

**Corso di formazione:
TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
Livello base
Edizioni: SETTEMBRE – DICEMBRE 2016**

La presente analisi è riferita al corso “**TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello base**”, realizzato in quattro 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 capire e gestire efficacemente le **relazioni con cittadini, colleghi e superiori** anche in un’ottica di prevenzione delle possibili fonti di conflitto, con particolare riferimento 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**.

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

Il corso, della durata complessiva di **12 ore**, è strutturato su due giornate di **lezioni frontali d’aula** destinate a trattare le seguenti tematiche:

- 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.

Le lezioni sono state tenute dalla **dott.ssa Daniela QUARELLO**, Vice Sovrintendente della Polizia di Stato della Polizia di Stato, docente di comprovata esperienza e professionalità in servizio presso la Scuola Allievi Agenti della Polizia di Stato di Trieste, dove ha svolto attività di docenza a favore della Polizia locale e degli allievi della Polizia di Stato.

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

TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello base CALENDARIO

Prima edizione – UDINE

<i>Sede</i>	Sede Regionale – Via Sabbadini 31
<i>Date</i>	lunedì 12 settembre e mercoledì 14 settembre 2016
<i>Durata</i>	12 ore

Seconda edizione – PORDENONE

<i>Sede</i>	Comando Polizia Locale di Pordenone – Via Oderzo 9
<i>Date</i>	lunedì 17 ottobre e martedì 18 ottobre 2016
<i>Durata</i>	12 ore

Terza edizione – TOLMEZZO

<i>Sede</i>	Sede municipale, Piazza XX Settembre – Sala conferenze
<i>Date</i>	mercoledì 16 novembre e venerdì 18 novembre 2016
<i>Durata</i>	12 ore

Quarta edizione – PALMANOVA

<i>Sede</i>	Centro Operativo Protezione Civile FVG – Via Natisone 43
<i>Date</i>	lunedì 5 dicembre e mercoledì 7 dicembre 2016
<i>Durata</i>	12 ore

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 Comandi di provenienza

Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **74 operatori** provenienti da:

N.	Comando di appartenenza	Numero operatori
1	Corpo di Polizia Locale Ass. LATISANA - RONCHIS	9
2	Corpo di Polizia Locale Ass. Dal MEDUNA al TAGLIAMENTO	5
3	Corpo di Polizia Locale Ass. MEDIO FRIULI	5
4	Corpo di Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO	5
5	Corpo di Polizia Locale del Comune di GRADO	5
6	Corpo di Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIADORO	5
7	Corpo di Polizia Locale Ass. PASIAN DI PRATO - MARTIGNACCO	4
8	Corpo Forestale della Regione FVG	4
9	Corpo di Polizia Locale Ass. CONCA TOLMEZZINA	3
10	Corpo di Polizia Locale del Comune di PORCIA	3
11	Servizio di Polizia Locale Ass. ALTA VAL DEGANO - VAL PESARINA	3
12	Corpo di Polizia Locale Ass. TORRE CENTRALE	2
13	Corpo di Polizia Locale del Comune di SACILE	2
14	Servizio di Polizia Locale Ass. PICCOLI COMUNI	2
15	Servizio di Polizia Locale del Comune di DUINO AURISINA	2
16	Servizio di Polizia Locale del Comune di POZZUOLO DEL FRIULI	2
17	Corpo di Polizia Locale Ass. ANNIA	1

<i>N.</i>	<i>Comando di appartenenza</i>	<i>Numero operatori</i>
18	Corpo di Polizia Locale Ass. di RONCHI DEI LEGIONARI	1
19	Corpo di Polizia Locale Ass. VALLI DOLOMITI FRIULANE	1
20	Corpo di Polizia Locale del Comune di FONTANAFREDDA	1
21	Servizio di Polizia Locale Ass. BUJA - TREPPO GRANDE	1
22	Servizio di Polizia Locale Ass. COSEANO - FLAIBANO - SEDEGLIANO	1
23	Servizio di Polizia Locale Ass. di VILLA SANTINA	1
24	Servizio di Polizia Locale del Comune di AIELLO DEL FRIULI	1
25	Servizio di Polizia Locale del Comune di BUDOIA	1
26	Servizio di Polizia Locale del Comune di FORNI DI SOPRA	1
27	Servizio di Polizia Locale del Comune di POLCENIGO	1
28	Servizio di Polizia Locale del Comune di ROMANS D'ISONZO	1
29	Servizio di Polizia Locale del Comune di ZOPPOLA	1
TOTALE		74

1.2 Suddivisione per **genere**

PARTECIPANTI AL CORSO		
	<i>numero</i>	<i>%</i>
DONNE	23	31,0%
UOMINI	51	69,0%
Totale	74	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 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

Hanno risposto al questionario **61** operatori.

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

GIUDIZIO	N.	%
MOLTO	43	70,5%
ABBASTANZA	17	28,0%
POCO	1	1,5%
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	50	82,0%
ABBASTANZA	10	16,5%
POCO	1	1,5%
PER NIENTE	0	0,0%
Totale	61	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	30	49,0%
BUONO	26	43,0%
DISCRETO	4	6,5%
SUFFICIENTE	1	1,5%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	61	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	50	82,0%
BUONO	11	18,0%
DISCRETO	0	0,0%
SUFFICIENTE	0	0,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	61	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	25	41,0%
BUONO	29	47,5%
DISCRETO	5	8,0%
SUFFICIENTE	2	3,5%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	61	100,0%

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

SI	61	100,0%
NO	0	0,0%
Totale	61	100,0%

Se NO perchè: =====

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

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- Docente molto preparata
- concretezza con realtà
- molti esempi legati a fatti concreti
- molto brava la docente
- diverse applicazioni al concreto lavoro della polizia locale con esempi
- capacità del relatore di catturare l'attenzione dei presenti
- comunicazione vista come interagire con le persone, capire le debolezze e le emozioni per operare nel modo migliore
- qualcosa di nuovo che sicuramente può aiutare nel nostro lavoro
- docente preparata e corso leggero ma allo stesso tempo utile
- prove pratiche
- molto coinvolgente
- tutti ottimi i role play
- competenza del docente, ottimo ausilio per la professionalità quotidiana, capacità di "leggere" le situazioni che si presentano negli interventi richiesti dal cittadino
- esperienza e professionalità della docente
- coinvolgimento e lato pratico da parte della docente nei confronti dei partecipanti
- argomenti resi in maniera semplice e comprensibili
- incisività e chiarezza
- capacità di esposizione, competenza e padronanza del relatore
- docente
- professionalità ed esperienza docente
- la docente
- istruttore
- docente, casi pratici
- l'aver portato esempi concreti. Il fatto che certe cose non le ho mai notate e ora inizierò a farlo
- concretezza
- esempi pratici
- esame finale, interazione
- migliorare il comportamento di osservazione e analisi per situazioni di difficoltà comunicativa
- docente capace di tenere alta l'attenzione
- esempi pratici, simulazione di varie situazioni
- corso dinamico e pratico

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- argomenti utili e pertinenti, docente capace e adatta al ruolo
- utilissimo sia per il lavoro che per la vita privata
- docente, aiuto professionale, prevenzione
- docente, aiuto professionale, prevenzione
- l'attenzione dimostrata da tutti i partecipanti, la partecipazione attiva alle lezioni e questo è merito del docente che è riuscito a mantenere alto il grado di attenzione
- esempi pratici
- efficace istrionismo della docente che riesce a mantenere alto il livello di attenzione e interesse per tutte le ore di lezione
- collegamento alla realtà delle situazioni (professionali e non) – role play
- qualità del docente, esempi pratici
- docente, argomenti
- competenza della docente, linguaggio pratico diretto non cattedratico, attinente alle problematiche di lavoro
- la dottoressa!! E rifarei un altro corso volentieri!
- la professionalità del relatore
- il coinvolgimento diretto nella lezione. Professionalità della docente. L'attualità dei temi trattati. L'auspicio di migliorare la comunicazione. Il confronto tra i partecipanti
- l'insegnante molto professionale.

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

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

- Ulteriori ore di approfondimento della tematica; inserire nel corso più simulazioni
- servirebbe aggiungere materiale video per praticare la lettura delle situazioni e rinfrescare a distanza ragionevole le nozioni e la pratica
- poco utile ai fini lavorativi in quanto ci vorrebbe una formazione più completa non attuabile in due giornate

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

- troppo poco tempo per approfondire
- è durato troppo poco
- la puntualità è una cosa seria: 30-45 minuti di ritardo sono davvero troppi
- troppo poco tempo per formarsi...almeno 3-4 moduli da 6 ore sarebbe una misura più adeguata
- lungo
- troppo poco tempo
- tanti argomenti andrebbero approfonditi in più tempo
- poche ore
- la durata: troppo breve
- approfondimento
- esempi reali, video
- ristrettezza del tempo a disposizione
- immagini fotografiche (es. posture, espressioni)
- nessuno! Forse la brevità del corso!
- più tempo
- corto
- brevità

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/