

**Corso di formazione:
TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
Livello base
Edizioni: OTTOBRE – NOVEMBRE 2017**

La presente analisi è riferita al corso “**TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello base**”, realizzato in due edizioni nei mesi **ottobre – novembre 2017**.

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 – TRIESTE	
<i>Sede</i>	Sede Comando di Polizia Locale – Via Revoltella 35
<i>Date</i>	martedì 24 ottobre e mercoledì 25 ottobre 2017
<i>Durata</i>	12 ore
Seconda edizione – TRIESTE	
<i>Sede</i>	Sede Comando di Polizia Locale – Via Revoltella 35
<i>Date</i>	martedì 21 novembre e mercoledì 22 novembre 2017
<i>Durata</i>	12 ore

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 Comandi di provenienza

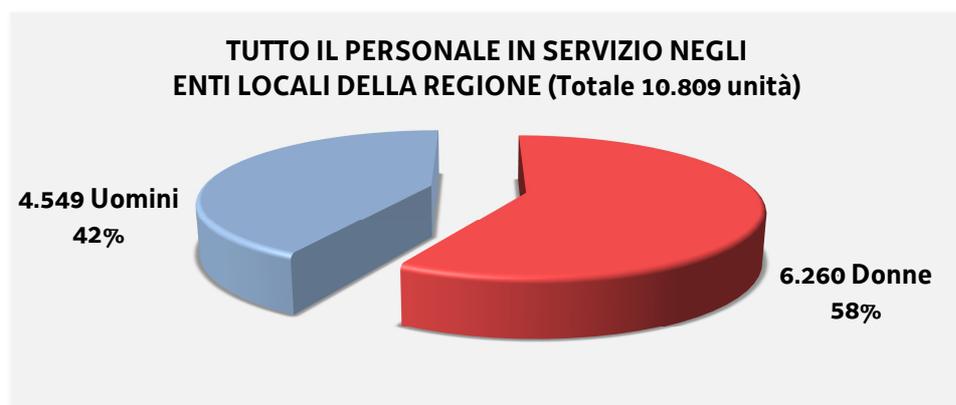
Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **57 operatori** provenienti da:

<i>N.</i>	<i>Comando di appartenenza</i>	<i>Numero operatori</i>
1	Corpo di Polizia Locale del Comune di TRIESTE	40
2	Corpo di Polizia Locale UTI DEL FRIULI CENTRALE	8
3	Corpo di Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO	3
4	Corpo di Polizia Locale UTI DELLA CARNIA	2
5	Servizio di Polizia Locale Ass. PICCOLI COMUNI	2
6	Coro di Polizia Locale del Comune di GORIZIA	1
7	Servizio di Polizia Locale del Comune di AIELLO DEL FRIULI	1
TOTALE		57

1.2 Suddivisione per genere

PARTECIPANTI AL CORSO		
	numero	%
DONNE	18	31,5%
UOMINI	39	68,5%
Totale	57	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 **55** operatori.

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

GIUDIZIO	N.	%
MOLTO	28	51,0%
ABBASTANZA	24	43,5%
POCO	3	5,5%
PER NIENTE	0	0,0%
Totale	55	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
MOLTO	27	49,0%
ABBASTANZA	25	45,5%
POCO	3	5,5%
PER NIENTE	0	0,0%
Totale	55	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	16	29,0%
BUONO	34	62,0%
DISCRETO	4	7,0%
SUFFICIENTE	1	2,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	55	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	32	58,0%
BUONO	22	40,0%
DISCRETO	1	2,0%
SUFFICIENTE	0	0,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	55	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	15	27,0%
BUONO	30	54,5%
DISCRETO	7	13,0%
SUFFICIENTE	3	5,5%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	55	100,0%

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

SI	52	94,5%
NO	3	5,5%
Totale	55	100,0%

Se NO perchè:

- Poco aderente alla realtà operativa
- Pochissimi riferimenti alla realtà specifica della P.L. - Divagazioni su argomenti di scarsa pertinenza
- Poco concreto su strumenti utili agli operatori

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

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- Professionalità del docente, capacità di coinvolgere il gruppo
- coinvolgimento
- i role play
- la preparazione del docente
- eseguito con molto coinvolgimento del relatore
- chiarezza nell'esposizione dell'insegnante
- professionalità del docente in particolare nella sua capacità di interagire con la classe creando continui esempi comunicativi durante la spiegazione della materia trattata
- interattività con le vicende che si possono riscontrare
- professionalità, competenza docente, argomenti interessanti
- utile per il lavoro, coinvolgente
- spiegazione interessante che non annoia con esempi reali
- analisi di aspetti solitamente trascurati dalla maggioranza degli operatori
- docente; interesse argomenti applicati all'attività professionale
- conciso
- imparare a conoscere/riconoscere espressioni/movimenti delle persone per cercare di adeguare la propria comunicazione per raggiungere meglio la finalità
- assertivo, molto utile nel far comprendere le problematiche della polizia sulle quali è focalizzato, ma utile soprattutto nella vita di ogni giorno anche in campo privato
- molto utile per la nostra professione, concreto e con tematiche da applicare
- tutti
- la pratica
- competenza del docente, capacità di coinvolgimento e gestione degli operatori
- l'input di osservare i comportamenti degli altri e cercare di comprendere il proprio e magari modificarlo
- il docente tratta l'argomento in maniera accattivante e per nulla nervoso
- molto utile nell'interfacciarsi con gli altri
- docente carismatica
- insegna come poter comprendere lo stato d'animo delle persone con cui ci si relaziona ed a cercare di trovare una possibile forma di relazione
- lavoro di gruppo con esempi pratici ove vengono evidenziati gli argomenti trattati

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- insegnante molto coinvolgente, spigliata, sprintosa, riesce a catalizzare l'essenziale sugli argomenti
- argomento interessante e coinvolgente
- linguaggio del docente molto "informale" che agevola nel rimanere concentrati durante la lezione
- docente molto disponibile a fornire spiegazioni
- competenza della docente. Attualità degli argomenti trattati
- la spiegazione è fatta in maniera semplice, si riesce a seguire bene perché la docente ha una capacità di attirare l'attenzione in maniera positiva, gli argomenti e gli esempi sono interessanti e fanno riflettere e sono utili per il lavoro che svolgiamo
- bravura dell'insegnante
- consigli su come semplificare situazioni potenzialmente pericolose
- competenza dell'insegnante
- capacità di coinvolgimento del docente con il gruppo
- semplificazione dei concetti
- esempi pratici
- linguaggio
- competenza insegnante
- Instaurazione di un buon rapporto di rispetto e attenzione tra docente e corsisti; chiarezza nell'esposizione; Il corso è tenuto da chi viene da una realtà di lavoro simile in parte alla nostra e presenta esperienza e comprensione di fatti e situazioni e conosce perciò la forza della "giusta comunicazione" di cui abbiamo bisogno. La focalizzazione sull'osservazione del comportamento altrui e del contesto e sull'uso della comunicazione nel senso più completo e comprensivo di ogni capacità e sfumatura (parole, domande adeguate e rispettose, atteggiamento, espressione)
- applicazione nei rapporti interpersonali
- competenza e capacità di coinvolgimento dell'insegnante
- la docente molto professionale, ma allo stesso tempo ha saputo creare un clima confidenziale e coinvolgente.

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

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

- Poco tempo a disposizione per le simulazioni che dovrebbero essere più numerose
- alcuni colleghi come a molti altri corsi disturbano e negli esempi si applicano poco prendendo la lezione sottogamba. Questo disturba molto
- è il primo corso utile tenuto negli anni, e rischia di essere un episodio unico
- mancanza casistiche più frequenti nel nostro lavoro
- la durata giornaliera; tre ore al giorno sarebbero sufficienti
- molti temi sarebbero da approfondire
- servirebbero più situazioni della vita lavorativa da rappresentare
- si potrebbero fare più lezioni e non solamente due, poiché l'argomento è molto ampio
- spiegare più casi pratici e come risolverli
- poche indicazioni operative per il confronto con l'utente
- poca aderenza alla realtà operativa
- pochissimi riferimenti all'attività specifica della P.L. – divagazioni su argomenti di scarsa pertinenza – mancanza dell'uso delle slide su schermo (no impatto visivo)
- troppo breve
- scarsa applicazione nella pratica con l'utenza esterna nella professione
- poco tempo per sviluppare l'intuizione che ci viene mostrata. La necessità di chiarire certi concetti o situazioni che in due giornate sono stati appena accennati. Serve approfondimento sul contesto lavorativo
- poche ore dedicate
- personalmente è la prima occasione che ho avuto nel seguire un corso sulla comunicazione, quindi non ho termini di paragone. Ritengo che corsi come questo, dove si toccano argomenti utili a fornire strumenti che agevolano l'attività lavorativa (che hanno riflessi anche nella vita privata però) siano molto importanti
- troppo complesso, andava diluito su più lezioni
- bisognerebbe approfondire di più
- poco specifico per la mia attività professionale in quanto gli argomenti sono trattati in maniera generale
- pochi elementi utili da portare a casa come nuovo bagaglio culturale/professionale

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/