

HOST

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

4. modulis

Atbalsta vadība

**Autori: Dekaplus Business Services Ltd (Kipra), 8D Games
(Nīderlande)**

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



Co-funded by
the European Union

Moduļa nosaukums	4. modulis: Atbalsta vadība
Mācību mērķi	<p>4. moduļa mērķi ir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Izglītēt par darbinieku ar autismu iekļaušanu viesmīlības nozarē; 2. Apmācīt kursa dalībniekus tajā, kā vadīt autismam draudzīgas komandas; 3. Sniegt informāciju par autismu darbavietā; 4. Piedāvāt vadlīnijas īpaši pielāgotai apmācībai un sociālajai iekļaušanai; 5. Mācīt nopietno spēļu (<i>serious games</i>) un spēlotošanas (<i>gamification</i>) jeb spēlēs balstītas mācīšanās lietojumu; 6. Sniegt izpratni par HOST galda spēles pamatprincipiem un dizainu.
Mācību rezultāti	<p>Izmantojot 4. moduli, kursa dalībnieki spēs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demonstrēt kompetenci iekļaujošas vides radīšanā darbiniekiem ar autismu; 2. Vadīt un pārvaldīt autismam draudzīgas komandas; 3. Izprast viesmīlības nozarē strādājošo darbinieku ar autismu unikālos izaicinājumus un stiprās puses; 4. Īstenot pielāgotas mācību sesiju un sociālās iekļaušanas stratēģijas; 5. Izmantot rīkus nepārtrauktai darba vides novērtēšanai un pielāgošanai; 6. Veicināt sadarbību un izpratni starp dažādiem komandas locekļiem; 7. Izprast nopietno spēļu un spēlotošanas vērtību.

Ievads

Pēdējos gados ar autismu saistītās NVO, pētnieki, terapeiti un sociāli atbildīgi uzņēmumi ir uzsvēruši nepieciešamību paplašināt intervences pasākumus, kas veicinātu cilvēku ar autismu attīstību. Šī paplašināšana ietver visaptverošu pieeju, kas nodrošina atbalstu visā nodarbinātības ciklā un pēc tam. Tomēr liela daļa cilvēku ar autismu pat viesmīlības nozarē bieži nonāk amatos, kuros netiek pilnībā izmantotas viņu unikālās spējas. Šīs ar jēgpilnu nodarbinātību saistītās problēmas var būt saistītas ar:

- ierobežotu pieeju cilvēku ar autismu vajadzībām pielāgotai profesionālajai izglītībai un apmācībai;
- komunikācijas grūtībām saziņā ar klientiem;
- plaši izplatītiem aizspriedumiem un nepareiziem priekšstatiem par autismu;
- darba devēju izpratnes trūkumu;
- trūkstošām darba lomām un uzdevumu aprakstiem, kur būtu ņemtas vērā cilvēku ar autismu unikālās stiprās puses;
- izmainītam sensorajam jutīgumam nedraudzīgu darba vidi;
- resursu trūkumu ilgstošam atbalstam organizācijās.

Šo šķēršļu pārvarēšana ir iespējama, izmantojot profesionālo izglītību un apmācību (PIA), kas pielāgota viesmīlības nozares vadītājiem. Tā sniegtu nepieciešamās prasmes, zināšanas, kompetences un rīkus, lai sniegtu ilgstošu atbalstu darbiniekiem ar autismu. Šī moduļa ietvaros tiks aplūkotas tādi būtiski elementi kā konkrētām darbinieku grupām pielāgoti apmācības pasākumi, sociālās iekļaušanas veicināšana, autismam draudzīgas darba vides definēšana un novērtēšana, kā arī komandas vadības prasmju pilnveidošana autismam draudzīgās komandās.

1. nodaļa: Konceptijas izstrāde un apmācību norise īpašām darbinieku grupām (piemēram, cilvēkiem ar autismu) un/vai visiem darbiniekiem

Tūrisma un viesmīlības nozarē viesis/klienta pieredze ir vissvarīgākā. Katram šajā jomā strādājošajam darbiniekam, sākot no pavāra līdz reģistratūras personālam, ir liela nozīme. Dažiem no šiem darbiniekiem var būt autisms, kas nozīmē, ka viņi redz un izjūt pasauli citādi. Izprotot, ar ko šie cilvēki ir īpaši un ar kādām problēmām viņi var saskarties, vadītāji var nodrošināt, ka viņi labi veic savu darbu un palīdz viesiem gūt atmiņā paliekošu pieredzi. Tāpat kā pavāram var būt nepieciešami īpaši instrumenti, lai pagatavotu ēdienu, arī darbiniekiem ar autismu var būt nepieciešama īpaša apmācība, kas atbilst viņu vajadzībām. Pateicoties šai apmācībai, viņi var kļūt par nenovērtējamiem komandas locekļiem.

1. a. Vadlīnijas mācību pasākumu izstrādei

Tūrisma un viesmīlības nozarē pareizu apmācību izstrāde darbiniekiem ar autismu nozīmē iedziļināšanos viņu stiprajās pusēs, lietu aplūkošanu no viņu skatpunkta un palīdzības sniegšanu tur, kur tā ir nepieciešama. Apgūstot mācību pasākumu izstrādes vadlīnijas, ir būtiski atcerēties, ka autisms ir spektrs un ikviens cilvēks ar autismu ir atšķirīgs, tāpēc universāla pieeja var nedot vēlamus rezultātus. Šā iemesla dēļ ir svarīgi pielāgot apmācību atbilstoši darbinieka vajadzībām.

Individuālo vajadzību izpratne

Pirms jebkuras apmācību programmas uzsākšanas ir ļoti svarīgi izprast darbinieku ar autismu unikālās vajadzības tādās vietās kā viesnīcas un restorāni. To var palīdzēt izdarīt tiešas sarunas ar viņiem, vērojot, kā viņi strādā, un apkopojot atsauksmes.

Apmācība kā kopdarbs

Sadarbojieties ar ekspertiem autisma jomā un, ja iespējams, ar darbiniekiem ar autismu. Viņi var sniegt norādījumus, kā izstrādāt efektīvu apmācību, kas pielāgota viesmīlības nozarei.

Praktiskas apmācības

Nemot vērā viesmīlības nozares praktisko raksturu, uzsvars jāliek uz praktiskām apmācībām. Piemēram, lomu spēles var būt efektīvs līdzeklis, lai palīdzētu darbiniekiem orientēties sarežģītajās sociālajās mijiedarbībās, ar kurām viņi var saskarties.

Atgriezeniskā saite un pilnveide

Izveidojiet stabilu atgriezeniskās saites mehānismu – apkopojiet apmācību dalībnieku domas, viedokļus un ieteikumus, lai, pamatojoties uz viņu atsauksmēm, to uzlabotu un pilnveidotu.

1. b. Labas prakses

Efektīva saziņa

Lai gan komunikācija ir universāla prasme, viesmīlības nozarē tā iegūst papildu nozīmi. Pārliecinieties, ka darbinieki ir apmācīti, lai saprastu un efektīvi nodotu informāciju, apmierinot dažādas klientu vajadzības.

Empātija un klientu apkalpošana

Nodrošiniet darbiniekus ar prasmēm atpazīt un reaģēt uz dažādām klientu emocijām. Tas ir ļoti svarīgi, lai viesiem nodrošinātu atmiņā paliekošu pieredzi (labā ziņā!).

Komandas sadarbība

Viesmīlības nozarē komandas darbs ir ļoti svarīgs. Nodrošiniet apmācības, kas starp dažādiem komandas locekļiem palīdz radīt sinerģiju.

Nepārtraukta mācīšanās un pilnveide

Ņemot vērā viesmīlības nozares dinamisko raksturu, veiciniet nepārtrauktas mācīšanās kultūru. Tā nodrošinās, ka darbinieki vienmēr ir sagatavoti, lai atbilstu mainīgajām nozares prasībām.

2. nodaļa: Iekļaušanas stratēģiju pielāgošana personām ar autismu un veicamie pasākumi

Viesmīlības nozarē ir svarīga cilvēku savstarpējā saskarsme, tāpēc ir būtiski radīt vidi, kurā ikviens, jo īpaši cilvēki ar autismu, jūtas novērtēti un iesaistīti. Daudzveidīga un iekļaujoša vide bagātina darbavietu, uzlabo pakalpojumu kvalitāti un veicina viesu apmierinātību.

2. a. Personu ar autismu sociālās iekļaušanas viesmīlības nozarē nozīme

Katram amatam viesmīlības nozarē ir izšķiroša nozīme, jo katrs darbinieks kādā brīdī saskaras ar viesiem. Ļoti svarīgi ir nodrošināt, lai katrs šīs ķēdes posms, jo īpaši darbinieki ar autismu, justos novērtēti un integrēti. Tāpat kā ķēde ir tik stipra, cik stiprs ir tās vājākais posms, arī viesu pieredzi veido katra mijiedarbība. Ņemot vērā unikālās stiprās puses un perspektīvas, kas piemīt darbiniekiem ar autismu, var uzlabot šo pieredzi, padarot to viesiem vēl neaizmirstamāku.

Dažas no priekšrocībām, ko sniedz iekļaujošas vides radīšana personām ar autismu:

- Dažādas perspektīvas. Cilvēkiem ar autismu bieži vien ir unikāls skatījums uz situācijām, kas ļauj rast inovatīvus risinājumus un padziļināti izprast viesu vajadzības.
- Uzlabota viesu pieredze. Iekļaujoša vide bieži vien nozīmē labāku mijiedarbību ar viesiem. Ja darbinieki, tostarp darbinieki ar autismu, jūtas piederīgi, viņi labāk pilda savus pienākumus.
- Pozitīvs zīmola tēls. Uzņēmumi, kas par prioritāti izvirza iekļautību visiem, tostarp cilvēkiem ar autismu, ir pievilcīgāki gan potenciālajiem darbiniekiem, gan klientiem/viesiem.

2. b. Sociālās iekļaušanas stratēģiju pielāgošana viesmīlības nozares darbiniekiem ar autismu

Kolēģu apmācība

Organizējiet nodarbības, kurās galvenā uzmanība tiek pievērsta izpratnei par autismu un tā ietekmi uz cilvēkiem. Nodrošiniet uzņēmuma darbiniekus ar zināšanām par autismu, veicinot izpratni un empātiju.

Skaidra komunikācija

Izstrādājiet pamatnostādnes efektīvai saziņai, ņemot vērā cilvēku ar autismu īpašās vajadzības. Tās varētu ietvert skaidras valodas lietošanu, lai izvairītos no iespējamās nepareizas interpretācijas, un vizuālo palīgīdzekļu izmantošanu, ja nepieciešams.

Fiziskā un sociālā vide

Padomājiet par klusāku zonu izveidi vai veicamo uzdevumu ieplānošanu mierīgākos brīžos, lai ņemtu vērā cilvēku ar autismu sensorās vajadzības. Svarīgi ir arī veidot viesmīlīgu atmosfēru, kurā visi novērtē cits cita unikalitāti un vajadzības gadījumā sniedz palīdzīgu roku.

2. c. Citi būtiski pasākumi personu ar autismu iekļaušanas veicināšanai

Godīga pieņemšana darbā

Nodrošiniet, ka darbā pieņemšanas process ir pārredzams un objektīvs, aktīvi izskatos arī personas ar autismu kā potenciālus darbiniekus.

Mentoringa iniciatīvas

Lai veicinātu vienmērīgāku integrāciju, jaunie darbinieki lieciet strādāt kopā ar pieredzējušiem kolēģiem, jo īpaši lietderīgi tas ir darbiniekiem ar autismu.

Regulāra atgriezeniskā saite

Periodiski novērtējiet iekļaušanas iniciatīvu efektivitāti, apkopojot atsauksmes, jo īpaši no darbiniekiem ar autismu, un veiciet nepieciešamos pielāgojumus.

Dodot priekšroku sociālajai iekļaušanai, jo īpaši personām ar autismu, viesmīlības nozare var piedāvāt viesmīlīgu un bagātinošu vidi visiem.

3. nodaļa: Autismam draudzīgas darba un mācību vides definīcija

3. a. Autismam draudzīgas darba vides raksturojums

Autisms ietekmē cilvēkus dažādos veidos, jo īpaši attiecībā uz sensoro jutīgumu un sociālajām mijiedarbībām. Respektējot šīs unikālās vajadzības un veicot nepieciešamos pielāgojumus, tiek nodrošināts, ka darbinieki jūtas komfortabli un līdz ar to produktīvi.

Sensorie pielāgojumi

Daudziem cilvēkiem ar autismu mēdz būt sensorā pārslodze. Viesmīlības uzņēmumu telpas var būt haotiskas un trokšņainas, īpaši noteiktu sezonu laikā. Tāpēc ir svarīgi darbiniekus ar autismu atslogot no pārmērīgiem stimuliem.

- Maziniet pārstimulāciju, piemēram, samazinot fona troksni.
- Atļaujiet darbiniekiem ar autismu atpūsties, kad viņi jūtas pārslogoti.

Skaidra komunikācija

Efektīva saziņa ir ļoti svarīga.

- Saziņai jābūt skaidrai un tiešai.
- Ja iespējams, uzsvāriet rakstiskiem norādījumiem vai vizuāliem palīgīdzekļiem.

Elastība un rutīna

Izmaiņas grafikā personām ar autismu var būt izaicinājums. Ļoti svarīga ir rutīna un paredzamība. Elastīga grafika un darba režīma piedāvāšana, vienlaikus saglabājot pastāvīgu rutīnu, var būt lietderīga.

Iekļaujoša kultūra

Darbavietas kultūrai jābūt iekļaujošai un pieņemošai attiecībā uz neiroatšķirībām.

- Nepieciešama kolēģu izglītošana un apmācība, lai viņi labāk izprastu un atbalstītu cilvēkus ar autismu (un citām neiroatšķirībām).
- Jāveicina vide, kurā tiek novērtētas un ņemtas vērā personu ar autismu unikālās stiprās puses, kā arī grūtības.

Atbalsta vadība

Vadītāju loma ir izšķiroša, lai radītu autismam draudzīgu darba vidi. Viņu pienākumos ietilpst:

- identificēt, kad cilvēks var justies pārslogots;

- piedāvāt pareizu atbalstu vai pielāgojumus.
- Tāpēc ir tik svarīgi nodrošināt vadītājiem atbilstošu apmācību.

4. nodaļa: Autismam draudzīgas darba un mācību vides novērtēšana un pilnveide

Autismam draudzīgas darba un mācību vides izveide ir ceļojums, nevis galamērķis. Tāpēc atbilstošas vides nodrošināšana ir tikai pirmais solis. Nepārtraukta novērtēšana un pilnveide ir ļoti svarīgas, lai uzturētu un uzlabotu vides efektivitāti. Šajā nodaļā ir aplūkotas metodes un stratēģijas, ko viesmīlības nozares vadība var izmantot, lai novērtētu un pilnveidotu jebkādas autismam draudzīgas iniciatīvas.

4. a. Autismam draudzīgas vides efektivitātes novērtēšanas metodes

Lai nodrošinātu, ka organizācijas/uzņēmuma vide ir patiesi autismam draudzīga, ir svarīgi izmantot sistemātisku pieeju novērtēšanai.

Atgriezeniskās saites vākšana

Viens no vistiešākajiem veidiem, kā saprast jebkuras iniciatīvas efektivitāti, ir uz klausīt tos, kurus tā ietekmē. Regulāra atgriezeniskās saites apkopošana no visiem darbiniekiem, īpašu uzmanību pievēršot cilvēkiem ar autismu, var sniegt nenovērtējamu informāciju. Šī atgriezeniskā saite var parādīt, kas darbojas, kas ne un kur varētu būt iespējami uzlabojumi.

Novērošana

Papildus atgriezeniskajai saitei veltot laiku darba vides novērošanai, var atklāt potenciālās uzlabojumu jomas vai problēmas, kas varētu būt palikušas nepamanītas. Tas var būt īpaši noderīgi viesmīlības nozarē, kur mijiedarbībai ar viesiem un komandas dinamikai ir liela nozīme. Novērojot, kā darbinieki ar autismu veic savus pienākumus un mijiedarbojas ar citiem, var gūt skaidrāku priekšstatu par vides efektivitāti.

Darba izpildes rādītāji

Lai gan skaitļi nav viss, tie var sniegt “taustāmu” rādītāju par to, cik labi vide kalpo tās darbiniekiem. Uzraugot visu darbinieku, jo īpaši darbinieku ar autismu, sniegumu un apmierinātību ar darbu, ir iespējams novērtēt, vai vide veicina viņu produktivitāti un labsajūtu. Viesmīlības nozarē var aplūkot tādus rādītājus kā viesu apmierinātības rādītājus, pakalpojumu sniegšanas efektivitāti vai pat darbinieku ar autismu darbavietas nemainības rādītājus.

4. b. Atgriezeniskās saites mehānismi un pastāvīgas pilnveide stratēģijas

Aptaujas un anketas

Izmantojiet strukturētus rīkus, lai iegūtu visaptverošu atgriezenisko saiti no darbiniekiem. Šajos rīkos ir būtiski nodrošināt anonimitāti, jo tā veicina godīgas un atklātas atbildes. Savāktās atsauksmes var sniegt ieskatu par pašreizējo stratēģiju efektivitāti un jomām, kurās varētu būt nepieciešami uzlabojumi.

Regulāras pārskata sanāksmes

Ir lietderīgi organizēt periodiskas sanāksmes, kurās darbinieki var atklāti apspriest savu pieredzi darba vidē. Šīs sanāksmes kalpo kā platforma, kurā viņi var dalīties ar savu viedokli un problēmām, ar kurām saskaras, kā arī piedāvāt priekšlikumus uzlabojumiem. Šāda mijiedarbība var veicināt piederības sajūtu un nodrošināt, ka viņu problēmas tiek risinātas nekavējoties.

Rīcības-reakcijas sistēma (*Action-response system*)

Ir nepieciešama sistēma, kas nodrošina, ka, pamatojoties uz saņemtajām atsauksmēm, tiek veikti pasākumi. Šai sistēmai jābūt pārredzamai, lai darbinieki varētu redzēt, ka, pamatojoties uz viņu ieteikumiem, ir veiktas reālas izmaiņas vai uzlabojumi. Tas ne tikai rada uzticību atgriezeniskās saites procesam, bet arī nodrošina, ka darba vide nepārtraukti attīstās, lai apmierinātu visu darbinieku, jo īpaši darbinieku ar autismu, vajadzības.

Izmantojot pareizos uzklausišanas rīkus, darba devēji var efektīvi apkopot atsauksmes, tādējādi padarot darbiniekiem savu sajūtu un pieredzes paušanu vieglāku. Šo datu analīze var palīdzēt noteikt, kas darbojas labi un kurām jomām jāpievērš uzmanība. Pēc iespējas drīzāk rīkoties, izmantojot šo informāciju, kamēr tā vēl ir aktuāla, nodrošina, ka darba vide ir labvēlīga un atbalstoša visiem, jo īpaši cilvēkiem ar autismu.

5. nodaļa: Komandas vadības prasmes (autismam draudzīgās komandās)

Darbinieku komandas ir viesmīlības nozares mugurkauls. Ja šajās komandās ir cilvēki ar autismu, ir ļoti svarīgi viņus izprast un efektīvi vadīt. Šajā nodaļā ir aplūkota šādu komandu dinamika un piedāvātas stratēģijas, lai nodrošinātu to raitu un efektīvu darbību.

5. a. Izpratne par neirodažādu komandu dinamiku

Autisms ir unikāls stipro pušu un izaicinājumu apvienojums darbavietā. Šo nianšu apzināšanās un izpratne var pavērt ceļu labvēlīgākai darba videi. Piemēram, cilvēkiem ar autismu bieži vien ir atšķirīgs komunikācijas stils. Tas nozīmē, ka viņi var dot priekšroku skaidriem un tiešiem norādījumiem un dažkārt viņiem var ļoti palīdzēt vizuāli palīgīdzekļi. Dažiem cilvēkiem ar autismu var būt īpašs jutīgums uz sensoriem stimuliem, kas ir nemainīga darba vides sastāvdaļa viesmīlības nozarē. Viņu komfortu var uzlabot vienkārši pielāgojumi, piemēram, apgaismojuma pārveidošana vai klusu zonu izveide. Papildus sociālās mijiedarbības, kas ir viesmīlības nozares pamats, var radīt izaicinājumus. Nodrošinot, ka sociālās mijiedarbības ir strukturētas un paredzamas, var būtiski mainīt situāciju.

5. b. Efektīvas komandas vadības stratēģijas

Pirms jebkādu stratēģiju īstenošanas ir svarīgi, lai visiem komandas locekļiem būtu pamatzināšanas par autismu. Vienkāršas apmācības var būt komandas izpratnes veicināšanas sākums. Komunikācijai, jo īpaši viesmīlības nozarē, ir jābūt pilnīgi skaidrai. Kad ir runa par cilvēkiem ar autismu, tas varētu nozīmēt rakstisku norādījumu vai vizuālu palīgīdzekļu izmantošanu, lai nodrošinātu, ka nav vietas neskaidrībām. Dinamiskā viesmīlības nozares vide var būt sensori nepatīkama. Pārdomāti apsvērumi, piemēram, klusā stūrīša izveide, var būt lietderīgi. Turklāt pārmaiņas, lai gan tās ir neizbēgamas, dažiem var radīt satraukumu. Rutīnas uzturēšana vai savlaicīga informēšana par gaidāmajām pārmaiņām var palīdzēt pāreju padarīt vienmērīgāku. Visbeidzot, katrs komandas loceklis – neatkarīgi no tā, kāda ir viņa loma, – ir ļoti svarīgs. Nodrošināt, ka ikviens jūtas novērtēts, var ar komandas aktivitātēm un regulāru atgriezeniskās saites sniegšanu.

Lai efektīvi vadītu neirodažādas komandas, viesmīlības nozares uzņēmumu vadītājiem jānodrošina, ka tiek sniegta konstruktīva atgriezeniskā saite:

- skaidra;
- konkrēta;
- tāda, kas koncentrējas uz uzvedību, nevis personības iezīmēm;
- izceļ stiprās puses, vienlaikus pievēršoties jomām, kurās nepieciešami uzlabojumi, lai veicinātu izaugsmi;
- lietderīga, lai saskaņotu komandas locekļu darbību ar organizācijas mērķiem.

Darbiniekiem ar autismu tieša un skaidra atgriezeniskā saite var būt īpaši noderīga, jo tā var virzīt viņu profesionālo attīstību un nodrošināt viņu darbības atbilstību komandas mērķiem.

5. c. Sadarbības un sapratnes veicināšana starp dažādiem komandas locekļiem

Komandas saliedēšanas pasākumi, piemēram, grupu *brainstorming* sesijas vai problēmu risināšanas uzdevumi, var būt noderīgi sadarbības veicināšanai. Mācību sesijas, kurās galvenā uzmanība tiek pievērsta dažādu kultūru, izcelsmes un perspektīvu izpratnei, var vēl vairāk veicināt iekļautību komandā. Visbeidzot, atklāti saziņas kanāli, kuros komandas locekļi jūtas ērti, daloties savā pieredzē un bažās, var nodrošināt harmonisku darba vidi, kurā visi jūtas uzklauti un saprasti.

6. nodaļa: Personāla pilnveide, izmantojot spēlošanu un nopietnās spēles

Nopietnās spēles un spēlošana (*gamification*) jeb spēlēs balstīta mācīšanās izceļas kā efektīvas mācīšanās stratēģijas, ko izmanto izglītības kopienas visā pasaulē. Kā liecina nosaukums, abas pieejas izmanto spēļu mehāniku, lai uzlabotu mācīšanās pieredzi, pielāgojot tās dažādiem izglītības mērķiem, tostarp informācijas izplatīšanai, vēlamās uzvedības mācīšanai un attieksmes mainīšanai.

6. a. Spēlošana un nopietnās spēles

Spēļu mehānikas izmantošana ļauj mainīt izglītojamo attieksmi pret potenciāli garlaicīgu vai šķietami bezjēdzīgu saturu, pārvēršot to saistošā un jēgpilnā formātā. Viesmīlības nozarē strādājošajiem, kuru ikdienas darba grafiks ir saspringts, spēle var nojaukt dažas psiholoģiskās barjeras, kas saistītas ar “mācību aktivitātēm”. Pirms spēlēšanas viņi spēli joprojām var uzskatīt par bezjēdzīgu, bet vismaz spēlēt ir jautri! Pēc tam izglītojamajiem jāsaprot aktivitātes mērķis.

Ir svarīgi apzināties, ka nav universālas formulas, kā mācību saturu pielāgot nopietnai spēlei, jo tas, kas saista un ir nozīmīgs vienai grupai, var atšķirties no tā, kas ir saistošs un nozīmīgs citai grupai. Šis apsvērums ir ļoti svarīgs, izstrādājot uz spēlošanas vai nopietno spēļu bāzes balstītu mācību intervenci.

Viena no galvenajām priekšrocībām, ko bieži izmanto spēļu pieejās, ir iespēja spēlētājiem mācību procesā kļūdīties. Lai gan tradicionālajos testēšanas vai uzdevumu izpildes scenārijos kļūdu pieļaušana var būt nomācoša, tā ir spēles pamatā. Tāpat kā neviens neklūst par profesionālu futbolistu, izpildot pirmo sitienu, arī apmācību dalībnieki gūst labumu no brīvības eksperimentēt ar savām izvēlēm rotaļīgā mācību vidē. To var būt grūti organizēt viesmīlības iestādēs. Vienmēr ir kāds klients, kuru jūs sarūgtināt, ja izmēģināt kaut ko jaunu un tas neizdodas.

Spēļu spēlēšana ir veids, kā trenēties, neapdraudot attiecības ar klientiem, viesiem, kolēģiem un vadītājiem.

Vēl viens mācīšanās rotaļājoties bonuss ir tas, ka tā ļauj izkļūt no komforta zonas un piedāvā jaunas perspektīvas. Darbinieki, kas ir iesakņojušies specifiskās darba metodēs, var

pretoties kaut kā jauna izmēģināšanai. HOST nopietnā spēle risina šo problēmu, iesaistot spēlētājus kāda cita stāsta kontekstā. Padoma sniegšana citam varonim ļauj skaidrāk pārdomāt situāciju, līdzīgi kā vēlme pabarot mājdzīvnieku pat tad, ja esi pārāk noguris, lai gatavotu ēdienu.

6. b. Atšķirība starp nopietnajām spēlēm un spēļošanu jeb uz spēlēm balstītu mācīšanos

Nopietnās spēles

Nopietnās spēles ir izstrādātas, lai to galvenais mērķis nebūtu izklaide. Tās izmanto spēļu mehāniku, lai iesaistītu un izglītotu spēlētājus, risinot konkrētas reālās pasaules problēmas vai sniedzot nozīmīgas prasmes. Šajā gadījumā viesmīlības nozarei paredzētās nopietnās spēles mērķis ir pilnveidot cilvēku ar autismu iekļaušanu darbavietā. Spēle kļūst par pieredzes mācīšanās rīku, ļaujot spēlētājiem orientēties scenārijos un pieņemt lēmumus, kas atspoguļo problēmas reālajā darba vidē.

HOST spēle nepārprotami ietilpst nopietno spēļu kategorijā, tā ir atsevišķs produkts (un darbība), nevis integrēta ikdienas darba aktivitāšu sastāvdaļa. Šajā gadījumā tika izvēlēta nopietnā spēle, jo viens no galvenajiem mērķiem bija veicināt sarunu un pārdomas par iekļaušanu grupas kontekstā. Intervences konteksts ir ļoti nozīmīgs, kad jāizvēlas starp nopietno spēli un spēļošanu, un vienu no tām nevajadzētu uzskatīt par “labāku” par otru. Tie ir dažādi līdzekļi dažādiem mērķiem.

Spēļošana

Lai uzlabotu spēlētāja iesaisti un motivāciju, spēles elementus integrē ar spēli nesaistītos kontekstos. Tā nav pilnīga spēle pati par sevi, bet drīzāk stratēģija, lai uzdevumus vai procesus padarītu patīkamākus un saistošākus. Kā piemēru var minēt sacensību vai uz punktiem balstītu atalgojuma sistēmu pievienošanu darba videi, lai veicinātu noteiktu uzvedību.

Viens no populārākajiem un pazīstamākajiem spēļošanas piemēriem ir lietotne “Duolingo”. Šī lietotne gudri izmanto nozīmītes, punktus, līderu tabulas un *streaks*, lai padarītu pamatdarbību (valodas apguves vingrinājumus) pievilcīgu. Tā nav “spēle” ar savu struktūru vai noteikumiem; tā neko nemaina regulārajās valodas apguves aktivitātēs. Drīzāk tā maina visu, kas saistīts ar aktivitāti, lai padarītu to pievilcīgāku.

Galvenās atšķirības

Forma

- Nopietnās spēles: pabeidzamas, atsevišķas spēles ar konkrētu mērķi un stāstījumu.
- Spēļošana: spēļu elementu iekļaušana esošajos procesos vai aktivitātēs.

Mērķis

- Nopietnās spēles: galvenais mērķis ir izglītošana vai reālu problēmu risināšana.
- Spēļošana: uzlabo iesaisti un motivāciju kontekstos, kas nav saistīti ar spēlēm.

Struktūra

- Nopietnās spēles: parasti tām ir noteikta struktūra, sižets un noteikumi.
- Spēļošana: var būt elastīgāka, pielāgojot spēles elementus kontekstam.

Interaktivitāte

- Nopietnās spēles: augsta interaktivitātes pakāpe, iesaistot spēlētājus lēmumu pieņemšanā un problēmu risināšanā.
- Spēļošana: veicina spēlētāja mijiedarbību, bet var neietvert sarežģītu lēmumu pieņemšanu kā pilnvērtīgā spēlē.

6. c. Viesmīlības darbinieku ar autismu pilnveide, izmantojot galda spēli HOST

Mazuraka (2013) pētījums liecina, ka zēni ar autismu videospēlēm dienā velta gandrīz divreiz vairāk laika nekā zēni ar tipisku attīstību. Tas pats pētījums liecina, ka dažas videospēles šajā mērķa grupā rada lielāku negatīvu simptomu risku (piemēram, neuzmanību vai aizkaitināmību). Tas liecina, ka spēļu spēlēšana, visticamāk, atradīs piekrišanu cilvēku ar autismu mērķauditorijā, taču ir jābūt uzmanīgiem attiecībā uz izstrādāto spēļu veidu. Īpaši lomu spēles, kurās galvenā uzmanība pievērsta ilgtermiņa atalgojuma shēmām, ir riska faktors šai auditorijai.

Tāpēc nopietnās spēles, ko piemēro kā vienreizēju grupu intervenci, var būt labāks risinājums cilvēkiem ar autismu, salīdzinot ar ilgstošu spēlēšanu. Apbalvošanas shēmas un sociālie konkursi, ko bieži izmanto spēļu spēlēšanai darbavietā, var radīt uzmācīgus uzvedības modeļus, kas vērsti uz spēļu mērķu sasniegšanu, un var novest pie tā, ka tiek zaudēta saikne ar pamatdarbību (darba veikšanu). Tas var izraisīt negatīvu mijiedarbību ar klientiem, tāpēc no tā būtu jāizvairās.

Nemot vērā iepriekšminētos apsvērumus, HOST nopietnā spēle ir izstrādāta kā vienreizēja grupas interence, kas ir atkārtojama tāpat kā “parastā” galda spēle. Tā ir izstrādāta, lai pielāgotos cilvēku ar autismu vajadzībām, lai palīdzētu viņiem attīstīt ar darbu un savstarpējo attiecību prasmes, izmantojot šādus pasākumus:

Skaidra struktūra

Spēles struktūra ir izskaidrota spēles sākumā un ir nemainīga visas spēles laikā. Tas padara spēli paredzamu, viegli apgūstamu un pārvaldāmu starp spēlētājiem. Pieredzējuši spēlētāji paātrina jauno spēlētāju mācīšanās procesu, iepriekš izskaidrojot pamatus.

Gājienu veikšana pēc kārtas

Gaidīšana rindā ir sociālā norma, kas jauniešiem ar autismu var būt grūtāka. Negatīva pieredze ar to agrīnā vecumā var izraisīt lielāku nevēlēšanos piedalīties neskaidras kārtas struktūrās vēlāk (kad es varu/kad man vajadzētu runāt?). Tāpēc nopietnā spēle HOST ir izstrādāta tā, lai pēc izvēles spēles sesijas varētu vadīt treneris vai vadītājs, kas nodrošina, ka ikvienam ir iespēja paust savu viedokli. Spēlei ir arī skaidra gājienu struktūra, kur katrā gājienā viena persona ir “vadošā”.

Lomu spēles

Viesnīca galda spēlē ir izdomāta vieta. Visiem varoņiem ir noteikta izcelsme un īpašības. Mazuraka (2013) pētījums liecina, ka šāda veida spēles priekšroku dod cilvēki ar autismu. Tas rada "emocionālu dalījumu" starp spēles saturu un reālo darba vietu. Tam vajadzētu palīdzēt neirodiversālu spēlētāju komandām bezrūpīgi dalīties savās domās.

Līdzinās realitātei

Lai gan viens no spēles elementiem ir lomu spēle, spēles saturs ir saistīts ar viesmīlību. Tas palīdz pārnest spēles pieredzes rezultātus uz savu darbu, jo nav abstrakcijas slāņa. Tādējādi cilvēkiem ar autismu vairs nav grūti atšķirt burtisko no pārnestā, abstrakto no konkrētā; situācijas, kas tiek piedāvātas spēlētājiem, atspoguļo realitātē balstītus scenārijus.

6. d. HOST galda spēles dizaina un uzbūves izvēle

HOST galda spēle ir izstrādāta, ņemot vērā šādus aspektus:

- ***Vai spēļu unikālās priekšrocības atbilst personāla attīstības mērķiem?***

Galvenie spēļu sniegtie ieguvumi (pieredzes gūšana, droša vide, konteksta maiņa) ir raksturīgi tikai tādām intervencēm/grupu aktivitātēm kā HOST galda spēle. Spēles izstrādātāji ņēma vērā neirodažādo komandu mācīšanās un sociālās vajadzības, kas tika iegūtas, veicot mērķa grupas aptaujas HOST projekta īstenošanas laikā. Spēles izstrādātāji mērķtiecīgi radīja galda spēles dizainu, kas sniedz tiešu labumu spēlētājiem un faktiski atbilst viņu attīstības mērķiem. Piemēram; kā norādīja pētījumi, mērķauditorija jau ir ļoti motivēta mācīties par noteiktiem tematiem, tāpēc galda spēles saturs tika īpaši pielāgots, lai pielāgotu to problēmu un izaicinājumu risināšanai, kas saistīti ar ikdienas darbu viesmīlības organizācijā. Turklāt “klūdu pieļaušana” ir daļa mācību procesa un spēles izspēlēšanas, lai veicinātu starppersonu mācīšanos un motivāciju pilnveidoties, kā arī lai saglabātu spēlētāju interesi atkārtot spēli nākamajās sesijās.

- ***Kāpēc izstrādāt galda spēli? Vai cits rīks nebūtu efektīvāks?***

Pamatojoties uz pētījuma un mērķa grupas aptaujas datiem, HOST galda spēles izstrādātāji un HOST projekta konsorcijs izstrādāja fizisku galda spēli. Šis lēmums tika apsvērts, ņemot vērā

konkrētā formāta izglītojošo efektivitāti; tas atbilst izglītības mērķim, lai spēlētāji sēdētu kopā un kopīgi pārdomātu iekļaušanu, vienlaikus iesaistoties starppersonu mācībās, komandas veidošanā un domu un viedokļu apmaiņā.

- **Vai mērķauditorija būs sajūsmā par šo intervences veidu?**

Saskaņā ar mērķauditorijas izpēti galda spēles HOST mērķauditorija izjūt nepatiku pret spēlēm kā mācību metodi. Veidojot vizuālo stilu un spēles uzbūvi, izstrādātāji pārliecinājās, ka spēle ne tikai “izskatās labi”, bet ir arī pietiekami “nopietna” ar saistošu saturu, scenārijiem, lomām un spēles mehāniku, kas atspoguļo reālas viesnīcas iekšējo darbību. Lai to panāktu, spēles dizaineri un projekta HOST konsorcijs:

1. **popularizē spēli kā “izglītojošu līdzekli”**, nevis kā tradicionālu galda spēli. Nosaukšanai un pirmajam iespaidam ir liela ietekme. Galda spēle HOST, sākot no nosaukuma, kā arī vizuālā stila, ir izstrādāta, ņemot to vērā.
2. **sadarbojas ar viesmīlības nozares vadītājiem un personāla speciālistiem, lai izplatītu spēli**; darbinieki bieži vien uzskata, ka viņi ir autoritāte attiecībā uz efektīvām mācību metodēm, tāpēc spēļu sesiju organizēšana un īstenošana (un līdz ar to arī nepārtraukta profesionālā attīstība kopumā) tiek uztverta kā neatņemama viņu darba sastāvdaļa.
3. **veido “vēstniekus” profesionālās izglītības un apmācības un viesmīlības kopienās visā izstrādes un apmācību semināru laikā**; galda spēles HOST vēstnieku veidošana tiek panākta, iesaistot Eiropas profesionālās izglītības un apmācības un viesmīlības kopienu pārstāvjus no paša spēles izstrādes procesa sākuma līdz pat tās piegādei. Ja līdzgaitnieki ir gatavi kļūt par spēles “vēstniekiem”, citi, iespējams, labprātāk to izmēģinās.

Kopsavilkums

Šis modulis sniedz izglītojamajiem ceļvedi, kā atbalstīt visus darbiniekus, jo īpaši tos, kuriem ir autisms. Tajā aplūkots, kā izveidot un īstenot apmācību, kā nodrošināt, lai ikviens izjustu piederību, un kā izveidot darbavietu, kas piemērota cilvēkiem ar autismu. Modulī piedāvāti veidi, kā pārbaudīt, vai šie pasākumi darbojas, un padomi par to, kā vadīt komandas, kurās ir darbinieki ar autismu. Izmantojot šo informāciju, vadītāji var radīt iekļaujošāku un atbalstošāku vidi savām komandām un uzlabot to efektivitāti.

Visbeidzot, šis modulis kursa dalībniekiem parāda nopietno spēļu un spēlotošanas priekšrocības. Tajā sniegts īss ieskats dizaina elementos, kas tika iekļauti, apsverot HOST galda spēles radīšanu. Papildus šajā modulī paskaidrotas HOST nopietnās spēles dizaina izvēles, lai uzlabotu efektivitāti.

Izmantotā literatūra

BENNET, M., & GOODALL, E., 2021. *Employment of Persons with Autism: A Scoping Review*. Pieejams:

https://books.google.com.cy/books?id=9iZBEAAQBAJ&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_0HHblqBmUQ6AF6BAGSEAM#v=onepage&q=A%20theoretical%20framework%20for%20investigating%20the%20context%20for%20creating%20employment%20success%20in%20information%20technology%20for%20individuals%20with%20autism&f=false [Sk. 20.09.2022]

DILLENBURGER, K., MCKERR, L., JORDAN, J., & KEENAN, M. 2016. *Staff Training in Autism: The One-Eyed Wo/Man*. Pieejams:

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 [Sk. 20.09.2022]

DOBUSCH, L. 2020. The Inclusivity of Inclusion Approaches: A Relational Perspective of Inclusion and Exclusion in Organizations. Pieejams: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/gwao.12574> [Sk. 20.09.2022]

KAUSHAL, A. 2021. *Autism Awareness: Six Steps for Greater Inclusion in the Workplace*. Pieejams: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/05/10/autism-awareness-six-steps-for-greater-inclusion-in-the-workplace/?sh=3a320efd48c9> [Sk. 20.09.2022]

MAZUREK, M. 2013. *Video Game Use in Boys With Autism Spectrum Disorder, ADHD, or Typical Development*. Pieejams:

<https://publications.aap.org/pediatrics/article-abstract/132/2/260/31361/Video-Game-Use-in-Boys-With-Autism-Spectrum?redirectedFrom=fulltext> [Sk. 20.09.2022]

MINDTOOLS, 2018. *How to Coach: A Manager's Guide to Coaching.* Pieejams:
<https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf> [Sk. 20.09.2022]