



Udvikling og fastholdelse af autistisk personale i hotel- og restaurationsbranchen

Modul 4

Støtte til autistisk personale i hotel- og restaurationsbranchen

Forfatter: DEKAPLUS Business Services Ltd.

Cyprus

Dette projekt er blevet finansieret med støtte fra Europa-Kommissionen. Denne publikation afspejler kun ophavsmandens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for enhver brug, der måtte blive gjort af oplysningerne heri.

Modulets titel	Modul 4: Støtte til autistisk personale i hotel- og restaurationsbranchen
LÆRINGS- MÅL	Modul 4 handler om at hjælpe eleverne med at udvikle de nødvendige færdigheder til at støtte karriereudvikling, trivsel og fastholdelse af autistisk personale i deres hotel- og restaurationsorganisationer. Modul 4 har til formål at: 1. Uddanne deltagere i de tilgængelige ressourcer, de kan bruge til at støtte medarbejdere med autisme 2. Uddanne deltagere i, hvordan de kan anvende tilgængelige ressourcer til at støtte og fastholde medarbejdere med autisme 3. Uddanne deltagere i begreberne coaching og mentoring i konteksten af støtte til medarbejdere med autisme
LÆRINGS- UDBYTTE	Gennem modul 4 vil deltagerne lære om: 1. Etablering af præstationsvurderingssessioner 2. Støtte personale med autisme i at etablere SMART-mål 3. Støtte personale med autisme ved at identificere kvalifikationskløfter 4. Støtte personale med autisme med konstruktiv feedback 5. Overvågning af karrierefremskridt for personale med autisme 6. Principper for støttet beskæftigelse

1. Introduktion

I de senere år har autismefokuserede NGO'er, forskere, terapeuter og socialt ansvarlige virksomheder i EU's hotel- og restaurationssektor advokeret for udvidelse af tidlige interventioner til støtte for personer med autisme. Disse interventioner bør udvikle sig til langsigtede initiativer, der støtter enkeltpersoner gennem hele deres beskæftigelsescyklus og liv. Inden for hotelbranchen er procentdelen af autister, der er ansat på fuld tid, fortsat usædvanlig lav med lidt eller ingen forskning til at give de nødvendige data til at give detaljeret indsigt i udfordringer og problemer, de står over for i større skala. Generelle markedsundersøgelser i hele EU viser, at de, der er beskæftiget og er på autismspektret, ofte har mindstelønsstillinger med ringe mulighed for karriereudvikling. Barrierer for vedvarende beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen for autistiske personer omfatter:

- Begrænset adgang til erhvervsuddannelse, der er specifik for hotel- og restaurationsbranchen.
- Kommunikationsudfordringer.
- Fordomme om autisme inden for branchen og samfundet generelt.
- Begrænset forståelse af autisme blandt arbejdsgivere og jævnaldrende.
- Mangel på autismevenlige jobbeskrivelser og skræddersyede roller i hotel- og restaurationsmiljøer.
- Arbejdsmiljøer, der ikke er befordrende for autismspecifikke behov.
- Utilstrækkelige organisatoriske ressourcer til langsigtet støtte.

Disse barrierer kan afbødes ved at udstyre arbejdsgivere i hotel- og restaurationsbranchen med erhvervsuddannelse, der giver den viden, de færdigheder og værktøjer, der er nødvendige for at støtte autistiske medarbejdere effektivt gennem en struktureret og omfattende ansættelsescyklus.

2. Støttet beskæftigelse i den europæiske hotel- og restaurationsbranche

Støttet beskæftigelse refererer til hjælp ydet til personer med fysiske eller psykiske handicap for at sikre og opretholde konkurrencedygtig beskæftigelse. Inden for hotel- og restaurationsbranchen omfatter dette jobsøgning, indkvartering, karrieremuligheder og fremme af inklusion, samtidig med at medarbejdernes trivsel sikres.

'Hvad er fordelene ved støttet beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen?'

Sikring af langsigtet, støttende beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen giver betydelige fordele for autistiske medarbejdere, herunder:

- Adgang til kvalitetsressourcer og støtteforanstaltninger, der fremmer selvstændighed.
- Forbedret social integration gennem teamorienterede roller, der reducerer isolation.
- Udnyttelse af individuelle styrker og positionering af autisme som en konkurrencefordel i roller, der passer til autistiske individers unikke færdigheder.
- Bekæmpelse af misforståelser om autisme og fremme af neurodiversitet som en værdi på arbejdspladsen.
- Udvikling af sociale færdigheder, der er afgørende for gæstfrihed, såsom kommunikation med kolleger og gæster samt teamwork.
- Forbedrede karrieremuligheder via skræddersyet træning i hotel- og restaurationsspecifikke færdigheder.
- Fremme af inkluderende ansættelsespraksis, der gavner både autistiske medarbejdere og det bredere samfund.

2. a. Principper for støttet beskæftigelse i hotel- og restaurationsbranchen

For at skabe inkluderende og støttende arbejdspladser kan arbejdsgivere og ledere i hotel- og restaurationsbranchen følge disse syv principper:

Nul udelukkelse

Ledere bør sikre, at alle medarbejdere, uanset deres placering på autismespektret eller tidligere erfaring, har adgang til beskæftigelse og den nødvendige støtte.

Integreret beskæftigelse og behandling

Ledere bør anerkende og imødekomme medarbejdernes igangværende behandlinger (hvis relevant) og sikre forståelse og fleksibilitet i arbejdsordninger.

Konkurrencedygtig beskæftigelse

Ledere bør tilbyde retfærdige muligheder i forskellige gæstfrihedsroller, fremme lighed og bekæmpe stigmatisering.

Hurtig jobsøgning og systematisk udvikling

Hotel- og restaurationsorganisationer bør samarbejde med organisationer, der specialiserer sig i autismevenlige rekrutterings- og fastholdelsesstrategier.

Konsekvent, langsigtet support

Ledere bør tilbyde vedvarende mentorskab, autismevenlige miljøer, teambuilding-aktiviteter og individualiserede tilpasninger.

Omfavnelse af individualisme

Ledere bør matche autistiske medarbejdere med roller, der stemmer overens med deres styrker og interesser for at øge tilfredshed, fastholdelse og præstation.

Rimelig kompensation

Ansættelseskontrakter bør klart beskrive rimelige lønninger, fordele og muligheder for karriereudvikling for at give autistiske medarbejdere mulighed for at trives professionelt.

3. Ressourcer til en autismevenlig arbejdsplads

Coaching

Coaching i hotel- og restaurationsbranchen involverer erfarne fagfolk, der støtter medarbejderne i at nå personlige og professionelle mål. For autistiske medarbejdere kan coaching:

- Øge arbejdsglæden og præstation.
- Fremme stærkere relationer til kolleger.
- Styrke selvtillid og selvindsigt.
- Skabe en tydelig vej til karriereudvikling gennem specialiseret viden om hospitality og motivation.

Mentoring

Mentoring giver et struktureret forhold, hvor erfarne hospitality-fagfolk vejleder medarbejdere med autisme og hjælper dem med at navigere i personlige og professionelle udfordringer. Dette er især værdifuldt i en sektor, der er kendt for miljøer med høj stress. Fordele ved mentoring for autistiske medarbejdere omfatter:

- Opbygning af selvtillid og kompetencer i arbejdspladsspecifikke situationer.
- Langsigtet følelsesmæssig støtte, der fremmer modstandsdygtighed og motivation.
- Styrkelse af færdigheder, viden og karrierepotentiale skræddersyet til hospitality-roller.

Ved at integrere coaching og mentorordninger i HR-praksis kan EU's hotel- og restaurationschefer skabe inkluderende miljøer, hvor autistiske medarbejdere trives, og omdanne potentielle udfordringer til muligheder for gensidig vækst og succes.

Mentoring og coaching har mange ligheder, men der er nogle vigtige forskelle mellem dem:



3. a. Coaches og mentorers færdigheder

- Aktiv lytning

Aktiv lytning involverer fuldt fokus på og engagement i den person, du interagerer med, uden distraktioner (Mindtools, 2018). Det understreger også vigtigheden af kropssprog – både vores eget og andres. At tilpasse kropssprog til talte ord signalerer opmærksomhed og styrker tilliden i samtaler. Ved at mestre aktiv lytning kan coaches skabe et støttende og engagerende miljø for meningsfuld kommunikation.

- Kommunikationsevner

Effektiv kommunikation er afgørende for coaches, som tydeligt skal formidle deres tanker og ideer til eleverne. Da eleverne er afhængige af deres coaches for vejledning og ekspertise,

minimerer klar kommunikation misforståelser og forvirring, hvilket sikrer, at coachingprocessen skrider frem gnidningsløst og understøtter elevens udvikling.

- **Følelsesmæssig intelligens**

Følelsesmæssig intelligens omfatter evnen til at genkende og forstå ens egne følelser, såvel som virkningen af ens handlinger, valg og adfærd på andre. Følelsesmæssig intelligens omfatter fem nøglekomponenter:

1. **Selvbevidsthed:** Refleksion over personlig adfærd, etik og værdier.
2. **Selvregulering:** Håndtering af følelser og kontrol af impulser.
3. **Motivation:** Demonstrere engagement i at nå langsigtede mål.
4. **Empati:** At forstå og værdsætte andres perspektiver.
5. **Sociale færdigheder:** Opbygning og vedligeholdelse af effektive relationer.

4. SMART karrieremål og Skills Mapping

4. a. SMART Goals

Autistiske medarbejdere kan drage fordel af støtte til at sætte karrieremål, og supervisorer kan hjælpe dem med at skabe **SMART-karrieremål**. Disse mål er defineret af følgende kriterier:

- **Specific:** Karrieremål bør være klart definerede og snævert fokuserede, hvilket gør det lettere at spore fremskridt og sætte opnåelige milepæle.
- **Measurable:** Målene bør omfatte målbare resultater, så fremskridtene kan overvåges effektivt.
- **Achievable:** Målene skal være realistiske og opnåelige, så medarbejderne føler sig motiverede og bemyndigede til at arbejde hen imod dem.
- **Realistic:** Målene skal stemme overens med medarbejderens tilgængelige ressourcer, såsom deres viden, færdigheder, erfaring og støttesystemer.
- **Timely:** Klare deadlines og tidslinjer bør ledsage mål for at give struktur og fokus.

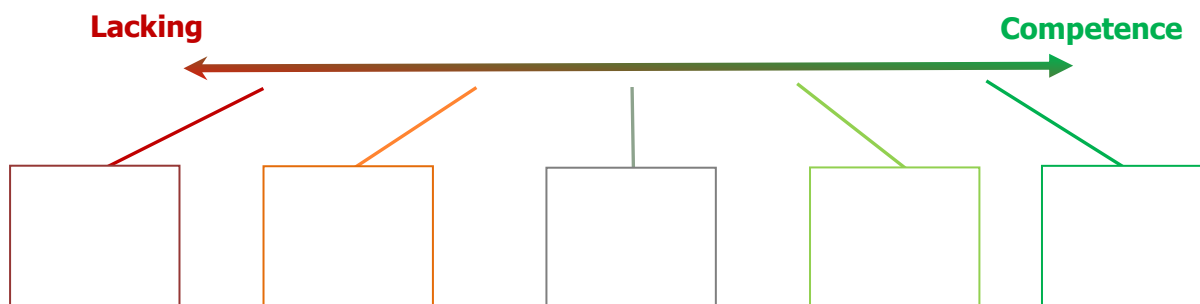
Disse SMART-mål kan integreres i støtteprogrammer for autistiske medarbejdere og regelmæssigt gennemgås som en del af præstationsevalueringer og jobtilfredshedsvurderinger.

4. b. Skills Mapping

Aktiviteten Skills Mapping kan indføres i de indledende faser af beskæftigelsen og tages op til fornyet overvejelse med jævne mellemrum. Denne øvelse hjælper med at identificere og vurdere færdighedsgab, egenskaber og kompetencer hos autistiske medarbejdere. Vejledere kan bruge denne proces til i fællesskab at prioritere handlinger til kompetenceudvikling. Ved visuelt at kortlægge og artikulere deres styrker og forbedringsområder får medarbejderne en klarere forståelse af, hvordan de kan fokusere på både personlig og professionel vækst.

Trin til at gennemføre en Skills Mapping øvelse

1. **Opret et Skills Map:** Begynd med at forberede et færdighedskort (Skills Map) for at strukturere aktiviteten, som vist i eksemplet nedenfor.
2. **Dokumentér færdigheder og kompetencer:** Tilskynd medarbejderne til at angive deres færdigheder og kompetencer i et hierarkisk format, startende med deres stærkeste færdigheder efterfulgt af områder, hvor de føler, at de mangler færdigheder. Medarbejderne bør analysere både hårde og bløde færdigheder og forklare deres relevans, og hvordan disse færdigheder bidrager til deres rolle. Vejledere bør aktivt hjælpe med at identificere og dokumentere så mange færdigheder som muligt.
3. **Udarbejd en handlingsplan:** Vejled medarbejderne i at skabe en handlingsplan for at forbedre eksisterende færdigheder eller tilegne sig nye baseret på færdighedskortet. Tilskynd dem til at udforske tilgængelige muligheder, såsom træningsprogrammer, workshops eller forbedring af arbejdspladsens forhold til jævnaldrende og kolleger, for at støtte deres udvikling.



5. Praksis for præstationsvurdering

For at maksimere autistiske medarbejderes præstationer og succes kan arbejdsgivere implementere følgende bedste praksis:

Bedste praksis 1: Optimer prøvetiden

En velstruktureret prøvetid er afgørende for at sikre, at kandidater med autisme er egnede til deres roller, hvilket baner vejen for langsigtet støtte og fastholdelse af ansættelse. Arbejdsgiverne bør klart forklare formålet med prøvetiden og den ledsagende præstationsvurderingsproces for ansøgerne. Egnethedsvurderinger begynder under den indledende samtale og fortsætter gennem prøvetiden, der typisk varer tre til seks måneder.

I løbet af denne periode bør ledere:

- Evaluere medarbejderens færdigheder, viden og uddannelsesbehov.
- Bruge værktøjer som PERFORM HR-plattformen (beskrevet i modul 6) til at understøtte vurderinger.
- Give regelmæssig, konstruktiv feedback for at overvåge fremskridt.
- Adressere identificerede uddannelsesbehov gennem coaching- eller mentorprogrammer.

Bedste praksis 2: Etabler langsigtede præstationsstyringsprocesser

Performance management bør være en kontinuerlig proces gennem hele ansættelsesforløbet uanset medarbejderens evner. Ledere kan sikre vedvarende støtte ved at planlægge regelmæssige performance-samtaler, enten individuelt eller i grupper.

Hyppigheden af disse samtaler kan tilpasses organisationens retningslinjer eller aftales mellem ledere og medarbejdere.

Nøglekomponenterne i præstationsevalueringssessioner omfatter:

- Diskussioner om daglige udfordringer, præstationer, konflikter og inspirationer.
- At give konstruktiv feedback for at anerkende succeser eller adressere områder, der kan forbedres.
- Udforskning af relationer på arbejdspladsen og social dynamik.
- Indsamling af medarbejderfeedback om jobtilfredshed og bekymringer.

Ved at opretholde en struktureret tilgang til performance management kan ledere fremme løbende udvikling og arbejdsglæde.

Bedste praksis 3: Håndter dårlig ydeevne med omtanke

Dårlige præstationer kan opstå på alle stadier af ansættelsen og kan være særligt sandsynlige for autistiske medarbejdere på grund af:

- Arbejdsmiljøer, der ikke er autismevenlige.
- Misforståelser om jobansvar.
- Kommunikationsbarrierer.
- Mangel på motivation.

For at imødegå disse udfordringer bør ledere have en opmærksom og proaktiv tilgang:

1. **Vurdering og justering af arbejdsmiljøet:** Ledere bør evaluere arbejdspladsen og implementere rimelige tilpasninger for bedre at støtte medarbejderen uden at forstyrre andres arbejde.
2. **Vedligeholdelse af åben kommunikation:** Ledere bør give konsekvent, konstruktiv feedback og indgå i meningsfuld dialog.
3. **Undersøgelse af årsager:** Før de giver feedback, bør ledere indsamle alle relevante oplysninger for at forstå den grundlæggende årsag til præstationsproblemer og udvikle passende løsninger.
4. **Levering af specifik feedback:** Ledere bør tydeligt adressere særlige bekymringer, præcisere forventninger og skitsere mål eller standarder for forbedringer.

5. **Undgåelse af personalisering:** Ledere bør fokusere på adfærd eller resultater, ikke på medarbejderens handicap eller personlighedstræk.
6. **Opmuntring og detaljerede forklaringer:** Ledere bør undgå at stille simple "ja" eller "nej" spørgsmål. De skal give medarbejderne mulighed for fuldt ud at forklare deres perspektiv og rationale.
7. **Levering af støtte:** Ledere bør regelmæssigt spørge medarbejderne, om de har brug for hjælp og diskutere måder at forbedre støtten på.
8. **Udforsk motivation:** Ledere bør undersøge enhver mangel på motivation og samarbejde for at identificere strategier til at inspirere til bedre engagement og præstationer.

6. Resumé

Modul 4 udforsker begrebet **støttet beskæftigelse**, som involverer at yde hjælp til personer med mentale eller fysiske handicap for at hjælpe dem med at sikre og opretholde konkurrencedygtig beskæftigelse, mens de modtager nødvendige behandlinger. Støttet beskæftigelse tilbyder omfattende støtte gennem hele beskæftigelsescyklussen, herunder hjælp til indkvartering, fordele, social integration og karrieremuligheder.

Modulet fremhæver principperne og virkningen af støttet beskæftigelse, især i forbindelse med ansættelse og fastholdelse af autistisk personale inden for den europæiske hotel- og restaurationssektor. For effektivt at støtte autistiske medarbejdere kan ledere udnytte en række værktøjer, der er udviklet gennem PERFORM-projektet (**beskrevet i detaljer i modul 6**). Disse værktøjer er designet til at yde målrettet støtte gennem hele ansættelsescyklussen med fokus på coaching og mentoring samt præstations- og trivselsvurderinger.

7. Referencer

ARMOSTRONG, J., A. (2011). *Supported Employment*. Available from: https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-0-387-79948-3_430

BENNET, M., & GOODALL, E., 2021. *Employment of Persons with Autism: A Scoping Review*. Available from: https://books.google.com.cy/books?id=9iZBEAAAQBAJ&pg=PA18&lpg=PA18&dq=A+theoretical+framework+for+investigating+the+context+for+creating+employment+success+in+information+technology+for+individuals+with+autism&source=bl&ots=myOei_iElz&sig=ACfU3U0LD4YBiZduuZ9Co0AOLCnmS7m75w&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwjonLftp6z4AhURi_OHHblqBmUQ6AF6BAgSEAM#v=onepage&q=A%20theoretical%20framework%20for%20investigating%20the%20context%20for%20creating%20employment%20success%20in%20information%20technology%20for%20individuals%20with%20autism&f=false

CCOE, 2021. Core Principles – Supported Employment / Individual Placement and Support. Available from: <https://case.edu/socialwork/centerforebp/sites/case.edu.centerforebp/files/2021-03/seipscoreprinciples.pdf>

COLELLA, A., DENISI, S., A., & VARMA, A., 1997. *Appraising the Performance of Employees with Disabilities*. Available from: https://www.researchgate.net/publication/223822017_Appraising_the_performance_of_employees_with_disabilities_A_review_and_model/link/59f79600a6fdcc075ec7bcab/download

DILLENBURGER, K., MCKERR, L., JORDAN, J., & KEENAN, M. 2016. *Staff Training in Autism: The One-Eyed Wo/Man*. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Mickey-Keenan/publication/305414609_Staff_Training_in_Autism_The_One-Eyed_WoMan/links/5795e28b08ae33e89facdec8/Staff-Training-in-Autism-The-One-Eyed-Wo-Man.pdf?origin=publication_detail

DOBUSCH, L. 2020. The Inclusivity of Inclusion Approaches: A Relational Perspective of Inclusion and Exclusion in Organizations. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/gwao.12574>

DUDLEY, C., NICHOLAS, B., D., & ZWIKKER, D., J. 2015. *What Do We know About Improving Employment Outcomes for Individuals with Autism Spectrum Disorder?*. Available from: <https://www.policyschool.ca/wp-content/uploads/2016/01/Autism-Employment-Dudley-Nicholas-Zwicker.pdf>

FREDERICK, E., D., & VANDERWEELE, J., T., 2019. Supported Employment: A Meta-Analysis and Review of Randomised Control Trials of Individual Placement and Support. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6382127/>

HENRIQUES, L., P., & MATOS, V., P., 2010. *Coaching Effectiveness: Lessons from Reality*. Available from: https://www.researchgate.net/publication/267234316_Coaching_effectiveness_Lessons_from_reality

KAUSHAL, A. 2021. *Autism Awareness: Six Steps for Greater Inclusion in the Workplace*. Available from: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/05/10/autism-awareness-six-steps-for-greater-inclusion-in-the-workplace/?sh=3a320efd48c9>

MINDTOOLS, 2018. *How to Coach: A Manager's Guide to Coaching*. Available from: <https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf>

MUESER, K., DRAKE, E., R., & BOND, R., G., 2016. *Recent Advances in Supported Employment for People with Serious Mental Illness*. Available from: https://www.researchgate.net/publication/299500496_Recent_advances_in_supported_employment_for_people_with_serious_mental_illness

THOMAS, H., A. 2018. *Workplace Social Skills for Young Adults with Autism Spectrum Disorder: A Single-subject Community-based Intervention*. Available from: <https://scholarsarchive.byu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8421&context=etd>

TOMCZAK, T., M., SZULC, M., J., & SZCERSKA, M., 2021. *Inclusive Communication Model Supporting the Employment Cycle of Individuals with Autism Spectrum Disorders*. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8125785/>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. In addition, an acknowledgement of the authors of the document and all applicable portions of the copyright notice must be clearly referenced. All rights reserved.