



# *Sviluppo e coinvolgimento dello staff con autism nel settore ricettivo*

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

# 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 autismo 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



# Modulo 2 : Competenze trasversali nel management alberghiero

## Scopo del modulo

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. Il Modulo 2 aiuta i manager ad applicare le competenze trasversali durante tutto il ciclo di vita lavorativo: Colloquio → Inserimento → Sviluppo → Fidelizzazione.

## Risultati di apprendimento

- 1 Comprendere le competenze necessarie per gestire i dipendenti con autismo
- 2 Sviluppare le competenze richieste, ad esempio capacità comunicative, capacità di ascolto, ecc.
- 3 Applicare le tecniche richieste, ad esempio gestione del tempo e delle attività



# 1. Introduzione

## Supportare il personale con autism nei posti di lavoro

### • **Gli individui con autism portano punti di forza unici:**

- Concentrazione, precisione, perseveranza
- Attenzione ai dettagli, affidabilità
- Competenze tecniche (ad es. informatiche), ottima memoria

### **Piccoli aggiustamenti possono fare una grande differenza**

- Istruzioni chiare
- Metodi di comunicazione flessibili
- Routine prevedibili

### **Per managers e team HR:**

- Comprendere e sostenere la neurodiversità
- Combinare competenze trasversali (ad esempio empatia, comunicazione, lavoro di squadra) con conoscenze specifiche del lavoro
- Promuovere ambienti inclusivi e solidali



## 2. Capacità comunicative

### La comunicazione degli individui con autism

#### **possono differire**

- Interpretazione letterale del linguaggio
- Difficoltà con il tono, il linguaggio del corpo, il contatto visivo
- Senso di sopraffazione in contesti sociali/di gruppo

### Consigli per Manager

- Sii chiaro e diretto
- Evita espressioni idiomatiche/sarcasmo
- Esercitati nell'empatia e nell'ascolto attivo
- Adatta il formato di comunicazione (e-mail, chat, di persona)



# Tipi di comunicazione

## I quattro tipi di comunicazione chiave:

1. Verbale – Linguaggio parlato
2. Non verbale – Linguaggio del corpo, tono, espressioni facciali
3. Scritto – E-mail, simboli, relazioni
4. Visivo – Tabelle, grafici, icone

# Comunicazione non verbale

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

# 3. Attività di ascolto attivo

## Più che ascolto

- Attenzione focalizzata sull'oratore
- Comprensione del significato e dell'intenzione

## Perchè è importante

- Crea fiducia e rispetto
- Aiuta a comprendere prospettive diverse

## Consigli per I managers

- Sii presente, non interrompere
- Ripeti ciò che hai sentito
- Rispondi in modo ponderato



# Consigli per l'ascolto attivo

## ✓ Fare

- Ascolta più di quanto parli
- Lascia che gli altri finiscano di parlare
- Poni domande aperte
- Rimani concentrato e attento
- Mostra interesse (contatto visivo, cenni con la testa)

## ✗ Non fare

- Non interrompere o finire le frasi
- Non saltare alle conclusioni o mettersi sulla difensiva
- Non svolgere più attività contemporaneamente o distrarsi
- Non lasciare che i pregiudizi ostacolino la comprensione

## 4. Empatia

L'empatia è fondamentale per una leadership inclusiva.

I tre elementi dell'empatia di **Daniel Goleman's**:

1. Comprendere gli altri – Entrare in sintonia con le emozioni.
2. Sviluppare gli altri – Offrire sostegno e guida.
3. Sfruttare la diversità – Promuovere l'inclusione valorizzando le differenze.



## 4a. 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 appare

- 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



## 4b. Empatia- sviluppare gli altri

**Supportare la crescita e lo sviluppo**

**Come praticarla**

- Riconoscere e valorizzare 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 con neurodiversità*



## 4c. Empatia- sfruttare la diversità

### Cosa significa

- Accettare e valorizzare punti di vista diversi
- 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 autistiche)
- Contrastare pregiudizi e stereotipi
- Promuovere una cultura del rispetto e della collaborazione



# 5a. Capacità di risolvere i problemi– Applicando la SWOT

## Cosa implica

- Identificare le sfide
- Analizzare le cause
- Trovare soluzioni efficaci
- 

Aiuta i team a prendere decisioni strategiche e informate

## Usare l'analisi SWOT

**Missione e obiettivi** – Definire obiettivi chiari

1.**Analisi ambientale** – Valutare punti di forza, punti deboli, opportunità e minacce

2.**Formulazione della strategia** – Scegliere l'approccio migliore

3.**Implementazione** – Agire

4.**Valutazione** – Rivedere e adeguare



## 5b. Capacità di risoluzione dei problemi– Processo decisionale

### Passaggi chiave (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 è importante

- Incoraggia un pensiero chiaro e logico
- Supporta risultati migliori in situazioni complesse



## 6. Lavoro di gruppo

### Cosa crea un 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)

### Gruppo di Lavoro 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

*Queste caratteristiche lavorano insieme per guidare il team verso il successo*



# 7. Capacità di adattamento

## Cosa sono

- 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 costruirla

- 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



# 8. Organizzazione 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

## 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
- Organizzati con gli strumenti giusti
- Elimina le distrazioni e pianifica in anticipo



# 9. Gestione delle attività

## Cosa è

- Gestione delle attività dall'inizio alla fine
- Comprende la pianificazione, il monitoraggio e il completamento efficiente del lavoro

## Elementi chiave

- Definire priorità e scadenze
- Monitorare i progressi e lo stato di avanzamento
- Assegnare ruoli e risorse
- Utilizzare strumenti di coordinamento (ad es. Trello, Asana)

## Stati comuni delle attività

- Pronto → Assegnato → Avviato  
→ Terminato → Verificato
- Altro: In pausa, Non riuscito, Inoltrato, Scaduto



# Quadro degli obiettivi SMART

 Fissa obiettivi chiari e mirati con SMART

| <u>Lettera</u> | <u>Significato</u> | <u>Sommario</u>                                        |
|----------------|--------------------|--------------------------------------------------------|
| S              | Specifico          | Chiaro: chi, cosa, dove, quando?                       |
| M              | Miaurabile         | traccia abile: usare dati o o osservare<br>I risultati |
| A              | Raggiungibile      | realistico: considerando tempo e<br>risorse            |
| R              | Rilevante          | allineato: supporta gli obiettivi più<br>ampli         |
| T              | A tempo            | scadenza: ha uno specific riferimento<br>temporale     |



# 10. 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

## Perchè è importante

- Alimenta 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

## Nelle aziende

- L'impatto varia a seconda della missione e del settore
- La creatività aumenta l'efficacia quando è in linea con gli obiettivi



# 11. Leadership

## Cosa è

- Ispirare e guidare gli altri verso obiettivi condivisi
- Si tratta di **influenza**, non di potere o popolarità
- Focalizzati su obiettivi, persone e progressi

**La leadership è un'abilità** che si acquisisce attraverso l'esperienza, il feedback e la crescita

## Aspetti principali di un leadership effettiva

- Fiducia e comunicazione chiara
- Empatia e intelligenza emotiva
- Innovativo, adattabile e resiliente
- Calmo sotto pressione



# Sommario Modulo 2

## Competenze trasversali per il personale 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**

## Perché le competenze 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



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.

# Grazie



Co-funded by the  
European Union

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