Corso di formazione:
TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello avanzato
Modulo 2: Il front office e la comunicazione telefonica
Modulo 3: La comunicazione degli eventi luttuosi

Edizioni: SETTEMBRE – DICEMBRE 2016

La presente analisi è riferita al corso **"TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello avanzato"**, realizzato in tre edizioni nei mesi **settembre – dicembre 2016.**
Il corso, già inserito nel settimo programma formativo annuale approvato con la DGR 2246 del 13 novembre 2015 e mantenuto anche nell'ottavo programma formativo approvato con la DGR 1420 del 28 luglio 2016, è rivolto a tutti gli operatori di polizia locale per acquisire strumenti utile a **gestire la relazione con i cittadini**, il **reclamo** e la **comunicazione telefonica** nonchè strumenti utile a gestire la relazione con i cittadini nella **comunicazione di incidenti, disgrazie ed eventi luttuosi**.

Come previsto dal programma formativo, la partecipazione al corso è estesa al **personale amministrativo** che opera a supporto o in collaborazione con la polizia locale nonchè a tutto il **personale regionale** che tratta per competenza materie affini.

Il corso, della durata complessiva di **18 ore**, è strutturato su **due moduli** destinati a trattare le seguenti tematiche:

Modulo 2: Il front office e la comunicazione telefonica (12 ore)
- La fase di ascolto del cittadino
- La fase di ascolto del cittadino
- La gestione del reclamo: tecniche di argomentazione e di negoziazione
- La comunicazione telefonica
- Stili di conversazione e scelta del linguaggio
- Le tecniche per evitare fraintendimenti
- Esercitazioni e simulazioni.

Modulo 3: La comunicazione degli eventi luttuosi (6 ore)
- Comportamenti da assumere verso i familiari;
- Comunicazione verbale e non verbale: come comunicare in modo adeguato l'evento
- Reazione alla comunicazione: come gestire la fase successiva alla comunicazione dell'evento
- Come gestire l'ansia correlata ad eventi traumatici.

Le lezioni sono state tenute da:

- **Dott.ssa Olga PASSERA**, Sociologo Dirigente, Direttore S.O.S. Marketing Sociale dell'A.S.S. n. 3 "Alto Friuli", che ha realizzato le lezioni relative al *"Modulo 2: Il front office e la comunicazione telefonica"*;
- **Dott. Paolo FUSARI**, Psicologo libero professionista, che ha realizzato le lezioni relative al *"Modulo 3: La comunicazione degli eventi luttuosi"*.

Si tratta di docenti di profilo elevato, di **riconosciuta professionalità e competenza** che, in ragione dei rispettivi percorsi professionali e formativi e del ruolo ricoperto nelle rispettive professioni, hanno maturato una **consolidata esperienza in materia**.

Le edizioni del corso sono state realizzate secondo il seguente **calendario**:

TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello avanzato **CALENDARIO**	
Prima edizione – PALUZZA – Residenziale	
Sede	Centro servizi per le foreste e le attività della montagna CeSFAM - Piazza XXI - XXII luglio n. 6
Date	martedì **27,** mercoledì **28,** giovedì **29 settembre** 2016
Durata	18 ore
Seconda edizione – PALUZZA – Residenziale	
Sede	Centro servizi per le foreste e le attività della montagna CeSFAM - Piazza XXI - XXII luglio n. 6
Date	martedì **11,** mercoledì **12,** giovedì **13 ottobre** 2016
Durata	18 ore
Terza edizione – CODROIPO	
Sede	Comando di Polizia Locale MEDIO FRIULI, Viale F.A. Duodo 1
Date	martedì **13,** mercoledì **14,** giovedì **15 dicembre** 2016
Durata	18 ore

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 **Comandi** di provenienza

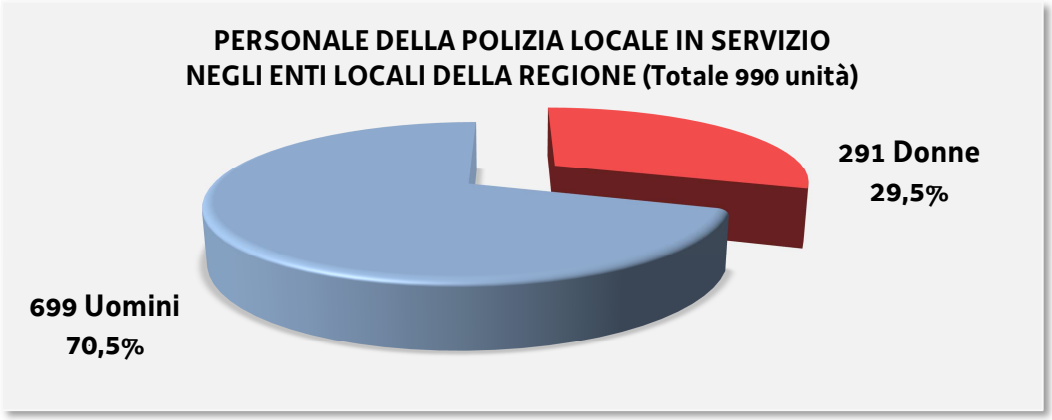
Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **58 operatori** provenienti da:

N.	*Comando di appartenenza*	*Numero operatori*
1	Corpo Polizia Locale del Comune di TRIESTE	20
2	Corpo Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO	6
3	Corpo di Polizia Locale Ass. LATISANA - RONCHIS	5
4	Corpo di Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIADORO	5
5	Corpo di Polizia Locale Ass. dal MEDUNA al TAGLIAMENTO	3
6	Corpo di Polizia Locale Ass. MEDIO FRIULI	3
7	Corpo Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIADORO	3
8	Corpo di Polizia Locale del Comune di GRADO	2
9	Corpo di Polizia Locale del Comune di PORCIA	2
10	Corpo Polizia Locale del Comune di FONTANAFREDDA	2
11	Corpo di Polizia Locale Ass. CONCA TOLMEZZINA	1
12	Corpo di Polizia Locale Ass. del CERVIGNANESE	1
13	Corpo Polizia Locale Ass. ANNIA	1
14	Corpo Polizia Locale del Comune di PORCIA	1
15	Servizio di Polizia Locale del Comune di BAGNARIA ARSA	1
16	Servizio di Polizia Locale del Comune di DUINO AURISINA	1
17	Servizio di Polizia Locale del Comune di POLCENIGO	1
	TOTALE	**58**

1.2 Suddivisione per **genere**

PARTECIPANTI AL CORSO		
	numero	*%*
DONNE	**25**	**43,0%**
UOMINI	**33**	**57,0%**
Totale	**58**	**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.[1]



[1] Fonte dei dati: Ministero dell'Economia e delle Finanze – Rilevazione conto annuale 2014 effettuata dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato ai sensi del titolo V del D.Lgs. 165/2001.

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 dei docenti
(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. Consiglieresti questo evento formativo ad un collega?
(opzioni risposta: SI – NO, se NO perché)

2.1 Analisi del questionario di gradimento

Hanno risposto al questionario **51** operatori.

Elaborazione **quesito 1**: Sono state soddisfatte le aspettative che avevi all'inizio del corso?

GIUDIZIO	*N.*	*%*
MOLTO	**35**	**68,5%**
ABBASTANZA	**15**	**29,5%**
POCO	**1**	**2,0%**
PER NIENTE	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

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

GIUDIZIO	*N.*	*%*
MOLTO	**36**	**70,5%**
ABBASTANZA	**15**	**29,5%**
POCO	**0**	**0,0%**
PER NIENTE	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

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

GIUDIZIO	*N.*	*%*
OTTIMO	**25**	**49,0%**
BUONO	**22**	**43,0%**
DISCRETO	**3**	**6,0%**
SUFFICIENTE	**1**	**2,0%**
INSUFFICIENTE	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

Elaborazione **quesito 3.2**: Esprimi il tuo giudizio su competenza e professionalità dei docenti

GIUDIZIO	*N.*	*%*
OTTIMO	**42**	**82,5%**
BUONO	**9**	**17,5%**
DISCRETO	**0**	**0,0%**
SUFFICIENTE	**0**	**0,0%**
INSUFFICIENTE	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

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

GIUDIZIO	*N.*	*%*
OTTIMO	**20**	**39,0%**
BUONO	**27**	**53,0%**
DISCRETO	**3**	**6,0%**
SUFFICIENTE	**1**	**2,0%**
INSUFFICIENTE	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

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

SI	**51**	**100,0%**
NO	**0**	**0,0%**
Totale	**51**	**100,0%**

Se NO perchè: ====

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

⇧ ⇧ ⇧ ⇧ PUNTI DI FORZA ⇧ ⇧ ⇧ ⇧

- Molto interessante, coinvolgente
- qualità e professionalità dei docenti, location del corso (Paluzza)
- coinvolgimento dei partecipanti con casi pratici e opinioni, approfondimenti
- interazione con i docenti, materiale di studio, applicazione di esempi in contesti quotidiani, professionalità dei docenti
- semplicità nelle esposizioni, argomenti interessanti, interazione del gruppo
- argomenti utili e ben trattati con chiarezza e professionalità
- cìCasi pratici
- molto indirizzato all'attività di polizia locale, materiale fornito, forma residenziale specie per il tema, aperto agli amministrativi della P.L.
- ampliamento delle visioni individuali e costruttiva convivenza, accrescimento della professionalità
- relazione creatasi tra i colleghi, ambiente
- la dott.ssa Olga Passera (brava, competente, tiene alta l'attenzione, paziente); il dott. Fusari Bravissimo (magari tutti come lui)
- teoria e ascolto della classe
- la competenza dei docenti e la forma residenziale del corso
- il taglio pratico che consente un utilizzo di quanto appreso nel lavoro quotidiano
- la forma residenziale, i docenti molto preparati, il sito in quanto fuori dal proprio ambiente, ci si concentra sulle materie
- ottima e molto curata l'organizzazione del corso, entrambi i docenti preparati e professionali, disponibili all'ascolto e confronto
- competenza docenti, forma residenziale del corso
- utilizzo degli strumenti utili al fine di una miglior comunicazione
- argomenti utili nella fase professionale e anche nella vita privata
- dialogo tra colleghi durante la lezione e scambio di opinioni reciproche
- comunicazione con l'utente
- preparazione dei docenti, esempi pratici e concreti nell'applicazione dei concetti studiati, supporti multimediali efficaci
- spontaneità
- docenti e location (Paluzza)
- esaminate problematiche reali che accadono nel corso del nostro lavoro
- i docenti
- approfondimento adeguato con esempi pratici che si possono verificare
- l'ottima preparazione dei docenti e il confronto con i colleghi.

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

⇩ ⇩ ⇩ ⇩ PUNTI DI DEBOLEZZA ⇩ ⇩ ⇩ ⇩

- Tre giorni di corso non sono sufficienti
- ristrettezza del programma, pochi giorni
- più esercizi in classe
- i primi due giorni: la docente seppur molto competente (nulla da dire) lascia troppo spazio agli interventi personali (talvolta anche fuori luogo); qualche argomento è poco pertinente alle competenze operative della P.L. forse più indicato per il personale amministrativo (reclami, ecc.)
- docenti preparati ma si dovrebbe puntare maggiormente sulla puntualità degli allievi. Il corso non è un gioco se pur fornito in modo gratuito!
- rarità delle occasioni
- a mio giudizio capita a volte che la gestione del tempo da parte dei docenti non sia ottimale
- non sempre gli argomenti trattati sono stati sviluppati tenendo conto dell'aspetto qualifica di polizia giudiziaria
- poco tempo per trattare argomenti complessi
- mancanza di tempo per approfondimenti e confronti
- ampiezza dei temi trattati in rapporto al tempo a disposizione
- incrementare le ore di pratica a discapito di ore di teoria
- durata, l'argomento è ampio e meriterebbe una durata maggiore
- dura troppo poco
- troppo spesso i partecipanti divagano troppo su argomenti che, seppur facenti parte del proprio lavoro, esulano dai temi trattati nel corso
- troppo poco tempo dedicato
- la mancanza di tempo per gli approfondimenti.

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
Direzione centrale 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

e-mail giuliana.marchi@regione.fvg.it
sito internet http://autonomielocali.regione.fvg.it/aall/opencms/AALL/Polizia_Locale_e_sicurezza/Formazione/