

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: GENNAIO – NOVEMBRE 2017

La presente analisi è riferita al corso **“TECNICHE E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE – Livello avanzato”**, realizzato in tre edizioni nei mesi **gennaio – 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 acquisire strumenti utile a **gestire la relazione con i cittadini, il reclamo e la comunicazione telefonica** nonché 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 nonché 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 – PALMANOVA	
<i>Sede</i>	Centro operativo PROTEZIONE CIVILE FVG – Via Natisone 43
<i>Date</i>	martedì 17 , mercoledì 18 , giovedì 19 gennaio 2017
<i>Durata</i>	18 ore
Seconda edizione – UDINE	
<i>Sede</i>	Sede regionale – Via Sabbadini 31
<i>Date</i>	martedì 7 , mercoledì 8 , giovedì 9 febbraio 2017
<i>Durata</i>	18 ore
Terza edizione – UDINE	
<i>Sede</i>	Sede regionale – Via Sabbadini 31
<i>Date</i>	lunedì 13 , martedì 14 , mercoledì 15 novembre 2017
<i>Durata</i>	18 ore

1. PROFILO DEI PARTECIPANTI

1.1 Comandi di provenienza

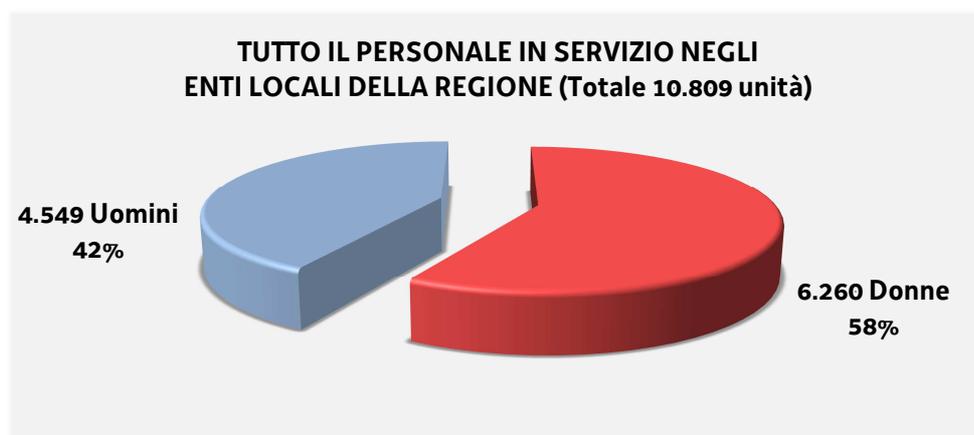
Hanno frequentato e regolarmente concluso il corso **98 operatori** provenienti da:

N.	Comando di appartenenza	Numero operatori
1	Corpo di Polizia Locale UTI FRIULI CENTRALE - Udine	21
2	Corpo di Polizia Locale del Comune di TRIESTE	8
3	Corpo di Polizia Locale Ass. PORDENONE - ROVEREDO IN PIANO	8
4	Corpo di Polizia Locale Ass. LATISANA - RONCHIS	7
5	Corpo di Polizia Locale del Comune di LIGNANO SABBIADORO	6
6	Servizio di Polizia Locale del Comune di DUINO AURISINA	4
7	Corpo di Polizia Locale Ass. TORRE - JUDRIO - NATISONE	4
8	Corpo di Polizia Locale Ass. di RONCHI DEI LEGIONARI	4
9	Corpo di Polizia Locale Ass. ANNIA	4
10	Servizio di Polizia Locale del Comune di PAVIA DI UDINE	3
11	Corpo di Polizia Locale UTI FRIULI CENTRALE - Pradamano	3
12	Corpo di Polizia Locale UTI DELLA CARNIA	3
13	Corpo di Polizia Locale del Comune di GRADO	3
14	Servizio di Polizia Locale del Comune di ROMANS D'ISONZO	2
15	Corpo di Polizia Locale Ass. MEDIO FRIULI	2
16	Corpo di Polizia Locale Ass. del SANDANIELESE	2
17	Corpo di Polizia Locale Ass. dal MEDUNA al TAGLIAMENTO	1
18	Corpo di Polizia Locale del Comune di TAVAGNACCO	1
19	Servizio di Polizia Locale Ass. BUJA - TREPPO GRANDE	1
20	Servizio di Polizia Locale Ass. di PALMANOVA	1
21	Servizio di Polizia Locale Ass. PICCOLI COMUNI	1
22	Servizio di Polizia Locale del Comune di AIELLO DEL FRIULI	1
23	Servizio di Polizia Locale del Comune di BUDOIA	1
24	Servizio di Polizia Locale del Comune di FIUME VENETO	1
25	Servizio di Polizia Locale del Comune di MAJANO	1
26	Servizio di Polizia Locale del Comune di MARIANO DEL FRIULI	1
27	Servizio di Polizia Locale del Comune di POZZUOLO DEL FRIULI	1
28	Servizio di Polizia Locale del Comune di STARANZANO	1
29	Servizio di Polizia Locale del Comune di TRIVIGNANO UDINESE	1
30	Servizio di Polizia Locale del Comune di VILLESSE	1
TOTALE		98

1.2 Suddivisione per genere

PARTECIPANTI AL CORSO		
	numero	%
DONNE	38	39,0%
UOMINI	60	62,0%
Totale	98	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 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. 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 **81** operatori.

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

GIUDIZIO	N.	%
MOLTO	49	60,5%
ABBASTANZA	31	38,5%
POCO	1	1,0%
PER NIENTE	0	0,0%
Totale	81	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
MOLTO	60	74,0%
ABBASTANZA	20	25,0%
POCO	1	1,0%
PER NIENTE	0	0,0%
Totale	81	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	35	43,5%
BUONO	39	48,0%
DISCRETO	7	8,5%
SUFFICIENTE	0	0,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	81	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	56	69,0%
BUONO	25	31,0%
DISCRETO	0	0,0%
SUFFICIENTE	0	0,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	81	100,0%

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

GIUDIZIO	N.	%
OTTIMO	32	39,5%
BUONO	44	54,5%
DISCRETO	4	5,0%
SUFFICIENTE	1	1,0%
INSUFFICIENTE	0	0,0%
Totale	81	100,0%

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

SI	50	99,0%
NO	1	1,0%
Totale	81	100,0%

Se NO perchè:

- Troppo astratto, con pochi riferimenti pratici.

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

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- Relatori
- capacità di relazione dei docenti
- dispensa esauriente, proiezione filmati esplicativi, casi pratici e lavori di gruppo
- docenti preparati professionalmente, linguaggio adeguato e di facile comprensione
- contenuto, relatori
- attinenza e concretezza tra teoria e pratica
- professionalità della docente. Brava!!
- notevole coinvolgimento dei presenti
- competenza, professionalità, modalità di spiegazione dei docenti, in particolare nelle lezioni del "front office". Possibilità di confrontarsi con i colleghi dei casi accaduti durante lo svolgimento della propria attività, conoscenza ed importanza della comunicazione non verbale
- sicuramente attinente con l'attività professionale. Ha offerto validi spunti di riflessione su aspetti che normalmente non vengono affrontati
- professionalità e capacità espositive della docente. Ottima capacità di mantenere alta l'attenzione e l'interesse per tutte le ore di corso
- coinvolgimento dei partecipanti con esposizione di fatti e modi di operare
- i docenti che riescono a mantenere vivo ed interessante il corso
- la capacità di trasmettere nozioni e principi generali da parte della docente. La semplicità con la quale, tramite esempi pratici, riesce a far immedesimare chi ascolta in situazioni reali
- l'organizzazione e la struttura
- le tematiche trattate – la grande professionalità dei docenti.
- dettagliato
- esposizione molto pratica, comprensibile, concisa
- grandi capacità dei docenti
- molto utile per gestire queste situazioni critiche molto difficili ed estreme. Sarebbe utile anche un corso per aiutarci a gestire le emozioni sul posto di lavoro. Emozioni (molto spesso negative) con i superiori, con l'amministrazione, con gli utenti che possono portare anche a problemi di salute nel lungo periodo e non farci arrivare sani alla pensione
- utilità del corso per la nostra professione, bravura dei docenti, interazione continua con i partecipanti, coinvolgimento emotivo dei partecipanti
- la relatrice molto preparata, molto bene l'interazione con i partecipanti al corso e soprattutto la comunicatività portata attraverso video ed esempi pratici, situazioni ed esperienze di vita lavorativa. Il relatore molto preparato e coinvolgente al giusto grado rispetto alla preparazione dell'aula, ovvero dei partecipanti al corso

↑ ↑ ↑ ↑ **PUNTI DI FORZA** ↑ ↑ ↑ ↑

- bene, rifarei sicuramente altra giornata ed altri incontri. Utile, utilissimo il confronto con i colleghi, molto bene la ripartizione delle pause. Ho molto apprezzato il corso, grazie dott.ssa Marchi!
- professionalità e competenza dei docenti
- competenza e professionalità dei docenti, gentili, umani e molto tranquilli: questo vuole dire tanto!
- esercitazioni pratiche
- linguaggio e dispense chiare e ricche di esempi pratici. Scendo di un posto nel gradimento di approfondimento solo perché c'è sempre qualcosa che merita di essere riproposto e approfondito
- competenza, professionalità, buoni esempi calati sulla realtà, dinamicità
- attinenza degli argomenti trattati all'attività lavorativa. I docenti
- molto coinvolgente ed interattivo, ottima situazione di confronto e condivisione delle esperienze dei docenti e dei partecipanti. Utilissimo nell'apprendere e far riemergere "trucchi" da utilizzarsi in situazioni diverse (soprattutto conflittuali)
- la parte dedicata alla comunicazione degli eventi luttuosi è stata utile ed efficace
- professionalità docenti
- preparazione docenti – esempi pratici e realistici
- competenza e concretezza dei docenti
- ottima comunicazione tra colleghi e colleghi docenti. Ottima per comprendere gli argomenti ovvero per approfondire
- confronto con docenti e colleghi per diverse operatività. Esigenze diverse per territorio
- attinenza al lavoro svolto. Insegnamento tecniche di gestione e controllo della propria comunicazione. Riconoscimento dei propri punti di debolezza
- da riproporre con cadenza per mantenersi aggiornato, informato e motivato
- il confronto delle esperienze vissute sul tema – interazione con i docenti
- argomenti trattati utili per l'attività professionale ma soprattutto basilari per la vita quotidiana
- molto approfondito
- capacità professionale dei docenti. Argomenti interessanti
- nei primi due giorni i molti esempi pratici anche non solo legati al nostro ambiente di lavoro che hanno portato riflessioni tra noi colleghi e poi all'interno del nostro ufficio/comando
- docenti preparati, discussione casi pratici, partecipazione attiva dei corsisti, dispense
- insegnanti che hanno saputo entrare nel vivo delle materie esposte avvicinandole molto agli aspetti lavorativi
- docenti preparati che hanno saputo farsi seguire per tutto il corso con argomenti interessanti e con modi e toni della voce utili per catturare la nostra attenzione
- corso interessantissimo non solo per la vita professionale ma anche per la vita personale.

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

⇓ ⇓ ⇓ ⇓ **PUNTI DI DEBOLEZZA** ⇓ ⇓ ⇓ ⇓

- Pochi riferimenti pratici da applicare alla nostra professione
- ripetitività di alcuni concetti
- argomento difficile, si dovrebbe fare meno ore ma su più giornate
- non 3 giorni consecutivi di corso, meglio spezzati, 2 giorni una settimana e 1 giorno l'altra
- la durata giornaliera non dovrebbe durare più di 4 ore, suddivise in più giorni e possibilmente non nella stessa settimana
- troppo tempo per l'argomento, poca sintesi sull'obiettivo
- la durata di tre giorni consecutivi è troppo affaticante. Meglio dividere le giornate nell'arco di due settimane
- molto discorsivo
- scarsa durata
- tanta teoria, più esempi pratici. Inizio del corso sempre in ritardo
- nella seconda parte, 3° giorno avrei preferito poter ragionare su esempi pratici di altri colleghi o del docente, ma essendo molto il contenuto del corso non c'è stato molto tempo in più a disposizione
- dovrebbe essere proposta anche ai nostri dirigenti, responsabili, comandanti ed amministratori, diversamente rimane poco spendibile
- poco interattivo
- poco tempo a disposizione
- troppe ore consecutive
- troppo complesso
- mi aspettavo di apprendere una "codifica", un regolamento da seguire uguale per tutti gli operatori di polizia locale a livello regionale (almeno).

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/