

**GIORNATE DI STUDIO E APPROFONDIMENTO IN MATERIA DI
"TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE"
EDIZIONI: APRILE – MAGGIO 2014**

La presente analisi è riferita alle giornate di studio e di approfondimento in materia di **"Tecniche e strumenti di comunicazione"**, realizzate in **due edizioni** nei mesi di **aprile e maggio 2014**, in attuazione del quinto programma formativo annuale approvato con la DGR n. 2002 del 31 ottobre 2013, che prevede la possibilità di realizzare giornate di studio, conferenze e seminari di aggiornamento al fine di dare risposte alle istanze contingenti di aggiornamento su **ambiti di rilevante importanza** per lo svolgimento delle funzioni e l'organizzazione dei servizi di polizia locale.

L'intervento formativo è stato organizzato con lo scopo di analizzare gli strumenti a disposizione degli operatori per migliorare la gestione dei flussi di comunicazione, per capire e gestire efficacemente le **relazioni con cittadini**, colleghi e superiori anche in un'ottica di **prevenzione delle possibili fonti di conflitto**. L'approfondimento è rivolto, in particolare, al personale assegnato al **servizio operativo** ovvero agli operatori che, in ragione del ruolo ricoperto, possono essere coinvolti in **situazioni di conflittualità con gli utenti**.

Le lezioni sono state tenute dalla **dott.ssa Daniela QUARELLO**, Assistente capo della Polizia di Stato, in servizio presso la Scuola Allievi Agenti della Polizia di Stato di Trieste dove svolge attività di docenza a favore della Polizia locale e degli allievi della Polizia di Stato.

Le giornate di studio sono state realizzate secondo il seguente calendario:

| PRIMA EDIZIONE | |
|-------------------------|--|
| Sede | PORDENONE – Sala conferenze del Comando di Polizia Locale |
| Date | lunedì 14 e giovedì 17 aprile 2014 |
| Durata | 12 ore |
| SECONDA EDIZIONE | |
| Sede | PORDENONE – Sala conferenze del Comando di Polizia Locale |
| Date | mercoledì 28 e giovedì 29 maggio 2014 |
| Durata | 12 ore |

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 Comandi di provenienza

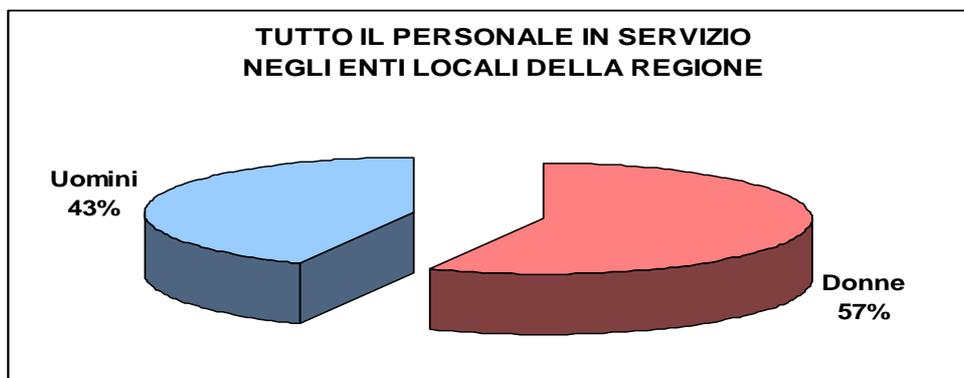
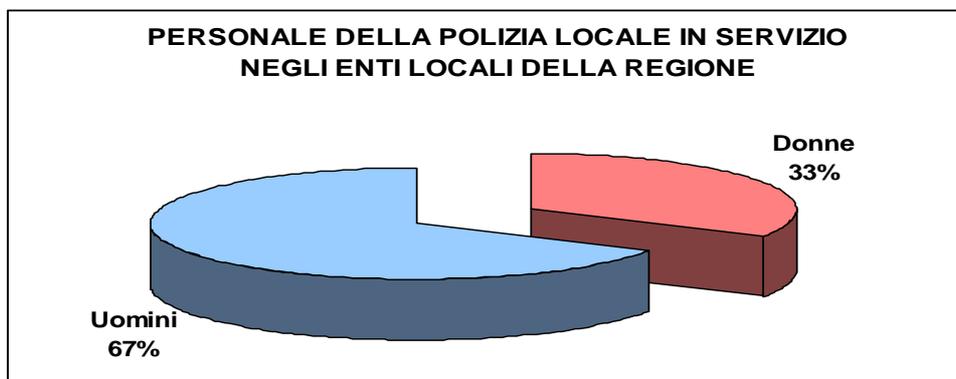
Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **48 operatori** di polizia locale (su 53 partecipanti) provenienti dai seguenti comandi:

| N. | Comando di appartenenza | Numero operatori |
|---------------|--|------------------|
| 1 | Corpo di Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO | 21 |
| 2 | Corpo di Polizia Locale del Comune di UDINE | 7 |
| 3 | Corpo di Polizia Locale Ass. PASIAN DI PRATO - MARTIGNACCO | 3 |
| 4 | Corpo di Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIAADORO | 3 |
| 5 | Corpo di Polizia Locale del Comune di TAVAGNACCO | 3 |
| 6 | Servizio di Polizia Locale del Comune di CAMPOFORMIDO | 3 |
| 7 | Servizio di Polizia Locale Unione C. E. BASSA FRIULANA | 3 |
| 8 | Corpo di Polizia Locale Ass. Città Mandamento MONFALCONE | 2 |
| 9 | Corpo di Polizia Locale Ass. TORRE CENTRALE | 1 |
| 10 | Corpo di Polizia Locale dell'Aster SILE | 1 |
| 11 | Servizio di Polizia Locale del Comune di ARZENE | 1 |
| TOTALE | | 48 |

1.2 Suddivisione per genere

| PARTECIPANTI AL CORSO | | |
|-----------------------|---------------|---------------|
| | <i>numero</i> | <i>%</i> |
| DONNE | 17 | 35,0% |
| UOMINI | 31 | 65,0% |
| Totale | 48 | 100,0% |

Per comparazione si fornisce, di seguito, il dato statistico relativo alla suddivisione per genere del personale in servizio negli Enti Locali della Regione, riferito sia al personale della sola polizia locale sia a tutto il personale.



1.3 Suddivisione per **grado ricoperto**

| GRADO RICOPERTO DAI PARTECIPANTI | | |
|---|---------------|---------------|
| | <i>numero</i> | <i>%</i> |
| Agente | 11 | 23,0% |
| Agente scelto | 5 | 10,5% |
| Maresciallo | 11 | 23,0% |
| Maresciallo ordinario | 2 | 4,0% |
| Maresciallo capo | 15 | 31,5% |
| Sottotenente | 1 | 2,0% |
| Tenente | 2 | 4,0% |
| Altro (personale amm.vo) | 1 | 2,0% |
| TOTALE | 48 | 100,0% |

1.4 Suddivisione per **anzianità di servizio**

| ANZIANITA' DI SERVIZIO DEI PARTECIPANTI | | |
|--|---------------|---------------|
| | <i>numero</i> | <i>%</i> |
| da 0 a 5 anni | 2 | 4,0% |
| da 6 a 10 anni | 13 | 27,0% |
| da 11 a 15 anni | 12 | 25,0% |
| da 16 a 20 anni | 10 | 21,0% |
| da 21 a 25 anni | 6 | 12,5% |
| da 26 a 30 anni | 4 | 8,5% |
| da 31 a 35 anni | 1 | 2,0% |
| TOTALE | 48 | 100,0% |

2. GIUDIZI, NOTE E SUGGERIMENTI

Al termine di ciascuna edizione del corso è stato somministrato un **questionario di gradimento**, in forma anonima, con lo scopo di acquisire un giudizio sull'evento formativo nonché di sollecitare ogni contributo utile a impostare correttamente la futura programmazione.

Ai partecipanti sono state poste le seguenti domande:

1. Sono state soddisfatte le aspettative che avevi all'inizio dell'evento formativo?
(opzioni risposta: MOLTO – ABBASTANZA – POCO – PER NIENTE)
2. Ritieni che le tematiche e gli argomenti trattati siano utili per la tua attività professionale?
(opzioni risposta: MOLTO – ABBASTANZA – POCO – PER NIENTE)
3. Esprimi il tuo giudizio sui seguenti aspetti qualificanti dell'evento formativo:
 - 3.1 Adeguatezza dei programmi all'attività della polizia locale
(opzioni risposta: OTTIMO – BUONO – DISCRETO – SUFFICIENTE – INSUFFICIENTE)
 - 3.2 Competenza e professionalità del docente
(opzioni risposta: OTTIMO – BUONO – DISCRETO – SUFFICIENTE – INSUFFICIENTE)
 - 3.3 Grado di approfondimento dei programmi
(opzioni risposta: OTTIMO – BUONO – DISCRETO – SUFFICIENTE – INSUFFICIENTE)
4. Indica i PUNTI DI FORZA
5. Indica i PUNTI DI DEBOLEZZA
6. Consigliaresti questo evento formativo ad un collega?
(opzioni risposta: SI – NO, se NO perché)

2.1 Analisi del questionario di gradimento

Giornate di studio: TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Hanno risposto al questionario **84** operatori.

Elaborazione **quesito 1**: Sono state soddisfatte le aspettative che avevi all'inizio dell'evento formativo?

| GIUDIZIO | N. | % |
|-------------------|-----------|---------------|
| MOLTO | 28 | 72,0% |
| ABBASTANZA | 10 | 25,5% |
| POCO | 1 | 2,5% |
| PER NIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 2**: Ritieni che le tematiche e gli argomenti trattati siano utili per la tua attività professionale?

| GIUDIZIO | N. | % |
|-------------------|-----------|---------------|
| MOLTO | 28 | 72,0% |
| ABBASTANZA | 11 | 28,0% |
| POCO | 0 | 0,0% |
| PER NIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 3.1**: Esprimi il tuo giudizio sull'adeguatezza dei programmi all'attività della polizia locale

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|-----------|---------------|
| OTTIMO | 16 | 41,0% |
| BUONO | 20 | 51,5% |
| DISCRETO | 3 | 7,5% |
| SUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| INSUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 3.2**: Esprimi il tuo giudizio su competenza e professionalità del docente

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|-----------|---------------|
| OTTIMO | 35 | 90,0% |
| BUONO | 4 | 10,0% |
| DISCRETO | 0 | 0,0% |
| SUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| INSUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 3.3**: Esprimi il tuo giudizio sul grado di approfondimento dei programmi

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|-----------|---------------|
| OTTIMO | 13 | 33,5% |
| BUONO | 24 | 61,5% |
| DISCRETO | 2 | 5,0% |
| SUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| INSUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 6**: Consigliaresti questo evento formativo ad un collega?

| | | |
|---------------|-----------|---------------|
| SI | 38 | 97,5% |
| NO | 1 | 2,5% |
| Totale | 39 | 100,0% |

Se NO perchè: Utile come bagaglio culturale, poco condivisibile negli argomenti.

Elaborazione **quesito 4**: Indica i PUNTI DI FORZA

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- Ottima docente
- capacità della relatrice
- capacità e competenze della docente anche nel coinvolgere attivamente i partecipanti al corso nelle tematiche trattate
- capacità della docente nel suscitare l'interesse
- professionalità, talento e simpatia della docente
- disponibilità dell'insegnante
- realizzazione di comportamenti quotidiani e risoluzione di atteggiamenti non corretti
- conoscenza dei concetti di base e delle risposte in situazioni di stress
- capacità del relatore di coinvolgere la platea
- focalizzazione elementi essenziali del processo comunicativo
- capacità del docente
- coinvolgimento
- correlazione con situazioni pratiche
- preparazione e competenza del docente
- gli esempi pratici risultano molto utili per il nostro lavoro
- lezione interattiva
- coinvolgimento da parte del docente
- applicabilità a situazioni reali
- modalità di esposizione del docente
- professionalità del docente
- praticità e attualità degli argomenti trattati
- coinvolgimento professionale ed emotivo
- preparazione della docente
- professionalità del docente
- professionalità dell'insegnante
- sicuramente la docente
- oltre che l'argomento "comunicazione" viene anche evidenziata bene la parte psicologica dell'operatore e dell'utente, cosa che però avrebbe bisogno di maggior tempo di approfondimento

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- esempi concreti
- l'insegnante
- la docente
- facile comprensione
- utilizzo di esempi pratici
- ottimo metodo di tenere alta la concentrazione
- professionalità e preparazione della docente
- approccio alternativo del docente alla materia
- gli argomenti del corso, anche se non sempre condivisibili, sono stati trattati in maniera professionale e approfondita.

Elaborazione **quesito 5**: Indica i PUNTI DI DEBOLEZZA

↓ ↓ ↓ ↓ **PUNTI DI DEBOLEZZA** ↓ ↓ ↓ ↓

- Poco tempo per *role play*
- sarebbe meglio fare più pratica che teoria (più tecniche, *role play*)
- tempistica breve
- poco tempo a disposizione per sviluppare la tematica
- breve durata
- no trattazione problematiche comunicazione interna (tra colleghi)
- troppe nozioni in poco tempo
- poche ore
- tempi ristretti per una completa trattazione
- pochi casi pratici

↓ ↓ ↓ ↓ **PUNTI DI DEBOLEZZA** ↓ ↓ ↓ ↓

- poche ore a disposizione, sarebbe opportuno fare più lezioni
- valutazione solo di una parte dell'attività della polizia locale
- troppo breve
- poche ore di corso per la specificità dell'argomento sicuramente utile per il tipo di professione che svolgiamo tutti i giorni
- tutti gli addetti alla polizia locale dovrebbero partecipare, a mio avviso, a questo tipo di corsi sulla comunicazione
- il docente ha lasciato poco spazio agli interventi individuali
- non sono state prese in considerazione le possibili variabili che esulano dalla didattica della "dottrina del pensiero unico"
- l'apprendimento delle tecniche della comunicazione è cosa utile, tuttavia una scienza che possa comprimere i sentimenti non esiste ancora
- poco tempo a disposizione, pochi casi pratici aderenti alla realtà lavorativa
- nonostante il lodevole metodo di trattare argomenti anche talvolta pesanti in maniera tale da non annoiare, il corso dura troppe ore consecutive
- poco tempo per approfondire gli argomenti, soprattutto la parte pratica
- ci sarebbe bisogno di almeno una giornata in più per l'approfondimento di alcune tematiche
- le sei ore - forse meglio ridurre le ore nella giornata e aumentare le giornate di corso
- breve durata del corso
- troppo poco tempo destinato allo scopo
- esempi concreti
- saltuarietà dell'evento formativo – auspicabile periodicità di simile momento di approfondimento professionale
- lunghezza del corso
- distanza della sede dal luogo di lavoro
- il programma dovrebbe svolgersi in più ore.

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Direzione centrale funzione pubblica, autonomie locali
e coordinamento delle riforme

SERVIZIO AFFARI ISTITUZIONALI E LOCALI, POLIZIA LOCALE E SICUREZZA

SCUOLA PER LA POLIZIA LOCALE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

Direttore dott. Gianfranco Spagnul

Report elaborato da:

dott.ssa Giuliana Marchi

P.O. Formazione polizia locale

Via Sabbadini, 31 – 33100 UDINE

Tel. 0432 555230

Fax 0432 555475

e-mail giuliana.marchi@regione.fvg.it

sito internet http://autonomielocali.regione.fvg.it/aall/opencms/AALL/Polizia_Locale_e_sicurezza/Formazione/