

# IL PROBLEMA DELLA COMUNICAZIONE AI FAMILIARI DEL DECESSO IMPROVVISO DI UN CONGIUNTO

Antonio Zuliani      Lucia De Antoni

Publicato in "Emergency Oggi" anno VIII, novembre 2002

Ogni qual volta, all'interno di un evento qualificabile come incidentale o catastrofico, si presenta la morte improvvisa di qualche persona, questo evento diviene il nucleo essenziale della vicenda; sembra quasi che tutto ruoti attorno a ciò, cosa senza dubbio vera per i parenti della vittima. Gli stessi soccorritori non sono immuni da profonde reazioni psicologiche, infatti molti autori (Ursano e McCarroll, 1990; McCarroll, Ursano e Fullerton, 1993, 1995; Frazer e Taylor, 1982) dimostrano efficacemente come la vista dei morti, la percezione dell'odore da essi emanato, sia una dei maggiori fattori di rischio di disagio mentale prolungato per i sopravvissuti ad un disastro ed anche per i soccorritori.

Lindy e coll. (1981) sottolineano come questa esperienza porti la persona ad una sorta di identificazione con la vittima del tipo "quello avrei potuto essere io" che rappresenta un fattore di rischio per l'instaurarsi di sintomi psichiatrici. Non a caso tra i sopravvissuti, e spesso anche tra i soccorritori, affiorano sintomi quali il bisogno di lavarsi spesso e un'avversione a nutrirsi con cibi a base di carne. Si tratta di sintomi passeggeri (da poche settimane a pochi mesi), ma indicativi del turbamento accusato dalle persone coinvolte. Se tali situazioni dovessero protrarsi nel tempo si potrebbe legittimamente pensare alla possibilità che si sia instaurata una sindrome post traumatiche da stress; ciò comporterebbe un notevole carico emotivo e la necessità di un intervento specialistico.

Esistono poi delle situazioni specifiche che rendono difficile per i soccorritori elaborare questa esperienza. In particolare ciò si verifica quando la morte colpisce un collega di soccorso, un bambino o una vittima che si è cercato di salvare anche attraverso interventi eroici. Proprio per tutti questi motivi la morte deve essere affrontata con estrema serietà durante l'opera di soccorso in termini formativi, di supervisione e di assistenza verso il personale impiegato.

## LA MORTE IMPROVVISA

In questo contributo ci occuperemo di un aspetto estremamente dedicato che fa parte della professione di molti addetti ai soccorsi; riguarda la comunicazione della morte di una persona ai familiari della vittima stessa. Quest'azione dovrebbe essere considerata in tutta la sua fondamentale importanza in quanto rappresenta una delle prime e decisive azioni di aiuto verso chi ha perduto un familiare. Generalmente questo compito viene demandato a del personale, il più delle volte si tratta di sanitari del 118 o dei carabinieri, efficientissimi nelle loro funzioni professionali, ma che non hanno avuto un'adeguata preparazione in merito a questo specifico aspetto.

Demandare tali incarichi a coloro che sono già per altri versi "in prima linea" reca spesso un duplice

danno: ai familiari del defunto e a coloro che sono incaricati di effettuare questa comunicazione.

### **Il personale incaricato**

Di fronte alla morte improvvisa esistono due aspetti fondamentali: uno di tipo medico legale ed uno di tipo assistenziale.

Se la constatazione di morte spetta al medico che, nell'adempimento del suo compito può esternare le proprie abilità professionali, tutta l'opera di informazione dei congiunti è a carico di soggetti che, il più delle volte, possono fare affidamento solamente alla propria sensibilità personale. Si tratta di una dote indubbiamente utile, ma che deve essere supportata da una adeguata formazione.

Prima di proporre alcune linee guida utili in questa direzione, si sottolinea che questo aspetto del lavoro di soccorso richiede anche alcune riflessioni più generali, riflessioni che possono aiutare chi si occuperà di questo compito.

La selezione delle persone a cui affidare questo compito rappresenta una parte molto importante per la riuscita di ogni procedura, a causa delle forti pressioni emotive che sono a carico dell'addetto. Comunicare la morte improvvisa di una persona costituisce una esperienza molto intensa sia a livello personale sia a livello professionale. Personalmente si vivono delle forti emozioni che mettono la persona a confronto con la propria morte e con le esperienze di dolore e di lutto provate nella propria vita. A livello professionale confrontano la persona con la sua capacità di raccogliere le sofferenze dell'altro e la sua capacità di essergli di supporto.

Prima di addentrarci sul tema del significato che la morte viene ad assumere per il soccorritore si possono prendere in esame alcune preoccupazioni psichiche che possono accompagnare questo compito di notifica.

La preoccupazione più comune è senz'altro quella di sentirsi impreparato al compito. Se poi si considera che questo compito viene affidato ad un membro della squadra, che ha partecipato alle operazioni di salvataggio, esistono altre due preoccupazioni correlate. Da un lato una sorta di senso di responsabilità per non essere riuscito a salvare la vittima: questo sentimento è tanto più forte quanto il soccorritore ha partecipato

direttamente alle operazioni di soccorso e, per quanto l'esito fosse inevitabile, rimane sempre una sorta di frustrazione per non essere riuscito nell'opera di salvataggio. Accanto a questo c'è la preoccupazione di dover gestire eventuali reazioni aggressive da parte dei parenti che possono considerare il soccorritore responsabile della morte del congiunto ("non ha fatto abbastanza").

Nella realtà si è constatato come generalmente si verifichi il fenomeno contrario; infatti sembra che ai parenti sia gradito e di conforto venire a contatto con chi ha partecipato all'opera di soccorso. Si può dire che questo incontro risulta, alla fine, terapeutico per entrambi.

## **LE PROCEDURE**

Chiariti questi aspetti generali si possono proporre alcune linee guida che, alla luce di quanto detto, non si ridurranno a semplici suggerimenti su come comportarsi, ma aiuteranno il soccorritore a focalizzare le cose principali. Starà poi alla sensibilità e all'esperienza del singolo riempirle di quel "colore" che delle tracce di lavoro non possono contenere.

Purtroppo si constata che tale tema non trova molto spazio nella bibliografia internazionale. Uno dei tentativi più interessanti di affrontare organicamente questo tema è quello espresso nel 1997 dal Californian Youth Authority's Office of Prevention and Victims Service e dal Mother's Against Drunk Driving (MADD). La traduzione italiana di tale procedura la si può trovare nel volume di Young e coll. "L'assistenza psicologica nelle emergenze" pubblicato dall'editrice Erickson. Si tratta del tentativo di costruire delle procedure per la notificazione della morte e per formare adeguatamente il personale incaricato. Le note che seguono si ispirano al modello sopra citato, ma con una precisa attenzione per adeguarlo al contesto italiano.

## Premesse

Ci sembra importante ricordare come, prima di affrontare i familiari del deceduto, sia importante che colui che si assume il compito di questa comunicazione possa affrontare e discutere le sue reazioni personali di fronte a questo decesso con i membri del proprio gruppo.

Più si è in grado di comprendere sé stessi di fronte ad un evento quale la morte e più sarà possibile comprendere le reazioni delle persone che ci si troverà di fronte.

In questa prospettiva possono essere utili alcune domande da serbare in mente come griglia di riflessione generale:

- Qual'è stata la prima esperienza di morte che ho vissuto? Anche per questi familiari potrebbe essere la prima esperienza e per quanto diversa nelle espressioni concrete è simile nel significato profondo di immediata e profonda lacerazione del defluire ordinato della vita.
- Ero preparato a ciò? Anche loro potrebbero essere assolutamente impreparati a questa cosa e, comunque, questo evento non era certo atteso visto che non c'erano segnali con funzione di "annuncio": Diversa appare infatti la situazione di chi si trova ad affrontare la morte di un congiunto dopo una lunga malattia.
- Di fronte alla nostra esperienza di morte siamo stati scoraggiati o incoraggiati a manifestare le nostre emozioni, ad esempio attraverso il pianto? Se comunicare la morte non è solamente un rito burocratico, ci si troverà di fronte al tema delle reazioni degli interessati. Occorre ricordare che piangere per la perdita di una persona amata non è indice di debolezza, anzi spesso è un modo per rendere il dolore più sopportabile.
- Siamo stati consolati o abbiamo dovuto affrontare da soli la situazione? Quello che abbiamo vissuto potrà esserci utile per comprendere il bisogno di sostegno dei nostri interlocutori.
- Siamo stati "protetti" dalla realtà di ciò che è avvenuto o siamo stati scaraventati brutalmente all'interno dell'evento, vivendo situazioni inutilmente drammatiche, ad esempio rimanendo a contatto con il morto, nel momento del

riconoscimento e/o della riconsegna dei suoi effetti personali?

- Infine, come ci siamo sentiti riguardo a ciò che è successo?

Queste domande e le risposte che ogni soggetto interessato riuscirà a dare non vogliono assolutamente significare che le cose avverranno allo stesso modo in questa situazione e con questi familiari, ma certamente sono utili per comprendere che esiste un ambito di sofferenza e di disagio verso il quale ci si può predisporre ad intervenire.

Questo confronto con le proprie precedenti esperienze dovrebbe essere inserito all'interno di un metodo di formazione permanente per coloro che si trovano professionalmente deputati all'opera di comunicazione di decessi improvvisi e inattesi. Affrontare il tema della morte mette la persona nelle condizioni di dover interrogarsi costantemente sul significato che ha per lui questo evento, non solamente dal punto di vista professionale, ma più direttamente personale. In altri termini possiamo ben affermare che occuparsi della comunicazione della morte chiede alla persona incaricata di interrogarsi sulla propria morte e sul rapporto che ha con essa: più tale vissuto sarà difficile ed inespresso più ci si potrà attendere sofferenza all'interno di questo compito professionale oppure l'assunzione di un atteggiamento difensivo che arriverà a negare ogni componente affettiva di questo lavoro, perché vissuta come troppo difficile.

Un processo formativo costante consentirà agli interessati di elaborare i propri vissuti, che saranno ancor più forti per coloro che hanno partecipato ai soccorsi, specie se questi non hanno permesso di salvare la vita della persona.

Sarà meno doloroso affrontare i familiari del deceduto se l'interessato avrà avuto modo di elaborare i propri vissuti rispetto alla morte, in generale, e a questa specifica vicenda.

Si tratta, quindi, di impostare un programma di formazione permanente con delle specifiche focalizzazioni di fronte ad eventi particolarmente drammatici.

Ci si riferisce, in particolare, all'utilizzazione di tecniche di debriefing sia individuali che di gruppo.

Il debriefing è un processo, sia individuale che di gruppo, che favorisce la mobilitazione delle notevoli capacità in possesso di ognuno per superare il vissuto drammatico insito in una particolare esperienze. Si tratta, quindi, di un metodo che può efficacemente prevenire l'insorgere di disturbi psichici legati ad una particolare esperienza. Il debriefing non si occupa di scoprire il perché delle sensazioni vissute (in questo caso si tratterebbe di un intervento terapeutico), ma unicamente di ricostruire la storia completa dell'evento, in modo da trovare un filo logico, un filo conduttore che sappia dare un senso agli avvenimenti. Questo per consentire di verbalizzare, e quindi di spostare a livello cognitivo, l'accaduto, descrivendo i fatti, i pensieri ed i sentimenti, e di informare sulla normalità dei disagi vissuti, facendoli rientrare nella realtà quotidiana per permettere a chi interviene di restare operativo e di evitare un esaurimento personale e professionale.

Un secondo aspetto, altrettanto importante, è il modo nel quale la comunicazione viene formulata. Essa deve essere trasmessa utilizzando un linguaggio molto semplice, avendo particolare cura degli aspetti verbali e non verbali della comunicazione e del contesto nel quale avviene il colloquio.

Caso per caso appare necessario ricercare un punto di equilibrio fra la distanza professionale e la partecipazione umana, la ricerca di una "giusta vicinanza" appare infatti decisiva nella misura in cui ci si sta comunque addentrando nell'intimità degli affetti e dei valori di persone che ci sono assolutamente sconosciute. Ciò avviene in un momento di grande malessere che richiede equilibrio e disponibilità al dialogo, anche se ciò non è facile.

Un approccio troppo tecnicistico può rendere il rapporto distaccato e spingere ad una diffidenza reciproca, mentre un eccessivo coinvolgimento emotivo può essere in contrasto con la professionalità e l'aiuto concreto che i familiari si attendono.

Tale comunicazione non può essere fatta per gradi. Spesso questa è una remora dell'operatore che teme di affrontare la sofferenza del suo interlocutore. Per colui che riceve la comunicazione quest'ultima appare "reale" solo quando c'è la notizia definitiva

della morte; tutto quello che avviene prima può essere un'inutile sofferenza. Inoltre solamente dopo la notizia del decesso può iniziare la fondamentale opera di elaborazione del lutto.

### **Condizioni per la comunicazione**

Per poter comunicare un evento è necessario conoscerlo nei suoi dettagli essenziali, altrimenti si corre il rischio di descrivere delle emozioni e delle fantasie che possono rilevarsi del tutto inidonee in questo frangente.

Le emozioni sono presenti all'interno di ogni aspetto di una comunicazione che si interessi a eventi così estremi come il decesso improvviso di una persona, ed occorre, proprio per questo motivo, distinguere i due ambiti: quello cognitivo (ciò che è accaduto), e quello affettivo (il significato che ciò ha per chi comunica e per chi è oggetto di tale informazione).

Ecco allora che colui che si incarica di questa comunicazione, se non era sul luogo del decesso, prima di recarsi dai familiari è importante che raccolga alcune informazioni essenziali. Esse gli saranno utili nell'opera di comunicazione, anche al fine di fornire notizie chiare.

In particolare sarà utile raccogliere informazioni su:

- che cosa è accaduto;
- quando è accaduto;
- dove è accaduto;
- come è accaduto, anche se non appare opportuno entrare troppo nei dettagli, specialmente se sono cruenti. A tale proposito occorre interrogarsi sul bisogno che spesso si avverte di soffermare l'attenzione sui dettagli più cruenti di un evento.

Non appare, invece, altrettanto importante soffermarsi sulle responsabilità di quanto accaduto, come risulterà più evidente nell'analisi delle relazioni da tenere con i familiari.

Sarebbe inoltre utile raccogliere informazioni sui familiari a cui si deve portare la notizia: quanti sono, come è composta la famiglia, se ci sono bambini o anziani, e che età hanno, se vi sono problemi di salute che interessano qualche membro della famiglia, quali tipi di relazioni intercorrevano tra il deceduto e i suoi familiari, ecc..

Tali informazioni appaiono utili al fine di prevedere reazioni particolarmente significative da parte dei familiari del defunto, ma possono anche essere utili per la scelta del membro della famiglia da coinvolgere direttamente: a volte vi sono delle situazioni nelle quali, a causa di particolari stati di salute fisica o psichica, non appare opportuno informare direttamente il membro della famiglia più vicino al defunto, ma coinvolgere prima altri soggetti.

In questo processo di identificazione occorre, però, prestare molta attenzione a non violare, per una scelta meno conflittuale, il diritto del soggetto ad essere informato.

Appare assolutamente importante non commettere errori nell'identificazione del deceduto. La necessità di accertare l'identità del deceduto può comportare dei ritardi nel processo di comunicazione. Ogni ritardo, specialmente di fronte di un evento conosciuto (come può essere un grave incidente o una catastrofe), può comportare gravi stati di ansia in coloro che stanno attendendo notizie dei congiunti.

Nel caso di un grave incidente o di una catastrofe, la spinta a fornire informazioni non accertate, nel tentativo di alleviare l'ansia di una persona che continua a chiedere notizie, può causare rilevanti danni psicologici qualora l'informazione data si rilevasse inesatta

L'annuncio della morte deve essere dato, per quanto possibile, direttamente ai congiunti, evitando di usufruire, qualora non si tratti realmente dell'unica possibilità a disposizione, di mezzi quali il telefono, comunicazioni burocratiche e tanto meno annunci attraverso i media.

I diretti interessati devono essere informati prima che ogni annuncio possa essere dato a qualsiasi altro. Queste attenzioni, oltre che dettate dalle disposizioni sulla privacy, appaiono indispensabili per evitare che i parenti della vittima vengano informati del decesso in modo improprio.

La presenza reale di una persona è di fondamentale importanza per chi riceve la notizia per cui, se non è possibile che il soccorritore si occupi direttamente dell'informazione, sarebbe importante assicurarsi che vi sia qualcuno (un vicino, un amico, un parente, ecc.) che possa quanto prima stare a fianco

della persona a cui viene data la notizia della morte di un congiunto.

La presenza di una terza persona, meglio se vicina affettivamente alla famiglia o un religioso, appare comunque un'indicazione utile anche quando la comunicazione avviene direttamente. È noto infatti che i parenti stretti delle vittime possono manifestare una reazione di shock a seguito della notizia, ed è quindi importante non lasciarli soli.

### **Come e dove avviene la comunicazione**

Prima di fare questa comunicazione è importante presentarsi con chiarezza all'interessato, è importante cioè che lui sappia precisamente con chi sta parlando. E' oltremodo importante che questa comunicazione sia fatta da una unica persona, ben identificabile, anche se potrà essere in compagnia di qualcun altro; gli interlocutori potrebbero facilmente trovarsi in uno stato confusionale, e quindi è opportuno esprimersi in maniera molto semplice. Se tale comunicazione avvenisse all'interno di un gruppo, per l'interessato potrebbe risultare difficile identificare l'interlocutore.

È altrettanto importante assicurarsi di parlare proprio con la famiglia del deceduto o del ferito. Non si possono rischiare equivoci in merito e il mezzo migliore per accertarsi di parlare con gli interlocutori giusti è quello di chiederlo direttamente, con frasi del tipo "Siete i fratelli di .....?", oppure "Lei è il marito di .....?".

In ogni caso è bene non dare mai la comunicazione ad un bambino o, tanto meno, pensare di utilizzarlo come "mes saggero".

Di converso è importante non informare i media di quanto è avvenuto senza aver prima ottenuto il consenso dei familiari. Il diritto all'informazione, seppur fondamentale in ogni democrazia, non deve forzatamente prevedere la divulgazione di dettagli spesso del tutto superflui, o, forse, più propri a soddisfare attese voyeuristiche che non di informazione.

Il fenomeno dei "turisti delle catastrofi", che nel quotidiano già si manifesta in tutti coloro che non resistono alla tentazione di fare gli spettatori dopo gli incidenti stradali, è quanto di più lontano

dall'atteggiamento richiesto a colui che si occupa di tali drammatiche comunicazioni.

La comunicazione va data, per quanto possibile, in un ambiente tranquillo, lontano da rumori e non affollato. E' importante far sedere l' interessato e sedersi vicino a lui.

Ciò significa che queste comunicazioni non possono essere fornite, per esempio, in un corridoio, in una sala d' attesa o comunque in un luogo affollato.

### **Contenuto della comunicazione**

Quando si parla è necessario cercare di essere sempre semplici e diretti, parlando con calore e ricordandosi di utilizzare sempre il nome della vittima e mai parole del tipo "morto", "defunto", "vittima", "corpo"; o espressioni del tipo "spirato", "trapassato", eccetera.

La personalizzazione è molto importante e fa sentire al familiare che ci stiamo proprio occupando di lui e che la comunicazione non è un fatto burocratico. Inoltre utilizzare il nome della vittima aiuta l' interlocutore ad affrontare la realtà in modo diretto e semplice. Se non si utilizza il nome della vittima, il familiare potrebbe faticare a rendersi conto che si sta parlando proprio del suo parente.

Altro aspetto molto importante è quello di rendere il più coerenti possibili la comunicazione verbale con quella non verbale. Non si tratta solamente di comunicare una notizia, ma anche di entrare in relazione con l'interessato. E' sempre bene ricordare che ciò che definisce o sancisce la qualità della relazione non è legato a ciò che si dice, ma al modo in cui lo si dice, agli atteggiamenti che si assumono, ai gesti che si compiono.

Se vi è coerenza tra la notizia e la modalità non verbale che la accompagna tutto va bene. Se non vi è coerenza, ciò crea sconcerto e disagio e, alla fine, l'interlocutore appare più propenso a prestare fede ai contenuti non verbale (relazionali) piuttosto che a quelli verbali (di contenuto) della comunicazione.

Probabilmente saranno poste domande sui fatti e sulle circostanze che hanno portato al decesso. In questo caso è importante attenersi agli avvenimenti accertati, senza indulgere in aggiunte o in

interpretazioni che possono rivelarsi, alla verifica dei fatti, erronee. La prima comunicazione è molto importante per la ricostruzione che il familiare si fa dell' accaduto e ciò potrà determinare sia le sue reazioni emotive, sia le sue reazioni verso l' ambiente circostante. Questa opera di ricostruzione è molto importante per il familiare, ma non deve coinvolgere colui che ha l'incarico di comunicargli la notizia. Anche perché, qualora la sua ricostruzione dovesse rivelarsi infondata non gli sarà facile farsene una ragione e ricominciare questo "lavoro".

Se non si sa rispondere ad una domanda è molto meglio ammettere di non sapere, caso mai si potrà dire che ci si informerà.

Si ricorda l'importanza di non dare mai in nessun modo alla vittima la colpa di quello che è successo, anche se ciò in parte potrebbe essere vero. In questa particolare circostanza i familiari hanno bisogno di proteggere l'immagine e il ricordo del defunto.

In ogni caso appare sempre utile chiedere ai familiari se vi sono delle cose e o anche delle parole che non hanno capito. Dietro ad una semplice incomprendenza lessicale possono sorgere e svilupparsi fraintendimenti molto gravi e di difficile risoluzione.

Altra domanda possibile potrà riguardare il luogo nel quale si trova il defunto. Anche qui le informazioni devono essere molto precise. Ancora una volta è importante evitare di usare parole come "il corpo è...", "la salma giungerà ...". Piuttosto continuare ad usare il nome del defunto "..... ora è", ecc.

A volte questa informazione può essere data solo dopo un certo lasso di tempo e gli interessati possono chiederne ragione a colui che li informa. In questo caso le risposte più idonee possono fare riferimento alla necessità di accertare i fatti, di essere sicuri di quello che viene detto, di aver trovato la persona giusta a cui dirlo, ecc.

Una volta comunicata la notizia è importante porgere le condoglianze. Questo gesto risulta particolarmente importante perché aiuta gli interessati a passare dai fatti ,ormai trascorsi e sui quali non si può più far nulla, alle sensazioni. Parlando di quello che è accaduto appare utile

mantenersi strettamente ai fatti, rispondere solo a ciò che viene chiesto senza aggiungere altro.

### Reazioni alla comunicazione

Occorre sempre ricordare che è assolutamente normale che, in questi momenti, vi siano delle reazioni emotive molto intense; possono manifestarsi attraverso esternazioni eclatanti, attraverso il congelamento delle emozioni, o attraverso forme di regressione nei comportamenti. Possono inoltre manifestarsi incredulità verso l' accaduto, ira, sensi di colpa per non essere riusciti a proteggere la vittima, specialmente se si tratta di un bambino. Non sono da escludersi reazioni come svenimenti, mancanze di respiro, scene di disperazione, eccetera. Chi si assume il compito di informare dovrebbe essere preparato ad affrontare anche queste situazioni di emergenza.

Inoltre se queste sono reazioni vitali probabilmente occorre una certa prudenza nel volerle eliminare. Oggi molti studi avanzano dubbi sull'efficacia dell'uso dei sedativi in queste situazioni: sussiste la preoccupazione di attutire, assieme alla sofferenza, anche le capacità rielaborative delle persone. Vi è sempre un tempo per la sofferenza che permette il dispiegarsi del tempo della convivenza con il dolore e con l'elaborazione del lutto. Spesso si assiste ad una sorta di rifiuto della realtà perché è la realtà stessa che grida forte l'assenza della persona amata (De Pellegrini, 2002). Altre volte c'è rabbia e senso di colpa per non essere riusciti, magari in modo del tutto soprannaturale, ad impedire la morte del congiunto. Sono tipiche, al riguardo, frasi come: "Se gli avessi telefonato ....", "Se gli avessi detto di non andare....".

Analogamente alcune reazioni potranno coinvolgere direttamente chi comunica la notizia che potrà essere considerato come responsabile della sofferenza che si sta vivendo o addirittura come corresponsabile del riferimento o del decesso del familiare.

È importante ricordare che non si ha nessuna responsabilità per l' accaduto, né, tanto meno, per il ruolo che si sta svolgendo in quel momento. Ricordando ciò sarà più facile permettere agli interessati di esprimere il loro dolore, così come lo sentono e come riescono a manifestarlo senza dover

ricorrere a delle difese, assolutamente improprie nel contesto.

A volte può essere utile aiutare gli interessati a considerare normali queste reazioni, senza mai utilizzare dei clichés, ma esprimendo calorosa attenzione e comprensione per le emozioni espresse.

Certamente il coinvolgimento emotivo è molto pesante e questo può indurre a dei comportamenti che, alla lunga, possono dimostrarsi non adeguati. Tra questi possiamo annoverare la tentazione di fare promesse che non si possono mantenere oppure di voler "trattenere" l' interessato.

Vi sono anche alcune espressioni verbali, peraltro molto diffuse, ma che risultano del tutto inadeguate e senza alcun effetto in queste circostanze. Tra esse ricordiamo:

"Il tempo cura le ferite";

"La vita continua" (l' interessato non può certo pensarlo in questo momento),

"Dovete ricordarlo come era prima" (sarà possibile fare questa operazione solo successivamente);

"So come si sente adesso" (ma è poi vero?);

"Forse è giunto il suo tempo" (ognuno, intimamente pensa che questo tempo non giungerà mai);

"Deve essere forte verso (e qui di solito si citano bambini)" (una persona ha diritto ai suoi momenti di debolezza e di disperazione in questi momenti);

"E' un dei rischi del lavoro";

"Ora stia tranquillo" (le emozioni non si possono ordinare).

"Si è addormentato per sempre" (e chi mi garantisce che domani mattina mi sveglierò?);

"L'abbiamo perduto" (e ritrovatelo allora!);

"E' andato" (e quando torna?);

"Si è incamminato nella valle delle ombre" (????)

Spesso siamo spinti a dire queste frasi perché è molto difficile gestire la sofferenza che si manifesta all'interno di questa relazione, e, in particolare, quando vi sono dei lunghi silenzi.

Occorre ricordare che la famiglia, dopo che ha ricevuto l' annuncio della morte di un congiunto, sarà portata a concentrarsi solamente su questo evento. È importante quindi non parlare d'altro e, anche se si hanno delle ulteriori comunicazioni da fare, aspettare che gli interlocutori siano emotivamente disponibili ad ascoltare. Altrimenti si

corre il serio rischio di dire delle cose, anche rilevanti, e scoprire successivamente che queste cose non sono state recepite.

### **Cosa avviene dopo la comunicazione**

Spesso la famiglia della vittima ha bisogno anche di aiuti molto concreti come telefonare a qualcuno, trovare qualcuno disposto ad accudire i bambini, chiamare il sacerdote, parenti, datori di lavoro. Questo compito può essere in parte svolto anche da colui che si occupa della comunicazione, e comunque può essere utile aiutare gli interessati ad organizzare queste ulteriori comunicazioni.

In alcuni casi è necessaria l'identificazione della salma. In questo caso è bene accompagnare i parenti più stretti sia quando si recano sia quando tornano dall' obitorio, aiutarli in questo adempimento descrivendogli prima la stanza dove avverrà il riconoscimento, le procedure che saranno adottate e, nei casi più delicati, cioè quando la vittima è un bambino oppure quando il corpo si trova in brutte condizioni, può essere utile prepararli a quanto vedranno, senza però indugiare in descrizioni troppo truci.

Molte volte un processo comunicativo, che parte da dettagli che possono apparire sostanzialmente informativi e di tipo cognitivo, serve a rassicurare la persona e a transitare all'interno di una relazione nella quale gli aspetti affettivi trovano una loro più chiara collocazione.

Vi sono degli adempimenti successivi sui quali occorre proporre una riflessione.

In primo luogo, all' interno di un scenario disastroso, può essere utile offrirsi di occuparsi delle funzioni organizzative per il funerale, o comunque fornire tutte le informazioni organizzative richieste.

La stessa consegna degli effetti del defunto chiede una certa attenzione. Appare utile informare preventivamente la famiglia della prossima consegna che comunque dovrà rispettare i loro desideri. Per quanto possibile non è opportuno consegnare abiti sporchi di sangue o esalanti cattivo odore. Gli effetti andranno riposti in una scatola e non all' interno di sacchi, magari della spazzatura,

come spesso accade. In ogni caso è importante chiedere ai familiari se si sentono pronti a ricevere gli effetti personali di "..... nome della vittima ", e tenere fede ai loro desideri.

Se c' è qualcosa di positivo da dire a proposito degli ultimi momenti di vita del defunto è importante comunicarlo. È altrettanto importante rassicurare i familiari sul fatto che il loro congiunto non abbia provato dolore, anche se non appare opportuno dare l' impressione che il defunto non si sia accorto di nulla.

In alcuni casi può essere utile, quando si rileva una particolare sofferenza, segnalarla a chi è in grado di sopportare gli interessati, anche utilizzando cure mediche e psicologiche.

### **SCELTA E SELEZIONE DEL PERSONALE**

La selezione del personale a cui affidare questo compito è un aspetto di fondamentale importanza per la riuscita dell' operazione anche a causa delle pressioni emotive a carico dell' addetto. Come già affermato, il contatto con la morte di una persona è un' esperienza forte a livello sia personale che professionale. Chi si incarica questa comunicazione è, a sua volta, esposto ad una serie di difficoltà. Oltre al già citato problema di essere continuamente messi in contatto con il proprio rapporto con la morte, potrà:

- Sentirsi inesperto o impreparato al compito.
- Aver paura, personalmente, di essere a contatto con la morte.
- Temere di essere aggredito dai familiari, anche fisicamente, mentre si compie l' opera di comunicazione.
- Sentirsi responsabile della morte del soggetto tanto più nella misura in cui ha partecipato ai grandi sforzi condotti di soccorrerlo.
- Legarsi troppo strettamente alla famiglia della persona deceduta.

Non esiste un profilo ideale che possa permettere di identificare con certezza la persona più idonea a questo compito. Occorre inoltre ricordare che,

essendo questo compito molto stressante, non appare opportuno attribuirlo sempre alla stessa persona.

Al di là di questo, si possono enucleare alcune note di orientamento sulla scelta.

Scegliere personale che abbia seguito un corso di formazione sugli aspetti della comunicazione del decesso.

Scegliere persone sensibili, affidabili e mature e, se possibile disponibili ad venire coinvolte.

Scegliere personale che era sul posto o ha avuto conoscenza concreta di quello che è accaduto prima, durante e dopo la morte.

Scegliere personale che abbia il tempo necessario per questa comunicazione e per rimanere con gli interessati il tempo utile ad aiutarli a superare le prime difficoltà emotive.

A di là di tutte queste indicazioni pragmatiche appare importante supportare i soccorritori che si occuperanno di questa attività, permettendo loro di esprimere apertamente i vissuti legati a questi incontri. Il soccorritore non deve essere lasciato solo nella gestione di queste emozioni e deve essere aiutato, in particolare, a ritrovare il giusto distacco dalle relazioni emotivamente pregnanti che si instaurano con i familiari dei defunti. In particolare può essere utile prevedere ulteriori momenti di formazione e di incontri periodici nei quali poter esaminare e confrontare i vissuti emotivi legati a questo compito.

## Bibliografia

- De Pellegrini V. (2002). *Diamo voce al silenzio di chi resta*. Psicologia e Psicologi, n.2, 2002.
- Figley C.R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder those who treat the traumatized*. Bruner/Mezel. New York, 1995
- Figley C.R. (1999). *Vicarious Trauma Training*. Advisory Board Meeting, Denver, 1999.

- Frazer A.G. e Taylor A.J.W. (1982). *The stress of post-disaster handling and victim identification work*. Journal Hum. Stress, n. 8, 1982, pp. 5-12.
- Lindy J.D., Grace M.C. e Green B.L. (1981). *Survivors: outreach to a reluctant population*. American Journal Orthopsychiatry, n. 51, 1981, pp. 468-478.
- McCarroll J.E. , Ursano R.J. e Fullerton C.S. (1993). *Traumatic responses to the recovery of war dead in Operation Desert Storm*. American Journal of Psychiatry, n. 150, 1993, pp. 1875-1877.
- McCarroll J.E. , Ursano R.J. e Fullerton C.S. (1995). *Symptoms of PTSD following recovery of war dead: 13-15 month follow-up*. American Journal of Psychiatry, n. 152, 1995, pp. 939-941.
- Ursano R.J. e McCarroll J.E. (1990). *The nature of the traumatic stressor: handling dead bodies*. Journal Nerv. Ment. Dis., n. 178, 1990, pp. 396-398.
- Ursano R.J., Fullerton C.S. e Norwood A.E. (1995). *Psychiatric Dimension of Disaster: patient care, community consultation and preventive medicine*. Harvard Review of Psychiatry, n. 3, 1995, pp. 196-209.
- Young B.H, Ford J.D., Ruzek M.J., Gusman F. e F.D. (2001). *L'assistenza psicologica nelle emergenze*. Edizioni Centro Studi Erickson, Trento.