



#Collaboratori #Mondo del lavoro #Esercizio ferroviario #Digitalizzazione

Per le FFS il plurilinguismo è molto importante e per questo l'azienda promuove le competenze linguistiche delle proprie collaboratrici e dei propri collaboratori. Da quattro anni le lezioni si svolgono prevalentemente online. Un'assistente clienti racconta la sua esperienza.



Jeanette Francis ha l'aria rilassata, seduta in un locale per il personale dell'Assistenza clienti FFS nella stazione di Berna. L'assistente clienti ha alle spalle una giornata lavorativa che l'ha portata ad attraversare metà della Svizzera. Da Berna a Briga, poi a Zurigo e di nuovo a Berna. «È stata una giornata tranquilla» riassume. «Non è successo granché. Ho dato un'informazione a due clienti in inglese e in Vallese ho parlato un po' in francese: non ho dovuto fare nulla di più che salutare la clientela e ringraziare dopo il controllo dei biglietti.» Con un sorriso timido aggiunge: «Per fortuna». La 26enne non considera il francese un suo punto di forza. Infatti è nata in Svizzera, ma ha frequentato le scuole in Thailandia, dove il francese non faceva parte del piano di studi. Da quando Jeanette ha iniziato a lavorare come assistente clienti presso le FFS due anni fa, le lingue straniere la accompagnano nella sua quotidianità. Dopo aver migliorato le proprie conoscenze dell'inglese nei primi tempi, ora sta imparando il francese.

**Più lezioni virtuali durante la giornata** Due volte alla settimana frequenta una scuola di lingue. Inoltre utilizza un'applicazione online che le FFS mettono a disposizione tramite un'azienda esterna. Jeanette Francis apprezza questo mix di lezioni frontali e formazione virtuale, perché così può imparare in modo più flessibile. «Quando, durante un turno, ho tempi di riserva mentre sono in viaggio, li utilizzo per svolgere alcuni compiti con il mio tablet.» Anche nei giorni liberi si esercita regolarmente con il materiale didattico elettronico. Inserisce parole mancanti, guarda video e risponde a domande. Oppure partecipa a una lezione nella classe virtuale. A proposito di classe virtuale: su questa forma di apprendimento Jeanette Francis esprime un desiderio personale. Vorrebbe poter scegliere fra più appuntamenti nel corso della giornata. Infatti il lavoro a turni le impedisce spesso di partecipare a lezioni che si tengono al mattino presto o alla sera.

**Rimanere in equilibrio** Per Jeanette Francis è naturale studiare nel tempo libero, ma solo quando non deve lavorare per due giorni di fila. «Altrimenti il tempo per la casa e il riposo non basta», aggiunge. Ciò che suona come una scusa è invece un tentativo di mantenere l'equilibrio personale tra professione, apprendimento e vita privata. Talvolta però sente una certa urgenza di imparare di più o più rapidamente, ammette Jeanette Francis. «In linea di massima dovremmo sostenere gli esami nelle lingue straniere due anni dopo la nostra formazione di otto mesi.» Prima di questo momento le rimangono sette mesi. Jeanette Francis si mostra fiduciosa di raggiungere l'obiettivo. Infatti, come emerge chiaramente dalla chiacchierata, l'assistente clienti ha una forte spinta interiore. Per lei una buona conoscenza delle lingue non è una semplice necessità professionale, ma anche un modo per ampliare il proprio orizzonte. «Con ogni lingua che impariamo, scopriamo molto sulle altre culture e questo per me è un arricchimento inestimabile.»

### Le FFS premiate per la promozione delle lingue

La Fondazione Oertli è una fondazione privata che premia progetti e iniziative volti a creare un ponte tra le regioni linguistiche della Svizzera. Nel 2020 questo premio è stato conferito alle FFS. La fondazione ha così riconosciuto l'impegno delle FFS per migliorare le competenze linguistiche dei propri collaboratori. Il CEO Vincent Ducrot è soddisfatto: «Il premio è un riconoscimento del fatto che le FFS non collegano solo le regioni della Svizzera, ma costruiscono anche ponti tra le culture linguistiche. Di questo possiamo essere fieri».

Dal 2016 le FFS propongono un'offerta di apprendimento linguistico ampiamente elettronica. Da allora, circa 6400 collaboratrici e collaboratori hanno frequentato le lezioni virtuali. Si tratta principalmente di persone appartenenti alle categorie professionali degli assistenti e consulenti clienti, dei conducenti di veicoli motore, dei responsabili circolazione treni e degli assistenti clienti stazione che, a seconda delle mansioni, necessitano di conoscenze specifiche nelle lingue nazionali o in inglese.