

IL PICCOLO

Aggressioni a bordo dei bus: corsi ad hoc per autisti e controllori

L'iniziativa dell'Apt a tutela del proprio personale. Il plauso dei sindacati che parlano di aggressioni verbali quotidiane

Francesco Fain

20 aprile 2025



Alcuni dei partecipanti ai corsi Apt

I sindacati dei trasporti parlano di «**aggressioni verbali quotidiane**». E una trentina di queste, in un anno e in tutta la regione, sono sfociate anche in aggressioni fisiche. Dati isontini non vengono forniti ma tanto basta, anche qua, a far risuonare l'allarme-sicurezza per autisti e controllori, vittime di invettive e violenze. Consapevole del problema, l'Apt Gorizia ha avviato il **progetto "Security on Board" affidando la didattica a Smart Revolution Security**, una società di consulenza e formazione specializzata nell'ambito della sicurezza. Il progetto è nato su richiesta della stessa Apt e adattato «sartorialmente» alle esigenze dell'azienda e al contesto territoriale con l'obiettivo di fornire strumenti concreti per riconoscere, prevenire e gestire comportamenti aggressivi e situazioni di conflitto, garantendo sicurezza e tranquillità al personale e ai passeggeri. **Tre sono le principali tematiche affrontate durante il corso:** la corretta valutazione del rischio per identificare i frangenti in cui possono verificarsi aggressioni o situazioni di pericolo; la comprensione dei comportamenti aggressivi da parte dei passeggeri (cause, fattori scatenanti e individuazione della risposta comunicativa più efficace); la gestione dei conflitti andando ad approfondire le tecniche di de-escalation, comunicazione empatica e risoluzione delle tensioni. Il progetto è articolato in due sessioni. La prima, propedeutica e progettuale, attuata già a dicembre, ha visto la partecipazione del personale con funzioni di programmazione, responsabilità e sicurezza del personale (responsabili di settore, Rls e Rspp) e si è concentrata sul corso-base proposto ai fini di elaborare/integrare parti didattiche in funzione delle caratteristiche contestuali al servizio di Apt, principalmente sulle tecniche psico-metodologiche delle situazioni di rischio durante l'attività lavorativa e sulla gestione dei viaggiatori aggressivi.

La seconda sessione, avviata giovedì scorso, è rivolta a tutti gli autisti, controllori a bordo e personale viaggiante e si concluderà entro giugno con sessioni formative dedicate, strutturate ciascuna su due incontri in giornate successive, tenute nelle sedi aziendali e a bordo bus. In questo caso, la metodologia prevede cicli teorici e pratici (dimostrazioni e simulazioni), casi-studio rilevanti e momenti di confronto tra il personale. La squadra di formatori tratta le situazioni più pericolose legate alle attività che si svolgono sui bus personalizzando le “soluzioni” offerte alle procedure aziendali attualmente in uso.

«È un progetto concreto che ho fortemente voluto – spiega **Luca Di Benedetto, direttore generale di Apt** - strutturato in base alle esigenze dei lavoratori e al contesto territoriale. Ritengo fondamentale informare e formare tutto il personale rispetto a episodi di difficoltà che potrebbero verificarsi col rischio di una pericolosa degenerazione come, talvolta, succede. I numeri delle aggressioni? Il dato isontino non è disponibile ma investire nella sicurezza del personale e dei viaggiatori è una nostra priorità. L'iniziativa non è impostata sulla reazione fisica, bensì sul controllo della situazione. Inoltre, riprenderà l'esperienza dei vigilantes sulle linee urbane di Gorizia. Gli aggressori, nella maggior parte dei casi, sono giovani che non vogliono pagare il biglietto. Ma Apt procede sempre con la denuncia».

Fa eco **Caterina Belletti, presidente di Apt**: «Il progetto si inserisce nell'ambito delle azioni concrete che la società ha messo in campo per la sicurezza a bordo, ad iniziare dalla denuncia sistematica degli episodi di violenza, alle guardie sugli autobus nonché ai corsi di formazione del personale viaggiante. Spiace, tuttavia, che sempre più spesso il focus dei trasporti pubblici sia fortemente condizionato dagli episodi di violenza sui mezzi di trasporto, e spiace ancor di più che tali situazioni che raccolgono il biasimo collettivo siano troppo spesso minimizzate nelle aule di giustizia. Apt continuerà a ritenere prioritaria la sicurezza del personale e dei viaggiatori perché, come più volte ricordato, il diritto di lavorare in un ambiente sicuro e di viaggiare in libertà non può essere mai compresso dalle azioni irresponsabili e criminose».