



LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE NEL FERROVIARIO: SOFT SKILLS E COMPETENZE TRASVERSALI

Esperienze a confronto fra innovazione e best practices

Roma , 19 Marzo 2024



Potenziamento della vigilanza consapevole e della gestione emotiva



Ferrovie Appulo Lucane

RELATORE: Annamaria Caradonna – Responsabile Formazione



Chi siamo

Ferrovie Appulo Lucane S.r.l. gestisce una ferrovia **isolata** - *ai sensi del Decreto del Ministro delle Infrastrutture dei Trasporti prot. 347 del 02/08/2019*, a **scartamento ridotto** (950 mm), di estensione pari a circa 180 km, su cui svolge attività di trasporto viaggiatori per il collegamento **interregionale Puglia- Basilicata**, ferroviario ed automobilistico.

La centralità del tracciato ferroviario e le numerose fermate nei capoluoghi di Bari, Matera e Potenza consentono di soddisfare anche una **mobilità di tipo urbano e suburbano**.

Le attività svolte da FAL sono riconducibili alla figura di "**Esercente**", ai sensi dell'art. 2 comma 4 D.LGS 50/2019, comprendente:

la gestione dell'infrastruttura (**Rete**)

l'effettuazione del servizio nell'ambito della propria rete (**Trasporto**)



Il cambio di paradigma del 2019

1

Il **D.Lgs n. 50/2019** ha sancito il passaggio delle ferrovie funzionalmente isolate dal contesto USTIF al contesto ANSFISA, proiettandole verso uno **scenario normativo e regolatorio completamente differente**.

2

In questo lasso di tempo **FAL ha dovuto strutturare ex-novo il Sistema di Gestione della Sicurezza**, che continua ad evolversi e migliorarsi di pari passo con l'esperienza e la maturazione acquisita, non solo dal Management, ma anche da tutto il personale operativo.

3

Dal 2019 ad oggi FAL, come altri esercenti su rete isolata, ha dovuto imparare tanto ed in fretta per adeguarsi ad una **nuova organizzazione del lavoro**, ad un **nuovo linguaggio**, a **nuovi interlocutori** e, soprattutto, ad un **approccio alla formazione del personale completamente diverso**.

Costruito l'ingranaggio SGS facciamolo girare!

Nell'SGS di FAL sono stati definiti ruoli, responsabilità, obiettivi, procedure, ma perché tutto funzioni in sincrono, **i dipendenti**, ad ogni livello dell'organizzazione, **devono aderire al cambiamento e diventarne attori** principali.

Per tutti i livelli organizzativi è stato dunque necessario affiancare alle sole competenze tecniche, acquisite con la formazione professionale (attività prevalente nel vecchio contesto normativo), anche le competenze trasversali (**soft skills**) che consentano di agire il ruolo in azienda in modo consapevole, responsabile e interrelato.

LA FORMAZIONE IN COMPETENZE TRASVERSALI



Coinvolgere l'Alta Direzione ed il personale di Gestione e di Coordinamento:

- marzo 2023 - corso dal titolo **Cultura della Sicurezza – Evoluzione dell'SGS di FAL**
- Pianificazione 2024 - intervento formativo con il supporto di un esperto in fattori umani per sviluppare **nuovi stili di leadership**.

Obiettivo: fornire strumenti e tools operativi utilizzabili da subito, per una migliore gestione delle persone in un'ottica bio-relazionale.

(comunicazione efficace, ascolto attivo, coinvolgimento nelle tematiche legate alla sicurezza, gestione dello Stress, prevenzione al burn out e delle disfunzioni organizzative correlate, gestione delle Emozioni, Tecniche di PNL...).

LA FORMAZIONE IN COMPETENZE TRASVERSALI



Coinvolgere il personale operativo: giovani, anziani, entusiasti e refrattari nessuno resti indietro!

La sfida era catturare l'attenzione di circa **250 dipendenti**, abilitati alle diverse attività di sicurezza (**CCA, GC, PDT, ADT, MV, MI**) di **Puglia e Basilicata**, sull'incidenza dei loro comportamenti nella gestione del rischio per la sicurezza ferroviaria.

LA FORMAZIONE IN COMPETENZE TRASVERSALI



Criticità da affrontare :

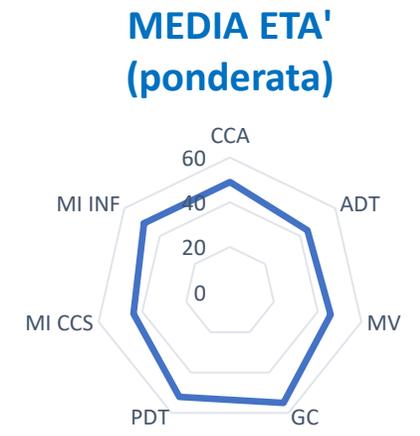
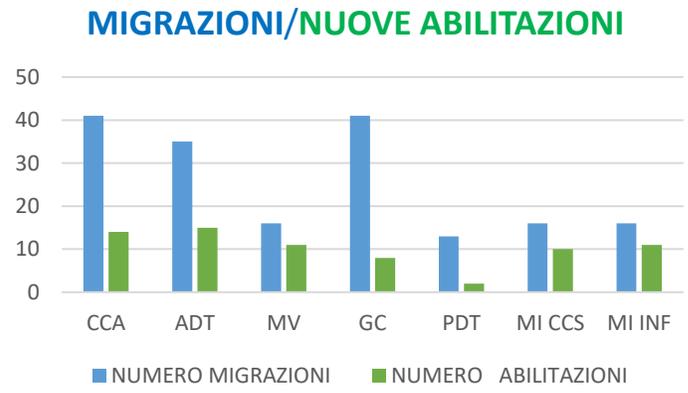
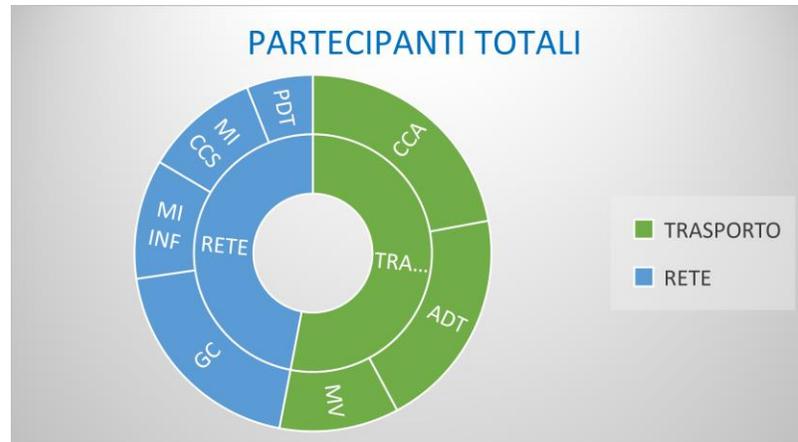


gli agenti con maggiore **anzianità** di servizio e/o anagrafica, tipicamente oppongono una **resistenza psicologica all'apprendimento** dovuta a:

- "presunzione di sapere tutto' in virtù dell'esperienza maturata
- difficoltà a 'tornare sui banchi' e disabitudine a studiare
- convinzione che la cultura tecnica (sapere e saper fare) abbia più valore della cultura trasversale (saper essere) in relazione al sé e a tutte le dinamiche relazionali che si sviluppano sul luogo di lavoro
- paura del confronto/del ridicolo

Composizione della platea dei partecipanti

AREA	ATTIVITA' DI SICUREZZA	NUMERO TOT	ETA' MIIMA	ETA' MASSIMA	MEDIA ETA' (ponderata)	NUMERO MIGRAZIONI	NUMERO ABILITAZIONI
TRASPORTO	CCA	55	27	63	49	41	14
TRASPORTO	ADT	50	22	66	44	35	15
TRASPORTO	MV	27	32	62	46	16	11
RETE	GC	49	36	67	55	41	8
RETE	PDT	15	37	65	52	13	2
RETE	MI CCS	26	33	64	44	16	10
RETE	MI INF	27	32	61	49	16	11
		249	22	67	49	178	71



L'approccio scelto da FAL

Nei programmi formativi è stato previsto un **programma ad hoc**, l'ANNESSO 0 dal titolo **'Potenziamento della vigilanza consapevole e della gestione emotiva'** trasversale per tutte le attività di sicurezza, che mira ad integrare la formazione tecnica settoriale.

Questo approccio ha consentito di formare **aule miste di max 10 persone**, per favorire lo scambio di esperienze ed il confronto.

	SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA	FAL_SGS_P08A01	
	PROGRAMMI FORMATIVI	Rev. 05	Pagina 11 di 178

0. ANNESSO COMUNE a tutte le attività di sicurezza
Programmi formativi per il potenziamento della VIGILANZA CONSAPEVOLE e della GESTIONE EMOTIVA

1. VCGE – FINALITÀ

Fare acquisire le seguenti competenze:

- Consapevolezza circa i rischi legati alle proprie mansioni;
- Conoscenza delle misure adottate in ambito SGS al fine di ridurre i rischi associati alla specifica attività di sicurezza, e consapevolezza dell'importanza del proprio contributo nell'implementarle ed integrarle;
- Conoscenze di base sulla struttura del SGS e sulle sue procedure;
- Conoscenza di base sulle interfacce del contesto ferroviario che possono indurre l'uomo in errore;
- Conoscenza di base sulle tipologie di errore umano più frequenti nell'ambito ferroviario, e capacità di riconoscerne l'impatto sulle attività lavorative e sulla sicurezza dell'esercizio;
- Sviluppo di una corretta percezione dell'errore umano, e conoscenze di base sul funzionamento della mente umana e del comportamento umano e di come questi possano condurre l'uomo a commettere errori;
- Sviluppo di una maggiore conoscenza delle funzioni cognitive (attenzione/memoria) e di una maggiore consapevolezza circa le tipologie di errore umano ad esse connesse, e conoscenza di alcune tecniche per potenziare le proprie capacità cognitive;
- Maggiore consapevolezza circa le emozioni che possono avere un impatto sull'attività lavorativa e conoscenza di alcuni metodi per una corretta gestione delle stesse;
- Conoscenza delle diverse modalità comunicative, conoscenza degli assiomi della comunicazione, degli stili comunicativi e delle tecniche per ottenere una comunicazione efficace;
- Consapevolezza dei principi di just culture che guidano le indagini su incidenti ed inconvenienti in azienda, e della finalità non persecutoria o sanzionatoria delle inchieste, ma di miglioramento continuo del sistema;
- Consapevolezza dell'importanza del reciproco apprendimento nella costruzione di un Sistema di Gestione della Sicurezza efficace;
- Consapevolezza dell'importanza di segnalare precursori e near misses per prevenire incidenti ed inconvenienti;

2. VCGE – PERCORSI FORMATIVI

CODICE	PERCORSO FORMATIVO
VCGE	Potenziamento della vigilanza consapevole e della gestione emotiva

Una didattica innovativa

Con la collaborazione del centro di Formazione Riconosciuto **FORFER, partner di FAL**, è stato coinvolto il **dott. Alessandro Iacubino** docente e formatore in soft skills, specializzato in psicofisiologia applicata, neurofeedback e biofeedback che ha posto la **massima attenzione sulle tecniche di tenuta d'aula** per coinvolgere i partecipanti.



Abbandonare gli stereotipi
Favorire la riflessione
Lavorare in gruppo
Stimolare dubbi
Co-costruire



LA CLASSE CAPOVOLTA
LA CLASSE CAPOVOLTA

Una didattica innovativa

Per creare una vera **modificazione evolutiva nei discenti** e non un mero trasferimento di informazioni:

- Ambiente didattico: **classe circolare** anziché frontale
- le tecniche di tenuta d'aula utilizzate sono state in parte teoriche, in parte cooperative, in parte laboratoriali per **favorire la co-costruzione e lo scambio**.
- **5 ore** suddivise in **tre momenti** dove si è passati dalla teoria/ al gioco-focus group-laboratorio-coaching/ fino all'utilizzo pratico delle neuroscienze.

FAILED

lezione frontale
un milione di slides
monologhi
teoria teoria teoria

CORRECT

lezione circolare
un milione di dubbi
dialoghi e storie
teoria pratica laboratorio

LA CLASSE...???

Nuovi strumenti al servizio dell'apprendimento

Al fine di favorire la comprensione dei processi mentali, durante le attività svolte è stato utilizzato uno degli strumenti più originali ed innovativi:

la lettura EEG fatta per la prima volta in una classe



L'EEG :

serve a leggere gli stati mentali attraverso le onde che il cervello trasmette.

Nei laboratori abbiamo provato ad usare uno specifico **device di ultima generazione** per dimostrare come, per favorire attenzione e concentrazione, si può allenare la nostra mente a produrre onde specifiche e creare modificazioni permanenti .

Ciascun discente ha sperimentato di poter giocare ad un videogame, utilizzando le sole onde cerebrali.



Attraverso la lettura EEG

i discenti hanno avuto modo di **sperimentare dal vivo le modificazioni legate agli stati mentali** nella gestione delle proprie emozioni.

In questo modo **i contenuti sono stati praticamente “agiti”** e non semplicemente erogati, creando curiosità, collaborazione e partecipazione.

COMPETENZE TRASMESSE O AGITE ?

Il vecchio modello formativo prevedeva il solo trasferimento di contenuti, oggi tutto è cambiato le persone hanno bisogno di essere **“COINVOLTE ED ISPIRATE”**

~~KPI~~

~~Key Performance Indicators~~

keep people interested
keep people informed
keep people involved
keep people inspired

Form-azione : innovazione nel learning design

Sperimentare e comprendere il funzionamento del nostro cervello attraverso il gioco, l'interazione, la partecipazione e la pratica è stata la chiave vincente che ha reso possibile quella **parte di “azione” nella form-azione** che troppo spesso non viene considerata nell'approccio didattico tradizionale.



Per trattare la materia delle soft skills, in definitiva, è necessario rivedere il concetto di “relazione”.

LA NUOVA ERA “Human to Human”

Riportare le **PERSONE AL CENTRO** della visione e della missione aziendale non è solo formazione, inclusione, etc... ma la creazione di una nuova **CULTURA**



l'approccio alla relazione ed al contesto emotivo per la partecipazione della classe e dei gruppi di lavoro

Le competenze trasversali, o soft skills non si possono comprendere ed agire se non si interviene sui processi relazionali e sui contesti dove nascono e si nutrono le risposte emotive.

La collaborazione tra **FOR.FER**, **FAL** e **CORPO DOCENTE** per questa attività formativa è stata improntata proprio a questo obiettivo finale:

*dare un nuovo significato alla “**relazione**” nel senso più profondo della sua semantica.*

GRAZIE PER L'ATTENZIONE