



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

Esperienze a confronto fra innovazione e best practices

Roma , 19 Marzo 2024



L'allenamento delle Soft Skills



RELATORE: Massimo Gallazzi

Il contesto in cui opera FERROVIENORD

- *passato, presente e futuro* -

Tratta storico / turistica.

Rete funzionalmente isolata.

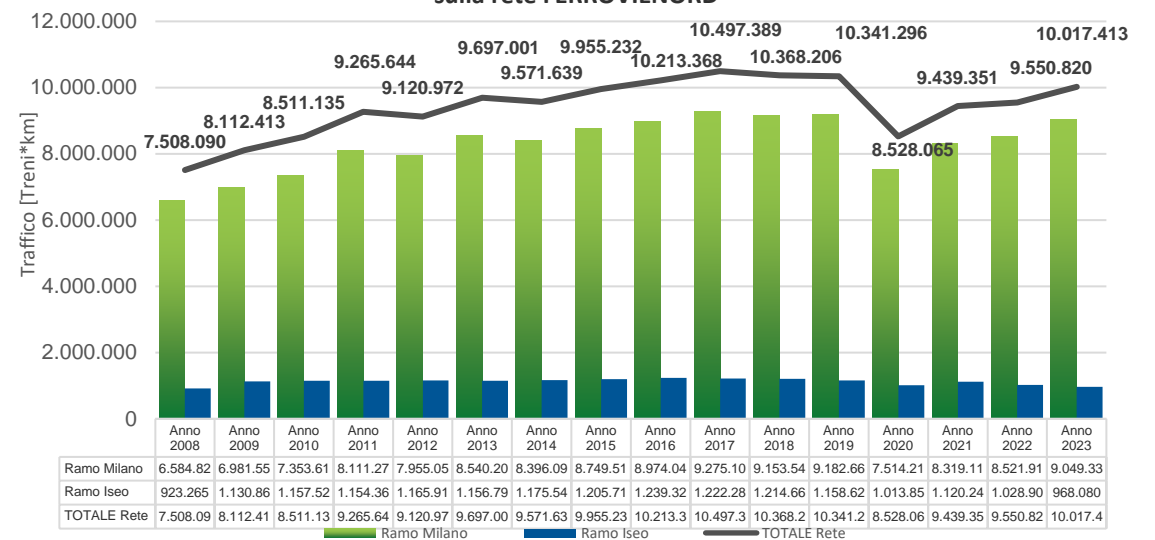
Rete interconnessa.

FERROVIENORD gestisce **8 linee** ferroviarie aventi complessivamente

un'estensione di **520 km** di binari con **128 stazioni e fermate**

ed oltre **10.000.000 treni*km** all'anno.

Traffico ferroviario circolato annuale [treni*km] sulla rete FERROVIENORD



Il contesto in cui opera FERROVIENORD

- passato, presente e futuro -

Attualmente **6 Imprese Ferroviarie** sono in possesso di un Certificato di Sicurezza Unico per circolare sulla rete FERROVIENORD e tre di esse effettuano regolarmente traffici di tipo **passengeri, merci e merci pericolose**.



Sulle rete FERROVIENORD circolano treni elettrici, treni diesel, treni a vapore e mezzi d'opera.

In un prossimo futuro è ipotizzata anche l'introduzione di treni alimentati ad idrogeno, treni diagnostici e ferrocicli.



Le persone che operano nel contesto FN

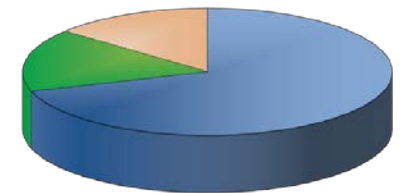
Per l'effettuazione delle attività, FERROVIENORD impiega un organico di circa **800 dipendenti** a cui si aggiunge il personale di Ditte Appaltatrici, Fornitori, altri Soggetti esterni, ecc....



Per l'acquisizione delle competenze professionali sono attive circa **90 tipologie di abilitazioni** nei settori «GC», «MI», «PdT» e «MV».

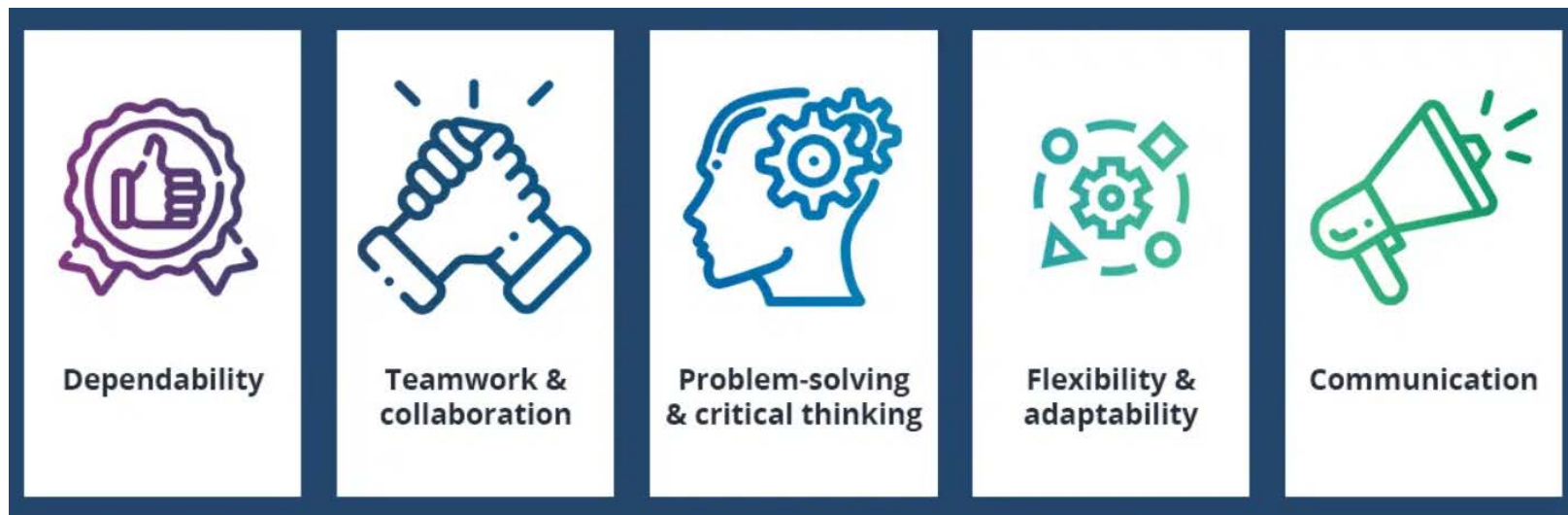


Svariati **rischi** sono direttamente o indirettamente correlati anche all'operato delle persone.



L'attività formativa sulle Soft Skills

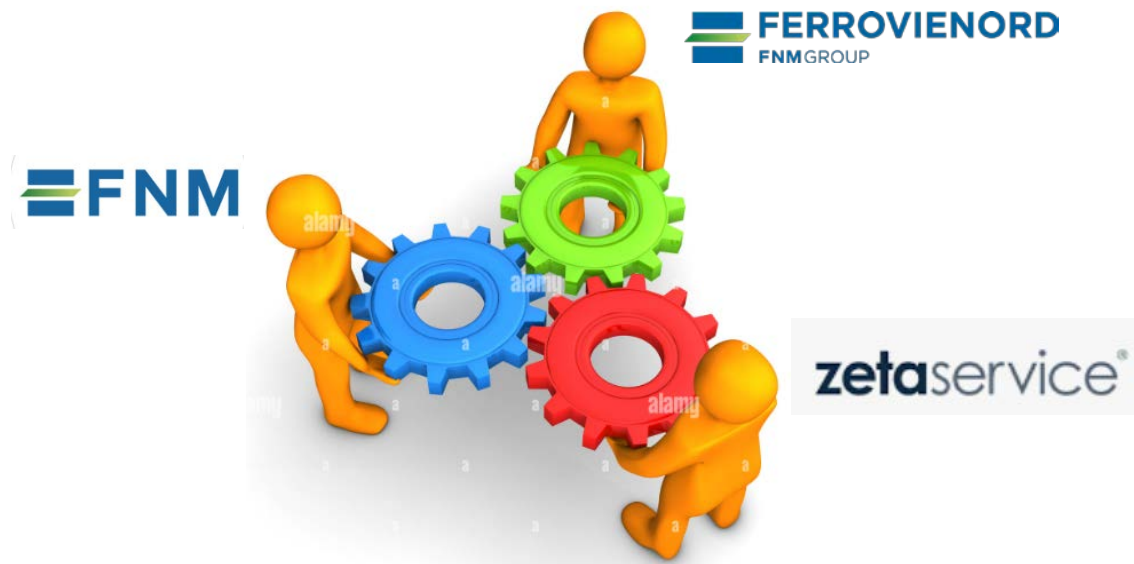
Nell'ambito delle attività per una sempre maggiore integrazione dei fattori umani ed organizzativi a tutti i livelli delle attività di FERROVIENORD, è stato avviato anche uno specifico percorso formativo per l' «**allenamento delle soft skills**».



La progettazione dell'attività formativa

Il percorso è stato sviluppato **congiuntamente**

da FERROVIENORD, dalla Direzione Risorse Umane e Welfare della Società capogruppo FNM e da una Società esterna specializzata in sviluppo organizzativo e valorizzazione delle persone.



Gli obiettivi del percorso formativo

Gli obiettivi del percorso formativo sono stati determinati anche tenendo conto dell'analisi degli eventi con influenza sulla sicurezza dell'esercizio ferroviario (compresi i precursori di incidenti e gli inconvenienti) e dei rischi già identificati.

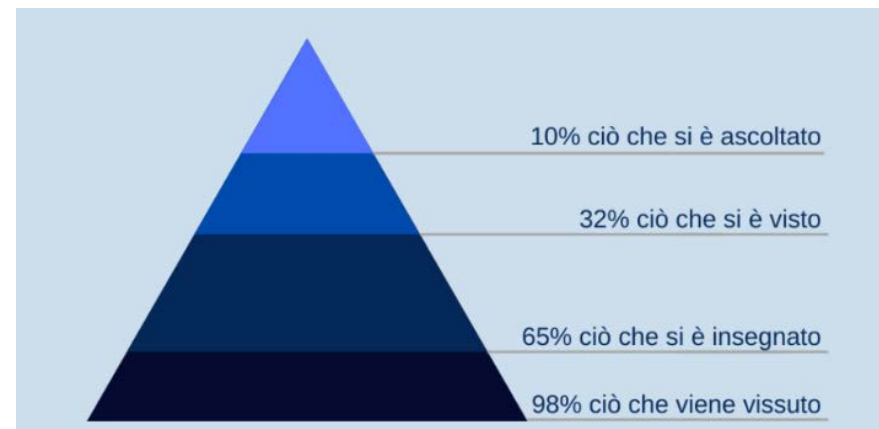
I principali **obiettivi** definiti per lo sviluppo del percorso formativo sono stati:

- a) il miglioramento delle capacità relazionali e di comunicazione;
- b) la valorizzazione e la motivazione delle persone, con particolare riferimento alle attività effettuate nell'ambito dei team di lavoro;
- c) l'orientamento delle energie verso il raggiungimento degli obiettivi comuni.

La metodologia impiegata

Per l'erogazione dei contenuti è stato impiegato un **metodo di tipo ludico-esperienziale** con l'obiettivo di stimolare la massima partecipazione dei partecipanti, la valorizzazione e la rielaborazione delle loro esperienze professionali e di stimolare un cambio di prospettiva al fine di identificare le possibili aree di interazione reciproca e di miglioramento.

*«Ascolto e dimentico,
vedo e ricordo,
faccio e capisco»*



La metodologia ludico-esperienziale

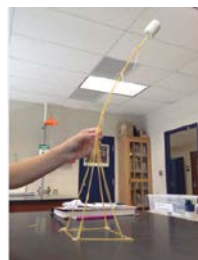


La metodologia ludico-esperienziale

Ciascuna delle attività da svolgere, sempre sotto la guida di un formatore esperto, ha avuto lo scopo di far **prendere coscienza** ai partecipanti delle proprie capacità innate relative alle soft skills, **sviluppandole ulteriormente** anche tramite il confronto e la collaborazione con gli altri partecipanti.

Alcuni esempi degli esercizi effettuati per lo sviluppo delle soft skills:

a) la [gara dei marshmallow](#), per lo sviluppo della collaborazione e della comunicazione;



La metodologia ludico-esperienziale

b) la scommessa del punteggio di gruppo più alto, per lo sviluppo della fiducia reciproca;



c) la sequenza nascosta, per lo sviluppo della collaborazione;



La metodologia ludico-esperienziale

d) lo scatolificio, per lo sviluppo del lavoro in gruppo e del problem solving;



e) lo scambio dei ruoli, per lo sviluppo della comprensione reciproca e dell'interfaccia.



Il programma dell'attività formativa

Tra gli altri, sono stati affrontati dai partecipanti i seguenti argomenti:

a) il lavoro in team

cosa significa e come si può lavorare in un team;

b) la leadership e la gestione dei conflitti

il ruolo del responsabile, la leadership e la followership;

c) la gestione del feedback

le modalità per favorire la crescita dei collaboratori;

d) l'orientamento all'interlocutore nella comunicazione con le altre persone

come comunicare efficacemente, saper ascoltare e gestire le emozioni nei momenti di stress.

I destinatari ed i numeri dell'attività formativa

Ad oggi, l'iniziativa si è sviluppata in **2 edizioni** (suddivise in **9 sessioni formative** ciascuna della durata di **24 ore** complessive), aventi i seguenti destinatari:

- anno 2022: - tutti i responsabili delle strutture organizzative di FN preposti alla manutenzione,
 - tutta la gerarchia del personale operativo di FN preposta alla manutenzione.
- anno 2023: - tutti i responsabili delle strutture organizzative di FN diverse dalla manutenzione.

In aggiunta, alle attività erogate nell'anno 2023 hanno partecipato anche tutti i responsabili della Società di progettazione del Gruppo FNM (NORD_ING).

Complessivamente hanno partecipato al percorso formativo n. **105 persone**.

Feedback e ritorni di esperienza

In entrambe le sessioni erogate, il percorso formativo ha sempre ricevuto un **buon feedback** da parte dei partecipanti (sia misurato al termine del corso, sia misurato a distanza di tempo) con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- strumenti per gestire efficacemente i team di lavoro, le relazioni con i superiori ed i colleghi;
- opportunità di conoscenza e di confronto con colleghi al di fuori del consueto ambiente di lavoro;
- continuità e sinergia con le altre tematiche «tradizionali».

Parte integrante dell'iniziativa è anche l'organizzazione di **follow-up periodici** che accompagnino e facilitino il consolidamento e la messa in atto delle nuove competenze acquisite per tutti i partecipanti alle sessioni formative.

Le prossime iniziative

Nei prossimi anni è prevista l'erogazione di **ulteriori sessioni** dello stesso corso formativo che vedranno la partecipazione del personale impiegatizio ed operativo, con particolare attenzione al personale neo-assunto.

Sono altresì in corso di avvio e/o di progettazione anche **altre tipologie di corsi formativi complementari** aventi lo scopo di approfondire alcuni degli aspetti specifici già oggetto del corso descritto (ad esempio nel mese di aprile 2024 avrà inizio la sessione pilota del corso «Il valore dell'ascolto - gestione e cura delle persone» che coinvolgerà 16 persone).

Grazie per la cortese attenzione