Sviluppo e Fidel lizzazione del personale con autism nel settore ricettivo

Modulo 3

Gestione dell'ambiente di Lavoro

Autore: Specialisterne ApS

Denmark

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 ivi contenute.

Co-funded by the European Union

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

Titolo del modulo	**Modulo 3: Gestione dell'ambiente di Lavoro**
Obiettivi di apprendimento	**Il modulo 3 mira a:** **1. Creare una migliore comprensione di come può essere un ambiente di lavoro adatto alle persone con autismo.** **2. Sviluppare competenze di gestione del team che aiutino a creare un luogo di lavoro più inclusivo** **3. Fornire linee guida per valutare e adattare l'ambiente di lavoro in un contesto adatto alle persone con autismo**
Risultati di apprendimento	**Attraverso il Modulo 3, gli studenti saranno in grado di:** **1. Dimostrare la capacità di valutare e adattare l'ambiente di lavoro in un contesto favorevole all'autismo** **2. Implementare le conoscenze e gli strumenti presentati nella routine lavorativa quotidiana** **3. Dimostrare la capacità di progettare, valutare e adattare attività di team building** **4. Dimostrare la conoscenza dei meccanismi di gestione del team: come progettarli, stabilirli e mantenerli** **Dimostrare la capacità di trasferire le conoscenze a colleghi e collaboratori**

Co-funded by the European Union

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

1. Introduzione

Nonostante la crescente consapevolezza della diversità e dell'inclusione, le esigenze delle persone autistiche sul posto di lavoro sono state spesso trascurate, non per malizia, ma per mancanza di comprensione. Ciò ha portato a un sottoutilizzo di un bacino di talenti altamente capaci e diversificati.

Nel settore dell'ospitalità, dove il ritmo frenetico, la stimolazione sensoriale e l'interazione sociale sono costanti, i dipendenti con autismo possono trovarsi ad affrontare barriere invisibili ma significative. Questi possono includere ambienti sensoriali opprimenti, comunicazioni poco chiare e aspettative sociali che non corrispondono al modo in cui interagiscono o elaborano il mondo. Gli spazi di lavoro e gli stili di gestione tradizionali sono spesso costruiti intorno a norme neurotipiche, escludendo involontariamente coloro che pensano e lavorano in modo diverso.

Questo modulo è rivolto ai professionisti delle risorse umane e ai manager per creare luoghi di lavoro adatti alle persone autistiche, ambienti che riconoscono la differenza non come un limite, ma come un punto di forza. Sottolinea il passaggio dall'uguaglianza all'equità: invece di trattare tutti i dipendenti allo stesso modo, dobbiamo fornire il giusto supporto a ciascuno per consentirgli di prosperare. Con particolare attenzione al settore dell'ospitalità, questa guida delinea i passi pratici e le strategie inclusive necessarie per creare ambienti accessibili, pratiche di leadership inclusive e culture di squadra rispettose in cui i dipendenti con autismo possano avere successo, secondo i propri termini. Quando si fa riferimento all'ambiente di lavoro, si intende una varietà di aspetti diversi, tra cui:

- **Ambiente fisico:** si riferisce all'ambiente fisico in cui si svolge il lavoro, compresa la disposizione dello spazio di lavoro, l'illuminazione, la temperatura e i livelli di rumore.

- **Ambiente sociale:** si riferisce alle interazioni tra gli individui sul posto di lavoro, compresi gli stili di comunicazione, il lavoro di squadra e gli stili di leadership.

- **Cultura organizzativa:** si riferisce ai valori, alle convinzioni e alle pratiche che modellano la cultura del posto di lavoro, compresa la missione, le politiche e le procedure dell'azienda.

Co-funded by the European Union

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

o **Mansioni e responsabilità lavorative:** si riferisce alle mansioni e alle responsabilità specifiche che fanno parte del lavoro di un individuo, compreso il livello di autonomia e di potere decisionale.

o **Equilibrio tra vita lavorativa e vita privata:** si riferisce all'equilibrio tra le responsabilità lavorative e la vita personale o familiare, comprese le modalità di lavoro flessibili e le politiche in materia di ferie.

(Bruyère e Colella 2022, p.270).

2. Definizione di un ambiente di lavoro favorevole alle persone con autismo

Un ambiente di lavoro adatto alle persone autistiche è un ambiente che elimina attivamente le barriere, sia visibili che invisibili, che potrebbero impedire ai dipendenti con autismo di dare il meglio di sé. Anziché aspettarsi che le persone autistiche si adattino alle norme tradizionali del posto di lavoro, questo tipo di ambiente è progettato per adattarsi alle esigenze individuali, riconoscendo che il successo e il benessere possono essere diversi da persona a persona.

L'autismo è uno spettro e le esperienze variano notevolmente. Tuttavia, molte persone autistiche affrontano sfide comuni sul lavoro legate alla sensibilità sensoriale, alle differenze di comunicazione e alle aspettative sociali. Luci intense, rumori di fondo, routine imprevedibili e comunicazioni vaghe possono causare disagio, stress o riduzione della produttività. Sebbene questi fattori possano sembrare minori per i dipendenti neurotipici, possono diventare ostacoli significativi alla partecipazione del personale con autismo.

Un luogo di lavoro veramente inclusivo va oltre l'uguaglianza: pratica l'equità. Uguaglianza significa dare a tutti lo stesso sostegno. Equità significa dare a ogni persona il sostegno specifico di cui ha bisogno per avere successo. Per i dipendenti con autismo, questo potrebbe includere aree di pausa tranquille, istruzioni scritte, orari flessibili o routine prevedibili.

Le caratteristiche chiave nella pratica di un ambiente di lavoro adatto all'autismo includono una maggiore attenzione a:

1. **Adattamenti sensoriali:** l'ambiente di lavoro dovrebbe essere progettato per ridurre al minimo il sovraccarico sensoriale, ad esempio riducendo il rumore di fondo o fornendo strumenti sensoriali come cuffie con cancellazione del rumore o giocattoli antistress.

Co-funded by the European Union

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

2. **Comunicazione chiara:** la comunicazione dovrebbe essere chiara e diretta, con un'enfasi sulle istruzioni scritte o sugli ausili visivi, quando possibile.

3. **Flessibilità:** gli orari e l'organizzazione del lavoro dovrebbero essere flessibili per soddisfare le esigenze individuali dei dipendenti con autismo, ad esempio consentendo pause quando necessario o offrendo opzioni di lavoro da casa.

4. **Routine:** i cambiamenti di orario possono essere difficili per le persone con autismo a causa dell'importanza della routine e della prevedibilità per molti individui nello spettro con autismo. Alcune persone con autismo possono diventare ansiose o angosciate quando si verificano cambiamenti imprevisti nel loro programma o nella loro routine e possono avere difficoltà ad adattarsi a nuove aspettative o attività.

5. **Gestione di supporto:** i manager dovrebbero essere formati su come supportare i dipendenti con autismo, compreso il riconoscimento dei segni di sovraccarico sensoriale e la conoscenza di come fornire adeguamenti.

6. **Cultura inclusiva:** la cultura del posto di lavoro dovrebbe essere inclusiva e accettare la neurodiversità, con formazione e addestramento forniti ai colleghi per aiutarli a comprendere e sostenere le persone con autismo.

Creare un posto di lavoro adatto alle persone con autismo non significa solo garantire l'accessibilità, ma anche liberare il talento, aumentare la fidelizzazione e coltivare una cultura rispettosa in cui tutti possano dare il meglio di sé. Ciò va a vantaggio non solo dei dipendenti con autismo, ma dell'intera organizzazione.

3. Adattamenti sensoriali

Nel mondo frenetico e spesso rumoroso dell'ospitalità, il sovraccarico sensoriale può rappresentare una sfida seria per i dipendenti con autiso. Per molte persone autistiche, il sovraccarico sensoriale sul posto di lavoro può influire negativamente sulle prestazioni e sul benessere generale. Rumori forti, luci intense, odori forti o spazi affollati possono scatenare ansia, disagio fisico o, nei casi più gravi, portare a crisi o blocchi. Ecco perché è fondamentale che i manager riconoscano i segni del sovraccarico sensoriale e offrano soluzioni ragionevoli.

Sebbene la sensibilità sensoriale vari notevolmente da persona a persona, questo rapporto si concentra su tre delle più comuni nelle aree dell'elaborazione tattile (tatto), uditiva (suono) e visiva (vista).

Co-funded by the European Union

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

3.1 Inclusione tattile

La sensibilità tattile, ovvero una risposta alterata al tatto e alla consistenza, è una sfida comune ma spesso trascurata per molte persone affette da disturbi dello spettro con autismo. I problemi tattili variano notevolmente da individuo a individuo. Alcuni sono *iper-reattivi*, ovvero eccessivamente sensibili al tatto, mentre altri sono *ipo-reattivi* e potrebbero non registrare le sensazioni fisiche in modo tipico.

Iper-reattività (ipersensibilità al tatto)

Una persona iper-reattiva potrebbe:

· Evitare o provare disagio al minimo contatto

· Essere irritata da determinati tessuti o etichette dei vestiti

· Trovare sgradevole o addirittura doloroso il contatto fisico normale, come stringere la mano

· Reagire in modo forte a piccole lesioni, come lividi o graffi minori

· Essere restia a indossare dispositivi di sicurezza o indumenti protettivi a causa del disagio

Ipo-reattività (ipersensibilità al tatto)

Una persona con ipo-reattività può:

· Toccare frequentemente persone o oggetti, a volte in modi che sembrano socialmente inappropriati

· Cercare texture o superfici diverse

· Mostrare una sensibilità al dolore insolitamente alta o bassa

· Essere meno consapevole dei rischi fisici, aumentando la possibilità di lesioni

Le differenze nel modo in cui gli individui elaborano il tatto possono influenzare non solo il comfort e la concentrazione dell'individuo, ma anche le interazioni sul posto di lavoro, poiché il disagio nel contatto fisico o nella vicinanza agli altri può essere frainteso dai colleghi e portare a confusione o tensione.

3.1.1 Modi pratici per soddisfare le esigenze tattili

Co-funded by the European Union

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

I datori di lavoro e i manager possono fare una grande differenza comprendendo e soddisfacendo queste esigenze. In generale, queste misure possono essere le prime da prendere in considerazione per soddisfare le esigenze di un dipendente con autismo:

Avere conversazioni aperte e individuali per comprendere le sensibilità specifiche e adattare le misure in base al ruolo della persona, ad esempio modificando i requisiti relativi all'uniforme o assegnando compiti che evitano disagi noti.

Modificare i ruoli o i turni, quando possibile, per ridurre l'esposizione ad ambienti ad alto contatto (ad esempio, assegnando a una persona compiti dietro le quinte piuttosto che a contatto con il pubblico, se preferisce).

Fornire accesso ad aree tranquille per il personale dove i dipendenti possono prendersi delle pause sensoriali se si sentono sopraffatti, soprattutto dopo periodi di servizio intenso.

Evitare contatti fisici non necessari durante la comunicazione (ad esempio sostituendo le strette di mano con saluti verbali) e garantire che le norme del team siano inclusive dei diversi livelli di comfort.

Offrire opzioni alternative di uniformi realizzate con materiali più morbidi, traspiranti o senza etichette, che soddisfino comunque gli standard del marchio ma siano più comode per il dipendente.

3.2 Inclusione uditiva

Molte persone autistiche soffrono di ipersensibilità ai suoni, il che significa che possono trovare i rumori quotidiani, come il tintinnio dei piatti, le voci forti, la musica o persino l'aria condizionata, fastidiosi, dolorosi o ansiogeni. Altri possono essere poco reattivi, avere difficoltà a distinguere i suoni importanti dai rumori di fondo o a interpretare le istruzioni verbali in luoghi affollati.

Ipersensibilità uditiva (reazione eccessiva ai suoni)

Una persona iper-reattiva può:

· Essere facilmente distratta o sopraffatta dai rumori

· Non gradire gli elettrodomestici rumorosi come stampanti, condizionatori d'aria o chiacchiere ad alta voce

· Notare rumori di fondo che gli altri non percepiscono nemmeno

Co-funded by the European Union

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

· Chiedere spesso agli altri di smettere di parlare, cantare o fare rumore

· Creare suoni o rumori propri per bloccare altri stimoli

Ipo-reattività uditiva (scarsa reattività ai suoni)

Una persona ipo-reattiva può:

· Non reagire a segnali verbali o persino al proprio nome

· Emettere rumori o canticchiare ripetutamente per auto-stimolarsi

· Sembrare ignorare suoni che gli altri trovano evidenti o fastidiosi

· Apprezzare o cercare ambienti rumorosi o musica ad alto volume

· Avere bisogno di ripetute indicazioni verbali per comprendere o ricordare i compiti

3.2.1 Modi pratici per supportare l'inclusione uditiva

Nel frenetico settore dell'ospitalità, non è sempre possibile eliminare il rumore, ma alcuni accorgimenti possono fare una grande differenza. I manager possono aiutare i dipendenti con sensibilità uditiva:

Assegnando loro mansioni o postazioni di lavoro più silenziose, quando possibile, come ad esempio mansioni d'ufficio, controllo dell'inventario o preparazione dei cibi.

Fornendo alternative visive o scritte alle istruzioni verbali, ad esempio elenchi di mansioni, liste di controllo, promemoria scritti.

Consentendo l'uso di tappi per le orecchie o cuffie che riducono il rumore di fondo.

Programmando pause sensoriali in aree tranquille in modo che i dipendenti possano rilassarsi dopo periodi di forte rumore.

Riducendo al minimo i rumori inutili nelle aree riservate al personale, come musica ad alto volume o annunci sovrapposti.

Co-funded by the European Union

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

3.3 Inclusione visiva

Luci intense o tremolanti, motivi ad alto contrasto, spazi di lavoro disordinati o stimoli visivi in rapido cambiamento possono sopraffare i sensi e rendere difficile concentrarsi, orientarsi o comunicare.

I dipendenti che soffrono di sensibilità visiva possono:

· Avere difficoltà a concentrarsi o a portare a termine i compiti in ambienti altamente stimolanti

· Essere più facilmente distratti dai movimenti visivi nella loro visione periferica

· Provare affaticamento, mal di testa o ansia in determinate condizioni di illuminazione

3.3.1 modi pratici per supportare l'inclusione visiva

Per venire incontro alle sensibilità visive, i manager possono adottare le seguenti misure pratiche:

· Fornire illuminazione mirata o regolabile ove possibile, in particolare negli uffici, nelle aree di preparazione o nelle zone riservate al personale

· Evitare luci fluorescenti tremolanti o intense, sostituendole con un'illuminazione più morbida e naturale, se possibile

· Progettare spazi visivi più silenziosi, riducendo il disordine visivo nelle sale pausa, nelle bacheche e nelle comunicazioni del personale

· Utilizzare segnaletica chiara e minimale per istruzioni, orari e altre informazioni

· Consentire l'uso di occhiali da sole, cappelli o visiere, ove opportuno, per ridurre il riverbero o lo stress visivo

3.4 Migliori pratiche complessive per gli adeguamenti ambientali

Nel complesso, queste soluzioni possono essere le prime da prendere in considerazione per soddisfare le esigenze di un dipendente con autismo:

Un posto privato dove lavorare: alcuni dipendenti con autismo apprezzano un posto privato dove lavorare, dove possono controllare aspetti quali la luce e il rumore.

Co-funded by the European Union

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

Spegnere le luci: molte persone affette da autismo sono sensibili alle luci fluorescenti. Le luci a volte lampeggiano e producono un ronzio acuto che può disturbare le persone con autismo. Queste luci fluorescenti possono essere sostituite con illuminazione naturale e/o illuminazione a LED a spettro naturale. La maggior parte delle scuole utilizza questo tipo di illuminazione, che può essere difficile da sopportare per gli studenti con autismo, esposti ad essa per ore ogni giorno.

Tende per le finestre: se il vostro dipendente lavora vicino a una finestra, potete fornirgli delle tende in modo che possa controllare la quantità di luce che entra. La sensibilità alla luce può causare affaticamento degli occhi e mal di testa a chi è sensibile. Se non sono disponibili tende, valutate la possibilità di consentire loro di indossare occhiali da sole.

Musica in cuffia: alcuni dipendenti con autismo potrebbero aver bisogno di stimoli sensoriali aggiuntivi. Ascoltare musica in cuffia potrebbe essere una soluzione utile.

Dispositivi di cancellazione del rumore: aiutano a ridurre il sovraccarico sensoriale causato da ambienti rumorosi e favoriscono la concentrazione e il comfort.

Pause sensoriali: il vostro dipendente con autismo potrebbe aver bisogno di piccole pause per riposarsi da troppi stimoli o cercare stimoli aggiuntivi quando necessario.

Sensibilità degli altri dipendenti: quando possibile, gli altri dipendenti potrebbero aiutare i loro colleghi con autismo. Ad esempio, potrebbe essere utile incoraggiare gli altri dipendenti a evitare di mangiare cibi dall'odore forte al di fuori delle aree di riposo (Greer 2021, p.20-21).

4. Competenze manageriali inclusive

Un ambiente adatto alle persone con autismo non significa solo fornire adeguamenti fisici, ma anche ripensare le pratiche di leadership e creare un ambiente in cui le persone autistiche possano avere successo secondo i propri termini, non solo sopravvivere in un sistema progettato per gli altri.

Sebbene le esigenze sensoriali e comunicative siano importanti, una gestione efficace va oltre: implica la costruzione di un rapporto di fiducia, la motivazione individualizzata e la creazione di spazio per diverse forme di contributo e leadership. Nel settore dell'ospitalità, dove le prestazioni sono spesso giudicate in base alla rapidità della comunicazione, alla facilità sociale e alla capacità di svolgere più compiti contemporaneamente, questo cambiamento di mentalità è particolarmente importante.

Co-funded by the European Union

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

Ecco alcune differenze fondamentali tra la gestione di un team con dipendenti con autismo rispetto a un ambiente di lavoro *tradizionale*:

Autonomia piuttosto che supervisione

Molti dipendenti con autismo danno il meglio di sé quando ricevono aspettative chiare e la libertà di lavorare in modo indipendente, senza microgestione o frequenti controlli verbali. I manager abituati a uno stile più pratico potrebbero dover modificare il loro approccio, passando a una supervisione basata sui risultati. La fiducia e l'autonomia spesso portano a una maggiore produttività e a un minor stress per i membri del team neurodivergenti. Naturalmente questo non significa non fornire il supporto necessario.

Adattare gli stili di comunicazione

Le persone autistiche possono avere preferenze comunicative diverse dalle norme convenzionali sul posto di lavoro. Alcuni possono preferire la comunicazione scritta alle istruzioni verbali o aver bisogno di più tempo per elaborare le informazioni verbali. Altri possono essere più diretti nel linguaggio o interpretare le istruzioni alla lettera.

Una gestione efficace del team richiede il riconoscimento e il rispetto di queste differenze, non come deficit, ma come forme di espressione valide. I manager dovrebbero adattare le strategie di comunicazione di conseguenza, ad esempio:

· Fornire istruzioni chiare e dirette per iscritto

· Evitare un linguaggio vago o eccessivamente figurativo

· Concedere tempo per rispondere ed elaborare

Ripensare la cultura del feedback

I dipendenti con autismo possono interpretare il feedback in modo diverso, in modo più letterale o più intenso. Elogi vaghi ("ottimo lavoro") o critiche generiche ("devi migliorare il tuo atteggiamento") possono creare confusione o demoralizzare. Il feedback dovrebbe invece essere:

- Specifico ("Hai gestito il reclamo di quel cliente con calma e chiarezza.")
- Tempestivo (non rimandato a più tardi o espresso in modo emotivo)
- Formulato come sostegno piuttosto che come correzione

I manager dovrebbero anche evitare di presumere che l'assenza di reazioni esteriori sia segno di disimpegno. I dipendenti con autismo possono elaborare il feedback

Co-funded by the European Union

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

internamente o mostrare apprezzamento in modi che non corrispondono alle norme neurotipiche.

Flessibilità nei ruoli e assegnazione basata sui punti di forza

I membri con autismo del team possono eccellere in aree specifiche (precisione, riconoscimento di schemi, concentrazione sul compito) ma avere difficoltà in altre. I manager efficaci assegnano i ruoli non solo in base alla descrizione del lavoro, ma anche ai punti di forza, agli interessi e alla tolleranza allo stress di ciascuno. Ad esempio:

- Un membro del team con una forte attenzione ai dettagli potrebbe eccellere nel lavoro di inventario o di back-office piuttosto che nel servizio a contatto con il pubblico.
- Una persona con scarsa energia sociale potrebbe preferire i lavori di preparazione mattutina o di chiusura serale piuttosto che i ruoli a contatto con il pubblico nelle ore di punta.

Non si tratta di limitare qualcuno, ma di sfruttare ciò che sa fare meglio e rispettare ciò che lo logora.

Lavoro invisibile e aspettative emotive

I luoghi di lavoro spesso premiano comportamenti sociali non espressi: chiacchiere, contatto visivo, sorrisi al momento giusto. Per le persone autistiche, questo tipo di lavoro emotivo invisibile può essere estenuante o inaccessibile. I manager dovrebbero riconoscere che l'espressione emotiva non è un indicatore universale di impegno, competenza o atteggiamento. Un dipendente tranquillo e poco espressivo potrebbe essere profondamente coinvolto nel proprio ruolo, ma dimostrarlo in modo diverso. Interpretare male questo comportamento può portare a valutazioni ingiuste o a perdere opportunità di avanzamento.

Ripensare la partecipazione sociale

I dipendenti con autismo possono vivere le interazioni sociali in modo diverso. Alcuni possono preferire interazioni strutturate o mirate piuttosto che chiacchiere spontanee. Altri possono scegliere di partecipare meno frequentemente a contesti sociali come pranzi di gruppo o eventi dopo il lavoro, non per disinteresse, ma per diversi livelli di energia o stili di elaborazione sociale.

Una gestione efficace del team implica la promozione di una cultura in cui una ridotta partecipazione alle interazioni sociali è rispettata, piuttosto che vista come una

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

mancanza di impegno o di "spirito di squadra". È importante capire che il senso di appartenenza non è sempre uguale per tutti. Una persona può sentirsi profondamente inclusa e impegnata nel proprio team senza partecipare allo stesso modo degli altri.

5. Competenze di gestione del team e creazione di team inclusivi

L'inclusione è un vantaggio per tutti. Quando i dipendenti con autismo si sentono al sicuro e accettati, sono più propensi a contribuire con idee, collaborare e rimanere coinvolti. I team diversificati che supportano modi di pensare diversi tendono ad essere più innovativi, flessibili ed efficaci. Le culture inclusive migliorano anche la fidelizzazione dei dipendenti, poiché i membri del team si sentono rispettati e apprezzati per quello che sono, non per quello che ci si aspetta che siano.

Una cultura di squadra inclusiva è fondamentale non solo per il successo dei dipendenti con autismo, ma anche per la salute e l'efficacia del team nel suo complesso. I datori di lavoro e i colleghi svolgono un ruolo chiave nella creazione di un ambiente in cui le persone autistiche si sentono rispettate, sostenute e in grado di prosperare. Questo getta anche le basi per accogliere futuri dipendenti neurodivergenti.

5.2 Perché è importante la formazione sull'inclusione nel team

L'inclusione non è solo una questione di politica aziendale, ma anche di cambiamento della mentalità del team. I dipendenti neurotipici spesso traggono beneficio da una formazione specifica che spiega le basi dell'autismo e come la neurodiversità può manifestarsi sul posto di lavoro. Queste sessioni possono essere coinvolgenti, pratiche e di grande impatto se vanno oltre la semplice consapevolezza superficiale.

È fondamentale sottolineare che inclusione non significa trattare tutti allo stesso modo. Significa garantire che tutti i dipendenti, indipendentemente dallo stile di comunicazione, dal profilo sensoriale o dalle preferenze sociali, abbiano pari accesso al successo e un autentico senso di appartenenza.

Co-funded by the European Union

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

5.2.1 Bullismo legato all'autismo nei luoghi di lavoro

Le ricerche suggeriscono che il bullismo e le molestie sono esperienze comuni per le persone con autismo sul posto di lavoro. Tuttavia, è difficile stimare l'esatta prevalenza del bullismo nei confronti dei dipendenti con autismo a causa della natura complessa e spesso nascosta di questo comportamento.

Un sondaggio condotto nel 2018 dalla National Autistic Society nel Regno Unito ha rilevato che il 79% degli adulti con autismo intervistati ha riferito di provare ansia sul posto di lavoro, con il 42% che ha dichiarato che tale ansia era dovuta a difficoltà di interazione sociale. Inoltre, il 75% degli intervistati ha riferito di aver subito isolamento o esclusione sul lavoro, mentre il 58% ha riferito di aver subito molestie o bullismo.

Un altro studio pubblicato nel 2018 sul Journal of Autism and Developmental Disorders ha rilevato che i dipendenti con autismo erano più soggetti a bullismo e molestie rispetto ai dipendenti non con autismo. Lo studio ha rilevato che il 69% dei partecipanti con autismo ha riferito di aver subito bullismo e molestie sul posto di lavoro, rispetto al 52% dei partecipanti non con autismo.

Le ragioni dell'alta prevalenza di bullismo nei confronti dei dipendenti con autismo sono complesse e possono essere influenzate da una serie di fattori, tra cui la mancanza di consapevolezza e comprensione dell'autismo sul posto di lavoro, le difficoltà di comunicazione, l'isolamento sociale e la cultura aziendale. È importante che i datori di lavoro e i colleghi adottino misure per promuovere l'inclusività, il rispetto e la comprensione sul posto di lavoro e forniscano sostegno ai dipendenti con autismo che potrebbero essere a rischio di bullismo o molestie. Ad esempio, in Gran Bretagna uno studio condotto nel 2012 mostra che circa un terzo delle persone autistiche ha subito bullismo e vari tipi di discriminazione sul posto di lavoro. Nell'ambito dello stesso studio, il 43% delle persone con autismo che hanno smesso di lavorare per vari motivi ha ammesso di aver lasciato il lavoro o di essere stato licenziato a causa di mobbing.

5.3 Sessioni di formazione e sensibilizzazione

Nonostante la crescente consapevolezza della neurodiversità, molti datori di lavoro e colleghi non hanno ancora una conoscenza di base dell'autismo, delle sue sfide e dei suoi punti di forza. Questa lacuna può portare a opportunità di assunzione mancate, stereotipi e ambienti di lavoro che involontariamente escludono o isolano i dipendenti con autismo (Breeding 2023, pp. 9, 31). Colmare questa lacuna inizia con l'istruzione e strategie mirate di team building.

Co-funded by the European Union

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

Gli argomenti chiave possono includere (Greer 2021, p. 23):

· Che cos'è l'autismo e cosa non è

· Perché la neurodiversità è vantaggiosa per il posto di lavoro

· Come possono differire la comunicazione e il comportamento

· Strategie per un'interazione rispettosa

· Pratiche di assunzione inclusive

· Come supportare i colleghi con autismo nel lavoro quotidiano

· Come creare ambienti psicologicamente sicuri e privi di stigma

Offrire formazione è il primo passo per ridurre le incomprensioni e consentire ai team di trattarsi con empatia, senza pregiudizi.

5.4 Attività di team building inclusive

Poiché le persone autistiche spesso affrontano sfide sociali, un ambiente favorevole all'autismo richiede anche un adeguamento dei tipici approcci di team building.

Il team building inclusivo non deve essere complicato, ma deve essere intenzionale. Ecco alcuni esempi da prendere in considerazione:

Attività di rompighiaccio

Attività di rompighiaccio semplici e strutturate possono aiutare i membri del team a conoscersi in modo informale. Ciò è particolarmente utile per coloro che trovano difficile l'interazione sociale spontanea.

Risoluzione collaborativa dei problemi

Lavorare insieme per risolvere una sfida comune, come uno scenario relativo al servizio o un puzzle di squadra, crea fiducia, incoraggia la cooperazione e favorisce un senso di scopo condiviso.

Co-funded by the European Union

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

Sessioni di brainstorming di gruppo

Il brainstorming inclusivo permette a tutti di esprimersi. L'uso di formati scritti o visivi (ad esempio post-it o lavagne bianche) può facilitare la partecipazione di coloro che preferiscono avere tempo per elaborare o comunicare in modo non verbale.

Giochi di team building

Giochi strutturati, come sfide a tema ospitalità o attività basate sulla logica, possono rafforzare la collaborazione senza richiedere un'interazione sociale intensa. Scegli giochi che permettano di mettere in luce diversi tipi di punti di forza.

Workshop sulla diversità e l'inclusione

Sessioni di formazione brevi e coinvolgenti sulla neurodiversità, le differenze di comunicazione e il lavoro di squadra inclusivo aiutano a costruire empatia, ridurre i pregiudizi e creare una cultura di squadra più forte.

Attività sociali

Quando si tratta di attività di socializzazione come aperitivi dopo il lavoro, giochi di gruppo rumorosi o chiacchierate spontanee, è possibile che i dipendenti con autismo vengano involontariamente esclusi. È fondamentale strutturare alternative più accessibili, facoltative o basate sugli interessi per garantire che nessuno venga escluso.

Il team building per dipendenti con autismo e neurodivergenti non significa eliminare il divertimento, ma renderlo più accessibile. Invece di affidarsi ad attività rumorose e imprevedibili come aperitivi dopo il lavoro o giochi di società, i team inclusivi possono creare legami attraverso eventi strutturati, basati sugli interessi e senza pressioni.

Provate le escape room, i workshop creativi o le sfide di squadra con obiettivi chiari.

Anche gli eventi senza alcol sono un'ottima pratica: riducono la pressione sociale e creano un ambiente più tranquillo per tutti.

5.4 Migliori pratiche complessive per una gestione e team inclusivi

Co-funded by the European Union

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

Ecco dieci passaggi che possono essere seguiti per creare un team inclusivo in un ambiente di lavoro con una persona con autusmo:

· **Informare il team sull'autismo.**

Offrire una formazione pratica per promuovere la comprensione, ridurre lo stigma e incoraggiare l'empatia.

· **Creare linee guida chiare per la comunicazione.** Stabilire linee guida chiare per la comunicazione e assicurarsi che tutti i membri del team le comprendano. Ciò può includere l'uso di un linguaggio chiaro, evitando sarcasmo o umorismo che potrebbero essere fraintesi e utilizzando supporti visivi o istruzioni scritte quando necessario.

· **Stabilire aspettative e routine chiare.** Stabilire aspettative e routine chiare può aiutare a ridurre l'ansia e promuovere la produttività delle persone autistiche.

· **Promuovere una cultura dell'inclusività.** Incoraggiare i membri del team ad accettare le differenze e a sostenersi a vicenda. Celebrare la diversità e promuovere un senso di appartenenza tra tutti i membri del team.

· **Creare opportunità di interazione sociale.** Offrire ai membri del team opportunità di socializzare e **conoscersi in un ambiente strutturato e di supporto.**

· **Fornire formazione sulla gestione efficace del team.** Fornire ai team leader e ai manager le competenze e le conoscenze necessarie per gestire efficacemente un team diversificato, comprese le persone con autismo.

· **Incoraggiare una comunicazione aperta.** Incoraggiare i membri del team a comunicare in modo aperto e onesto e a cercare sostegno quando necessario.

· **Promuovere la flessibilità e la creatività.** Considerare modalità di lavoro flessibili e offrire ai membri del team opportunità per esprimere la loro creatività e i loro punti di forza unici.

· **Monitorare i progressi e apportare modifiche se necessario.** Valutare regolarmente l'efficacia delle pratiche inclusive e apportare le modifiche necessarie per promuovere il benessere e la produttività di tutti i membri del team.

Co-funded by the European Union

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

6. Sommario

La consapevolezza e la comprensione dell'autismo sono essenziali nel settore dell'ospitalità. Non si tratta solo di un vantaggio personale per il personale con autismo, ma anche di un grande vantaggio per l'azienda, i suoi dipendenti e i suoi clienti. Acquisire conoscenze sull'autismo può portare alla consapevolezza di fattori che le aziende potrebbero aver trascurato in passato, consentendo loro di evolversi e adattarsi ai tempi moderni. Per quanto riguarda l'adattamento della consapevolezza dell'autismo nella gestione dell'ambiente, è importante affrontare in particolare le esigenze sensoriali del personale con autismo. A questo proposito, i luoghi di lavoro possono adottare misure per fornire alloggi e sostegno che possano contribuire a promuovere il successo e il comfort sul posto di lavoro, promuovendo al contempo la sicurezza e il rispetto delle politiche e delle norme sul posto di lavoro.

Co-funded by the European Union

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

È importante ricordare che ogni persona affetta da autismo è unica e che alcuni possono sperimentare l'iposensibilità visiva in modo diverso rispetto ad altri. I datori di lavoro e i colleghi possono aiutare fornendo alloggi e sostegno che soddisfino le esigenze specifiche dell'individuo e lo aiutino ad avere successo sul posto di lavoro.

Non abbiate paura di cercare un supporto esterno: prendete in considerazione la possibilità di collaborare con un'organizzazione che si occupa di disabilità o autismo per ottenere ulteriore assistenza e supporto nella fornitura di adeguamenti e nel sostegno alle persone con problemi di elaborazione sensoriale sul posto di lavoro.

7. Referenze

BREEDING, T. 2023. Breaking the Mold: Empowering Autistic Adults in the Workplace [Kindle]. Independently published.

BRUYÈRE, S.M. AND COLELLA A. 2022. Neurodiversity in the Workplace: Interests, Issues, and Opportunities (SIOP Organisational Frontiers Series) [Kindle]. Routledge.

GREER, D.R. 2021. A Guide to Autism in the Workplace [Kindle]. Independently published.

Co-funded by the European Union

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

ORGANISATION FOR AUTISM RESEARCH, HIRE AUTISM. 2022. The Autism-Friendly Workplace [online]. Available from: https://www.hireautism.org/resource-center/the-autism-friendly-workplace/ [accessed 28 February 2023]

SHER, B. 2016. Everyday Games for Sensory Processing Disorder: 100 Playful Activities to Empower Children with Sensory Differences [Kindle]. Althea Press.

Co-funded by the European Union

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