

H-O-S-T

Trænerguide

Modul 2: Interaktion med og blandt personalet

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

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.

Brug af HOST Trænerguide

HOST Trænerguide er designet specifikt til at understøtte og effektivisere leveringen af det erhvervsuddannelsesforløb, der er udviklet i forbindelse med HOST-projektet. Forløbet består af et 2-dages kursus - i alt 18 timers træning.

Slide 1: Introduktion



Trænerens noter:

Præsenter dig selv, og brug lidt tid på at introducere deltagerne til HOST-træningskurset.

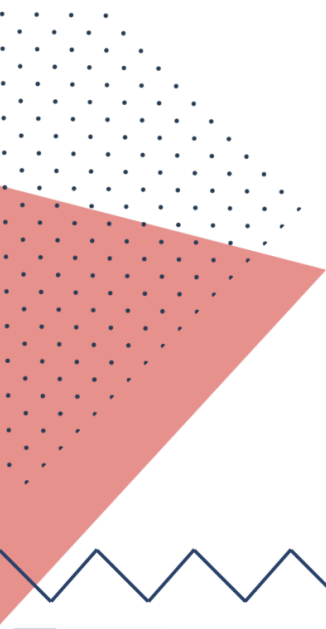
Beskriv kursets læringsmål samt Modul 2.

Deltagerne vil lære, hvordan man effektivt kommunikerer, motiverer og giver feedback til medarbejdere med autisme. Også hvordan man beskriver jobprofiler, arbejdsopgaver og ansvar over for medarbejdere med autisme. Derudover, hvordan man indgår aftaler om og kommunikerer mål med dem.

Endvidere, hvordan man kommunikerer ændringer og ansvar vedrørende social inklusion over for andre medarbejdere eller eksterne interessenter. Og endelig, hvordan man fremmer effekten og fordelene ved inklusion på arbejdspladsen.

Giv deltagerne mulighed for at præsentere sig selv og spørge ind til deres forventninger.

Slide 2: Om HOST projektet





Modul 2: Interaktion med og blandt personale

HOST-projektet har til formål at træne ledere inden for hotel- og restaurationsbranchen samt HR-eksperter i at lede og udvikle medarbejdere med autisme.

Projektræsultater:

- Omfattende træningskursus
- En erhvervsrettet undervisningsmetode (VET Delivery Methodology)
- Et brætspil for neurodiverse teams i hotel- og restaurationsbranchen



Trænerens noter: Tal om HOST-projektet

- Dette slide giver en oversigt over HOST-projektet og dets mål.
- Start med at forklare, at HOST-projektet står for "Hospitality Opportunities for Supporting Transitions". Det er et europæisk projekt, der har til formål at fremme inklusion i hotel- og restaurationsbranchen.
- Nævn projektets hovedmål:
 - At støtte beskæftigelsen af personer med autisme i hotel- og restaurationsbranchen.
 - At udvikle træningsmaterialer og metoder til ledere og HR-eksperter i branchen.
 - At skabe et inkluderende arbejdsmiljø.
- Fremhæv den samarbejdende karakter af projektet, som involverer partnere fra forskellige lande og sektorer.
- Forklar, at projektet har produceret værdifulde ressourcer og træningsmaterialer, herunder det kursus, de i øjeblikket deltager i.

Slide 3: Modulindhold



Modul 2: Interaktion med og blandt personale

Modul 2 mål:

Dette modul handler om lederens kommunikationsadfærd og de færdigheder, der er nødvendige for at motivere andre og give feedback til autistiske medarbejdere. Et hovedformål er at beskrive og kommunikere jobprofiler, arbejdsopgaver og ansvar over for medarbejdere med autisme samt at hjælpe ledere med at lære at sætte, indgå aftaler om og kommunikere jobmål. Et andet mål er at udforske social inklusion og uddanne ledere inden for hotel- og restaurationsbranchen om, hvordan de kan fremme virkningen og fordelene

I-HOST

Co-funded by the European Union

Trænerens noter: Beskriv kursets mål og læringsresultater.

Dette modul handler om at lære, hvordan man interagerer med autistiske medarbejdere, og hvordan man kommunikerer effektivt

Slide 4: Modul 2 læringsudbytte

Modul 2: Interaktion med og blandt personale



Module 2 Learning Outcomes

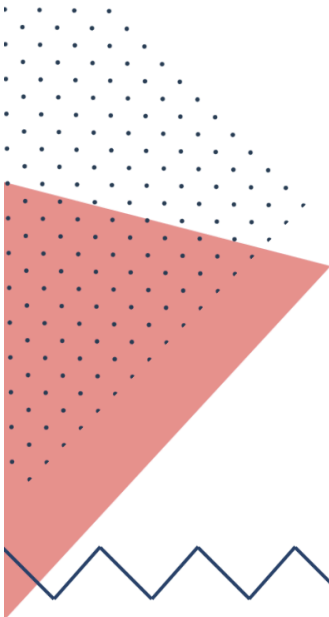
1. Støtte autistiske medarbejdere på arbejdspladsen
2. Oprette jobprofiler for autistiske medarbejdere
3. Sætte mål og overvåge dem
4. Vide om social inklusion på arbejdspladsen
5. Hvordan man kommunikerer med autistiske medarbejdere
6. Hvordan man giver feedback til autistiske medarbejdere

Co-funded by the European Union

Læringsmål:

1. Kompetence 1: Støtte autistiske medarbejdere på arbejdspladsen
2. Kompetence 2: Oprette jobprofiler for autistiske medarbejdere
3. Kompetence 3: Sætte mål og overvåge dem
4. Viden 1: Vide om social inklusion på arbejdspladsen
5. Færdighed 1: Hvordan man kommunikerer med autistiske medarbejdere
6. Færdighed 2: Hvordan


Slide 5: Modulindhold




Modul 2: Interaktion med og blandt personale

Modulindhold:

- Enhed 1: Forståelse af kommunikationsadfærd og færdigheder til at motivere og give feedback til autistiske medarbejdere
- Enhed 2: Jobplanlægning: jobprofiler, arbejde, opgaver og ansvar i forhold til autistiske medarbejdere
- Enhed 3: Målfastsættelse: Fastlæg, aftal og kommuniker jobmål
- Enhed 4: Social inklusion for ledere



H-OOST

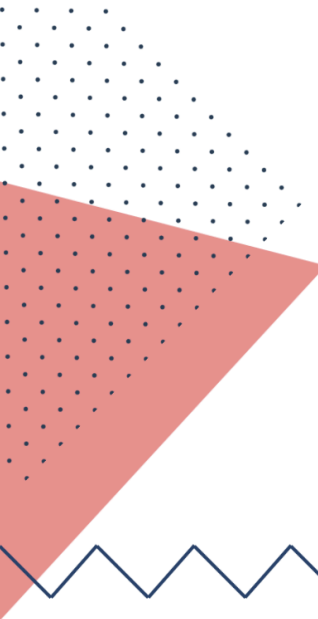


Trænerens noter: Diskuter indholdet af Modul 2

Dette modul vil uddanne deltagerne i:

- Forståelse af kommunikationsadfærd og færdigheder til at motivere andre og give feedback til autistiske medarbejdere
- Jobplanlægning: jobprofiler, arbejdsopgaver og ansvar over for medarbejdere med autisme
- Målfastsættelse: sætte, indgå aftaler om og kommunikere jobmål med dem
- Social inklusion for ledere

Slide 6: Interaktion med og blandt personale





Modul 2: Interaktion med og blandt personale

2. Forståelse af kommunikation

Forståelse af kommunikation, adfærd og færdigheder til at motivere andre og give feedback til autistiske medarbejdere

- 2.a. Få og fastholde deres opmærksomhed
- 2.b. Behandling af information
- 2.c. Undgå åbne spørgsmål
- 2.d. Idéer og bedste praksis
- 2.e. Hvordan man giver feedback til autistiske medarbejdere



Trænerens noter:

Forklar vigtigheden af kommunikationsadfærd og færdigheder til at motivere andre og give feedback til autistiske medarbejdere i en mangfoldig arbejdsplads. Uddyb de unikke kommunikationsudfordringer med dem. Giv nogle tips og strategier til at hjælpe dig med at kommunikere mere effektivt med autistiske medarbejdere:

Få og holde deres opmærksomhed

Brug deres navn i begyndelsen af samtalen for at få deres opmærksomhed.
Sørg for, at de er opmærksomme, før du stiller et spørgsmål eller giver en instruktion.
Brug deres hobbyer og interesser eller den aktivitet, de i øjeblikket laver, til at engagere dem.

Behandling af information

Sig mindre og sig det langsomt. Brug specifikke nøgleord, gentag og beton dem.
Undgå ironi, sarkasme, billedsprog, retoriske spørgsmål, idiomer eller overdrivelse, da autistiske personer kan tage disse bogstaveligt.
Brug kommunikationsbrætter, tegnsprog, SGDs og PECS for at hjælpe dem med at kommunikere.
Husk: korte og simple instruktioner = mere succesfuldt.

Undgå åbne spørgsmål

Når du stiller spørgsmål til en autistisk medarbejder, skal du holde spørgsmålene korte og kun stille de mest nødvendige. Struktur også dine spørgsmål, for eksempel ved at tilbyde muligheder eller valg.

Vær specifik: For eksempel spørg "Kunne du lide din frokost?" og "Kunne du lide matematik?" i stedet for "Hvordan var din dag?".

Idéer og bedste praksis

- Brug kommunikationsbrætter, tegnsprog, SGD's og PECS for at hjælpe med kommunikationen.
- Brug visuelle hjælpemidler og simpelt sprog til at formidle instruktioner.
- Vær direkte og specifik i din kommunikation for at styrke forbindelsen.
- Fejr små sejre i kommunikationen for at skabe et positivt miljø.

Hvordan man giver feedback til autistiske medarbejdere

Når du giver konstruktiv feedback til en autistisk medarbejder, sørg for et optimalt miljø ved at vælge et roligt og privat sted. Indled samtalen med positiv forstærkning for at skabe en støttende atmosfære. Brug klart og specifikt sprog, og overvej visuelle hjælpemidler eller skriftlig feedback for at forbedre forståelsen. Giv tilstrækkelig behandlingstid, og tag højde for sensoriske sensitivitet.

Retningslinjer for yderligere overvejelser, når du giver feedback:

- Undgå tvetydighed: Vær specifik og undgå metaforer og sarkasme.
- Visuelle hjælpemidler: Brug visuelle hjælpemidler til at forbedre forståelsen.
- Konsistens i feedback: Sørg for regelmæssige check-ins og lever feedback konsekvent.
- Klarhed og direktehed: Vær klar omkring arbejdspladsens etikette og regler.
- Træning og overvågning: Tilbyd løbende træning i autismebevidsthed og overvågning.
- Ærlig og konstruktiv: Sørg for, at feedbacken er ærlig, konstruktiv og konsekvent.
- Mindst udløsende tilgang: Lever feedback på den mindst udløsende måde.
- Forståelse af misforståelser: Anerkend potentielle misforståelser og fremhæv vigtigheden af klare instruktioner

Implementering af disse strategier fremmer et støttende feedbackmiljø for autistiske medarbejdere


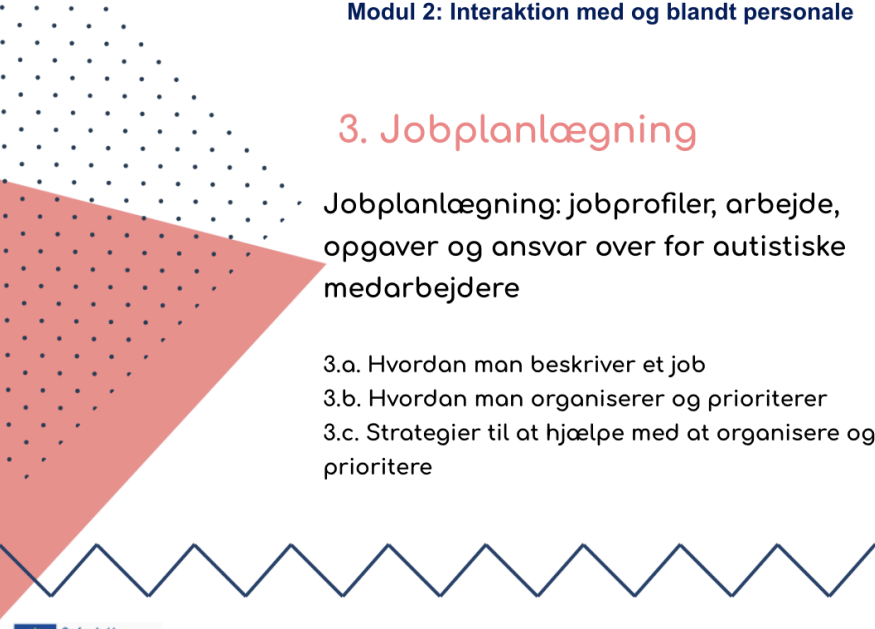
Slide no. 7: Jobplanlægning: jobprofiler, arbejde, opgaver og ansvar over for autistiske medarbejdere

Modul 2: Interaktion med og blandt personale

3. Jobplanlægning

Jobplanlægning: jobprofiler, arbejde, opgaver og ansvar over for autistiske medarbejdere

- 3.a. Hvordan man beskriver et job
- 3.b. Hvordan man organiserer og prioriterer
- 3.c. Strategier til at hjælpe med at organisere og prioritere



Co-funded by the European Union

Trænerens noter:

Hvordan man beskriver et job

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 jobs, der kræver disse egenskaber. Det er vigtigt at angive, hvilken information ansøgeren skal give på ansøgningsformularen, og at sikre, at formularen inkluderer plads til, at ansøgere kan fremhæve eventuel støtte eller justeringer, de måtte have brug for under interviewet.

Forklar 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.


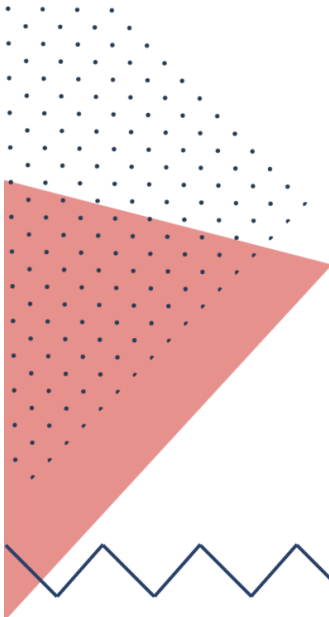
En eller alle disse faktorer kan påvirke en persons evne til at organisere, prioritere og sekventere.

Strategier til at hjælpe med at organisere og prioritere

Individer på autismspektret kan effektivt organisere og prioritere daglige aktiviteter ved at bruge 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.

Slide 8: Mål: Sætte, blive enige om og kommunikere professionelle mål




Modul 2: Interaktion med og blandt personale

4. Goal Setting

Sætte, blive enige om og kommunikere professionelle mål

- 4.a. Sætte mål på en S.M.A.R.T. måde
- 4.b. Hvordan man sætter mål og overvåger dem
- 4.c. Effektiv kommunikation for at arbejde med autistiske personer
- 4.d. Hvad er nogle effektive skridt

 Co-funded by the European Union

Trænerens noter:

Forklar formålet med denne enhed: 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 sæt af færdigheder og udfordringer. Nogle har problemer med at fastholde information, mens andre har problemer med at fokusere m.v..

Forklar, hvordan man sætter 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?

Forklar, hvordan man sætter mål og overvåger dem

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

Hold øje med målene: 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

Forklar hvordan man effektivt kan kommunikere 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 forbedringsområder, fremme vækst og læring samt give anerkendelse.

Kommunikation for autistiske medarbejdere er anderledes. Med forskelle i behandlingen af information, hastigheden af bearbejdning, fortolkning af sociale signaler og mere. Dette skal anerkendes, når feedback gives, for at sikre, at det er en positiv oplevelse, der fokuserer på vækst, udvikling og støtte.

Det er vigtigt at være specifik, konkret og nøjagtig, når der gives feedback til autistiske medarbejdere. Abstrakte koncepter, vage, ikke-specifikke tilbagemeldinger, metaforer og sarkasme bør undgås i feedbackkommunikationen.

Giv nogle vejledende tips:

Spørg om foretrukne kommunikationsmetoder. Dette kan være ansigt-til-ansigt samtaler, online samtaler eller som en skriftlig e-mail – eller en kombination af metoder.

Gennemgå præstation regelmæssigt. For autistiske medarbejdere kan korte, hyppigere opfølgningssamtaler være mere passende. Ugentlige opfølgningssamtaler er vigtige og giver en god mulighed for at gennemgå hurtige spørgsmål. I perioder med høj stress kan det være nødvendigt at følge op hyppigere, men ofte i ti-femten minutters intervaller.

Overvej mødeformatet og miljøet. Anerkend, at kommunikationen vil variere på forskellige tidspunkter. Giv endelig masser af opmuntring i angstfyldte og stressede situationer.

Slide 9: Social inklusion for ledere

Modul 2: Interaktion med og blandt personale

5. Social inklusion

Social inklusion for ledere

- 5.a. Formål
- 5.b. Fordele

Co-funded by the European Union

HOST

Træners noter:

Formålet: at øge lederes opmærksomhed på social inklusion, især vedrørende inklusion af neurodivergente medarbejdere, som er afgørende for succes på arbejdspladsen. At udnytte talentpuljen af neurodivergente individer er en værdifuld start. Ved at forbedre diversitet og inklusion tiltrækker virksomheder ikke kun værdifulde medarbejdere, men udvider også deres kundebase og forbedrer deres omdømme. Ansættelse af autistiske individer kan tilføre betydelig værdi til arbejdspladsen samtidig med, at det forbedrer ledelsesevnerne

Forklar fordele ved at ansætte autistiske medarbejdere for en organisation

Social inklusion sikrer, at forskellige kulturer og sociale baggrunde er repræsenteret på arbejdspladsen. De generelle fordele inkluderer større loyalitet, motivation og pålidelighed blandt medarbejderne.

Ansættelse af autistiske individer kan hjælpe organisationer med at opnå ægte inklusivitet og tilbyder også potentielle omkostningsbesparelser.

Organisationer med autistiske medarbejdere drager fordel af følgende:

Forbedret samlet virksomhedsimage: En mangfoldig arbejdsstyrke forbedrer virksomhedens offentlige opfattelse.

Forbedret konkurrenceevne: Virksomheder, der prioriterer inklusion, kan tiltrække en bredere kundebase.

Stærkere virksomhedsomdømme: Et engagement i diversitet fremmer kundeloyalitet.

Bedre sikkerhedsoptegnelser: Mangfoldige teams kan føre til forbedrede sikkerhedspraksisser og resultater.

Medarbejderstemme og respekt: Sikrer, at alle medarbejdere føler sig hørt og værdsat for deres bidrag

Forskning viser, at virksomheder med veletablerede outreach-programmer for personer med handicap oplever medarbejderomsætningsrater, der er op til 30% lavere end dem uden sådanne programmer. Desuden er disse virksomheder to gange mere tilbøjelige til at overgå deres jævnbyrdige hvad angår det samlede afkast til aktionærerne.

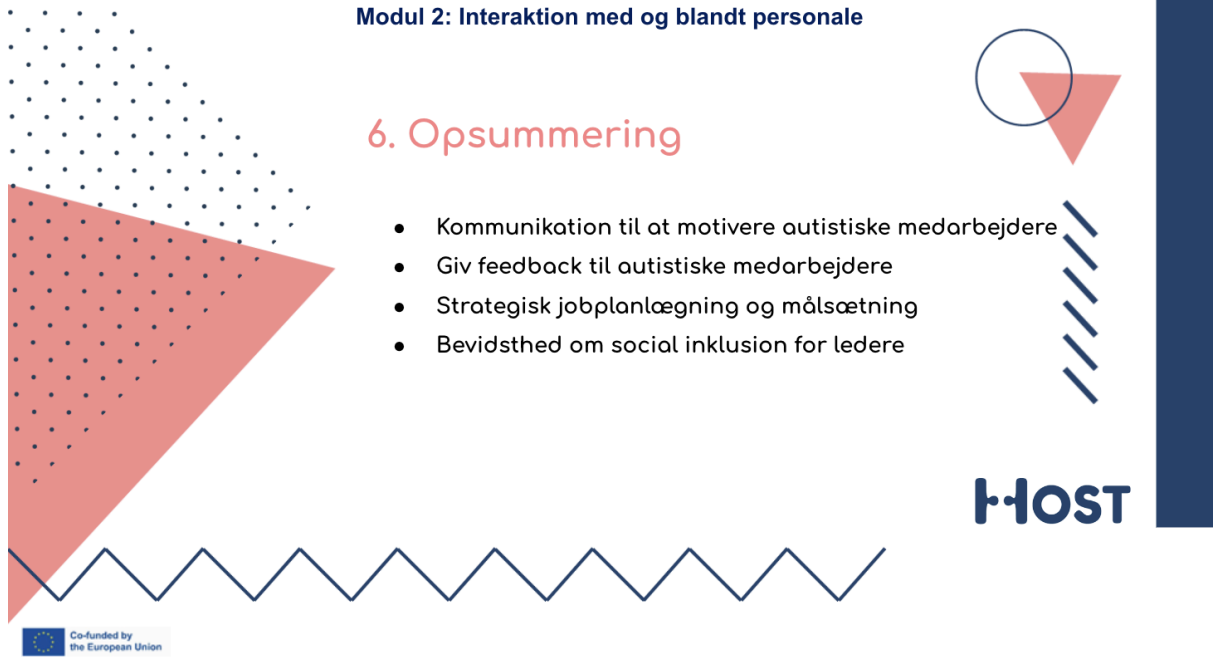
Selvom personer med handicap muligvis kræver nogle former for jobtilpasninger eller rimelige justeringer—som specialiseret udstyr, facilitetsmodifikationer eller justeringer af arbejdsplaner—er de fleste af disse ændringer enten lavpris eller gratis at implementere. De langsigtede fordele, herunder lavere medarbejderomsætning og øget produktivitet, opvejer langt disse indledende justeringer.

Slide 10: Opsummering

Modul 2: Interaktion med og blandt personale

6. Opsummering

- Kommunikation til at motivere autistiske medarbejdere
- Giv feedback til autistiske medarbejdere
- Strategisk jobplanlægning og målsætning
- Bevidsthed om social inklusion for ledere



Dette modul er specifikt designet til at udstyre ledere med de nødvendige kommunikationsfærdigheder og adfærdsmæssige indsigter, der er afgørende for at motivere og give feedback til autistiske medarbejdere i hospitality-miljøer. Det primære fokus er at etablere et inkluderende arbejdsmiljø, hvor personer med autisme kan blomstre og fremme en positiv og mangfoldig teamdynamik.

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

Implementering af kommunikationsværktøjer som tavler, tegnsprog og visuelle hjælpemidler er nødvendig. Og hold sproget klart og enkelt. En kultur, der fejrer og forstærker selv de mindste sejre i kommunikationen, skal skabes...

At give feedback til autistiske medarbejdere er af vital betydning. Der kræves særlige ordninger, såsom at vælge rolige og private rammer til feedback-diskussioner og tage højde for sensoriske følsomheder. Også at 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 målsetting er nødvendig. Dette inkluderer klart definerede jobprofiler, opgaver og ansvar for autistiske medarbejdere. Skræddersy kommunikationsstrategier for at lette effektiv målsætning og aftale samt effektiv feedback til forbedring eller anerkendelse.

Den succesfulde inklusion af medarbejdere med autisme i hospitality kræver særlig viden og indsigt i, hvordan man møder medarbejderne, hvordan man inkluderer dem i jobprocessen, og sammen sætter passende mål og arbejdsobjektiver

Bevidsthed om social inklusion for ledere:

Bevidstheden bør øges blandt hospitality-ledere med hensyn til den positive indvirkning og de mangefacetterede fordele ved social inklusion. Etableringen af et støttende arbejdsmiljø, der ægte værdsætter mangfoldighed, skal fremmes. Og forståelse og værdsættelse af de unikke styrker, som personer med autisme bringer til teamet, skal promoveres.

Øvelse 1

Module 2; Quiz 1

Instruktioner: Læs følgende udsagn og marker de(t) korrekte svar:

1. Når du interagerer med medarbejdere med autisme som leder, bør du stille åbne spørgsmål for at give dem mulighed for at udtrykke sig..

a) Sandt

b) Falsk

2. For at hjælpe med organisering kan du anbefale, at medarbejdere med autisme..

a) Bruge visuelle værktøjer, opdelings-beskrivelser og apps

b) Rådgive dig med dem for at fortælle dem, hvad de skal gøre

c) Rådgive dig med deres kolleger

Øvelse 2

Modul 2; Quiz 2

Instruktioner: Læs følgende udsagn og marker de(t) rigtige svar:

1. Som leder bør du altid spørge medarbejdere med autisme om deres foretrukne kommunikationsmetoder.

a) Sandt

b) Falsk

2. Møder til at give konstruktiv feedback bør finde sted...

a) På tilfældige tidspunkter for at sikre, at medarbejderen altid er opmærksom og produktiv

b) På specificerede, planlagte tidspunkter og steder

c) En gang hvert 6. måned