



Ανάπτυξη και Διατήρηση Αυτιστικού Προσωπικού στον Τομέα της Φιλοξενίας

Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



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.

Στόχος:

Το έργο «PERFORM» αφορά την εκπαίδευση Διευθυντών Φιλοξενίας και Ειδικών Ανθρώπινου Δυναμικού στην ανάπτυξη και υποστήριξη προσωπικού με αυτισμό στον Τομέα Φιλοξενίας της ΕΕ. Παρέχει επίσης μια καινοτόμο πλατφόρμα Ανθρώπινου Δυναμικού, για την αξιολόγηση της απόδοσης και την παρακολούθηση των εργαζομένων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

1

Πλατφόρμα Ανθρώπινου Δυναμικού PERFORM

2

Ψηφιακή Εργαλειοθήκη PERFORM

3

Πρόγραμμα Επαγγελματικής Κατάρτισης για Διευθυντές και Ειδικοί Ανθρώπινου Δυναμικού



Ενότητα 2: Διαπροσωπικές Δεξιότητες Διαχείρισης Φιλοξενίας

Στόχος της ενότητας

Στόχος της Ενότητας 2 είναι η παροχή των απαιτούμενων γνώσεων, η ανάπτυξη ήπιων δεξιοτήτων και τεχνικών που θα επιτρέψουν την αποτελεσματική διαχείριση και ηγεσία των εργαζομένων στο φάσμα.

Η Ενότητα 2 βοηθά τους διευθυντές να εφαρμόζουν ήπιες δεξιότητες καθ' όλη τη διάρκεια του Κύκλου Απασχόλησης: Συνέντευξη → Ένταξη → Ανάπτυξη → Διατήρηση.



Μαθησιακά Αποτελέσματα

- 1 Κατανόηση δεξιοτήτων για τη διαχείριση αυτιστικών υπαλλήλων
- 2 Ανάπτυξη δεξιοτήτων όπως η επικοινωνία, ακρόαση κτλ.
- 3 Εφαρμογή τεχνικών, π.χ. διαχείριση χρόνου και εργασιών

1. Εισαγωγή

Υποστήριξη Αυτιστικών Εργαζομένων στον Χώρο Εργασίας

- **Τα αυτιστικά άτομα φέρνουν μοναδικά δυνατά σημεία:**

- Εστίαση, ακρίβεια, επιμονή
- Προσοχή στη λεπτομέρεια, αξιοπιστία
- Τεχνικές δεξιότητες (π.χ., πληροφορική), ισχυρή μνήμη

- **Μικρές προσαρμογές μπορούν να κάνουν μεγάλη διαφορά.**

- Σαφείς οδηγίες
- Ευέλικτες μέθοδοι επικοινωνίας
- Προβλέψιμες ρουτίνες

- **Για Διευθυντές & Ομάδες Ανθρώπινου Δυναμικού:**

- Κατανόηση και υποστήριξη της νευροποικιλότητας
- Συνδυασμός δεξιοτήτων (π.χ. ενσυναίσθηση, επικοινωνία, ομαδική εργασία) με γνώσεις που αφορούν συγκεκριμένα την εργασία
- Προώθηση συμπεριληπτικών, υποστηρικτικών περιβάλλοντων



2. Δεξιότητες επικοινωνίας

Η αυτιστική επικοινωνία μπορεί να
διαφέρει

- Κυριολεκτική ερμηνεία της γλώσσας
- Προκλήσεις με τον τόνο, τη γλώσσα του σώματος, την οπτική επαφή
- Υπερβολική πίεση σε ομαδικά/κοινωνικά περιβάλλοντα

Συμβουλές για Διευθυντές

- Να είστε σαφείς και άμεσοι
- Αποφύγετε τους ιδιωματισμούς/σαρκασμό
- Εξασκηθείτε στην ενσυναίσθηση και την ενεργητική ακρόαση
- Προσαρμόστε τη μορφή επικοινωνίας (email, συνομιλία, προσωπική συνάντηση)



Είδη επικοινωνίας

Τοι τέσσερις βασικοί τύποι επικοινωνίας:

1. Λεκτική – Προφορική γλώσσα
2. Μη λεκτική – Γλώσσα του σώματος, τόνος, εκφράσεις του προσώπου
3. Γραπτά – Ηλεκτρονικά μηνύματα, σύμβολα, αναφορές
4. Οπτικά – Γραφήματα, γραφήματα, εικονίδια



Μη λεκτική επικοινωνία

- Επαφή με τα μάτια
- Εκφράσεις προσώπου
- Χειρονομίες
- Κίνηση σώματος
- Στάση
- Προσωπικός χώρος (προξαιμικά)
- Παραγλώσσα (τόνος, ύψος, ένταση)
- Επαφή



3. Δεξιότητες Ενεργητικής Ακρόασης

Περισσότερο από την Ακοή

- Εστιασμένη προσοχή στον ομιλητή
- Κατανόηση του νοήματος και της πρόθεσης

Συμβουλές για Διευθυντές

- Να είσαι παρών, μην διακόπτεις
- Αναλογιστείτε τι ακούτε
- Απαντήστε με σύνεση

Γιατί έχει σημασία

- Χτίζει εμπιστοσύνη και σεβασμό
- Βοηθά στην κατανόηση διαφορετικών οπτικών γωνιών



Συμβουλές για ενεργητική ακρόαση

✓ Τι πρέπει να κάνετε

- Άκου περισσότερο από όσο μιλάς
- Αφήστε τους άλλους να τελειώσουν
- Κάντε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου
- Μείνετε συγκεντρωμένοι και ενήμεροι
- Δείξτε εμπλοκή (οπτική επαφή, νεύμα)

✗ Τι δεν πρέπει να κάνετε

- Μην διακόπτετε ή ολοκληρώνετε προτάσεις
- Μην βγάζετε βιαστικά συμπεράσματα ή μην παίρνετε αμυντικές θέσεις
- Μην κάνετε πολλά πράγματα ταυτόχρονα ή μην περιορίζεστε
- Μην αφήσετε την προκατάληψη να εμποδίσει την κατανόηση

4. Ενσυναίσθηση

Η ενσυναίσθηση είναι θεμελιώδης για την συμπεριληπτική ηγεσία.

Τα τρία στοιχεία της ενσυναίσθησης του Ντάνιελ Γκόλεμαν:

1. Κατανόηση των άλλων – Συντονιστείτε με τα συναισθήματα.
2. Ανάπτυξη των Άλλων – Προσφέρετε υποστήριξη και καθοδήγηση.
3. Αξιοποίηση της Ποικιλομορφίας – Ενίσχυση της ένταξης μέσω της εκτίμησης των διαφορών.



4α. Ενσυναίσθηση – Κατανόηση των Άλλων

Βασικό Στοιχείο της Ενσυναίσθησης

«Να αντιλαμβάνεσαι τα συναισθήματα και τις απόψεις των άλλων· να δείχνεις ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους.» – Ντάνιελ Γκόλεμαν

Πώς μοιάζει

- Συντονισμός σε συναισθηματικά και μη λεκτικά σήματα
- Ακούγοντας με ενσυναίσθηση, συμπεριλαμβανομένων και όσων δεν λέγονται
- Σεβασμός στις διαφορετικές εμπειρίες και απόψεις
- Προσφέροντας υποστήριξη με βάση τις συναισθηματικές ανάγκες

4β. Ενσυναίσθηση – Ανάπτυξη των Άλλων

Υποστήριξη Ανάπτυξης & Εξέλιξης

Πώς να το εξασκήσετε

- Αναγνωρίστε και γιορτάστε τα δυνατά σας σημεία
- Δώστε εποικοδομητική, χρήσιμη ανατροφοδότηση
- Παροχή καθοδήγησης ή καθοδήγησης
- Αναθέστε ουσιαστικές εργασίες για να χτίσετε αυτοπεποίθηση

Απαραίτητο για τη διαχείριση διαφορετικών ομάδων, συμπεριλαμβανομένων των νευροδιαφορετικών ατόμων



4γ. Ενσυναίσθηση – Αξιοποίηση της Ποικιλομορφίας

Τι σημαίνει

- Αγκαλιάστε και εκτιμήστε τις διαφορετικές οπτικές γωνίες
- Προσαρμόστε τις αλληλεπιδράσεις στις ατομικές ανάγκες
- Δείτε την ποικιλομορφία ως δύναμη, όχι ως πρόκληση

Στην πράξη

- Σεβαστείτε όλα τα υπόβαθρα
- Υποστήριξη προσλήψεων χωρίς αποκλεισμούς (π.χ., άτομα με αυτισμό)
- Αμφισβητήστε τις προκαταλήψεις και τα στερεότυπα
- Καλλιεργήστε μια κουλτούρα σεβασμού και συνεργασίας



5α. Δεξιότητες Επίλυσης Προβλημάτων – Εφαρμογή SWOT

Τι περιλαμβάνει

- Προσδιορίστε τις προκλήσεις
- Αναλύω αιτίες
- Βρείτε αποτελεσματικές λύσεις

Βοηθά τις ομάδες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες, στρατηγικές αποφάσεις

Χρησιμοποιώντας την ανάλυση SWOT

- 1. Αποστολή & Στόχοι**– Θέστε σαφείς στόχους
- 2. Περιβαλλοντική Ανάλυση**– Αξιολογήστε τα δυνατά και αδύνατα σημεία, τις ευκαιρίες και τις απειλές
- 3. Διαμόρφωση Στρατηγικής**– Επιλέξτε την καλύτερη προσέγγιση
- 4. Εκτέλεση**– Αναλάβετε δράση
- 5. Εκτίμηση**– Αναθεώρηση και προσαρμογή



5β. Δεξιότητες Επίλυσης Προβλημάτων – Λήψη Αποφάσεων

Βασικά Βήματα (Ritchie & Thompson)

- 1.Ορίστε το πρόβλημα
- 2.Συγκεντρώστε πληροφορίες
- 3.Δημιουργήστε λύσεις
- 4.Ζυγίστε τα υπέρ και τα κατά
- 5.Επιλέξτε την καλύτερη επιλογή
- 6.Εφαρμόστε το
- 7.Έλεγχος και προσαρμογή

Γιατί έχει σημασία

- Ενθαρρύνει την καθαρή, λογική σκέψη
- Υποστηρίζει καλύτερα αποτελέσματα σε σύνθετες καταστάσεις



6. Ομαδική εργασία

Τι Κάνει τις Ομάδες να Λειτουργούν

- Κατάλληλο μέγεθος ομάδας για την εργασία
- Σαφείς ρόλοι και αρμοδιότητες
- Πρόσβαση σε εργαλεία και υποστήριξη
- Το επίπεδο συντονισμού εξαρτάται από την εργασία (π.χ. γκολφ έναντι χειρουργικής επέμβασης)

Αποτελεσματική Ομαδική Εργασία - Βασικές

Ιδιότητες

- **Συνοχή**– Η Unity ενισχύει την απόδοση
- **Σαφήνεια**– Η σαφήνεια μειώνει τις συγκρούσεις
- **Κοινοί Στόχοι**– Κοινός σκοπός = καλύτερη εστίαση
- **Δέσμευση**– Ενεργά, αξιόπιστα μέλη
- **Ευθύνη**– Ο καθένας έχει τα δικά του αποτελέσματα

Αυτά τα χαρακτηριστικά συνεργάζονται για να οδηγήσουν την ομάδα στην επιτυχία



7. Δεξιότητες Προσαρμοστικότητας

Τι είναι

- Προσαρμογή ενεργειών ή νοοτροπίας ως απάντηση στην αλλαγή
- Κλειδί σε γρήγορα εξελισσόμενα, απρόβλεπτα περιβάλλοντα
- Απαιτεί ευελιξία, ανθεκτικότητα και γρήγορη σκέψη

Συμβουλές για τη βελτίωση της προσαρμοστικότητας

Πώς να το κατασκευάσετε

- **Μείνετε ενήμεροι** των αλλαγών γύρω σας
- **Αγκαλιάστε τη μάθηση**– να παραμείνετε περίεργοι και επιδέξιοι
- **Δράστε γρήγορα**– μην καθυστερείτε τις αποφάσεις
- **Αποδοχή αλλαγής**– δείτε το ως ανάπτυξη, όχι ως απειλή



8. Διαχείριση Χρόνου

Γιατί έχει σημασία

- Ενισχύει την παραγωγικότητα και την ευεξία
- Μειώνει το άγχος, βελτιώνει την εστίαση
- Απαραίτητο για την τήρηση των προθεσμιών και την τήρηση του χρονοδιαγράμματος

Βασικά οφέλη

- Λιγότερο άγχος
- Περισσότερος ελεύθερος χρόνος
- Νέες ευκαιρίες
- Επίτευξη στόχων

Έξυπνες Στρατηγικές

- Θέστε σαφείς στόχους και προτεραιότητες
- Χρησιμοποιήστε χρονικά όρια και κάντε διαλείμματα
- Μείνετε οργανωμένοι με εργαλεία
- Κόψτε τους περισπασμούς και προγραμματίστε εκ των προτέρων



9. Διαχείριση Εργασιών

Τι είναι

- Διαχείριση εργασιών από την αρχή μέχρι το τέλος
- Περιλαμβάνει τον προγραμματισμό, την παρακολούθηση και την αποτελεσματική ολοκλήρωση της εργασίας

Βασικά στοιχεία

- Ορίστε προτεραιότητες και προθεσμίες
- Παρακολούθηση προόδου και κατάστασης
- Ανάθεση ρόλων και πόρων
- Χρησιμοποιήστε εργαλεία για συντονισμό (π.χ. Trello, Asana)



Κοινές καταστάσεις εργασιών

- Έτοιμο → Ανατέθηκε →
Ξεκίνησε → Ολοκληρώθηκε →
Επαληθεύτηκε
- Άλλο: Σε παύση, Αποτυχία,
Πρώθηση, Λήξη

Πλαίσιο Στόχων SMART

🎯 **Θέστε σαφείς, στοχευμένους στόχους με το SMART:**

<u>Γράμμα</u>	<u>Εννοια</u>	<u>Περίληψη</u>
S	Συγκεκριμένος (Specific)	Σαφής: Ποιος, τι, πού και γιατί;
M	Μετρήσιμος (Measurable)	Παρακολουθήσιμο: Χρήση δεδομένων ή παρατηρήσιμων αποτελεσμάτων
A	Κατορθωτός (Achievable)	Ρεαλιστικός: Εντός χρόνου και πόρων
R	Σχετικός (Relevant)	Ευθυγραμμισμένο: Υποστηρίζει ευρύτερους στόχους
T	Χρονικά περιορισμένος (Time-bound)	Προθεσμία: Έχει σαφές χρονοδιάγραμμα



10. Δημιουργικότητα

Τι είναι

- Περιλαμβάνει πολλές περιοχές του εγκεφάλου, όχι μόνο τον «δεξιό εγκέφαλο»
- Οδηγούμενο από συναίσθημα, μνήμη και ευέλικτη σκέψη
- Ενεργοποιεί **αποκλίνουσα σκέψη** – να βλέπουμε τα προβλήματα με νέους τρόπους



Γιατί έχει σημασία

- Τροφοδοτεί καινοτομία και προσαρμοστικότητα
- Κλειδί στην εκπαίδευση, την τεχνολογία, τις τέχνες και τις επιχειρήσεις
- Υποστηρίζει την επίλυση προβλημάτων σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα

Σε Οργανισμούς

- Ο αντίκτυπος ποικίλλει ανάλογα με την αποστολή και τον κλάδο
- Ενισχύει την αποτελεσματικότητα

11. Ηγεσία

Τι είναι

- Εμπνέοντας και καθοδηγώντας άλλους προς κοινούς στόχους
- Για **επιρροή**, όχι δύναμη ή δημοτικότητα
- Εστιάζοντας στον σκοπό, τους ανθρώπους και την πρόοδο

Η ηγεσία είναι μια δεξιότητα—χτισμένο μέσα από εμπειρία, ανατροφοδότηση και ανάπτυξη

Βασικά Χαρακτηριστικά Αποτελεσματικών Ηγετών

- Εμπιστοσύνη και σαφής επικοινωνία
- Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη
- Καινοτόμο, προσαρμόσιμο και ανθεκτικό
- Ηρεμία υπό πίεση



Περίληψη Ενότητας 2

Ήπιες Δεξιότητες για Αυτιστικούς Υπαλλήλους

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες που απαιτούνται από τους επαγγελματίες της φιλοξενίας –ειδικά στο ανθρώπινο δυναμικό, την πρόσληψη και τη διαχείριση– για την υποστήριξη του αυτιστικού προσωπικού σε ολόκληρο τον κλάδο.

Κύκλος Απασχόλησης:

Συνέντευξη → Ένταξη → Καθημερινή

Εργασία → Ανάπτυξη → Διατήρηση



Γιατί οι διαπροσωπικές δεξιότητες έχουν σημασία

- Βελτιώστε την επικοινωνία, τη συνεργασία και την απόδοση
- Απαραίτητο σε κλάδους που επικεντρώνονται στις υπηρεσίες, όπως η φιλοξενία
- Βοηθήστε στη δημιουργία ομάδων υψηλής λειτουργικότητας και χωρίς αποκλεισμούς



Αποποίηση ευθύνης: Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ



Co-funded by the
European Union

Αριθμός Έργου 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721