

# Competenze di base e Comunicazione per il Settore Ferroviario



## Sintesi Linee Guida e Materiali Didattici

Competenze di Base per il Lavoro

Competenze di base e comunicative per lavoratori scarsamente qualificati  
in cinque diversi settori professionali europei



**Leonardo da Vinci**

# COMPETENZE DI BASE PER IL LAVORO

Negli ultimi anni la questione delle “*Basic Skills*”, ossia delle “*Competenze di Base*” è stata oggetto di crescente attenzione in molti paesi europei. In particolare, hanno suscitato molto interesse le cosiddette “*competenze alfabetico-funzionali*” e “*le competenze aritmetico-matematiche*”, definite come “*la capacità di leggere, scrivere e comunicare nella propria lingua e l’abilità di utilizzare in modo efficace strumenti matematici ad un livello necessario per operare nel mondo del lavoro e nella società in generale*”.

Il programma formativo è stato concepito principalmente per educatori, insegnanti e formatori. Si compone di differenti moduli ed i capitoli principali esaminano le caratteristiche fondamentali del gruppo target, le competenze alfabetiche, aritmetiche e sociali, che consentono un uso flessibile del programma secondo le varie e specifiche esigenze.

Obiettivo principale è rafforzare la condizione dei lavoratori, migliorandone le competenze di base sia aritmetico-matematiche che alfabetico-funzionali (numeri, unità di misura, calcoli, comprensione della lettura e semplici compiti di scrittura). Il programma formativo si basa anche su importanti abilità comunicative e sociali richieste, in particolare, in questa professione.

## COMPETENZE ALFABETICO-FUNZIONALI: BACKGROUND DIDATTICO

### **Modulo 1: La lettura di materiali informativi relativi all’ambiente di lavoro**

Le informazioni, sul posto di lavoro, vengono trasmesse verbalmente, in forma scritta o visualizzate a schermo.

Le informazioni sulla salute e sulla sicurezza sono fondamentali per la sicurezza sul posto di lavoro, ed è importante che gli allievi ne siano consapevoli.

I discenti devono essere in grado di estrapolare ed interpretare le informazioni da una vasta gamma di testi e grafici.

Tutto ciò riguarda sia i segnali di sicurezza che le politiche e le procedure. Il differente formato dei testi implica il modo in cui essi vanno letti ed interpretati.

Per poter leggere e comprendere le informazioni scritte i discenti devono essere in grado di comprendere le:

- formato
- linguaggio

I discenti potrebbero aver bisogno di specifico supporto nel:

- comprendere il formato e la struttura del testo
- riconoscere il linguaggio tipico di diversi tipi di testo, per esempio, le informazioni e le istruzioni

- comprendere i significati di parole tecniche e non familiari.

Gli allievi dovrebbero essere incoraggiati nell'osservazione dei materiali presenti sul posto di lavoro per poter utilizzare in modo efficace queste abilità nel proprio ambiente di lavoro.

Deve essere offerta l'opportunità di praticare il linguaggio utilizzato nelle descrizioni di procedure di sicurezza, includendo i tipi di segnali di sicurezza, come ad esempio quelli obbligatori e di divieto. Devono essere proposti esempi di istruzioni positive, negative e condizionali al fine di riconoscere un insieme di espressioni e tipologie di specifiche disposizioni.

I discenti devono essere incoraggiati a chiedere spiegazioni relativamente a termini tecnici e non familiari. Ciò potrebbe comportare l'utilizzo di un dizionario multi-lingue. Potrebbe, inoltre, rendersi necessario il supporto ai discenti nell'utilizzo di dizionari o glossari.

Risultati di apprendimento

- Riconoscere diversi tipi di informazione
- Leggere ed estrarre informazioni
- Individuare velocemente le informazioni

Contenuti e obiettivi di apprendimento (esercizi 1-21)

- Leggere informazioni sulla sicurezza
- Comprendere gli avvisi
- Comprendere le procedure
- Comprendere le procedure riportate in diagrammi
- Comprendere le politiche di sicurezza del lavoro
- Comprendere le politiche di sicurezza
- Usare glossari
- Reperire informazioni - Elenchi
- Reperire informazioni - Titoli e sottotitoli

## **Modulo 2: La comunicazione sul posto di lavoro**

Molte informazioni, sul posto di lavoro, vengono trasmesse verbalmente. Compresa informazioni sulla sicurezza ed istruzioni. I discenti devono poter essere capaci di ascoltare attentamente in modo da comprendere le informazioni e le istruzioni; è fondamentale che i discenti pongano domande per verificare la comprensione delle stesse.

A fine di comprendere le informazioni e rispondere correttamente i discenti devono essere in grado di:

- Ascoltare ed riconoscere punti chiave e dettagli

- Formulare domande per verificare la comprensione degli stessi

A fine di fornire informazioni ed istruzioni chiare i discenti devono essere in grado di:

- Trasmettere istruzioni dirette e in un ordine razionale
- Esprimersi in modo chiaro e adatto alla situazione

I discenti potrebbero aver bisogno di specifico supporto nel:

- comprendere l'obiettivo dell' ascolto (al fine di individuare dettagli significativi)
- distinguere i dettagli significativi da quelli insignificanti
- formulare domande pertinenti
- dare istruzioni in ordine corretto
- usare un linguaggio chiaro e diretto per fornire istruzioni

Le attività previste in questa sezione prevedono l'utilizzo di role-play e lavoro di coppia. I discenti dovranno essere supportati nella realizzazione di tali attività. Le relative istruzioni dovranno essere esposte chiaramente. I discenti non devono seguire le istruzioni autonomamente. Un compito importante del tutor consiste nel proporre diversi esempi per realizzare un'attività che potrebbe risultare nuova a molti discenti.

Devono essere offerte diverse occasioni per mettere in pratica le competenze linguistiche, relativamente a differenti situazioni di vita quotidiana lavorativa, nell'interazione faccia a faccia o al telefono attraverso varie esercitazioni pratiche, come ad esempio, discussioni, improvvisazioni e role-play. Queste, evidentemente, devono essere organizzate e strutturate.

All'inizio, i discenti troveranno più semplice parlare di cose familiari, come ad esempio quelle legate alla loro sfera lavorativa. Potranno, poi, ampliare le loro competenze trattando aree di lavoro meno familiari.

Laddove è prevista la lettura ad alta voce, i discenti dovranno essere attentamente selezionati e supportati, in quanto ciò potrebbe rappresentare una sorta di sfida e competizione tra i partecipanti. Occorre verificare che ciascun individuo sia capace di leggere agevolmente ed interpretare qualsiasi linguaggio sconosciuto.

Risultati di apprendimento

- Ascoltare attivamente gli altri
- Comunicare chiaramente con gli altri
- Controllare e confermare la comprensione

Contenuti e obiettivi di apprendimento (esercizi 22 - 33)

- Seguire istruzioni e spiegazioni
- Saper ascoltare al telefono

- Controllare e confermare le informazioni
- Saper formulare domande per avere maggiori informazioni
- Lavorare in gruppo
- Dare informazioni e istruzioni
- Rintracciare la fonte di materiali

Nota: Ci sono due pagine contenenti i seguenti materiali/proposte:

1. Un set di sei carte, tre per “le informazioni” (di colore blu) e tre per “le istruzioni” (verde) da utilizzare per le tre attività di ascolto. Deve essere disponibile un set completo di carte per ogni coppia di discenti. Per procedere all’esercizio più dell’ascolto che della lettura, le carte dovrebbero essere tagliate e capovolte in due mucchietti in ordine numerico.
2. Un gruppo può impartire le istruzioni ad uso del tutor nelle attività 6, 7 e 8 formulare domande orali per le attività 7 e 8. È importante che ciò sia organizzato come un role-play, non proposto come esercizio di lettura.

## COMPETENZE ARITMETICO-MATEMATICHE: BACKGROUND DIDATTICO

### Modulo 1: Le misure utilizzate nel lavoro ferroviario

Per fare in modo che coloro che lavorano nel settore del trasporto ferroviario siano responsabili della propria sicurezza e di quella altrui, è necessario che siano capaci di comprendere e di seguire sia le istruzioni relative al lavoro che quelle relative alla salute e alla sicurezza in merito ai sistemi di misura. Ciò è particolarmente importante per chi lavora alle rotaie e agli scambi, costantemente vicini o addirittura dentro la linea ferroviaria.

Si usano diverse unità di misura nelle operazioni ferroviarie. I discenti devono apprendere:

- Le unità usate a seconda del tipo di misura, ad es. lunghezza, peso, capacità ecc.;
- Le abbreviazioni corrette;
- La dimensione approssimativa di ogni unità di misura;
- Il modo in cui le unità di misura si relazionano tra loro (es. millimetri e metri);
- Quali strumenti di misura utilizzare e come usarli;
- Quando è corretto misurare con cura e quando è possibile accontentarsi di una stima;
- Il linguaggio matematico e posizionale associato alle misure.

Non bisogna dare per scontato che ogni discente, soprattutto se di nazionalità diversa, possa comprendere il linguaggio associato alla matematica.

Il linguaggio usato per descrivere le distanze minime e massime, per esempio, può essere male interpretato. È importante che l’insieme delle espressioni usate sia d’uso comune e comprensibile.

Il metodo migliore nell’insegnamento delle misure è di proporre una gran quantità di esempi pratici. Lo scopo è di dare

ai discenti molte opportunità di esplorazione e investigazione, muovendosi dalla semplice attività di valutazione, nella quale essi devono procedere tentando e sperimentando, a situazioni sempre più complicate, per le quali si richiedono risposte più precise e complete. Bisogna mettere in evidenza che una buona capacità di valutazione è una competenza molto importante che va quindi ampliata ed incoraggiata.

Le attività che seguono si basano sulle unità di misura di lunghezza. Una volta compreso il sistema metrico, si potrà applicare alle altre unità di misura quali il peso e il volume.

Nota: gli strumenti di misurazione variano e possono presentarsi in differenti modi. Ciò può confondere i discenti. Bisogna perdere un po' di tempo per osservare i vari strumenti di misura e rendersi conto dei modi in cui vi sono segnate le unità di misura.

#### Risultati di apprendimento

- Riconoscere le abbreviazioni standard relative alle varie unità di misura;
- Riconoscere il legame tra metri e millimetri;
- Convertire millimetri in metri e metri in millimetri;
- Stimare e misurare le distanze in un contesto di lavoro.

#### Contenuti e obiettivi di apprendimento (esercizi 34 - 47)

- Riconoscere le abbreviazioni standard relative alle varie unità di misura;
- Riconoscere le varie unità di misura;
- Utilizzare e convertire le misure metriche;
- Stimare le distanze;
- Comprendere le istruzioni che includano misure;
- Lavorare rispettando sempre standard di sicurezza;
- Distanze.

## **Modulo 2: Utilizzare gli orari ferroviari**

É essenziale che gli addetti alle relazioni con il pubblico abbiano una capacità e un'esperienza tale da poter fornire ai passeggeri informazioni su ogni tipo di corsa e sulle opzioni specifiche di ogni corsa. Ciò richiede una completa comprensione di come funziona la rete ferroviaria insieme a molta pratica nell'uso degli orari ferroviari.

Gli orari ferroviari possono essere molto complicati. I discenti devono imparare:

- Il modo in cui funzionano le tabelle;
- Il modo in cui ricavare ed interpretare le informazioni dalle tabelle;

- Il significato di tutte le parti che ne compongono il testo, come il tipo di carattere, la forma, i simboli e le abbreviazioni;
- Il modo di utilizzare colonne e righe per localizzare le informazioni.

L'insieme di tutte le informazioni contenute in una tabella può sconcertare i discenti. Il metodo migliore per insegnare loro come orientarsi e prendere confidenza con gli orari ferroviari è quello di focalizzare l'attenzione su un singolo aspetto alla volta. Iniziare spiegando loro il formato della tabella e mostrando come si tratti del miglior sistema per organizzare molte informazioni e renderle accessibili. Identificare le principali caratteristiche di una tabella come le righe e le colonne; mostrare in che modo il sistema a matrice viene usato per estrapolare le informazioni ed incoraggiare i discenti ad usare un pezzo di carta per isolare una particolare colonna o riga.

Indicare e discutere il significato di ogni abbreviazione usata ed evidenziare le caratteristiche del testo, come per esempio l'uso del grassetto per denotare le stazioni più importanti; i colori e le ombreggiature per evidenziare informazioni specifiche; l'uso degli asterischi che accompagnano le note, ecc. Assicurarsi che i discenti capiscano il principio basilare di una tabella degli orari, ovvero che questa fornisce un elenco completo e dettagliato delle corse di tutti i treni che passano in quella stazione specifica, nell'arco di una giornata. Quando tutte queste abilità verranno acquisite, stimolare i discenti ad usare le tabelle per ricavare le informazioni relative ai servizi forniti da ogni singolo treno.

È importante fare moltissima pratica in modo da prendere confidenza con queste competenze. Per cominciare, è bene utilizzare orari ferroviari comuni così da farli sembrare più accessibili.

Risultati di apprendimento

- Comprendere e saper utilizzare le abbreviazioni e le note degli orari ferroviari;
- Leggere e interpretare le informazioni dagli orari ferroviari.

Contenuti e obiettivi di apprendimento (esercizi 58 - 62)

- Comprendere i dati:
- Leggere e interpretare le informazioni dagli orari ferroviari.

## **ASPETTI DELLA SICUREZZA SUL LAVORO**

### **Contenuti e Finalità**

- Misure di sicurezza aggiuntive



Education and Culture

## Leonardo da Vinci

© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria  
Stampa a cura di: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Questa pubblicazione è stata sviluppata nell'ambito del progetto pilota - Programma Leonardo Da Vinci "Competenze di Base per il Lavoro - Competenze di base e comunicative per lavoratori scarsamente qualificati in cinque diversi settori professionali europei"

Questo progetto è stato finanziato con il supporto del Programma Leonardo Da Vinci della Commissione Europea. Questa pubblicazione rispecchia esclusivamente il punto di vista degli autori, dunque la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso delle informazioni in essa contenute.

Numero del progetto: A/04/B/F/PP-158.132

Solo per scopi non commerciali, fino al 30 settembre 2009, una versione scaricabile sarà disponibile alla homepage del progetto:

<http://www.basic-skills-for-work.org>