



Development and Retention of Autistic Staff in Hospitality

Numer projektu: 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Ta praca jest udostępniana na podstawie Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. Należy również wyraźnie wskazać autorów dokumentu oraz wszystkie obowiązujące fragmenty informacji o prawach autorskich. Wszelkie prawa zastrzeżone.

O PROJEKCIE:

Projekt „PERFORM” ma na celu kształcenie menedżerów branży hotelarskiej oraz specjalistów ds. zasobów ludzkich w zakresie rozwijania i wspierania pracowników autystycznych w sektorze hotelarskim Unii Europejskiej. Projekt obejmuje również innowacyjną platformę HR służącą do oceny wyników oraz monitorowania postępów pracowników.



Numer projektu: 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

REZULTATY PROJEKTU

1

Rezultat projektu1: Platforma PERFORM HR

2

Rezultat projektu 2: Zestaw narzędzi cyfrowych PERFORM

3

Rezultat projektu 3: Kurs kształcenia i szkolenia zawodowego dla menedżerów hotelarstwa i ekspertów ds. zasobów ludzkich



Co-funded by the
European Union

Moduł 2: Umiejętności miękkie w zarządzaniu hotelarstwem

Cel modułu

Celem Modułu 2 jest przekazanie niezbędnej wiedzy oraz rozwijanie umiejętności miękkich i technik wspierających skuteczne zarządzanie i przywództwo w kontekście pracy z pracownikami o zróżnicowanych zdolnościach.

Moduł wspiera menedżerów w praktycznym zastosowaniu umiejętności miękkich na każdym etapie cyklu zatrudnienia: od rozmowy kwalifikacyjnej, przez proces wdrożenia i rozwój zawodowy, aż po długoterminowe utrzymanie pracowników w organizacji.

Efekty kształcenia

1

Zrozumienie kluczowych umiejętności niezbędnych do skutecznego zarządzania pracownikami autystycznymi.

2

Rozwijanie podstawowych umiejętności miękkich, takich jak komunikacja, aktywne słuchanie oraz empatia.

3

Stosowanie praktycznych technik, w tym zarządzania czasem, organizowania zadań oraz wspierania rozwoju zawodowego.



1. Wstęp

Wspieranie pracowników autystycznych w miejscu pracy

- **Mocne strony osób z autyzmem**

- Skupienie, dokładność, wytrwałość
- Dbłość o szczegóły, niezawodność
- Umiejętności techniczne, dobra pamięć

- **Proste modyfikacje wspierające integrację i funkcjonowanie w miejscu pracy**

- Jasne instrukcje
- Elastyczna komunikacja
- Przewidywalne procedury

- **Dla menedżerów i zespołów HR**

- Zrozumienie i wspieranie neuroróżnorodności w miejscu pracy
- Łączenie umiejętności miękkich (np. empatii, komunikacji, współpracy) z wiedzą branżową i stanowiskową
- Tworzenie środowiska pracy opartego na integracji, wsparciu i wzajemnym szacunku



2. Umiejętności komunikacyjne

Styl komunikacji osób autystycznych może wyglądać inaczej. Często obejmuje:

- Dosłowne rozumienie wypowiedzi
- Trudność z odczytywaniem z odczytywaniem tonu głosu, gestów i kontaktu wzrokowego
- Przeciążenie w sytuacjach grupowych lub towarzyskich

Wskazówki dla kierowników

- Używaj jasnego i bezpośredniego języka
- Unikaj idiomów, metafor i sarkazmu
- Wykazuj empatię oraz stosuj techniki aktywnego słuchania
- Dobieraj odpowiednie formy komunikacji (np. e-mail, czat, rozmowa bezpośrednia) zależnie od sytuacji i potrzeb odbiorcy



Rodzaje komunikacji

Cztery kluczowe rodzaje komunikacji:

1. Werbalna – język mówiony
2. Niewerbalna – mowa ciała, ton głosu, mimika
3. Pisemna – e-maile, symbole, raporty
4. Wizualna – wykresy, diagramy, ikony



Komunikacja niewerbalna

- Kontakt wzrokowy
- Mimika twarzy
- Gesty
- Ruchy ciała
- Postura
- Przestrzeń osobista (proksemika)
- Parajęzyk (ton, wysokość, głośność)
- Dotyk



3. Umiejętności aktywnego słuchania

Więcej niż słuchanie

- Skupienie uwagi na rozmówcy
- Zrozumienie intencji i znaczenia wypowiedzi

Znaczenie

- Budowanie zaufania i szacunku
- Lepsze zrozumienie różnych perspektyw

Wskazówki dla kierowników

- Aktywnie słuchaj – zachowaj pełną uwagę i nie przerywaj
- Odzwierciedlaj usłyszane treści
- Odpowiadaj przemyślanie – formułuj swoje wypowiedzi z rozwagą



Wskazówki dotyczące aktywnego słuchania

Zalecane działania

- Słuchaj więcej, niż mówisz.
- Pozwól rozmówcy dokończyć wypowiedź bez przerywania.
- Zadawaj pytania otwarte, które zachęcają do dalszej wypowiedzi.
- Zachowuj skupienie i uważność przez całą rozmowę.
- Okaż zaangażowanie (kontakt wzrokowy, skinienie głową)

Czego unikać

- Nie przerywaj i nie kończ zdań za rozmówcę
- Nie wyciągaj pochopnych wniosków i nie przyjmuj postawy obronnej
- Nie wykonuj wielu zadań jednocześnie i nie rozpraszaaj uwagi
- Nie pozwól, aby uprzedzenia utrudniały zrozumienie

