

Progetto Mediatori in Bus

In fase di avvio nel giugno 2014, "Mediatori in Bus" è un progetto realizzato in collaborazione tra CAP Società Cooperativa, Caritas Diocesana e la partecipazione della Provincia di Prato. Il progetto nasce con l'obiettivo di migliorare i rapporti interpersonali e la comunicazione tra personale di CAP Società Cooperativa, clienti autoctoni ed extracomunitari, ed è finanziato dal P.O.R. FSE 2007-2013.

La necessità di individuare nuove strategie di coesione sociale - che devono riguardare tutti gli attori della società civile - coinvolge anche i mezzi di trasporto pubblico, dal momento che vengono utilizzati ogni giorno da persone di più nazionalità, con rischi di incomprensioni e tensioni che a volte rendono il mezzo stesso poco sicuro.

Mediatori in Bus è un progetto che mira all'integrazione socio-culturale delle numerose etnie presenti sul territorio attraverso l'introduzione di una figura con competenze specifiche: il mediatore culturale sull'autobus. Questa proposta nasce dall'esigenza – evidenziata dai reclami recapitati all'azienda e dalla rilevazione di episodi di conflitto a bordo generati proprio da questa distanza culturale - di instaurare un dialogo guidato e più costruttivo tra culture anche considerato che una delle principali cause di infortunio lavorativo degli ultimi anni per il personale CAP è quello delle aggressioni sul bus subito principalmente dal personale di verifica.

Il progetto si articolerà in due distinte fasi: la prima, di formazione, sarà rivolta agli addetti alla verifica ed ai mediatori culturali ed una successiva, di operatività assistita, in cui gli stessi partecipanti della prima fase saranno chiamati a svolgere la funzione di mediatori culturali intervenendo nelle situazioni più delicate e conflittuali a bordo degli autobus CAP Società Cooperativa.

Il progetto prevede la partecipazione di 16 verificatori di CAP e 6 persone extracomunitarie, provenienti dalla Nigeria e dal Maghreb, individuati da Caritas. I partecipanti all'iniziativa sono stati divisi in due gruppi, composti ciascuno da 8 verificatori e 3 immigrati, definiti "Mediatori culturali".

Costituiscono obiettivi del progetto:

- costruzione di un modello di intervento volto alla creazione di un clima interculturale sostenibile per l'azienda stessa e per l'humus culturale in cui è inserita, favorendo l'inclusione sociale degli immigrati;
- favorire negli utenti al servizio, immigrati e non, e negli operatori, la visione del trasporto pubblico come un bene comune da proteggere e preservare, vivendo l'integrazione e riscoprendo il piacere del viaggio;
- sviluppare competenze comunicative e relazionali nel personale CAP addetto alla verifica che aumentino le capacità di essere in relazione con il contesto in cui operano e con gli utenti immigrati e non;
- attivare un processo di integrazione tra personale aziendale e utenti che aumenti la fiducia reciproca;
- migliorare il senso di sicurezza nella fruizione del mezzo di trasporto;
- favorire una cultura del rispetto dei diritti e doveri inerenti la fruizione del TPL (maggiore uso dei biglietti, minor numero di azioni sanzionatorie) in un'ottica di cittadinanza attiva.