



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

Esperienze a confronto fra innovazione e best practices

Roma , 19 Marzo 2024



Prende quota il fattore umano in Italo

.italo
Nuovo Trasporto Viaggiatori

RELATORE: Antonella Genoese

Il Fattore Umano: l'equilibrio tra persone, tecnologia e ambiente

L'obiettivo di Italo

Migliorare le interazioni tra l'**uomo** e gli elementi del **contesto** in cui opera, per aumentare il livello di **sicurezza**, il **benessere** degli individui e le **performance del sistema**.

Promuovere la **cultura della sicurezza** in Italo ed accrescere la responsabilità di ciascuno nel **miglioramento collettivo**.



Work in progress



I primi interventi di Italo

Formazione

L'acquisizione delle competenze

Competenze

Revisione del modello

Ritorni di esperienza

Relazioni di Servizio, Segnalazioni volontarie, Coffee Break, Focus Group

Formazione: l'acquisizione delle conoscenze



Formazione in partnership con ITA Airways

80 ore di formazione per tutti i livelli organizzativi:

- 11 Manager Executive
- 18 Middle Manager
- 28 Istruttori e Tutor (Train the Trainer)

Role-playing ad alto impatto emotivo/cognitivo:

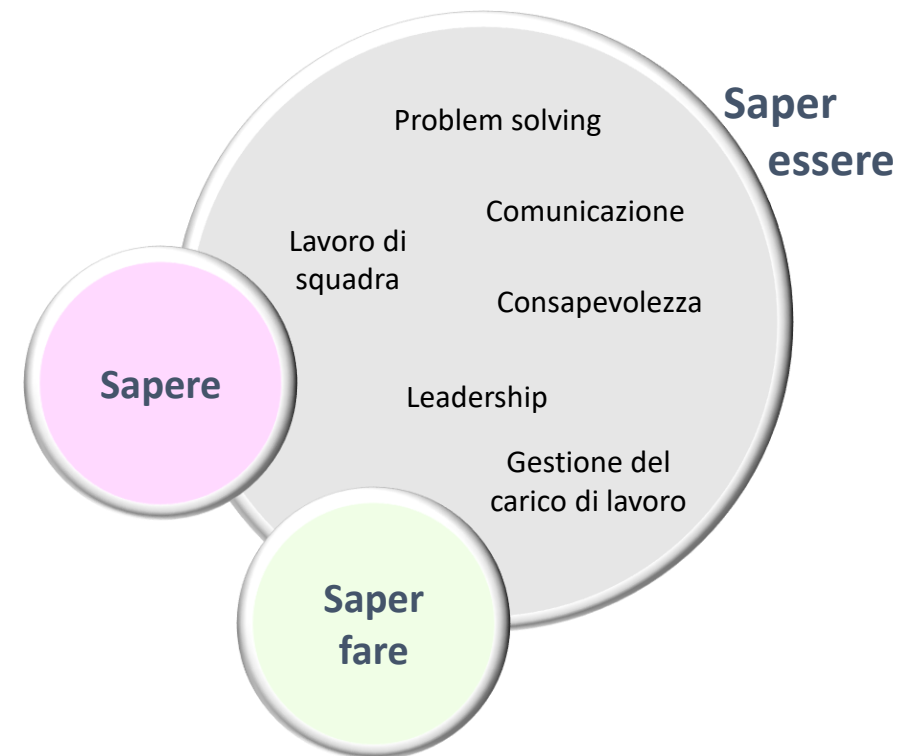
- Simulatore di volo
- Simulatore emergenze
- Aule multimediali

I contenuti saranno **trasferiti** dagli Istruttori di Italo al **personale operativo**.

Competenze: revisione del modello



In corso la **revisione delle competenze** delle figure che svolgono attività di sicurezza, per le **soft skill** necessarie al ruolo agli **aspetti tecnici**.



Ritorni di esperienza: relazioni di servizio

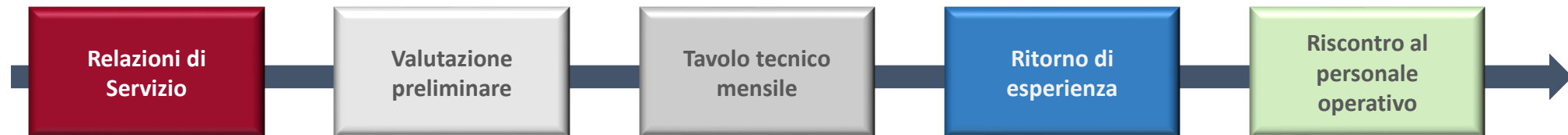


Obiettivi

- Individuare i **ritorni di esperienza** di sistema e le azioni di miglioramento/correttive;
- Portare all'attenzione delle strutture di staff le tematiche rilevate dal **personale operativo**, che costituisce uno strumento di osservazione di alto valore.

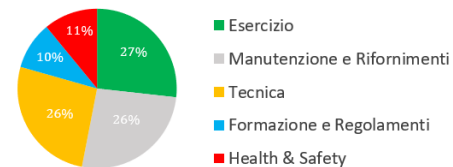
Il personale può segnalare **eventi di rilievo ai fini della sicurezza** (eventi pericolosi, inconvenienti, anomalie al materiale o alla circolazione, non conformità a norme e procedure, ecc).

Dal terzo trimestre 2023, istituita la **segnalazione volontaria**.



Analisi Relazioni di Servizio 2023

RDS Pervenute	5648
RDS Ritenute Sensibili	456



Ritorni di esperienza: coffee break



Coffee break

Tavoli di confronto, nati durante la pandemia, per supportare il personale non solo dal punto di vista professionale ma anche motivazionale.

Discussione, approfondimento e confronto su tematiche tecnico-normative e **condivisione** di eventi accaduti a bordo.

Appuntamenti che si ripetono **periodicamente**, con **partecipazione sentita** da parte del personale (anche 50 risorse al tavolo virtuale).

Focus group: virtual safety experience

Obiettivi

- **Condividere con i peers** le esperienze di rilievo ai fini della sicurezza (eventi pericolosi, inconvenienti, anomalie, non conformità a norme e procedure, ecc).
- **Accresce la consapevolezza** sugli stili comportamentali agiti in caso di situazioni disattese.
- Riflettere sui propri **punti di forza e sulle aree di potenziamento**.

Metodologia

I dipendenti saranno invitati ad esprimersi liberamente, nonché ad esprimere le proprie **emozioni** di fronte a situazioni vissute, guidati da un moderatore.

Verranno utilizzate **simulazioni in VR** e **logiche della gamification** per evidenziare e sperimentare le **soft skills richieste al ruolo**:

Comunicazione, ascolto, processi decisionali, problem solving, lavoro di squadra, gestione del tempo, gestione del rischio, gestione dello stress, ecc.



Prossimi passi

- Nel precedente biennio, Italo ha **già attuato alcuni interventi** nell'ambito del fattore umano ed organizzativo, che hanno riguardato la Formazione, le Competenze ed i Ritorni di esperienza.
- Sulla base degli input ricevuti (Regolamento europeo 762/2018, Audit ANSFISA 2023, Riesame della Direzione), Italo ha integrato nel proprio **Piano Annuale della Sicurezza** l'obiettivo di «*Integrare i fattori umani e organizzativi (HOF) ed una positiva cultura della sicurezza nell'organizzazione di Italo*».
- Il progetto individua **5 strategie di lavoro** (Cultura della Sicurezza, Coinvolgimento, Comportamenti positivi, Comunicazione, Imparare dall'errore), a partire dalle quali sono stati definiti azioni di pertinenza. Il progetto ha una durata **triennale**.