

**Corso di formazione:
TECNICHE E STRUMENTI DI OPERATIVI:
DALLA COMUNICAZIONE ALLE ARMI
Edizioni: GENNAIO – MAGGIO 2017**

La presente analisi è riferita al corso **“Tecniche e strumenti operativi: dalla comunicazione alle armi”**, realizzato in sette edizioni nei mesi di **gennaio – maggio 2017**.

Il corso, inserito nell’ottavo programma formativo approvato con la DGR 1420 del 28 luglio 2016, è rivolto principalmente al personale di polizia locale **abilitato all’uso e al maneggio dell’arma** in dotazione integrando e completando il programma di addestramento annuale obbligatorio previsto dall’articolo 18 del D.M. 4 marzo 1987, n. 145.

Il corso, della durata complessiva di **6 ore**, è strutturato su una giornata di **lezione frontale d’aula** destinata a trattare le seguenti tematiche:

- Reazioni psicofisiche ai diversi stimoli e loro gestione
- Gestione di stress e panico
- Gestione psicologica dell’arma da fuoco e conoscenza degli altri strumenti a disposizione
- La comunicazione efficace
- La comunicazione simmetrica, asimmetrica e col pubblico

Le lezioni sono state tenute dalla **dott.ssa Marianna PERTOLDI**, psicologa con una pluriennale e comprovata esperienza professionale acquisita attraverso l’attività formativa e di docenza nelle materie oggetto di trattazione nel corso.

Le **sette edizioni** del corso nel 2017 sono state realizzate secondo il seguente **calendario**:

| CALENDARIO EDIZIONI 2017 | |
|---|---------------------------------|
| Prima edizione: UDINE c/o Sede Regionale – Via Sabbadini 31 | |
| <i>Data</i> | martedì 31 gennaio 2017 |
| Seconda edizione: PALMANOVA c/o Centro Operativo Protezione Civile | |
| <i>Data</i> | lunedì 20 febbraio 2017 |
| Terza edizione: UDINE c/o Sede Regionale – Via Sabbadini 31 | |
| <i>Data</i> | martedì 7 marzo 2017 |
| Quarta edizione: PORDENONE c/o Comando Polizia Locale – Via Oderzo 9 | |
| <i>Data</i> | mercoledì 12 aprile 2017 |
| Quinta edizione: UDINE c/o Sede Regionale – Via Sabbadini 31 | |
| <i>Data</i> | venerdì 5 maggio 2017 |
| Sesta edizione: UDINE c/o Sede Regionale – Via Sabbadini 31 | |
| <i>Data</i> | lunedì 15 maggio 2017 |
| Settima edizione: UDINE c/o Sede Regionale – Via Sabbadini 31 | |
| <i>Data</i> | lunedì 29 maggio 2017 |
| | |

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 Comandi di provenienza

Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **159 operatori** provenienti da:

| N. | Comando di appartenenza <i>(N.B. I Comandi di appartenenza sono indicati secondo quanto dichiarato all'atto dell'iscrizione)</i> | Numero operatori |
|---------------|---|------------------|
| 1 | Corpo Forestale della Regione FVG | 62 |
| 2 | Corpo di Polizia Locale Ass. MEDIO FRIULI | 14 |
| 3 | Corpo di Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIAADORO | 13 |
| 4 | Corpo di Polizia Locale del Comune di CORDENONS | 9 |
| 5 | Corpo di Polizia Locale Ass. TORRE - JUDRIO - NATISONE | 8 |
| 6 | Corpo di Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO | 7 |
| 7 | Corpo di Polizia Locale del Comune di PORCIA | 7 |
| 8 | Corpo di Polizia Locale del Comune di TRIESTE | 7 |
| 9 | Corpo di Polizia Locale Ass. ANNIA | 6 |
| 10 | Corpo di Polizia Locale Ass. LATISANA - RONCHIS | 5 |
| 11 | Corpo di Polizia Locale del Comune di GRADO | 4 |
| 12 | Corpo di Polizia Locale UTI FRIULI CENTRALE | 4 |
| 13 | Servizio di Polizia Locale Ass. BASILIANO - MERETO DI TOMBA | 3 |
| 14 | Servizio di Polizia Locale del Comune di MANZANO | 3 |
| 15 | Corpo di Polizia Locale Ass. dal MEDUNA al TAGLIAMENTO | 2 |
| 16 | Servizio di Polizia Locale Ass. di FAGAGNA | 2 |
| 17 | Servizio di Polizia Locale del Comune di AVIANO | 1 |
| 18 | Servizio di Polizia Locale del Comune di FIUME VENETO | 1 |
| 19 | Servizio di Polizia Locale del Comune di SAN QUIRINO | 1 |
| TOTALE | | 159 |

1.2 Suddivisione per genere

| PARTECIPANTI AL CORSO | | |
|-----------------------|------------|---------------|
| | numero | % |
| DONNE | 32 | 20,0% |
| UOMINI | 127 | 80,0% |
| Totale | 159 | 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 2}



¹ Fonte dei dati: Ministero dell'Economia e delle Finanze – Rilevazione conto annuale 2015 effettuata dal Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato ai sensi del titolo V del D.Lgs. 165/2001.

² Il dato non tiene conto del trasferimento alla Regione del personale facente parte dei Corpi e dei Servizi di polizia locale delle Province intervenute ai sensi dell'articolo 7 della legge regionale 11 marzo 2016, n. 3 (Norme di riordino delle funzioni delle Province in materia di vigilanza ambientale, forestale, ittica e venatoria, di ambiente, di caccia e pesca, di protezione civile, di edilizia scolastica, di istruzione e diritto allo studio, nonché di modifica di altre norme in materia di autonomie locali e di soggetti aggregatori della domanda) con decorrenza 1 giugno 2016.

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 **127** operatori.

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

| GIUDIZIO | N. | % |
|-------------------|------------|---------------|
| MOLTO | 87 | 68,50% |
| ABBASTANZA | 38 | 30,00% |
| POCO | 1 | 0,75% |
| PER NIENTE | 1 | 0,75% |
| Totale | 127 | 100,0% |

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

| GIUDIZIO | N. | % |
|-------------------|------------|---------------|
| MOLTO | 99 | 78,00% |
| ABBASTANZA | 26 | 20,50% |
| POCO | 1 | 0,75% |
| PER NIENTE | 1 | 0,75% |
| Totale | 127 | 100,0% |

Elaborazione **quesito 3.1**: Esprimi il tuo giudizio sull'adeguatezza dei programmi alla tua attività professionale

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|------------|---------------|
| OTTIMO | 69 | 54,50% |
| BUONO | 52 | 41,00% |
| DISCRETO | 4 | 3,00% |
| SUFFICIENTE | 1 | 0,75% |
| INSUFFICIENTE | 1 | 0,75% |
| Totale | 127 | 100,0% |

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

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|------------|---------------|
| OTTIMO | 98 | 77,00% |
| BUONO | 27 | 21,50% |
| DISCRETO | 2 | 1,50% |
| SUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| INSUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 127 | 100,0% |

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

| GIUDIZIO | N. | % |
|----------------------|------------|---------------|
| OTTIMO | 46 | 36,00% |
| BUONO | 68 | 53,50% |
| DISCRETO | 10 | 8,00% |
| SUFFICIENTE | 3 | 2,50% |
| INSUFFICIENTE | 0 | 0,0% |
| Totale | 127 | 100,0% |

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

| | | |
|---------------|------------|---------------|
| SI | 124 | 97,5% |
| NO | 3 | 2,5% |
| Totale | 127 | 100,0% |

Se NO perchè:

- Ritengo che questo corso non sia utile per l'attività che svolgo quotidianamente
- Inutile per l'attività professionale, qualora vi siano le problematiche spiegate sarebbe consigliabile cambiare lavoro
- Temi già sviluppati in altri corsi.

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

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- Competenza della docente, congratulazioni
- abbinamento della teoria a casi pratici
- professionalità della docente, comunicativa molto buona
- adattamento alle specifiche esigenze professionali
- approfondimento delle conseguenze legate alle modalità di comunicazione
- preciso e puntuale su questioni che sembravano minime
- utilizzo di esempi durante la spiegazione
- capacità del docente
- comunicazione
- gestione di stress e panico
- le capacità esplicative della docente, la sua simpatia, competenza e professionalità
- docente preparata
- temi attinenti alla nostra quotidianità
- simpatia
- la docente
- semplicità e professionalità della docente
- spiegazione anche pratica delle varie problematiche
- ottima preparazione insegnante
- professionalità insegnante
- il punto di forza è la comunicazione, avremmo bisogno di corsi di comunicazione anche in altri settori
- docente molto competente e calata nella nostra realtà professionale
- argomenti che non vengono mai trattati nei corsi di aggiornamento e di estrema utilità in quanto la sfera psicologica/emotiva personale è sempre lasciata al caso. Gli argomenti sono molteplici e sarebbe utile anche a livello personale di approfondimento
- chiarezza del docente, capacità di mantenere alta l'attenzione dei partecipanti
- preparazione docente
- primo inquadramento generale delle problematiche legate all'uso delle armi
- aspetti psicologici
- capacità del docente, qualità degli argomenti trattati
- ci serviva approfondire l'argomento

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- valutazione e analisi specifica dei singoli principi che regolano le reazioni delle persone, introduzione all'autoconsapevolezza del ruolo
- taglio "pratico" con esempi concreti, semplicità e chiarezza dell'esposizione, immediata applicabilità degli apprendimenti
- quantità delle informazioni adeguata, ovvero non eccessiva a scapito della comprensione e degli apprendimenti
- la chiarezza
- chiarezza del docente
- comunicazione vivace, esempi "pratici"
- esperienza del docente, utile alla mia attività professionale
- chiarezza nell'esposizione dei concetti, trattazione di aspetti mai trattati in precedenza
- tutti positivi
- spiegazioni complete ed esaurienti
- l'argomento e la docente. Ha saputo coinvolgere il gruppo
- trattasi di argomenti quotidiani
- molto preciso su aspetti importanti, esempi pratici
- professionalità, esempi concreti
- tratta argomenti in uso tutti i giorni
- approfondito ed adeguato alle esigenze
- approccio pratico, esempi, coinvolgimento parziale
- presa di coscienza del proprio ruolo nelle relazioni col pubblico – capire la diversa percezione che può avere l'utente a seconda del nostro comportamento
- validità e preparazione della docente – attinenza degli argomenti trattati con la professione svolta
- preparazione docente
- discussione problematiche sulla comunicazione durante il lavoro con esempi concreti e possibili risoluzioni
- il controllo dello stress
- corso molto utile per l'attività lavorativa svolta, visto il continuo rapporto tra operatori e cittadini
- relatrice molto preparata e competente
- docente molto preparata e in grado di coinvolgere i partecipanti alla lezione
- linguaggio diretto

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

-
- casi pratici, esempi concreti
- conoscenza delle nostre problematiche sia con l'utenza, sia con i superiori e le amministrazioni
- la comunicazione
- dà strumenti pratici da potere utilizzare durante il lavoro
- tutto
- esempi pratici
- chiarezza del docente
- approfondimento argomenti con esempi pratici e quotidianità
- credo sia utile questo tipo di supporto per gli operatori di polizia locale
- competenza e chiarezza insegnante
- la docente, gli argomenti
- argomenti calzanti con la mia attività lavorativa
- condensato
- competenza e preparazione della docente – orientamento del corso alle professionalità degli allievi
- didattica interattiva, professionalità del docente
- interessanti argomenti ed utili da adottare nell'ambito professionale
- molto interessante, docente preparata, esempi riferiti al nostro lavoro
- docente professionale, ottimo il taglio psicologico
- competenza del docente; disponibilità ad affrontare argomenti limitrofi al programma
- ottima spiegazione, insegnante competente
- indicazione su come controllare lo stress
- è una tematica che nel nostro lavoro serve sempre sia per i colleghi "giovani-appena assunti" che per i colleghi "anziani di servizio"
- da fare anche ai colleghi, da ripetere
- facilità di comprensione dei concetti per ottima comunicazione del docente
- gestire le emozioni, lo stress, la gestione dell'arma da fuoco, la comunicazione non verbale
- competenza del docente, problematiche inerenti al nostro lavoro quotidiano.

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

⇩ ⇩ ⇩ ⇩ **PUNTI DI DEBOLEZZA** ⇩ ⇩ ⇩ ⇩

- Abbinerei delle slide proiettate
- una sola giornata forse è pochino
- nessuno
- rapporti con servizio reale
- approfondire il concetto di difesa personale e uso dell'arma (i casi in cui è legittimo usarla e quando no)
- sei ore sono lunghe, età dei partecipanti abbastanza alta. Molto importante per nuovi assunti
- poco materiale didattico – poco tempo, sarebbe interessante approfondire alcuni aspetti
- troppe poche ore per approfondire bene l'argomento
- trovare il modo di contenere/eliminare gli elementi di disturbo (interventi non pertinenti)
- troppa nozionistica, sei ore consecutive sono troppe – assenza di riferimento allo specifico servizio del corpo forestale
- poco tempo
- nonostante l'alta qualità del corso, il personale operante continuerà ad operare chi bene (pochi) chi in modo pessimo ed addirittura dannoso (la maggioranza) nel medesimo modo in cui ha operato fino ad oggi
- poco tempo per svolgere a fondo tutti gli argomenti
- sarebbe utile una parte che riguarda gli aspetti giuridici
- durata troppo breve
- argomenti che necessitano di maggior tempo per essere sviluppati
- maggior sviluppo pratico del corso
- troppe interazioni o interruzioni nel corso su questioni che non dipendono dall'insegnante
- discorsi accademici che forse non hanno alcuna utilità, con la pretesa di riassumere la persona umana in una serie di parametri che possono avere un'utilità fine a se stessa, a posteriori, in disquisizioni accademiche
- non attinente con l'attività lavorativa
- lunghezza
- troppo caldo l'ambiente con difficoltà di concentrazione
- non riscontrati
- temi trattati in maniera generica
- tempo: si potrebbe approfondire di più sulla gestione armi

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

- utilizzo di filmati e simulazioni pratiche
- poco tempo a disposizione
- troppi argomenti in poco tempo
- forse con più tempo a disposizione si approfondirebbero molto meglio tanti "concetti"
- dinamiche di gruppo e scala gerarchica quali elementi di insorgenza dello stress
- nulla in particolare
- durata limitata
- poco tempo a disposizione per sviluppare gli argomenti
- poco tempo a disposizione, alcuni argomenti sono stati accennati senza l'approfondimento che potrebbero avere (tempo a disposizione)
- assenza di verifiche/riscontri su quanto appreso e messo poi in pratica e confronto tra operatori
- potrebbe essere articolato su più giorni per approfondire
- qualche esercizio pratico in più
- corso molto simile a quello per operatori, mi aspettavo fosse più specifico all'attività di formatore
- poco tempo
- meglio se potesse essere sviluppato su due giornate con prove pratiche
- mancanza di dispense più descrittive
- 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/