



## **Arriva Italia firma il Manifesto della comunicazione non ostile**

*È la prima azienda di trasporto pubblico ad aderire al decalogo dell'Associazione Parole O\_Stili nato per promuovere rispetto e consapevolezza nell'utilizzo delle parole e degli strumenti del digitale.*

*Brescia, 20 febbraio 2024* – Cresce il numero di aziende che scelgono di promuovere azioni a favore di una comunicazione inclusiva e rispettosa delle diversità: **Arriva Italia**, tra le società leader in Italia nel trasporto su gomma, ha infatti deciso di aderire al **Manifesto della comunicazione non ostile**, il decalogo ideato dall'**Associazione Parole O\_Stili**, nata nel 2017 con l'obiettivo di portare avanti un'azione di sensibilizzazione per contrastare l'uso violento delle parole e la comunicazione aggressiva on e offline.

Comportamenti questi che per oltre **4 italiani su 10**, avvengono anche sul luogo di lavoro, secondo i risultati dell'indagine svolta da SWG per Parole O\_Stili. Il sondaggio condotto su un campione rappresentativo di 1200 maggiorenni provenienti da tutte le parti di Italia ha infatti rilevato che, a fronte di una maggioranza di persone (la cui incidenza si aggira tra il 67 e il 68%) che ritiene la propria squadra di lavoro unita, democratica, solidale e inclusiva verso la diversità, persiste ancora più di un 40% che ritiene il proprio ambiente di lavoro litigioso e opprimente.

Arriva Italia è la **prima azienda di trasporto pubblico** ad aderire al Manifesto della Comunicazione non ostile, che, nel tempo, è stato sottoscritto da oltre

La firma del Manifesto vuole essere un segno concreto che segue un percorso formativo, realizzato anche in collaborazione con Parole O\_Stili, attivato da Arriva Italia nel 2022 e finalizzato a fornire ai leader e manager aziendali le competenze per gestire la diversità sul lavoro toccando diversi temi: dalla decostruzione dei pregiudizi, alla buona comunicazione come strumento conciliativo, fino alla gestione dei conflitti e ai nuovi modelli organizzativi per incrementare la partecipazione dei collaboratori. Un ulteriore corso è invece stato elargito agli operatori del customer care e della biglietteria di Arriva Italia, focalizzato sulla gestione del conflitto e sui comportamenti da seguire in caso di utenza ostile. Il percorso di formazione si inserisce all'interno del "diversity plan" di Arriva Italia, nato allo scopo di creare le migliori condizioni all'interno dell'azienda, affinché tutti i collaboratori possano sentirsi accolti, valorizzati e liberi di esprimere sé stessi al meglio. Il piano pluriennale prevede azioni strategiche, per esempio di formazione e comunicazione, finalizzate a promuovere il cambiamento culturale all'interno dell'azienda e nelle comunità in cui opera, favorendo anche iniziative locali mirate. Inoltre, tra gli obiettivi di inclusione di un'organizzazione che appartiene a un settore ad altissima prevalenza maschile, c'è quello di incrementare il numero delle donne impiegate in determinati ruoli, quello del conducente in primis, attraverso diverse azioni a supporto.

Anche l'adesione al Manifesto rappresenta, quindi, una tappa importante del percorso che Arriva Italia ha avviato per promuovere politiche di inclusione all'interno dell'azienda e all'esterno, nell'ambito delle comunità e dei territori in cui opera.

In occasione della firma del Manifesto, questa mattina è stato organizzato un momento di incontro all'interno della sede di Brescia, con la partecipazione di **Angelo Costa, Amministratore Delegato di Arriva**



Italia e Lorenza Larese (Diversity & Inclusion Manager di Arriva Italia), insieme alla presidente di Parole O\_Stili, Rosy Russo.

*“Il trasporto pubblico locale è certamente uno degli ambiti in cui le relazioni, con i passeggeri, tra colleghi e, in generale, con i contesti sociali in cui si opera, ricoprono un’importanza strategica per una gestione ottimale del servizio. – ha spiegato Rosy Russo, Presidente di Parole O\_Stili – Per questo siamo convinti che l’adesione di Arriva Italia al Manifesto della Comunicazione non ostile rappresenti un segnale forte di come sia sempre più importante lavorare insieme alla diffusione di una cultura sempre più inclusiva.”*

*“Il trasporto pubblico rappresenta l’essenza stessa della diversità in quanto è un servizio offerto indistintamente a tutti. Per questo, al centro della strategia aziendale e di sostenibilità di Arriva Italia ci sono le persone: sia quelle al suo interno, senza le quali l’azienda non sarebbe in grado di offrire servizi efficienti e di qualità, sia quelle all’esterno, vale a dire i passeggeri che usufruiscono dei nostri servizi. La diversità è un valore da tutelare e da gestire, perché le differenze possono generare frutti straordinari ma anche conflitti” ha dichiarato Angelo Costa, amministratore delegato di Arriva Italia.*

\*\*\*\*

### **Parole O\_Stili**

Parole O\_Stili, l’associazione Parole O\_Stili è nata a Trieste nell’agosto 2016 con l’obiettivo di responsabilizzare e educare gli utenti della Rete a scegliere forme di comunicazione non ostile. Promuove i valori espressi nel Manifesto della comunicazione non ostile e si rivolge a tutti i cittadini consapevoli del fatto che «virtuale è reale» e che l’ostilità in Rete ha conseguenze concrete, gravi e permanenti nella vita delle persone. Parole O\_Stili lavora con le scuole, le università, le imprese, le associazioni e le istituzioni nazionali e territoriali per diffondere le pratiche virtuose della comunicazione in Rete, e per promuovere una consapevolezza diffusa delle responsabilità individuali.

Per maggiori informazioni su Parole O\_Stili è possibile visitare il sito web: <https://paroleostili.it/>

Seguici su LinkedIn: [https://www.linkedin.com/company/parole-o\\_stili/](https://www.linkedin.com/company/parole-o_stili/)

Seguici su Instagram: <https://www.instagram.com/paroleostili/>

Seguici su Facebook: <https://www.facebook.com/paroleostili>

*Per informazioni:*

Ufficio stampa Parole O\_Stili - SEC Newgate

Fausta Tagliarini – fausta.tagliarini@secnewgate.it – 347 647 4513

### **ARRIVA Italia**

Il Gruppo Arriva – con 34.600 addetti totali – effettua circa 1.5 miliardi di viaggi ogni anno in 9 nazioni europee e nel Regno Unito grazie ad una flotta di circa 13.000 autobus e oltre 500 tra treni e tram, generando ricavi annui per oltre 4 miliardi di euro e offrendo soluzioni modali su gomma e su ferro, principalmente riferite a servizi di mobilità.



Il Gruppo Arriva in Italia è tra i primi operatori nel settore del Trasporto Pubblico Locale su gomma, con circa 90 milioni di km di percorrenza annua e 360 milioni di euro di ricavi gestiti, 3.500 dipendenti e una flotta di oltre 2.500 autobus (numeri della holding al lordo delle partecipate).

Arriva Italia opera direttamente come società operativa in Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta. È presente invece come holding di riferimento, attraverso società partecipate, in Veneto, Friuli Venezia-Giulia e Como.

Ufficio Stampa Arriva Italia -**SEC Newgate**

T. 02 6249991

Francesca Brambilla – 3386272146 – [francesca.brambilla@secnewgate.it](mailto:francesca.brambilla@secnewgate.it)

Daniele Pinosa – [daniele.pinosa@secnewgate.it](mailto:daniele.pinosa@secnewgate.it)