



**Sviluppo e fidelizzazione del personale con
spettro autistico nel settore dell'ospitalità**

Guida per il formatore

Module 1

L' autismo nel settore dell'ospitalità europea e le politiche sociali

Author: University of Roma Tre

Italy

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Utilizzo della guida per l'istruttore PERFORM

La Guida per i formatori PERFORM è stata progettata specificamente per supportare l'erogazione del programma di formazione professionale sviluppato nell'ambito del progetto PERFORM. Il programma consiste in un corso della durata di 1,5 giorni, per un totale di 12 ore di formazione.

Slide 1: Introduzione

Disclaimer: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

 Co-funded by the European Union



SVILUPPO E FIDELIZZAZIONE DEL PERSONALE CON SPETTRO AUTISTICO NEL SETTORE DELL'OSPITALITÀ

Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Note per il formatore:

Presentati e dedica un po' di tempo a presentare il progetto PERFORM agli studenti. Descrivi gli obiettivi formativi del corso e del Modulo 1; gli studenti acquisiranno conoscenze sul concetto di politiche sociali e sul loro impatto nel settore dell'ospitalità nell'UE, riceveranno informazioni generali sull'autismo e su come il personale con autismo può essere incluso in tali organizzazioni.

Suggerimenti

Date agli studenti l'opportunità di presentarsi e di esprimere le loro aspettative. Chiedete ai partecipanti di presentarsi brevemente e di indicare se hanno esperienza di lavoro con persone con autismo sul posto di lavoro.

Slide 2: Informazioni sul Progetto PERFORM

A RIGUARDO:

Il progetto "PERFORM" mira a formare i manager del settore alberghiero e gli esperti delle risorse umane nello sviluppo e nel sostegno del personale con spettro autistico nel settore alberghiero dell'Unione Europea. Fornisce inoltre una piattaforma innovativa per le risorse umane, per la valutazione delle prestazioni e il monitoraggio dei dipendenti.

RISULTATI DEL PROGETTO

- 1 Risultato del progetto 1: piattaforma PERFORM HR
- 2 Risultato del progetto 2: PERFORM Digital Toolkit
- 3 Risultato del progetto 3: Corso di formazione professionale per manager del settore alberghiero e esperti delle risorse umane



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Spiega che il progetto PERFORM si basa su tre risultati principali:

- Piattaforma HR – per la valutazione e il monitoraggio delle prestazioni
- Toolkit digitale – con strumenti HR inclusivi e buone pratiche
- Corso VET – su misura per i professionisti del settore alberghiero per comprendere e gestire il personale neurodiverso

Sottolinea l'orientamento pratico di questi strumenti: sono progettati per essere applicati nella vita reale, non solo in teoria.

Slide 3: Obiettivi e risultati del modulo



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Module 1 : L'autismo nel settore dell'ospitalità e politiche sociali

Scopo del modulo

Modulo 1 mira a introdurre gli studenti alle politiche sociali e al loro impatto sul settore alberghiero dell'UE, fornire informazioni generali sull'autismo e spiegare come il personale con spettro autistico può essere integrato in tali organizzazioni.

Risultati di apprendimento

- 1 Introdurre gli studenti al concetto di politiche di responsabilità sociale e al loro impatto e valore nel settore dell'ospitalità.
- 2 Comprendere il concetto di occupazione inclusiva e la sua definizione primaria.
- 3 Comprendere la definizione dello spettro autistico e le sue caratteristiche generali, concentrandosi sul valore, i vantaggi e le sfide legati all'impiego di

Reproduci dal inizio

Trova e sostituisci

Trova in questo documento

Trova e sostituisci

Feedback sulla ricerca

Note per il formatore:

Questo modulo verte sull'apprendimento del concetto di politiche sociali e del loro impatto nel settore dell'ospitalità dell'UE, nonché sulla comprensione delle principali dinamiche relative all'autismo e all'inclusione del personale con autismo nelle organizzazioni ricettive.

Risultati di apprendimento:

- Comprensione delle teorie e delle pratiche di responsabilità sociale d'impresa.
- Analisi del concetto di occupazione inclusiva.
- Comprensione della definizione e delle caratteristiche principali dello spettro con autismo, evidenziando i valori e le sfide del personale con autismo.

Slide 4:

Contesto

Contesto globale

Le persone con disabilità rappresentano circa il 15% della popolazione mondiale, con 785-975 milioni di persone in età lavorativa. Meno del 10% delle persone affette da disturbi dello spettro autistico ha un lavoro retribuito, rispetto al 45% delle persone con altre disabilità.

Neurodiversità

Il termine "neurodiverso" descrive individui le cui funzioni neurocognitive selettive non rientrano nelle norme sociali prevalenti. Il disturbo dello spettro autistico (ASD) colpisce circa un bambino su 100 in tutto il mondo.

Employment Barriers

Le persone autistiche incontrano spesso ostacoli dovuti a fattori sistemici e sociali. Le difficoltà legate alla comunicazione, all'elaborazione sensoriale e alle aspettative sociali possono rendere inaccessibili i tradizionali ambienti di lavoro e di assunzione.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva introduce il contesto più ampio dell'autismo nel mondo del lavoro.

Cominciamo dal contesto globale: le persone con disabilità costituiscono circa il 15% della popolazione mondiale e tra i 785 e i 975 milioni sono in età lavorativa. Tuttavia, meno del 10% delle persone con disturbi dello spettro con autismo ha un lavoro retribuito, in netto contrasto con il tasso di occupazione del 45% delle persone con altre disabilità.

Ciò non è dovuto alla mancanza di competenze o motivazione, ma principalmente a barriere sistemiche e incomprensioni sociali.

Il termine "neurodiversità" si riferisce a individui la cui funzione cerebrale differisce dalla norma sociale dominante. Il disturbo dello spettro con autismo (ASD) è una forma di neurodiversità. Colpisce circa 1 bambino su 100 in tutto il mondo, anche se molti adulti non vengono diagnosticati.

Nella sezione dedicata alle barriere all'occupazione, è importante sottolineare che le persone con autismo devono affrontare sfide significative a causa di:

- differenze nello stile di comunicazione,
- sensibilità sensoriale (ad esempio rumore, luce, ambienti affollati),
- e difficoltà nel districarsi tra le norme sociali, spesso non scritte o implicite.

Le pratiche di assunzione tradizionali e gli ambienti di lavoro raramente sono progettati tenendo conto della neurodiversità. Questo è ciò che dobbiamo cambiare.

Suggerimenti

Aprire la discussione:

Chiedete ai partecipanti: "Quali ostacoli potrebbe incontrare una persona affetta da autismo durante una tipica giornata lavorativa in un hotel o in un ristorante?"

Attività di riflessione:

Chiedete agli studenti di riflettere su una fase del processo di assunzione (ad esempio, colloquio di lavoro, inserimento, routine quotidiana).

"Cosa potrebbe rendere difficile quella fase per un dipendente con autismo? E cosa potrebbe renderla più facile?"

Slide 5:

Il valore della neurodiversità nel settore dell'ospitalità

Vantaggio commerciale

Nel turismo e nell'ospitalità, settori che prosperano grazie alla diversità, alla personalizzazione e alle relazioni umane, abbracciare la neurodiversità non è solo etico, ma anche pratico. Con un supporto adeguato, i professionisti autistici apportano risorse importanti come l'attenzione ai dettagli, l'affidabilità, la capacità di risolvere i problemi in modo creativo e la coerenza nell'assistenza ai clienti.

Impatto sociale

L'assunzione di persone autistiche apporta benefici alla società nel suo complesso, promuovendo l'indipendenza, migliorando il benessere e consentendo alle persone di contribuire economicamente e socialmente, anche attraverso il pagamento delle tasse e la partecipazione civica.

Vantaggio strategico

L'occupazione inclusiva non dovrebbe essere considerata solo come un atto di responsabilità sociale d'impresa (CSR), ma come un investimento nel talento e nell'innovazione, che consente di creare team realmente diversificati e altamente performanti.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Questa diapositiva si concentra sul motivo per cui abbracciare la neurodiversità non è solo la cosa giusta da fare dal punto di vista etico, ma anche una decisione commerciale sensata nel settore dell'ospitalità.

Cominciamo con i vantaggi commerciali: il turismo e l'ospitalità si basano sulla personalizzazione, sul contatto umano e sui dettagli. I professionisti con autismo spesso apportano caratteristiche di grande valore, quali:

- Eccezionale attenzione ai dettagli
- Affidabilità e coerenza
- Capacità creativa di risolvere i problemi
- Solide routine di assistenza clienti

Queste qualità possono migliorare direttamente la soddisfazione degli ospiti e l'efficienza operativa, soprattutto quando l'individuo è adeguatamente supportato.

Consideriamo ora l'impatto sociale: assumere persone con autismo promuove l'indipendenza e il benessere. Offre alle persone l'opportunità di partecipare all'economia, non solo attraverso l'occupazione, ma anche attraverso il contributo fiscale e l'impegno civico. L'inclusione aiuta a ridurre la dipendenza pubblica e aumenta la dignità personale.

Infine, c'è un chiaro vantaggio strategico: l'occupazione inclusiva non dovrebbe limitarsi alla responsabilità sociale d'impresa (CSR). È un investimento in innovazione, talento e resilienza. I team diversificati, se ben gestiti, tendono a superare quelli omogenei in termini di problem solving e creatività.

Suggerimenti

Spunto di riflessione:

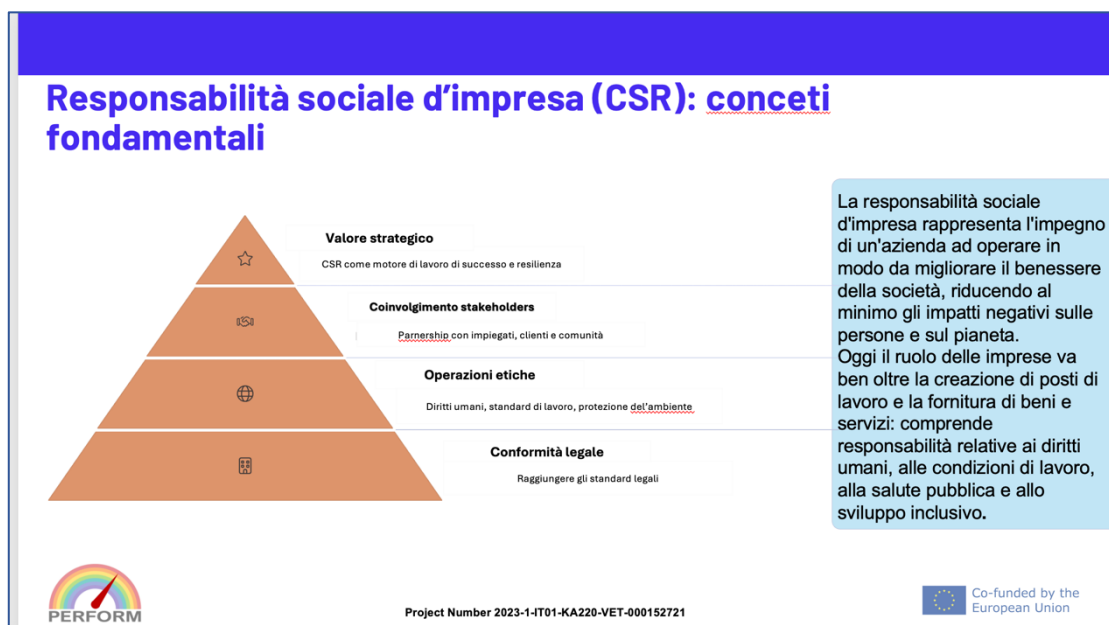
Chiedete ai partecipanti di fornire esempi in cui un membro diversificato del team ha apportato benefici inaspettati.

- "Avete mai visto esempi in cui dipendenti neurodivergenti hanno influenzato positivamente l'esperienza degli ospiti o le operazioni?"
- "Quale dei tre vantaggi discussi qui - aziendale, sociale o strategico - pensate sia più suscettibile di convincere la leadership della vostra azienda? Perché?"

Attività veloce:

- Chiedete ai partecipanti di scrivere un modo in cui il loro reparto o team potrebbe supportare meglio i talenti neurodiversi, quindi di condividerlo con un collega o in gruppo.

Slide 6:



Note per il formatore:

Questa diapositiva introduce i livelli fondamentali della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) e la loro rilevanza per il settore dell'ospitalità.

Esaminiamo la piramide della CSR dal basso verso l'alto:

1. Conformità legale: alla base, le aziende devono rispettare le normative nazionali e internazionali. Ciò include il diritto del lavoro, i requisiti di accessibilità, la sicurezza e gli standard antidiscriminatori.

1. Operatività etica: oltre alla conformità, le aziende sono tenute ad agire in modo etico, rispettando i diritti umani, promuovendo condizioni di lavoro eque, garantendo la tutela dell'ambiente ed evitando lo sfruttamento. Un'operatività etica crea fiducia sia all'interno che all'esterno dell'azienda.
2. Coinvolgimento degli stakeholder: una vera CSR implica un coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder: dipendenti, clienti, fornitori e comunità. Ciò comporta l'ascolto delle loro esigenze e la co-creazione di soluzioni socialmente responsabili.

3. Valore strategico: al vertice della piramide, la CSR diventa un motore del successo aziendale. Se allineata alla strategia, la CSR migliora la reputazione del marchio, la fedeltà dei clienti e la fidelizzazione dei dipendenti, aspetti particolarmente rilevanti nel settore dell'ospitalità.

Sulla destra, la definizione sottolinea che la CSR consiste nel migliorare il benessere riducendo al minimo i danni. Non si tratta più solo di fare affari, ma di fare affari nel modo giusto.

Suggerimenti

Spunto di riflessione:

“Quale dei quattro livelli di CSR ritieni che la tua organizzazione abbia raggiunto con maggiore successo? Quale necessita di maggiore attenzione?”

Discussione con un piccolo gruppo:

Chiedere ai partecipanti di identificare:

- Un esempio concreto di operazioni etiche nel settore dell'ospitalità
- Un modo per coinvolgere maggiormente gli stakeholder (ad esempio i dipendenti con disabilità)

Attività visuale opzionale:

Fornire modelli stampati della piramide CSR e chiedere ai gruppi di etichettare iniziative reali a ciascun livello (conformità, etica, impegno, strategia).

Slide 7:

L'evoluzione del pensiero di CSR

- 1

Le prime fondamenta (1812)
Robert Owen introdusse un modello di business socialmente consapevole incentrato sul benessere della comunità.
- 2

Struttura moderna (1960-1979)
Studiosi come Keith Davis e Archie Carroll hanno definito la CSR come una serie di responsabilità a più livelli: economiche, legali, etiche e filantropiche.
- 3

Integrazione strategica (1990s-2000s)
La piramide della CSR di Carroll e il modello a tre domini di Schwartz & Carroll hanno integrato imperativi etici, legali ed economici.
- 4

Valore condiviso (2007-Present)
Porter e Kramer hanno sostenuto la ricerca di un valore condiviso, allineando il progresso sociale al successo aziendale.





Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note del formatore:

Questa diapositiva presenta una panoramica storica dell'evoluzione della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) negli ultimi due secoli, dalle sue origini filantropiche fino a diventare un imperativo strategico per le aziende.

1. Le prime basi (1812): Robert Owen è stato un pioniere dell'imprenditoria socialmente consapevole. Ha introdotto miglioramenti sul posto di lavoro incentrati sul benessere dei dipendenti e sullo sviluppo della comunità, un'idea radicale per l'epoca.

2. Quadro moderno (1960-1979): studiosi come Keith Davis e Archie Carroll hanno contribuito a formalizzare la teoria della CSR. Il modello di Carroll ha identificato quattro livelli di responsabilità:

- Economica (redditività)
- Legale (conformità)
- Etica (fare ciò che è giusto)
- Filantropica (restituire alla società)

Questa visione a livelli ha reso la CSR più strutturata e misurabile.

3. Integrazione strategica (anni '90-2000): In questo periodo, la CSR è passata da “nice to have” a strategia aziendale fondamentale. Il modello a tre domini di Carroll e Schwartz ha integrato ulteriormente gli obiettivi etici, legali ed economici, riconoscendo che le aziende potevano allineare l'impatto sociale al profitto.

4. Valore condiviso (dal 2007 ad oggi): Michael Porter e Mark Kramer hanno introdotto il concetto di valore condiviso, in cui il progresso sociale è visto come essenziale per il successo aziendale. Non si tratta di donare, ma di innovare. Ad esempio, assumere persone neurodivergenti non solo affronta la disuguaglianza, ma rafforza anche la forza lavoro.

Questa prospettiva storica ci aiuta a capire che la CSR non è statica, ma evolve con le aspettative della società, le condizioni di mercato e la visione della leadership.

Suggerimenti

Spunto di riflessione:

“Cosa pensi che abbia causato il passaggio dalla CSR filantropica alla CSR strategica? È stata la regolamentazione, la pressione dell'opinione pubblica o le forze di mercato?”

Idea di attività:

Crea piccoli gruppi e assegna a ciascuno di essi una fase. Chiedi loro di fare brainstorming: un esempio di ospitalità che riflette quella fase della CSR; un potenziale vantaggio e una sfida in quella fase.

Slide 8:



Note per il formatore:

Questa diapositiva spiega come la Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) sia intrinsecamente connessa all'obiettivo più ampio dello Sviluppo Sostenibile.

Al centro vi è il concetto espresso dal Rapporto Brundtland, che definisce lo sviluppo sostenibile come: “Soddisfare i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri”.

La CSR sostiene questo obiettivo attraverso quattro dimensioni interconnesse:

1. Protezione dell'ambiente: le imprese contribuiscono a ridurre l'impronta ecologica preservando le risorse naturali, riducendo le emissioni e utilizzando l'energia in modo responsabile.
2. Equità sociale: ciò include la promozione di assunzioni inclusive, come l'impiego di persone con neurodiversità, il sostegno alla salute della comunità e la garanzia di pari opportunità.

3. Crescita economica: lo sviluppo sostenibile non significa sacrificare la redditività. Al contrario, la CSR incoraggia modelli di business che siano redditizi e responsabili.

4. Governance: la leadership etica, la trasparenza delle operazioni, le pratiche anticorruzione e il coinvolgimento degli stakeholder creano fiducia e successo a lungo termine.

Queste quattro aree sono in linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG). La CSR è uno strumento che aiuta le aziende a contribuire direttamente alla sostenibilità globale, in particolare nel settore del turismo e dell'ospitalità, che ogni giorno toccano le sfere ambientale, sociale ed economica.

Suggerimenti

Domanda aperta: "Quale di queste quattro aree - ambiente, equità sociale, crescita economica, governance - è quella in cui la vostra organizzazione è più attivamente impegnata? Qual è quella più sottosviluppata?"

Discussione in coppia:

Chiedete ai partecipanti di formare delle coppie e di identificare:

- Un'iniziativa di sostenibilità che hanno osservato nel settore dell'ospitalità
- A quale delle quattro dimensioni della CSR essa si allinea

Slide 9:

Valore del CSR nel settore turistico e dell'ospitalità

Vantaggio strategico

La CSR si è evoluta da imperativo morale a fattore chiave nella strategia e nel successo di un'azienda, particolarmente rilevante nel settore del turismo e dell'ospitalità, dove le imprese operano all'incrocio tra servizi, cultura e impegno sociale.

Costruzione della fiducia

La CSR è fondamentale per ripristinare la fiducia dei consumatori, soprattutto in un periodo post-crisi in cui la trasparenza e la condotta etica sono molto richieste. Oggi i viaggiatori tendono a scegliere aziende che condividono i loro valori.

Visione di lungo termine

Per creare valore condiviso, le aziende del settore dell'ospitalità devono andare oltre le iniziative sociali sporadiche e abbracciare una visione strategica e a lungo termine della responsabilità sociale d'impresa che contribuisca in modo significativo alla coesione sociale e alla crescita economica inclusiva.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva evidenzia perché la responsabilità sociale d'impresa (CSR) è particolarmente importante e necessaria nei settori del turismo e dell'ospitalità.

Esaminiamo le tre dimensioni chiave presentate:

1. Vantaggio strategico: la CSR non è più solo un obbligo morale, ma una risorsa strategica.

Nel settore dell'ospitalità, dove le aziende sono profondamente legate al servizio, alla comunità e alla cultura, le pratiche di CSR possono:

- migliorare il posizionamento del marchio
- differenziare l'offerta
- rafforzare le relazioni con gli stakeholder

Gli hotel e i ristoranti che si impegnano attivamente nella CSR sono più resilienti, più innovativi e più attraenti sia per i clienti che per gli investitori.

2. Costruzione della fiducia: dopo crisi globali (ad esempio COVID-19, shock economici), è necessario ricostruire la fiducia dei consumatori. La CSR svolge un ruolo fondamentale nel dimostrare trasparenza, etica e responsabilità.

I viaggiatori moderni scelgono sempre più spesso aziende che riflettono i propri valori, come l'inclusione, la responsabilità ambientale o l'impatto sociale.

3. Visione a lungo termine: per essere efficace, la CSR non può limitarsi a campagne di beneficenza o azioni una tantum. Deve essere parte di una visione strategica a lungo termine che:

- sostenga una crescita economica inclusiva
- rafforzi la coesione sociale
- sia in linea con gli obiettivi di sviluppo globali (ad esempio gli SDG delle Nazioni Unite)

In breve, la CSR è un buon affare, oggi e per il futuro.

Suggerimento

Domande:

“Quale di queste tre aree - strategia, fiducia o visione - è più sviluppata nella vostra azienda? Quale è quella più indietro?”

“Come può la vostra organizzazione passare da iniziative di CSR ad hoc a una strategia di CSR integrata e a lungo termine?”

Slide 10:

L'impatto del CSR nel settore turistico e dell'ospitalità



Attrazione e fidelizzazione di talenti
Aiuta ad attrarre e trattenere talenti qualificati, aumentando la motivazione e la produttività all'interno dell'organizzazione.



Coinvolgimento degli Stakeholder
Incoraggia il coinvolgimento di clienti, partner, fornitori e investitori motivati da cause sociali.



Migliorare la resilienza
Consente alle aziende di gestire meglio i rischi e affrontare le situazioni di crisi.



Vantaggio competitivo
Migliora l'immagine pubblica e la reputazione, creando nuove opportunità di mercato grazie a livelli di fiducia più elevati.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva illustra gli impatti concreti che la Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) può avere nei settori del turismo e dell'ospitalità.

Esaminiamo brevemente ciascuno dei quattro impatti chiave elencati:

1. Attrazione e fidelizzazione dei talenti: le iniziative di CSR, come l'assunzione inclusiva, le operazioni sostenibili e la leadership etica, rendono le aziende più attraenti per la forza lavoro odierna.

I dipendenti sono più propensi a rimanere e a lavorare bene in organizzazioni che dimostrano valori e obiettivi. Ciò porta a:

- minore turnover
- maggiore motivazione
- maggiore produttività

2. Coinvolgimento degli stakeholder: la CSR contribuisce ad attivare clienti, fornitori, partner e investitori attratti da aziende allineate con missioni sociali o ambientali.

Ad esempio, un hotel che sostiene le comunità locali o impiega personale neurodiverso può attrarre viaggiatori etici, investitori socialmente responsabili o collaboratori commerciali che condividono gli stessi valori.

3. Maggiore resilienza: le aziende con solide pratiche di CSR sono meglio attrezzate per gestire i rischi e affrontare le crisi (ad esempio pandemie, danni alla reputazione o shock economici).

La loro cultura trasparente e inclusiva consente loro di adattarsi rapidamente, mantenere la fedeltà e recuperare più velocemente.

4. Vantaggio competitivo: una buona CSR migliora l'immagine pubblica e la reputazione, due fattori che influenzano direttamente la quota di mercato. Le relazioni basate sulla fiducia costruite attraverso azioni responsabili aprono le porte a nuovi clienti e mercati di nicchia che danno priorità alle scelte etiche.

Suggerimento

Domande:

- “Quali di questi quattro impatti della CSR avete osservato nella vostra organizzazione o in quella di un concorrente?”
- Chiedete agli studenti di descrivere un marchio o un'azienda nel settore dell'ospitalità che ammirano per il suo impatto in termini di CSR. Quindi discutete: “Quale delle quattro categorie riflette meglio quel marchio?”

Slide 11:

Contesti internazionali di riferimento per il CSR



Nell'attuazione della CSR, le organizzazioni possono fare riferimento a diversi quadri internazionali. L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite definisce 17 obiettivi di sviluppo sostenibile come tabella di marcia universale. Il Global Compact delle Nazioni Unite si concentra sui diritti umani, gli standard lavorativi, la protezione dell'ambiente e la lotta alla corruzione. La norma ISO 26000 delinea le aree fondamentali della responsabilità sociale, mentre le linee guida dell'OCSE promuovono una condotta aziendale responsabile. Altri quadri di riferimento includono la certificazione B Corp, la norma SA8000 per le condizioni di lavoro, il sistema di gestione ambientale e audit dell'Unione Europea (EMAS) e il Codice Etico Globale per il Turismo dell'UNWTO.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Questa diapositiva offre una panoramica dei principali quadri internazionali che guidano l'attuazione della responsabilità sociale d'impresa (CSR). Questi strumenti offrono standard, obiettivi e principi che aiutano le organizzazioni a integrare la responsabilità sociale e ambientale nelle loro strategie fondamentali.

Vediamo i principali strumenti qui presentati:

1. Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite: l'Agenda 2030 delinea 17 obiettivi volti a porre fine alla povertà, proteggere il pianeta e garantire pace e prosperità per tutti. Questi obiettivi forniscono una tabella di marcia universale su come gli sforzi di CSR possono allinearsi alle priorità globali, quali il lavoro dignitoso, la riduzione delle disuguaglianze e l'azione per il clima.
2. Global Compact delle Nazioni Unite: un'iniziativa volontaria basata su dieci principi relativi a:

- Diritti umani
- Standard lavorativi
- Protezione dell'ambiente
- Lotta alla corruzione

Le aziende che aderiscono al Patto si impegnano a integrare questi principi nelle loro operazioni commerciali e nella loro cultura.

3. ISO 26000 (Responsabilità sociale): a differenza delle certificazioni ISO, la norma ISO 26000 è uno standard di orientamento che aiuta le organizzazioni a comprendere come agire in modo responsabile in settori quali la governance, le pratiche di lavoro, le questioni relative ai consumatori, il coinvolgimento della comunità e le pratiche operative eque.

4. Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali: promuovono una condotta aziendale responsabile in una serie di settori, tra cui i diritti dei lavoratori, l'ambiente, la prevenzione della corruzione e la trasparenza della catena di approvvigionamento.

5. Global Reporting Initiative (GRI): la GRI fornisce gli standard più utilizzati per la rendicontazione di sostenibilità. Aiuta le aziende a misurare, comunicare e confrontare il loro impatto sociale e ambientale.

Altri quadri di riferimento pertinenti includono:

- Certificazione B Corp (performance sociale e ambientale)
- SA8000 (standard sul posto di lavoro)
- EMAS (Sistema di gestione ambientale e audit dell'UE)
- Codice etico dell'UNWTO per il turismo (specifico per il settore dell'ospitalità)

Suggerimento:

“La tua organizzazione è già allineata con uno di questi framework? Se no, quale ti sembra più rilevante per il tuo lavoro?”

Slide 12:



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Metologia di implementazio dei CSR

Coinvolgimento degli stakeholder

Coinvolgere attivamente la direzione e il personale. Identificare i principali stakeholder (dipendenti, ospiti, fornitori, comunità) e comprendere quali sono le questioni sociali e ambientali più importanti per loro attraverso sondaggi e consultazioni.

Allineamento strategico

Allineare le iniziative di CSR alla missione, alla visione e ai valori dell'organizzazione. Esaminare le iniziative esistenti per definire un piano di CSR pratico che supporti gli obiettivi aziendali creando al contempo valore sociale.

Implementazione e misurazione

Condividi la strategia con gli stakeholder per garantire allineamento e supporto. Attuare gradualmente e rivedere regolarmente utilizzando indicatori affidabili provenienti da quadri di riferimento come la Global Reporting Initiative per misurare efficacemente l'impatto.

Note per il formatore:

Ora che abbiamo visto perché la CSR è importante e quali sono i modelli esistenti, questa diapositiva ci mostra come implementare la CSR in modo strutturato, strategico e sostenibile, in particolare nel contesto dell'ospitalità.

Il processo può essere suddiviso in tre fasi chiave:

1. Coinvolgimento degli stakeholder: iniziate coinvolgendo attivamente la direzione e il personale, non solo nell'esecuzione, ma anche nella progettazione e nel processo decisionale. Identificate i vostri stakeholder chiave: dipendenti, ospiti, fornitori, comunità locali. Utilizzate sondaggi, interviste e focus group per capire quali sono le questioni sociali e ambientali più importanti per loro.

Questo crea un senso di appartenenza e garantisce che la vostra strategia di CSR rifletta le priorità reali, non solo le ipotesi aziendali.

2. Allineamento strategico: allineate i vostri obiettivi di CSR alla missione, alla visione e ai valori dell'organizzazione. La CSR non deve essere un'aggiunta, ma deve

supportare i vostri obiettivi aziendali generando al contempo un valore sociale reale. Verificate le iniziative esistenti e identificate le opportunità per rafforzarle o ampliarle.

3. Attuazione e misurazione: una volta redatto il piano di CSR:

- Condividetelo ampiamente per ottenere il sostegno degli stakeholder
- Attuatelo gradualmente, con tappe intermedie e responsabilità
- Utilizzate metriche affidabili (ad esempio quelle del Global Reporting Initiative) per monitorare l'impatto e apportare miglioramenti

La CSR non è un'azione una tantum. È un ciclo continuo di pianificazione, azione, revisione e adattamento, proprio come la gestione della qualità o l'eccellenza del servizio agli ospiti.

Suggerimenti

Domanda interattiva

"Chi sono i principali stakeholder della vostra organizzazione? Quali potrebbero essere le loro principali preoccupazioni in materia di CSR?"

"La vostra organizzazione misura attualmente l'impatto delle sue iniziative di CSR? Se sì, in che modo?"

Attività in piccoli gruppi

Chiedete ai partecipanti di individuare

- Un gruppo di stakeholder (ad esempio, dipendenti o ospiti)
- Un modo per coinvolgerli
- Una questione sociale/ambientale rilevante da affrontare

Slide 13:



Note per il formatore:

Questa diapositiva illustra la cronologia dell'evoluzione dell'approccio dell'Unione europea alla responsabilità sociale delle imprese (RSI), mostrando come le idee volontarie si siano gradualmente trasformate in quadri normativi obbligatori per le imprese che operano nell'UE.

Esaminiamo ciascuna fase della cronologia:

1. 2001-2002: Il Libro verde: la Commissione europea ha pubblicato un Libro verde e una comunicazione che promuovono la RSI volontaria nell'ambito di una più ampia strategia di sviluppo sostenibile.

Ha incoraggiato le imprese ad andare oltre la semplice conformità legale, integrando le questioni sociali e ambientali nelle loro attività.

2. 2011: Strategia rinnovata: è stata lanciata una nuova strategia in materia di RSI, allineando la politica dell'UE ai quadri internazionali, in particolare ai Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani.

Ciò ha segnato l'inizio di un passaggio dall'incoraggiamento alla responsabilità.

3. 2015-2017: rendicontazione obbligatoria: l'UE ha formalmente approvato i principi delle Nazioni Unite e ha adottato la direttiva 2014/95/UE, che impone alle grandi imprese (con più di 500 dipendenti) di rendere pubblici i propri dati non finanziari, quali:

- impatto ambientale
- pratiche sociali
- diversità, diritti umani e politiche anticorruzione

Ciò ha notevolmente aumentato la trasparenza e diffuso la RSI in tutta Europa.

4. 2019-2021: Green Deal ed espansione: il Green Deal europeo ha dato il via a una revisione degli standard di rendicontazione della CSR, riconoscendo l'urgente necessità di un'azione delle imprese in materia di clima, inclusione e sostenibilità. È seguita una proposta legislativa per estendere la rendicontazione CSR ed ESG a un numero maggiore di organizzazioni, comprese le piccole imprese e settori specifici come il turismo e l'ospitalità.

Suggerimenti:

Spunto di discussione:

“La tua organizzazione è a conoscenza della direttiva UE sulla rendicontazione non finanziaria o ne è interessata? Se sì, come ha reagito?”

Svolgimento pratico:

Incoraggiare i partecipanti a verificare se la loro azienda pubblica un rapporto CSR o ESG e se questo fa riferimento a uno dei requisiti normativi dell'UE.

Slide 14:

Migliori pratiche di CSR nel settore turistico e ricettivo dell'UE

Esempi di iniziative di CSR nel settore turistico e dell'ospitalità in Europa

Azienda/ <u>Organizzazione</u>	Paese	CSR Initiative	Link
Accor	Francia / Globale	Programma "Planet 21" che promuove l'alimentazione sostenibile, l'efficienza idrica ed energetica e l'approvvigionamento locale negli hotel di tutto il mondo.	https://group.accor.com/en/sustainable-development/planet-21
Sodexo	Francia / Globale	Iniziativa globale "Stop Hunger" che combatte l'insicurezza alimentare attraverso donazioni, volontariato e formazione professionale per i gruppi vulnerabili.	https://www.sodexo.com/en/home/corporate-responsibility.html
Meliá Hotels International	Spagna	Certificazione EarthCheck per la <u>trasparenza ambientale</u> , il <u>monitoraggio dei rifiuti</u> e <u>dell'energia</u> e la <u>formazione del personale</u> per la <u>sostenibilità</u> .	https://www.meli-hotelsinternational.com/en/sustainability
Autogrill	Italia	Uso di materiali biodegradabili, monitoraggio dei rifiuti alimentari e approvvigionamento sostenibile nelle aree di sosta italiane.	https://www.autogrill.com/en/sustainability
Elior Group	Francia / Globale	Partnership con fornitori locali, programmi di alimentazione scolastica sana e progetti di educazione alimentare per bambini e famiglie.	https://www.eliorgroup.com/sustainability



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by
European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva presenta esempi reali di Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) in azione all'interno delle principali aziende del settore alberghiero che operano in Europa.

Questi esempi possono essere fonte di ispirazione per i partecipanti, dimostrando che la CSR è tangibile, diversificata e già integrata nelle attività alberghiere in tutto il continente.

Suggerimento:

Domanda **al** **gruppo:**

"Quali di queste pratiche di CSR potrebbero essere adattate al contesto della tua organizzazione, anche su piccola scala?"

Suggerimenti per ulteriori approfondimenti:

Incoraggiare i partecipanti a visitare in un secondo momento i siti web delle aziende e a esplorare le sezioni dedicate alla CSR come esempi concreti di strategia, azione e trasparenza.

Slide 15:

Migliori pratiche in EU reltive al turismo e al settore ricettivo

Esempio di iniziative di responsabilità sociale d'impresa per l'inclusione delle persone con spettro autistico nel settore turistico e ricettivo dell'Unione europea

Azienda/ Organizzazione	Paese	Iniziative CSR legate allo spettro autistico	Link
DeLuna Hotels	Spagna	Ha adattato i suoi tre hotel a Granada per renderli "Autism Friendly", implementando una formazione specifica per il personale, segnaletica con pittogrammi, camere adattate, servizio personalizzato e aree di riposo tranquille.	https://elpais.com/elviajero/escapadas/espana/2025-05-05/deluna-hotels-convierte-sus-tres-establecimientos-en-granada-en-espacios-amigables-con-el-autismo.html
Gloria Thalasso & Hotels	Spagna	Certificato come "Autism Friendly", offre check-in rapido, menu adattati con pittogrammi, personale qualificato, segnaletica intuitiva e guide visive per aiutare gli ospiti con spettro autistico a orientarsi e sentirsi a proprio agio.	https://www.gloriapalaceth.com/en/autism-friendly/
Ashling Hotel Dublin	Irlanda	In collaborazione con AsIAm, ha creato delle stanze sensoriali progettate per offrire un ambiente rilassante e coinvolgente, migliorando l'esperienza degli ospiti affetti da autismo.	https://www.ashlinghotel.ie/csr



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Le diapositive n. 15 e n. 16 mostrano iniziative reali e recenti intraprese da aziende del settore alberghiero in tutta Europa volte a migliorare l'inclusione delle persone con autismo, sia nei servizi offerti agli ospiti che nelle pratiche di assunzione.

Suggerimenti:

Domande veloci:

"Quali di questi esempi potrebbero essere realisticamente applicati nel contesto del tuo posto di lavoro?"

"Cosa ci dicono questi esempi su come l'inclusione e l'eccellenza nell'ospitalità possano andare di pari passo?"

Attività opzionale:

Invite participants to pair up and discuss:

- One initiative they found inspiring
- One small, similar action they could implement locally

Slide 16:

Migliori pratiche di CSR nel settore dell'ospitalità europeo

Esempio di iniziative di responsabilità sociale d'impresa per l'inclusione delle persone con spettro autistico nel settore alberghiero europeo

Azienda/ Organizzazione	Paese	CSR Initiative Related to Autism	Link
Slieve Russell Hotel	Irlanda	Offre una sala sensoriale con giochi morbidi, check-in online per evitare code e mappe sensoriali per aiutare gli ospiti con a pianificare e godersi il soggiorno.	https://www.slieverussell.ie/autism-friendly/
Çırağan Palace Kempinski Istanbul	Turchia	In collaborazione con la Fondazione Tohum Autism, ha dotato sette aule di istruzione speciale a Istanbul di materiali adeguati per l'insegnamento ai bambini con autismo, contribuendo all'inclusione educativa.	https://www.kempinski.com/en/ciragan-palace/press-room/7-special-education-classrooms-are-opened
Accor Hotels	Francia	Ha sviluppato processi di reclutamento inclusivi per persone con disabilità, comprese quelle affette da autismo, promuovendo l'inclusione sul posto di lavoro nel settore alberghiero.	https://group.accor.com/en/Actualites/2024/05/recruitment-fostering-disability-inclusion
PizzAut	Italia	Impresa sociale e progetto di ristorazione che impiega e forma giovani con autismo nel settore HORECA, promuovendo l'autonomia, l'inclusione e la sensibilizzazione.	https://www.pizzaut.it



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Guarda le precedent note

Slide 17:

Occupazione inclusiva: diritti e quadro normativo

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

L'articolo 27 afferma il diritto di ogni persona con disabilità "di lavorare, su base di uguaglianza con gli altri", in un mercato del lavoro inclusivo e accessibile. Non si tratta di carità, ma di un diritto umano fondamentale.

Agenda 2030

L'occupazione inclusiva contribuisce direttamente all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile, in particolare all'SDG 8 ("Lavoro dignitoso e crescita economica") e all'SDG 10 ("Ridurre le disuguaglianze").

Direttiva EU 2000/78/EC

Richiede a tutti gli Stati membri di attuare leggi che tutelino le persone con disabilità nell'ambito dell'occupazione e della formazione professionale, compreso l'obbligo di fornire soluzioni ragionevoli.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Questa diapositiva rafforza l'idea che l'occupazione inclusiva è un obbligo legale ed etico, non solo una buona pratica. Stiamo esaminando tre quadri normativi principali che definiscono i diritti delle persone con disabilità, in particolare per quanto riguarda il lavoro e l'inclusione:

1. Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (CRPD)

L'articolo 27 della CRPD afferma il diritto delle persone con disabilità a lavorare su base di parità con gli altri in un mercato del lavoro inclusivo e accessibile. È importante sottolineare che non si tratta di un atto di carità, ma di un diritto umano fondamentale. Tutti i paesi dell'UE hanno ratificato questa Convenzione.

1. Agenda 2030 delle Nazioni Unite

L'occupazione inclusiva contribuisce direttamente a:

- SDG 8: Lavoro dignitoso e crescita economica
- SDG 10: Riduzione delle disuguaglianze

Questi obiettivi non riguardano solo i governi. Le aziende hanno un ruolo chiave nel loro raggiungimento, in particolare nei settori ad alto contatto come quello dell'ospitalità.

2. Direttiva UE 2000/78/CE

Questa direttiva impone a tutti gli Stati membri dell'UE di attuare leggi che tutelino i lavoratori con disabilità.

Essa impone inoltre la fornitura di soluzioni ragionevoli, quali l'adeguamento degli orari di lavoro, la fornitura di strumenti di assistenza o la modifica delle procedure di assunzione.

Il mancato rispetto di tali disposizioni può comportare conseguenze legali, ma soprattutto rappresenta un'occasione persa per l'inclusione e l'innovazione.

Suggerimenti:

Domanda di gruppo ve:

“Conosci le leggi o le tutele esistenti nel tuo Paese a sostegno dei dipendenti con disabilità?”

Slide 18:



Note per il formatore:

Questa diapositiva evidenzia i vantaggi tangibili per le aziende derivanti dall'occupazione inclusiva, in particolare quando si tratta di assumere persone con disabilità o talenti neurodivergenti.

1. Diversità della forza lavoro: i team diversificati apportano una varietà di prospettive e approcci. Ciò migliora:

- Innovazione
- Creatività
- Accessibilità
- Soddisfazione dei clienti

Soprattutto nel settore dell'ospitalità, un personale diversificato riflette meglio la diversità dei vostri ospiti.

2. Migliore processo decisionale: la ricerca dimostra che i team diversificati prendono decisioni migliori, poiché mettono in discussione le reciproche supposizioni e riducono il pensiero di gruppo. Ciò porta a soluzioni aziendali più solide e sostenibili.

3. Attrazione dei talenti: le organizzazioni che si impegnano in modo visibile a favore dell'inclusione attraggono i migliori talenti, non solo dai gruppi sottorappresentati, ma anche da individui che apprezzano l'equità e lo scopo sul posto di lavoro.

4. Migliore morale: quando l'inclusione è autentica, tutti i dipendenti ne traggono vantaggio.

Il personale non disabile riferisce un maggiore coinvolgimento quando vede il proprio datore di lavoro promuovere una cultura inclusiva. Ciò aumenta:

- Coesione del team
- Lealtà
- Soddisfazione sul lavoro

5. Migliore reputazione: le aziende inclusive costruiscono una maggiore credibilità del marchio sia presso i clienti che presso gli stakeholder. Ciò può portare a:

- Maggiore fiducia dei clienti
- Maggiore fiducia degli investitori
- Attenzione positiva da parte dei media

Suggerimenti:

Spunto di discussione:

“Quali di questi sei vantaggi avete riscontrato o vorreste riscontrare nella vostra organizzazione?”

Reflessione di gruppo:

Chiedete ai partecipanti di riflettere su:

- Un vantaggio già visibile nel loro posto di lavoro
- Uno che potrebbe essere migliorato con un'assunzione più inclusiva

Slide 19:

Comprendere il disturbo dello spettro autistico

Definizione

"Una condizione complessa dello sviluppo che comporta difficoltà persistenti nella comunicazione sociale, interessi limitati e comportamenti ripetitivi" (American Psychiatric Association, 2013).

Prevalenza

L'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che circa un bambino su 100 nel mondo sia affetto da ASD. Una revisione sistematica di 66 studi sulla popolazione ha affinato questa stima allo 0,77%, ovvero circa un bambino su 130.

Tendenze diagnostiche

La tendenza al rialzo registrata negli ultimi decenni è dovuta principalmente all'ampliamento dei criteri diagnostici e alla maggiore consapevolezza sociale piuttosto che a un effettivo aumento della prevalenza.



Note per il formatore:

Questa diapositiva introduce il contesto clinico e statistico dei disturbi dello spettro con autismo, essenziale per inquadrare le iniziative di inclusione in un ambiente di lavoro.

Esploriamo le tre aree chiave:

1. Definizione

Secondo l'American Psychiatric Association (2013), i disturbi dello spettro con autismo sono:

"Una condizione complessa dello sviluppo che comporta difficoltà persistenti nella comunicazione sociale, interessi limitati e comportamenti ripetitivi".

È importante sottolineare che l'autismo:

- Colpisce ogni persona in modo diverso (spettro)
- Non è una malattia, ma una differenza neurologica

- Può essere accompagnato da condizioni concomitanti come ansia, sensibilità sensoriale o ADHD

2. Prevalenza

L'Organizzazione Mondiale della Sanità stima che:

- Circa 1 bambino su 100 nel mondo riceve una diagnosi di ASD
- Analisi più approfondite (su 66 studi demografici) suggeriscono un tasso dello 0,77%, ovvero 1 su 130

Ciò significa che l'autismo non è raro e, con il miglioramento degli strumenti diagnostici, vengono identificati anche più adulti, molti dei quali già inseriti nel mondo del lavoro.

3. Tendenze diagnostiche

L'aumento delle diagnosi di autismo negli ultimi decenni non significa necessariamente che più persone siano affette da autismo, ma riflette:

- Strumenti diagnostici migliori
- Criteri diagnostici ampliati
- Maggiore consapevolezza da parte del pubblico e dei professionisti

Questo cambiamento ci sfida ad adattare i nostri luoghi di lavoro, la formazione e i servizi per essere inclusivi, non reattivi.

Slide 20:

Catteristiche chiave dello spettro autistico

Spettro delle abilità

Le persone autistiche presentano un'ampia gamma di abilità e necessità di sostegno: alcune vivono in modo indipendente, mentre altre necessitano di assistenza per tutta la vita. L'autismo può limitare le opportunità educative e lavorative, pertanto gli atteggiamenti sociali e i servizi formali influenzano fortemente la qualità della vita.

Segni precoci e diagnosi

Sebbene i sintomi possano manifestarsi nella prima infanzia, la diagnosi è spesso tardiva. Molti soggetti autistici presentano condizioni aggiuntive quali epilessia, ansia, depressione, ADHD, disturbi del sonno o autolesionismo.

Abilità intellettuali

Le capacità intellettuali variano da un deficit grave a livelli eccezionalmente elevati. Con un sostegno precoce e basato su dati scientifici, la comunicazione, le abilità sociali e la qualità della vita possono migliorare notevolmente.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Note per il formatore:

Questa diapositiva aiuta a comprendere meglio l'autismo come uno spettro, non solo come un insieme di caratteristiche, ma come un'ampia gamma di esperienze, punti di forza e bisogni di sostegno.

Slide 21:

Challenges per gli individui con autismo

**Barriere di comunicazione**
Difficoltà nella comunicazione verbale e non verbale

**Aspettative sociali**
Le sfide nel districarsi tra le regole sociali non scritte

**Elaborazione sensoriale**
Sensibilità ai suoni, alle luci, alle consistenze e agli ambienti

**Adattamento al cambiamento**
Preferenza per la routine e la prevedibilità

La mancanza di conoscenze da parte degli operatori e la frammentazione dei sistemi lasciano molte persone senza l'assistenza e la protezione a cui hanno diritto, con un conseguente aumento delle esigenze sanitarie insoddisfatte e della vulnerabilità alle malattie croniche, alla violenza e agli abusi.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva illustra le barriere comuni che le persone con autismo possono incontrare, sia nella vita quotidiana che sul posto di lavoro. È fondamentale sottolineare che queste difficoltà non sono carenze personali, ma spesso il risultato di disadattamenti ambientali e aspettative sociali.

Sfide principali

1. Barriere comunicative

- Possono includere difficoltà con il linguaggio parlato, i segnali non verbali, il tono di voce o il sarcasmo.
- Alcuni individui possono utilizzare metodi di comunicazione alternativi (ad esempio, la scrittura o dispositivi di comunicazione aumentativa e alternativa).
- I malintesi sono comuni, specialmente durante i colloqui o le riunioni di gruppo.

2. Aspettative sociali

- Molte persone con autismo hanno difficoltà a interpretare le regole sociali non dette, le conversazioni informali o il linguaggio del corpo.
- Ciò non significa che siano antisociali, ma che possono esprimere il loro interesse o la loro attenzione in modo diverso.

3. Elaborazione sensoriale

- L'elevata sensibilità ai suoni, alle luci, alle consistenze o agli odori può causare stress o sovraccarico.
- Gli ambienti ricettivi, con musica di sottofondo, luci intense o spazi affollati, possono essere particolarmente difficili da gestire se non adeguati.

4. Adattamento al cambiamento

- Cambiamenti improvvisi nella routine, eventi inaspettati o mancanza di struttura possono aumentare l'ansia.
- Molte persone con autismo danno il meglio di sé in ambienti prevedibili, ben strutturati e con aspettative chiare.

Suggerimenti

Domanda di gruppo:

“Quale di queste quattro sfide potrebbe essere involontariamente presente nel tuo posto di lavoro oggi?”

Slide 22:

L'autismo nel settore turistico alberghiero

La ricerca dimostra che quando i compiti e l'ambiente di lavoro sono ben strutturati (descrizioni chiare dei ruoli, carico sensoriale ridotto e formazione sul posto di lavoro), i tassi di occupazione e di permanenza in servizio sono elevati. Nonostante queste buone pratiche, gli adulti autistici rimangono sottorappresentati nel settore dell'ospitalità a causa del sovraccarico sensoriale, dei turni imprevedibili e della formazione manageriale limitata.

80% Tasso di <u>disoccupazione</u> Tasso di disoccupazione globale stimato per gli adulti affetti da disturbi dello spettro autistico	28% <u>Aumento dei ricavi</u> Ricavi medi più elevati per le organizzazioni che impiegano personale neurodiverso
37-46% <u>Sovraqualificazione</u> Percentuale di dipendenti autistici che dichiarano di essere <u>sovraqualificati</u> per il proprio ruolo	

 Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721  Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Quando i ruoli lavorativi sono chiaramente strutturati, gli ambienti sensoriali sono adeguati e viene fornito un supporto professionale, i risultati in termini di occupazione e permanenza sul posto di lavoro dei lavoratori con autismo sono eccellenti.

Tuttavia, nella pratica, gli adulti con autismo sono ancora sottorappresentati nel settore dell'ospitalità. Perché?

- Sovraccarico sensoriale (ad esempio cucine, folla, rumore)
- Turni imprevedibili
- Mancanza di consapevolezza o formazione da parte dei dirigenti

Chiave di inizio

- Tasso di disoccupazione dell'80%: a livello globale, 4 adulti con autismo su 5 sono disoccupati.

Si tratta del tasso di disoccupazione più alto tra tutti i gruppi di disabili, non a causa delle loro capacità, ma della mancanza di pratiche di assunzione inclusive.

- Aumento del fatturato del 28%: gli studi dimostrano che le aziende che riescono a integrare con successo personale neurodiverso, con il giusto supporto, registrano un aumento del fatturato fino al 28%.

Perché? Grazie a una maggiore fidelizzazione, una maggiore innovazione e migliori prestazioni del team.

- 37-46% di sovraqualificazione: molti dipendenti con autismo lavorano ben al di sotto del loro livello di competenza. Ciò indica: i) pregiudizi nelle assunzioni; ii) mancanza di opportunità di avanzamento; iii) spreco o sottovalutazione del talento.

Suggerimenti

Spunto di riflessione:

“Quali piccoli cambiamenti sul posto di lavoro potrebbero aiutare a ridurre il sovraccarico sensoriale o migliorare la prevedibilità per i dipendenti?”

Attività di riflessione:

Chiedete ai partecipanti: “Perché i candidati con autismo potrebbero non avere successo in un tipico colloquio di lavoro?”

“Quali approcci alternativi potreste provare?”

Slide 23:

Punti di forza del personale con autismo

 Attenzione ai dettagli Eccezionale capacità di individuare schemi e incongruenze che altri potrebbero non notare.	 Affidabilità Rigoroso rispetto dei programmi e delle procedure, con elevata coerenza nell'esecuzione dei compiti.
 Risoluzione creativa dei problemi Prospettive uniche che possono portare a soluzioni innovative alle sfide sul posto di lavoro.	 Vantaggio etico Più propensi a segnalare problemi sul posto di lavoro o pratiche non etiche, aiutando le organizzazioni a identificare e risolvere rapidamente le questioni.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Dopo aver discusso delle barriere che le persone con autismo devono affrontare, è fondamentale spostare l'attenzione sui punti di forza e riconoscere come il talento neurodiverso possa migliorare attivamente le prestazioni sul posto di lavoro se supportato in modo adeguato.

Esaminiamo questi quattro punti di forza fondamentali e come si applicano direttamente al lavoro nel settore dell'ospitalità:

1. Attenzione ai dettagli

- I dipendenti con autismo spesso eccellono nell'individuare incongruenze, schemi o piccoli errori che altri trascurano.
- Ciò è particolarmente prezioso in contesti di ospitalità che richiedono precisione, ad esempio prenotazioni, sicurezza alimentare, richieste degli ospiti, fatturazione o monitoraggio dell'inventario.

2. Affidabilità

- Molte persone con autismo sono molto coerenti quando si tratta di routine, orari e compiti procedurali.
- In un settore noto per l'alto turnover, l'affidabilità è una risorsa importante per costruire la qualità e la continuità del servizio.

3. Risoluzione creativa dei problemi

- Grazie al loro stile cognitivo unico, i dipendenti con autismo spesso affrontano i problemi da angolazioni inaspettate.
- Ciò può portare a miglioramenti innovativi dei processi, a soluzioni migliori per il servizio agli ospiti o a pratiche più inclusive.

4. Vantaggio etico

- La ricerca dimostra che le persone con autismo possono essere più propense a segnalare pratiche non etiche o a esprimere preoccupazioni.
- Ciò contribuisce a una cultura organizzativa più sana e a una migliore gestione dei rischi, soprattutto nei settori in cui la fiducia dei clienti è fondamentale.

Slide 24:



Note per il formatore:

Questa diapositiva evidenzia il motivo per cui i candidati con autismo spesso hanno difficoltà ad accedere al mondo del lavoro, non a causa delle loro capacità, ma a causa della struttura dei sistemi di assunzione. I colloqui tradizionali, in particolare, rappresentano un ostacolo importante. Tendono a premiare la fluidità sociale, come il contatto visivo o il linguaggio del corpo, piuttosto che le competenze rilevanti per il lavoro. Di conseguenza, i candidati con autismo qualificati vengono spesso ignorati.

Altri problemi comuni includono la mancanza di consapevolezza dell'autismo da parte dei datori di lavoro, ambienti sensoriali opprimenti, sistemi di lavoro rigidi e aspettative sociali poco chiare o non espresse. Insieme, questi fattori creano un ambiente che esclude involontariamente i talenti neurodivergenti.

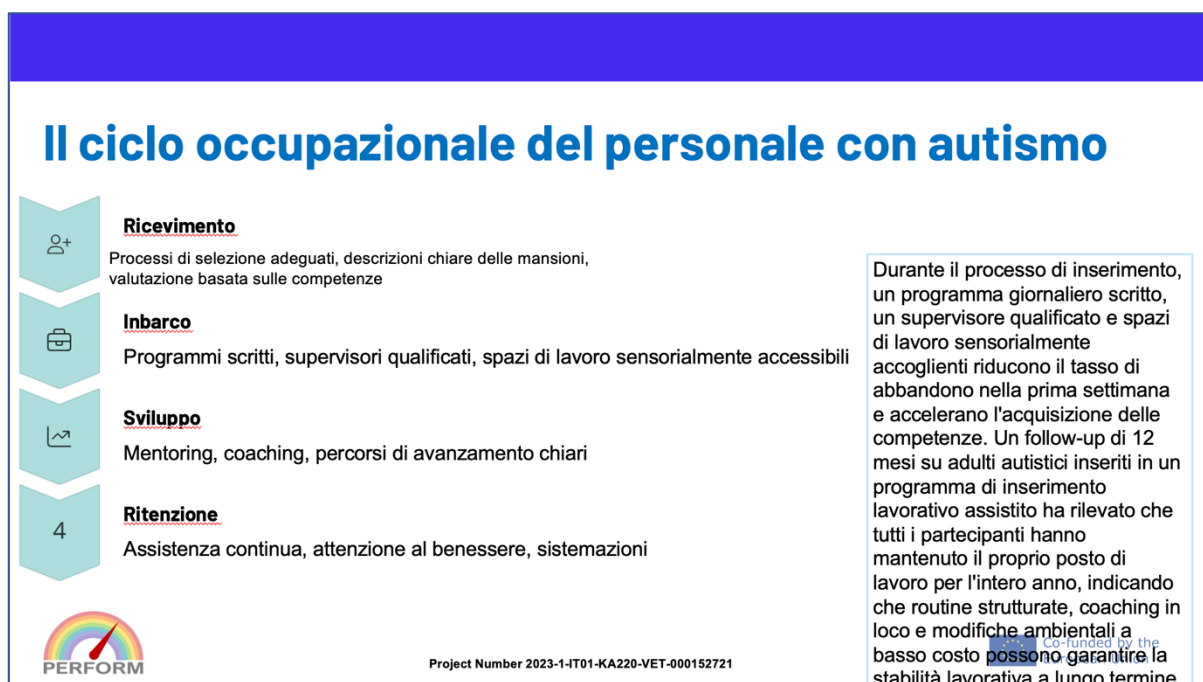
Il messaggio chiave è che la maggior parte di questi ostacoli è evitabile con consapevolezza, flessibilità e un cambiamento nel modo in cui valutiamo il potenziale.

Suggerimento

Attività opzionale:

Chiedete agli studenti di formare rapidamente delle coppie e di scegliere un ostacolo dall'elenco. Chiedete loro di suggerire un semplice cambiamento che potrebbe ridurre o eliminare tale ostacolo in un contesto reale.

Slide 25:



Note per il formatore:

Questa diapositiva ci ricorda che l'inclusione non si ferma all'assunzione, ma deve essere integrata nell'intero percorso dei dipendenti. Dal momento in cui viene pubblicato un annuncio di lavoro fino alla fidelizzazione a lungo termine, il personale con autismo beneficia di strutture chiare, flessibilità e supporto qualificato.

Esaminiamo il ciclo. Si inizia con il reclutamento: questo significa andare oltre i tradizionali colloqui e offrire descrizioni delle mansioni più chiare e valutazioni basate sulle competenze che consentano ai candidati di dimostrare ciò che sono effettivamente in grado di fare, piuttosto che quanto sono bravi a “recitare” in un colloquio.

Segue poi l'inserimento, spesso trascurato ma fondamentale. La ricerca dimostra che qualcosa di semplice come un programma giornaliero scritto e un supervisore qualificato possono ridurre drasticamente il tasso di abbandono nella prima settimana e aiutare i dipendenti con autismo ad ambientarsi più rapidamente. Non si tratta di interventi costosi, ma solo di interventi ben ponderati.

Nella fase di sviluppo, il personale con autismo, come chiunque altro, ha bisogno di tutoraggio, coaching e percorsi di crescita trasparenti. Troppo spesso, però, viene escluso dall'avanzamento semplicemente perché i manager non sanno come supportarlo.

Infine, la fidelizzazione dipende da un supporto costante. Ciò può significare controlli regolari, attenzione alle esigenze sensoriali o opzioni di lavoro flessibili. Quando questi elementi sono presenti, la stabilità lavorativa a lungo termine diventa molto più probabile, come evidenziano i dati riportati nel riquadro: un follow-up di un anno ha mostrato una fidelizzazione del 100% in un programma di inserimento lavorativo assistito con adattamenti a basso costo.

Quindi, l'idea principale è questa: struttura, comunicazione e supporto proattivo durante l'intero ciclo lavorativo possono trasformare le assunzioni a breve termine in membri del team a lungo termine.

Suggerimenti

Chiedi alla classe:

“In quale fase del ciclo di assunzione pensi che la tua organizzazione sia più forte? E quale fase potrebbe necessitare di maggiori miglioramenti?”

“Hai mai perso un nuovo assunto entro la prima settimana o il primo mese? Che tipo di inserimento avrebbe potuto cambiare questo risultato?”

Riflessione per un piccolo gruppo:

Invita gli studenti a riflettere su un'azione concreta che potrebbero intraprendere in ciascuna fase (reclutamento, inserimento, sviluppo e fidelizzazione) per supportare meglio il personale neurodiverso.

Slide 26:

Creare un ambiente di lavoro di supporto

Adattamento fisico
Spazi tranquilli per le pause, riduzione degli stimoli sensoriali nelle aree di lavoro, segnaletica chiara e supporti visivi, organizzazione coerente dello spazio di lavoro.

Comunicazione di supporto
Istruzioni scritte, programmi visivi, comunicazione diretta e chiara, controlli regolari e sessioni di feedback strutturate.

Supporto sociale
Programmi di tutoraggio, aspettative sociali chiare, formazione sulla consapevolezza dell'autismo per tutto il personale e referenti di supporto designati.

Adattamento del flusso di lavoro
Routine chiare, preavviso di eventuali cambiamenti, suddivisione dei compiti e assegnazione dei compiti in base ai punti di forza.



Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721



Co-funded by the European Union

Note per il formatore:

Questa diapositiva presenta alcuni modi pratici per creare un ambiente in cui il personale con autismo, e in realtà tutto il personale, possa lavorare con successo. Il messaggio chiave è che il supporto non deve essere complicato o costoso.

Spesso si tratta semplicemente di rimuovere barriere inutili e aggiungere chiarezza, prevedibilità e flessibilità. Iniziamo con gli adattamenti fisici. Semplici cambiamenti come fornire uno spazio tranquillo per le pause, ridurre le luci intense o tremolanti o utilizzare una segnaletica visiva chiara possono fare un'enorme differenza per una persona con sensibilità sensoriale. Queste modifiche vanno a vantaggio di molti dipendenti, non solo di quelli con disturbi dello spettro con autismo.

Poi ci sono i supporti alla comunicazione. Istruzioni chiare e scritte, programmi visivi e controlli regolari forniscono una struttura e riducono l'ansia. Il personale con autismo tende a dare il meglio quando le aspettative sono esplicite e coerenti: feedback vaghi o cambiamenti improvvisi di direzione possono causare confusione o disagio.

Anche il supporto sociale è fondamentale. Programmi di mentoring, referenti di supporto designati e formazione sull'autismo per tutto il team contribuiscono a creare una cultura in cui il personale si sente compreso e supportato, non isolato o incompreso.

Infine, pensate agli adattamenti del flusso di lavoro. Routine chiare, preavvisi dei cambiamenti e suddivisione dei compiti in passaggi più piccoli sono incredibilmente efficaci. Abbinare i compiti ai punti di forza di una persona, piuttosto che cercare di "adattarla" a una descrizione generica del lavoro, è spesso ciò che sblocca il vero potenziale.

In breve, piccoli cambiamenti possono produrre grandi risultati quando progettiamo intenzionalmente ambienti per team neurodiversi.

Slide 27:

Punti chiave e prossimi passi

- 1 **Valore strategico**
L'occupazione inclusiva delle persone autistiche non è beneficenza, ma un vantaggio strategico per le aziende che migliora l'innovazione, il servizio clienti e le prestazioni del team.
- 2 **Approccio personalizzato**
Per un'inclusione efficace è necessario adeguare le pratiche di reclutamento, inserimento e lavoro per soddisfare diversi stili di comunicazione ed esigenze sensoriali.
- 3 **Supporto continuo**
Il tutoraggio, una comunicazione chiara e ambienti strutturati sono fondamentali per la fidelizzazione a lungo termine e lo sviluppo professionale del personale autistico.
- 4 **Integrazione di CSR**
Incorporare l'inclusione dell'autismo in contesti più ampi di responsabilità sociale d'impresa crea un impatto sostenibile e misurabile che va a vantaggio delle aziende, delle persone e delle comunità.



Note per il formatore:

Questa diapositiva è l'occasione per riassumere tutto quanto. Dopo aver esaminato le sfide, le opportunità e le soluzioni pratiche, evidenziamo ora quattro idee fondamentali che i partecipanti dovrebbero portare con sé per il futuro.

La prima è il valore strategico dell'occupazione inclusiva. Assumere personale con autismo non è una questione di beneficenza o di conformità, ma un approccio intelligente dal punto di vista commerciale. L'inclusione migliora l'innovazione, rafforza le relazioni con i clienti e crea team più resilienti. Non è solo la cosa giusta da fare, è la cosa intelligente da fare.

In secondo luogo, è fondamentale un approccio su misura. Non esiste una soluzione valida per tutti. L'inclusione funziona meglio quando adattiamo le pratiche di assunzione, inserimento e gestione per riflettere la realtà che le persone comunicano ed elaborano le informazioni in modi diversi. Più siamo flessibili, più potenziale liberiamo.

In terzo luogo, abbiamo bisogno di un sostegno continuo, non solo all'inizio del rapporto di lavoro, ma nel corso del tempo. Lo sviluppo professionale del personale con autismo dipende da una comunicazione chiara, dal tutoraggio e dalla prevedibilità. Il sostegno non dovrebbe cessare una volta firmato il contratto.

Infine, nulla di tutto questo dovrebbe essere isolato. L'integrazione della CSR significa incorporare l'inclusione dell'autismo nella vostra più ampia strategia di sostenibilità. Quando l'inclusione fa parte dei valori aziendali, e non è solo un progetto delle risorse umane, i benefici si ripercuotono sul personale, sui clienti e sulla comunità in generale.

Questo è il momento di ricordare ai partecipanti che un cambiamento significativo inizia con piccole azioni intenzionali e che loro hanno un ruolo da svolgere.

Suggerimenti

Invita a una riflessione conclusiva:

“Quale di questi quattro punti ritieni più urgente nel tuo attuale ambiente di lavoro? Su quale sei maggiormente in grado di influire?”

Slide 28:



Note per il formatore:

Spunto di riflessione opzionale:

- "Cosa ti ha colpito di più della presentazione di oggi? C'è stato qualcosa di sorprendente o qualcosa che porterai con te sul posto di lavoro?"
- "In che modo questa sessione ha messo in discussione o confermato il tuo modo di pensare all'occupazione inclusiva?"