formålet med denne enhed er at lære, hvordan man sætter mål for medarbejdere med autisme og forbedrer kendskabet til deres særegenheder. Et andet mål er at lære, hvordan man får deres engagement i forhold til mål og effektivt kommunikerer (og overvåger) deres jobpræstation.

Hvilken slags mål refereres der til: jobrelaterede, opgave-relaterede og karriererelaterede.

At sætte, blive enige om og kommunikere jobmål med personer med autisme på arbejdet kan være udfordrende, men opnåeligt. Hver neurodivergent medarbejder er et individ med sit eget unikke sæt af færdigheder og udfordringer. Nogle har problemer med at fastholde information, mens andre har problemer med at fokusere m.v..

### 3. a. Sætte mål på en S.M.A.R.T. måde

Personer på spektret kan lære at sætte mål ved hjælp af S.M.A.R.T.-metoden. S.M.A.R.T. er et akronym for effektiv målsætning:

- “S” for Specifik: Målet skal være klart angivet, uden ord som “mere”, “længere” eller “bedre”, da de er for vage.
- “M” for Målbar: Målet skal være målbar, så succes er tydelig.
- “A” for “Er du motiveret?” Traditionelt står “A” for opnåelig, men “Er du motiveret?” foretrækkes.
- “R” for Realistisk: Er dette noget, som individet har færdighederne og evnerne til at opnå?
- “T” for Tidsbestemt: Kan dette opnås inden for en uge eller et andet fastsat tidspunkt?

### 3. b. Hvordan man sætter mål og overvåger autistiske medarbejdere

At sætte mål betyder at opdele projektet i mindre, lettere opnåelige skridt. For hvert skridt skal der fastsættes en gensidigt aftalt frist.

Overvågning af mål: Målene skal kommunikeres ved at sende en opsummering hver uge (eller en anden aftalt tid) for at sikre, at alle er på samme side. Fremhæv de områder, hvor den enkelte føler sig mest succesfuld, og hvor de har brug for at fokusere.

### 3. c. Effektiv kommunikation til arbejde med personer med autisme

At give feedback til alle medarbejdere er en afgørende del af at lede et team effektivt. Det hjælper med at opbygge et forhold mellem ledere og medarbejdere, identificere områder til forbedring, fremme vækst og læring samt give anerkendelse.

Kommunikationen for autistiske medarbejdere er anderledes — med forskelle i informationsbearbejdning, fortolkning af sociale signaler og mere. Dette skal anerkendes, når der gives feedback for at sikre, at det er en positiv oplevelse, der fokuserer på vækst, udvikling og støtte.

Det er væsentligt at være specifik, konkret og præcis. Abstrakte begreber, vage og uspecifikke tilbagemeldinger, metaforer og sarkasme bør undgås i kommunikationen af feedback.

### 3. d. Skridt til effektiv kommunikation

Spørg om den enkelte persons foretrukne kommunikationsmetoder. Disse kan være ansigt-til-ansigt samtaler, online samtaler, e-mails — eller en kombination af metoder.

Gennemgå præstationen regelmæssigt. Korte, hyppigere opfølgninger kan være mere egnet for autistiske medarbejdere. Ugentlige opfølgningsmøder er vigtige og tilbyder en god mulighed for at gennemgå hurtige forespørgsler. I stressede perioder er der behov for hyppigere opfølgningsmøder, ofte i ti til femten minutter ad gangen.

Hold opfølgningsmøder forudsigelige, og overvej mødeformatet og miljøet. Kommunikationen vil variere på forskellige tidspunkter. Endelig, giv masser af beroligelse i angstskabende og stressede situationer.

## Unit 4: Social inklusion for ledere

Denne enhed har til formål at øge ledernes bevidsthed om social inklusion på arbejdspladsen, inkl. inkluderingen af neurodivergente medarbejdere, da det er kritisk for succes på arbejdspladsen. At udnytte talentpuljen af neurodivergente personer er en af måderne at starte på.

Ved at øge diversitet og inklusion vil en virksomhed ikke kun tiltrække værdifulde medarbejdere, men også udvide sin kundebase og forbedre virksomhedens omdømme. At ansætte autistiske personer vil tilføje værdi til og gavne arbejdspladsen samtidig med, at ledelsesevnerne forbedres.

### 4. a. Fordelene ved at ansætte autistiske medarbejdere

Social inklusion betyder at sikre, at forskellige kulturer og sociale baggrunde er repræsenteret på arbejdspladsen. Generelle fordele vil være større loyalitet, motivation og pålidelighed.

At ansætte autistiske personer vil ikke kun hjælpe virksomheder med at blive virkelig inkluderende, men også have potentielle omkostningsbesparende fordele.

Organisationer med autistiske medarbejdere kan drage fordel af følgende.

- Forbedre virksomhedens samlede image.



- Forbedre virksomhedens konkurrencedygtige image ved at prioritere inkluderende tjenester og appellere til en bredere kundebase.
- Styrke virksomhedens omdømme og stærkere støtte fra brand-loyale kunder.
- Forbedre sikkerhedsoptegnelser.
- Hjælpe med at sikre, at hver medarbejder sandsynligvis vil føle sig hørt og respekteret for deres meninger og arbejde.

I virksomheder med veletablerede outreach-programmer for handicapfællesskaber er medarbejderudskiftningen op til 30% lavere end i virksomheder uden. Derudover er disse virksomheder to gange mere tilbøjelige til at overgå deres jævnbyrdige med hensyn til det samlede afkast til aktionærerne.

Selvom personer med handicap måtte kræve en form for jobtilpasninger eller rimelige justeringer, f.eks. specialudstyr, ændringer af faciliteter, justeringer af arbejdstider eller arbejdsopgaver, er de fleste justeringer enten gratis eller billige at implementere og vil blive opvejet af lavere medarbejderomsætning og forbedret produktivitet.

## Opsummering

Dette modul er specifikt udarbejdet for at udstyre ledere med de vitale kommunikationsevner og adfærdsindsigt, der er nødvendige for at motivere og give feedback til autistiske medarbejdere i hotel- og restaurationsbranchen. Hovedfokus er på at etablere en inkluderende arbejdsplads, hvor personer med autisme kan udmærke sig og fremme en positiv og mangfoldig teamdynamik.

At mestre kommunikationen for at motivere autistiske medarbejdere kræver unikke kommunikationsteknikker og udvikling af strategier til at fange opmærksomheden og engagere sig på en måde, der resonerer effektivt.

Implementeringen af kommunikationsværktøjer såsom tavler, tegnsprog og visuelle hjælpemidler er nødvendig. Og sproget skal holdes klart og simpelt. Der skal skabes en kultur, der fejrer og forstærker selv de mindste sejre i kommunikationen.

At give feedback er af vital betydning. Der er behov for særlige arrangementer — såsom at vælge stille og private omgivelser til feedbacksamtaler, tage hensyn til sensoriske følsomheder, indlede samtaler med positiv forstærkning, etablere en støttende og opmuntrende tone samt bruge klart sprog, visuelle hjælpemidler og skriftlig feedback for at forbedre forståelsen.

Strategisk jobplanlægning og målsætning er nødvendige. Dette inkluderer klart definerede jobprofiler, opgaver og ansvar for autistiske medarbejdere. Kommunikationsstrategier skal tilpasses for at lette effektiv målsætning og aftale samt effektiv feedback til forbedring eller anerkendelse.

Den succesfulde inklusion af medarbejdere med autisme i hotel- og restaurationsbranchen kræver særlig viden og indsigt i, hvordan man møder medarbejderne, inkluderer dem i arbejdsprocessen og sammen sætter passende mål og arbejdsobligationer. Bevidstheden blandt hotel- og restaurationsledere bør øges om den positive indvirkning og de mangefacetterede fordele ved social inklusion. Der skal opmuntres til at etablere et støttende arbejdsmiljø, der ægte værdsætter mangfoldighed. Endelig skal forståelsen og værdsættelsen af de unikke styrker, som personer med autisme bringer til teamet, fremmes.

## References

**MINDY GOVAN, Director of IGNITE, AUTISM SOCIETY.** *Setting goals and making resolutions*

Available from: <https://www.autismsociety-nc.org/making-resolutions-setting-goals/>

**THE SPECTRUM ORGANISATION OF AUSTRALIA, 2023.** *Autism communication strategies.*

Available from: <https://thespectrum.org.au/autism-strategy/autism-strategy-communication/>

**THE AUTISM ORGANISATION OF UK, 2023.** *Organizing and prioritizing, a guide for all audiences.*

Available from:

<https://www.autism.org.uk/advice-and-guidance/topics/behaviour/organising-and-prioritising/all-audiences>

**SUZAN A. FITZEL, 2023.** *Goal-setting with Neurodivergent Employees.* Available from:

<https://susanfitzell.medium.com/goal-setting-with-neurodivergent-employees-dbafcf06ba30#:~:text=Break%20down%20the%20project%20into,next%20step%20on%20the%20list>

**EMPLOYMENT AUTISM ORGANISATION (UK), 2023.** *Effective Feedback Communication.* Available

from: <https://employmentautism.org.uk/effective-feedback-communication>

**NATIONAL UNIVERSITY, 2023.** *Inclusion in the workplace. What it means and its strength..* Available

from: <https://www.nu.edu/blog/inclusion-in-the-workplace/>