



## *La gestione dell'aggressività e dei suoi aspetti non verbali*



*Giornata Formativa*

*Giovedì 4 dicembre 2014*

*Salone Parrocchiale "Divin Maestro",*

*corso Piave 71/b - Alba*



## **ANALISI DEI DATI** **- QUESTIONARIO DI GRADIMENTO -**

### **Premessa**

La Cooperativa Operatori Sociali C.O.S. ha organizzato il giorno 4 dicembre 2014 una giornata di formazione dal titolo "La gestione dell'aggressività e dei suoi aspetti non verbali". Nel corso dell'incontro sono state affrontate le tematiche dell'aggressività nella relazione di aiuto, approfondendo sia la fase antecedente all'esposizione dell'agito aggressivo, sia la fase "calda" dell'aggressività, specificando alcuni aspetti che se curati possono aiutare a de-tensionare un momento a grande rischio di incolumità del prossimo ma anche dell'operatore coinvolto.

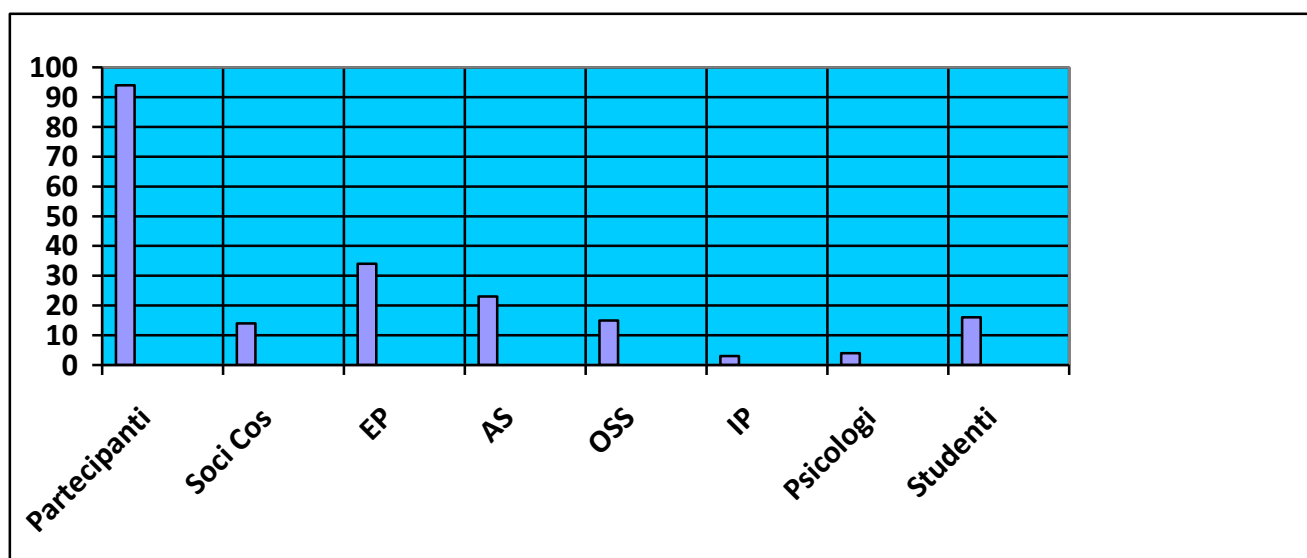
In merito alla giornata formativa, sono stati coinvolti nell'organizzazione, oltre alla Cooperativa scrivente, anche il Gruppo Abele, l'Università della Strada, la Banca di Credito Cooperativo Albese, l'Ordine degli Assistenti Sociali del Piemonte, ottenendone il patrocinio.

In fase iniziale si era individuato in n° 80 posti la capienza massima, valutazione che in seguito è stata modificata a rialzo, portando la disponibilità di posti a n°100.

Le domande d'iscrizione sono state complessivamente 120, ordinate cronologicamente, ovviamente i primi cento sono risultati iscritti. La dispersione dei previsti partecipanti in giornata è stata di n°6 persone. La partecipazione non presupponeva nessun costo d'iscrizione a carico del partecipante.

Totali iscritti	120					
Partecipanti	94					
Soci Cos	14					
Figure Professionali	23 AS	34 EP	15 OSS	3 IP	4 Psicologi	16 Studenti
Enti Partecipanti	Univ.Torino, Univ.Bologna, Coop Ro&Ro, Coop Emmaus, Coop Mondo Piccolo, Coop L'Accoglienza, Coop Terra Mia, Coop Abrate, Coop Il Chiodo, Coop Alice, CD Pin Bevione, ASL Alessandria, ASL CN1, ASL CN2, Asl CN1 SERT, ASL CN2 SERT, ASL CN1 SERT,ASL TO1, Cons. Socio.Ass. Chivasso, Cons. Socio Ass, Saluzzo, Cons. Socio.Ass. Alba, Cons.Socio.Ass. CISA-Rivoli, Cons.Soc.Ass. Monviso-Savigliano, CDR Ss Crocifisso di La Morra, , CDR De Maria, Istituto Cillario Ferrero					
Responsabili servizi pubblici	10					

**Tabella 1\_Rappresentazione numerica della copertura territoriale GF**



**Grafico1\_Rappresentazione numerica della copertura territoriale GF**

Le categorie professionali partecipanti sono quelle maggiormente impiegate nell'ambito assistenziale socio sanitario, con una minima rappresentanza di operatori impiegati in ambienti lavorativi diversi ma comunque coinvolti nelle relazioni con il prossimo. La figura che più risulta coinvolta è quella dell'educatore professionale con 34 unità, seguita dall'assistente sociale con 23 unità, e dall'operatore socio sanitario con 15 unità. Il numero di presenze è nella sua totalità aumentato rispetto l'anno precedente, e sebbene sia stabile nel coinvolgimento della figura dell'educatore, è positivo il notevole aumento del numero degli assistenti sociali. Ciò è spiegabile con il riconoscimento del patrocinio da parte dell'Ordine degli Assistenti Sociali, che ha autorizzato l'accreditamento con n.6 c.f. Un'altra novità è stato il coinvolgimento degli studenti dell'istituto

Cillario – Ferrero, che hanno partecipato tramite loro richiesta, dando così continuità alla collaborazione d'intenti tra la Cooperativa Operatori Sociali C.O.S. e il mondo scolastico albeso.

## Il questionario e i dati ricevuti

Il questionario “gradimento” si compone di sette domande, raggruppate in tre aree distinte per ogni aspetto valutato:

- Organizzazione del corso;
- Contenuti del corso;
- Conclusioni e valutazione della soddisfazione del corso.

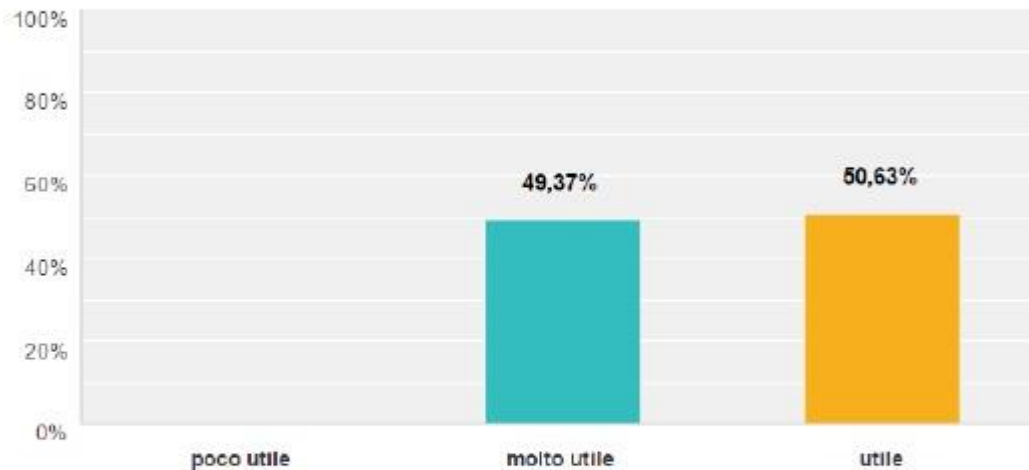
L'obiettivo di questo questionario è quello di ricavare informazioni che potrebbero essere utili, anche in itinere, per “calibrare” in futuro, le prossime giornate formative, ed inoltre, confrontare a fine evento le aspettative con il gradimento, rilevandone gli scostamenti. Alla compilazione dei questionari (79 su 94 partecipanti) ha fatto seguito l'analisi e la rielaborazione dei dati raccolti, ciò che è emerso da questa analisi, è stato un riscontro decisamente positivo, confermato da una notevole diffusione di risposte affermative. Di seguito la specifica della valutazione relative alle domande.

## Organizzazione

### Domanda 1

#### Organizzazione: La giornata formativa in relazione al suo lavoro è stata:

Hanno risposto: 79 Hanno saltato la domanda: 0



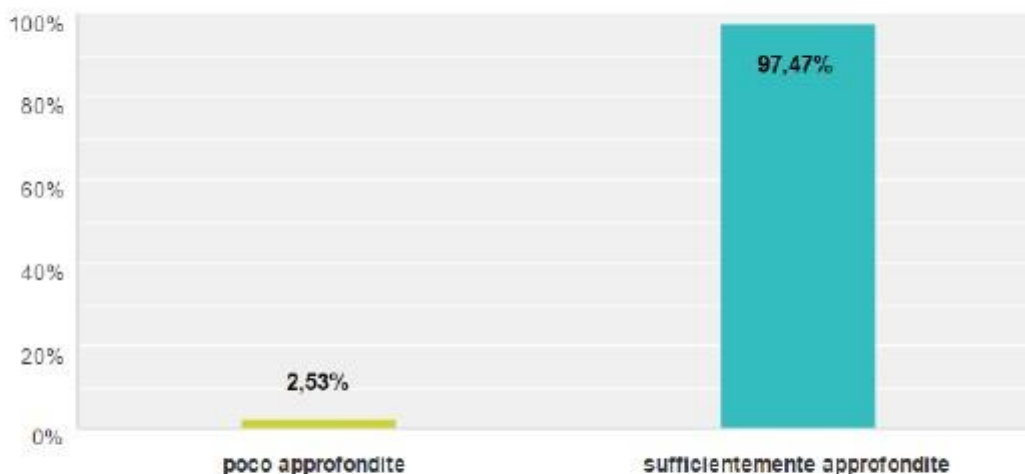
Opzioni di risposta	Risposte
poco utile	0,00% 0
molto utile	49,37% 39
utile	50,63% 40
Totale	79

Per quanto riguarda la giornata formativa nel suo complesso oltre il 50% dei partecipanti ha espresso il livello di massima positività e massima utilità, il restante ha comunque dato esito positivo alla giornata, soddisfacendo l'aspettativa dei partecipanti. La giornata si può considerare sotto il profilo dell'utilità e dell'organizzazione riuscita.

### Domanda 1.2

## Organizzazione: Le tematiche affrontate sono state

Hanno risposto: 79 Hanno saltato la domanda: 0



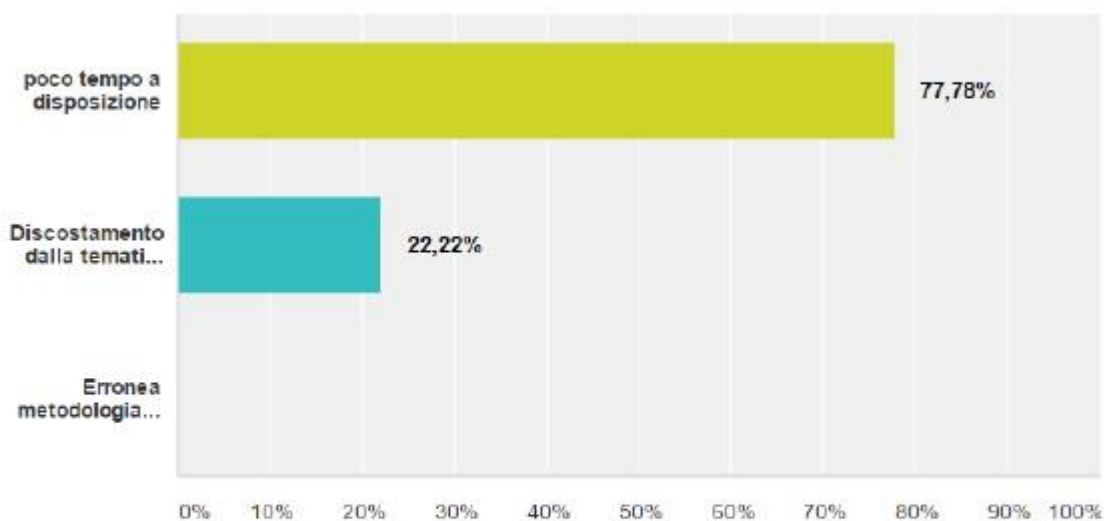
Opzioni di risposta	Risposte	
poco approfondite	2,53%	2
sufficientemente approfondite	97,47%	77
Totale		79

Anche per quanto riguarda le tematiche affrontate, per il 97% dei compilatori del questionario sono state sufficientemente approfondite, in relazione alla complessità dell'argomento e del tempo a disposizione. Il restante 2% non soddisfatto, è da considerare come un minimale discostamento dall'attesa, e non può pregiudicare la capacità dei formatori, essendo il campione estremamente basso.

### Domanda 1.2.1

## Organizzazione: Nel caso di poco approfondite

Hanno risposto: 9 Hanno saltato la domanda: 70

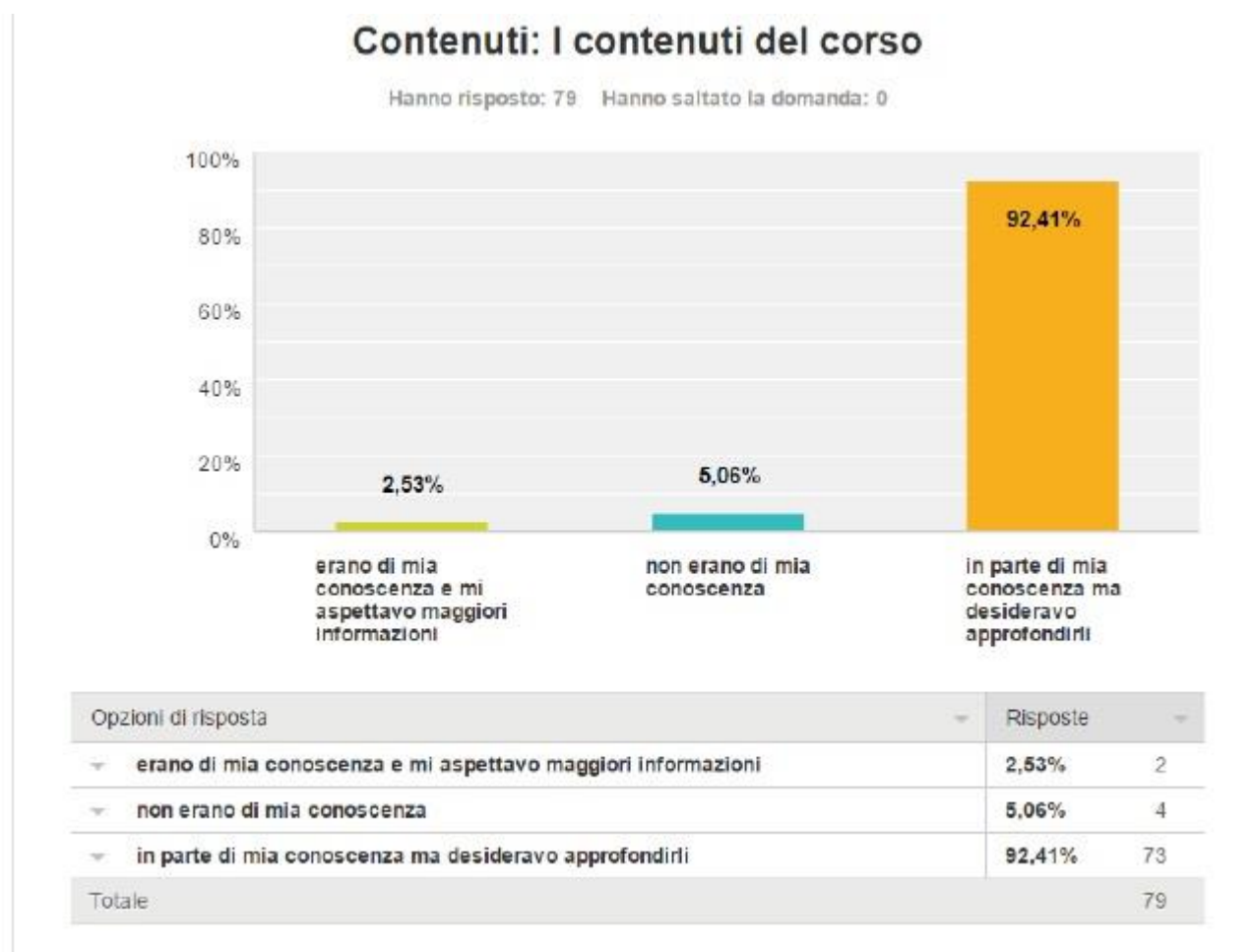


Opzioni di risposta	Risposte
poco tempo a disposizione	77,78% 7
Discostamento dalla tematica discussa	22,22% 2
Erronea metodologia didattica	0,00% 0
Totale	9

Ovviamente la seguente domanda è da analizzare in relazione a quella precedente, e come prima osservazione è importante sottolineare il numero di risposte, pari a 9, a fronte delle risposte negative al quesito precedente (due risposte). Si può comunque porre l'attenzione sulla maggioranza delle risposte alla prima opzione, "poco tempo a disposizione", problematica di puro interesse organizzativo. Molto più drastiche sono le due risposte "Discostamento dalla tematica discussa", che presuppone il non soddisfacimento di due partecipanti. Il non avere riscontrato nessuna risposta su "Erronea metodologia didattica" conferma la giusta scelta dei formatori, e le loro modalità formative. In definitiva, in merito a questa domanda, la più critica, si può trarre la conclusione che a fronte di n.9 risposte su 79, 7 di queste sono riconducibili alla limitazione tempistica della sola giornata formativa, è comunque da valutare come risultato positivo.

## Contenuti del corso

### Domanda 2.1



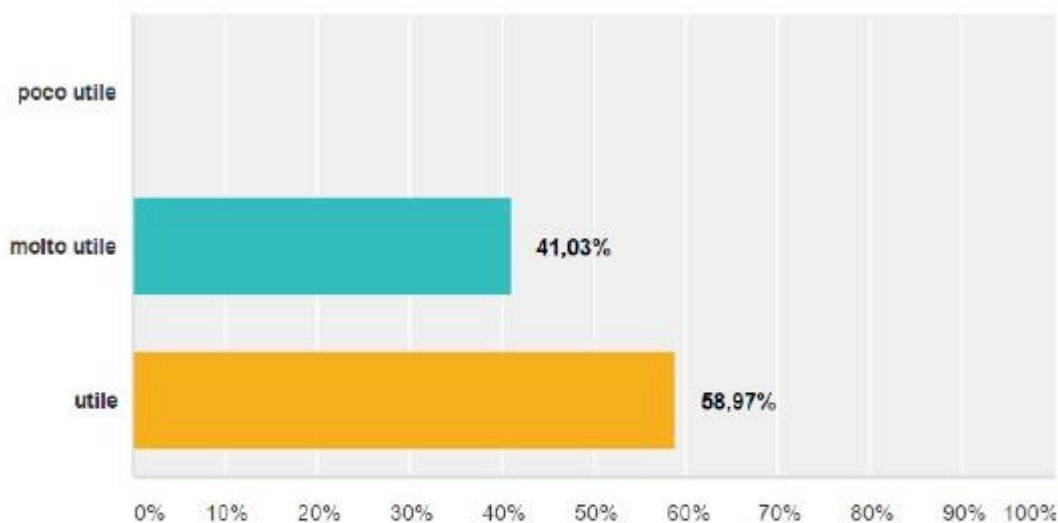
Questa seconda fase di indagine, vuole approfondire i contenuti appartenenti alla giornata formativa, le domande sono state poste partendo dall'assioma che i partecipanti erano tutti operatori professionali, e di conseguenza avevano un bagaglio formativo che già li predisponava e li individuava come professionisti consapevoli dell'argomento trattato. Al formatore è stato chiesto di proporsi con la consapevolezza di avere di fronte una platea formata. Di conseguenza le domande davano per scontato l'aver già riscontrato o affrontato l'aggressività nelle relazioni di aiuto. Infatti oltre il 92% delle risposte sono di ordine positivo, e dichiarano che benché la tematica sia di loro conoscenza, c'era comunque un bisogno e una necessità di approfondimento, mentre per il 5%, non avevano ancora riscontrato la problematica dell'aggressività nel lavoro di aiuto. Solo il 2,5% aveva nel suo bagaglio professionale tutti i concetti e le nozioni affrontate dal formatore e si aspettava di conseguenza maggiori informazioni su come gestire l'aggressività sul lavoro.

E' importante segnalare che nella compilazione di questa domanda tutti hanno risposto, anche se alla giornata formativa erano presenti gli studenti. Infatti ci si aspettava una maggiore astensione nella sua compilazione.

## Domanda 2.2

### Contenuti: Utilità e applicabilità di ciò che ho appreso in base al lavoro che svolgo

Hanno risposto: 78 Hanno saltato la domanda: 1



Opzioni di risposta	Risposte
poco utile	0,00% 0
molto utile	41,03% 32
utile	58,97% 46
Totale	78

La domanda 2.1 ha riscontrato un report che si può considerare estremamente positivo, con un totale di 78 risposte, 46 di queste sono classificate come *utile* e le restante 32 come *molto utile*. Nessuna risposta su *poco utile*, di conseguenza si evince come il “cuore” della formazione, sia stato coerente con le aspettative e con la necessità di acquisire competenze dei partecipanti. La dispersione delle risposte è minima, infatti solo una compilatore del questionario non ha ritenuto di rispondere alla domanda.

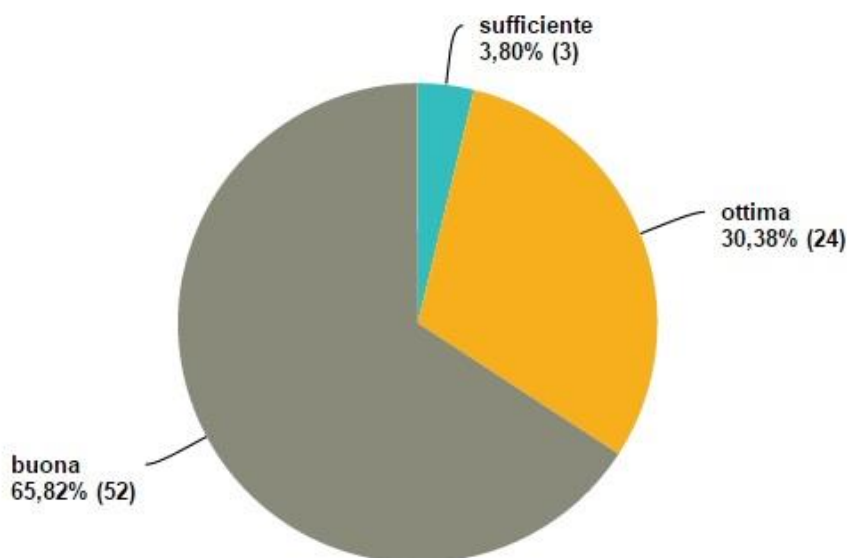


## Contenuti del corso

### Domanda 3.1

## Conclusioni: Come valuta la Giornata Formativa nel suo complesso

Hanno risposto: 79 Hanno saltato la domanda: 0



Opzioni di risposta	Risposte
insufficiente	0,00% 0
sufficiente	3,80% 3
ottima	30,38% 24
buona	65,82% 52
Totale	79

Alla seguente domanda, ha risposto la totalità dei compilatori, con la percentuale maggiore 65,82% che considera la giornata formativa buona, e il 30% ha assegnato il valore ottima, solo per il 4% la giornata la considera sufficiente. Da segnalare che nessun partecipante che ha compilato il questionario è stato deluso o ha rilevato un insuccesso della giornata.

La giornata formativa è stata organizzata con l'obiettivo di dare continuità all'impegno formativo iniziato nell'anno 2013 da parte della Cooperativa Operatori Sociali C.O.S. con l'intento diretto di rafforzare le competenze degli operatori socio sanitari che lavorano in relazione con un'utenza impegnativa e comunque in ambiti dove la relazione con il prossimo è uno strumento essenziale nel proprio lavoro e indiretto attraverso una ricaduta sul territorio di maggiore qualità e professionalità, con un investimento sul futuro, attraverso la partecipazione dell'istituzione scolastica.



Il gradimento generale della giornata in merito all'interesse, utilità e organizzazione, espresso dai partecipanti, consente una valutazione positiva circa il conseguimento di tali obiettivi. Emerge infatti, un alto livello di soddisfazione in merito a tutti gli aspetti analizzati, con la sola eccezione riguardante la durata della formazione, ritenuta non sufficiente da circa l'8% dei compilatori. In merito a questa risposta si apre la valutazione della tempistica, infatti la scelta della giornata formativa è stata messa in atto in relazione agli impegni di lavoro 24H che la maggior parte degli operatori partecipanti deve sostenere nel proprio lavoro. Per cui la tematiche affrontate è stata suddivisa in due diversi momenti formativi, anno 2013 e anno 2014. Nell'anno 2014 si è deciso di apporre alcune migliorie, o accorgimenti, quali una minore durata complessiva della giornata formativa ma a fronte di una maggiore intensità di lavoro, inserendo un formatore aggiuntivo per non appesantire troppo la giornata formativa.

Si è rilevato l'interesse nonché la necessità espressa dai partecipanti ad approfondire gli argomenti trattati durante la giornata formativa, la Cooperativa Operatori Sociali C.O.S., si rende pertanto disponibile a cogliere proposte e suggerimenti per inquadrare la successiva giornata formativa, in modo da soddisfare almeno in parte, i bisogni del territorio.

Per inviare le Vostre proposte, scrivere una mail a [m.villano@coopcos.it](mailto:m.villano@coopcos.it)

Grazie.