

HOST

Οδηγός εκπαιδευτών

Ενότητα 4: Διαχείριση Υποστήριξης

Αριθμός έργου: 2022-1-CY01-KA220-VET-000086365

Αυτό το έργο έχει χρηματοδοτηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτή η δημοσίευση αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Χρήση του Οδηγού Εκπαιδευτών HOST

Ο Οδηγός Εκπαιδευτών HOST έχει σχεδιαστεί ειδικά για να υποστηρίξει και να διευκολύνει την παράδοση του Προγράμματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης που αναπτύχθηκε στα πλαίσια του έργου HOST. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης περιλαμβάνει ένα διήμερο μάθημα, συνολικής διάρκειας 18 ώρων εκπαίδευσης.

Διαφάνεια αρ. 1. Εισαγωγή



Σημειώσεις εκπαιδευτή: Εισαγωγή

Συστηθείτε και αφιερώστε χρόνο για να εισάγετε τους εκπαιδευόμενους στο εκπαιδευτικό σεμινάριο HOST. Περιγράψτε τους μαθησιακούς στόχους του μαθήματος και την Ενότητα 4. Οι εκπαιδευόμενοι θα εκπαιδευτούν στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς για εργαζομένους με αυτισμό στον τομέα της φιλοξενίας, στη διαχείριση ομάδων φιλικών προς τον αυτισμό, στην κατανόηση του αντίκτυπου του αυτισμού στον χώρο εργασίας, στην εφαρμογή προσαρμοσμένων εκπαιδευτικών συνεδριών, στη χρήση εργαλείων για συνεχή προσαρμογή και στην προώθηση της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών μελών της ομάδας.

Δώστε στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να συστηθούν και να εκφράσουν τις προσδοκίες τους.

Διαφάνεια αρ. 2: Σχετικά με το έργο HOST

Ενότητα 4: Διαχείριση Υποστήριξης

Το έργο HOST στοχεύει να εκπαιδεύσει Διευθυντές Φιλοξενίας και επαγγελματίες Ανθρώπινου Δυναμικού στη διαχείριση και ανάπτυξη προσωπικού με αυτισμό.

Αποτελέσματα Έργου:

- Ολοκληρωμένο Εκπαιδευτικό Μάθημα
- Μια Μεθοδολογία Παράδοσης ΕΕΚ
- Ένα επιτραπέζιο παιχνίδι για νευροδιαφορετικές ομάδες φιλοξενίας

H-OST

Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Συζητήστε για το έργο HOST

- Αυτή η διαφάνεια προσφέρει μια επισκόπηση του έργου HOST και των στόχων του.
- Ξεκινήστε εξηγώντας ότι το έργο HOST αναφέρεται στις "Ευκαιρίες Φιλοξενίας για Υποστήριξη Μεταβάσεων". Πρόκειται για ένα ευρωπαϊκό έργο που στοχεύει στην προώθηση της ένταξης στον κλάδο της φιλοξενίας.
- Αναφέρετε τους κύριους στόχους του έργου:
- Να υποστηρίξει την απασχόληση ατόμων με αυτισμό στον κλάδο της φιλοξενίας.
- Να αναπτύξει εκπαιδευτικό υλικό και μεθοδολογίες για διευθυντές φιλοξενίας και ειδικούς HR.
- Να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς.
- Επισημάνετε τη συνεργατική φύση του έργου, που περιλαμβάνει εταίρους από διάφορες χώρες και τομείς.
- Εξηγήστε ότι το έργο έχει παράξει πολύτιμους πόρους και εκπαιδευτικό υλικό, συμπεριλαμβανομένου του μαθήματος που παρακολουθούν οι συμμετέχοντες αυτή τη στιγμή.

Διαφάνεια αρ. 3: Περιεχόμενο ενότητας



Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

Στόχος Ενότητας 4
 Να ενδυναμώσει τους διευθυντές φιλοξενίας να προωθήσουν έναν χώρο εργασίας χωρίς αποκλεισμούς για υπαλλήλους με αυτισμό. Να διδάξει στρατηγικές εκπαίδευσης, ένταξης, προσαρμογής και διαχείρισης ομάδας για ένα ακμάζον περιβάλλον.

Μαθησιακά αποτελέσματα

1. Δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς για εργαζόμενους με αυτισμό.
2. Καθοδήγηση και αποτελεσματική διαχείριση ομάδων φιλικών προς τον αυτισμό.
3. Κατανόηση των προκλήσεων και των δυνατών σημείων του αυτισμού στον τομέα της φιλοξενίας.

I-HOST

Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Περιγράψτε τους στόχους και τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος.

Αυτή η ενότητα αφορά την εκμάθηση της δημιουργίας ενός χώρου εργασίας χωρίς αποκλεισμούς για εργαζομένους με αυτισμό στον κλάδο της φιλοξενίας.

Μαθησιακά αποτελέσματα:


- Δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας χωρίς αποκλεισμούς για εργαζομένους με αυτισμό.
- Ηγεσία και διαχείριση ομάδων φιλικών προς τον αυτισμό με αποτελεσματικό τρόπο.
- Κατανόηση των προκλήσεων και των δυνατών σημείων του αυτισμού στον κλάδο της φιλοξενίας.

Διαφάνεια αρ. 4: Περιεχόμενο ενότητας


Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ανάπτυξη εννοιών και εφαρμογή επιμορφωτικών μέτρων
- Προσαρμογή και εφαρμογή ειδικών μέτρων κοινωνικής ένταξης
- Ορισμός φιλικού προς τον αυτισμό εργασιακού και εκπαιδευτικού περιβάλλοντος
- Αξιολόγηση και προσαρμογή περιβάλλοντος φιλικού προς τον αυτισμό
- Δεξιότητες διαχείρισης σε ομάδες φιλικές προς τον αυτισμό



I-HOST



Co-funded by
the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Συζητήστε το περιεχόμενο της Ενότητας 4

Αυτή η ενότητα θα εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες σχετικά με:

- Ανάπτυξη Εννοιών και Εφαρμογή Επιμορφωτικών Μέτρων.
- Προσαρμογή και Εφαρμογή Ειδικών Μέτρων Κοινωνικής Ένταξης.
- Ορισμός Φιλικού προς τον Αυτισμό Εργασιακού και Εκπαιδευτικού Περιβάλλοντος.
- Αξιολόγηση και Προσαρμογή Περιβάλλοντος Φιλικού προς τον Αυτισμό.
- Δεξιότητες Διαχείρισης Ομάδας σε Ομάδες Φιλικές προς τον Αυτισμό.

Διαφάνεια αρ.5: Προκλήσεις του Αυτισμού στον Τομέα της Φιλοξενίας

Ενότητα 4: Διαχείριση Υποστήριξης

Οι προκλήσεις του αυτισμού στον τομέα της Φιλοξενίας

- Περιορισμένη πρόσβαση σε εξατομικευμένη επαγγελματική εκπαίδευση.
- Εμπόδια επικοινωνίας σε ρόλους με επίκεντρο τον επισκέπτη.
- Διαδεδομένες προκαταλήψεις και παρανοήσεις για τον αυτισμό.
- Κενό στην κατανόηση του εργοδότη.
- Απουσία ρόλων που αξιοποιούν μοναδικές ικανότητες.
- Μη φιλικά προς τις αισθήσεις περιβάλλοντα εργασίας.
- Περιορισμένοι αποκλειστικοί πόροι για διαρκή υποστήριξη.


Σημειώσεις εκπαιδευτή: Μιλήστε για τις προκλήσεις των αυτιστικών υπαλλήλων στον τομέα της φιλοξενίας

Τα τελευταία χρόνια, έχει δοθεί αυξανόμενη έμφαση από ΜΚΟ, ερευνητές, θεραπευτές και κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον αυτισμό, στην ανάγκη για επέκταση των παρεμβάσεων πρώιμης ζωής, ώστε να παρέχεται ολοκληρωμένη υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου απασχόλησης και πέραν αυτού, για τα άτομα με αυτισμό. Ωστόσο, πολλά άτομα με αυτισμό, συμπεριλαμβανομένων αυτών στον κλάδο της φιλοξενίας, συχνά αντιμετωπίζουν προκλήσεις στην εξασφάλιση και διατήρηση ουσιαστικής απασχόλησης. Αυτές οι προκλήσεις μπορούν να αποδοθούν σε διάφορους παράγοντες:

1. Έλλειψη πρόσβασης σε επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση που είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους.
2. Δυσκολίες επικοινωνίας, ιδιαίτερα σε ρόλους που είναι επίκεντρο οι πελάτες.
3. Προκαταλήψεις και παρανοήσεις για τον αυτισμό που υπάρχουν εκ των προτέρων.
4. Περιορισμένη κατανόηση από τους εργοδότες στον τομέα της φιλοξενίας.
5. Απουσία ρόλων εργασίας και περιγραφών εργασιών που να λαμβάνουν υπόψη τα μοναδικά πλεονεκτήματα των ατόμων.
6. Εργασιακά περιβάλλοντα που ενδέχεται να μην είναι φιλικά προς τις αισθήσεις.
7. Έλλειψη αφιερωμένων οργανωτικών πόρων για συνεχή υποστήριξη.

Για την αντιμετώπιση αυτών των φραγμών, η Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ) που είναι προσαρμοσμένη για τους διευθυντές φιλοξενίας έχει κρίσιμο ρόλο. Η ΕΕΚ τους εξοπλίζει με τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις, ικανότητες και εργαλεία για την παροχή συνεχούς υποστήριξης στο προσωπικό με αυτισμό. Αυτή η ενότητα θα εξετάσει βασικές μονάδες, περιλαμβάνοντας τα εξατομικευμένα μέτρα κατάρτισης, την κοινωνική ένταξη, τον ορισμό φιλικών προς τον αυτισμό εργασιακών περιβαλλόντων και τις δεξιότητες διαχείρισης ομάδας σε ομάδες φιλικές προς τον αυτισμό.


Διαφάνεια αρ. 6: Η λύση




Η λύση

Προσαρμοσμένη Επαγγελματική Εκπαίδευση

- Προσαρμοσμένη Επαγγελματική Εκπαίδευση
- Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ) προσαρμοσμένη για στελέχη φιλοξενίας.
- Εξοπλισμός των διευθυντών με δεξιότητες, γνώσεις και εργαλεία.
- Τομείς εστίασης: Προσαρμοσμένη εκπαίδευση, κοινωνική ένταξη, περιβάλλοντα φιλικά προς τον αυτισμό και αποτελεσματική διαχείριση ομάδας.





Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Εισαγωγή στη λύση για την αντιμετώπιση των προαναφερθέντων προκλήσεων

- Ξεκινήστε επισημαίνοντας ότι η λύση για την ξεπέραση των φραγμών που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αυτισμό στον τομέα της φιλοξενίας είναι η προσαρμοσμένη επαγγελματική εκπαίδευση.
- Εξηγήστε τι είναι η Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ) και τονίστε ότι προσαρμόζεται ειδικά για τους διευθυντές φιλοξενίας.
- Αναφέρετε ότι η ΕΕΚ έχει σχεδιαστεί για να εξοπλίζει τους διευθυντές με τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και εργαλεία για την αποτελεσματική υποστήριξη του προσωπικού τους.

Αναλύστε τις περιοχές εστίασης της ΕΕΚ, οι οποίες αποτελούν κρίσιμα συστατικά αυτής της ενότητας. Αυτοί οι τομείς περιλαμβάνουν:

- Προσαρμοσμένη Εκπαίδευση: Η ΕΕΚ παρέχει πληροφορίες και στρατηγικές για την ανάπτυξη εκπαιδευτικών μέτρων που ανταποκρίνονται στις μοναδικές ανάγκες του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό.
- Κοινωνική Ένταξη: Η ΕΕΚ τονίζει την ανάγκη δημιουργίας ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς, όπου κάθε μέλος της ομάδας, ιδιαίτερα τα άτομα με αυτισμό, να αισθάνεται ότι αξιολογείται και ενσωματώνεται.
- Περιβάλλοντα Φιλικά προς τον Αυτισμό: Η ΕΕΚ καθοδηγεί τους διευθυντές στον καθορισμό, την εφαρμογή και την προσαρμογή των εργασιακών και εκπαιδευτικών περιβαλλόντων που υποστηρίζουν τα άτομα με αυτισμό.
- Αποτελεσματική Διαχείριση Ομάδας: Η ΕΕΚ εξοπλίζει τους διευθυντές με δεξιότητες για την ηγεσία και τη διαχείριση ομάδων που περιλαμβάνουν μέλη με αυτισμό, διασφαλίζοντας έτσι την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία.
- Ολοκληρώστε επαναλαμβάνοντας ότι η προσαρμοσμένη επαγγελματική εκπαίδευση είναι το κλειδί για την προαγωγή ενός εργασιακού χώρου χωρίς αποκλεισμούς και για την υποστήριξη στον τομέα της φιλοξενίας.

Διαφάνεια αρ. 7: Μονάδα 1 - Ανάπτυξη Εννοιών & Εφαρμογή Εκπαίδευσης

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης



H-OST


Μονάδα 1 - Ανάπτυξη Εννοιών & Εφαρμογή Εκπαίδευσης

Οδηγίες για την ανάπτυξη μέτρων κατάρτισης

- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •

- Ασχοληθείτε απευθείας με τους υπαλλήλους, παρατηρήστε τα εργασιακά τους πρότυπα και συλλέξτε σχόλια.
- Συνεργαστείτε με ειδικούς στον αυτισμό και, αν είναι δυνατόν, αυτιστικούς υπαλλήλους για πληροφορίες.
- Δώστε έμφαση στις πρακτικές συνεδρίες, όπως το παιχνίδι ρόλων, για να πλοηγηθείτε σε περίπλοκες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις.
- Δημιουργήστε έναν μηχανισμό ανατροφοδότησης για να βελτιώνετε συνεχώς την εκπαίδευση.



Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Επεξεργαστείτε τις κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη μέτρων κατάρτισης

Στον τομέα της φιλοξενίας, η δημιουργία αποτελεσματικής εκπαίδευσης για υπαλλήλους με αυτισμό εξαρτάται από την κατανόηση των μοναδικών δυνατοτήτων και προκλήσεων τους. Αυτή η κατανόηση είναι κρίσιμη για τη δημιουργία εκπαίδευσης που ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους. Καθώς εξετάζουμε τις κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη μέτρων κατάρτισης, είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι ο αυτισμός είναι φάσμα και κάθε άτομο είναι μοναδικό. Κατά συνέπεια, μια προσέγγιση που ταιριάζει σε όλους μπορεί να μην είναι η βέλτιστη. Για να διασφαλίσετε ότι η εκπαίδευση είναι προσαρμοσμένη στις ειδικές ανάγκες του προσωπικού στον τομέα της φιλοξενίας, λάβετε υπόψη τα ακόλουθα:

1. **Κατανόηση των ατομικών αναγκών:** Πριν ξεκινήσετε οποιοδήποτε πρόγραμμα κατάρτισης, είναι απαραίτητο να κατανοήσετε τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των εργαζομένων με αυτισμό που εργάζονται σε χώρους όπως ξενοδοχεία και εστιατόρια. Αυτό περιλαμβάνει την άμεση επικοινωνία μαζί τους, την παρατήρηση των εργασιακών διαδικασιών τους και την αναζήτηση ανατροφοδότησης για τη διαμόρφωση της εκπαιδευτικής σας προσέγγισης.
2. **Συνεργατική Προσέγγιση στην Εκπαίδευση:** Συνεργαστείτε με ειδικούς στον τομέα του αυτισμού και, όποτε είναι δυνατόν, εντάξτε αυτιστικούς υπαλλήλους στη διαδικασία ανάπτυξης της εκπαίδευσης. Οι πολύτιμες προοπτικές τους μπορούν να παρέχουν σημαντικές οδηγίες για την προσαρμογή αποτελεσματικής εκπαίδευσης που συμβαδίζει με τις μοναδικές απαιτήσεις του κλάδου.
3. **Έμφαση στην Πρακτική Μάθηση:** Δεδομένης της πρακτικής φύσης του τομέα της φιλοξενίας, δώστε προτεραιότητα στις πρακτικές συνεδρίες εκπαίδευσης. Τεχνικές όπως το παιχνίδι ρόλων μπορούν να είναι εξαιρετικά αποτελεσματικές για να βοηθήσουν τους υπαλλήλους να πλοηγηθούν στις περίπλοκες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις που συναντούν στους ρόλους τους.
4. **Ανατροφοδότηση και Συνεχής Βελτίωση:** Οργανώστε έναν ισχυρό μηχανισμό ανατροφοδότησης που διευκολύνει τη συλλογή σκέψεων, απόψεων και προτάσεων από υπαλλήλους με αυτισμό σχετικά με την εκπαίδευση. Αυτή η ανατροφοδότηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο για τη διαρκή βελτίωση της εκπαίδευσης, βασισμένη στις ανεκτίμητες προοπτικές τους.

Διαφάνεια αρ. 8: Βέλτιστες πρακτικές για την εκπαίδευση

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

HOST

Βέλτιστες πρακτικές για την εκπαίδευση

Δημιουργία Αποτελεσματικής Εκπαίδευσης για Εργαζόμενους με Αυτισμό

- Εκπαιδεύστε τους υπαλλήλους να μεταφέρουν πληροφορίες αποτελεσματικά, καλύπτοντας τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών.
- Εξοπλίστε το προσωπικό ώστε να αναγνωρίζει και να ανταποκρίνεται σε ποικίλα συναισθήματα των πελατών, εξασφαλίζοντας αξέχαστες εμπειρίες.
- Προώθηση της ομαδικής εργασίας και της συνέργειας σε διαφορετικές ομάδες.
- Προωθήστε μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και προσαρμογής για να ανταποκριθείτε στις δυναμικές απαιτήσεις του κλάδου της φιλοξενίας.

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Οδηγίες για βέλτιστες πρακτικές

- **Αποτελεσματική Επικοινωνία:** Τονίστε τον κρίσιμο ρόλο της επικοινωνίας, ιδιαίτερα στο πλαίσιο του κλάδου φιλοξενίας. Βεβαιωθείτε ότι οι εργαζόμενοι είναι εκπαιδευμένοι να καταλαβαίνουν και να μεταφέρουν τις πληροφορίες αποτελεσματικά, δίνοντας έμφαση στην εξυπηρέτηση των διαφορετικών αναγκών των πελατών. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι η βάση για εξαιρετικές εμπειρίες επισκεπτών.
- **Ενσυναίσθηση και Εξυπηρέτηση Πελατών:** Επισημάνετε τη σημασία της ενσυναίσθησης και της εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών. Βεβαιωθείτε ότι οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό, διαθέτουν τις δεξιότητες για να αναγνωρίζουν και να ανταποκρίνονται σε ένα ευρύ φάσμα συναισθημάτων των πελατών. Αυτή η ικανότητα είναι κρίσιμη για τη δημιουργία αξέχαστων και θετικών αλληλεπιδράσεων με τους επισκέπτες.
- **Διαχείριση Ομαδικής Δυναμικής:** Τονίστε τη σημασία της ομαδικής εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας. Παρέχετε εκπαίδευση που ενισχύει τη συνεργασία σε ποικίλες ομάδες. Βοηθήστε τους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων των αυτιστικών, να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τους συναδέλφους τους για τη βελτίωση της γενικής απόδοσης της ομάδας.
- **Συνεχής Μάθηση και Προσαρμογή:** Υπογραμμίστε τη δυναμική φύση του κλάδου της φιλοξενίας. Ενθαρρύνετε την καλλιέργεια μιας κουλτούρας συνεχούς μάθησης μεταξύ των

εργαζομένων. Τονίστε τη σημασία της ενημέρωσης με τις τάσεις του κλάδου και τις εξελισσόμενες απαιτήσεις. Αυτό διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι, ανεξάρτητα από το υπόβαθρό τους, είναι πάντα έτοιμοι να ανταποκριθούν στις αλλαγές ανάγκες του κλάδου.

Διαφάνεια αρ. 9: Μονάδα 2 - Κοινωνική Ένταξη στη Φιλοξενία

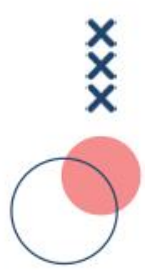
Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

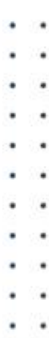
I-HOST


Μονάδα 2 - Κοινωνική Ένταξη στη Φιλοξενία

Σημασία της ένταξης για άτομα με αυτισμό

- Κάθε μέλος του προσωπικού διαμορφώνει την εμπειρία του επισκέπτη.
- Οι μοναδικές δυνάμεις και οι προοπτικές των αυτιστικών υπαλλήλων μπορούν να ενισχύσουν τις αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες.







Σημειώσεις εκπαιδευτή: Εξηγήστε τη σημασία της κοινωνικής ένταξης για τα άτομα με αυτισμό και τον θετικό αντίκτυπό της στον κλάδο της φιλοξενίας.

- **Αναπόσπαστος ρόλος κάθε μέλους του προσωπικού:** Τονίστε ότι κάθε μέλος του προσωπικού στη φιλοξενία, συμπεριλαμβανομένων αυτών με αυτισμό, διαδραματίζει έναν κρίσιμο ρόλο καθώς αλληλεπιδρά με τους επισκέπτες. Είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλίζεται ότι κάθε μέλος του προσωπικού αισθάνεται εκτιμημένο και ενσωματωμένο για την επιτυχία της ομάδας. Χρησιμοποιήστε την αναλογία ότι μια αλυσίδα είναι τόσο ισχυρή όσο ο πιο αδύναμος κρίκος της για να επισημάνετε τη σημασία της συμβολής κάθε μέλους στην εμπειρία του επισκέπτη.
- **Αναγνώριση μοναδικών δυνατών σημείων και προοπτικών:** Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να αναγνωρίζουν και να αγκαλιάζουν τις μοναδικές δυνατότητες και προοπτικές που φέρνουν στο χώρο εργασίας τα άτομα με αυτισμό. Εξηγήστε ότι αυτές οι μοναδικές οπτικές γωνίες συχνά οδηγούν σε καινοτόμες λύσεις και σε βαθύτερη κατανόηση των αναγκών των επισκεπτών. Είναι σημαντικό να επισημαίνετε ότι τα άτομα με αυτισμό μπορεί να βλέπουν

τις καταστάσεις διαφορετικά, και αυτή η νέα προοπτική μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό πλεονέκτημα.

Διαφάνεια αρ. 10: Οφέλη από τη συμπεριληπτικότητα

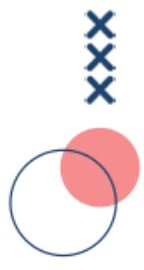
Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


I-HOST

Οφέλη από τη συμπερίληψη

- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •

- Διαφορετικές προοπτικές που οδηγούν σε καινοτόμες λύσεις.
- Βελτιωμένες εμπειρίες επισκεπτών με περιβάλλοντα προσωπικού χωρίς αποκλεισμούς.
- Μια θετική εικόνα επωνυμίας ελκυστική τόσο για τους πιθανούς υπαλλήλους όσο και για τους επισκέπτες.





Co-funded by
the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Επισημάνετε τα οφέλη από την προώθηση ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς για άτομα με αυτισμό

- **Διαφορετικές Προοπτικές:** Τα άτομα με αυτισμό συχνά έχουν μοναδικούς τρόπους αντίληψης καταστάσεων. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε καινοτόμες λύσεις και σε βαθύτερη κατανόηση των αναγκών των επισκεπτών, τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι σας πρέπει να ενθαρρύνουν και να εκτιμούν.
- **Βελτιωμένη Εμπειρία Επισκεπτών:** Υπογραμμίστε ότι ένα ενιαίο περιβάλλον προσωπικού μεταφράζεται συχνά σε υπερβολικά καλύτερες αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες. Όταν οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό, νιώθουν ότι ανήκουν, συνήθως εξέχουν στους ρόλους τους, επηρεάζοντας θετικά τη συνολική εμπειρία των επισκεπτών.
- **Θετική Εικόνα Επωνυμίας:** Τονίστε ότι τα καταλύματα που δίνουν προτεραιότητα στην πλήρη συμπερίληψη όλων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό, είναι πιο ελκυστικά τόσο για τους πιθανούς υπαλλήλους όσο και για τους επισκέπτες. Μια θετική εικόνα της μάρκας μπορεί να ξεχωρίσει την επιχείρηση στον ανταγωνιστικό κλάδο της φιλοξενίας.

Διαφάνεια αρ. 11: Στρατηγικές και Βήματα Δράσης για την συμπεριληπτικότητα- Προσαρμογή Στρατηγικών για την Ένταξη Ατόμων με Αυτισμό

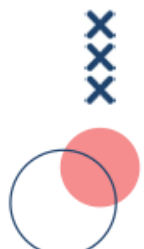
Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


I-HOST

Στρατηγικές & Βήματα Δράσης για τη συμπεριληπτικότητα

Προσαρμογή Στρατηγικών Ένταξης για Αυτιστικά άτομα

- • • Εκπαίδευση
- • • Καθαρή Επικοινωνία
- • • Περιβαλλοντικές Θεωρήσεις




Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Εξηγήστε τους πιθανούς τρόπους προσαρμογής των στρατηγικών κοινωνικής ένταξης ειδικά για άτομα με αυτισμό στον κλάδο της φιλοξενίας

- **Εκπαίδευση:** Ξεκινήστε τονίζοντας τη σημασία των εκπαιδευτικών συνεδριών που εστιάζουν στην κατανόηση του αυτισμού και των επιπτώσεών του στα άτομα. Διοργανώστε συνεδρίες για να εξοπλίσετε το προσωπικό με γνώσεις σχετικά με τον αυτισμό, ενισχύοντας την κατανόηση και την ενσυναίσθηση μεταξύ των μελών της ομάδας.
- **Σαφής Επικοινωνία:** Ενθαρρύνετε τη δημιουργία κατευθυντήριων γραμμών για αποτελεσματική επικοινωνία που λαμβάνει υπόψη τις μοναδικές ανάγκες των ατόμων με αυτισμό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση σαφούς και άμεσης γλώσσας, την αποφυγή παρερμηνειών και την ενσωμάτωση οπτικών βοηθημάτων για τη βελτίωση της σαφήνειας της επικοινωνίας.
- **Φυσικό και Κοινωνικό Περιβάλλον:** Τονίστε τη σημασία της δημιουργίας ενός περιβάλλοντος που ανταποκρίνεται στις αισθητηριακές προτιμήσεις των ατόμων με αυτισμό. Ενθαρρύνετε την προγραμματισμένη διευθέτηση εργασιών σε λιγότερο πολυάσχολες περιόδους και τη δημιουργία ήσυχων ζωνών για αισθητηριακή ανακούφιση. Επιπλέον, ενθαρρύνετε την καλλιέργεια μιας φιλόξενης ατμόσφαιρας, όπου όλα τα μέλη της ομάδας, ανεξάρτητα από το υπόβαθρό τους, εκτιμούν και στηρίζουν ο ένας τον άλλον.

Διαφάνεια αρ. 12: Στρατηγικές & Βήματα Δράσης για την Συμπεριληπτικότητα - Προώθηση της Συμπερίληψης

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

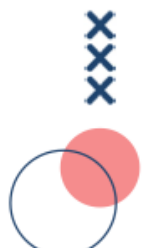
I-HOST


Στρατηγικές & Βήματα Δράσης για τη συμπεριληπτικότητα

Προώθηση της συμπεριληπτικότητας: Βήματα Δράσης

- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •
- •

- Δίκαιες προσλήψεις
- Καθοδήγηση
- Τακτική ανασκόπηση





Co-funded by the European Union

- **Δίκαιη Πρόσληψη:** Κατά την εκπαίδευση των διευθυντών, υπογραμμίστε τη σημασία της διαφάνειας και της αμεροληψίας στις διαδικασίες πρόσληψης. Συμβουλευέστε τους διευθυντές να λαμβάνουν υπόψη ενεργά τα άτομα με αυτισμό κατά τη διαδικασία πρόσληψης. Ενθαρρύνετε τους να διασφαλίζουν την ένταξή τους από την αρχή.
- **Πρωτοβουλίες Καθοδήγησης:** Τονίστε τη σημασία των προγραμμάτων καθοδήγησης. Καθοδηγήστε τους διευθυντές, μέσω της εκπαίδευσης, να ταιριάζουν νέες προσλήψεις, ιδιαίτερα αυτές με αυτισμό, με έμπειρους υπαλλήλους. Εξηγήστε ότι αυτή η καθοδήγηση μπορεί να διευκολύνει την ομαλή ενσωμάτωση στο χώρο εργασίας και να παρέχει πολύτιμη υποστήριξη.
- **Τακτικές Αναθεωρήσεις:** Τονίστε την ανάγκη για συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση. Εκπαιδεύστε τους διευθυντές να αξιολογούν περιοδικά την αποτελεσματικότητα των πρωτοβουλιών ένταξης. Ενθαρρύνετε τους να αναζητούν ενεργά ανατροφοδότηση, ειδικά από το προσωπικό με αυτισμό, και να χρησιμοποιούν αυτή την ανατροφοδότηση για να κάνουν τις απαραίτητες προσαρμογές. Τονίστε ότι η συνεχής βελτίωση είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς.

Δίνοντας προτεραιότητα σε αυτά τα βήματα δράσης για την κοινωνική ένταξη, ειδικά για άτομα με αυτισμό, οι διευθυντές στον τομέα της φιλοξενίας μπορούν να δημιουργήσουν ένα φιλόξενο και εμπλουτιστικό περιβάλλον για όλους τους εργαζόμενους.

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

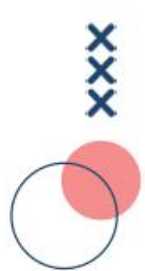
I-HOST


Μονάδα 3 - Φιλικό προς τον Αυτισμό Εργασιακό & Εκπαιδευτικό Περιβάλλον

Χαρακτηριστικά ενός φιλικού προς τον αυτισμό εργασιακού περιβάλλοντος

- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •

- Αισθητηριακά καταλύματα
- Ξεκάθαρη Επικοινωνία
- Ευελιξία και ρουτίνα
- Συμπεριληπτική κουλτούρα
- Υποστηρικτική Διοίκηση





Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Επισημάνετε τα χαρακτηριστικά ενός περιβάλλοντος εργασίας φιλικού προς τον αυτισμό

1. Αισθητηριακά Καταλύματα:

- **Ελαχιστοποίηση της Αισθητηριακής Υπερφόρτωσης:** Υπογραμμίστε τη σημασία της μείωσης της αισθητηριακής υπερφόρτωσης στις εγκαταστάσεις φιλοξενίας, ειδικά σε περιόδους αυξημένης κίνησης. Προσφέρετε στρατηγικές, όπως η μείωση του θορύβου του περιβάλλοντος, για τη δημιουργία ενός πιο άνετου περιβάλλοντος για τους υπαλλήλους με αυτισμό.
- **Διαλείμματα για Υπερφόρτωση:** Τονίστε την ανάγκη να επιτρέπεται στο αυτιστικό προσωπικό να κάνει διαλείμματα όταν αισθάνεται καταβεβλημένο. Οι διευθυντές πρέπει να αναγνωρίζουν τα σημάδια υπερφόρτωσης και να υποστηρίζουν ανάλογα το προσωπικό.

2. Σαφής Επικοινωνία:

- **Σαφήνεια και Αμεσότητα:** Τονίστε τη σημασία της σαφούς και άμεσης επικοινωνίας. Εξηγήστε ότι τα άτομα με αυτισμό επωφελούνται από την απλή και άμεση επικοινωνία.
- **Οπτικά Βοηθήματα και Γραπτές Οδηγίες:** Ενθαρρύνετε τη χρήση οπτικών βοηθημάτων και γραπτών οδηγιών όποτε είναι δυνατόν. Αυτά τα εργαλεία ενισχύουν την κατανόηση και μειώνουν την ασάφεια.

3. Ευελιξία και Ρουτίνα:


- **Διαχείριση Αλλαγών Χρονοδιαγράμματος:** Συζητήστε τις προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίζουν τα άτομα με αυτισμό με αλλαγές στα χρονοδιαγράμματα. Τονίστε τη σημασία της προσφοράς ευελιξίας στον προγραμματισμό και τις ρυθμίσεις εργασίας, διατηρώντας παράλληλα μια συνεπή ρουτίνα. Οι διευθυντές πρέπει να είναι ανοιχτοί στην ικανοποίηση των ατομικών αναγκών.

4. Περιεκτικός Πολιτισμός:

- **Εκπαίδευση και Κατάρτιση:** Εξηγήστε την ανάγκη για εκπαίδευση και κατάρτιση των συναδέλφων για την καλύτερη κατανόηση και υποστήριξη των ατόμων με αυτισμό. Οι διευθυντές πρέπει να είναι προορατικοί στην παροχή τέτοιας εκπαίδευσης για να δημιουργήσουν μια περισσότερο συμπεριληπτική κουλτούρα.
- **Εκτίμηση της Νευροποικιλότητας:** Τονίστε τη σημασία της προώθησης μιας κουλτούρας στο χώρο εργασίας που εκτιμά και ενσωματώνει τις μοναδικές δυνάμεις και τις προκλήσεις των ατόμων με αυτισμό. Επισημάνετε ότι η διαφορετικότητα είναι πλεονέκτημα για την ομάδα.

5. Υποστηρικτική Διαχείριση:



- **Αναγνώριση Υπερφόρτωσης:** Καθοδηγήστε τους διευθυντές για το πώς να εντοπίζουν τα σημάδια υπερφόρτωσης στους υπαλλήλους με αυτισμό. Εξηγήστε τη σημασία του να είναι προσεκτικοί και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.
- **Προσφορά Υποστήριξης και Προσαρμογών:** Καθοδηγήστε τους διευθυντές να προσφέρουν το σωστό είδος υποστήριξης ή προσαρμογών όταν χρειάζεται. Ενθαρρύνετε τους να είναι προορατικοί στην αντιμετώπιση των προκλήσεων.

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Μονάδα 4 - Αξιολόγηση ενός φιλικού προς τον αυτισμό περιβάλλοντος

Μέθοδοι για την αξιολόγηση ενός φιλικού προς τον αυτισμό περιβάλλοντος

- Συλλογή σχολίων
- Αξιολογήσεις Παρατήρησης
- Μετρήσεις απόδοσης

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Επεξεργαστείτε τις μεθόδους για την αξιολόγηση ενός περιβάλλοντος φιλικού προς τον αυτισμό

1. Συλλογή Σχολίων:

- **Άμεση Ανατροφοδότηση:** Δώστε έμφαση στη σημασία της άμεσης ακρόασης από όσους επηρεάζονται από τις φιλικές προς τον αυτισμό πρωτοβουλίες. Οι διευθυντές πρέπει να συλλέγουν τακτικά σχόλια από όλους τους υπαλλήλους, με ιδιαίτερη έμφαση στα άτομα με αυτισμό. Αυτή η ανατροφοδότηση είναι ανεκτίμητη για την κατανόηση του τι λειτουργεί καλά, τι χρειάζεται βελτίωση και πού μπορεί να χρειάζονται προσαρμογές.

2. Αξιολογήσεις Παρατήρησης:

- **Σημασία της Παρατήρησης:** Εξηγήστε τη σημασία της παρατήρησης του εργασιακού περιβάλλοντος πέρα από την απλή συλλογή σχολίων. Οι διευθυντές πρέπει να αφιερώνουν χρόνο για να παρατηρούν πώς οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό, πλοηγούνται στους ρόλους τους και αλληλεπιδρούν με άλλους. Αυτή η παρατήρηση μπορεί να αποκαλύψει τομείς για βελτίωση ή προκλήσεις που μπορεί να έχουν παραβλεφθεί.

3. Μετρήσεις Απόδοσης:

- **Μέτρηση της Επιτυχίας:** Συζητήστε την αξία της χρήσης μετρήσεων απόδοσης ως από μέτρο της αποτελεσματικότητας του περιβάλλοντος. Οι διευθυντές πρέπει να

παρακολουθούν την απόδοση και τα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία των εργαζομένων, ειδικά εκείνων με αυτισμό. Αυτές οι μετρήσεις μπορούν να παρέχουν πληροφορίες για τη συνολική ευημερία και την παραγωγικότητα των εργαζομένων.

- **Σχετικές Μετρήσεις:** Παρέχετε παραδείγματα σχετικών μετρήσεων στον τομέα της φιλοξενίας, όπως βαθμολογίες ικανοποίησης επισκεπτών, αποτελεσματικότητα υπηρεσιών και ποσοστά διατήρησης εργαζομένων με αυτισμό.

Εξηγήστε ότι ένας συνδυασμός αυτών των μεθόδων επιτρέπει μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση του φιλικού προς τον αυτισμό περιβάλλοντος. Οι διευθυντές πρέπει να κατανοούν ότι η συνεχής αξιολόγηση είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι πρωτοβουλίες τους έχουν θετικό αντίκτυπο στους εργαζομένους, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό.

Διαφάνεια αρ. 15: Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης & Συνεχής Βελτίωση

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

HOST

Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης & Συνεχής Βελτίωση

Μερικές στρατηγικές για συνεχή προσαρμογή περιλαμβάνουν:

- Έρευνες και Ερωτηματολόγια
- Τακτικές Συνεδριάσεις Ανασκόπησης
- Σύστημα Δράσης-Απόκρισης

Η χρήση των κατάλληλων εργαλείων ακρόασης και η δράση βάσει ανατροφοδότησης διασφαλίζει ένα συνεχώς εξελισσόμενο εργασιακό περιβάλλον που καλύπτει τις ανάγκες όλων των εργαζομένων, ειδικά εκείνων με αυτισμό.

Co-funded by
the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Περιγράψτε στους διευθυντές πώς να δίνουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση

1. Έρευνες και Ερωτηματολόγια:

- ο **Δομημένη Ανατροφοδότηση**: Εξηγήστε τη σημασία της χρήσης δομημένων εργαλείων όπως έρευνες και ερωτηματολόγια για τη συλλογή ολοκληρωμένων σχολίων από τους υπαλλήλους. Αυτά τα εργαλεία πρέπει να σχεδιάζονται ώστε να

συλλαμβάνουν συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την αποτελεσματικότητα των τρεχουσών στρατηγικών και τους τομείς που ενδέχεται να απαιτούν βελτίωση.

- **Ανωνυμία:** Δώστε έμφαση στην ανάγκη διασφάλισης της ανωνυμίας σε αυτά τα εργαλεία. Η ανωνυμία ενθαρρύνει τους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό, να παρέχουν ειλικρινείς και ανοιχτές απαντήσεις χωρίς φόβο για επιπτώσεις. Η ειλικρινής ανατροφοδότηση είναι απαραίτητη για ουσιαστικές βελτιώσεις.

2. Τακτικές Συνεδριάσεις Επανεξέτασης:

- **Ανοιχτές Συζητήσεις:** Περιγράψτε τα οφέλη της οργάνωσης περιοδικών συναντήσεων ανασκόπησης, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να συζητήσουν ανοιχτά τις εμπειρίες τους στο εργασιακό περιβάλλον. Αυτές οι συναντήσεις χρησιμεύουν ως πλατφόρμα για τους εργαζομένους να μοιραστούν τις προοπτικές τους, να εκφράσουν τις προκλήσεις τους και να προσφέρουν προτάσεις για βελτίωση.
- **Αίσθηση του Ανήκειν:** Επισημάνετε ότι τέτοιες αλληλεπιδράσεις ενθαρρύνουν την αίσθηση του ανήκειν μεταξύ των εργαζομένων. Η διασφάλιση ότι οι ανησυχίες τους αντιμετωπίζονται έγκαιρα αποδεικνύει τη δέσμευση της εταιρείας για την ευημερία και την ένταξή τους.

3. Σύστημα Δράσης-Απόκρισης:

- **Διαφάνεια:** Εξηγήστε τη σημασία της ύπαρξης ενός διαφανούς συστήματος δράσης-απόκρισης. Οι διευθυντές πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι μπορούν να δουν απτές αλλαγές ή βελτιώσεις που γίνονται με βάση τα σχόλιά τους. Αυτή η διαφάνεια ενσταλάζει εμπιστοσύνη στη διαδικασία ανατροφοδότησης και καθησυχάζει τους εργαζομένους ότι η συμβολή τους εκτιμάται.
- **Συνεχής Εξέλιξη:** Τονίστε ότι το εργασιακό περιβάλλον πρέπει να εξελίσσεται συνεχώς ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των εργαζομένων, ιδιαίτερα εκείνων με αυτισμό. Το σύστημα δράσης-απόκρισης πρέπει να διευκολύνει τις συνεχείς βελτιώσεις.

Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά αυτά τα εργαλεία ακρόασης για να συγκεντρώσουν σχόλια και να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να εκφράσουν τα συναισθήματα και τις εμπειρίες τους. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων βοηθά στον εντοπισμό των τομέων επιτυχίας και εκείνων που χρειάζονται προσοχή. Η έγκαιρη δράση σε αυτές τις πληροφορίες διασφαλίζει ότι το εργασιακό περιβάλλον παραμένει ευνοϊκό και υποστηρικτικό για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό.

Διαφάνεια αρ. 16: Μονάδα 5 - Δεξιότητες Διαχείρισης Ομάδας σε Ομάδες Φιλικές προς τον Αυτισμό - Κατανόηση της Δυναμικής της Νευροδιαφορετικότητας στην Ομάδα

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

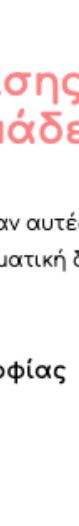
HOST


Μονάδα 5 - Δεξιότητες διαχείρισης ομάδας σε φιλικές προς τον αυτισμό ομάδες

Οι ομάδες είναι η ραχοκοκαλιά του κλάδου της φιλοξενίας. Όταν αυτές οι ομάδες περιλαμβάνουν μέλη με αυτισμό, η κατανόηση και η αποτελεσματική διαχείρισή τους είναι ζωτικής σημασίας.

Κατανόηση της Δυναμικής Ομάδας Νευρο-ποικιλομορφίας

- Στυλ Επικοινωνίας
- Αισθητηριακές εμπειρίες
- Δομημένες συναναστροφές




 Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Εξηγήστε πώς να διαχειρίζεστε καλύτερα νευροδιαφορετικές ομάδες

- **Δυνατά Σημεία και Προκλήσεις:** Εξηγήστε ότι ο αυτισμός εισάγει έναν διακριτικό συνδυασμό δυνατών σημείων και προκλήσεων στο χώρο εργασίας. Δώστε έμφαση στη σημασία των διευθυντών να αναγνωρίζουν και να εκτιμούν αυτές τις αποχρώσεις για τη δημιουργία ενός ευνοϊκού εργασιακού περιβάλλοντος.
- **Στυλ Επικοινωνίας:** Επισημάνετε ότι τα άτομα με αυτισμό έχουν συχνά διαφορετικά στυλ επικοινωνίας. Μπορεί να προτιμούν σαφείς και άμεσες οδηγίες. Επιπλέον, τα οπτικά βοηθήματα μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμα για αυτούς. Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευτές να προωθήσουν αποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας που ανταποκρίνονται σε αυτές τις προτιμήσεις.
- **Αισθητηριακοί Προβληματισμοί:** Περιγράψτε πώς οι αισθητηριακές εμπειρίες, που επικρατούν στο πολυσύχναστο περιβάλλον φιλοξενίας, μπορεί να είναι ιδιαίτερα έντονες για ορισμένα άτομα με αυτισμό. Προτείνετε ότι απλές ρυθμίσεις, όπως η τροποποίηση του φωτισμού ή η δημιουργία ήσυχων ζωνών, μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την άνεση και την ευεξία τους.
- **Δομημένες Κοινωνικές Συναναστροφές:** Τονίστε τη σημασία των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων στον τομέα της φιλοξενίας και τις προκλήσεις που μπορούν να θέσουν για τα άτομα με αυτισμό. Συμβουλέψτε τους εκπαιδευόμενους να υπογραμμίζουν την

ανάγκη για δομημένες και προβλέψιμες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. Αυτή η προσέγγιση μπορεί να διευκολύνει σημαντικά τις προκλήσεις που σχετίζονται με τη διαπροσωπική επικοινωνία.

Ασκηση 1

Μελέτη περίπτωσης 1: Η περίπτωση της Linda

Η Λίντα είναι μια 25χρονη αυτιστική γυναίκα που προσλήφθηκε πρόσφατα ως οικονόμος σε ξενοδοχείο 4 αστέρων. Η Λίντα είναι πολύ ενεργητική και πρόθυμη να εργαστεί και ανταποκρίνεται πάντα στα αιτήματα των συναδέλφων της όταν χρειάζονται βοήθεια. Η Λίντα συνεργάζεται με την Τζούντι και την Χριστίνα. Η Τζούντι και η Χριστίνα εργάζονται στο ξενοδοχείο για περισσότερα από 15 χρόνια και είναι πολύ εξοικειωμένες με τον χώρο και την καθημερινή ρουτίνα. Από την πρόσληψη της Λίντα, ο διευθυντής του ξενοδοχείου, κ. Πιρς, τους ανέθεσε να την εκπαιδεύσουν, ώστε να μπορεί να συνηθίσει τη διάταξη των δωματίων και να μάθει τις σωστές διαδικασίες καθαρισμού, πλυσίματος και απολύμανσης όσο το δυνατόν γρηγορότερα.

Η Λίντα έχει γνωρίσει αρκετούς ανθρώπους από άλλα τμήματα του ξενοδοχείου και έγιναν καλοί φίλοι. Κάνουν παρέα στα διαλείμματα για μεσημεριανό γεύμα, κουβεντιάζουν και κοινωνικοποιούνται. Κατά τη διάρκεια ενός πρόσφατου μεσημεριανού διαλείμματος, η Λίντα είπε σε έναν από τους φίλους της, τον Ιησού, ότι αισθάνεται ότι η Χριστίνα και η Τζούντι «την κοροϊδεύουν» και ότι επίσης νιώθει ότι της φέρονται σαν να είναι η προσωπική τους υπάλληλος. Η Λίντα ισχυρίστηκε ότι η Τζούντι και η Χριστίνα τη στέλνουν να κάνει δουλειά σε δωμάτια που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές της και συχνά της ζητούν να τους φέρει είδη καθαρισμού από την αποθήκη, η οποία έχει πολύ έντονη μυρωδιά χημικών. Η Λίντα υποστήριξε επίσης ότι διστάζει να αναφέρει τις ανησυχίες της γιατί φοβάται ότι ως νεοφερμένη θα είναι εύκολος στόχος και η κατάσταση θα κλιμακωθεί περαιτέρω.

Την επόμενη μέρα, ο Τζόσουα ζήτησε μια ιδιωτική συνάντηση με τον κ. Πιρς και τον ενημέρωσε για την κατάσταση της Λίντα.


Οδηγίες άσκησης

Αναθέστε την τάξη σε ομάδες των 2-4 ατόμων και ζητήστε τους να διαβάσουν και να συζητήσουν την παραπάνω μελέτη περίπτωσης. Στη συνέχεια, ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις και να παρουσιάσουν τα συμπεράσματά τους στην υπόλοιπη τάξη. Για να βελτιώσετε τη μάθηση και να εμπλουτίσετε τις συζητήσεις, μπορείτε να κατευθύνετε τους εκπαιδευόμενους να ανατρέξουν στο περιεχόμενο της Ενότητας 4.

Ερωτήσεις

1. Τι μέτρα θα παίρνατε για να αντιμετωπίσετε τους ισχυρισμούς και τις ανησυχίες της Λίντα, προκειμένου να τη βοηθήσετε να λύσει τη σύγκρουση με την Τζούντι και τη Χριστίνα;
2. Υπάρχει κάποια διαδικασία που θα μπορούσε να καθιερωθεί προκειμένου να διευκρινιστούν οι ρόλοι, οι αρμοδιότητες και η διαθέσιμη υποστήριξη για τη Λίντα;
3. Πώς θα διαχειριζόσασταν τη συμπεριφορά της Τζούντι και της Χριστίνας, χωρίς να αφήσετε τη Λίντα εκτεθειμένη σε περαιτέρω θέματα μαζί τους;
4. Υπάρχουν στρατηγικές που θα εφαρμόζατε για να προωθήσετε ένα περιβάλλον εργασίας που να προάγει την αποδοχή και τη συμπερίληψη χωρίς να ξεχωρίζετε την Τζούντι και τη Χριστίνα;

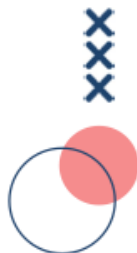
Διαφάνεια αρ. 17: Στρατηγικές για Αποτελεσματική Διαχείριση Ομάδας - Προώθηση της Συνεργασίας και της Κατανόησης


Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Στρατηγικές για αποτελεσματική διαχείριση ομάδας

Προώθηση της Συνεργασίας και της Κατανόησης

- Εκπαίδευση
- Καθαρή Επικοινωνία
- Αισθητηριακές Θεωρήσεις
- Ρουτίνα & Αλλαγή
- Εκτίμηση κάθε μέλους





Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Συζητήστε πώς να προωθήσετε τη συνεργασία και την κατανόηση μέσα σε μια ομάδα

- **Εκπαίδευση Ευαισθητοποίησης για τον Αυτισμό:** Ξεκινήστε δίνοντας έμφαση στη σημασία της εκπαίδευσης για την ευαισθητοποίηση του αυτισμού για όλα τα μέλη της ομάδας. Προτείνετε στους διευθυντές να οργανώσουν απλές εκπαιδευτικές συνεδρίες για να ενισχύσουν την κατανόηση μεταξύ της ομάδας. Αυτό το θεμελιώδες βήμα θέτει τις βάσεις για ένα περιβάλλον εργασίας χωρίς αποκλεισμούς.


- **Σαφής Επικοινωνία:** Επισημάνετε τον κρίσιμο ρόλο της σαφούς επικοινωνίας, ειδικά στον τομέα της φιλοξενίας με γρήγορους ρυθμούς. Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να διασφαλίζουν ότι η επικοινωνία είναι κρυστάλλινη. Για τους υπαλλήλους με αυτισμό, αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μια προτίμηση για γραπτές οδηγίες ή τη χρήση οπτικών βοηθημάτων για την εξάλειψη της ασάφειας.
- **Αισθητηριακά Ζητήματα:** Αντιμετωπίστε τις αισθητηριακές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν ορισμένα άτομα με αυτισμό στο πολυσύχναστο περιβάλλον φιλοξενίας. Καθοδηγήστε τους διευθυντές να εξετάσουν προσεκτικές προσαρμογές, όπως η δημιουργία ήσυχων περιοχών, για να βελτιώσουν την άνεση των εργαζομένων.
- **Διαχείριση Αλλαγής:** Αναγνωρίστε τις πιθανές προκλήσεις που σχετίζονται με την αλλαγή, οι οποίες μπορεί να είναι ανησυχητικές για ορισμένα άτομα με αυτισμό. Προτείνετε στους διευθυντές να διατηρούν ρουτίνες ή να παρέχουν εκ των προτέρων ειδοποίηση για επερχόμενες αλλαγές για να διευκολύνουν τις ομαλότερες μεταβάσεις.
- **Ομαδική Κουλτούρα Χωρίς Αποκλεισμούς:** Δώστε έμφαση στην αξία μιας συμπεριληπτικής ομαδικής κουλτούρας όπου κάθε μέλος της ομάδας αισθάνεται ότι εκτιμάται. Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να οργανώνουν ομαδικές δραστηριότητες και τακτικές συνεδρίες ανατροφοδότησης για να καλλιεργήσουν την αίσθηση του ανήκειν και της ομαδικής εργασίας.


Διαφάνεια αρ. 18: Στρατηγικές για αποτελεσματική διαχείριση ομάδας

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Στρατηγικές για αποτελεσματική διαχείριση ομάδας

- • Εποικοδομητική Ανατροφοδότηση & Συνεργασία
- • • Ανατροφοδότηση
- • • Ομαδικές δραστηριότητες
- • • Ανοιχτά Κανάλια Επικοινωνίας




Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή: Μιλήστε για το πώς να δίνετε σχόλια που είναι εποικοδομητικά και ενισχύουν τη συνεργασία εντός της ομάδας

- **Αποτελεσματική Ανατροφοδότηση:** Τονίστε τη σημασία της εποικοδομητικής ανατροφοδότησης ως βασικό εργαλείο στην αποτελεσματική διαχείριση της ομάδας. Συμβουλευέστε τους διευθυντές να διασφαλίζουν ότι η ανατροφοδότηση είναι σαφής, συγκεκριμένη και εστιασμένη στη συμπεριφορά και όχι στα προσωπικά χαρακτηριστικά. Επισημάνετε τη σημασία της αναγνώρισης δυνατών σημείων ενώ αντιμετωπίζονται τομείς προς βελτίωση. Εξηγήστε πώς η χρήσιμη ανατροφοδότηση ευθυγραμμίζει τα μέλη της ομάδας με τους οργανωτικούς στόχους.
- **Ομαδικές Δραστηριότητες :** Δώστε έμφαση στη σημασία των δραστηριοτήτων δημιουργίας ομάδας ως αποτελεσματικών εργαλείων για την ενίσχυση της συνεργασίας. Ενθαρρύνετε τους διευθυντές να οργανώνουν ομαδικές συνεδρίες καταιγισμού ιδεών, προκλήσεις επίλυσης προβλημάτων ή παρόμοιες δραστηριότητες. Αυτές οι δραστηριότητες ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία, βελτιώνουν την επικοινωνία και δημιουργούν ένα πιο συνεκτικό περιβάλλον εργασίας.
- **Ανοιχτά Κανάλια Επικοινωνίας:** Τονίστε την αξία των ανοιχτών καναλιών επικοινωνίας μέσα στην ομάδα. Συμβουλευέστε τους διευθυντές να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον όπου τα μέλη της ομάδας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αυτισμό, να νιώθουν άνετα να μοιράζονται τις εμπειρίες και τις ανησυχίες τους. Αυτός ο ανοιχτός διάλογος διασφαλίζει ότι η φωνή όλων ακούγεται και κατανοείται, συμβάλλοντας σε ένα θετικό και συνεργατικό εργασιακό περιβάλλον.

Άσκηση 2

Μελέτη περίπτωσης 2: Η περίπτωση του Μάρκου

Ο Άντριου είναι διευθυντής Τροφίμων και Ποτών σε ξενοδοχείο. Το ξενοδοχείο προσέλαβε πρόσφατα τον Μάρκο, έναν αυτιστικό σερβιτόρο που είναι πολύ παθιασμένος με τη δουλειά του και δίνει προσοχή στις πιο μικρές λεπτομέρειες. Οι πελάτες και οι επισκέπτες του ξενοδοχείου εντυπωσιάζονται με την εξυπηρέτηση του Μάρκο όσον αφορά την εθιμοτυπία και την εξυπηρετικότητά του.

Ο Μάρκο εργάζεται ως σερβιτόρος σε ένα από τα εστιατόρια του ξενοδοχείου και ο Άντριου ανέλαβε την ευθύνη να είναι το «πρόσωπο επικοινωνίας» του σε περίπτωση που προκύψουν προβλήματα ή ανησυχίες.

Τον τελευταίο καιρό, ο Μάρκο παραπονιέται στον Άντριου ότι είχε προβλήματα με την απόδοση των συναδέλφων του στο εστιατόριο. Ο Μάρκο ισχυρίζεται ότι οι συνάδελφοί του είναι αργοί και χρειάζονται πολύ χρόνο για να λάβουν παραγγελίες και να μιλήσουν με τους πελάτες, επομένως επιβραδύνουν την εξυπηρέτηση και χάνουν χρόνο. Ο Μάρκο φαίνεται να είναι πεπεισμένος ότι η βασική αιτία του προβλήματος είναι ότι οι συνάδελφοί του συναναστρέφονται υπερβολικά με τους πελάτες και πιστεύει ότι δεν καταβάλλουν την απαραίτητη προσπάθεια για να διασφαλίσουν ότι το εστιατόριο λειτουργεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά.

Ο Μάρκο είναι απρόθυμος να εκφράσει τις ανησυχίες του στους συναδέλφους του, γιατί φοβάται ότι δεν θα απαντήσουν θετικά στο σχόλιό του. Άλλωστε, έχει βιώσει αυτού του είδους την αρνητικότητα στο παρελθόν κατά τη διάρκεια των σχολικών χρόνων και των εκπαίδευσης του. Αισθάνεται απογοήτευση και αγωνίζεται να συγκεντρωθεί τις ημέρες στη δουλειά.

Ο Μάρκο μοιράστηκε τις σκέψεις του με τον Άντριου, εξηγώντας τις απόψεις του για την «υποαπόδοση» των συναδέλφων του και ζητώντας να ληφθούν μέτρα για να λυθεί αυτό το πρόβλημα. Ωστόσο, ο Άντριου εργάζεται με τη συγκεκριμένη ομάδα στο εστιατόριο εδώ και αρκετό καιρό και είναι πολύ εξοικειωμένος με τον τρόπο λειτουργίας τους. Δεν υπήρξαν ποτέ παράπονα για την ομάδα και το εστιατόριο είναι πάντα απασχολημένο, με εξαιρετικές κριτικές.

Οδηγίες άσκησης

Αναθέστε την τάξη σε ομάδες των 2-4 ατόμων και ζητήστε τους να διαβάσουν και να συζητήσουν την παραπάνω μελέτη περίπτωσης. Στη συνέχεια, ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις και να παρουσιάσουν τα συμπεράσματά τους στην υπόλοιπη τάξη. Για να βελτιώσετε τη μάθηση και να εμπλουτίσετε τις συζητήσεις, μπορείτε να κατευθύνετε τους εκπαιδευόμενους να ανατρέξουν στο περιεχόμενο της Ενότητας 4.

Ερωτήσεις:

1. Εάν ήσασταν στη θέση του Άντριου, ποια βήματα θα κάνατε για να αντιμετωπίσετε τους ισχυρισμούς και τις ανησυχίες του Μάρκο προκειμένου να τον βοηθήσετε να κατανοήσει την αξία της ομαδικής εργασίας και της επικοινωνίας;


Σημείωση: Σκεφτείτε το γεγονός ότι ο Μάρκο ήταν πάντα τελιομανής και έχει υψηλές προσδοκίες από τον εαυτό του και τους άλλους.

2. Πώς θα βοηθούσατε τον Μάρκο να συνειδητοποιήσει ότι η ομάδα του εστιατορίου μπορεί να έχει διαφορετικό στυλ εργασίας από το δικό του; (Είναι δυνατόν η τελειομανία του Μάρκο να αγχώνει υπερβολικά τον εαυτό του;)

3. Υπάρχει τρόπος να εμπλέξετε την ομάδα στις προσπάθειές σας να ενημερώσετε τον Μάρκο σχετικά με τους στόχους του εστιατορίου και την τρέχουσα απόδοση;

4. Εάν ήσασταν στη θέση του Άντριου, ποιες στρατηγικές θα χρησιμοποιούσατε για να προωθήσετε έναν πιο περιεκτικό και ευέλικτο χώρο εργασίας, όπου οι απόψεις και οι προοπτικές των εργαζομένων ακούγονται και εκτιμώνται;

Διαφάνεια αρ. 19: Μονάδα 6 – Ανάπτυξη Προσωπικού μέσω παιχνιδοποίησης και σοβαρών παιχνιδιών

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης



Μονάδα 6 – Ανάπτυξη Προσωπικού μέσω παιχνιδοποίησης και σοβαρών παιχνιδιών


• • Η παιχνιδοποίηση (gamification) και τα σοβαρά παιχνίδια (serious games) έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές στρατηγικές μάθησης.

• •

• • **Σχετικά με τα σοβαρά παιχνίδια (serious games)**

- • Οφέλη και υλοποίηση
- • Διαφορές μεταξύ σοβαρού παιχνιδιού και παιχνιδοποίησης
- • Σχεδιαστικά στοιχεία για το επιτραπέζιο παιχνίδι HOST




Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Εξηγήστε τα στοιχεία της παιχνιδοποίησης (Gamification) και των σοβαρών παιχνιδιών (Serious Games) που θα συζητηθούν σε αυτή την ενότητα. Ξεκινήστε ρωτώντας τους συμμετέχοντες αν μπορούν να ορίσουν αυτούς τους όρους.

- **Πλεονεκτήματα & Υλοποίηση:** Τα σοβαρά παιχνίδια (Serious Games) και η παιχνιδοποίηση (Gamification) έχουν μοναδικά πλεονεκτήματα, τα οποία τα καθιστούν ιδανικά εργαλεία για συγκεκριμένες εφαρμογές. Σε αυτήν την ενότητα, θα εξετάσουμε αυτά τα οφέλη για να κατανοήσουμε την αξία του παιχνιδιού ως εργαλείο μάθησης.

- Διαφορές μεταξύ σοβαρών παιχνιδιών και παιχνιδοποίησης (): Παρόλο που οι όροι χρησιμοποιούνται συχνά μαζί, έχουν μοναδικά χαρακτηριστικά.
- Σχεδιαστικές πληροφορίες για το επιτραπέζιο παιχνίδι HOST: Για να συνδέσουμε τις γνώσεις από αυτήν την ενότητα, θα εξετάσουμε πιο προσεκτικά τις σχεδιαστικές επιλογές που έγιναν στο επιτραπέζιο παιχνίδι HOST. Αυτή η πρακτική εφαρμογή της θεωρίας βοηθά τους εκπαιδευόμενους να κατανοήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού αυτού του τύπου μαθησιακής παρέμβασης.

Διαφάνεια αρ. 20: Πλεονεκτήματα των σοβαρών παιχνιδιών και της παιχνιδοποίησης

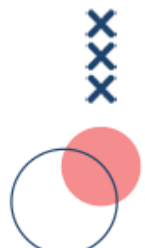
Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


H-OST

Πλεονεκτήματα του σοβαρού παιχνιδιού και της παιχνιδοποίησης

Σοβαρό παιχνίδι

- Συναρπαστικό και με νόημα
- Ασφαλές περιβάλλον μάθησης
- Προσαρμόσιμο & ευέλικτο





Co-funded by the European Union


Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Η πρώτη και ίσως λιγότερο γνωστή μορφή παιχνιδιού ως μαθησιακής παρέμβασης είναι τα σοβαρά παιχνίδια. Ένα σοβαρό παιχνίδι μπορεί να είναι μια εφαρμογή, ένα επιτραπέζιο παιχνίδι ή μια αθλητική δραστηριότητα που έχει σχεδιαστεί από την αρχή για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου μαθησιακού στόχου.

- **Ελκυστική και με νόημα:** Η παρέμβαση συνήθως σχεδιάζεται για να είναι ιδιαίτερα ελκυστική για το κοινό-στόχο. Ένα διασκεδαστικό επιτραπέζιο παιχνίδι ή μια μαγευτική εφαρμογή παιχνιδιού στο τηλέφωνό σας. Είναι διασκεδαστικό να ασχολείσαι μαζί τους και κάνουν τον παίκτη να ξεχάσει ότι ακόμη μαθαίνει.
- **Ασφαλές περιβάλλον μάθησης:** Το κύριο όφελος ενός σοβαρού παιχνιδιού είναι ότι ο παίκτης αισθάνεται ασφαλής να κάνει λάθη μέσα στο παιχνίδι. Αυτά τα λάθη συχνά σχετίζονται άμεσα με τους μαθησιακούς στόχους, καθιστώντας σαφές στον παίκτη πού

βρίσκονται τα τυφλά του σημεία ή η έλλειψη γνώσης, χωρίς να χρειάζεται μια αρνητική εμπειρία κατά τη διάρκεια της εργασίας του για να το μάθει αυτό.

- **Προσαρμόσιμο και ευέλικτο:** Τα σοβαρά παιχνίδια είναι συχνά σχεδιασμένα για να συνεργάζονται με έναν συντονιστή, ο οποίος καθοδηγεί την περίοδο παιχνιδιού. Ένας συνδυασμός ενός καλού συντονιστή και κανόνων που έχουν ενσωματωμένη ευελιξία επιτρέπει στο παιχνίδι να προσαρμόζεται ώστε να ταιριάζει με το επίπεδο των παικτών. Αυτό κάνει την εμπειρία διασκεδαστική και εφικτή για όλα τα επίπεδα εμπειρίας μεταξύ των εργαζομένων.


Διαφάνεια αρ. 21: Πλεονεκτήματα των σοβαρών παιχνιδιών και της παιχνιδοποίησης


Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Πλεονεκτήματα του σοβαρού παιχνιδιού και της παιχνιδοποίησης

Παιχνιδοποίηση

- Ενσωματώνετε στην καθημερινή εργασία
- Πραγματοποιήσιμοι στόχοι




Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Εξηγήστε ότι η παιχνιδοποίηση είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει την εφαρμογή στοιχείων παιχνιδιού σε «κανονικές» δραστηριότητες.


Για παράδειγμα, προσθέτοντας ένα σύστημα πόντων σε μια συγκεκριμένη εργασία, με επιτεύξιμα ορόσημα που ανταμείβουν τους παίκτες με κάτι άλλο εκτός από χρήματα (όπως έπαινο, θέση, αναγνώριση). Το κύριο παράδειγμα είναι το Duolingo, το οποίο κάνει τις κανονικές δραστηριότητες εκμάθησης γλωσσών πιο ελκυστικές μέσω πόντων, ραβδώσεων και σημάτων.

- **Ενσωμάτωση στην καθημερινή εργασία:** Το πλεονέκτημα της παιχνιδοποίησης είναι ότι μπορεί να ενσωματωθεί στην καθημερινή εργασία. Αυτό σημαίνει ότι η απαίτηση χρόνου

μειώνεται και μπορεί να είναι ευκολότερο να πειστεί η διοίκηση να ρισκάρει σε αυτό το είδος παρέμβασης.

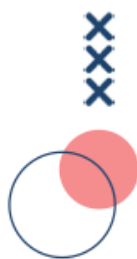
- **Ενεργοί στόχοι:** Το νόημα της παιχνιδοποίησης είναι συχνά να παρακινήσει τους «παίκτες» να εκτελέσουν ένα συγκεκριμένο είδος εργασίας ή να δείξουν συμπεριφορά που τους οδηγεί μπροστά στο «παιχνίδι». Αυτό μπορεί να κάνει αόριστους στόχους όπως «στόχος μας είναι να κρατάμε το χώρο εργασίας τακτοποιημένο καθημερινά» ενεργούς, επιβραβεύοντας τους υπαλλήλους που δείχνουν την κατάλληλη συμπεριφορά με βαθμούς.


Διαφάνεια αρ. 22: Η διαφορά μεταξύ σοβαρών παιχνιδιών και παιχνιδοποίησης

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Η διαφορά μεταξύ του σοβαρού παιχνιδιού και της παιχνιδοποίησης

- • Σοβαρό παιχνίδι
- •
 - Μορφή: Αυτόνομη
 - Σκοπός: Εκπαίδευση
 - Δομή: Καθορισμένη
 - Διαδραστικότητα: Εξαιρετικά διαδραστική





Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Με μια βασική εξήγηση των πλεονεκτημάτων, εμβαθύνουμε στη διαφορά μεταξύ σοβαρών παιχνιδιών και παιχνιδοποίησης σε αυτές τις διαφάνειες.

- **Μορφή:** Τα σοβαρά παιχνίδια σχεδιάζονται σχεδόν πάντα σε αυτόνομη μορφή. Αυτό σημαίνει ότι δεν ενσωματώνονται σε μια τακτική δραστηριότητα.
- **Σκοπός:** Λόγω αυτής της ειδικής μορφής, τα σοβαρά παιχνίδια προσφέρονται για μια βαθιά εμβάθυνση σε ένα θέμα. Επομένως, η εκπαίδευση (απόκτηση γνώσης) και η ανάλυση/στοχασμός είναι κοινοί στόχοι για την εφαρμογή αυτού του τύπου παρέμβασης. Θα πρέπει να συγκρίνεται με μια εκπαιδευτική δραστηριότητα όπως η εκπαίδευση με έναν ηθοποιό ή η συμμετοχή σε ένα εργαστήριο. Στοχεύει σε μακροπρόθεσμα αποτελέσματα.

- **Δομή:** Τα σοβαρά παιχνίδια έχουν συχνά μια σαφώς καθορισμένη δομή (κανόνες παιχνιδιού) που πρέπει να ακολουθούνται για να επιτευχθεί το μαθησιακό αποτέλεσμα όπως σχεδιάστηκε από τους σχεδιαστές και τους ερευνητές του παιχνιδιού.
- **Διαδραστικότητα:** Τα σοβαρά παιχνίδια είναι εξαιρετικά διαδραστικά. Αυτό σημαίνει ότι τα στοιχεία που παρέχουν οι παίκτες (επιλογές που έγιναν, ερωτήσεις που απαντήθηκαν) έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην έκβαση του παιχνιδιού. Αυτή είναι μια από τις απαιτήσεις ενός διασκεδαστικού παιχνιδιού. Εάν ο παίκτης αισθάνεται ότι είναι «σε ράγες» προς έναν προκαθορισμένο προορισμό, θα χάσει το ενδιαφέρον του.


Διαφάνεια αρ. 23: Η διαφορά μεταξύ σοβαρού παιχνιδιού και παιχνιδοποίησης


Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Η διαφορά μεταξύ του σοβαρού παιχνιδιού και της παιχνιδοποίησης

Παιχνιδοποίηση

- Μορφή: Ολοκληρωμένη
- Σκοπός: Δέσμευση
- Δομή: Ευέλικτη
- Διαδραστικότητα: «συναναστροφή» χαμηλού βαθμού





Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή:

- **Μορφή:** Όπως εξηγήθηκε προηγουμένως, η παιχνιδοποίηση αποτελείται από στοιχεία παιχνιδιού (πόντους, βαθμολογίες, τρόπαια) ενσωματωμένα σε καθημερινές δραστηριότητες.
- **Σκοπός:** Η παιχνιδοποίηση επιλέγεται σχεδόν πάντα όταν πρέπει να βελτιωθεί η δέσμευση και τα κίνητρα των εργαζομένων για μια συγκεκριμένη εργασία. Αν και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε καλά αποτελέσματα, είναι συχνά βραχυπρόθεσμα. Με τον καιρό, οι παίκτες θα συνηθίσουν τα στοιχεία του παιχνιδιού και θα χάσουν το ενδιαφέρον τους.
- **Δομή:** Η παιχνιδοποίηση μπορεί να εφαρμοστεί πιο ευέλικτα. Δεν υπάρχει αυστηρό σύνολο κανόνων ενός σχεδιασμένου παιχνιδιού. Οι διευθυντές μπορούν να επιλέξουν να


30 | Σελίδα

 Co-funded by the European Union

εφαρμόσουν συγκεκριμένα στοιχεία που πιστεύουν ότι θα λειτουργήσουν καλά στην ομάδα τους και για τον δικό τους σκοπό. Μπορεί να είναι καλό να προσαρμόσετε τη δομή ανταμοιβής στην ανταπόκριση της ομάδας.

- **Διαδραστικότητα:** Η παιχνιδοποίηση δεν είναι συνήθως πολύ διαδραστική, με την έννοια ότι το αποτέλεσμα είναι συχνά προκαθορισμένο. Για παράδειγμα, ο παίκτης γνωρίζει εκ των προτέρων ότι εάν εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία με συγκεκριμένο τρόπο, θα πάρει έναν ορισμένο αριθμό πόντων. Επίσης, δεν έχουν πραγματικά την επιλογή να απεμπλακούν εντελώς από το «παιχνίδι», καθώς συχνά σχετίζεται άμεσα με την κανονική τους δουλειά.

Διαφάνεια αρ. 24: Σύγκριση

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης



Σύγκριση

Σοβαρό παιχνίδι

- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •

Παιχνιδοποίηση

- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •
- • • • •



• Μορφή: Αυτόνομη

• Σκοπός: Εκπαίδευση

• Δομή: Καθορισμένη


• Διαδραστικότητα: Εξαιρετικά διαδραστική

• Μορφή: Αυτόνομη

• Σκοπός: Δέσμευση

• Δομή: Ευέλικτη

• Διαδραστικότητα: «συναναστροφή» χαμηλού βαθμού


Co-funded by the European Union

Σημειώσεις εκπαιδευτή : Αυτή η διαφάνεια μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ανακεφαλαίωση. Ρωτήστε τους εκπαιδευόμενους αν μπορούν να εξηγήσουν γιατί η μορφή και ο σκοπός σχετίζονται μεταξύ τους. Έχει νόημα ότι μια αυτόνομη παρέμβαση θα ήταν καλύτερα κατάλληλη για βαθιά μάθηση και μακροπρόθεσμα αποτελέσματα από μια ολοκληρωμένη δραστηριότητα παιχνιδιού;

Ασκηση

Υπόθεση: Η ηγεσία μιας αλυσίδας ξενοδοχείων λαμβάνει σχόλια από διευθυντές ότι ορισμένοι υπάλληλοι σε μια από τις τοποθεσίες τους αισθάνονται αποκλεισμένοι από την ομάδα τους. Οι διευθυντές αναφέρουν ότι αυτή η ανατροφοδότηση προέρχεται κυρίως από υπαλλήλους που εργάζονται με μερική απασχόληση. Φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης

δυσκολεύονται να προσαρμοστούν στα κυμαινόμενα προγράμματα των συναδέλφων τους και παραπονούνται ο ένας στον άλλο. Αυτό προκαλεί δυσαρέσκεια και στις δύο πλευρές.


Σχεδιάστε ένα σοβαρό παιχνίδι για να βοηθήσετε αυτήν την κατάσταση. Οι τελικοί στόχοι πρέπει να είναι:

- * Μείωση της έντασης/αγανάκτησης μεταξύ των δύο ομάδων
- * Και οι δύο ομάδες να κατανοήσουν τι προκαλεί απογοητεύσεις στην άλλη πλευρά
- * Και οι δύο ομάδες να αρχίσουν να συζητούν τρόπους για να άρουν αυτές τις δυσκολίες και να βελτιώσουν τη συνεργασία τους

Συζήτηση:

Συζητήστε με τους παίκτες γιατί ένα σοβαρό παιχνίδι ή η παιχνιδοποίηση θα ήταν κατάλληλες επιλογές για αυτήν την κατάσταση. Μιλήστε για πιθανούς κινδύνους από την εφαρμογή αυτού του τύπου παρέμβασης και συζητήστε τα οφέλη από τη χρήση αυτής της παρέμβασης.

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης



Σχεδιασμός επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST

• •

• •

• •

• •

• •

• •

• •


• •


• •

• •

Στόχοι

- Ομαδική άσκηση προβληματισμού
- Επαφή
- Δραστηριότητα χωρίς αποκλεισμούς





Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Ξεκινήστε εξηγώντας τους στόχους του επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST.

Άσκηση ομαδικού προβληματισμού: Το παιχνίδι θα πρέπει να κάνει τους παίκτες να σκεφτούν από κοινού τη συμπεριφορά τους απέναντι σε νευροδιαφορετικούς συναδέλφους.

Επαφή: Καθώς η παρέμβαση αγγίζει ένα ευαίσθητο θέμα, θα πρέπει να γίνει αυτοπροσώπως. Αυτό επιτρέπει βαθύτερη συζήτηση από μια απομακρυσμένη ή ασύγχρονη δραστηριότητα.

Δραστηριότητα χωρίς αποκλεισμούς: Η παρέμβαση θα πρέπει να είναι συμπεριληπτική για άτομα με νευροδιαφορετικότητα. Ο τρόπος που επιτυγχάνεται αυτό...

Εξηγήστε ότι οι παραπάνω στόχοι κατέστησαν σαφές ότι ένα σοβαρό παιχνίδι ήταν η καλύτερη επιλογή. Μια λύση παιχνιδοποίησης δεν θα ήταν αποτελεσματική με ένα τόσο ευαίσθητο θέμα. Η παιχνιδοποίηση δεν θα ήταν επίσης καλή επιλογή για να φέρει τους συναδέλφους στον ίδιο χώρο για να συζητήσουν κάτι μαζί, καθώς γίνεται κυρίως "παράλληλα" κατά τη διάρκεια της κανονικής εργασίας.

Τέλος, θα ήταν δύσκολο να γίνει αυτή μια δραστηριότητα χωρίς αποκλεισμούς, καθώς οι ενέργειες που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε αλλαγή δεν είναι ίδιες για όλους τους συναδέλφους. Οι συνάδελφοι με νευροδιαφορετικότητα μπορούν να αυξήσουν την κατανόηση των άλλων, μιλώντας ανοιχτά για τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν. Οι συνάδελφοι που δεν είναι νευροδιαφορετικοί

μπορούν να αυξήσουν τη συμπεριληπτικότητα ακούγοντας προσεκτικά αυτές τις προκλήσεις και προσαρμόζοντας το εργασιακό περιβάλλον ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των συναδέλφων τους. Αυτό καθιστά δύσκολο τον σχεδιασμό ενός συστήματος παιχνιδοποίησης που να είναι διασκεδαστικό, δίκαιο και ισότιμο για όλους τους παίκτες.

Διαφάνεια αρ. 26: Σχεδιασμός επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST

Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης

HOST

Σχεδιασμός επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST

Δραστηριότητα χωρίς αποκλεισμούς

- Δομή
- Στροφή λήψη
- Παιχνίδι ρόλου
- Κοντά στην πραγματικότητα


Co-funded by
the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Σε αυτήν τη διαφάνεια, εμβαθύνετε στο γιατί ένα επιτραπέζιο παιχνίδι μπορεί να είναι μια δραστηριότητα χωρίς αποκλεισμούς για άτομα με νευροδιαφορετικότητα, ειδικά για άτομα στο φάσμα του αυτισμού.

- **Δομή:** Το παιχνίδι προσφέρει μια σαφή δομή. Αυτό βοηθά τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού να κατανοήσουν τις ενέργειες που μπορούν να κάνουν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού και τα βήματα που θα ακολουθηθούν σε όλη τη διάρκειά του. Η κατάργηση των μεγάλων εκπλήξεων στους κανόνες τους επιτρέπει να ακολουθήσουν στρατηγική και να παίξουν μαζί με τους συναδέλφους τους.
- **Ενεργοποίηση:** Η σειρά παιχνιδιού μπορεί να είναι μια πρόκληση για άτομα στο φάσμα του αυτισμού. Παρέχοντας μια ξεκάθαρη δομή εναλλαγής (πότε τελειώνει ο γύρος, ποιος μπορεί να επιλέξει σε ποιο σημείο, ποιος μπορεί να μιλήσει), επιτρέπει στα άτομα στο φάσμα του αυτισμού να αισθάνονται σίγουρα ότι μπορούν να εκφράσουν τη γνώμη τους όταν είναι η κατάλληλη στιγμή.

- **Παιχνίδι ρόλων:** Η έρευνα δείχνει ότι τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού συχνά απολαμβάνουν παιχνίδια που περιλαμβάνουν παιχνίδι ρόλων. Αυτό φαίνεται αντιφατικό, καθώς το παιχνίδι ρόλων είναι μια άκρως κοινωνική δραστηριότητα. Ωστόσο, απομακρύνοντας τον εαυτό τους από τους προσωπικούς τους αγώνες και τα συμφραζόμενα, μπορούν να ξεπεράσουν τις αναστολές τους σε κοινωνικά περιβάλλοντα και να αλληλεπιδράσουν πιο φυσικά μέσα σε μια ομάδα.
- **Κοντά στην πραγματικότητα:** Παρά το γεγονός ότι έχει αυτό το στοιχείο παιχνιδιού ρόλων, το πλαίσιο της φαντασίας θα πρέπει να παραμένει κοντά στην πραγματικότητα. Σε αυτή την περίπτωση: λειτουργία ξενοδοχείου. Το να κάνετε το παιχνίδι πολύ αφηρημένο μπορεί να προκαλέσει προβλήματα στη μεταφορά της μάθησης. Εάν το αποτέλεσμα του παιχνιδιού είναι πολύ συμβολικό, μπορεί να είναι δύσκολο για τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού να το συσχετίσουν με μια διαφορετική, πραγματική κατάσταση.


Διαφάνεια αρ. 27: Βιωσιμότητα του επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST


Ενότητα 4 : Διαχείριση υποστήριξης


Βιωσιμότητα του επιτραπέζιου παιχνιδιού HOST

Απαιτήσεις

- Τοποθέτηση
- Πρεσβευτές




Co-funded by the European Union

Σημειώσεις Εκπαιδευτή: Τέλος, συζητήστε με την ομάδα πώς θα πρέπει να εισαχθεί ένα σοβαρό παιχνίδι ή η παιχνιδοποίηση σε έναν οργανισμό.

Τοποθέτηση: Μπορεί να βοηθήσει να παρουσιαστεί η παρέμβαση του παιχνιδιού ως «εργαλείο μάθησης» και όχι ως παιχνίδι. Η αγορά των σοβαρών παιχνιδιών είναι ακόμα πολύ νέα για να γίνει ευρέως αποδεκτή και κατανοητή από τους μάνατζερ σε όλο τον κόσμο. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να είναι ευκολότερο να εξηγηθεί η παρέμβαση ως εργαλείο μάθησης, παρά ως σοβαρό παιχνίδι

.Λάβετε υπόψη ότι ορισμένοι διευθυντές μπορεί να είναι ήδη ενθουσιώδεις για το παιχνίδι ως εργαλείο εκμάθησης και προσαρμόστε την προώθηση ανάλογα.

Πρεσβευτές: Επειδή το παιχνίδι μπορεί να είναι μια εγγενώς διασκεδαστική δραστηριότητα για συμμετοχή, βοηθάει να υπάρχουν πρεσβευτές μεταξύ των εργαζομένων που μπορούν να πιστοποιήσουν τους παράγοντες διασκέδασης και αξίας του παιχνιδιού. Αυτό βοηθά στη δημιουργία ενθουσιασμού μεταξύ άλλων συναδέλφων. Η δημιουργία "hyre" και ενθουσιασμού γύρω από την παρέμβαση στο παιχνίδι μπορεί να έχει οφέλη για τα μαθησιακά αποτελέσματα, καθώς οι παίκτες θα έχουν περισσότερο κίνητρο να ασχοληθούν με το παιχνίδι.