



Fondatore: Prof. Franco Granone

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

Anno 2025

**LA COMUNICAZIONE IPNOTICA COME STRUMENTO PER LA
GESTIONE DEI CONFLITTI ALL'INTERNO E ALL'ESTERNO
DELL'EQUIPE**

Candidato

Chiara Vannini

Relatore

Maicol Carvello

Correlatore

Stefania Gurgone

Indice

Introduzionepag.3

Abstractpag.4

Capitolo 1

1.1 Il ruolo della comunicazione nella gestione dei conflittipag.6

1.2 La comunicazione ipnotica e le sue caratteristichepag.8

1.3 Le principali tecniche della comunicazione ipnoticapag.10

Capitolo 2

2.1 Metodipag.13

2.2 Risultatipag.19

2.3 Discussionepag.38

Conclusionipag.42

Bibliografiapag.43

Introduzione

Lavorare in équipe, all'interno di un'organizzazione sanitaria, è spesso difficile. Le dinamiche relazionali all'interno dei gruppi di lavoro, i carichi di lavoro, lo stress, l'insoddisfazione e la fatica, sono tutti aspetti che rendono difficile il lavoro, e se mal gestiti, predispongono l'operatore ad andare incontro a conflitti all'interno o all'esterno del gruppo.

Una delle difficoltà principali che si riscontra a livello relazionale, è l'incapacità di rapportarsi e di comunicare adeguatamente. Questo fa sì che nascano incomprensioni, ma soprattutto conflitti.

I conflitti in ambito sanitario possono nascere non solo tra i membri dell'équipe, ma anche con l'utenza, con le persone ricoverate e con i loro familiari o caregiver.

L'insorgere di un conflitto è un'evenienza sempre spiacevole, che deve essere prontamente gestita per evitare l'escalation, l'eventuale rottura di rapporti o complicanze più serie.

Poiché alla base dei conflitti ci sono spesso problematiche comunicative, le tecniche di comunicazione ipnotica possono essere utilizzate per comunicare meglio, e migliorare le relazioni tra membri dell'équipe, o al di fuori dell'équipe.

La comunicazione ipnotica all'interno dei contesti di gruppo, ed in particolare nella gestione dei conflitti, rappresenta ancora un campo di applicazione poco esplorato. Tuttavia, se applicata correttamente, può diventare uno strumento in grado non solo di prevenire l'escalation dei conflitti, ma addirittura di spegnerli.

L'obiettivo della tesi è proprio quello di andare a valutare se le tecniche di comunicazione ipnotica, applicate all'interno del contesto lavorativo qualora si verifici un conflitto, possono aiutare l'operatore a prevenire i conflitti, o a spegnerli prontamente.

Abstract

Introduzione. Lavorare in équipe all'interno di un'organizzazione sanitaria è spesso difficile.

Una delle difficoltà principali che si riscontra a livello relazionale, è l'incapacità di rapportarsi e di comunicare adeguatamente e questo comporta la nascita di incomprensioni e conflitti.

Poiché le tecniche di comunicazione ipnotica vengono utilizzate per migliorare l'ascolto e la comunicazione, potrebbero essere utilizzate per comunicare meglio, e migliorare le relazioni tra membri dell'équipe, o al di fuori dell'équipe, e diventare uno strumento in grado non solo di prevenire l'escalation dei conflitti, ma addirittura di spegnerli.

Obiettivo dello studio. L'obiettivo della tesi è quello di andare a valutare se le tecniche di comunicazione ipnotica, applicate all'interno del contesto lavorativo qualora si verifici un conflitto, possono aiutare l'operatore a migliorare le strategie comunicative, migliorare l'ascolto, e a prevenire i conflitti.

Materiali e metodi. E' stato somministrato un questionario ad un gruppo di infermieri e operatori socio sanitari delle unità operative di Medicina e ambulatori di Medicina e diabetologia, con lo scopo di indagare la loro modalità di gestione del conflitto. Dopo la compilazione è stato organizzato un evento formativo sulle tecniche di comunicazione ipnotica, specificatamente orientato all'apprendimento di tecniche comunicative più adeguate e più efficaci per la gestione dei conflitti. A distanza di due mesi è stato somministrato nuovamente il questionario, allo stesso gruppo di professionisti per andare a valutare se l'evento formativo era stato in grado di apportare dei cambiamenti nelle loro modalità comunicative durante i conflitti.

Risultati. L'indagine ha messo in luce dei cambiamenti nella modalità di gestione dei conflitti. In particolare, più della metà dei partecipanti ha ammesso di aver iniziato ad applicare le tecniche comunicative di comunicazione ipnotica durante i conflitti, di aver migliorato l'ascolto e la modalità di comunicazione.

Conclusioni. La comunicazione ipnotica nella gestione dei conflitti è un ambito ancora non esplorato; tuttavia, i risultati dell'indagine mettono in luce come possa essere uno strumento utile a migliorare alcuni aspetti relazionali legati all'ascolto e all'utilizzo consapevole delle parole.

L'indagine svolta suggerisce la possibilità di effettuare eventi formativi più frequenti e specifici per migliorare le dinamiche relazionali nei gruppi di lavoro.

CAPITOLO 1

1.1 Il ruolo della comunicazione nella gestione dei conflitti

La comunicazione è lo strumento essenziale per il buon funzionamento di un'équipe di lavoro, in particolar modo in un contesto, come quello sanitario, in cui vi è una costante necessità di comunicare fra membri delle diverse équipe, con i pazienti, con i famigliari e i caregiver.

In realtà, non è solo importante comunicare, ma è soprattutto importante comunicare in maniera efficace.

In ogni contesto infatti, quando le relazioni interne non funzionano, ne risente il benessere del gruppo, ma anche la qualità del lavoro, e in ambito sanitario, dove i beneficiari sono i pazienti, una qualità del lavoro inefficace fa sì che peggiorino gli esiti di salute, aumentino le complicanze e le cure mancate.

Comunicare bene permette non solo di lavorare meglio, raggiungere obiettivi e ottenere buoni risultati, ma permette anche di evitare i conflitti, o di ridurli.

In ogni organizzazione si sviluppano conflitti che è bene prevenire. Il conflitto è uno scontro fra due o più parti che ritengono di avere idee o interessi divergenti. È caratterizzato dalla presenza di un problema con associato un disagio.

In linea generale, il conflitto, se non gestito in maniera corretta, può diventare disfunzionale, e generare un professionista insoddisfatto, diminuire la lealtà e aumentare il turnover; può inoltre avere ripercussioni a livello di organizzazione. I conflitti infatti comportano una perdita economica, causata da una produttività ridotta, dal turnover e dalla necessità di addestrare nuovi professionisti.

In un'organizzazione complessa come quella sanitaria, è fisiologico che vi siano conflitti, in quanto sono in gioco obiettivi e interessi di pazienti, famigliari, professionisti, dirigenti, enti locali, ecc., e il ruolo centrale è giocato dalla risorsa umana.

Tra le principali cause del conflitto vi sono:

- i cambiamenti
- il poco impegno
- la confusione
- l'eccessivo turnover
- la riduzione della formazione
- la mancanza di motivazione
- la carenza di personale
- le scarse competenze

Al fine di prevenire i conflitti, è fondamentale che tutti gli operatori sviluppino capacità di ascolto e dialogo, uso consapevole delle parole, attenzione alla propria e altrui comunicazione non verbale.

Spesso la risoluzione del conflitto avviene attraverso la negoziazione. Negoziare significa condurre trattative per arrivare ad un accordo e si attua quando le persone hanno interessi in comune e altri in contrasto, e nessuno delle due parti riesce ad imporre all'altra le decisioni.

Negoziare è un processo difficile e complesso, in cui sono importanti l'abilità e l'esperienza. Il fondamento è l'esistenza di un fine comune per raggiungere un accordo.

Il nucleo centrale della negoziazione è costituito dalla comunicazione, che deve portare ad avere comportamenti corretti ed adeguati e guidare verso una prospettiva accettabile.

Un ambiente di lavoro sereno e favorevole, non aumenta solamente la soddisfazione degli operatori, ma migliora anche il loro lavoro quotidiano, e di conseguenza la qualità dell'assistenza rivolta ai pazienti e agli utenti.

Un miglioramento della qualità dell'assistenza ha conseguenze non solo dal punto di vista della soddisfazione dell'utente, ma si può evidenziare anche con un miglioramento degli esiti dell'assistenza.

Le aziende sanitarie sono particolarmente sensibili al tema degli esiti assistenziali, in quanto esiti migliori non solo migliorano la soddisfazione

dell'utenza, ma riducono anche i costi sanitari in quando sono legati ad una riduzione delle complicanze, ad una riduzione dei giorni di degenza, ad un minor utilizzo di farmaci ed esecuzione di indagini diagnostico - terapeutiche.

1.2 La comunicazione ipnotica e le sue caratteristiche

La comunicazione efficace è uno degli strumenti fondamentali per ridurre i conflitti. Comunicare efficacemente significa sintonizzarsi con l'altro, al fine di poterlo comprendere, sostenere ed accompagnare.

Una comunicazione efficace è composta da ascolto attivo, empatia ed autenticità.

L'ascolto attivo presuppone che gli interlocutori prestino piena attenzione, sia agli aspetti verbali, che non verbali.

Essere empatici significa comprendere i sentimenti dell'altra persona, senza giudicare. L'empatia si comunica sia con le parole, che con il tono della voce, il comportamento e i gesti.

Infine, essere autentici significa essere sinceri e coerenti con ciò che dice.

Normalmente, quando due persone comunicano, la maggior parte della loro comunicazione è inconscia ed incontrollata; la comunicazione ipnotica al contrario si basa sull'uso consapevole delle parole e sull'ascolto dell'altro.

Le tecniche di comunicazione ipnotica sono uno strumento molto efficace che prevedono un uso consapevole del linguaggio, e dei meccanismi neurolinguistici.

La comunicazione ipnotica ci aiuta a concentrarci maggiormente sulla struttura del linguaggio; tuttavia, alle parole che vengono dette si associano inevitabilmente le rappresentazioni che quelle parole evocano; la nostra esperienza pregressa si associa a ciò che ascoltiamo, e vengono stimolati determinati canali comunicativi.

Per entrare infatti in comunicazione con l'altra persona, un ruolo cruciale è giocato proprio dai canali percettivi visivo, uditivo o cenestetico, poiché utilizzare lo stesso canale comunicativo aiuta a far coincidere la

rappresentazione della realtà con la propria. I sensi infatti controllano la percezione che abbiamo del mondo ed è fondamentale quindi conoscere il linguaggio dei sensi.

La comunicazione ipnotica prevede la presenza di alcuni elementi specifici, che sono:

- l'accoglienza e l'ascolto attivo
- la fiducia

A questi elementi si associa di norma l'empatia, caratteristica non specifica della comunicazione ipnotica, ma strumento imprescindibile per una relazione d'aiuto efficace.

Per **empatia** si intende il riuscire a comprendere le emozioni e i sentimenti dell'altra persona, con l'obiettivo di poter realmente capire il malessere o il disagio dell'altro.

Essere empatici significa però anche intuire i sentimenti dell'altro, con rispetto e senza giudizio.

Nella comunicazione, l'empatia si dimostra innanzitutto attraverso l'ascolto senza interruzioni. Inoltre si evidenzia con l'osservazione del corpo e del tono della voce, sottolineando le emozioni dell'altro e offrendo sostegno, dimostrando comprensione e vicinanza.

Carl Rogers, uno dei fondatori del counseling, considerava l'empatia un aspetto essenziale per poter creare un clima di fiducia e di crescita personale.

L'empatia deve facilitare l'espressione del cliente e ridurre la distanza emotiva, attraverso la creazione di un legame di fiducia.

L'ascolto attivo e l'accoglienza sono due elementi strettamente collegati all'empatia.

Per **ascolto attivo** si intende il prestare attenzione in maniera consapevole ed intenzionale a quello che sta dicendo l'altra persona, osservando non solamente le parole, ma anche i gesti, il tono della voce, il linguaggio del corpo, e le emozioni che vengono espresse.

La comunicazione è anche ascolto e la qualità dell'ascolto determina anche la qualità della relazione.

Affinché si verifichi l'ascolto attivo, è fondamentale che l'ascoltatore si focalizzi attentamente sull'interlocutore, prestando attenzione totale. L'attenzione totale si ottiene non solo concentrandosi completamente sull'altro, ma anche eliminando le distrazioni.

L'ascolto attivo, poiché non si concentra solamente sulle parole che vengono dette, deve prevedere un contatto visivo costante, in modo che si riescano ad evidenziare anche i movimenti, i gesti, e le espressioni facciali.

Un altro aspetto legato all'ascolto attivo sono la riformulazione e il ricalco.

Riformulare significa ripetere con parole proprie, quanto è stato detto dall'altro. Come i feedback verbali, anche questa tecnica serve all'interlocutore a comprendere che l'attenzione è focalizzata su di lui, ma serve anche all'interlocutore per verificare di aver compreso in maniera adeguata quello che è stato detto.

Per ricalco si intende invece il ripetere ciò che ha detto il soggetto, riprendendo esattamente le sue parole.

Infine la **fiducia** è l'elemento essenziale affinché si possa ridurre la diffidenza e il giudizio. Se il nostro interlocutore riesce a vederci come un aggancio robusto, è possibile che si superi la diffidenza e si crei la fiducia.

1.3 Le principali tecniche della comunicazione ipnotica

Utilizzare le tecniche di comunicazione ipnotica significa utilizzare l'ascolto attivo e la riformulazione; comprendere il linguaggio verbale, non verbale e paraverbale; gestire i silenzi e le emozioni.

La comunicazione ipnotica prevede l'utilizzo di alcune tecniche specifiche, che sono in grado di migliorare l'interazione con la persona che ci si trova davanti.

La comunicazione ipnotica prevede di mettere in atto alcuni elementi, e rispettare alcuni aspetti.

Nello specifico, gli elementi fondamentali risultano essere:

- accoglienza alla persona: dare informazioni, evitare giudizi, con l'obiettivo di ridurre la critica e aumentare la fiducia
- ricalco: ripetere ciò che ha detto il soggetto, con le sue stesse parole, utilizzando termini positivi ed evitando parole che hanno connotazioni negative
- riformulazione: riformulare ciò che ha detto il soggetto, con parole proprie
- truismi: dire verità ovvie e incontestabili
- "yes set": fare in modo che l'altra persona risponda "sì" a tre nostre domande banali ed inconfutabili
- contratto: definire degli obiettivi da raggiungere insieme

Inoltre, vi sono termini che sono da preferire ad altri, in quanto migliorano la comunicazione e l'interazione.

Nella tabella di seguito sono elencati i termini da evitare e quelli invece da preferire:

Termini da evitare	Termini da utilizzare
Non	Ma E perché
dovere	potere
cerca - prova	puoi
se	quando

Non: l'avverbio "non" non viene correttamente percepito dalla nostra mente. La parola "non", in realtà, non è da evitare, ma va utilizzata in maniera

consapevole e strategica. Infatti, quando si mette il "non" in una frase in realtà si pone l'accento su qualcosa anziché negarla.

Ma: è una congiunzione avversativa che sposta l'attenzione sull'ultima parte della frase e fa perdere valore alla prima parte della frase. In base all'enfasi che si vuole dare ad una parte della frase, il "ma" andrà messo prima della frase da enfatizzare.

E: è una congiunzione che unisce più parti di un discorso. E' utile se si vuole sottolineare un comportamento.

Perché: è utile perché ogni volta che c'è una spiegazione di qualcosa, se quel qualcosa è seguito da un perché e dalla spiegazione, la nostra mente la accetta meglio.

Dovere - potere: il verbo "dovere" dovrebbe essere evitato perché impartisce delle istruzioni; andrebbe preferito il verbo "potere" al fine di impartire istruzioni indirette.

Cercare e provare: i verbi "cercare" e "provare" devono essere evitati, poiché lasciano la possibilità di fallimento.

Se - quando: il "se" deve essere evitato perché induce ad ambiguità. Deve essere preferito il "quando".

CAPITOLO 2

2.1 Metodi

Per poter evidenziare se la comunicazione ipnotica e l'utilizzo consapevole del linguaggio possano essere in grado di ridurre o prevenire i conflitti all'interno e all'esterno dell'équipe, è stato organizzato un evento formativo, tenuto da un infermiere esperto in comunicazione ipnotica.

Il corso di formazione è stato autorizzato dalla Direzione Assistenziale dell'Ospedale Infermi di Rimini, e nello specifico dal dipartimento internistico - cardiologico - di emergenza, e sono stati coinvolti gli infermieri e gli Operatori socio sanitari (OSS) afferenti alle unità operative di Medicina 2 - Gastroenterologia degenza e Diabetologia ambulatori.

Prima del corso di formazione è stata dichiarata dall'organizzatore la finalità dell'evento formativo, ed è stato somministrato a tutti i partecipanti un questionario a tempo zero (T0).

Il questionario, a risposta multipla, aveva come obiettivo quello di indagare due aspetti principali:

- l'atteggiamento personale dell'operatore durante il conflitto
- gli aspetti comunicativi durante il conflitto

Lo strumento, anonimo e creato ad hoc, era composto da 27 domande a risposta multipla. A seguito della compilazione, ha avuto luogo l'evento formativo.

A due mesi dalla somministrazione del primo questionario, e dell'evento formativo, è stato somministrato un nuovo questionario a tempo 1 (T1) per valutare se, a seguito delle tecniche di comunicazione ipnotica spiegate, si fosse modificata la modalità di approccio ai conflitti.

Nel secondo questionario sono state anche inserite domande sulla valutazione dell'efficacia dell'evento formativo.

Non essendo presente in letteratura un questionario validato sulla gestione dei conflitti, è stato elaborato un questionario ad hoc partendo da una serie di questionari utilizzati in altri studi.

Nello specifico, il questionario è stato elaborato partendo dai seguenti strumenti:

- test di Thomas - Kilmann (Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument)
- questionario sulla psicologia dei conflitti, elaborato dalla società italiana di psicologia
- questionario dell'assertività Gillan

Il primo questionario è così composto:

QUESTIONARIO SULLA GESTIONE DEI CONFLITTI

Atteggiamento personale durante il conflitto

1. Quando prendo una decisione, la difendo strenuamente	1) Sì 2) A volte 3) No
2. Preferisco non litigare, ma cercare sempre la migliore soluzione possibile	1) Sì 2) A volte 3) No
3. Qualche volta sacrifico i miei desideri, a favore di quelli dell'altro	1) Sì 2) A volte 3) No

4. Evito le persone con opinioni troppo radicate	1) Si 2) A volte 3) No
5. Ritengo che nella maggior parte dei casi non valga la pena di discutere. Rimango attaccato alle mie idee	1) Si 2) A volte 3) No
6. Cerco di negoziare e di usare un approccio dare/avere nelle situazioni problematiche	1) Si 2) A volte 3) No
7. Quando nasce un conflitto, cerco di vincere	1) Si 2) A volte 3) No
8. Quando mi trovo in una discussione, di solito dico molto poco e cerco di andarmene il prima possibile	1) Si 2) A volte 3) No
9. Trovo i conflitti esilaranti; mi piace la lotta a parole che di solito segue	1) Si 2) A volte 3) No
10. Essere in disaccordo con altre persone mi fa sentire a disagio e in ansia	1) Si 2) A volte 3) No
11. Mi sento stressato durante i conflitti	1) Si 2) A volte 3) No
12. Spesso cedo per raggiungere un accordo	1) Si 2) A volte 3) No

13. Ascolto il punto di vista dell'altra persona	<ul style="list-style-type: none"> 1) Si 2) A volte 3) No
14. Cerco di imporre il mio punto di vista	<ul style="list-style-type: none"> 1) Si 2) A volte 3) No
15. In generale, quando sono arrabbiato, conto fino a 10 prima di parlare?	<ul style="list-style-type: none"> 1) Si 2) A volte 3) No
16. Quando un familiare o un paziente mi aggredisce, come reagisco?	<ul style="list-style-type: none"> 1) Cerco di motivare/spiegare il mio punto di vista 2) Inizialmente mantengo la calma, poi attacco a mia volta 3) Rimango in silenzio 4) Mi allontano
17. Quando un collega mi aggredisce, o c'è una discussione all'interno dell'équipe dove sono protagonista, come reagisco?	<ul style="list-style-type: none"> 1) Cerco di motivare/spiegare il mio punto di vista 2) Inizialmente mantengo la calma, poi attacco a mia volta 3) Rimango in silenzio 4) Mi allontano

Aspetti comunicativi durante il conflitto

18. Quando una persona mi alza la voce, io ...	<ul style="list-style-type: none"> 1) La alzo a mia volta 2) Rimango in silenzio 3) Mi allontano 4) Cerco di abbassare i toni dell'altra persona
--	--

<p>19. Quando perdo il controllo, il mio linguaggio ...</p>	<p>1) Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati 2) Rimane inalterato 3) Diventa a volte offensivo</p>
<p>20. Durante un conflitto</p>	<p>1) Riesco ad ascoltare il pensiero dell'altro 2) Mi chiudo e non riesco ad ascoltare più niente 3) Cerco di adattarmi e mantenere un ascolto attivo</p>
<p>21. Utilizzo un linguaggio aggressivo durante un conflitto?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>
<p>22. Durante un conflitto, sono in grado di "calmare" l'altra persona?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>
<p>23. In linea generale, utilizzo un linguaggio adeguato durante un conflitto?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>
<p>24. Sono in grado di allentare la tensione durante un conflitto, con l'utilizzo delle parole?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>
<p>25. Durante un conflitto, riesco a concentrarmi e a controllare le parole che uso?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>
<p>26. Riesco ad ascoltare l'altra persona durante il conflitto e a capire quello che dice?</p>	<p>1) Sì 2) A volte 3) No</p>

27. Interrompo l'altra persona mentre sta parlando?	1) Si 2) A volte 3) No
---	------------------------------

A due mesi dall'evento formativo, è stato somministrato nuovamente il questionario, per rilevare se le persone avessero apportato dei cambiamenti nel loro modo di affrontare i conflitti. Il questionario precedente è stato integrato con le seguenti domande:

A seguito dell'evento formativo ...	
28. Pensi di fare più attenzione nella comunicazione a termini come "provare", "non", "ma", "potere"?	1) Si 2) A volte 3) No
29. Credi di riuscire a gestire meglio un conflitto grazie ad alcune strategie comunicative?	1) Si 2) A volte 3) No
30. Credi di aver migliorato l'ascolto verso il tuo interlocutore?	1) Si 2) A volte 3) No
31. Hai la percezione di utilizzare una comunicazione più consapevole quando sei in conflitto con qualcuno?	1) Si 2) A volte 3) No

I dati raccolti sono stati inseriti in un database elettronico (foglio di calcolo) ed analizzati attraverso il software Excel.

Sono stati infine confrontati i risultati del questionario a tempo zero e il questionario a tempo 1.

Durante il corso di formazione sono stati spiegati i concetti principali di comunicazione ipnotica, l'importanza dell'accoglienza, dell'ascolto, e dell'astensione dal giudizio.

Sono state mostrate le tecniche di rispecchiamento e ricalco, alle quali sono seguite esercitazioni pratiche da parte dei discenti.

Sono stati illustrati i canali comunicativi, e le parole e le espressioni ad essi associate; infine, è stato spiegato il potere neurolinguistico di alcune parole all'interno del discorso, come "ma", "non", "dovere", "se", ecc, e anche a seguito di questa spiegazione, sono seguite esercitazioni pratica per applicare al meglio i vari termini nelle frasi.

2.2 Risultati

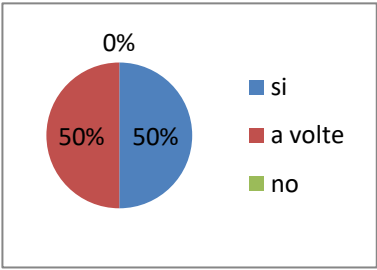
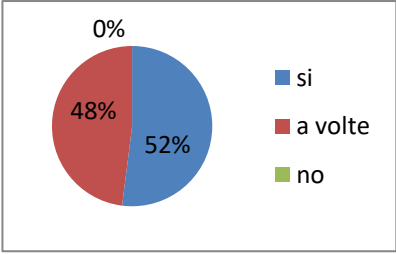
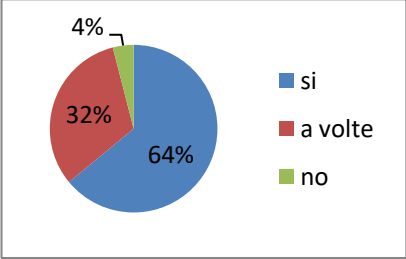
I due campioni presi in esame sono i medesimi, ai quali è stato somministrato un questionario a tempo 0 (T0) e un secondo questionario a distanza di due mesi a tempo 1 (T1).

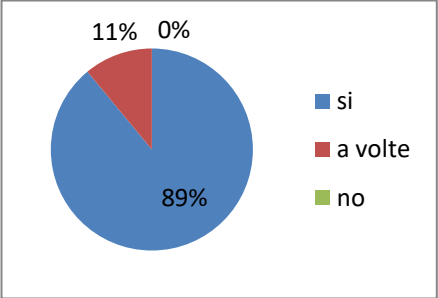
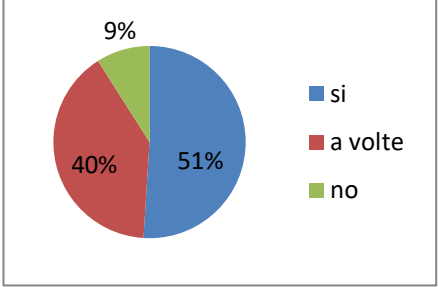
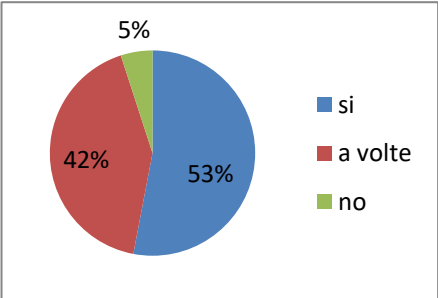
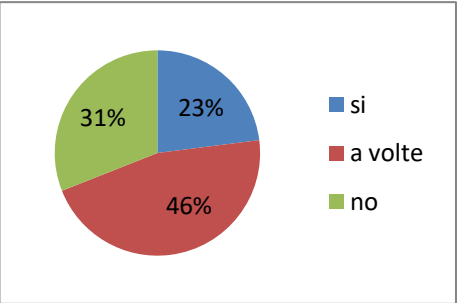
Il campione risulta composto in totale da 22 persone. Fra questi, 21 persone erano donne e 1 era un uomo.

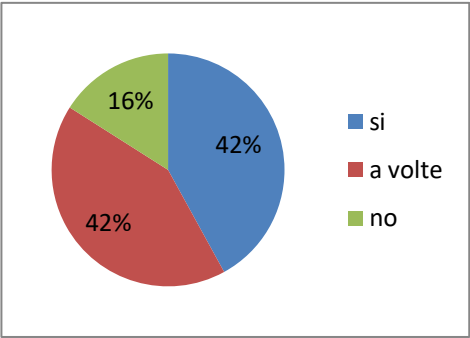
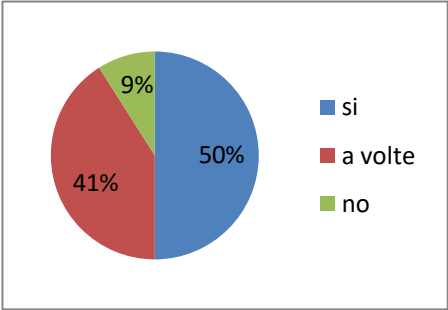
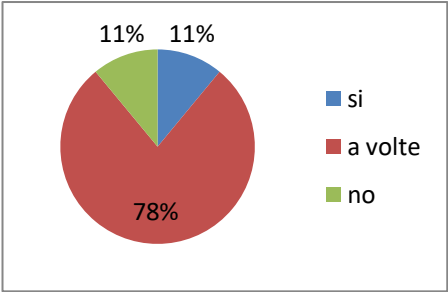
Delle 22 persone, 14 erano infermieri e 8 operatori socio sanitari (OSS).

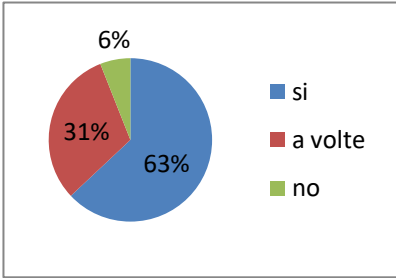
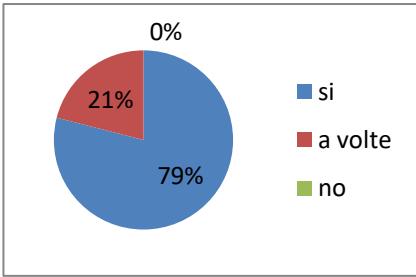
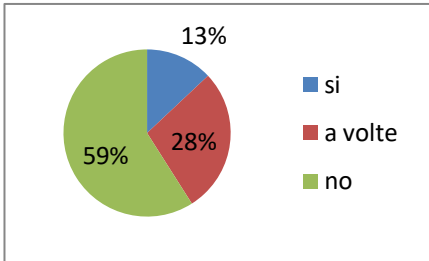
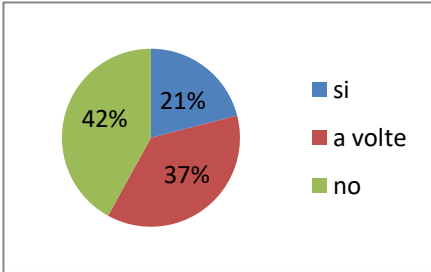
7 infermieri e 1 OSS afferivano al servizio di diabetologia ambulatori, mentre 7 infermieri e 7 OSS afferivano all'U.O. di Medicina 2 e Gastroenterologia degenza.

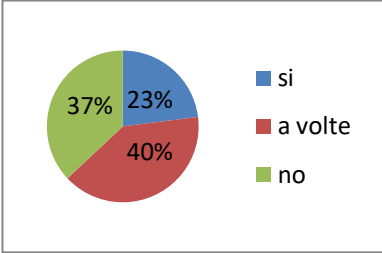
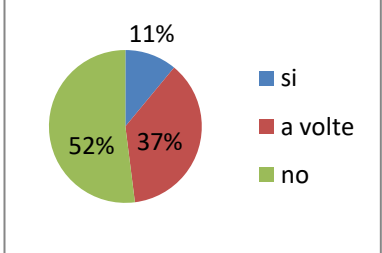
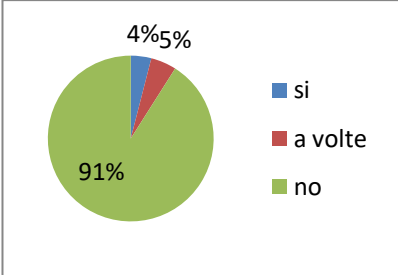
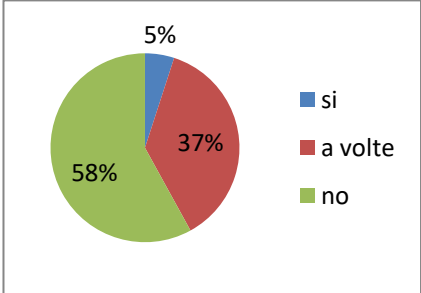
Qui di seguito vengono riportati i risultati dei questionari effettuati a T0 e due mesi dopo aver effettuato la formazione, a T1.

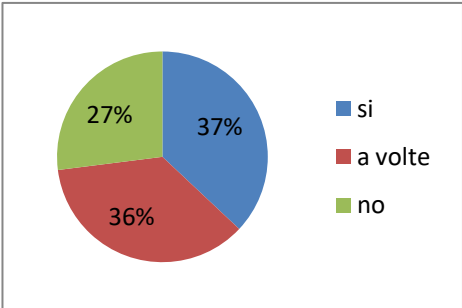
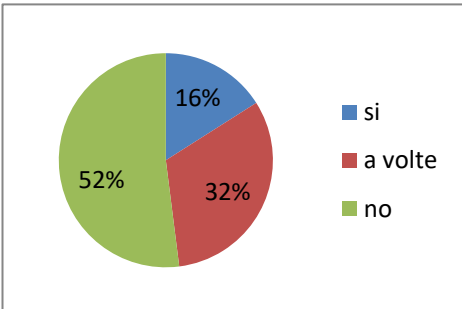
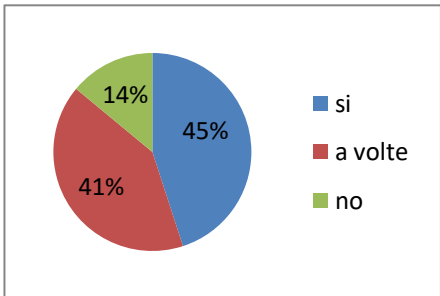
Domanda 1	Quando prendo una decisione, la difendo strenuamente								
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 1 at T0. The chart is divided into three segments: 'si' (blue) at 50%, 'a volte' (red) at 50%, and 'no' (green) at 0%. A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	50%	a volte	50%	no	0%
Response	Percentage								
si	50%								
a volte	50%								
no	0%								
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 1 at T1. The chart is divided into three segments: 'si' (blue) at 52%, 'a volte' (red) at 48%, and 'no' (green) at 0%. A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	52%	a volte	48%	no	0%
Response	Percentage								
si	52%								
a volte	48%								
no	0%								
Domanda 2	Preferisco non litigare, ma cercare sempre la migliore soluzione possibile								
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 2 at T0. The chart is divided into three segments: 'si' (blue) at 64%, 'a volte' (red) at 32%, and 'no' (green) at 4%. A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	64%	a volte	32%	no	4%
Response	Percentage								
si	64%								
a volte	32%								
no	4%								

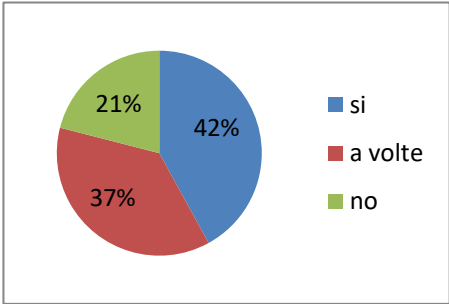
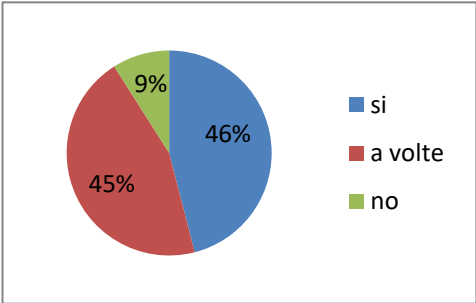
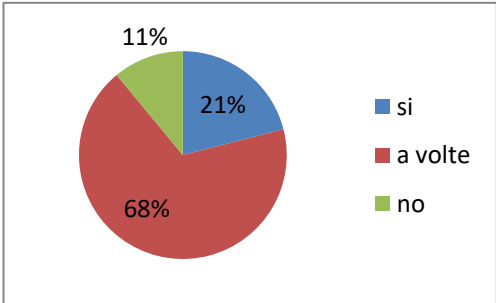
T1	 <p>A pie chart with three segments: a large blue segment (89%), a smaller red segment (11%), and a very thin green segment (0%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 3	Qualche volta sacrifico i miei desideri, a favore di quelli dell'altro
T0	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment (51%), a red segment (40%), and a green segment (9%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment (53%), a red segment (42%), and a green segment (5%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 4	Evito le persone con opinioni troppo radicate
T0	 <p>A pie chart with three segments: a red segment (46%), a blue segment (23%), and a green segment (31%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>

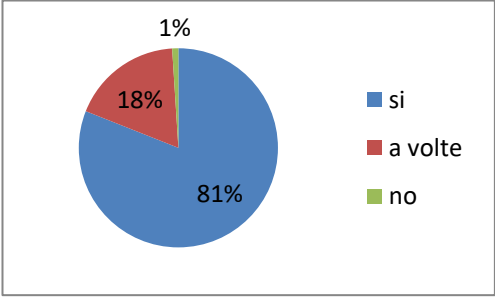
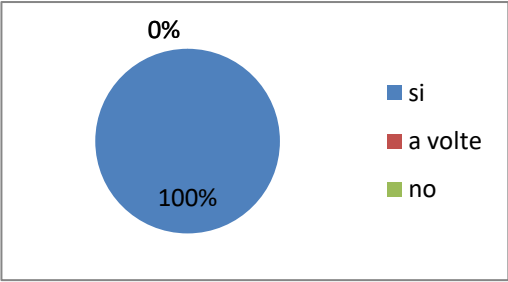
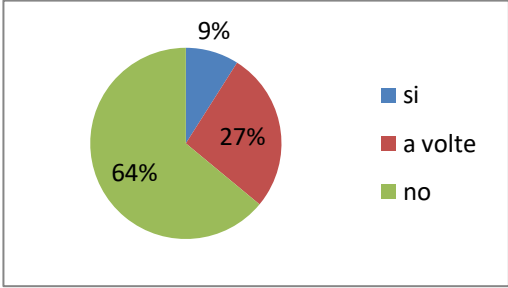
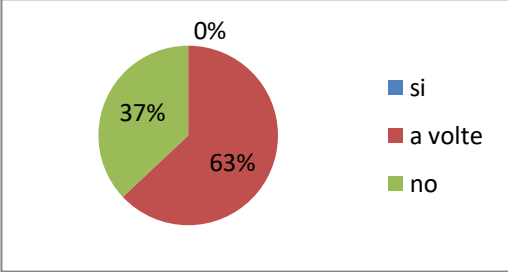
T1	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment labeled '42%' (si), a red segment labeled '42%' (a volte), and a green segment labeled '16%' (no). A legend to the right shows a blue square for 'si', a red square for 'a volte', and a green square for 'no'.</p>
Domanda 5	<p>Ritengo che nella maggior parte dei casi non valga la pena di discutere. Rimango attaccato alle mie idee</p>
T0	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment labeled '50%' (si), a red segment labeled '41%' (a volte), and a green segment labeled '9%' (no). A legend to the right shows a blue square for 'si', a red square for 'a volte', and a green square for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart with three segments: a red segment labeled '78%' (a volte), a blue segment labeled '11%' (si), and a green segment labeled '11%' (no). A legend to the right shows a blue square for 'si', a red square for 'a volte', and a green square for 'no'.</p>
Domanda 6	<p>Cerco di negoziare e di usare un approccio dare/avere nelle situazioni problematiche</p>

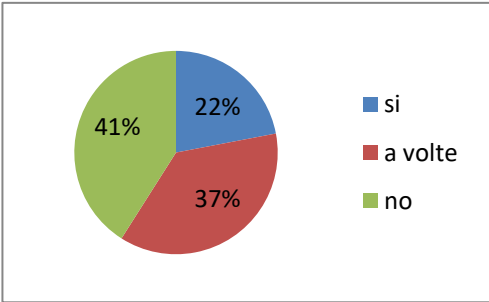
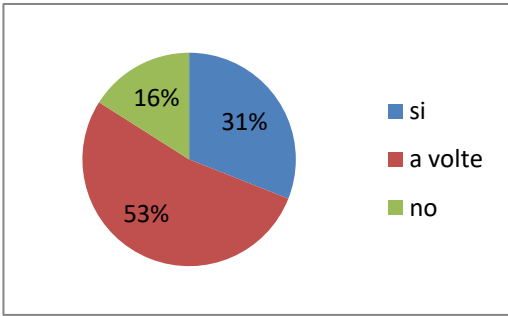
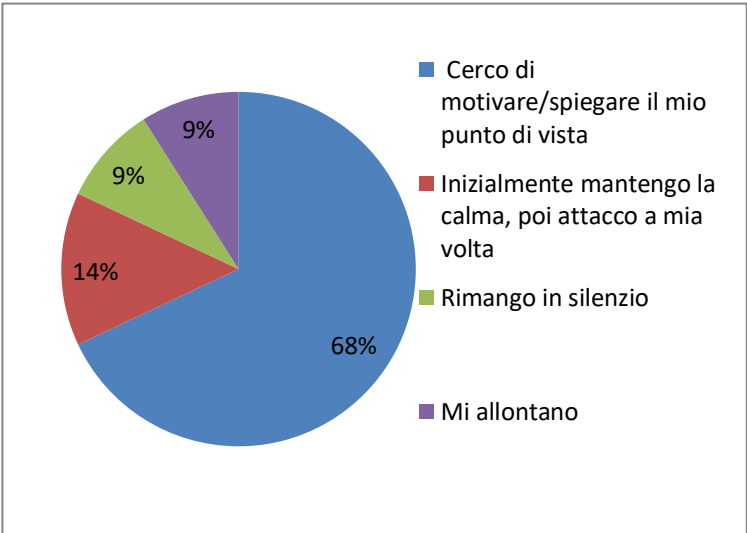
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The categories are 'si' (63%), 'a volte' (31%), and 'no' (6%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The categories are 'si' (79%), 'a volte' (21%), and 'no' (0%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 7	Quando nasce un conflitto, cerco di vincere
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The categories are 'si' (13%), 'a volte' (28%), and 'no' (59%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The categories are 'si' (21%), 'a volte' (37%), and 'no' (42%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 8	Quando mi trovo in una discussione, di solito dico molto poco e cerco di andarmene il prima possibile

T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The categories are: 'si' (23%), 'a volte' (40%), and 'no' (37%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The categories are: 'si' (11%), 'a volte' (37%), and 'no' (52%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 9	Trovo i conflitti esilaranti; mi piace la lotta a parole che di solito segue
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The categories are: 'si' (4%), 'a volte' (5%), and 'no' (91%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The categories are: 'si' (5%), 'a volte' (37%), and 'no' (58%). A legend to the right identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>

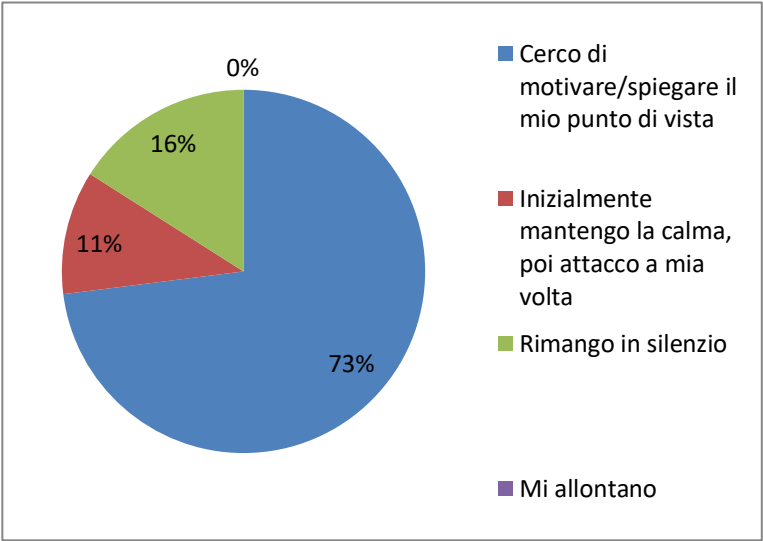
Domanda 10	Essere in disaccordo con altre persone mi fa sentire a disagio e in ansia								
T0	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	37%	a volte	36%	no	27%
Risposta	Percentuale								
si	37%								
a volte	36%								
no	27%								
T1	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	16%	a volte	32%	no	52%
Risposta	Percentuale								
si	16%								
a volte	32%								
no	52%								
Domanda 11	Mi sento stressato durante i conflitti								
T0	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	45%	a volte	41%	no	14%
Risposta	Percentuale								
si	45%								
a volte	41%								
no	14%								

T1	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment representing 'si' at 42%, a red segment representing 'a volte' at 37%, and a green segment representing 'no' at 21%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 12	Spesso cedo per raggiungere un accordo
T0	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment representing 'si' at 46%, a red segment representing 'a volte' at 45%, and a green segment representing 'no' at 9%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart with three segments: a red segment representing 'a volte' at 68%, a blue segment representing 'si' at 21%, and a green segment representing 'no' at 11%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 13	Ascolto il punto di vista dell'altra persona

T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 14 at T0. The chart is divided into three segments: a large blue segment representing 'si' at 81%, a red segment representing 'a volte' at 18%, and a very small green segment representing 'no' at 1%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 14 at T1. The chart is entirely blue, representing 'si' at 100%. There are no other segments. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 14	Cerco di imporre il mio punto di vista
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 15 at T0. The chart is divided into three segments: a large green segment representing 'no' at 64%, a red segment representing 'a volte' at 27%, and a small blue segment representing 'si' at 9%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for Domanda 15 at T1. The chart is divided into two segments: a red segment representing 'a volte' at 63% and a green segment representing 'no' at 37%. There is no blue segment, indicating 0% for 'si'. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 15	In generale, quando sono arrabbiato, conto fino a 10 prima di parlare?

T0	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment representing 'si' at 22%, a red segment representing 'a volte' at 37%, and a green segment representing 'no' at 41%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart with three segments: a blue segment representing 'si' at 31%, a red segment representing 'a volte' at 53%, and a green segment representing 'no' at 16%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 16	<p>Quando un familiare o un paziente mi aggredisce, come reagisco?</p>
T0	 <p>A pie chart with four segments: a large blue segment representing 'Cerco di motivare/spiegare il mio punto di vista' at 68%, a red segment representing 'Inizialmente mantengo la calma, poi attacco a mia volta' at 14%, a green segment representing 'Rimango in silenzio' at 9%, and a purple segment representing 'Mi allontano' at 9%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'Cerco di motivare/spiegare il mio punto di vista', red for 'Inizialmente mantengo la calma, poi attacco a mia volta', green for 'Rimango in silenzio', and purple for 'Mi allontano'.</p>

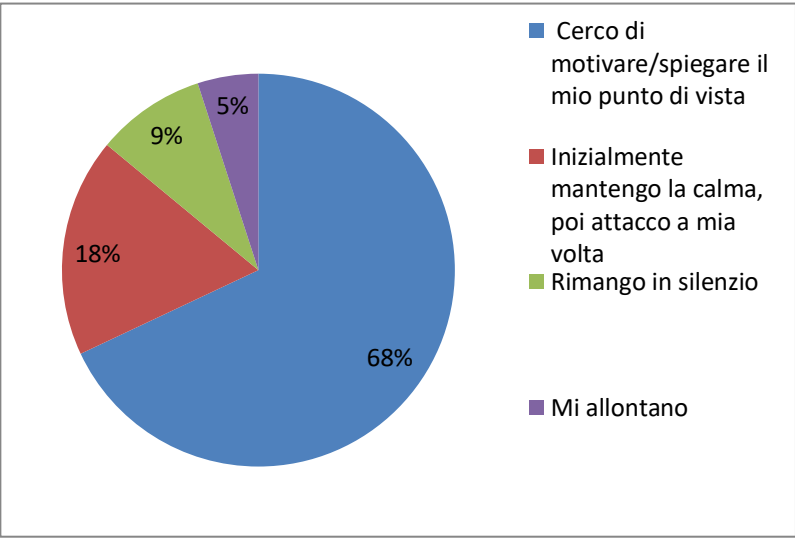
T1

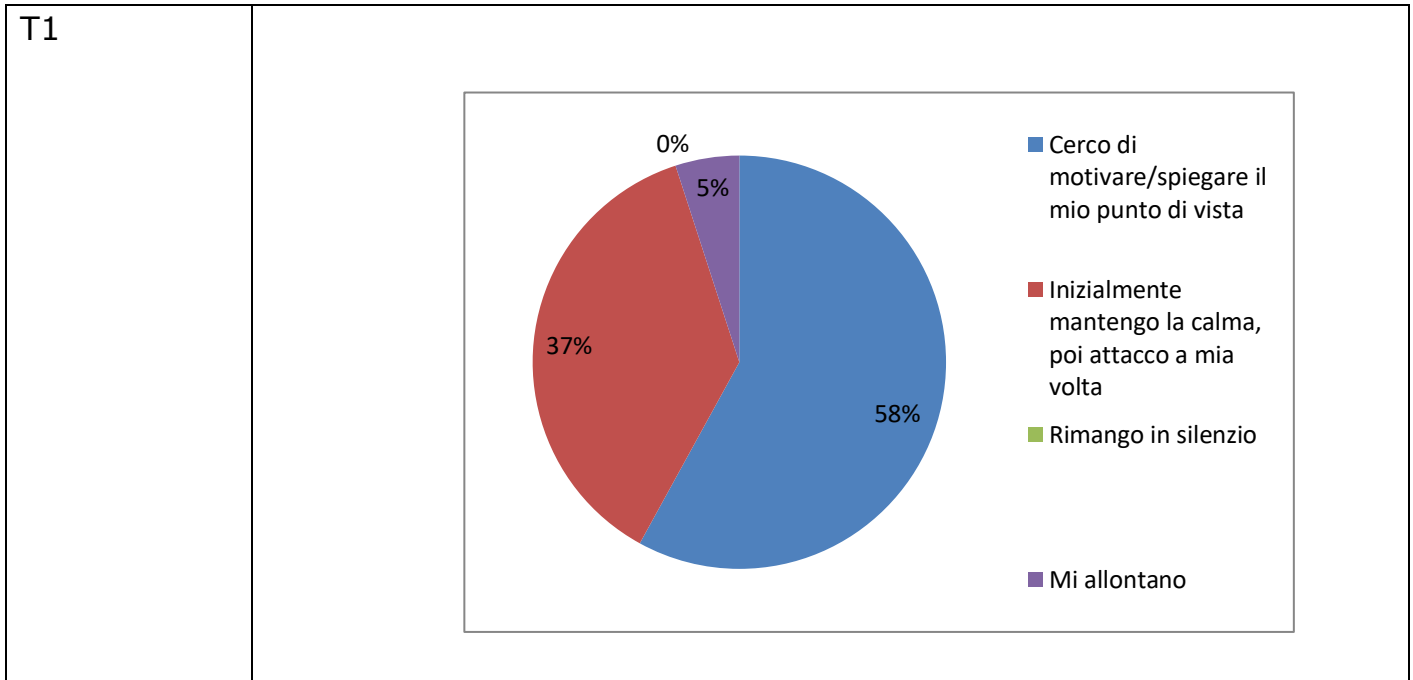


Domanda 17

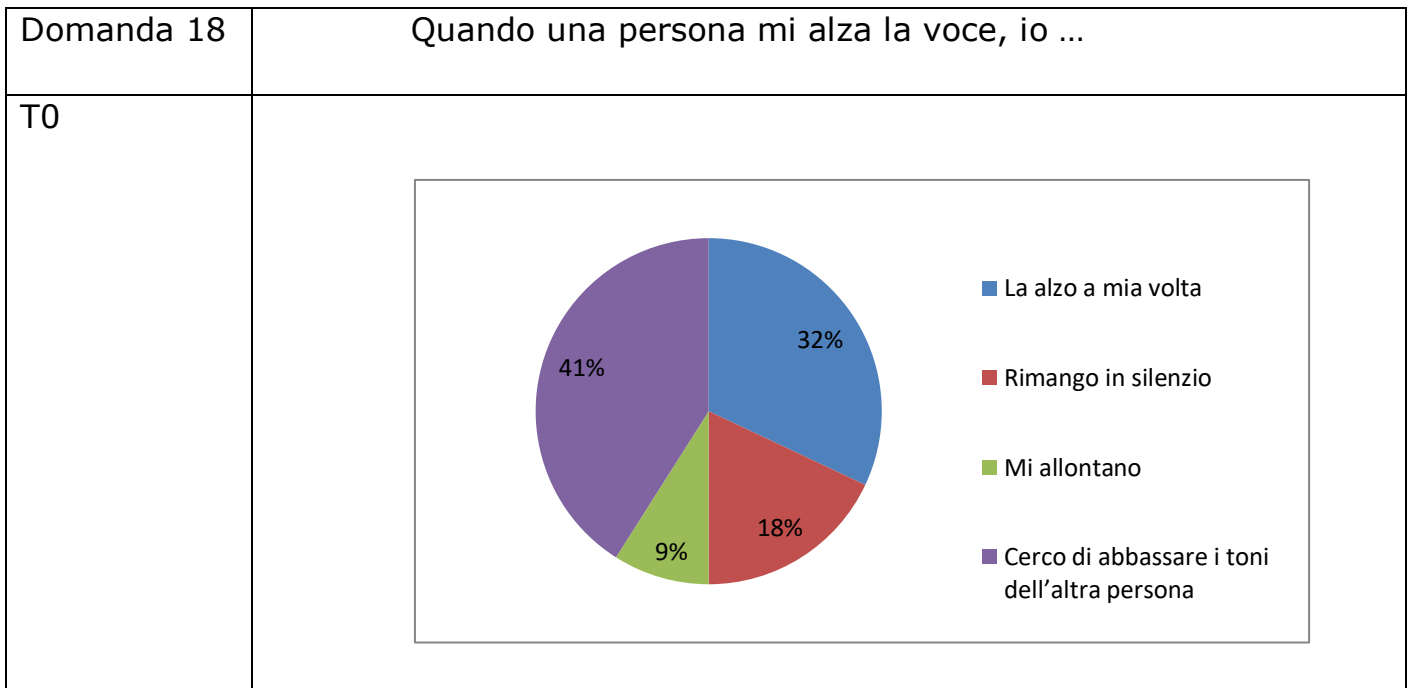
Quando un collega mi aggredisce, o c'è una discussione all'interno dell'équipe dove sono protagonista, come reagisco?

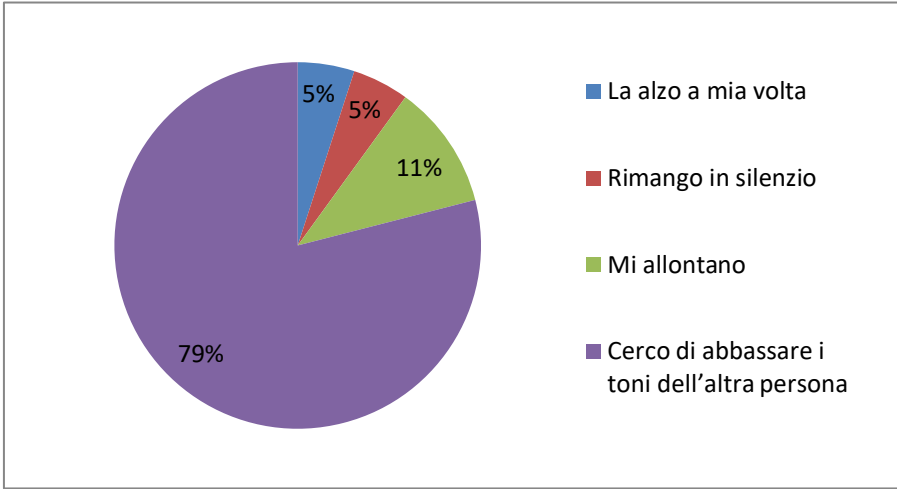
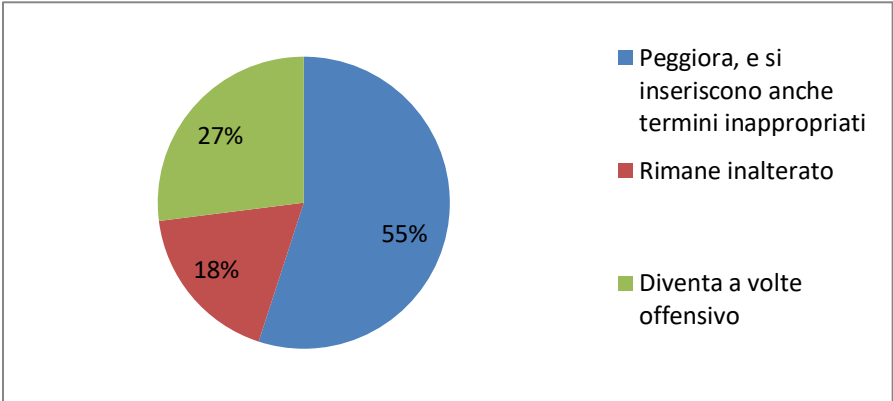
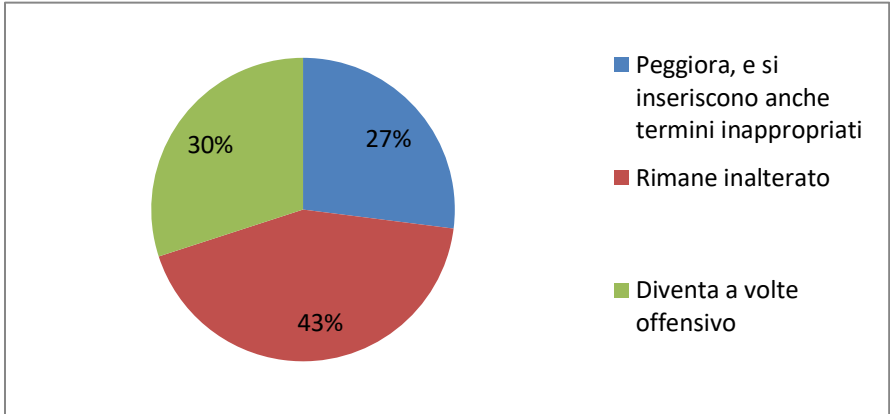
T0

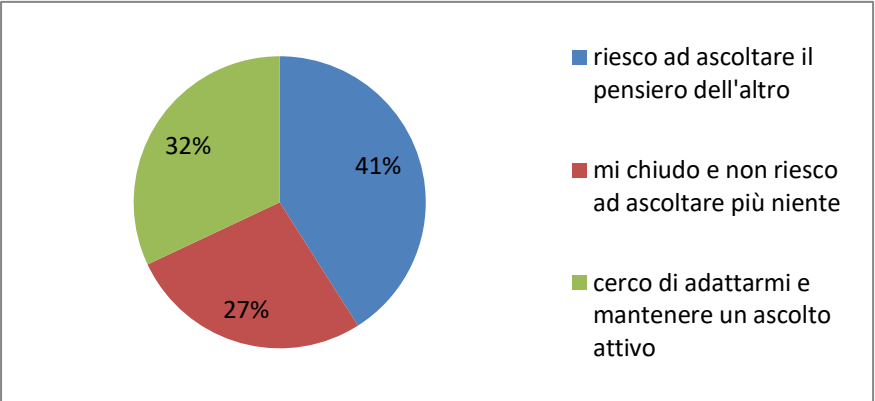
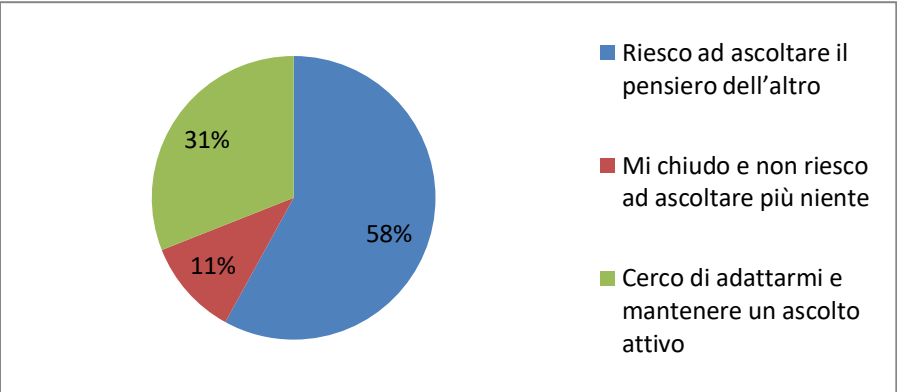
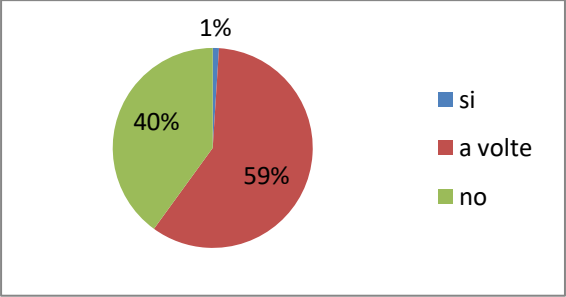


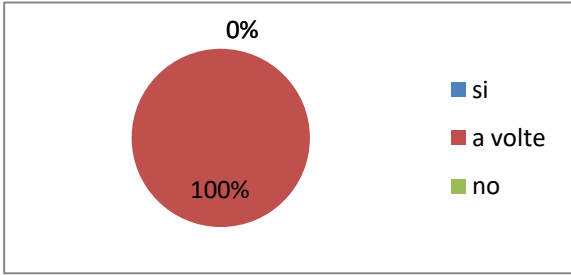
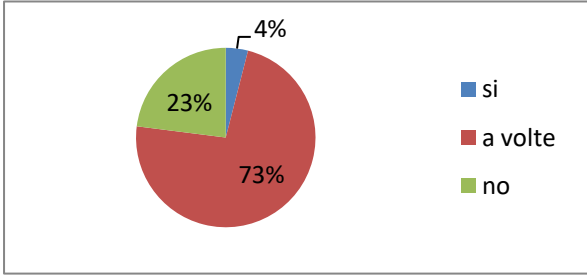
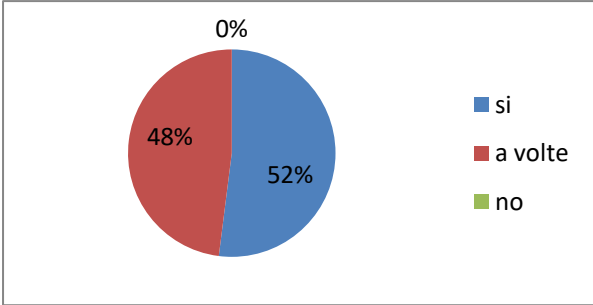


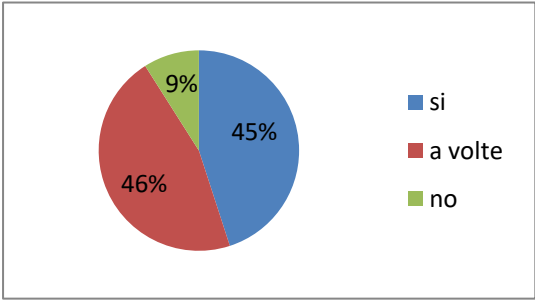
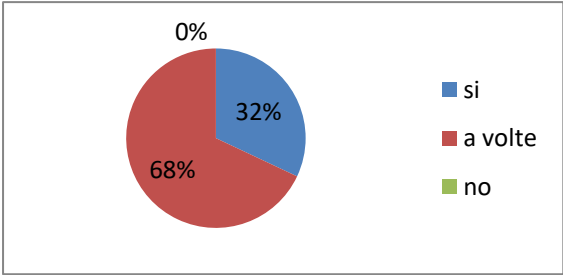
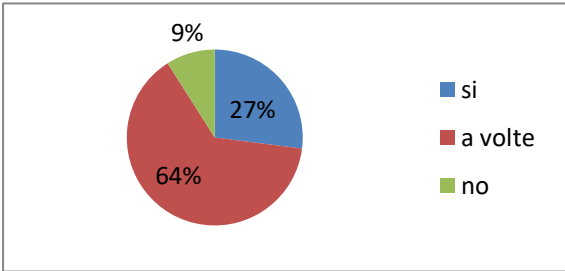
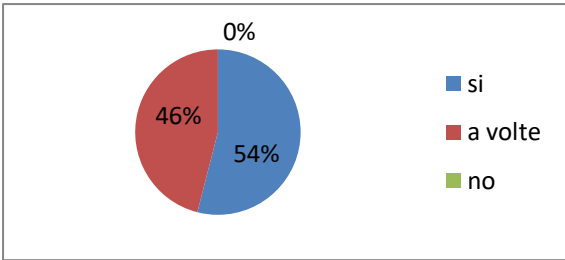
Aspetti comunicativi durante il conflitto

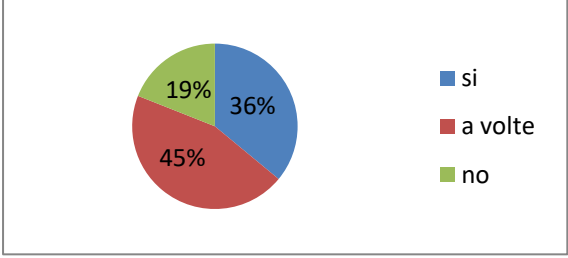
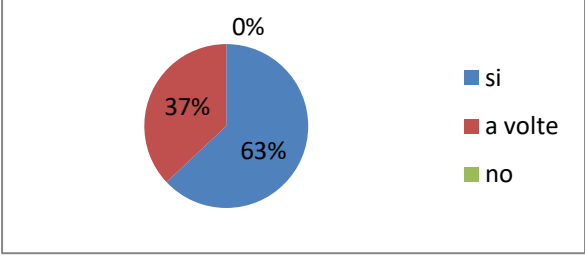
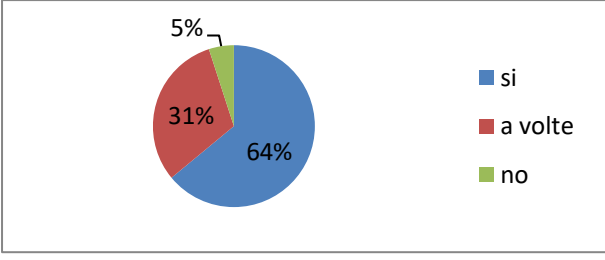
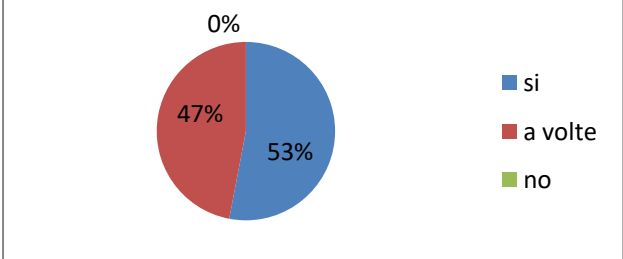


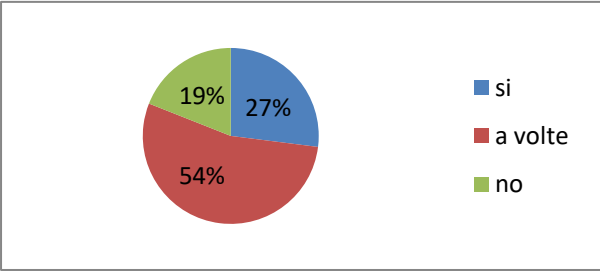
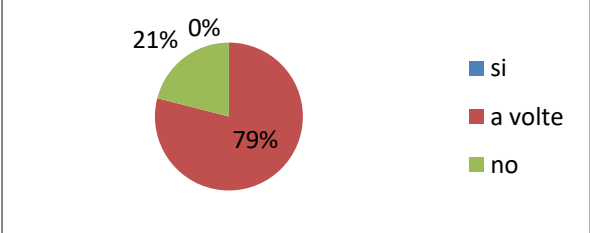
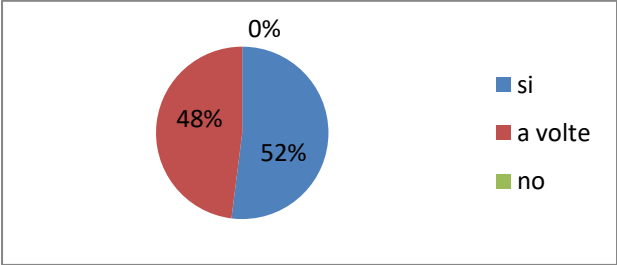
T1	 <p>A pie chart illustrating the distribution of responses for the question '1. Quando perdo il controllo, il mio linguaggio ...' at the T1 time point. The largest segment is purple, representing 'Cerco di abbassare i toni dell'altra persona' at 79%. Other segments include green (11%), blue (5%), and red (5%).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Strategia</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La alzo a mia volta</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Rimango in silenzio</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Mi allontano</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Cerco di abbassare i toni dell'altra persona</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>	Strategia	Percentuale	La alzo a mia volta	5%	Rimango in silenzio	5%	Mi allontano	11%	Cerco di abbassare i toni dell'altra persona	79%
Strategia	Percentuale										
La alzo a mia volta	5%										
Rimango in silenzio	5%										
Mi allontano	11%										
Cerco di abbassare i toni dell'altra persona	79%										
Domanda 19	1. Quando perdo il controllo, il mio linguaggio ...										
T0	 <p>A pie chart illustrating the distribution of responses for the question '1. Quando perdo il controllo, il mio linguaggio ...' at the T0 time point. The largest segment is blue, representing 'Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati' at 55%. Other segments include green (27%) and red (18%).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Strategia</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Rimane inalterato</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Diventa a volte offensivo</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>	Strategia	Percentuale	Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati	55%	Rimane inalterato	18%	Diventa a volte offensivo	27%		
Strategia	Percentuale										
Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati	55%										
Rimane inalterato	18%										
Diventa a volte offensivo	27%										
T1	 <p>A pie chart illustrating the distribution of responses for the question '1. Quando perdo il controllo, il mio linguaggio ...' at the T1 time point. The largest segment is red, representing 'Rimane inalterato' at 43%. Other segments include green (30%) and blue (27%).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Strategia</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Rimane inalterato</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Diventa a volte offensivo</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>	Strategia	Percentuale	Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati	27%	Rimane inalterato	43%	Diventa a volte offensivo	30%		
Strategia	Percentuale										
Peggiora, e si inseriscono anche termini inappropriati	27%										
Rimane inalterato	43%										
Diventa a volte offensivo	30%										

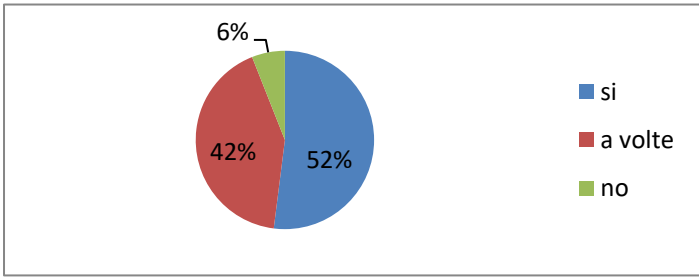
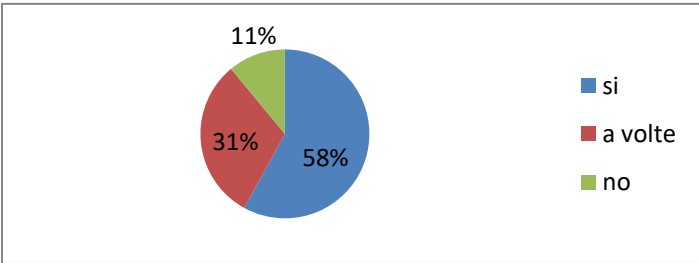
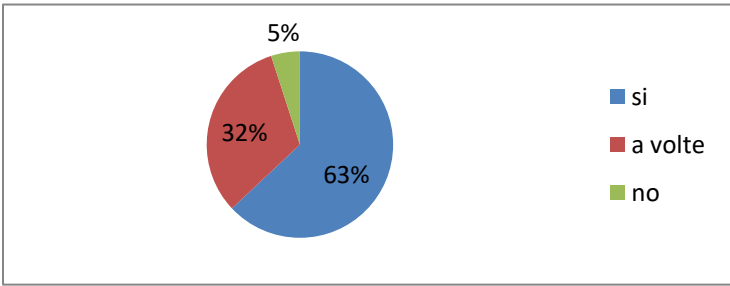
Domanda 20	Durante un conflitto
T0	 <p>■ riesco ad ascoltare il pensiero dell'altro</p> <p>■ mi chiudo e non riesco ad ascoltare più niente</p> <p>■ cerco di adattarmi e mantenere un ascolto attivo</p>
T1	 <p>■ Riesco ad ascoltare il pensiero dell'altro</p> <p>■ Mi chiudo e non riesco ad ascoltare più niente</p> <p>■ Cerco di adattarmi e mantenere un ascolto attivo</p>
Domanda 21	Utilizzo un linguaggio aggressivo durante un conflitto?
T0	 <p>■ si</p> <p>■ a volte</p> <p>■ no</p>

T1	 <p>A pie chart with three categories: 'si' (blue), 'a volte' (red), and 'no' (green). The 'a volte' slice is 100%, 'si' is 0%, and 'no' is 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	0%	a volte	100%	no	0%
Response	Percentage								
si	0%								
a volte	100%								
no	0%								
Domanda 22	Durante un conflitto, sono in grado di "calmare" l'altra persona?								
T0	 <p>A pie chart with three categories: 'si' (blue), 'a volte' (red), and 'no' (green). The 'a volte' slice is 73%, 'no' is 23%, and 'si' is 4%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	4%	a volte	73%	no	23%
Response	Percentage								
si	4%								
a volte	73%								
no	23%								
T1	 <p>A pie chart with three categories: 'si' (blue), 'a volte' (red), and 'no' (green). The 'si' slice is 52%, 'a volte' is 48%, and 'no' is 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Response</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Response	Percentage	si	52%	a volte	48%	no	0%
Response	Percentage								
si	52%								
a volte	48%								
no	0%								
Domanda 23	In linea generale, utilizzo un linguaggio adeguato durante un conflitto?								

T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'si' at 45%, a red segment representing 'a volte' at 46%, and a green segment representing 'no' at 9%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'si' at 32%, a red segment representing 'a volte' at 68%, and a green segment representing 'no' at 0%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
Domanda 24	Sono in grado di allentare la tensione durante un conflitto, con l'utilizzo delle parole?
T0	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T0. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'si' at 27%, a red segment representing 'a volte' at 64%, and a green segment representing 'no' at 9%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>
T1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses for T1. The chart is divided into three segments: a blue segment representing 'si' at 54%, a red segment representing 'a volte' at 46%, and a green segment representing 'no' at 0%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for 'si', red for 'a volte', and green for 'no'.</p>

Domanda 25	Durante un conflitto, riesco a concentrarmi e a controllare le parole che uso?								
T0	 <table border="1" data-bbox="660 421 1230 678"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	36%	a volte	45%	no	19%
Risposta	Percentuale								
si	36%								
a volte	45%								
no	19%								
T1	 <table border="1" data-bbox="651 808 1238 1066"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	63%	a volte	37%	no	0%
Risposta	Percentuale								
si	63%								
a volte	37%								
no	0%								
Domanda 26	Riesco ad ascoltare l'altra persona durante il conflitto e a capire quello che dice?								
T0	 <table border="1" data-bbox="641 1339 1248 1597"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	64%	a volte	31%	no	5%
Risposta	Percentuale								
si	64%								
a volte	31%								
no	5%								
T1	 <table border="1" data-bbox="632 1727 1257 1984"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	53%	a volte	47%	no	0%
Risposta	Percentuale								
si	53%								
a volte	47%								
no	0%								

Domanda 27	Interrompo l'altra persona mentre sta parlando?								
T0	 <table border="1" data-bbox="644 360 1246 629"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	27%	a volte	54%	no	19%
Risposta	Percentuale								
si	27%								
a volte	54%								
no	19%								
T1	 <table border="1" data-bbox="649 763 1241 994"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	0%	a volte	79%	no	21%
Risposta	Percentuale								
si	0%								
a volte	79%								
no	21%								
Domanda 28	A seguito dell'evento formativo, pensi di fare più attenzione nella comunicazione a termini come "provare", "non", "ma", "potere"?								
	 <table border="1" data-bbox="635 1272 1254 1536"> <thead> <tr> <th>Risposta</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>si</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>a volte</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>no</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Risposta	Percentuale	si	52%	a volte	48%	no	0%
Risposta	Percentuale								
si	52%								
a volte	48%								
no	0%								
Domanda 29	A seguito dell'evento formativo, credi di riuscire a gestire meglio un conflitto grazie ad alcune strategie comunicative?								

	
Domanda 30	A seguito dell'evento formativo, Credi di aver migliorato l'ascolto verso il tuo interlocutore?
	
Domanda 31	A seguito dell'evento formativo, hai la percezione di utilizzare una comunicazione più consapevole quando sei in conflitto con qualcuno?
	

2.3 Discussione

Il questionario, a tempo 0 e a tempo 1 è stato somministrato allo stesso numero di persone, della stessa professionalità.

In alcune domande, si sono evidenziate differenze tra il primo e il secondo periodo.

Alla domanda n.4 "evito le persone con opinioni troppo radicate", si osserva un aumento significativo del "sì".

Alla domanda n. 5 "ritengo che nella maggior parte dei casi non valga la pena di discutere, rimango attaccato alle mie idee", si osserva invece un netto aumento della risposta "a volte". Questo dato si potrebbe spiegare come un bisogno maggiore di confronto, a fronte di una maggiore consapevolezza comunicativa. A questa spiegazione si trova riscontro nella domanda n. 6 "cerco di negoziare e di usare un approccio dare/avere nelle situazioni problematiche, dove si è passati dal 63% di "sì" al 79% e nessuna risposta "no" nel secondo periodo.

Alla domanda n.7 "quando nasce un conflitto, cerco di vincere" si osserva una significativa diminuzione del "no".

Alla domanda n. 8 "quando mi trovo in una discussione, di solito dico molto poco e cerco di andarmene il prima possibile" si osserva un significativo aumento del "no" e una riduzione del "sì", dato che anch'esso potrebbe spiegare una maggior consapevolezza comunicativa.

Alla domanda n. 9" trovo i conflitti esilaranti; mi piace la lotta a parole che di solito segue" si osserva una riduzione dei "no" e un aumento della risposta " a volte". Questo potrebbe spiegare la necessità di avere un confronto comunicativo con l'altro interlocutore.

Un elemento significativo si ha dalla domanda n. 12 "ascolto il punto di vista dell'altra persona" dove tutto il campione risponde "sì", contrariamente al

primo periodo e alla domanda n. 14 "cerco di imporre il mio punto di vista", nel secondo periodo nessuno risponde "sì".

Alla domanda n. 15 "In generale, quando sono arrabbiato, conto fino a 10 prima di parlare" si osserva una significativa riduzione dei "no" e un altrettanto significativo aumento del "sì" e del "a volte".

Alla domanda n. 16 "quando un familiare o un paziente mi aggredisce, come reagisco", è interessante segnalare che nessun operatore risponde "mi allontano" nel secondo periodo, segno che vi è la necessità di continuare a comunicare e a relazionarsi. Lo stesso, trova riscontro nell'aumento di risposte "cerco di motivare" spiegare il mio punto di vista", che prevedono comunque un confronto, e dall'altro lato un aumento del "rimango in silenzio" segnale che sta a significare una necessità di non andare incontro al conflitto.

Alla domanda successiva, la n. 17, il conflitto è fra pari, ovvero fra i membri dell'équipe. In questa domanda si osserva invece l'assenza di risposte "mi allontano", e un significativo aumento della risposta "inizialmente mantengo la calma, poi attacco a mia volta". Questa differenza di risposta rispetto alla domanda precedente, mette in luce la necessità di mantenere alto un confronto nel conflitto fra pari, mentre come vi sia la necessità di spegnere precocemente il conflitto quando questo nasce al di fuori dell'équipe, e nello specifico con l'utenza.

Alla domanda n.18 "quando una persona mi alza la voce, io..."vi è un aumento significativo nel secondo periodo di persone che rispondono che preferiscono "abbassare i toni dell'altra persona" e nel contempo una diminuzione significativa di persone che rispondono "la alzo a mia volta". In linea con questa domanda, alla n. 19 "Quando perdo il controllo, il mio linguaggio..." si osserva un aumento importante della risposta "rimane inalterato", a dimostrazione che nonostante vi sia un aumento del desiderio di confrontarsi, dall'altro la persona mantiene il controllo sull'aspetto comunicativo, come il tono o le parole utilizzate.

Il miglioramento dell'ascolto si nota anche nella domanda n. 20, dove si osserva un netto aumento della risposta "durante un conflitto, riesco ad ascoltare il pensiero dell'altro". La domanda n. 21 invece dimostra come la totalità del gruppo non riesce sempre ad evitare di utilizzare un linguaggio aggressivo durante il conflitto, e nella domanda 22 nessuno afferma di essere in grado di "calmare" l'altra persona durante il conflitto.

Significativa è la risposta alla domanda 23 "utilizzo un linguaggio adeguato durante un conflitto", dove nel secondo periodo, nessuno risponde "no".

Alla domanda 24 aumenta in maniera significativa la percentuale di persone che ammettono di essere in grado di "allentare la tensione durante un conflitto, con l'utilizzo delle parole" e nessuno risponde "no".

La domanda 25 mette in luce un miglioramento dell'uso delle parole durante il conflitto, con un maggior controllo. Tutti rispondono infatti di essere in grado di controllare sempre o a volte l'uso delle parole, al contrario di quello che è emerso nel primo periodo.

Infine, nell'ultima domanda, si osserva anche un miglioramento dell'ascolto dell'altro, in quanto nessuno "interrompe l'altra persona mentre sta parlando", rispetto alle risposte date nel primo periodo.

Nel secondo periodo, al questionario sono state aggiunte quattro domande specificatamente rivolte all'evento formativo ai quali gli infermieri e gli OSS avevano partecipato.

I risultati sono positivi, in quanto la quasi totalità dei partecipanti ha notato dei cambiamenti nel modo di relazionarsi e comunicare durante un conflitto.

Alla domanda "A seguito dell'evento formativo, pensi di fare più attenzione nella comunicazione a termini come "provare", "non", "ma", "potere"?" circa la metà dei partecipanti ha risposto "sì", mentre l'altra metà ha risposto "a volte". Non vi è stata nessuna risposta negativa.

Alla domanda "A seguito dell'evento formativo, credi di riuscire a gestire meglio un conflitto grazie ad alcune strategie comunicative?" più della metà dei

partecipanti ha risposto in maniera affermativa, mentre solo il 6% ha risposto in maniera negativa.

Alla stesso modo, alla domanda "A seguito dell'evento formativo, Credi di aver migliorato l'ascolto verso il tuo interlocutore?" più della metà dei partecipanti ha risposto in maniera affermativa, mentre solo l'11% ha risposto in maniera negativa".

Infine, all'ultima domanda "A seguito dell'evento formativo, hai la percezione di utilizzare una comunicazione più consapevole quando sei in conflitto con qualcuno?" i 2/3 del gruppo ha risposto in maniera affermativa, e solo il 5% in maniera negativa.

Conclusioni

L'evento formativo ha messo in luce come la maggior parte dei partecipanti abbia messo in atto alcuni cambiamenti nell'affrontare un conflitto all'interno e all'esterno dell'équipe.

La maggior parte dei cambiamenti si sono verificati a livello di ascolto e a livello di uso consapevole delle parole, anche se alcune domande non sono in grado di dimostrare che il cambiamento sia effettivamente correlato all'effettuazione del corso.

Indubbiamente, per radicare maggiormente i concetti della comunicazione ipnotica e le sue tecniche, è necessario un training continuo, anche con eventi formativi, e sessioni di confronto ed esercitazione. Potrebbe inoltre essere utile integrare alle tecniche di comunicazione ipnotica, anche strategie per la gestione dei conflitti.

La comunicazione ipnotica non nasce per gestire i conflitti all'interno dell'équipe, tuttavia le sue peculiarità, come l'ascolto, la comunicazione, l'uso consapevole delle parole, la struttura della frasi, si sono dimostrati strumenti utili per migliorare la gestione dei conflitti all'interno dell'équipe.

E' auspicabile, per un futuro, non solo mantenere un aggiornamento costante, ma coinvolgere anche gli altri membri dell'équipe, e analizzare le situazioni che possono verificarsi e come vengono gestite, in modo da poter trovare strategie comunicative sempre migliori e più efficaci.

Bibliografia

1. Calamandrei C. (2015), *Manuale di management per le professioni sanitarie*, McGraw – Hill Education: Milano.
2. Casiglia, E., Rossi A.M. (2006). *Ipnosi sperimentale e clinica*. Artistica Bassano: Bassano del Grappa.
3. Erickson M., Rossi E., Rossi S., (1979) *Tecniche di suggestione ipnotica. Induzione dell'ipnosi clinica e forme di suggestione indiretta*, Casa Editrice Astrolabio: Roma.
4. Erickson, M., & Rossi, E. (1985). *L'esperienza dell'ipnosi. Approcci terapeutici agli stati alterati*. Casa Editrice Astrolabio: Roma.
5. Gianfredi V., Grisci C., Nucci D., Parisi V., Moretti M., (2018) *La comunicazione in sanità*, *Recenti progressi in medicina*, 109 (7): 375-383.
6. Granone F., (1994) *Trattato di ipnosi 2*, UTET: Torino.
7. Granone F., (1994) *Trattato di ipnosi 1*, UTET: Torino.
8. Granone, F. (1989). *Trattato d'ipnosi*. UTET: Torino
9. Pennini A., (2013) *Strumenti di management per i coordinatori delle professioni sanitarie*, McGraw – Hill Education: Milano.
10. Pennini A., (2017) *Le responsabilità del coordinatore delle professioni sanitarie*, McGraw – Hill Education: Milano.