



Sviluppo e Fidelizzazione del personale con autism nel settore dell'ospitalità

Module 2

Le Soft Skills del management dell'ospitalità

Autore: Kallis Filoxeniaki Ltd.

Cyprus

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

Titolo del modulo	Modulo 2: Le Soft Skills del management dell'ospitalità
OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	Il modulo 2 ha i seguenti obiettivi: 1. Formare gli studenti allo sviluppo delle competenze trasversali necessarie per supportare il personale un autismo 2. Formare gli studenti su come sviluppare le capacità comunicative 3. Formare gli studenti sui modi per praticare l'ascolto attivo 4. Formare gli studenti all'applicazione dell'analisi SWOT alla risoluzione dei problemi 5. Formare gli studenti a distinguere tra leadership e gestione 6. Formare gli studenti sulla diversità e su come gestirla
RISULTATI DI APPRENDIMENTO	Attraverso il Modulo 2, gli studenti saranno in grado di: 1. Comprendere le competenze trasversali necessarie per gestire il personale con autismo 2. Sviluppare efficaci capacità comunicative, compreso l'ascolto attivo 3. Applicare le tecniche richieste, ad esempio l'analisi SWOT 4. Acquisire una comprensione dell'empatia e della diversità. 5. Sapere come gestire i compiti e il tempo

1. Introduzione

Sul posto di lavoro, i dipendenti Con autismo possono trarre beneficio dal sostegno: spesso piccoli cambiamenti possono fare una grande differenza. Oltre ai propri punti di forza, molte persone autistiche dimostrano capacità eccezionali in settori quali la concentrazione, l'affidabilità, la perseveranza, la precisione, l'attenzione ai dettagli, le competenze tecniche (come l'informatica), la conoscenza dei fatti e la memoria.

Se sei un manager, un professionista delle risorse umane o fai parte del team di assunzione, è importante capire come supportare efficacemente il personale con autismo. Indipendentemente dal fatto che un dipendente sia con autismo o meno, i manager devono dimostrare forti competenze trasversali. Sebbene le conoscenze specifiche del lavoro siano essenziali, i dipendenti che eccellono tendono ad avere abilità aggiuntive come una comunicazione chiara, il lavoro di squadra e la gestione del tempo. Queste sono note come **competenze trasversali**.

2. Capacità comunicative

Le capacità comunicative comprendono l'abilità di dare e ricevere diversi tipi di informazioni in modo chiaro e rispettoso. Per le persone autistiche, la comunicazione può differire dalle norme neurotipiche. Alcuni possono avere difficoltà con il linguaggio parlato o nell'interpretare ciò che dicono gli altri. Altri possono avere difficoltà con i segnali non verbali come le espressioni facciali, i gesti o il contatto visivo. Le interazioni sociali possono sembrare opprimenti, specialmente quando implicano un linguaggio astratto, il sarcasmo o la consapevolezza di quando parlare o ascoltare.

Ad esempio, le persone autistiche possono interpretare il linguaggio alla lettera, creando confusione nelle conversazioni con espressioni idiomatiche o messaggi indiretti. Nelle discussioni di gruppo, potrebbero parlare a lungo o apparire introversi, non per disinteresse, ma per il modo in cui elaborano i segnali sociali.

A causa di queste differenze, è importante che i manager sviluppino capacità di comunicazione adattabili. Queste includono parlare e ascoltare attivamente, mostrare empatia ed essere consapevoli del tono, del linguaggio del corpo e del contesto. La comunicazione varia anche a seconda del formato, che sia di persona, al telefono, via e-mail o tramite piattaforme digitali.

Principali tipi di comunicazione nei posti di Lavoro

1. **Verbale** – Parlare direttamente per condividere idee o istruzioni.
2. **Non verbale** – Utilizzare il tono, il linguaggio del corpo e le espressioni.
3. **Scritto** – Comunicare tramite testi come e-mail o appunti.
4. **Visivo** – Utilizzare immagini, diagrammi o grafici per chiarire i messaggi.

2. a. Comunicazione non verbale

La comunicazione non verbale è lo scambio di informazioni senza l'uso di parole scritte o pronunciate. Comprende espressioni facciali, gesti, postura e movimenti del corpo. A differenza della comunicazione verbale, che in genere trasmette fatti, i segnali non verbali aiutano a costruire relazioni ed esprimere emozioni, atteggiamenti e personalità.

Le persone utilizzano segnali non verbali per salutare, esprimere emozioni e interagire quotidianamente. Questi segnali possono spesso rafforzare o addirittura sostituire i messaggi verbali.

Forme comuni di comunicazione non verbale

- | | | |
|------------------------|---------------------------------|---|
| • Contatto visivo | • Postura | • Paralinguaggio (tono, timbro, volume) |
| • Espressioni facciali | • Spazio personale (prossimità) | • Tatto |
| • Gesti | | |
| • Movimenti del corpo | | |

Per i manager, riconoscere e rispondere in modo appropriato ai segnali non verbali è essenziale per creare un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo, soprattutto per i dipendenti con autismo che potrebbero interpretare o utilizzare questi segnali in modo diverso.

3. Attivare le capacità uditive

L'*ascolto attivo* è una componente fondamentale della comunicazione efficace. Non si tratta solo di ascoltare le parole, ma di prestare molta attenzione a chi parla, cercando sinceramente di comprendere il significato e l'intenzione di ciò che viene detto. Ascoltare attivamente significa essere pienamente presenti e coinvolti nella conversazione, piuttosto che limitarsi ad aspettare il proprio turno per parlare.

Infatti, spesso ascoltare è più importante che parlare. L'obiettivo di un ascoltatore attivo non è quello di concordare o dissentire immediatamente, ma di comprendere appieno il punto di vista dell'altra persona e comunicare tale comprensione in modo rispettoso e ponderato..

3c. Suggerimenti per praticare l'ascolto attivo

✓ Fare:

- Ascoltare prima di parlare
- Lascia lasciare parlare senza interrompere
- Fare domande aperte
- Rimanere concentrato e attento
- Essere consapevoli dei propri pregiudizi
- Tenere le emozioni in conto
- Usa il contatto visivo e annuisce per dimostrare interesse
- Fare attenzione alle parole e ai sentimenti

✗ Non fare:

- Non interrompere o parlare sopra gli altri
- Non finire le frasi degli altri
- Non saltare alle conclusioni

- Non incolpare o usare un linguaggio accusatorio
- Non discutere né assumere un atteggiamento difensivo
- Non svolgere più attività contemporaneamente né mostrare impazienza
- Non pianificare la tua risposta mentre l'altra persona sta parlando
- Non lasciare che i pregiudizi ostacolino nuove idee

L'ascolto attivo è particolarmente utile quando si lavora con dipendenti un autismo, poiché contribuisce a instaurare un clima di fiducia, ridurre i malintesi e favorire una comunicazione chiara e rispettosa.

4. Empatia

Lo psicologo **Daniel Goleman** ha identificato tre elementi fondamentali dell'empatia che sono particolarmente importanti nella leadership e nella comunicazione interpersonale:

1. *Comprendere gli altri*
2. *Sviluppare gli altri*
3. *Sfruttare la diversità*

4. a. Capire gli altri

Questo è l'aspetto più riconosciuto dell'empatia. Come lo definisce Goleman: *“percepire i sentimenti e le prospettive degli altri e interessarsi attivamente alle loro preoccupazioni”*.

Gli individui che dimostrano questa capacità:

- Sono molto sensibili ai segnali emotivi, comprese le forme sottili di comunicazione non verbale.
- Ascoltano attivamente e con empatia, spesso cogliendo ciò che non viene detto.
- Mostrano una sincera sensibilità verso le esperienze e i punti di vista degli altri.
- Offrono sostegno e assistenza sulla base di una chiara comprensione dei bisogni emotivi degli altri.

4. b. Sviluppare gli altri

Questo elemento implica rispondere alle esigenze delle persone e sostenerne la crescita e lo sviluppo. Chi è competente in questo ambito:

- Riconosce e valorizza i punti di forza e i risultati degli altri.
- Offre feedback costruttivi incentrati sul miglioramento, non critiche.
- Forniscono opportunità di coaching e mentoring per incoraggiare la crescita.
- Assegnano compiti e sfide significativi che promuovono lo sviluppo professionale e la fiducia.

Questi primi due elementi, *Comprendere gli altri* e *Sviluppare gli altri*, sono particolarmente preziosi nella gestione di team diversificati, comprese le persone neurodivergenti. Mettendo in pratica l'empatia sia nella percezione che nell'azione, i manager possono creare luoghi di lavoro più inclusivi, rispettosi e solidali.

4. c. Influenzare la diversità

Sfruttare la diversità significa essere in grado di creare e sviluppare opportunità attraverso persone diverse, riconoscendo e celebrando il fatto che ognuno di noi apporta qualcosa di diverso. Ciò è particolarmente importante quando si decide di assumere una persona con autismo. Sfruttare la diversità non significa trattare tutti allo stesso modo, ma adattare il modo in cui interagiamo con gli altri in base alle loro esigenze e ai loro sentimenti. Le persone con questa competenza rispettano e hanno buoni rapporti con tutti, indipendentemente dal loro background. Di norma, vedono la diversità come un'opportunità, comprendendo che i team diversificati funzionano molto meglio di quelli più omogenei. Le persone che sanno sfruttare la diversità sfidano anche l'intolleranza, i pregiudizi e gli stereotipi quando li vedono, creando un'atmosfera rispettosa nei confronti di tutti.

5. Capacità di risolvere I problem

La risoluzione dei problemi è una competenza fondamentale sia per i manager che per i membri del team. Implica il riconoscimento delle sfide, la loro analisi e l'individuazione di soluzioni efficaci. Due approcci strutturati comuni sono l'*analisi SWOT* e i *modelli decisionali*.

5. a. Usare la SWOT per risolvere I problem

Sebbene originariamente utilizzata nella strategia aziendale (Dess, Lumpkin & Taylor, 2005), l'analisi SWOT può anche aiutare gli individui e i team ad affrontare le sfide sul posto di lavoro.

Il modello di gestione strategica (Bratton & Gold, 2003) delinea cinque fasi per l'applicazione della SWOT alla risoluzione dei problemi:

1. ***Missione e obiettivi*** – Definire i valori e gli obiettivi fondamentali.
2. ***Analisi ambientale*** – Identificare i punti di forza e di debolezza interni, nonché le opportunità e le minacce esterne.
3. ***Formulazione della strategia*** – Valutare questi fattori e scegliere una strategia efficace.
4. ***Attuazione della strategia*** – Mettere in pratica la strategia.
5. ***Valutazione della strategia*** – Valutare i risultati e apportare le modifiche necessarie.

Applicando l'analisi SWOT, i team possono prendere decisioni più informate e strategiche grazie alla comprensione delle capacità interne e delle influenze esterne.

5. b. Processo decisionale per la risoluzione dei problemi

Una risoluzione efficace dei problemi richiede anche un processo decisionale chiaro. Come sottolineato da Ritchie e Thompson (1988), il processo decisionale comprende una serie di passaggi logici:

- Definire il problema
- Raccogliere informazioni pertinenti
- Generare possibili soluzioni
- Valutare i pro e i contro
- Scegliere la soluzione migliore
- Attuarla
- Esaminare i risultati e apportare le modifiche necessarie

Seguire un approccio strutturato aiuta a garantire che le decisioni siano prese in modo ponderato e obiettivo, il che è particolarmente importante in contesti frenetici o complessi.

6. Gruppo di Lavoro

Un lavoro di squadra efficace dipende dalla **giusta dimensione del team**, che può variare a seconda del compito o del contesto. Mentre le squadre sportive seguono regole fisse, i team di lavoro possono variare in termini di dimensioni a seconda delle esigenze del progetto. Gli elementi essenziali per la produttività includono l'accesso alle risorse (ad esempio, spazi per riunioni, strumenti), il supporto organizzativo e **ruoli chiaramente definiti** in modo che tutti comprendano le proprie responsabilità.

Il lavoro di squadra esiste in molti contesti: ambienti aziendali, scuole, sport e sanità. Il grado di interdipendenza varia: alcune squadre (come nel golf) richiedono un coordinamento minimo, mentre altre (come nel basket o nelle sale operatorie) necessitano di livelli elevati di comunicazione e collaborazione.

6. a. Gruppo di Lavoro efficace

Per funzionare bene, i team devono dimostrare determinate qualità:

- **Coesione:** un forte senso di unità porta a prestazioni migliori.
- **Comunicazione:** una comunicazione chiara e coerente aiuta a risolvere i conflitti, ridurre la confusione e allineare i membri allo scopo del team.
- **Obiettivi comuni:** quando tutti condividono lo stesso obiettivo, il lavoro di squadra diventa più mirato e solidale.
- **Impegno:** i membri che si dedicano all'obiettivo contribuiscono in modo più attivo e affidabile.
- **Responsabilità:** rendere ogni membro responsabile garantisce il progresso e rafforza l'impegno di tutto il team.

Queste caratteristiche sono interconnesse: una comunicazione forte crea coesione, che a sua volta aumenta l'impegno e favorisce il successo del team.

7. Capacità di adattamento

L'adattabilità è la capacità di modificare le proprie azioni, il proprio approccio o la propria mentalità in risposta a situazioni nuove o mutevoli. In un mondo in continua evoluzione, sia a causa della tecnologia, delle tendenze di mercato o degli eventi globali, essere adattabili è essenziale. Ad esempio, quando un prodotto diventa scarso sul mercato, spostiamo naturalmente la nostra preferenza verso alternative disponibili. Questa semplice decisione riflette l'adattabilità in azione.

Tuttavia, l'adattabilità va oltre il semplice cambiamento. Implica un adeguamento fluido ed efficiente, senza causare gravi interruzioni o ritardi. Richiede flessibilità, resilienza e la disponibilità a modificare il proprio comportamento di fronte a nuove sfide o circostanze. Considerati i numerosi fattori imprevedibili che influenzano il nostro ambiente, come i cambiamenti normativi, le trasformazioni economiche o le dinamiche sul posto di lavoro, sviluppare l'adattabilità è una competenza fondamentale per il successo sia personale che professionale.

7. a. Suggerimenti per migliorare l'adattabilità

Sebbene alcune persone possano essere naturalmente più adattabili, si tratta di un'abilità che può essere rafforzata nel tempo attraverso la pratica e la consapevolezza. Ecco alcuni modi per migliorare la tua adattabilità:

- **Osserva e monitora il tuo ambiente:** resta attento ai cambiamenti nel tuo ambiente (sociale, tecnologico o professionale) in modo da poter rispondere in modo proattivo anziché reattivo.
- **Sii aperto all'apprendimento:** le persone adattabili abbracciano l'apprendimento permanente. Essere curiosi e desiderosi di acquisire nuove competenze o conoscenze aiuta a rimanere aggiornati e flessibili.
- **Evita di procrastinare:** rimandare le azioni può rendere più difficile il cambiamento. Cerca di reagire prontamente e con decisione quando ti trovi di fronte a situazioni nuove.

- **Accetta che il cambiamento è inevitabile:** riconosci che il cambiamento è una parte costante della vita. Sviluppare una mentalità che vede il cambiamento come un'opportunità piuttosto che come una minaccia aiuta a costruire la resilienza emotiva.

8. Organizzazione del tempo

La gestione del tempo è il processo intenzionale di pianificazione e organizzazione della suddivisione del tempo tra le attività per aumentare la **produttività**, l'**efficienza** e il **benessere**. Implica il bilanciamento tra impegni lavorativi, responsabilità personali e tempo libero, riconoscendo il tempo come una risorsa limitata.

Una gestione efficace del tempo offre alle persone un maggiore controllo sui propri programmi, riduce lo stress e consente di lavorare in modo più concentrato e significativo. Originariamente legata al mondo degli affari, oggi si applica a tutti gli ambiti della vita. Un solido sistema di gestione del tempo include la definizione degli obiettivi, la definizione delle priorità, la pianificazione e la revisione regolare dei progressi. È anche importante notare che la visione culturale del tempo può influenzare il modo in cui le persone lo gestiscono.

In ambito progettuale, una buona gestione del tempo è essenziale per rispettare le scadenze, rimanere in linea con gli obiettivi e ottenere risultati. Un uso inadeguato del tempo spesso porta a ritardi e a una riduzione della produttività.

8. a. Benefici del Time Management

1. **Meno stress** – Evita la pressione dell'ultimo minuto e il mancato rispetto delle scadenze.
2. **Più tempo libero** – Guadagna tempo per riposarti, dedicarti ai tuoi hobby e alla tua crescita personale.
3. **Nuove opportunità** – Trova lo spazio per dedicarti ad attività più significative.
4. **Raggiungimento degli obiettivi** – Rimani concentrato e organizzato per raggiungere i tuoi obiettivi.

8. b. Strategie per un Time Management efficiente

1. **Fissare obiettivi chiari** – Suddividere gli obiettivi in piccoli passi gestibili.

2. ***Dare priorità alle attività*** – Concentrarsi su ciò che è più importante (ad esempio, utilizzando la matrice di Eisenhower).
3. ***Limitare il tempo per ogni attività*** – Mantenere l'efficienza fissando dei limiti di tempo.
4. ***Fai delle pause*** – Brevi pause aiutano a mantenere la concentrazione e l'energia.
5. ***Rimani organizzato*** – Utilizza strumenti come calendari e liste di cose da fare.
6. ***Elimina le attività non essenziali*** – Elimina le distrazioni e le attività di scarso valore.
7. ***Pianifica in anticipo*** – Preparati per la giornata o la settimana in anticipo per evitare sorprese.

9. Gestione dei compiti

Gestione delle attività è il processo di supervisione di un'attività durante il suo intero ciclo di vita, dall'avvio al completamento. Comprende la pianificazione, l'esecuzione, il monitoraggio e la rendicontazione. Una gestione efficace delle attività aiuta le persone a raggiungere i propri obiettivi personali e consente ai team di collaborare in modo efficiente per il raggiungimento di obiettivi comuni. Le attività possono variare in termini di complessità, spaziando da azioni semplici e di routine a incarichi multiforme che richiedono il coordinamento tra ruoli e risorse.

Una gestione efficace delle attività comporta la gestione di tutti gli aspetti rilevanti di un'attività, tra cui:

- Stato e avanzamento dell'attività
- Livelli di priorità
- Tempistiche e scadenze
- Personale assegnato e risorse di bilancio
- Dipendenze e ricorrenza delle attività
- Notifiche e aggiornamenti

Questi elementi possono essere raggruppati nelle attività principali della gestione delle attività. Per i team e i progetti più grandi, strumenti specializzati come i sistemi di workflow o il

software di gestione dei progetti possono aiutare a semplificare il coordinamento e migliorare la visibilità delle attività.

La gestione delle attività fa spesso parte di sistemi più ampi come la **gestione dei progetti** o la **gestione dei processi**. Funge da base per la creazione di flussi di lavoro strutturati e per il miglioramento dell'efficienza organizzativa. I project manager che si concentrano su strategie orientate alle attività di solito mantengono programmi chiari e aggiornati e sono abili nel coordinare gli sforzi del team per garantire l'avanzamento del progetto.

Le attività generalmente passano attraverso varie fasi durante il loro ciclo di vita. Gli stati comuni delle attività includono:

- *Pronto*
- *Assegnato*
- *Iniziato*
- *Messo in pausa*
- *Finito*
- *Verificato*
- *Terminato*
- *Scaduto*
- *Inoltrato*
- *Fallito*

(Nota: il ciclo di vita completo di un'attività viene spesso illustrato utilizzando diagrammi dello stato delle attività, come quelli sviluppati da IBM.)

9. a. Quadro degli obiettivi SMART

Un obiettivo SMART aiuta a definire obiettivi chiari, mirati e raggiungibili:

Lettera		Significato	Sommario
S	<i>Specifico</i>	Chiaro e definito: chi, cosa, dove e perché?	
M	<i>Misurabile</i>	Tracciabile con dati o risultati osservabili	
A	<i>Raggiungibile</i>	Realistico nell'ambito delle risorse e dei tempi disponibili	
R	<i>Rilevante</i>	In linea con obiettivi o strategie più ampi	
T	<i>A tempo</i>	Ha una scadenza o un calendario prestabiliti	

10. Creatività

Un tempo si credeva che la creatività derivasse principalmente dall'emisfero destro del cervello, a sostegno dell'idea che gli individui con una predominanza dell'emisfero sinistro fossero più analitici e meno inclini alle emozioni. Tuttavia, le moderne neuroscienze rivelano che la creatività è molto più complessa e coinvolge interazioni dinamiche tra varie regioni del cervello. Le emozioni e la memoria, in particolare la capacità di mettere da parte il pensiero routinario, svolgono un ruolo fondamentale nella generazione di idee originali.

In un articolo per *Livestrong*, l'autrice Tracey R. osserva che la creatività nasce da specifici modelli di attivazione e soppressione nei percorsi neurali. Questa attività cerebrale unica consente il *pensiero divergente*, che permette agli individui di vedere i problemi da nuove angolazioni e di sfidare gli approcci tradizionali.

La creatività è studiata in campi quali la psicologia, le scienze cognitive, l'istruzione, la tecnologia, le arti e l'intelligenza artificiale. I ricercatori esaminano come essa sia correlata all'intelligenza, alla personalità, alle funzioni cerebrali, alla salute mentale e ai modi in cui può essere promossa attraverso l'istruzione e la formazione. Vi è inoltre una crescente attenzione al suo ruolo nello sviluppo economico e nell'innovazione.

All'interno delle organizzazioni, la creatività è un fattore chiave per l'efficacia e l'adattabilità. Tuttavia, l'impatto della creatività sulle prestazioni può variare in base alla missione dell'organizzazione, all'ambiente, al settore e alle esigenze dei clienti. Per valutare il contributo della creatività, è essenziale comprendere come funziona l'organizzazione, quali sono i suoi valori e come definisce il successo.

11. Leadership

La leadership è la capacità di influenzare, guidare e sostenere gli altri verso il raggiungimento di obiettivi condivisi. La vera leadership non è definita dalla popolarità, dal potere o dal

carisma, anche se alcuni leader possiedono queste qualità, ma dalla capacità di ispirare all'azione, prendere decisioni ponderate e promuovere la crescita degli altri.

I leader efficaci comprendono che il successo non si raggiunge da soli. Assumono un ruolo proattivo nello sviluppo dei membri del loro team, offrendo incoraggiamento, sostegno e opportunità che allineano il potenziale individuale con gli obiettivi organizzativi. La leadership non consiste solo nella gestione delle attività, ma anche nel motivare le persone con chiarezza e determinazione.

Quando si analizza la leadership, sorgono molti pregiudizi. Aniché concentrarsi su tratti superficiali come la capacità di mettersi in mostra o l'autorità, una leadership efficace dovrebbe essere vista attraverso la lente dell'influenza, della responsabilità e della visione.

I leader forti si trovano in tutti i settori della società, dagli ambienti aziendali e governativi alle scuole, alle organizzazioni no profit e alle comunità locali. Indipendentemente dal contesto, i leader efficaci dimostrano spesso le seguenti caratteristiche:

- *Fiducia in se stessi e determinazione*
- *Comunicazione chiara e coerente*
- *Empatia e intelligenza emotiva*
- *Pensiero innovativo e orientato alle soluzioni*
- *Adattabilità e apertura al cambiamento*
- *Resilienza e perseveranza*
- *Calma sotto pressione e in situazioni di crisi*

La leadership non è un tratto fisso, ma un'abilità che può essere coltivata attraverso l'esperienza, il feedback e la volontà di crescere.

11. Sommario

Il **Modulo 2** esplora le **soft skill** essenziali richieste ai professionisti del settore dell'ospitalità, in particolare a coloro che si occupano di risorse umane, reclutamento e gestione, per supportare efficacemente i **dipendenti con autismo** in ogni fase del **ciclo lavorativo**: dal **colloquio e inserimento**, al **lavoro quotidiano**, allo **sviluppo professionale** e alla **fidelizzazione a lungo termine**.

Le competenze trasversali sono caratteristiche personali e abilità interpersonali che migliorano la comunicazione, la collaborazione e le prestazioni sul posto di lavoro. A differenza delle competenze tecniche, che sono specifiche per ogni lavoro, le competenze trasversali sono **versatili e universalmente preziose**, soprattutto nei settori orientati ai servizi come quello dell'ospitalità, dove l'interazione con i clienti e il lavoro di squadra sono fondamentali per il successo.

Per creare team di ospitalità veramente inclusivi e altamente funzionali, i manager e i professionisti delle risorse umane devono coltivare le soft skill che consentono loro di comprendere, supportare e responsabilizzare il personale neurodiverso.

Il **Modulo 2 evidenzia dieci soft skill fondamentali** identificate come essenziali per supportare i dipendenti con autismo nel settore dell'ospitalità:

- **Capacità di comunicazione** – Trasmettere informazioni in modo chiaro e rispettoso
- **Ascolto attivo** – Coinvolgere e comprendere pienamente gli altri
- **Empatia** – Dimostrare comprensione e compassione
- **Problem solving** – Affrontare le sfide con creatività e logica
- **Gestione del tempo** – Organizzare il tempo in modo efficace per soddisfare priorità mutevoli
- **Gestione delle attività** – Supervisionare le attività dall'assegnazione al completamento
- **Lavoro di squadra** – Collaborare in modo rispettoso e inclusivo
- **Adattabilità** – Adattarsi agevolmente a nuove situazioni, esigenze o ruoli
- **Creatività** – Apportare nuove prospettive al servizio e alle operazioni
- **Leadership** – Ispirare e guidare gli altri con determinazione e consapevolezza

12. References

ARIJIT, BISHAI. 2021. *Adaptability 3rd Sem H SEC-1*. Available from:

<https://www.bajkulcollegeonlinestudy.in/2020-2021/Materials%202020-21/BA%20Hons/English/3rd%20Sem%20H%20SEC-1%20Adaptability%20Arijit%20Bishai%2010-01-2021.pdf>

BANSAL, ROHIT. 2022. *Time Management & Productivity for Effective Time Management*. Available from:

https://www.researchgate.net/publication/363859295_Time_Management_Productivity_for_Effective_Time_Management

BRATTON, J AND GOLD, J. 2003. *Human Resource Management Theory and Practice*, 3rd Edition, New York: Palgrave Mcmillan.

BRITO, SÍLVIO & FERNANDES THOMAZ, JOÃO. 2022. *Creativity*. 10.5772/intechopen.98101.

COBLEY, PAUL. 2008. *Communication: Definitions and Concepts & Quotes*. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781405186407.wbiecc071>

CROPLEY, ARTHUR. 2011. *Definitions of Creativity*. 10.1016/B978-0-12-375038-9.00066-2.

CUTTING, THOMAS. 2010. *Relationship vs. Task Oriented Management*. Available from: <http://www.pmhut.com/relationship-vs-task-oriented-management>

GOLMAN, DANIEL. 2013. *The Focused Leader*, Boston. *Harvard Business Review*. Available from: <https://hbr.org/2013/12/the-focused-leader>

GOLEMAN, DANIEL. 2007. *Emotional Intelligence. 10th ed., Bantam Books, 2007*. Available from: <https://www.danielgoleman.info/>

MONTEMURRO, FRANCINE. 2014. *Active Listening, Office of the Ombuds*, Boston University. Available from: <https://www.bumc.bu.edu/facdev-medicine/files/2016/10/Active-Listening-Handout.pdf>

SIMISTER, NIGEL. 2019. *Setting Objectives*. Available from: <https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/01/Setting-objectives.pdf>

VAIN, CLAIRE. 2021. *Different Methods of Communication*. Available from:
<https://cpdonline.co.uk/knowledge-base/business/different-communication-methods/>

W.C.H. PRENTICE. 2004. *Understanding Leadership*. Available from:
<https://hbr.org/2004/01/understanding-leadership>