

Carta  
dei Valori e degli  
Intenti



onds

OSSERVATORIO NAZIONALE  
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ  
NELLE STAZIONI ITALIANE



# Perché una Carta dei Valori e degli Intenti

L'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle Stazioni italiane (ONDS) nasce come strumento del settore Politiche Sociali delle Ferrovie dello Stato per dare una risposta a quei bisogni più nascosti, radicati o temporanei presenti all'interno delle stazioni italiane, che maggiormente sfuggono alle normali logiche commerciali e produttive portate avanti dall'azienda, senza per questo distaccarsi dalla loro prospettiva di fondo.

L'ONDS crede infatti che la tutela del "cliente debole" o in qualche modo disagiato possa rientrare nelle linee di indirizzo aziendali, che devono tutelare la persona che fruisce dei servizi senza distinzione di cultura, religione, razza o stato sociale.

Non prescindendo dal concetto che le stazioni devono servire principalmente per far partire i treni, a fronte del quotidiano mutarsi della struttura ferroviaria, che ha portato il "Luogo Stazione" ad avvicinarsi sempre di più al concetto di "Città Stazione", al loro interno si riconosce la necessità di offrire, a fianco dei servizi commerciali di vario genere, anche servizi di tutela della persona ed in particolare della persona disagiata.

L'ONDS crede fermamente che l'aggregazione di "più forze", "più volontà" e "più motivazioni" possa permettere di rafforzare e sostanziare meglio gli interventi sulle singole problematiche. Per questo radica la sua natura nel concetto di rete che sviluppa a livello nazionale con organizzazioni di solidarietà operanti all'interno o nei pressi delle stazioni ferroviarie. Al contempo resta aperta alla possibilità di aggregare altre strutture o istituzioni, nazionali e internazionali, che per la loro natura possano contribuire a rafforzare l'impatto sociale ed operativo della rete.

Per questo la necessità di definire dei principi comuni, i valori, che fungano da riferimento per la rete e contestualmente delle linee di indirizzo, gli intenti, per poter dare alle strutture operative dei presupposti per svolgere la loro azione sociale nel contesto delle stazioni.

L'ONDS è coordinato da una Segreteria Nazionale, con il ruolo di "Direzione Tecnica" della rete, situata nei locali dell'Help Center della Stazione di Roma Termini. La Segreteria ha il compito di mantenere le relazioni tra gli attori della rete ONDS, le Ferrovie dello Stato e la Rete di Coordinamento Territoriale delle Settore Politiche Sociali delle Ferrovie dello Stato. Questa carta, sotto la regia della Direzione Tecnica, è stata realizzata con il contributo e la collaborazione di tutte le strutture candidate al momento della sua stesura all'appartenenza alla rete.

# La mission

L'ONDS identifica la sua mission in quattro azioni nate dallo sviluppo della iniziali della sua sigla: Osservare, Nascere, Determinare, Sentire.

## Osservare

L'ONDS pone come uno dei suoi obiettivi prioritari l'osservazione dello stato delle cose a livello locale, nazionale e internazionale. Fotografare il presente, percepirne le variazioni, analizzarne le evoluzioni. Attraverso le sue attività di ricerca e la sua rete di relazioni e partenariati, l'ONDS vuole considerarsi uno strumento di interpretazione sia della realtà sociale gravitante attorno alle stazioni ferroviarie che di riflesso anche della entità nazionale del fenomeno. Questo approccio vuole portare la rete ONDS una CONSAPEVOLEZZA dello stato delle cose, il più possibile coerente ed aggiornata.

## Nascere

La nascita all'interno della rete ONDS è espressa dall'espansione della rete territoriale di solidarietà, dalla aggregazione di nuove forze operative e speculative, dalla sperimentazione di nuovi modelli di intervento e di tutela della persona bisognosa. Ma nascere è anche la costituzione o la moltiplicazione di nuovi Centri Aiuto (Help Center), iniziative di solidarietà o di promozione sociale all'interno delle stazioni italiane. Questo concetto vuole esprimere l'immagine dell'UNIONE di forze e di intenti per la realizzazione di obiettivi comuni.

## Determinare

L'ONDS vuole essere uno strumento operativo per rafforzare gli interventi sul campo e sostenerli con elementi formativi o tecnici, che possano facilitare la determinazione del cambiamento. Per "determinare" è necessario "scegliere", ed è appunto la SCELTA la chiave operativa legata a questo concetto. Scelta di dedicare spazi ferroviari a queste azioni; scelta di perseverare nell'ottenimento di quegli obiettivi di tutela e di rispetto della persona intesa come uomo; ma scelta anche, da parte dei fruitori dei servizi o dei destinatari delle iniziative di promozione, di determinare quel cambiamento interiore in grado di mutare le prospettive.

## Sentire

Non ci può essere benessere in una società senza che si affini la capacità di percepire i bisogni delle persone, che a quel benessere anelano. Delle maggioranze, ma anche delle minoranze: perché proprio le minoranze, spesso, attivano energie e percorsi positivi che si riflettono sul benessere di un paese. Sentire vuol dire attivare quelle energie per ascoltare, per accogliere, per condividere ed infine per sviluppare potenzialità in grado di portare quel valore aggiunto che rende una società migliore. Non ci può essere benessere in una società se accanto ad una profonda competenza, una attenta dedizione ed una matura responsabilità, non viene posto come pilastro sostanziale dello sviluppo il concetto della RELAZIONE.

# LA CARTA DEI VALORI della rete dell'Osservatorio Nazionale sul Disagio e la solidarietà nelle Stazioni italiane (ONDS)

## **Accoglienza**

L'ONDS si impegna a fare dell'accoglienza un elemento essenziale della propria azione, rendendosi disponibile verso ogni forma di diversità umana, sociale e culturale e verso ogni espressione di bisogno, che da tale diversità deriva, senza dimenticare coloro i quali accidentalmente si trovano a contatto con situazioni problematiche, senza avere gli strumenti adatti per comprenderle o affrontarle. Lo stesso atteggiamento di accoglienza è garantito verso ogni gesto critico e costruttivo che, a prescindere dalla provenienza, possa contribuire a migliorare i servizi e la loro percezione.

## **Attenzione**

L'ONDS si impegna ad essere attento ai bisogni espressi ed inespressi delle persone in difficoltà; alle esigenze di chi lavora o transita nella stazione; al mutare delle condizioni che generano il disagio. Tale mutamento impone la capacità di adeguarsi ai nuovi scenari ed alle richieste che ne derivano, attraverso l'adattamento delle metodologie, per poter conseguire i nuovi obiettivi che si vanno via via prefigurando.

## **Competenza**

L'ONDS riconosce la complessità delle problematiche che si propone di trattare e si impegna a sviluppare al proprio interno la necessaria competenza, per operare professionalmente ed efficacemente. La competenza deve riguardare tanto le tematiche sociali in senso lato, quanto il microcosmo di riferimento della persona in difficoltà. Tale competenza si estende ai servizi a disposizione nel contesto territoriale, sociale e di stazione in cui il disagio si manifesta e l'intervento si sviluppa.

## **Consapevolezza**

La rete ONDS si impegna attraverso le azioni e gli interventi che realizza, a rendere le persone in difficoltà consapevoli del proprio stato e del percorso che viene loro proposto. Con la stessa consapevolezza del ruolo, della responsabilità e delle potenzialità che lo caratterizzano, l'ONDS intende affrontare i singoli casi con una visione chiara e realistica dell'obiettivo raggiungibile.

## **Cooperazione**

L'ONDS si impegna a ricercare la cooperazione ad ogni livello in cui agisce. Cooperazione con le persone in difficoltà, per poter costruire insieme un progetto veramente condiviso di recupero della propria appartenenza al tessuto sociale. Cooperazione con i servizi del territorio, per ottimizzare gli interventi in favore del disagio. Cooperazione con gli attori di stazione, nella consapevolezza che le azioni concertate possono, pur nella differenza di natura e mission, conseguire benefici comuni. Cooperazione tra le organizzazioni che aderiscono alla rete, per rinsaldare i vincoli di appartenenza e condividere una crescita umana e professionale.

## **Efficacia**

L'ONDS, nella consapevolezza dell'importanza della sua mission, riconosce di dover agire in modo da garantire l'efficacia della propria opera. Tale efficacia si esprime concretamente nella "risposta", che rappresenta insieme il primo risultato e il fondamento di ogni intervento. Attraverso la risposta, infatti, costruita il più possibile conforme alle esigenze reali della persona in difficoltà, l'ONDS si qualifica come soggetto affidabile e credibile. Dalla persona, al contempo, l'ONDS si impegna a stimolare la risposta, intesa come reazione all'intervento di cui è insieme soggetto e beneficiario. Dalle istituzioni o dagli attori coinvolti, invece l'ONDS si impegna a garantire risposte puntuali, concrete e contestualizzate.

## **Responsabilità**

L'ONDS si impegna ad agire con senso di responsabilità, intendendo tale valore come l'espressione della necessaria serietà di chi deve trattare questioni strettamente legate alla dignità dell'uomo. È con questa responsabilità che l'operatore della rete affronta gli interventi e si prende carico delle problematiche che gli vengono di volta in volta presentate. È con questa responsabilità che le organizzazioni della rete programmano e strutturano azioni di solidarietà sul territorio. È con questa responsabilità che l'ONDS si impegna a stimolare gli attori coinvolti ad operare nel rispetto delle principi di appartenenza alla rete e quindi della carta dei valori stessa.

## **Rispetto**

L'ONDS si impegna a rispettare ogni persona nelle sue condizioni e nelle sue scelte come attore primario del proprio progetto di vita; si impegna a rispettare la sensibilità comune delle diverse etnie, culture o religioni, senza dimenticare la difficoltà della gente comune ad interagire col disagio; si impegna a rispettare le mission e le modalità operative delle diverse organizzazioni appartenenti alla rete, ma anche degli attori istituzionali ed imprenditoriali coinvolti nello sviluppo delle azioni.

## **Trasparenza**

L'ONDS si impegna ad operare secondo criteri di assoluta trasparenza, nei rapporti tra i soggetti coinvolti, nelle azioni messe in atto, ma anche negli aspetti più strettamente operativi che afferiscono sia a questioni di strategia che di procedure pratiche e di servizi.

# LA CARTA DEGLI INTENTI dell'Osservatorio Nazionale sul disagio e la solidarietà nelle Stazioni italiane (ONDS)

## Accompagnare

**Le persone in difficoltà:** progettare percorsi di reinserimento lavorativo per le persone in difficoltà, per le quali sia possibile pensare un cammino di riabilitazione sociale.

**Le istituzioni:** partecipare a tavoli di confronto cittadino, a discussioni e seminari; accompagnare le istituzioni ad adeguare gli strumenti di intervento in funzione dei dati raccolti.

**La società civile:** rendere trasparenti e visibili le attività dei centri, per sensibilizzare e coinvolgere la società civile nell'affrontare i problemi.

## Monitorare

**La stazione:** dare valore al monitoraggio di stazione, che rende visibile la presenza degli operatori e permette di acquisire la fiducia delle persone in difficoltà.

**L'evoluzione del disagio:** valutare come si modifica lo stato del disagio nel tempo, attraverso processi di analisi ed elaborazione dei dati raccolti.

**La soddisfazione delle persone in difficoltà:** valutare la congruità e la funzionalità dei servizi secondo il mutare delle necessità delle persone bisognose.

## Informare

**Le persone in difficoltà:** rendere i nodi della rete luogo di informazione sui servizi presenti nel territorio, ma anche sui diritti e i doveri delle persone bisognose.

**Le istituzioni:** produrre relazioni puntuali sullo stato del disagio in stazione aggiornando le istituzioni competenti e stimolandone l'adeguamento dei relativi servizi.

**La gente:** comunicare con la società civile le ragioni del disagio e le iniziative per affrontarlo.

## Conoscere

**I servizi sul territorio:** sviluppare sistemi continui di valutazione e aggiornamento dei servizi presenti.

**Le istituzioni e le associazioni:** creare una rete di collaborazione con le istituzioni e con le associazioni del privato sociale, per comprenderne funzioni e potenzialità e per ottimizzare i servizi in favore delle persone in difficoltà.

**Gli strumenti:** aggiornare gli strumenti di intervento della rete adeguandoli all'evoluzione dei tempi e delle tecnologie.

## **Imparare**

**Con la formazione:** progettare percorsi formativi per consolidare la competenza degli operatori.

**Con il confronto:** incontrarsi regolarmente con i rappresentanti della rete, per poter confrontare le buone prassi e le modalità operative.

**Con l'aggiornamento:** seguire gli sviluppi degli studi sul disagio sociale, per acquisire gli strumenti necessari ad affrontare l'evoluzione delle problematiche.



# Hanno collaborato alla stesura della Carta

## **Partner nazionali**

FERROVIE DELLO STATO

Direzione Generale di Gruppo per le risorse umane - Politiche Sociali

ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani

Dipartimento Politiche sociali e Immigrazione

ONDS - Osservatorio Nazionale sul Disagio e la Solidarietà nelle stazioni Italiane

Direzione Tecnica Segreteria Nazionale

## **Help Center ed organizzazioni territoriali**

CENTRO AIUTO DI MILANO CENTRALE

Comune di Milano

HELP CENTER DI ROMA TERMINI

Comune di Roma Dipartimento V - Inclusione Sociale

Sol.Co. Solidarietà e Cooperazione

Europe Consulting Cooperativa sociale – Termini Welcome Staff

CENTRO AIUTO DI FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA

A.C.I.S.J.F Protezione della Giovane

MENSA DI GENOVA CORNIGLIANO

Associazione SoleLuna ONLUS

HELP CENTER DI NAPOLI CENTRALE

Centro "La Tenda" ONLUS

HELP CENTER DI CATANIA CENTRALE

Caritas di Catania



edizione e stampa a cura di:



Stazione di Roma Termini  
via Marsala, 65 - Roma  
PO Box 2376 Roma 158  
info@europeconsulting.it  
www.europeconsulting.it



# onds

OSSERVATORIO NAZIONALE  
SUL DISAGIO E LA SOLIDARIETÀ  
NELLE STAZIONI ITALIANE

SEGRETERIA NAZIONALE  
Stazione di Roma Termini  
Via Marsala 65 – 00185  
Roma – Italia  
Po Box 2376 Roma 158

Tel. +39 0647826360 / 4  
Fax +39 0648907864  
redazione@onds.it  
direzione@onds.it

[WWW.ONDS.IT](http://WWW.ONDS.IT)