PERFORM

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

Guida del formatore

Modulo 2

Competenze trasversali del settore dell'ospitalità

Autore: Kallis Filoxeniaki

Cyprus

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

Co-funded by the European Union

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.

Co-funded by the European Union

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

Slide 1: Introduzione

Guide utilizzare la guida per istruttori

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 di 1,5 giorni, per un totale di 12 ore di formazione.

Slide 2: obiettivi e risultati del modulo

Note del formatore:

· Presentati e dedica un po' di tempo a presentare il progetto PERFORM agli studenti.

· L'obiettivo del Modulo 2 è fornire le conoscenze necessarie, sviluppare competenze trasversali e tecniche per consentire una gestione e una leadership efficaci dei dipendenti nello spettro con autismo.

· Il Modulo 2 aiuta i manager ad applicare le competenze trasversali durante tutto il ciclo di lavoro: colloquio → inserimento → sviluppo → fidelizzazione.

· Descrivere gli obiettivi di apprendimento del corso. Gli studenti saranno formati per:

· Comprendere le competenze trasversali necessarie per gestire i dipendenti con autismo

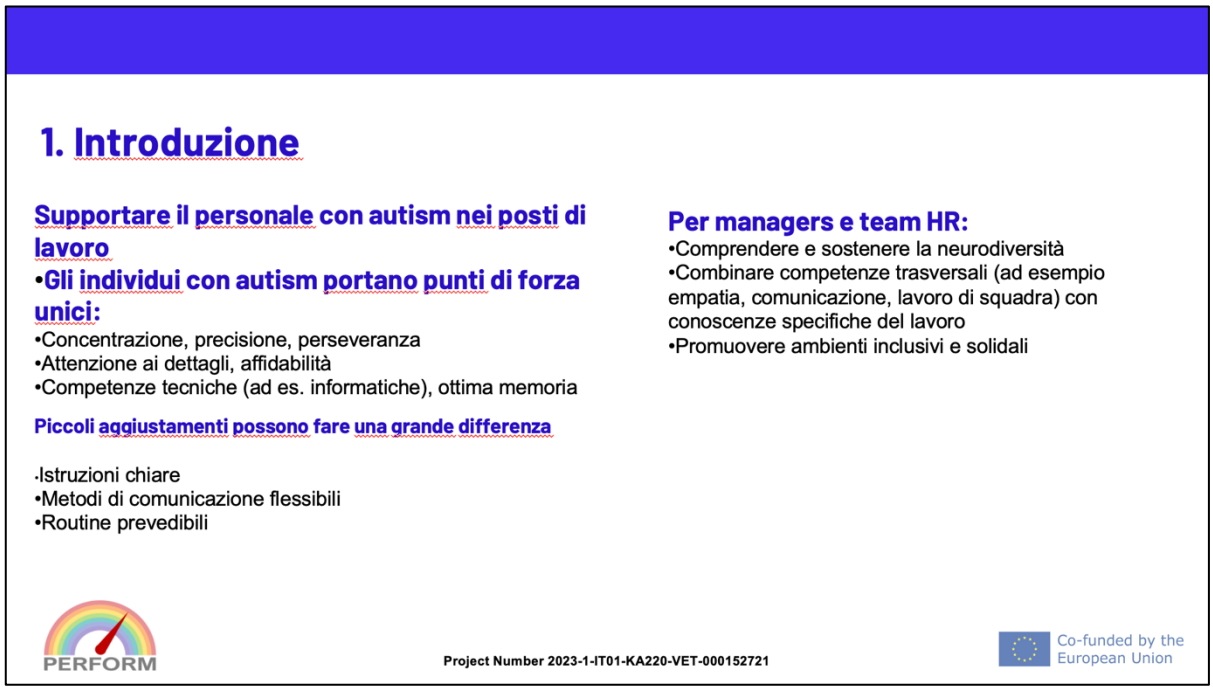
· Sviluppare le competenze necessarie, ad esempio capacità di comunicazione, capacità di ascolto, ecc.

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

· Applicare le tecniche necessarie, ad esempio gestione del tempo e delle attività

· Dare agli studenti l'opportunità di presentarsi e chiedere quali sono le loro aspettative.

Slide 3: Introduzione



Note del formatore:

Questa diapositiva riguarda il sostegno ai dipendenti con autismo sul posto di lavoro.

Si tratta anche dei punti di forza unici che le persone autistiche apportano, quali

• Concentrazione, precisione, perseveranza

• Attenzione ai dettagli, affidabilità

• Competenze tecniche (ad es. informatiche), memoria eccellente

Mostra inoltre come piccoli aggiustamenti possano fare una grande differenza.

• Istruzioni chiare

• Metodi di comunicazione flessibili

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

• Routine prevedibili

Per i manager e i team delle risorse umane:

• Comprendere e sostenere la neurodiversità

• Combinare le competenze trasversali (ad esempio empatia, comunicazione, lavoro di squadra) con le conoscenze specifiche del lavoro

• Promuovere ambienti inclusivi e di sostegno

Slide 4:

Note del formatore:

Capacità di comunicazione

· Definire le **capacità comunicative** come l'abilità di dare e ricevere informazioni in modo efficace.

· Spiegare i diversi tipi di comunicazione: faccia a faccia, al telefono, via e-mail e digitale.

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

· Chiedere ai partecipanti:

1. Perché la comunicazione è importante quando si lavora con dipendenti con autismo?

2. Quali sono gli ostacoli più comuni a una comunicazione efficace?

Slide 5:

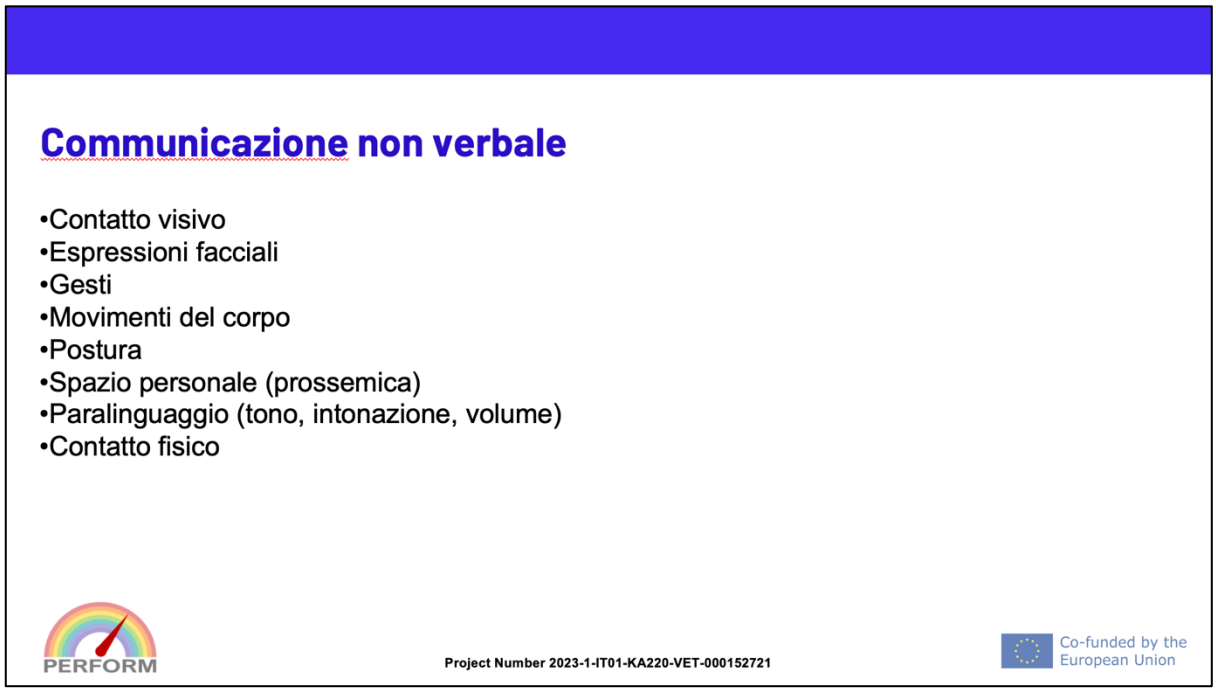
Note del formatore:

Spiega I quattro principali tipi di comunicazione usati dai managers:

- **Verbale:** lingua parlata.
- **Non verbale:** linguaggio del corpo, espressioni facciali, tono.
- **Scritto:** e-mail, simboli, relazioni.
- **Visivo:** tabelle, grafici, immagini.

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

Slide 6:



Note del formatore:

Spiega la comunicazione non verbale, che include:

- Contatto visivo
- Espressioni facciali
- Movimenti del corpo / Gesti
- Postura
- Spazio personale
- Paralinguaggio (tono, intonazione, volume)
- Tatto

Incoraggiare i partecipanti a dimostrare tecniche di comunicazione non verbale.

Spiegare l'importanza della comunicazione non verbale rispetto a quella verbale.

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

Slide 7:

Note del formatore:

Capacità di ascolto attivo

L'ascolto attivo implica concentrarsi completamente, comprendere e rispondere a chi parla.

Più che ascolto

• Attenzione focalizzata sull'interlocutore

• Comprensione del significato e dell'intenzione

Perché importa

• Crea fiducia e rispetto

• Aiuta a comprendere prospettive diverse

Consigli per I managers

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

• Sii presente, non interrompere

• Ripeti ciò che hai sentito

• Rispondi in modo ponderato

Slide 8:

Note del formatore:

Cosa fare nell'ascolto attivo:

Ascolta più di quanto parli

Lascia finire chi sta parlando

Poni domande aperte

Sii consapevole dei pregiudizi

Fornisci feedback verbali e non verbali

non fare nell'ascolto attivo:

Interrompere

Dominare la conversazione

Co-funded by the European Union

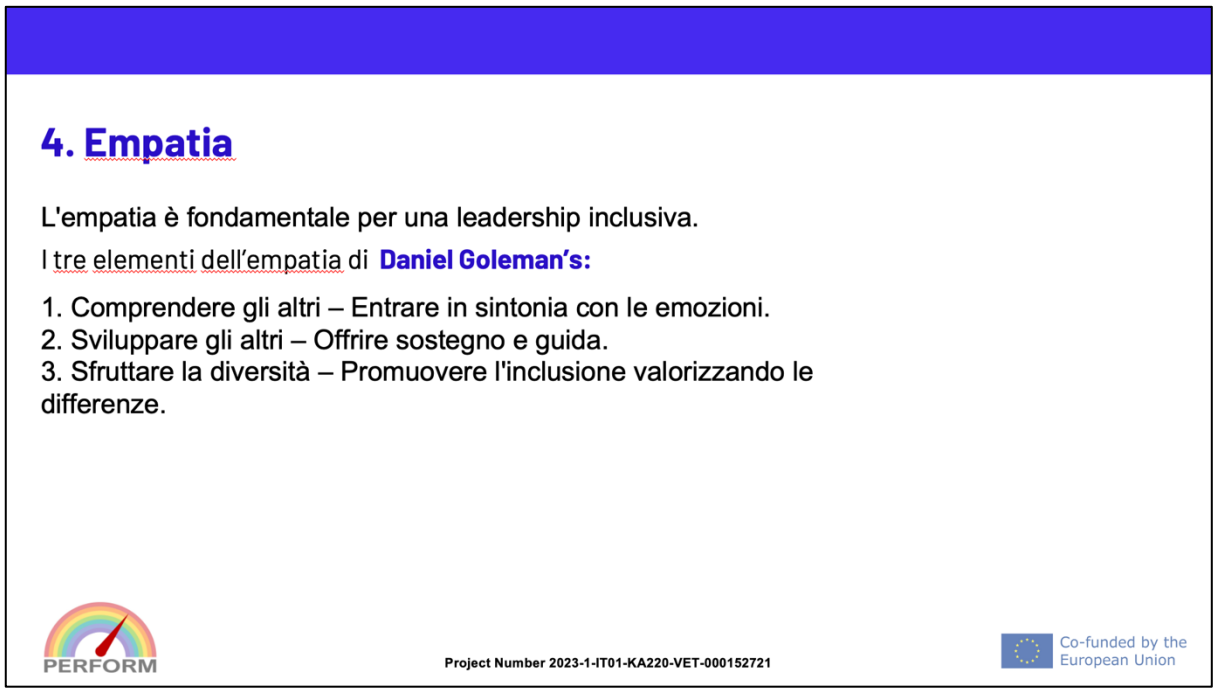
Project Number 2023-1-IT01-KA220-VET-000152721

Saltare alle conclusioni

Preparare mentalmente le risposte mentre si ascolta

Ignorare o respingere il punto di vista dell'interlocutore

Slide 9:



Note del formatore:

Empatia

L'empatia è fondamentale quando si lavora con personale con autismo. Gli individui con autismo possono avere difficoltà con l'**empatia cognitiva** (riconoscere le emozioni) ma non con l'**empatia affettiva** (provare emozioni).

Tre elementi dell'empatia (Daniel Goleman):

1. **Comprendere gli altri:** percepire e rispondere alle emozioni degli altri.
2. **Sviluppare gli altri:** sostenere e guidare i membri del team.
3. **Sfruttare la diversità:** creare ambienti di lavoro inclusivi rispettando le differenze.

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

Slide 10:

Note del formatore:

Empatia – Capire gli altri

Elementi chiave dell'empatia

"Percepire i sentimenti e i punti di vista degli altri; interessarsi alle loro preoccupazioni." — Daniel Goleman

Come si resenta

• Sintonizzarsi sui segnali emotivi e non verbali

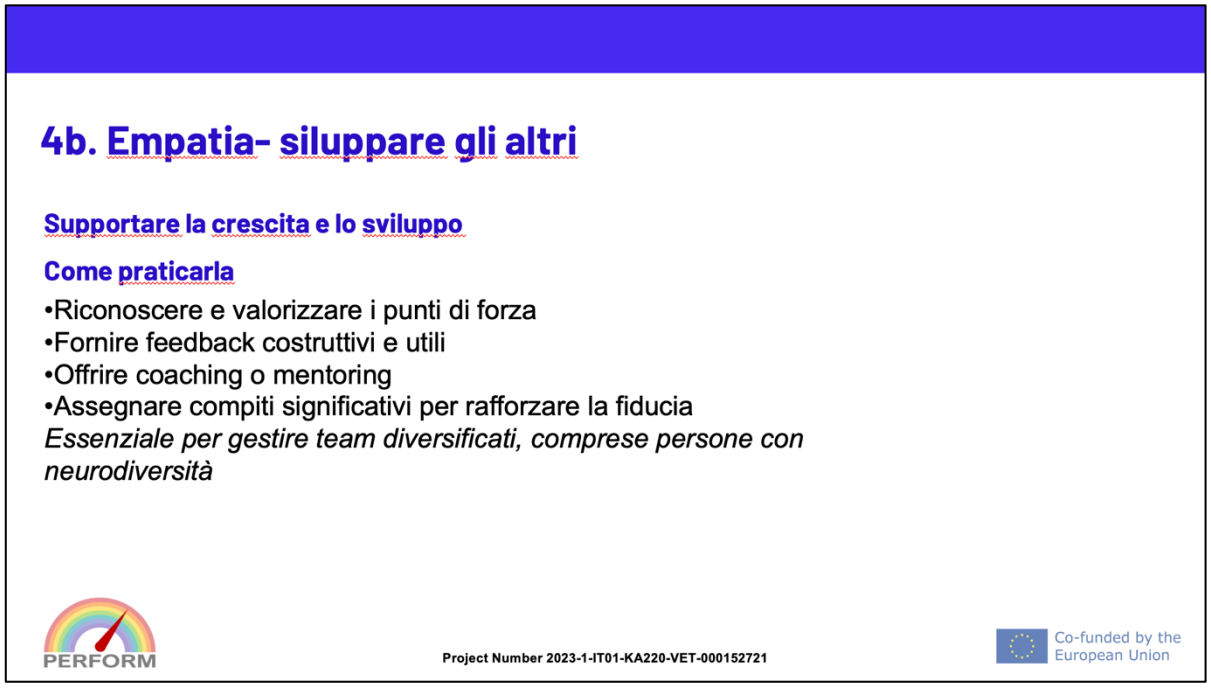
• Ascoltare con empatia, compreso ciò che non viene detto

• Rispettare esperienze e punti di vista diversi

• Offrire sostegno in base alle esigenze emotive

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

Slide 11:



Note del formatore:

Empatia – Sviluppare gli altri

Sostenere la crescita e lo siluppo

Come praticarla

• Riconoscere e celebrare i punti di forza

• Fornire feedback costruttivi e utili

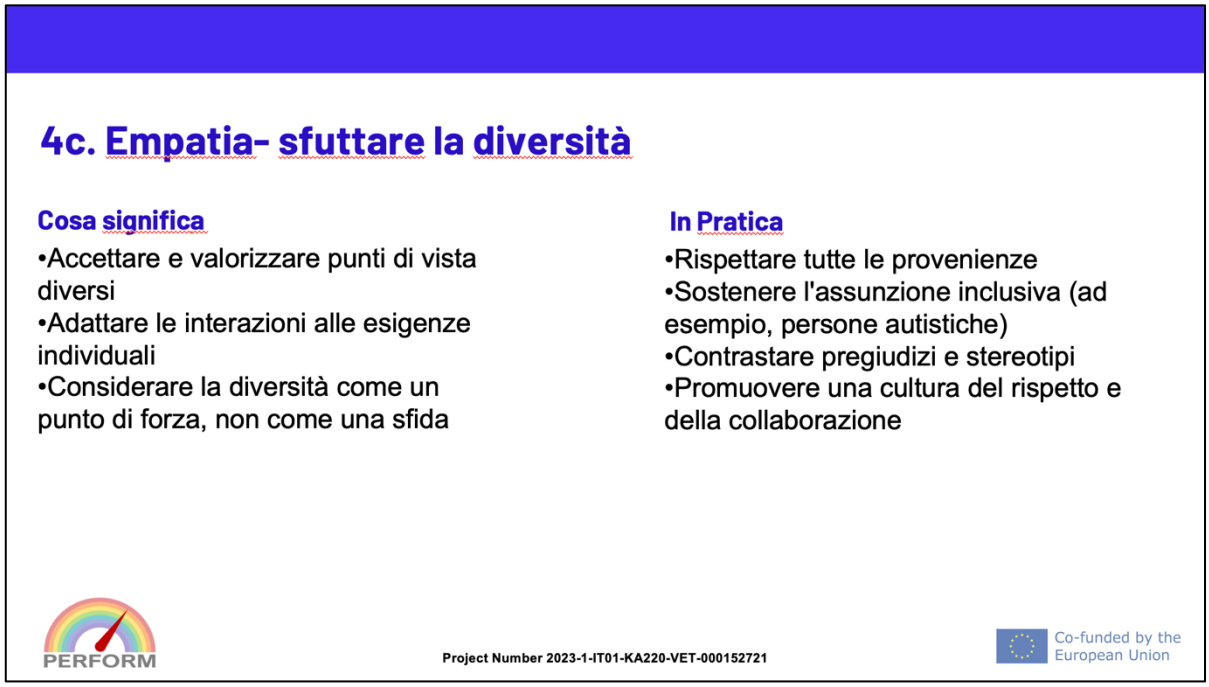
• Offrire coaching o mentoring

• Assegnare compiti significativi per rafforzare la fiducia

Essenziale per gestire team diversificati, comprese persone neurodiverse

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

Slide 12:



Note del formatore:

Empatia – Comprendere la diversità

Cosa significa

• Accogliere e valorizzare prospettive diverse

• Adattare le interazioni alle esigenze individuali

• Considerare la diversità come un punto di forza, non come una sfida

In Pratica

• Rispettare tutte le provenienze

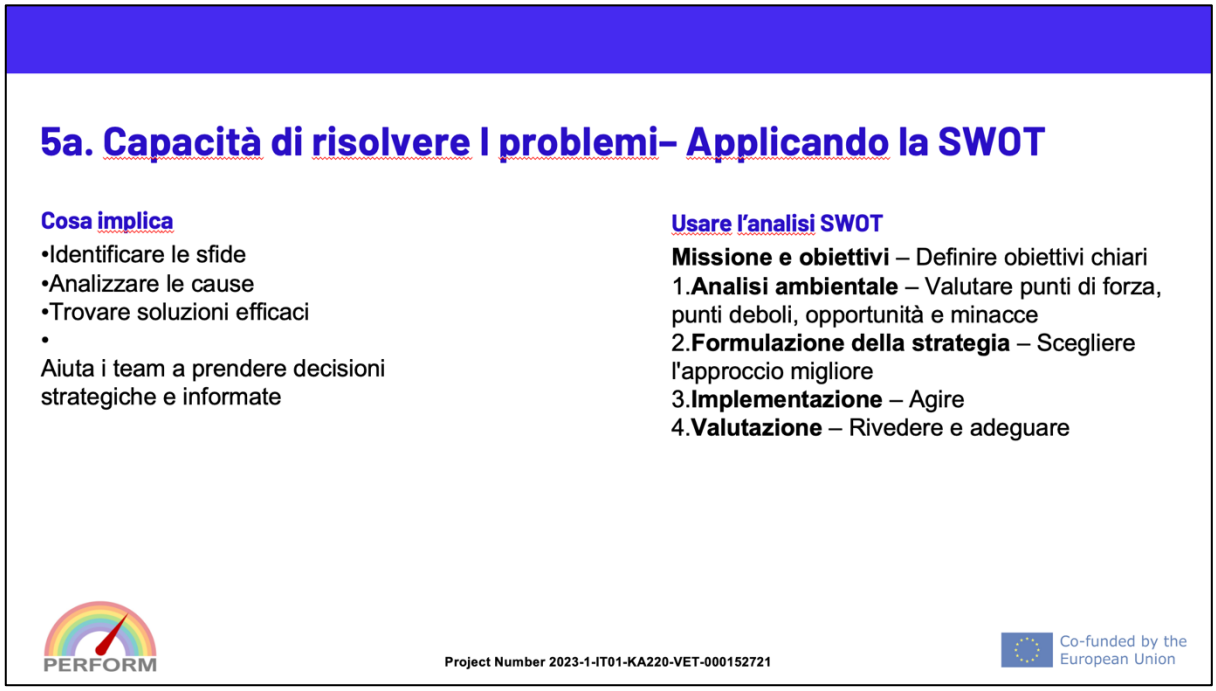
• Sostenere l'assunzione inclusiva (ad esempio, persone affette da autismo)

• Combattere i pregiudizi e gli stereotipi

• Promuovere una cultura del rispetto e della collaborazione

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

Slide 13:



Note per il formatore:

Capacità di risolvere I problemi– Applicando la SWOT

Cosa comporta

• Identificare le sfide

• Analizzare le cause

• Trovare soluzioni efficaci

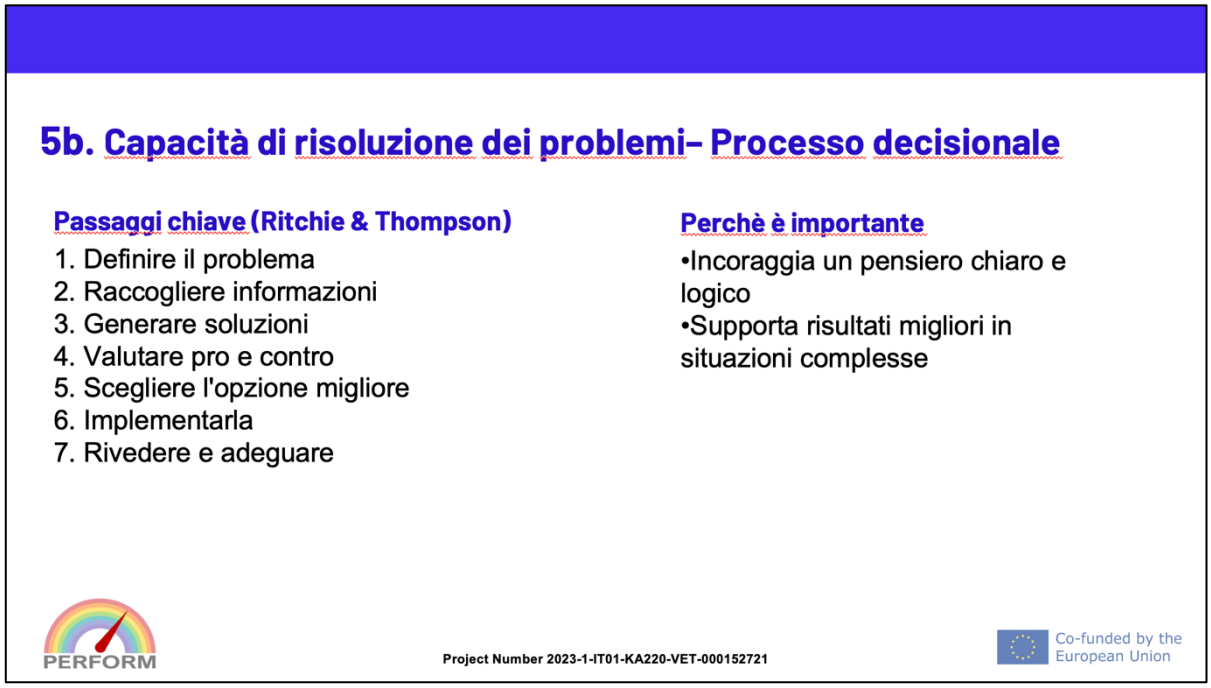
Aiuta i team a prendere decisioni strategiche e informate

Usare la SWOT Analysis

- **Missione e obiettivi** – Definire obiettivi chiari
- **Analisi ambientale** – Valutare punti di forza, punti deboli, opportunità e minacce
- **Formulazione della strategia** – Scegliere l'approccio migliore
- **Implementazione** – Agire
- **Valutazione** – Rivedere e adeguare

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

Slide 14:



Note del formatore:

Capacità di risolvere I problem – Processo decisionale

Step Chiavev(Ritchie & Thompson)

1. Definire il problema
2. Raccogliere informazioni
3. Generare soluzioni
4. Valutare pro e contro
5. Scegliere l'opzione migliore
6. Implementarla

7. Rivedere e adeguare

Perchè importa

• Incoraggia un pensiero chiaro e logico

• Supporta risultati migliori in situazioni complesse

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

Slide 15:

Note del formatore:

Lavoro di squadra- Cosa crea il gruppo di lavoro

• Dimensione adeguata del team per l'attività

• Ruoli e responsabilità chiari

• Accesso a strumenti e supporto

• Il livello di coordinamento dipende dall'attività (ad esempio, golf vs. chirurgia)

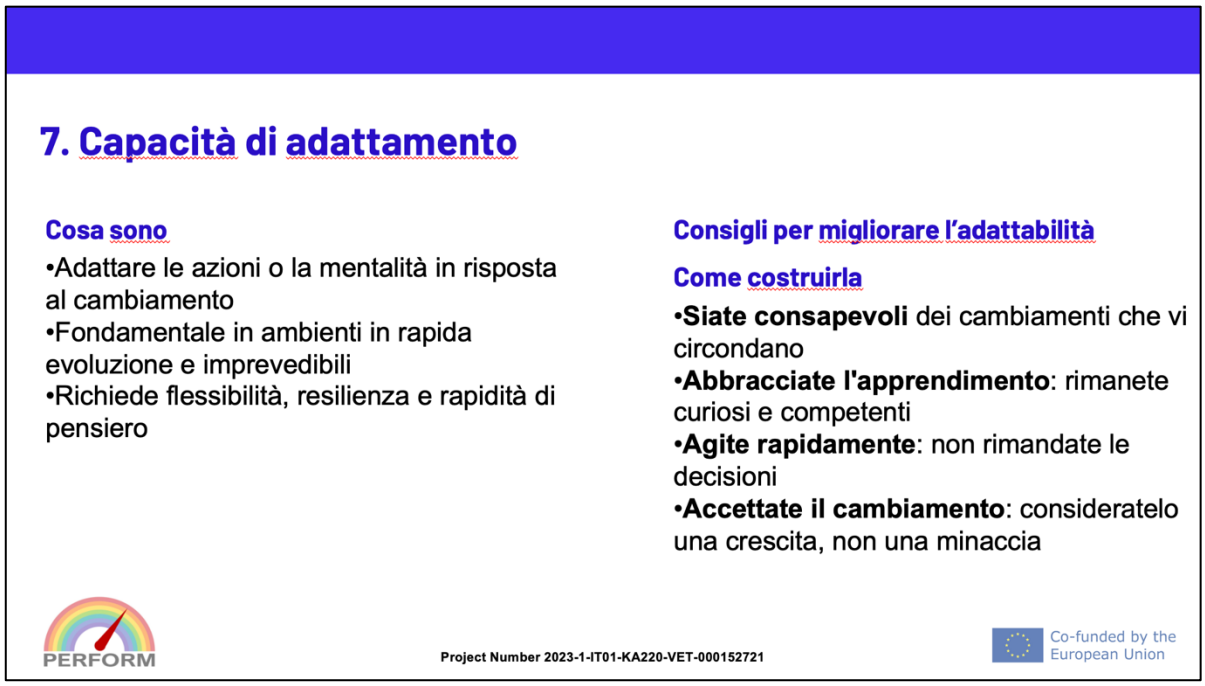
Teamwork Effettivo / Qualità chiave

- **Coesione** – L'unità migliora le prestazioni
- **Comunicazione** – La chiarezza riduce i conflitti
- **Obiettivi comuni** – Uno scopo condiviso = maggiore concentrazione
- **Impegno** – Membri attivi e affidabili
- **Responsabilità** – Tutti sono responsabili dei risultati

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

Queste caratteristiche lavorano insieme per guidare il team verso il successo

Slide 16:



Note del formatore:

Capacità di adattamento - Cosa è

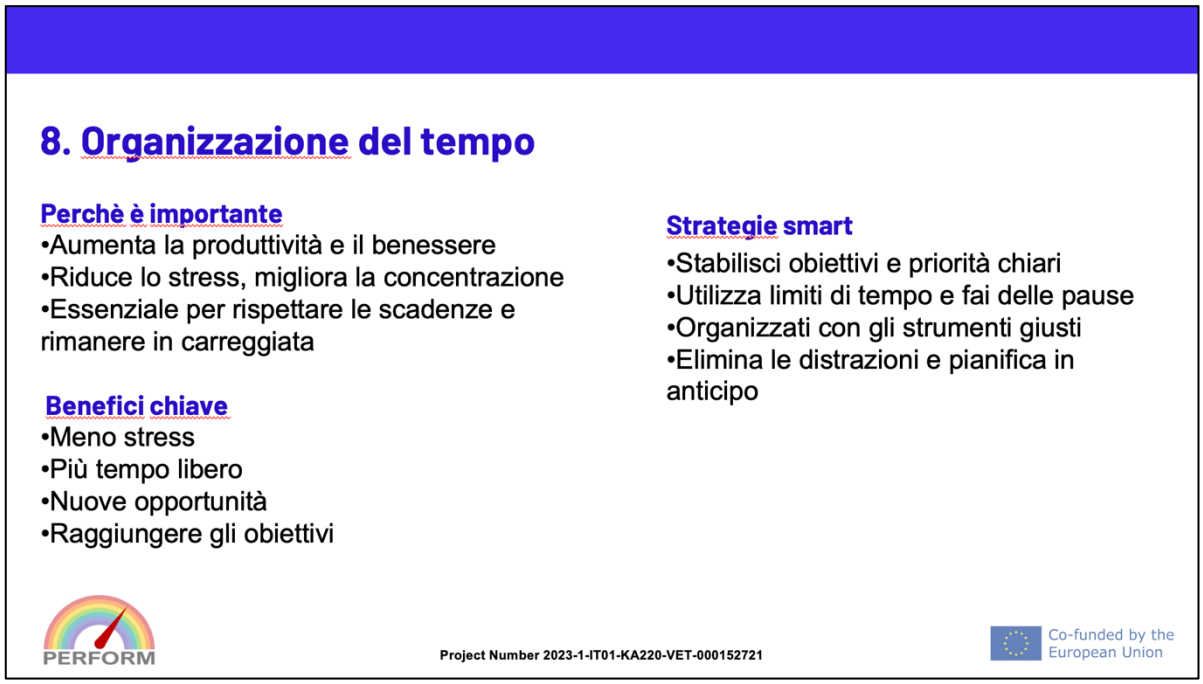
- Adattare le azioni o la mentalità in risposta al cambiamento
- Fondamentale in ambienti in rapida evoluzione e imprevedibili
- Richiede flessibilità, resilienza e rapidità di pensiero

Consigli per migliorare l'adattabilità / Come costuirla

- **Siate consapevoli** dei cambiamenti che vi circondano
- **Abbracciate l'apprendimento**: rimanete curiosi e competenti
- **Agite rapidamente**: non rimandate le decisioni
- **Accettate il cambiamento**: consideratelo una crescita, non una minaccia

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

Slide 17:



Note del formatore:

Gestione del tempo – Perchè è importante

· Aumenta la produttività e il benessere

· Riduce lo stress, migliora la concentrazione

· Essenziale per rispettare le scadenze e rimanere in carreggiata

8a. Benefici chiave

· Meno stress

· Più tempo libero

· Nuove opportunità

· Raggiungere gli obiettivi

Strategie smart

· Stabilisci obiettivi e priorità chiari

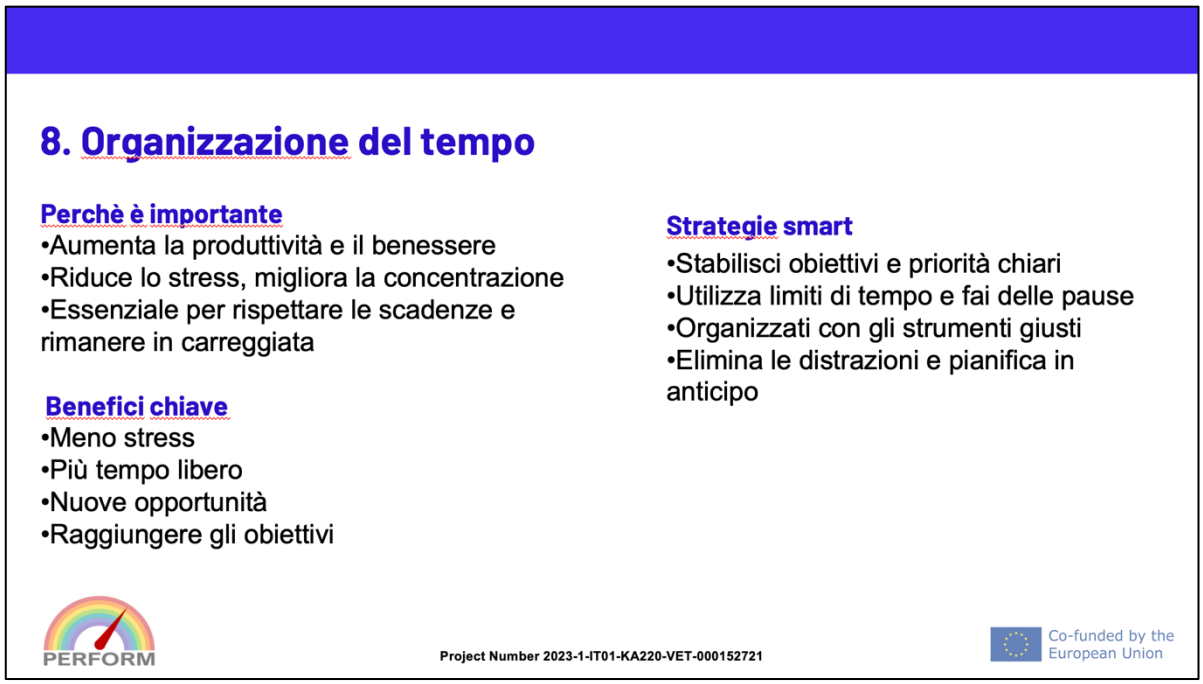
· Utilizza limiti di tempo e fai delle pause

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

· Rimani organizzato con gli strumenti

· Elimina le distrazioni e pianifica in anticipo

Slide 18:



Note del formatore:

Organizzazione del tempo – Cosa è

· Gestione delle attività dall'inizio alla fine

· Comprende la pianificazione, il monitoraggio e il completamento efficiente del lavoro

Elementi chiave

· Stabilire priorità e scadenze

· Monitorare i progressi e lo stato di avanzamento

· Assegnare ruoli e risorse

· Utilizzare strumenti di coordinamento (ad es. Trello, Asana)

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

Aspetti chiave comuni

• Pronto → Assegnato → Avviato → Terminato → Verificato

• Altro: In pausa, Non riuscito, Inoltrato, Scaduto

Slide 19:

Note del formatore:

Fissa obiettivi chiari e Mirati con SMART:

Lettera	Significato	Sommario
S	Specifico	Chiaro: chi, cosa, dove e perché?
M	Misurabile	Tracciabile: utilizzare dati o risultati osservabili
A	Raggiungibile	Realistico: entro i tempi e le risorse previsti
R	Rilevante	Allineato: supporta obiettivi più ampi
T	Limitato nel tempo	Scadenza: ha un calendario preciso

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

Slide 20:

Note del formatore:

Creatività – Cosa è

· Coinvolge molte regioni cerebrali, non solo il “cervello destro”

· È guidato dalle emozioni, dalla memoria e dal pensiero flessibile

· Consente il pensiero divergente, ovvero vedere i problemi in modi nuovi

Ciò che conta

· Stimola l'innovazione e l'adattabilità

· Fondamentale nell'istruzione, nella tecnologia, nelle arti e nel mondo degli affari

· Supporta la risoluzione dei problemi in contesti in evoluzione

In Organizzazione

· L'impatto varia a seconda della missione e del settore

· La creatività aumenta l'efficacia quando è in linea con gli obiettivi

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

Slide 21:

Note del formatore :

Competenze trasversali per gli impiegati con autismo

Focus

Competenze trasversali richieste ai professionisti del settore alberghiero, in particolare nelle risorse umane, nel reclutamento e nella gestione, per supportare il personale con autismo durante tutto il **ciclo lavorativo**:

Colloquio → Inserimento → Lavoro quotidiano → Sviluppo → Fidelizzazione

Perchè le competnze trasversali sono importanti

• Migliora la comunicazione, la collaborazione e le prestazioni

• Indispensabile nei settori orientati ai servizi come quello alberghiero

• Aiuta a creare team inclusivi e altamente efficienti

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