



Progetto di ricerca

**“Definire un modello formativo
per il personale ferroviario a contatto
con il disagio sociale nelle stazioni”**

- Percorso di lavoro e primi risultati -

Carlo Carminucci
ccarminucci@isfort.it

Roma 10 febbraio 2010

SOMMARIO

1. Il progetto di ricerca

2. La percezione del disagio sociale nelle stazioni da parte di FS

3. Linee per un percorso di formazione del personale ferroviario sul tema

4. L'esperienza di alcune aziende ferroviarie europee (cenni)

5. Spunti conclusivi

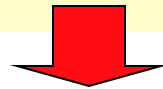
Le premesse della ricerca



- il **disagio sociale nelle stazioni ferroviarie** è da diversi anni oggetto di **studio** e di **monitoraggio** da parte di FS e in particolare della struttura dedicata alla promozione delle politiche sociali del Gruppo.
- in generale, nell'approccio aziendale la gestione della presenza di devianze ed emarginazioni in stazione (barboni, tossicodipendenti, clandestini ecc.) deve rispondere all'esigenza da un lato di **assicurare allo spazio della stazione uno standard elevato di decoro, fruibilità e sicurezza**, e dall'altro lato di offrire **percorsi strutturati di risposta ai bisogni dei disagiati**, attraverso il sostegno di network di soggetti specializzati, su base volontaria o meno, nei servizi di prima assistenza (interventi medico-infermieristici di bassa soglia, sostegno psicologico, assistenza legale, erogazione pasti e posti di ricovero ecc.).
- in questo contesto, **il ruolo del personale ferroviario che entra in contatto con il disagio sociale delle stazioni è fondamentale**. Le modalità con le quali si approccia la situazione di emergenza infatti possono essere decisive per indirizzare la stessa verso una soluzione di accompagnamento, piuttosto che verso una soluzione di puro allontanamento/espulsione.
- la sottoscrizione della **Carta Europea della Solidarietà** da parte di alcune aziende ferroviarie europee ha permesso di avviare un proficuo confronto sui modelli di intervento sul disagio sociale adottato dalle singole reti ferroviarie. Tra gli **impegni condivisi** previsti nella Carta: **“sensibilizzare e progettare percorsi formativi per il personale ferroviario, in particolare per chi opera nelle stazioni, per la gestione del disagio sociale”**

Gli obiettivi

L'obiettivo **generale** del progetto di ricerca è quello di definire gli elementi-cardine di un **percorso di formazione finalizzato ad accrescere le competenze conoscitive, cognitive e relazionali** del personale ferroviario sui temi del disagio sociale.

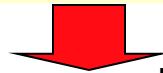


Gli obiettivi specifici del progetto (linee di ricerca) possono essere così riassunti:

- descrivere e **mappare** il personale ferroviario di stazione, individuando in modo specifico i **segmenti più coinvolti nel contatto e nella gestione del disagio sociale (focus su Roma Termini)**;
- ricostruire la **cornice normativa e regolamentare** relativa agli interventi sul disagio sociale in stazione, di livello nazionale e comunitario, nonché il quadro delle responsabilità e delle competenze nel settore in Italia;
- analizzare le **politiche e i modelli organizzativi** di intervento sulle emarginazioni sociali in stazione praticati in **altre aziende ferroviarie europee**, in relazione al ruolo del personale di stazione e alla sua formazione;
- individuare, alla luce dei bisogni rilevati e delle (eventuali) buone pratiche sperimentate in altri contesti, alcuni **contenuti di massima per un percorso formativo finalizzato**.

Come si è svolta la ricerca

L'indagine ha privilegiato una metodologia di lavoro e di **raccolta di informazioni on field**, attraverso **colloqui diretti con testimoni privilegiati** condotti nei mesi di dicembre 2009 e gennaio 2010 (grazie per la collaborazione!!).



Più in dettaglio sono state svolte le seguenti attività:

- **analisi desk** della **cornice normativa e regolamentare** di riferimento
- numerosi **colloqui con dirigenti e personale ferroviario** delle diverse aziende del Gruppo FS, con attenzione particolare a quello operante alla stazione di Roma Termini e, in misura molto minore, a quello attivo a Roma Ostiense; colloqui con personale dirigente di POLFER e con altri testimoni privilegiati
- **colloqui con operatori sociali** che operano nell'Help Center e nel Centro Diurno "Binario 95" di Roma Termini, nell'Ostello Caritas di Via Marsala e alla Sala Operativa Sociale del Comune di Roma
- **analisi desk dell'attività degli Help Center** presenti nelle principali stazioni italiane
- **somministrazione (via mail) di questionari** ai responsabili del settore sociale delle ferrovie francesi, belghe, lussemburghesi e polacche (quest'ultimo non ancora restituito)
- **visita** alla sede del *Pole Societal* della Direction du Developpement Durable di SNCF

SOMMARIO



1. Il progetto di ricerca

2. La percezione del disagio sociale nelle stazioni da parte di FS

3. Linee per un percorso di formazione del personale ferroviario sul tema

4. L'esperienza di alcune aziende ferroviarie europee (cenni)

5. Spunti conclusivi

La valutazione dell'incidenza del disagio sociale nella vita delle stazioni ferroviarie



C'è una diffusa **consapevolezza dell'intensificarsi della presenza di persone in difficoltà nelle stazioni**. Secondo Centostazioni, questa presenza pesa sulla maggior parte delle 103 stazioni del gruppo (*"l'80% di esse"*), al punto che si sta seriamente esaminando l'idea di eliminare le sale d'attesa perché quasi ovunque diventano attrattori del disagio sociale. Il fenomeno sembra **meno grave nelle stazioni del centro-sud**.

Quanto alla stazione di Roma Termini, le valutazioni raccolte non sono unanimi:

- qualcuno ritiene che la situazione sia piuttosto critica e che tale sia rimasta anche dopo la riqualificazione della stazione nel 2000;
- per altri invece il fenomeno a Termini è rilevante, ma molto meno pesante di prima del 2000 (*"Oggi è fisiologicamente tollerabile"*);
- Infine, c'è chi ritiene che la presenza di emarginati sociali sia in aumento a Roma ma grava più sui dintorni della stazione Termini che all'interno della stazione stessa, dove non si registrano peggioramenti della situazione e anzi la sicurezza è decisamente aumentata dopo il 2000.

I soggetti del disagio sociale e i danni arrecati nella valutazione del personale FS: l'abbozzo di una mappa



Senza fissa dimora. Sono forse il numero maggiore; i ferrovieri li considerano in assoluto i meno pericolosi (anzi, con molti di loro si stabiliscono rapporti umani positivi), anche se spesso hanno notevoli turbe psicologiche. Cercano riparo e hanno spesso problemi sanitari. Però arrecano danni. parecchi dormono sui treni fermi ai binari, alcuni di loro lasciano sporco e rovinano i materiali, alcuni si fanno dei loculi lungo i marciapiedi dei binari (anche dell'alta velocità), a volte puzzano, sono petulanti e non offrono una bella immagine ai clienti (che spesso sporgono reclami per carenza di igiene e di decoro)

Alcolisti. Sono pochi, antisociali e talvolta sono aggressivi e molestano clienti e ferrovieri

Tossicodipendenti. Sono pochi, anch'essi antisociali, talvolta aggressivi e molestano clienti e ferrovieri

Questuanti, mendicanti. Sono abbastanza numerosi, sia sui treni che in stazione. Tra loro ci sono molti ragazzini nomadi e anche adulti. Sono particolarmente insistenti, a volte molesti; alcuni fanno piccoli furti

Immigrati poveri, regolari e irregolari, richiedenti asilo e rifugiati. Sono numerosi, soprattutto nelle aree di rimessaggio non controllate, tendono a raccogliersi in gruppo e a bivaccare; talvolta delinquono (spaccio o altro)

Venditori abusivi. Sono molesti, imbrogliano (sono numerose le proteste dei clienti, soprattutto sui treni)

Prostituzione (maschile, a Ostiense) vengono usati i bagni al pomeriggio

Graffitiari. Presenti soprattutto a Tiburtina (ma non solo), sporcano i treni e persino i finestrini (impedendo ai viaggiatori di guardare il panorama...)

L'istanza di coniugare azione di security e azione sociale: sullo sfondo, il tema della "responsabilità sociale" dell'azienda



Un **primo dato** che si osserva è il seguente: dirigenti e dipendenti di FS dicono che FS fa già tanto per le persone in disagio. Fanno già quello che un dirigente di RFI ha chiamato "un grosso servizio sociale": "Noi accogliamo, scaldiamo le sale d'inverno, abbiamo attenzione per questa gente, la lasciamo dormire negli spazi della stazione, gli lasciamo usare i bagni... Se no, dove andrebbero?". Del resto, è proprio l'operatore della Caritas intervistato a osservare che FS, in fondo, ai poveracci che gravitano in stazione dice sempre "puoi stare".

Un **secondo elemento**: si sostiene con una certa fermezza che "trattare e gestire il disagio sociale non è compito di FS", e che non si può certo supplire alle carenze dei servizi sociali degli enti locali e dello Stato. Questa posizione è sostenuta ricordando che FS è un ente che sta sul mercato e che ha risorse limitate: "Pensare che possa farsi carico di investimenti in materia sociale è difficile".

Terzo elemento: c'è il timore che occuparsi in modo solidale delle persone disagiate presenti nelle stazioni debba significare aprire servizi di accoglienza e di ascolto nelle stazioni. La supplenza di FS alle carenze dei servizi sociali "si concretizza in una perdita di qualità e di efficienza del servizio ferroviario".

Quarto elemento: praticamente tutti sono, però, concordi che, in linea di massima, un impegno per la formazione dei ferrovieri rispetto a come comportarsi con le persone in disagio è un investimento che vale la pena fare (salvo poi vedere – e lo vedremo – come possa essere intesa questa formazione).

Responsabilità sociale, sì, dunque, ma non certo per trasformare la stazione in un centro di servizi sociali. Sì, ma in modo concreto ed efficace, e cioè con una strategia ben pensata e condotta insieme ad altri soggetti. Sì, dunque, ma forse con più coraggio!

SOMMARIO

1. Il progetto di ricerca

2. La percezione del disagio sociale nelle stazioni da parte di FS

3. Linee per un percorso di formazione del personale ferroviario sul tema

4. L'esperienza di alcune aziende ferroviarie europee (cenni)

5. Spunti conclusivi

Un ventaglio di atteggiamenti differenziati verso la formazione nel campo del disagio sociale (1/2)



1) "La formazione non serve"

La formazione per la gestione del disagio sociale in stazione non serve, per due ragioni essenziali. La prima è che non può risolvere problemi che nascono e si aggravano costantemente a causa della latitanza delle strutture esterne alle FS che sono preposte all'intervento in campo sociale. E' una supplenza impossibile a farsi. A FS non resta altro da fare (e a cui formare) che allontanare le presenze indesiderate perché non ostacolino l'erogazione del servizio o ne diminuiscano la qualità. La seconda ragione è che è estremamente complicato tentare di individuare dei contenuti formativi in relazione a un campo, quello della solidarietà e della relazione con l'altro, che attiene in larga parte all'indole e alla sensibilità individuale.

2) "Formare è forse la sola cosa che oggi possiamo fare"

Anche qui l'atteggiamento di base è di diffidenza, o almeno di perplessità. Si parte dalla constatazione (astratta) che FS dovrebbe fare come fanno gli Aeroporti o le Autostrade: tolleranza zero verso senza fissa dimora e questuanti. Però, poi, si riconosce che una stazione ferroviaria è uno spazio diverso da un aeroporto, incardinato nel tessuto urbano. Allora, pur se iniziative sociali impegnative per il disagio in stazione non sono possibili, la formazione del personale è una cosa fattibile e utile, in primo luogo per evitare pregiudizi e atteggiamenti razzisti e misurarsi sull'esigenza di trattare sempre con rispetto le persone.

Un ventaglio di atteggiamenti differenziati verso la formazione nel campo del disagio sociale (2/2)



3) "Formazione sì, ma solo dentro una strategia precisa"

La formazione è molto importante, ha un ruolo strategico nella valorizzazione delle risorse umane di un'azienda, ma è un passo successivo rispetto all'assetto organizzativo, alla definizione di obiettivi e di procedure. Se non sono chiari gli obiettivi, e se non è chiarita la strategia per raggiungerli, la formazione non serve. La formazione sì, dunque, ma dentro un quadro organizzativo aziendale e avendo verificato che ci sono strumenti concreti che possono essere attivati.

4) "Formare va bene comunque: è un seme che cresce"

Formare va bene anche se non si è già costruita l'organizzazione complessiva che stabilisce che cosa fare con e dopo la formazione. Un intervento mirato ad accrescere il livello di conoscenza del disagio sociale accresce la sensibilità e può avere una ricaduta positiva all'interno del sistema, attivando un meccanismo virtuoso, a prescindere dalla possibilità di costruire (o di aver già costruito) una vera e propria rete di soggetti in grado di rispondere in modo efficace alla domanda sociale che emerge in stazione. "E' un seme che cresce di per sé e, alla lunga, è un elemento che concorre alla salvaguardia del patrimonio ferroviario".

5) "La formazione come un laboratorio"

Infine, una parte degli intervistati ritiene che si possa pensare a una formazione come laboratorio. Laboratorio per fare quello che quasi tutti, in sostanza, ritengono necessario (utile) fare: costruire una procedura condivisa, non troppo formalizzata, ma capace di orientare. Un laboratorio in cui apprendere (per esempio attraverso incontri) in che può consistere la collaborazione con i servizi sociali, con i servizi di salute mentale e ovviamente anche con le stesse strutture interne al sistema FS e alla Polfer).

Possibili contenuti e aspetti metodologici del percorso formativo (1/2)



Emergono quindi sostanzialmente **due possibili modelli formativi**, sul piano dei contenuti e, in parte, anche delle metodologie.

Una parte, minoritaria ma significativa, dei ferrovieri consultati sembra preferire un modello formativo rivolto a **fornire gli strumenti utili a minimizzare il grado di conflittualità possibile nell'interazione con le persone in disagio**, a vantaggio tanto dei ferrovieri quanto delle persone in disagio. L'altra parte, maggioritaria, cui si aggiungono gli operatori sociali intervistati, propone un modello formativo rivolto a **fornire anche gli strumenti utili per giocare un ruolo attivo** nel "risolvere" positivamente le situazioni legate alla presenza delle persone in disagio dentro le stazioni.

Nel primo caso – un **modello formativo per la gestione del contatto** – i principali contenuti suggeriti sono i seguenti:

- conoscenza generale del fenomeno e sensibilizzazione (superamento di pregiudizi e comportamenti razzisti, etc.)
- modalità di relazione che tengano conto delle diverse condizioni di disagio delle persone
- norme specifiche di prevenzione igienica
- canale da attivare in caso di bisogno (preferibilmente un numero telefonico unico)

Possibili contenuti e aspetti metodologici del percorso formativo (2/2)



Nel secondo caso – un ***modello formativo per la gestione del fenomeno*** – i contenuti suggeriti si arricchiscono di due elementi principali:

- la **conoscenza di quel che il sistema FS si propone e organizza**, insieme ad altri soggetti esterni alle ferrovie, **per la gestione del fenomeno** del disagio sociale nelle stazioni (o, per dire forse meglio, per la “presa in carico” del fenomeno)
- la **conoscenza degli strumenti che i ferrovieri possono o debbono attivare nei diversi casi cui si trovano di fronte** (strumenti/canali che anche qui possono consistere solo in un numero telefonico unico, ma che potrebbero invece anche articolarsi in un ventaglio più ampio di scelte ed azioni possibili: avvisare l’Help Center ove c’è, attivare la security piuttosto che il 118, oppure un’associazione di volontariato, un ostello o i servizi socio-sanitari del Comune...; anche per evitare – richiesta della Polfer – di far ricorso alla Polfer stessa quando il problema non è di sua competenza).

E si arricchiscono anche di possibili **suggerimenti metodologici** emersi dai colloqui:

- presentare alcune buone prassi in uso in altre stazioni o Paesi
- lasciar spazio alle domande dei corsisti, al dialogo e al confronto
- fare almeno una mezza giornata di presenza/tirocinio in strutture di accoglienza di persone in disagio (ostelli centri diurni, mense) dove le persone si possono conoscere meglio
- avere la possibilità di sentire le esperienze della Polfer
- invitare in formazione operatori dei servizi sociali comunali e delle Asl e operatori del Terzo settore e del volontariato.

I destinatari dei percorsi di formazione

Circa **l'estensione del numero dei destinatari**, la stragrande maggioranza ha cercato di indicare come destinatario **il personale più a contatto** con le situazioni di disagio sociale. Chi è "a contatto" può essere in alcuni casi controverso, tuttavia c'è un'indicazione unanime per:

- ferrovieri di Trenitalia: assistenza alla clientela, personale di bordo (Caposervizio treno), personale di manovra (manovratori)
- ferrovieri di RFI: dirigenti Movimento (Capostazione), addetti alla consegna di documenti ai treni, e (dove ci sono) i deviatori e il personale di manutenzione
- personale di Protezione aziendale.

Secondo alcuni è anche da coinvolgere **il personale che non è di FS ma che è molto presente nella vita quotidiana di FS e che da FS dipende:**

- i capisquadra delle ditte di pulizia (alcuni sono d'accordo, altri no)
- la vigilanza privata di Grandi Stazioni (a Roma sono una quarantina)
- il personale della Polfer (a Roma sono tra 100 e 150).
- il personale delle ditte di pulizia (più incerto: almeno i capisquadra)

Per quanto riguarda **l'obbligatorietà o la volontarietà nella partecipazione ai corsi**, la proposta più interessante è quella di inserire questa "materia" nei corsi che vengono frequentati dal personale appena assunto e nei corsi di aggiornamento che vengono frequentati annualmente dal personale in esercizio e che sono obbligatori (per RFI durano 5 giorni). In generale si ritiene opportuno non organizzare un corso specifico su questi temi.

SOMMARIO

1. Il progetto di ricerca

2. La percezione del disagio sociale nelle stazioni da parte di FS

3. Linee per un percorso di formazione del personale ferroviario sul tema

4. L'esperienza di alcune aziende ferroviarie europee (cenni)

5. Spunti conclusivi

Eventuale presenza di personale "dedicato", cioè impiegato appositamente per occuparsi delle persone disagiate in stazione



FRANCIA - SNCF

Sì, ci sono ferrovieri di SNCF messi a disposizione di associazioni che lavorano nella stazione

BELGIO - SNCB

No, ma nel servizio di security SECURAIL l'equipé dei ferrovieri impegnati nella stazione di Bruxelles Central hanno accettato di lavorarvi nella piena consapevolezza della forte presenza di persone indigenti in questa stazione

LUSSEMBURGO - CFL

No, non esiste in CFL del personale specificamente dedicato a rispondere alle situazioni di indigenza e di disagio sociale

Vengono date indicazioni al personale da parte dell'Azienda ferroviaria su come entrare in relazione con le persone in disagio?

FRANCIA - SNCF

In primo luogo vi sono alcuni regolamenti generali: procedure da seguire in stazione, regolamento per le sale d'attesa, obbligo di avere con sé un titolo di viaggio. Poi, vi sono iniziative ad hoc: vengono date informazioni al personale riguardo alla presenza di associazioni di volontariato, viene collocato in stazione un "registro sociale" dove il personale deve segnalare le persone in disagio sociale che trova in stazione, viene fatta una formazione specifica

BELGIO - SNCB

Per il Servizio di security SECURAIL: viene ricordato sempre al personale che è tenuto, in primo luogo, a intervenire in modo preventivo e ad evitare i conflitti. E' importante che, in ogni situazione, sia privilegiato il dialogo e che le situazioni siano gestite caso per caso. Il ricorso a metodi estremi come l'espulsione o il verbale non deve essere sistematico e deve aver luogo come ultima istanza. Il ferroviere deve sempre tenere conto della eventuale insolvibilità della persona e anche della possibile mancanza di un documento di identità.. *Per il Servizio di pulizia STATIONS:* si chiede al personale di evitare ogni contatto e di non provocare in alcun modo le persone in disagio che si trovano in stazione. Se il luogo occupato da queste persone deve essere pulito, nel caso che il personale si trovi di fronte a una situazione di emergenza o che si venga a determinare un qualche diverbio tra il personale stesso e un senza tetto, il personale di pulizia è tenuto a chiamare il SOC (Security Operation Center) che girerà la chiamata ai servizi competenti (polizia, pronto soccorso, SECURAIL). In linea generale viene consigliato di applicare sempre questa procedura e di non intervenire mai personalmente per limitare i rischi.

LUSSEMBURGO - CFL

Una certa formazione per regolare il comportamento da tenere quando si è a contatto diretto con i clienti vien data a un certo numero di ferrovieri: il personale di sorveglianza, il personale di security e una parte del personale di sportello.

Le indicazioni al personale di stazione vengono formalizzate in qualche modo (ordini di servizio, circolari, manuali..)



FRANCIA - SNCF

Sì. La "Guide d'Urgence" ("errance en gare") per poter fare la presa in carico delle situazioni di disagio sociale in stazione (*errance en gare*), il Regolamento di stazione, l'organizzazione del "Tour de gare sociétal" (TGS) ovvero l'incontro periodico della rete dei soggetti, interni ed esterni a SNCF, che si occupano del disagio sociale in stazione (responsabili di SNCF della stazione, polizia ferroviaria, responsabili dell'amministrazione comunale, responsabili degli esercizi commerciali di stazione, responsabili delle pulizie)

BELGIO - SNCB

Seppure in modo non specifico, una circolare è stata emessa nel settembre 2009 riguardante la "Comunicazione in tempo reale relativa agli incidenti con o senza intervento dei servizi di soccorso nell'ambito del trasporto dei viaggiatori". Questa circolare indica ai ferrovieri che lavorano in stazione (servizi di sicurezza, servizi commerciali, servizi di pulizia, etc.) quale servizio interno (Controllo Traffico, Monitoraggio incidenti di viaggio, Centro Operativo Sicurezza – SOC) deve essere allertato per primo in base alla natura dell'incidente o dell'evento constatato. I vari incidenti possibili sono dettagliati in una serie di schede allegate che comprendono soprattutto la mendicITÀ e le persone senza fissa dimora. .

LUSSEMBURGO - CFL

Non vi sono circolari o manuali; soltanto sessioni di formazione specifica.

Che rapporti vi sono tra il personale ferroviario e gli altri soggetti che operano in stazione (polizia ferroviaria, personale degli esercizi commerciali, operatori di associazioni di volontariato..)?

FRANCIA - SNCF

Vi sono relazioni di complementarietà. Si tengono riunioni regolari per fare il punto tra gli operatori ferroviari, gli operatori di security, quelli delle associazioni, la polizia e i rappresentanti degli esercizi commerciali e delle ditte di pulizia.

BELGIO - SNCB

Il Servizio di security SECURAIL è in relazione diretta con i diversi operatori non ferroviari attivi in stazione. Concertazioni hanno regolarmente luogo tra questo servizio e la polizia (locale e federale) soprattutto in materia di emarginazione sociale. Gli operatori ferroviari di SECURAIL vanno regolarmente a incontrare gli esercenti commerciali installati in stazione anche se non hanno potere di intervento come agenti di security all'interno di questi spazi. Riunioni hanno regolarmente luogo in stazione con i ferrovieri che la gestiscono e con altri servizi della SNCB che possono essere interessati alla problematica dell'emarginazione sociale in stazione. Gli operatori delle pulizie non sono generalmente in contatto con gli altri operatori che si occupano del disagio sociale in stazione, ma soltanto con le equipe di SECURAIL. Quando però una riunione di concertazione richiede il punto di vista del servizio di pulizia, se ne fa richiesta ai responsabili.

LUSSEMBURGO - CFL

Contatti sporadici, non regolari, hanno luogo con i rappresentanti delle diverse associazioni che non dipendono dalla società ferroviaria (Streetworkers, Caritas, Croix-Rouge, Stemm vun der Stross).

La vostra compagnia ferroviaria ha assunto iniziative specifiche di formazione del personale che è a contatto con situazioni di disagio sociale in stazione? Su che temi e con quali modalità?

FRANCIA - SNCF

Sì, una formazione che si chiama "Presenza in carico del disagio sociale in stazione" (*Prise en charge de l'errance en gare*). I temi sono: definizione del disagio sociale (in particolare i senza fissa dimora) che si manifesta in stazione, cause, tipologie; i comportamenti corretti, le "chiavi" per dialogare; gli attori interni ed esterni, istituzionali e associativi, e i loro impegni; la diagnosi delle problematiche sociali in stazione fatta insieme dai diversi attori ("Le Tour de Gare Sociétal – TGS"; la Carta Europea; isenza fissa dimora e l'accompagnamento con i cani. Questa formazione è rivolta approssimativamente a 10.000 ferrovieri. Ha durata di 6 ore.

BELGIO – SNCB

No.

LUSSEMBURGO - CFL

Sì, attualmente la formazione è in corso per i ferrovieri dell'équipe di security di CFL. Nel corso dell'esercizio 2010 lo stesso tipo di formazione è prevista per le altre categorie del personale (Servizio Attività dei Viaggiatori e Servizio Gestione Risorse). Il numero degli agenti in formazione da formare non può essere per ora valutato. I temi centrali della formazione sono: i doveri di legge da applicare e da rispettare, la gestione delle situazioni conflittuali, le procedure amministrative e operative interne alla società ferroviaria, il trattamento dei dati della videosorveglianza. La durata è di 2 o 3 giorni a seconda delle decisioni del personale formatore. La formazione tiene conto della esperienza dei ferrovieri che hanno subito eventuali aggressioni o che sono stati implicati in situazioni difficili.

SOMMARIO

1. Il progetto di ricerca

2. La percezione del disagio sociale nelle stazioni da parte di FS

3. Linee per un percorso di formazione del personale ferroviario sul tema

4. L'esperienza di alcune aziende ferroviarie europee (cenni)

5. Spunti conclusivi

Per ora solo qualche interrogativo e (timida) affermazione...



Esiste un modello consolidato, una strategia condivisa di interventi sui temi del disagio sociale (in stazione) da parte del Gruppo FS?

Cos'è la "presa in carico" (*prise en charge*) di un soggetto in difficoltà dal punto di vista di FS?

Sull'utilità/funzionalità della formazione su questi temi c'è un accordo generalizzato, ma per definire l'estensione dei contenuti e le modalità di somministrazione bisogna rispondere agli interrogativi precedenti...

...è molto positivo che non manchino idee e punti di vista originali (anche differenziati). Il lavoro di confronto e condivisione va continuato su terreni specifici (ad esempio la formazione) come sulle strategie più complessive per affrontare il tema del disagio sociale in stazione



Progetto di ricerca

per
co

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE!**

to
i"

- Percorso di lavoro e primi risultati -

Carlo Carminucci
ccarminucci@isfort.it

Roma 10 febbraio 2010