



Quotidianità e coronavirus: come vivono i collaboratori le FFS.

#Collaboratori #Mondo del lavoro #Società #Personale dei treni

Il lockdown dovuto alla pandemia di coronavirus ha fatto vivere a molte persone in Svizzera una situazione eccezionale. Natalina Rosso e Darryl Riedo raccontano come hanno vissuto i contatti giornalieri con i clienti sui treni, come hanno gestito home office e bambini e quale sostegno hanno ricevuto



«Il 16 marzo avrei iniziato un periodo sabbatico con la mia famiglia – con tappe a Singapore, Australia, Hong Kong e Thailandia», spiega Darryl Riedo, responsabile delle unità Engineering, Impianti aperti al pubblico e Informazione alla clientela. Nonostante le valigie già pronte, la famiglia Riedo è rimasta in Svizzera: «La situazione era molto speciale. Non sapevo cosa mi avrebbe aspettato professionalmente: dovevo prendere vacanza o potevo continuare a lavorare?»

Le FFS hanno permesso al 34enne di recuperare il suo periodo sabbatico in un secondo momento. Tuttavia, ha dovuto riorganizzare molte cose nella sua vita quotidiana: «Ho tre figli di età compresa tra uno e quattro anni. Gli asili nido erano chiusi e dovevamo coordinarci bene. Per le richieste di appuntamenti, ho sempre consultato prima l'agenda di mia moglie», racconta Darryl. Anche sua moglie lavora presso le FFS e pure lei è potuta tornare al lavoro senza interruzioni.

Ripensare il lavoro e passare al digitale

«Accudire i figli e lavorare da casa è stata una vera sfida», spiega Darryl. Ma è riuscito a gestire questa situazione grazie allo smart working: «Apprezzo moltissimo la flessibilità delle FFS per quanto riguarda l'orario di lavoro. In questo modo posso occuparmi dei miei figli e allo stesso tempo svolgere il mio lavoro.» Per Darryl una cosa è certa: «Le ultime settimane hanno dimostrato che le riunioni online funzionano. Forse possiamo riconsiderare la nostra cultura della presenza fisica e aprirci di più al digitale.»

In quest'ambito Darryl intravede un'altra grande opportunità per le FFS: «Con il principio dello smart working possiamo ad esempio essere più in contatto con possibili collaboratori della Romandia, del Ticino o di zone più remote della Svizzera. Noi dirigenti ci siamo infatti resi conto che lavorare da diverse sedi funziona molto bene.» Tuttavia, Darryl è convinto che lo scambio interpersonale richieda una presenza in ufficio – anche se in uno spazio ridotto.

È necessaria una pianificazione delle risorse più individuale

Anche per Natalina Grosso il contatto fisico è insostituibile. Lavora come assistente clienti e nelle ultime settimane ha viaggiato ogni giorno: «Stavo svolgendo un turno quando ho ricevuto il messaggio che tutti gli assistenti clienti dovevano ritornare al deposito.» Lì Natalina è stata informata dal suo capo in merito alla situazione attuale e alle misure adottate. «Avevo ovviamente 1000 domande in testa e sentimenti contrastanti riguardo alle settimane successive.»

Nel giro di pochi giorni, i turni di Natalina e dei suoi colleghi sono stati adeguati alle rispettive possibilità, come ad esempio l'accudimento dei figli: «Non mi sarei mai immaginata che ciò fosse possibile in così poco tempo. Le FFS hanno fatto un lavoro incredibile.» La collaboratrice di origini italiane ha un figlio di otto anni che ha dovuto studiare a casa. Fortunatamente Natalina ha potuto contare sul sostegno della sua famiglia, così che ha potuto continuare ad assistere i clienti delle FFS.

Per la sicurezza di tutti

«Come assistente clienti mi sono confrontata con il coronavirus ogni giorno – come con qualsiasi altra epidemia di influenza. Nonostante ciò, non ho mai avuto paura di infettarmi durante il servizio», spiega la 42enne. Si è sentita sostenuta fin dall'inizio. Le FFS hanno introdotto norme igieniche più rigorose per i propri collaboratori: «Abbiamo ricevuto disinfettanti e mascherine protettive, che ora indossiamo.»

Per Natalina, mantenere la distanza dai passeggeri è una sfida: «Nonostante la maggiore affluenza sui treni mi attengo il più possibile alle norme di distanza.» E aggiunge che «indossiamo le mascherine anche per la sicurezza dei nostri clienti». Tuttavia, l'assistente clienti non vede l'ora di ritornare alla normalità: «La mascherina crea una distanza tra me e il cliente – nasconde le espressioni facciali. Voglio poter incontrare i miei clienti con un sorriso».



Darryl Riedo dirige un team di dodici collaboratori. Lavora alle FFS dal 2004 e ricopre attualmente la sua ottava posizione. Darryl apprezza molto le molteplici opportunità e la varietà del lavoro. Per lui le FFS sono un datore di lavoro che sostiene, sollecita e incentiva i propri collaboratori.



Natalina Grosso è assistente clienti ed è impiegata presso le FFS da sei anni. Lavora sia nel traffico regionale che a lunga percorrenza come pure nel rilevamento delle frequenze. Natalina lavora con un grado di occupazione dell'80 per cento e apprezza il fatto che le FFS le trasmettano sicurezza e sostengano i collaboratori in qualsiasi situazione.

FFS e responsabilità. Il coronavirus ha comportato molte limitazioni per le FFS, ma anche per i propri collaboratori. «Per noi è molto importante fornire il massimo sostegno ai nostri collaboratori in questa situazione – la loro salute è la nostra assoluta priorità», spiega Markus Jordi, capo HR delle FFS. Ad esempio, abbiamo temporaneamente sospeso i controlli dei biglietti per poter mantenere le distanze. Nelle aree dei lavori, un responsabile appositamente designato garantisce il rispetto delle regole di comportamento. I collaboratori appartenenti al gruppo delle persone particolarmente a rischio hanno lavorato laddove possibile in modalità home office o sono stati temporaneamente esonerati dal lavoro a stipendio pieno.

Da anni le FFS promuovono lo smart working, ossia la possibilità di lavorare da qualsiasi luogo. Nell'ambito delle misure disposte per il COVID-19 i collaboratori hanno potuto portare temporaneamente a casa strumenti informatici come schermo, tastiera e mouse. Anche per quanto riguarda l'accudimento dei figli le FFS sono state generose: ai collaboratori sono stati concessi fino a 20 giorni di congedo pagato se non erano in grado di svolgere il proprio lavoro perché dovevano occuparsi dei figli. Secondo Jordi un'importante misura: «Anche durante la crisi abbiamo dovuto dimostrare di essere all'altezza dell'immagine di un datore di lavoro attento alle esigenze familiari. Per questo è stato importante per noi far seguire i fatti alle parole.»