

HOST

Projekta numurs: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

2. modulis

Savstarpējā saskarsme

Autors: Kallis Filoxeniaki Ltd

Kipra

Šis projekts finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija atspoguļo tikai autora viedokli, un Komisija nav atbildīga par tajā ietvertās informācijas iespējamo izmantošanu.



Co-funded by
the European Union

Moduļa nosaukums	2. modulis: Savstarpējā saskarsme
Mācību mērķi	<p>2. moduļa mērķi ir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izglītēt apmācību dalībniekus par to, kā komunicēt, lai motivētu citus un sniegtu atgriezenisko saiti darbiniekiem ar autismu; 2. Aprakstīt un informēt par amata aprakstu veidošanu, darba un uzdevumu aprakstīšanu, kā arī pienākumiem pret darbiniekiem ar autismu; 3. Informēt par to, kā noteikt, saskaņot un paziņot mērķus darbiniekiem ar autismu; 4. Izglītēt par to, kā pārējos darbiniekus vai ārējās ieinteresētās personas informēt par jaunumiem un pienākumiem saistībā ar sociālo iekļaušanu; 5. Sniegt informāciju par to, kādas priekšrocības organizācijai sniedz darbinieku ar autismu nodarbināšana.
Mācību rezultāti	<p>Apgūstot 2. moduli, mācību dalībnieki spēs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sniegt atbalstu darbiniekiem ar autismu darbavietā; • Izveidot cilvēkiem ar autismu pieejamus amatu aprakstus; • Izvirzīt mērķus un pārraudzīt to sasniegšanu; • Pārzināt jautājumus, kas saistīti ar sociālo iekļaušanu darbavietā; • Efektīvi komunicēt ar darbiniekiem ar autismu; • Sniegt atgriezenisko saiti darbiniekiem ar autismu.

Ievads

Daudziem cilvēkiem ar autismu piemīt uzņēmumiem nepieciešamās spējas, un, ņemot vērā to, ka bezdarba līmenis starp cilvēkiem ar autismu ir zems (ap 80%), viņu nodarbināšana var kļūt par svarīgu risinājuma daļu.

Sastrādāšanās ar cilvēku ar autismu (tostarp ar cilvēkiem bez intelektuālās attīstības traucējumiem un funkcionāliem valodas traucējumiem, t.i., ar Aspergera sindromu) var būt bagātinoša pieredze gan vadītājiem, gan kolēģiem, taču var radīt arī zināmas grūtības. Tomēr ir veidi, kā noteikt viņam piemērotu darba veidu, pārvarēt šķēršļus un nodrošināt panākumus darbā.

Mūsdienu daudzveidīgajā darbavietā efektīva saziņa ar visiem komandas locekļiem ir būtiska, lai veicinātu harmonisku un produktīvu vidi. Vadītāju izpratne par to, kā komunicēt ar darbiniekiem ar autismu, var pilnībā atraisīt viņu potenciālu un veicināt iekļaujošāku darbavietu.

Šajā rokasgrāmatā aplūkosim praktiski izmantojamus padomus, kā uzlabot komunikāciju ar darbiniekiem ar autismu, un pievienosim reālas prakses, kas demonstrē šo stratēģiju pozitīvo ietekmi.

Efektīvi komunicēt ar darbiniekiem ar autismu nozīmē doties ceļojumā, kas sastāv no izpratnes, empātijas un aktīvas mācīšanās. Esot atvērtam, sniedzot skaidrus norādījumus, izmantojot vizuālus palīgīdzekļus un veicinot pieturēšanos pie noteiktas rutīnas, var izveidot iekļaujošu darbavietu, kurā visi darbinieki neatkarīgi no to neirotipa var attīstīties un sniegt savu labāko ieguldījumu.

Darbiniekiem ar autismu var būt grūtības saprast atgriezenisko saiti vai interpretēt sociālos signālus, tāpēc ir ļoti svarīgi, lai atgriezeniskā saite tiktu sniegta atbalstošā un efektīvā veidā. Šajā rokasgrāmatā tiks sniegti padomi, kā darbiniekiem ar autismu sniegt atgriezenisko saiti. Vadītāji šos padomus var izmantot, lai atgriezeniskās saites saņemšana darbiniekiem būtu pozitīva pieredze, kas veicinātu izaugsmi un attīstību.

Katrs cilvēks ar autismu ir unikāls, tāpēc ir nepieciešama tiklab nepārtraukta atgriezeniskā saite, kā arī pielāgošanās. Pielietojot šos praktiski izmantojamus padomus, vadītāji var veidot spēcīgākas un saliedētākas komandas un galu galā veicināt visas organizācijas panākumus.

1. nodaļa: Kā komunicēt, lai motivētu citus un darbiniekiem ar autismu sniegtu atgriezenisko saiti

Vadot daudzveidīgu darbavietu, ir ļoti svarīgi izprast komunikācijas nianšes un apgūt prasmes motivēt citus un sniegt atgriezenisko saiti darbiniekiem ar autismu. Cilvēkiem ar autismu var būt īpašas komunikācijas grūtības, un ir svarīgi tās izprast, lai efektīvi sazinātos.

Šeit ir daži padomi un stratēģijas, kas palīdzēs vadītājiem efektīvāk komunicēt ar darbinieku ar autismu:

- **Uzmanības piesaistīšana un noturēšana**

Sarunas sākumā nosauciet viņa vārdu, lai pievērstu viņu uzmanību. Pirms uzdotat jautājumu vai sniežat norādījumus, pārliedzinieties, ka viņš pievērsis uzmanību. Pieminiet viņa vaļasprieku, intereses vai to, ar ko viņš pašlaik nodarbojas, lai viņu ieinteresētu.

- **Informācijas apstrāde**

Runājiet mazāk un lēnāk. Lietojiet konkrētus atslēgvārdus, atkārtotot un uzsverot tos. Jāizvairās no ironijas, sarkasma, tēlainas valodas, retoriskiem jautājumiem, idiomām vai pārspīlējumiem, jo cilvēks ar autismu tos var uztvert burtiski.

Atcerieties: kodolīgi un vienkārši norādījumi ir veiksmīgāki.

- Darbiniekam var noderēt **saziņas tāfeles**, zīmju valoda, runu ģenerējošas iekārtas vai PECS (*Picture Exchange Communication System*) kartītes.

- **Izvairieties no atvērtiem jautājumiem.** Uzdodiet īsus un strukturētus jautājumus, piemēram, piedāvājiat izvēles iespējas vai izvēles variantus.

Ļoti svarīgi ir arī būt konkrētiem. Piemēram, vaicājiat "Vai tev patika pusdienas?" un "Vai tev patika matemātika?", nevis "Kā tev pagāja diena?".

1. a. Idejas un labas prakses

- Lai cilvēkiem ar autismu atvieglotu komunikāciju, var izmantot tāfeles, zīmju valodu, runu ģenerējošas iekārtas un PECS.
- Vizuālizācijas un vienkārša valoda, lai dotu norādījumus.
- Komunikācijai jābūt tiešai un konkrētai, lai veicinātu ciešāku saikni un pielāgotos darbinieku ar autismu autisma unikālajām komunikācijas vajadzībām.
- Lai radītu pozitīvu vidi, kas veicina labāku komunikāciju ar darbiniekiem ar autismu, ir jāpriecājas un jāsvin nelieli sasniegumi savstarpējā saskarsmē.
- Var izmantot POWR stratēģiju (sagatavošanās (*preparation*), piedāvājums (*proposal*), gaidīšana (*waiting*) un reakcija (*reaction*)).

- Jāizveido atbalsta tīkls no draugiem, ģimenes locekļiem un pedagogiem, kuri izprot cilvēku ar autismu unikālās vajadzības.
- Esiet pacietīgs un uzslavējiet progresu, lai arī nelielu, lai veicinātu savstarpējo saskarsmi.
- Ar pacietību, sapratni un efektīvu komunikāciju darbiniekus ar autismu var motivēt un atbalstīt darbavietā.

1. b. Kā sniegt atgriezenisko saiti personālam ar autismu

Lai sniegtu konstruktīvu atgriezenisko saiti darbiniekam ar autismu, nodrošiniet optimālu vidi, izvēloties klusu un privātu vietu. Uzsāciet sarunu ar pozitīvu iedrošinājumu, lai radītu atbalstošu atmosfēru. Lietojiet skaidru un konkrētu valodu, apsverot vizuālus palīgīdzekļu izmantošanu vai rakstiskas atgriezeniskās saites sniegšanu, lai uzlabotu izpratni. Dodiet pietiekami daudz laika, lai darbinieks varētu apstrādāt uzņemto informāciju, ņemot vērā arī izmainīto sensoro jutīgumu.

Vadlīnijas – papildu apsvērumi, sniedzot atgriezenisko saiti:

- Izvairieties no neskaidrībām: Izvairieties no metaforām un sarkasma.
- Izmantojiet vizuālos palīgīdzekļus un papildinājumus, lai uzlabotu izpratni.
- Pastāvīgi sniedziet atgriezenisko saiti: Regulāri veiciet pārbaudes, konsekventi sniedzot atgriezenisko saiti.
- Skaidri un tieši norādiet uz etiķeti un noteikumiem darbavietā.
- Nodrošiniet nepārtrauktas apmācības par autismu.
- Sniedziet godīgu, konsekventu un konstruktīvu atgriezenisko saiti.
- Sniedziet atgriezenisko saiti pēc iespējas mazāk satraucošā veidā.
- Atzīstiet iespējamus pārratus, uzsverot skaidru norādījumu nozīmi.

Šo stratēģiju īstenošana darbiniekiem ar autismu atgriezeniskās saites saņemšanu padarīs par atbalstošu, pozitīvu pieredzi..

2. nodaļa: Darba plānošana: Amatu apraksti, darbs, uzdevumi un pienākumi pret darbiniekiem ar autismu

2. a. Kā aprakstīt amatu

Amatu aprakstos nedrīkst būt iekļautas prasības, kas nav būtiskas darba efektīvai izpildei. Tādas īpašības kā "teicamas komunikācijas prasmes" vai "labs komandas spēlētājs" bieži tiek

iekļautas pēc noklusējuma, pat ja tās patiesībā nav vajadzīgas, un daudzi cilvēki ar autismu nepiesakās darbiem, kuru aprakstos šīs īpašības ir norādītas kā nepieciešamas.

Ir svarīgi izskaidrot, kāda informācija pieteikuma iesniedzējam ir jāsniedz pieteikuma veidlapā, un nodrošināt, lai veidlapā būtu vieta, kur pieteikuma iesniedzēji var norādīt atbalsta mehānismus vai pielāgojumus, kas viņiem varētu būt nepieciešami darba intervijas laikā.

2. b. Kā organizēt un noteikt prioritātes

Spēja organizēt un noteikt prioritātes palīdz plānot ikdienas aktivitātes un efektīvi pārvaldīt laiku. Cilvēkiem ar autismu var būt grūti organizēt, plānot un noteikt prioritātes, jo viņiem ir traucētas vadības funkcijas, taču ir daudz rīku, kas var palīdzēt. Cilvēkiem ar autismu var būt grūtības ar:

- informācijas apstrādi,
- darbības seku prognozēšanu (ja es to izdarīšu, kas notiks pēc tam?),
- laika jēdziena izpratni,
- ikdienas uzdevumu veikšanu un risināšanu.

Šīs grūtības var ietekmēt cilvēka spēju organizēt, noteikt prioritātes un secību.

2. c. Stratēģijas, kas palīdz organizēt un noteikt prioritātes

Cilvēki ar autismu var efektīvi organizēt ikdienas aktivitātes un noteikt prioritātes, izmantojot dažādas stratēģijas:

- Vizuāli palīg līdzekļi vai grafiki/diagrammas nodrošina skaidru darba gaitas attēlojumu.
- Noteikta rutīna nodrošina paredzamību un stabilitāti.
- Sadalot uzdevumus mazākos posmos, ar tiem ir vieglāk tikt galā.
- Ļoti noderīgi ir laika pārvaldības rīki, piemēram, taimeri, hronometri vai modinātāji.
- Krāsu kodēšanas sistēmas atvieglo kategorizēšanu un prioritāšu noteikšanu.
- Skaidri, rakstiski norādījumi kalpo kā konkrētas atsaucis uz uzdevumiem.
- Uzdevumu pārvaldības lietotnes ar vizuāliem grafikiem un atgādinājumiem arī var būt noderīgas.
- Organizatorisko stratēģiju pielāgošana individuālajam informācijas apguves stilam palīdz mācīties efektīvāk.
- Sakārtota darbavieta var palīdzēt noturēt uzmanību: uzturiet sakoptu, netraucētu darbavietu.
- Uzdevumu skaidrošana, izmantojot sociālos stāstus, palīdz izprast, kas tiek sagaidīts.

- Pieļaujot zināmu elastību esošajā rutīnā, var būt vieglāk pielāgoties neparedzētām izmaiņām.

3. nodaļa: Mērķu izvirzīšana: Darba mērķu izvirzīšana, saskaņošana un paziņošana par tiem

Šīs nodaļas mērķis ir izglītēt par to, kā izvirzīt mērķus darbiniekiem ar autismu, papildus uzlabojot zināšanas par viņu īpatnībām. Vēl viens mērķis ir izglītēt par to, kā panākt viņu aktīvu iesaistīšanos mērķu sasniegšanā un efektīvi informēt par viņu darba rezultātiem (un tos uzraudzīt).

Kādi mērķi ir domāti: ar darbu, ar uzdevumu un ar karjeru saistīti mērķi.

Darba mērķu izvirzīšana, saskaņošana un paziņošana cilvēkiem ar autismu var būt izaicinoša, taču noteikti ne neizdarāma. Katrs neiroatšķirīgs darbinieks ir individuāla personība ar savām unikālajām prasmēm un izaicinājumiem. Dažiem ir grūtības ar atmiņu, citiem – ar koncentrēšanos utt.

3. a. Mērķu noteikšana S.M.A.R.T. veidā

Cilvēkiem ar autismu var mācīt noteikt mērķus, izmantojot S.M.A.R.T. metodi. S.M.A.R.T. ir akronīms efektīvai mērķu noteikšanai:

- "S" – Specifisks (*Specific*): Mērķim jābūt skaidri formulētam, bez tādiem vārdiem kā "vairāk", "ilgāk" vai "labāk", jo tie ir pārāk neskaidri.
- "M" – Izmērāms (*Measurable*): Mērķim jābūt izmērāmam, lai panākumi būtu skaidri redzami.
- "A" – "Vai esat motivēts?" (*Are you motivated?*): Tradicionāli "A" nozīmē "Sasniedzams" (*Attainable*), bet priekšroka tiek dota "Vai esat motivēts?".
- "R" – Reālistisks (*Realistic*): Vai indivīdam ir prasmes un spējas, lai to paveiktu?
- "T" – Laikā noteikts (*Timely*): Vai to var paveikt vienā nedēļā vai citā noteiktā laikā?

3. b. Kā noteikt mērķus un pārraudzīt to sasniegšanu

Mērķu noteikšana nozīmē projektu sadalīšanu mazākos, viegli sasniedzamos soļos. Katram solim jānosaka savstarpēji saskaņots termiņš.

Pārraudzības mērķi: Lai nodrošinātu, ka visi ir vienisprātis par mērķiem, katru nedēļu (vai citā noteiktā laikā) jānosūta kopsavilkums. Iezīmējiet jomas, kurās katrs jūtas visveiksmīgāk un kurām padziļināti jāpievērš uzmanība.

3. c. Efektīva komunikācija darbā ar cilvēkiem ar autismu

Atgriezeniskās saites sniegšana visiem darbiniekiem ir būtiska efektīvas komandas vadības sastāvdaļa. Tā palīdz veidot attiecības starp vadītājiem un darbiniekiem, identificēt jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi, veicināt izaugsmi un mācīšanos, kā arī nodrošināt atzinību.

Darbinieki ar autismu komunicē citādi – atšķiras viņas informācijas apstrādes ātrums, tas, kā viņi interpretē sociālos signālus, u.c. Sniedzot atgriezenisko saiti, šīs īpatnības jāņem vērā, lai nodrošinātu, ka atgriezeniskā saite ir pozitīva, vērsta uz izaugsmi, attīstību un atbalsta sniegšanu.

Ir svarīgi būt konkrētiem un precīziem. Sniedzot atgriezenisko saiti, jāizvairās no abstraktiem jēdzieniem, neskaidrām, nekonkrētām atsauksmēm, metaforām un sarkasma.

3. d. Daži soļi ceļā uz efektīvu saziņu

Noskaidrojiet, kādām saziņas metodēm cilvēks dod priekšroku. Tās var būt, piemēram, sarunas klātienē, tiešsaistē, e-pasti vai to kombinācija.

Regulāri pārskatiet sniegumu. Darbiniekiem ar autismu piemērotākas var būt īsas, biežākas pārrunas. Iknedēļas pārrunas ir svarīgas un sniedz lielisku iespēju pārrunāt tūlītējus jautājumus. Kad ir liela darba slodze, nepieciešamas biežākas pārrunas, bieži vien desmit līdz piecpadsmit minūšu ilgas.

Nodrošiniet, ka pārbaudes ir paredzamas, un padomājiet par tikšanās formātu un vidi. Dažādos laikos saziņa būs atšķirīga. Visbeidzot, trauksmi izraisošās un stresa situācijās sniedziet pietiekami daudz mierinājuma.

4. nodaļa: Sociālā iekļaušana vadītājiem

Šīs nodaļas mērķis ir palielināt vadītāju izpratni par sociālo iekļaušanu darbavietā, tostarp par neiroatšķirīgu darbinieku iekļautību, jo darbavietas panākumiem šī izpratne ir ļoti svarīga. Viens no veidiem, kā sākt, ir, piesaistot neiroatšķirīgos talantus.

Veicinot dažādību un iekļaušanu, uzņēmums ne tikai piesaistīs vērtīgus darbiniekus, bet arī paplašinās savu klientu loku un uzlabos uzņēmuma reputāciju. Cilvēku ar autismu nodarbināšana darbavietai radīs pievienoto vērtību un dos labumu, vienlaikus attīstot uzņēmuma vadības prasmes.

4. a. Priekšrocības, ko sniedz darbinieku ar autismu nodarbināšana

Sociālā iekļaušana nozīmē nodrošināt, ka darbavietā ir pārstāvētas dažādas kultūras un cilvēki ar dažādu sociālo izcelsmi. Vispārējais ieguvums būs lielāka lojalitāte, motivācija un uzticamība.

Cilvēku ar autismu nodarbināšana ne tikai palīdzēs uzņēmumiem kļūt patiesi iekļaujošiem, bet arī potenciāli ietaupīs izmaksas.

Organizācijas, kurās strādā darbinieki ar autismu, var gūt šādas priekšrocības:

- Uzlabot uzņēmuma koptēlu.
- Uzlabot uzņēmuma konkurētspēju, prioritizējot iekļaujošus pakalpojumus un tādējādi piesaistot plašāku klientu loku.
- Uzlabot uzņēmuma reputāciju un stiprināt lojālu klientu un pircēju uzticību zīmolam.
- Uzlabot drošības rādītājus.
- Palīdzēt nodrošināt, ka ikviens darbinieks jūtas uzklauts un cienīts par savu viedokli un darbu.

Uzņēmumos, kuros ir labi izstrādātas atbalsta programmas darbiniekiem ar invaliditāti, darbinieku mainība ir līdz pat 30% mazāka nekā uzņēmumos, kuros šādas programmas nav izstrādātas. Turklāt šie uzņēmumi divas reizes biežāk pārspēj savus konkurentus kopējās akcionāru peļņas ziņā.

Lai gan cilvēkiem ar invaliditāti var būt nepieciešami kādas modifikācijas darba norisē vai saprātīgi pielāgojumi, piemēram, specializēts aprīkojums, telpu pārveidošana, darba grafika vai darba pienākumu pielāgošana, vairums pielāgojumu ir vai nu bez maksas, vai arī to ieviešana ir lēta, un to kompensēs mazāka personāla mainība un lielāka produktivitāte.

Kopsavilkums

Šis modulis ir īpaši izstrādāts, lai sniegtu vadītājiem nepieciešamās prasmes komunicēt tā, lai motivētu citus un sniegtu atgriezenisko saiti darbiniekiem ar autismu. Galvenā uzmanība tiek pievērsta iekļaujošas darbavietas izveidei, veicinot pozitīvu un daudzveidīgu komandas dinamiku, kurā cilvēki ar autismu var gūt panākumus.

Lai motivētu darbiniekus ar autismu, nepieciešamas unikālas komunikācijas tehnikas. Tāpat jāizstrādā stratēģijas uzmanības pievēršanai.

Var būt nepieciešams ieviest komunikācijas palīgtrīkus, piemēram, burtu tāfeles, zīmju valodu un vizuālos palīgīdzekļus. Un valodai jābūt skaidrai un vienkāršai. Jāizveido kultūra, kurā novērtē un svin pat vismazākās komunikācijas uzvaras.

Ļoti svarīga ir atgriezeniskās saites sniegšana. Nepieciešami īpaši atbalsta mehānismi, piemēram, klusa un privāta vide pārrunām par paveikto darbu, ņemot vērā izmainīto sensoro jutīgumu, sarunas uzsākšana ar pozitīvu pastiprinājumu, tādējādi nosakot atbalstošu un

iedrošinošu toni, kā arī skaidras valodas un vizuālo palīgīdzekļu izmantošana un rakstiskas atgriezeniskās saites sniegšana, lai veicinātu izpratni.

Vajadzīga stratēģiska darba plānošana un mērķu izvirzīšana. Tās ietver skaidri definētus amatus, uzdevumus un pienākumus. Pielāgojiet saziņas stratēģijas, lai veicinātu efektīvu mērķu izvirzīšanu un vienošanos, kā arī efektīvu atgriezenisko saiti.

Lai veiksmīgi iekļautu darbiniekus ar autismu viesmīlības nozarē, nepieciešamas īpašas zināšanas un izpratne par to, kā tikties ar šiem darbiniekiem, iesaistīt viņus darba procesā un kopīgi izvirzīt atbilstošus mērķus un darba uzdevumus. Viesmīlības nozares vadītāju vidū būtu jāveicina izpratne par sociālās iekļaušanas pozitīvo ietekmi un daudzpusīgajiem ieguvumiem. Jāveicina atbalstošas darba vides izveide, kurā patiesi tiek novērtēta daudzveidība. Visbeidzot, jāveicina izpratne par autismu un jānovērtē unikālās priekšrocības, ko darbinieki ar autismu sniedz komandai.

Izmantotā literatūra

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

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

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

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

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

Pieejams:

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

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

<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.* Pieejams:

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

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

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