



CENTRO ITALIANO DI IPNOSI CLINICO-SPERIMENTALE

Fondatore Prof. FRANCO GRANONE

**CORSO DI FORMAZIONE IN IPNOSI CLINICA E COMUNICAZIONE
IPNOTICA**

Anno 2024

“PAROLE CHE SALVANO”

**STUDIO SEMISPERIMENTALE SULL’UTILIZZO DELLA COMUNICAZIONE
IPNOTICA PER MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE E RIDURRE LO
STRESS DURANTE LE CHIAMATE DI EMERGENZA**

Relatore
Dott.ssa Milena Muro

Candidato
Marco Vitali

Co Relatore
Dott.ssa Daria Drudi

Introduzione	3
1.1 Obiettivi Specifici	4
2. Revisione della Letteratura	4
2.1 Applicazioni della Comunicazione Ipnotica in Contesti di Emergenza	5
2.2 Impatto della Comunicazione Ipnotica sugli Operatori	5
2.3 Sfide e Limiti della Comunicazione Ipnotica in Contesti di Emergenza	6
2.4 Impatto della Comunicazione Ipnotica sugli Operatori	7
3. Metodologia	8
3.1 Disegno dello Studio	8
3.2 Campione	8
3.3 Formazione in Comunicazione Ipnotica	9
3.4 Procedura	10
3.5 Strumenti di Raccolta Dati	10
4. Analisi dei Dati	11
4.1 Interpretazione dei Risultati	16
4.2 Confronto con la Letteratura	16
4.3 Implicazioni Pratiche	17
4.4 Limitazioni dello Studio	18
5. Conclusioni	19
5.1 Suggerimenti per Future Ricerche	19
6. Appendici	21
6.1 Materiali di Formazione	21
6.2 Linee Guida Etiche	22
7. Bibliografia	23

Introduzione

L'obiettivo principale di questa tesi è esplorare l'efficacia della comunicazione ipnotica nelle chiamate di emergenza al 118. La comunicazione ipnotica, tecnica utilizzata per influenzare positivamente lo stato mentale del paziente, è stata studiata principalmente in contesti clinici, ma la sua applicazione nelle chiamate di emergenza rappresenta un campo di ricerca innovativo. La gestione dello stress del chiamante è cruciale per ottenere informazioni essenziali per la determinazione del target e dell'identificazione delle risorse da assegnare a quel soccorso, ma soprattutto per predisporre il paziente a eseguire Istruzioni Pre Arrivo (I.P.A.) in attesa dell'arrivo dei soccorsi.

La gestione dello stress del chiamante è un fattore cruciale per ottenere informazioni accurate e complete, necessarie per la corretta identificazione del problema e per determinare le risorse da inviare sul posto. L'operatore del 118 ha il compito di guidare il chiamante in condizioni spesso di forte agitazione, cercando di fargli seguire le Istruzioni Pre-Arrivo (IPA), fondamentali per il miglioramento degli esiti clinici, come nel caso delle manovre di rianimazione cardiopolmonare (RCP). In questo contesto, l'efficacia della comunicazione è determinante.

Parallelamente, l'uso della comunicazione ipnotica può influire positivamente sul livello di stress percepito dagli operatori, i quali sono frequentemente esposti a situazioni di alta pressione. Grazie all'utilizzo di tecniche specifiche di linguaggio e tono di voce, la comunicazione ipnotica potrebbe contribuire a migliorare la qualità delle interazioni con i chiamanti, prevenendo incomprensioni e riducendo il rischio di conflitti verbali, inclusi episodi di aggressione. Questo studio si propone di analizzare tali aspetti attraverso una sperimentazione sul campo, con l'obiettivo di integrare tali tecniche nella pratica operativa delle centrali di emergenza.

1.1 Obiettivi Specifici

In contesti di emergenza, la comunicazione verbale rappresenta l'unico canale disponibile tra l'operatore e il chiamante, in quanto la componente non verbale, fondamentale per la trasmissione di informazioni e la gestione delle emozioni, è assente. In questo scenario, diventa essenziale l'uso di tecniche verbali avanzate per garantire un'interazione efficace. La comunicazione ipnotica, grazie all'uso di un linguaggio suggestivo e positivo, si propone come strumento idoneo a migliorare la qualità della comunicazione, riducendo lo stress del chiamante e favorendo una più pronta collaborazione.

Gli obiettivi specifici di questa ricerca sono:

1. Dimostrare che l'utilizzo di tecniche di comunicazione ipnotica riduce il livello di stress percepito sia dall'operatore che dal chiamante, migliorando così la qualità della comunicazione.
2. Verificare se l'adozione della comunicazione ipnotica possa incrementare la cooperazione del chiamante, specialmente in situazioni in cui è necessario seguire Istruzioni Pre-Arrivo (IPA) per l'esecuzione di manovre salvavita.
3. Esplorare il potenziale della comunicazione ipnotica come parte integrante delle procedure operative standard nelle centrali di emergenza, migliorando l'efficacia del sistema di risposta alle emergenze e il benessere degli operatori.

2. Revisione della Letteratura

La Comunicazione Ipnotica è l'utilizzo consapevole dell'effetto che le parole hanno a livello neurofisiologico per creare immagini mentali che riverberano nel corpo realizzando l'esperienza, sviluppata da Franco Granone e Milton Erickson, utilizza il linguaggio per indurre stati modificati di coscienza, facilitando rilassamento e cooperazione. Granone ha sottolineato l'importanza del tono di voce e della scelta delle parole per instaurare un rapporto di fiducia. Erickson ha contribuito all'approccio non

coercitivo dell'ipnosi, favorendo la collaborazione tra terapeuta e paziente. Entrambi i pionieri hanno dimostrato che la comunicazione ipnotica può gestire l'ansia e migliorare la qualità della comunicazione, rendendola applicabile anche nelle emergenze.

2.1 Applicazioni della Comunicazione Ipnotica in Contesti di Emergenza

L'uso della comunicazione ipnotica nelle emergenze è innovativo e promettente, mostrando benefici nel ridurre lo stress di operatori e chiamanti. Le tecniche principali includono:

- Linguaggio Suggestivo e Positivo: Riduce l'ansia del chiamante, stabilizzando l'emotività e migliorando la comunicazione.
- Tecniche di Ancoraggio: Associano parole a risposte emotive positive, favorendo la calma e la cooperazione.
- Ritmo e Tono della Voce: Un tono calmo e un ritmo lento aiutano a gestire le emozioni del chiamante.

Studi hanno dimostrato che la comunicazione ipnotica migliora l'aderenza alle istruzioni e riduce le aggressioni verbali. In Finlandia, l'integrazione di queste tecniche ha migliorato la qualità della comunicazione e la risposta alle emergenze, suggerendo che l'uso della comunicazione ipnotica può accelerare e coordinare le risposte operative.

2.2 Impatto della Comunicazione Ipnotica sugli Operatori

L'introduzione della comunicazione ipnotica nella formazione degli operatori di emergenza ha migliorato la gestione dello stress e il benessere generale, come indicato da Granone (1987). L'uso efficace delle tecniche ipnotiche ha ridotto lo stress e il burnout, migliorando la resilienza emotiva degli operatori.

Miglioramento della Qualità della Comunicazione:

L'uso di tecniche ipnotiche ha migliorato la qualità delle interazioni e la raccolta delle informazioni critiche, essenziali per una risposta tempestiva. Studi hanno confermato che la comunicazione ipnotica riduce il tempo per ottenere informazioni e migliora la precisione delle risposte.

Riduzione dello Stress e del Burnout:

Gli operatori formati riportano livelli di stress inferiori e una maggiore capacità di gestire situazioni stressanti. La formazione ha contribuito a migliorare la loro resilienza emotiva, riducendo il burnout.

2.3 Sfide e Limiti della Comunicazione Ipnotica in Contesti di Emergenza

Nonostante i vantaggi, l'implementazione della comunicazione ipnotica presenta sfide significative, tra cui la complessità della formazione e la variabilità delle risposte dei chiamanti.

Limiti Tecnici e Formativi:

La padronanza del linguaggio ipnotico richiede un impegno costante e risorse significative. La standardizzazione delle tecniche è complessa, poiché devono essere adattabili a situazioni diverse.

Variabilità nella Risposta dei Chiamanti:

Le differenze individuali possono influenzare l'efficacia delle tecniche ipnotiche. In alcuni casi, l'uso della comunicazione ipnotica potrebbe non essere efficace.

Considerazioni Etiche:

L'uso della comunicazione ipnotica solleva questioni etiche, come la necessità di utilizzare queste tecniche in modo competente e responsabile, con il consenso implicito del chiamante. È fondamentale stabilire linee guida rigorose per il loro utilizzo.

Conclusioni

L'applicazione della comunicazione ipnotica nelle chiamate di emergenza rappresenta una frontiera innovativa con un elevato potenziale, ma la letteratura a riguardo è ancora limitata. Nonostante ciò, un'esperienza particolarmente rilevante proviene dalla Finlandia, dove l'integrazione di tecniche ipnotiche nella formazione degli operatori ha mostrato risultati promettenti nel miglioramento della qualità delle interazioni durante le emergenze telefoniche. Questo lavoro diventa quindi particolarmente significativo e stimolante, offrendo nuove possibilità per esplorare ulteriormente l'uso di tali tecniche in questo specifico contesto.

2.4 Impatto della Comunicazione Ipnotica sugli Operatori

L'introduzione della comunicazione ipnotica nella formazione degli operatori di Centrale Operativa ha il potenziale di migliorare non solo la gestione delle chiamate, ma anche il benessere emotivo e psicologico degli operatori stessi. Gli operatori di Centrali Operative si trovano frequentemente a gestire situazioni di forte pressione, dove lo stress accumulato può portare a burnout e ridotta efficacia operativa.

Nonostante i numerosi potenziali benefici, l'implementazione della comunicazione ipnotica nelle Centrali Operative di emergenza presenta diverse sfide e limiti che devono essere attentamente considerati. Limiti Tecnici e Formativi: La padronanza delle tecniche ipnotiche richiede una formazione strutturata e continua. La capacità di utilizzare efficacemente la comunicazione ipnotica varia tra gli operatori, richiedendo un impegno costante per adattare le tecniche alle situazioni di emergenza, che possono variare notevolmente in termini di urgenza e stress.

3. Metodologia

3.1 Disegno dello Studio

Questo studio adotta un disegno quasi-sperimentale per valutare l'efficacia della comunicazione ipnotica nelle chiamate di emergenza al 118. Il disegno quasi-sperimentale è stato scelto per la sua capacità di confrontare gruppi non randomizzati in un contesto operativo reale, permettendo di osservare gli effetti della formazione direttamente nell'ambiente lavorativo.

L'obiettivo principale di questo elaborato è confrontare le performance degli operatori formati all'utilizzo della comunicazione ipnotica con quelli non formati, analizzando in particolare lo stress percepito dagli operatori durante le chiamate di emergenza. Il focus è sia sullo stress che gli operatori avvertono nei confronti dell'utente, sia sullo stress che loro stessi provano mentre gestiscono la situazione.

Questo studio vuole esplorare come la formazione in comunicazione ipnotica possa migliorare la qualità delle interazioni con i chiamanti, ridurre il livello di stress degli operatori, e facilitare la raccolta di informazioni cruciali per la gestione dell'emergenza.

3.2 Campione

La **Centrale Operativa 118 Romagna** impiega un gruppo di 36 professionisti infermieri. I con una composizione eterogenea che include sia professionisti con oltre un decennio di esperienza sia infermieri con meno di 10 anni di servizio. Questo mix di competenze rappresenta una risorsa preziosa, poiché consente un bilanciamento tra l'esperienza e l'energia dei più giovani. Il sistema organizzativo prevede che, in ogni turno, siano presenti diverse figure con specifici ruoli:

1. Infermieri Call Taker:

- a. Sono tre infermieri per turno. Il loro compito principale è ricevere la chiamata di soccorso, identificare il problema e determinare la gravità dell'intervento attraverso un'intervista telefonica. Questi operatori sono

responsabili della raccolta di informazioni critiche per l'assegnazione della risorsa adeguata all'emergenza.

2. **Infermieri Call Dispatcher:**

- a. Sono due infermieri per turno. La loro funzione è identificare la risorsa di soccorso più adatta per ogni chiamata ricevuta. Devono valutare se inviare un'ambulanza a leadership infermieristica, un'ambulanza BLS-D, un'automedica o un elicottero medicalizzato, in base alla gravità della situazione. Inoltre, gestiscono l'intervento attivando, se necessario, enti di supporto come Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Capitaneria di Porto e Soccorso Alpino.

3. **Infermiere SUPER VISOR:** Infermiere con almeno tre anni di esperienza lavorativa in C.O. che ha il ruolo di Supervisionare i processi e supportare i colleghi qualora ce ne sia necessità. Si occupa in maniera diretta della gestione dell'Elisoccorso. Ogni operatore ha la responsabilità di garantire un soccorso tempestivo e appropriato, con una comunicazione efficace sia con i chiamanti che con le risorse di emergenza in campo.

3.3 Formazione in Comunicazione Ipnotica

La formazione in comunicazione ipnotica è stata progettata e somministrata in collaborazione con **Daria Drudi, ipnologa clinica**. Il programma formativo ha avuto una durata totale di 8 ore, suddivise in lezioni frontali e esercitazioni pratiche. Durante le lezioni frontali, gli operatori hanno appreso i principi fondamentali della comunicazione ipnotica, con particolare attenzione all'uso del linguaggio suggestivo, al controllo del tono di voce e alle tecniche di ancoraggio. Le esercitazioni pratiche includevano simulazioni di chiamate reali, durante le quali gli operatori hanno potuto applicare le tecniche apprese, ricevendo feedback immediato e partecipando a sessioni di peer review per migliorare ulteriormente le proprie competenze.

3.4 Procedura

Lo studio si è articolato in tre fasi principali: pre-formazione, post-formazione e follow-up. Nella fase pre-formazione, gli operatori hanno completato il CSAS e l'OSSA per stabilire una baseline del loro livello di stress percepito in relazione ai chiamanti e a se stessi. Successivamente, è stata somministrata la formazione in comunicazione ipnotica. Nella fase post-formazione, il CSAS e l'OSSA sono stati nuovamente somministrati per valutare l'impatto immediato della formazione. Infine, durante il follow-up, sono state analizzate le chiamate registrate per verificare l'applicazione delle tecniche apprese e per rilevare eventuali cambiamenti nella qualità della comunicazione e nel livello di stress percepito.

3.5 Strumenti di Raccolta Dati

Per valutare l'efficacia della comunicazione ipnotica e l'impatto della formazione sullo stress percepito, sono stati utilizzati diversi strumenti di raccolta dati:

- **Caller Stress Assessment Scale (CSAS):** Questo questionario standardizzato è stato somministrato agli operatori sia prima che dopo la formazione per misurare lo stress percepito dagli operatori in relazione al chiamante. Il CSAS permette di valutare come l'operatore percepisce lo stress del chiamante e come questa percezione influisce sulla qualità della comunicazione.

- **Operator Stress Self-Assessment (OSSA):** Uno strumento di autovalutazione sviluppato per questo studio, che misura lo stress percepito direttamente dall'operatore durante e dopo le chiamate. Questo strumento è stato utilizzato per valutare se la formazione in comunicazione ipnotica ha contribuito a ridurre lo stress percepito dagli operatori stessi durante l'interazione con i chiamanti.

- **Analisi delle Chiamate Registrate:** Le chiamate sono state registrate e analizzate qualitativamente per valutare la precisione e la completezza delle informazioni raccolte, nonché per identificare eventuali miglioramenti nella gestione della comunicazione ipnotica.

Il campione dello studio è costituito da 35 operatori di una centrale operativa del 118, di cui 9 hanno accettato di partecipare alla formazione in comunicazione ipnotica. I criteri di inclusione per la partecipazione al programma di formazione prevedevano un'esperienza minima di 6 mesi in centrale operativa e la disponibilità a partecipare sia alla formazione che alla fase di raccolta dati. Gli operatori con meno di 6 mesi di esperienza o che non potevano completare l'intero percorso formativo sono stati esclusi dallo studio. La selezione del campione è stata effettuata su base volontaria. I 9 infermieri sono stati incontrati da me insieme a Daria Drudi dove gli è stato presentato il progetto e le finalità dello stesso, dopodiché gli sono state presentate le modalità operative per la raccolta dati:

Nel periodo compreso tra il 01/07/2024 e il 30/07/2024 gli operatori avrebbero dovuto compilare in ogni turno di lavoro svolto, almeno 2 **Caller Stress Assessment Scale (CSAS)**

Nel periodo indicato sono stati raccolti un totale di 67 test.

Successivamente nel periodo compreso tra il 01/08/2024 e il 06/08/2024 gli operatori sono stati coinvolti in una formazione sulla comunicazione ipnotica di 8 ore complessive (4+4) e dopo la somministrazione di questa formazione è stato chiesto loro di compilare nuovamente il test **(CSAS)** per tutte quelle chiamate in cui erano riusciti ad applicare secondo il loro percepito la comunicazione ipnotica.

I Test Raccolti nel periodo 10/08/2024 10/09/2024 sono stati in totale 54

4. Analisi dei Dati

In questa sezione vengono presentati i risultati della raccolta dati relativi alla percezione dello stress da parte degli operatori pre e post-formazione sulla comunicazione ipnotica, nonché l'analisi della distribuzione dei comportamenti del chiamante.

I dati raccolti sono stati analizzati utilizzando metodi statistici per confrontare i livelli di stress percepito prima e dopo la formazione. L'analisi statistica ha incluso la valutazione

delle differenze nei punteggi del CSAS e dell'OSSA tra la fase pre- e post-formazione. L'analisi qualitativa delle chiamate registrate è stata condotta per identificare le principali differenze nella qualità della comunicazione e nello stress percepito tra gli operatori formati e quelli non formati. I dati sono stati analizzati utilizzando software statistici avanzati, come SPSS, e tecniche di analisi del contenuto per la parte qualitativa.

Il Caller Stress Assessment Scale (CSAS) prevede i seguenti ITEM:

- **IL CHIAMANTE SEMBRA SOPRAFFATTO DALLA SITUAZIONE**
- **IL CHIAMANTE HA DIFFICOLTA' A FORNIRE INFORMAZIONI COERENTI E CHIARE**
- **IL CHIAMANTE MANIFESTA SEGNI DI PANICO E/O ANSIA**
- **IL CHIAMANTE ESPRIME PAURA E/O TERRORE**
- **IL CHIAMANTE HA DIFFICOLTA AD ESEGUIRE LE ISTRUZIONI FORNITE**
- **IL CHIAMANTE RIPETE CONTINUAMENTE LE STESSE INFORMAZIONI**
- **IL CHIAMANTE ESPRIME SENTIMENTI DI DISPERAZIONE E IMPOTENZA**
- **IL CHIAMANTE SEMBRA DISORIENTATO/ CONFUSO RIGUARDO A CIO' CHE STA ACCADENDO**
- **IL CHIAMANTE MANIFESTA RABBIA/IRRITAZIONE**
- **IL CHIAMANTE SEMBRA PREOCCUPARSI ECCESSIVAMENTE PER LA SICUREZZA DI ALTRE PERSONE COINVOLTE**
- **HAI PERCEPITO UN CAMBIAMENTO DELLO STATO D'ANSIA DA PARTE DEL CHIAMANTE**
- **LA GESTIONE DELLA CHIAMATA E' RISULTATA STRESSANTE PER L'OPERATORE**
- **L'UTILIZZO DELLA COMUNICAZIONE IPNOTICA E' RISULTATA UTILE NELLA GESTIONE DELLA CHIAMATA**

Ogni Item poteva essere valutato con un valore da 0 a 4 come di seguito:

0: PER NULLA

1: POCO

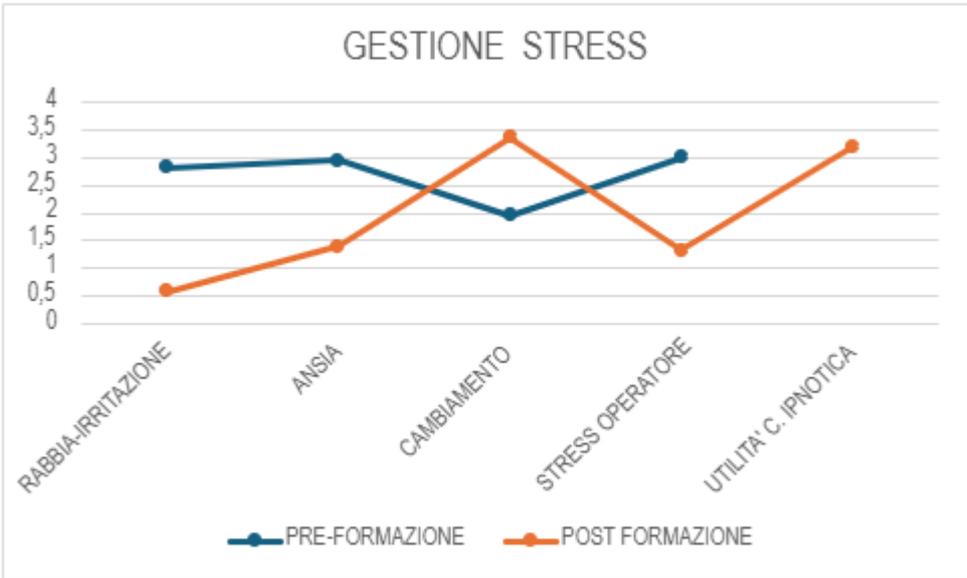
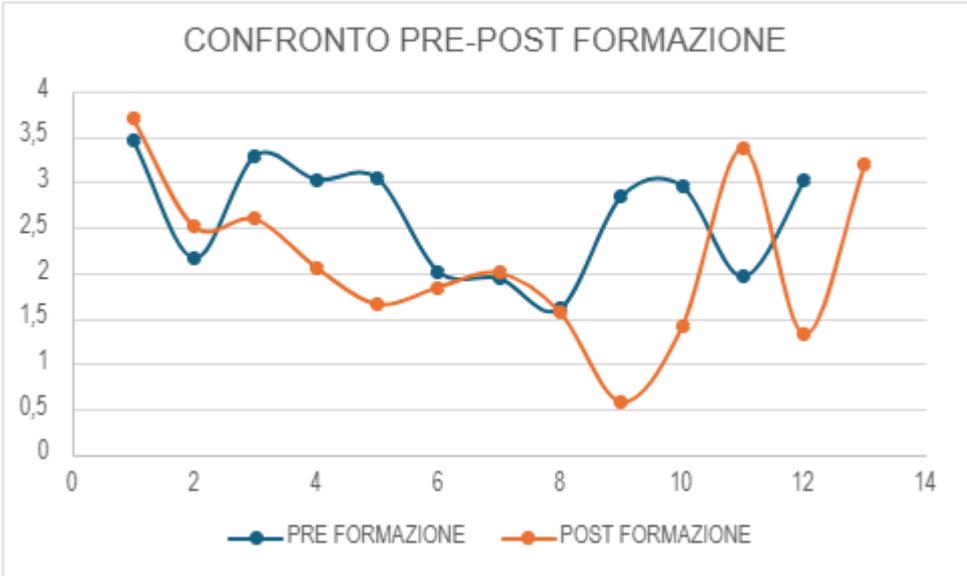
2: MODERATAMENTE

3: MOLTO

4: ESTREMAMENTE

Nella Tabella 1 andrò ad analizzare i valori medi relative alle risposte fornite dagli operatori nel normale setting lavorativo (privo di formazione alla comunicazione ipnotica), con la media delle risposte fornite nel periodo successivo alla formazione.

Tab. 1 Confronto tra le medie		
	PRE FORMAZIONE	POST FORMAZIONE
IL CHIAMANTE SEMBRA SOPRAFFATTO DALLA SITUAZIONE	3,45	3,69
IL CHIAMANTE HA DIFFICOLTA' A FORNIRE INFORMAZIONI COERENTI E CHIARE	2,16	2,50
IL CHIAMANTE MANIFESTA SEGNI DI PANICO O ANSIA	3,29	2,59
IL CHIAMANTE ESPRIME PAURA O TERRORE PER LA SITUAZIONE	3,02	2,05
IL CHIAMANTE HA DIFFICOLTA' AD ESEGUIRE LE ISTRUZIONI FORNITE	3,04	1,65
IL CHIAMANTE RIPETE CONTINUAMENTE LE STESS EINFORMAZIONI O DOMANDE	2,01	1,82
IL CHIAMANTE ESPRIME SENTIMENTI DI DISPERAZIONE E IMPOTENZA	1,94	2
IL CHIAMANTE SEMBRA DISORIENTATO CONFUSO RIGUARDO A CIO' CHE STA ACCADENDO	1,60	1,56
IL CHIAMANTE MANIFESTA RABBIA -IRRITAZIONE	2,83	0,57
IL CHIAMANTE SEMBRA PREOCCUPARSI ECCESSIVAMENTE PER LA SICUREZZA DI ALTRE PERSONE COINVOLTE	2,95	1,40
HAI PERCEPITO UN CAMBIAMENTO DELLO STATO D'ANSIA DA PARTE DELL'UTENTE DURANTE LA CHIAMATA	1,95	3,37
LA GESTIONE DELLA CHIAMATA E' RISULTATA STRESSANTE PER L'OPERATORE	3,01	1,31
L'UTILIZZO DELLA COMUNICAZIONE IPNOTICA è STATA UTILE NELLA GESTIONE DELLA CHIAMATA		3,20



4.1 Interpretazione dei Risultati

I risultati ottenuti in questo studio hanno evidenziato un impatto positivo significativo della comunicazione ipnotica nella gestione delle chiamate di emergenza. Gli operatori che hanno ricevuto la formazione hanno riportato una riduzione dello stress percepito durante le chiamate e una migliore capacità di comunicare con i chiamanti, soprattutto nei momenti più critici dell'interazione.

In particolare, la riduzione dello stress sia negli operatori che nei chiamanti ha comportato una maggiore fluidità nelle comunicazioni e una maggiore aderenza da parte del chiamante alle Istruzioni Pre-Arrivo (IPA). Questo suggerisce che la comunicazione ipnotica ha migliorato non solo l'esperienza degli operatori, ma anche quella degli utenti del servizio, contribuendo a un'azione più rapida e coerente.

I risultati mostrano anche una riduzione degli episodi di aggressioni verbali nei confronti degli operatori, indicativo di un miglioramento nella gestione delle emozioni del chiamante. La tecnica del linguaggio suggestivo, unita a un controllo consapevole del tono e del ritmo della voce, si è dimostrata particolarmente efficace nel calmare chiamanti ansiosi o agitati, favorendo una collaborazione più attiva.

4.2 Confronto con la Letteratura

I dati ottenuti da questo studio sono coerenti con i risultati riportati da studi precedenti, come quelli condotti in Finlandia, dove l'uso della comunicazione ipnotica ha mostrato risultati promettenti nel miglioramento della qualità della comunicazione nelle emergenze. Anche in quel contesto, si è osservata una riduzione dello stress operativo e una maggiore efficacia nella gestione delle interazioni con i chiamanti.

Tuttavia, questo studio rappresenta uno dei pochi esempi di applicazione della comunicazione ipnotica nel contesto delle emergenze telefoniche in Italia, aprendo così

nuove prospettive di ricerca per l'integrazione di tali tecniche in altre centrali operative. Considerando la limitata letteratura sull'argomento, questo studio fornisce un contributo importante, sottolineando il potenziale della comunicazione ipnotica per migliorare sia l'efficienza del servizio di emergenza sia il benessere degli operatori.

4.3 Implicazioni Pratiche

L'implementazione della comunicazione ipnotica come strumento operativo standard nelle centrali di emergenza potrebbe apportare numerosi benefici:

- Miglioramento della qualità del soccorso: Gli operatori formati sono stati in grado di ottenere informazioni più precise e in tempi più brevi, riducendo così il rischio di errori durante la gestione delle emergenze.
- Riduzione del burnout degli operatori: La diminuzione dello stress percepito e una migliore gestione delle interazioni con i chiamanti possono ridurre i livelli di burnout tra gli operatori, migliorando la loro resilienza emotiva.
- Aumento dell'efficacia delle IPA: Le istruzioni pre-arrivo sono state seguite in modo più preciso dai chiamanti gestiti da operatori formati, il che ha potenzialmente migliorato gli esiti degli interventi di emergenza.

Questi risultati suggeriscono che la comunicazione ipnotica dovrebbe essere considerata un'importante aggiunta nei programmi di formazione delle centrali operative. Potrebbe diventare una pratica standardizzata per migliorare sia l'efficacia del soccorso sia la soddisfazione degli operatori e degli utenti del servizio.

4.4 Limitazioni dello Studio

Nonostante i risultati incoraggianti, lo studio presenta alcune limitazioni:

- Campione limitato: Il numero di operatori coinvolti è relativamente piccolo, limitando la generalizzabilità dei risultati. In particolare, il gruppo formato comprendeva solo 9 operatori, un numero che, sebbene sufficiente per evidenziare delle tendenze, potrebbe non essere rappresentativo di una popolazione più ampia.

- Durata della formazione: La formazione sulla comunicazione ipnotica è durata 8 ore, un lasso di tempo relativamente breve per assimilare appieno tecniche così complesse. Una formazione più estesa potrebbe fornire risultati ancora più consistenti e migliorare l'abilità degli operatori di applicare le tecniche apprese in situazioni reali.

- Differenze individuali: Alcuni operatori possono aver reagito in modo diverso alla formazione rispetto ad altri, a causa di variabili individuali come l'esperienza pregressa, la capacità di gestione dello stress e la predisposizione all'uso di tecniche di comunicazione verbale.

Studi futuri potrebbero esplorare l'impatto di una formazione più lunga e un campione più ampio per confermare i risultati ottenuti e fornire ulteriori dettagli sull'efficacia della comunicazione ipnotica.

5. Conclusioni

La presente ricerca ha dimostrato che la formazione in comunicazione ipnotica ha avuto un impatto positivo significativo nella gestione delle chiamate di emergenza al 118 all'interno del setting assistenziale Romagna Soccorso. Gli operatori formati hanno riportato una riduzione del livello di stress percepito durante le chiamate e una migliore capacità di calmare i chiamanti, migliorando la collaborazione e facilitando la raccolta delle informazioni necessarie per una gestione efficace del soccorso.

Le principali differenze osservate tra il gruppo formato e il gruppo non formato includono una maggiore precisione nella gestione delle Istruzioni Pre-Arrivo (IPA) e una riduzione degli episodi di aggressioni verbali. Gli operatori formati hanno inoltre riportato un livello di burnout inferiore rispetto ai colleghi non formati, suggerendo che l'uso della comunicazione ipnotica potrebbe avere un effetto positivo sul benessere emotivo degli operatori.

La sperimentazione condotta nella Centrale Operativa 118 Romagna ha evidenziato come l'integrazione della comunicazione ipnotica possa migliorare le dinamiche operative, con benefici sia per gli operatori che per gli utenti del servizio. Nel breve termine, la comunicazione ipnotica si è dimostrata una risorsa efficace per ridurre lo stress del chiamante e facilitare l'esecuzione delle manovre salvavita, rendendo le chiamate di emergenza più gestibili e meno conflittuali.

5.1 Suggestioni per Future Ricerche

Alla luce dei risultati ottenuti, si ritiene che ulteriori studi possano estendere la comprensione dei benefici della comunicazione ipnotica nelle centrali operative di emergenza. In particolare, si suggerisce di:

1. Ampliare il campione: Un campione più ampio, con operatori provenienti da diverse centrali operative, permetterebbe di ottenere dati più rappresentativi e generalizzabili. Questo potrebbe includere anche l'estensione dello studio a realtà internazionali, per verificare se i risultati ottenuti in Italia sono replicabili in altri contesti.

2. Prolungare la formazione: Una formazione di durata maggiore (ad esempio 16 ore), che includa più sessioni pratiche e simulazioni di chiamate, potrebbe consentire agli operatori di acquisire una padronanza più approfondita delle tecniche di comunicazione ipnotica, migliorando ulteriormente la loro efficacia.

3. Esplorare l'impatto a lungo termine: Studi futuri potrebbero valutare gli effetti a lungo termine della formazione sulla comunicazione ipnotica, monitorando gli operatori nel corso del tempo per verificare se i benefici osservati si mantengono o se è necessaria una formazione periodica per mantenere alti i livelli di competenza.

4. Approfondire le variabili individuali: Sarebbe utile esplorare come le differenze individuali tra gli operatori (ad esempio, l'esperienza pregressa o le capacità comunicative) influenzino l'efficacia della comunicazione ipnotica. Questo potrebbe aiutare a personalizzare la formazione in base alle caratteristiche di ciascun operatore.

In sintesi, la comunicazione ipnotica rappresenta una tecnica promettente che potrebbe essere integrata nei programmi di formazione standard delle centrali operative di emergenza. Ulteriori ricerche potrebbero confermare e ampliare i risultati ottenuti, contribuendo a migliorare sia la qualità del servizio di emergenza sia il benessere psicologico degli operatori.

6. Appendici

6.1 *Materiali di Formazione*

I materiali utilizzati durante il programma di formazione in comunicazione ipnotica sono stati progettati in collaborazione con esperti di comunicazione e ipnosi clinica. Gli operatori hanno avuto accesso a un mix di materiali teorici e pratici, che includevano:

- Slide di Presentazione: Lezioni introduttive sui principi della comunicazione ipnotica, le basi neurofisiologiche del linguaggio e le tecniche pratiche utilizzabili nel contesto delle chiamate di emergenza.

- Video Didattici: RegISTRAZIONI di simulazioni di chiamate di emergenza con l'utilizzo di tecniche ipnotiche. Questi video illustravano l'applicazione pratica delle tecniche apprese, con esempi di situazioni di stress elevate e la gestione efficace delle comunicazioni.

- Manuale Pratico: Una guida che descrive nel dettaglio le tecniche di linguaggio suggestivo, le tecniche di ancoraggio e l'uso del tono di voce, con indicazioni specifiche per il contesto delle centrali operative di emergenza.

- Esercitazioni Simulative: Gli operatori hanno partecipato a esercitazioni pratiche durante le quali potevano applicare le tecniche apprese in scenari realistici di chiamate di emergenza simulate.

- Caller Stress Assessment Scale (CSAS): Questo questionario è stato somministrato agli operatori sia prima che dopo la formazione, con l'obiettivo di misurare il livello di stress percepito dai chiamanti durante le chiamate. Il punteggio si basa sulle risposte fornite dagli operatori riguardo alla loro percezione del comportamento e dello stato emotivo dei chiamanti.

- Operator Stress Self-Assessment (OSSA): Uno strumento di autovalutazione utilizzato dagli operatori per misurare il proprio livello di stress durante le chiamate. I dati raccolti con l'OSSA sono stati utilizzati per confrontare il livello di stress pre e post-formazione.

6.2 Linee Guida Etiche

Nella conduzione dello studio, è stata posta particolare attenzione al rispetto delle linee guida etiche. Gli operatori sono stati informati dettagliatamente sullo scopo dello studio e sulla natura delle tecniche di comunicazione ipnotica. Inoltre, tutte le chiamate sono state trattate in conformità alle normative sulla privacy, e i partecipanti hanno fornito il loro consenso informato per l'uso dei dati raccolti a fini di ricerca.

7. Bibliografia

- Granone, F. (1987). *Ipnosi Clinica e Sperimentale*. Torino: UTET.

- Erickson, M. H., Rossi, E. L. (1976). *Hypnotherapy: An Exploratory Casebook*. New York: Irvington.

- Kinnunen, M., Salmivalli, C. (1998). The Role of Communication in Emergency Response: A Finnish Case Study. *Journal of Communication*, 48(3), 93-110.

- Rossi, E. L., & Cheek, D. B. (1994). *Mind-Body Therapy: Methods of Ideodynamic Healing in Hypnosis*. W.W. Norton & Company.

- Silva, M., & Bowers, K. (1986). *Theories of Hypnosis: Current Models and Perspectives*. Guilford Press.

- Vuilleumier, P., Armony, J., Driver, J., Dolan, R. J. (2001). Neural Mechanisms of Emotion Modulation in Response to Cognitive Hypnosis: An fMRI Study. *Journal of Neuroscience*, 21(14), 5007-5015.

- Zeig, J. K., & Munion, A. (1990). *The Evolution of Psychotherapy: Contributions of Milton H. Erickson*. Brunner/Mazel.

