

Anno 6, numero 19  
Giugno 2010  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. 338.3396987  
fax 0444.505717

# PdE

## Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

---

Sommario:

### EDITORIALE

Editoriale

pag. 1

Le fasi di promovimento in  
un'evacuazione:  
considerazioni e strategie

pag. 2

La comunicazione ai  
familiari della morte  
improvvisa: una  
circostanza che sfida il  
personale di soccorso

pag. 7

Babele

pag. 10

Gentili lettori,

questo numero di PdE avvia una riflessione, in parte nuova nel nostro paese, riguardante il tema delle fasi di pre-movimento nelle situazioni di emergenza. Si tratta di una fase della durata spesso superiore a quella impiegata per l'evacuazione fisica e in essa si determinano spesso le condizioni per l'esito della stessa.

Uno degli obiettivi di questo articolo è quello di introdurre il tema del superamento dei piani di emergenza (spesso statici) per andare nella direzione dei sistemi di emergenza che sappiano affrontare il variare delle situazioni determinate dalla presenza delle persone negli ambienti.

In questa direzione stiamo lavorando con l'ach. Stefano Zanut, del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Pordenone, ad una pubblicazione prevista per fine anno.

Il secondo articolo riprende un tema molto caro ai membri dello Studio, ovvero la difficoltà che soccorritori, Forze dell'Ordine, Vigili del fuoco, ecc. incontrano quando devono comunicare a dei familiari la morte improvvisa di un loro congiunto.

Affrontiamo il tema presentando un volume da poco edito proprio su questo aspetto della relazione con le "vittime" di tale tragico evento.

Infine il ritorno di "Babele", che so essere una delle rubriche più seguite ed amate dai tanti lettori che ci scrivono.

Buona lettura

Antonio Zuliani

#### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Coordinatore editoriale*

Lucia De Antoni

*Redazione:*

Simone Barni, Claudia

Colaninno, Daniele

Gasparini, Alessia Leonardi,

Elisa Mulone, Susanna

Valloni, Chiara Varalta.

Spedite n° 2.700 copie

# LE FASI DI PRE-MOVIMENTO IN UN'EVACUAZIONE: CONSIDERAZIONI E STRATEGIE

DI ANTONIO ZULIANI

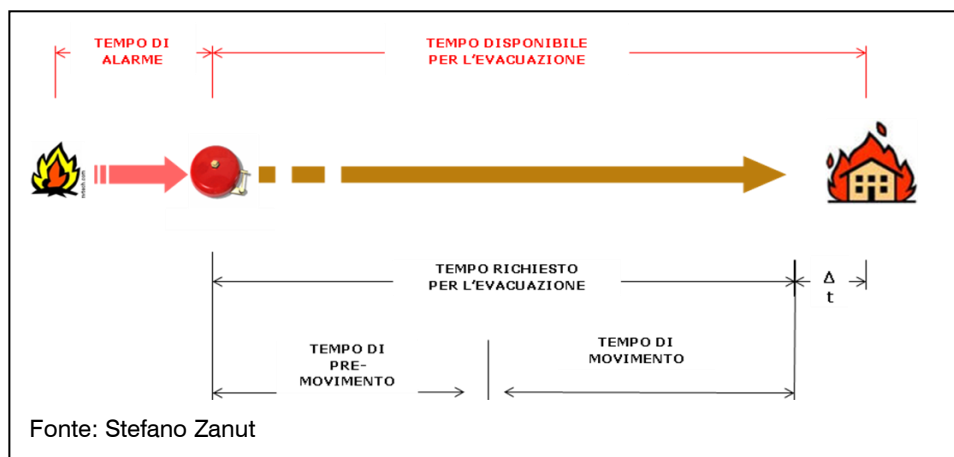
*Sebbene non sia preso in considerazione di frequente, il tempo di pre-movimento è basilare nell'impostazione di ogni piano di evacuazione. Alcune riflessioni e relative conseguenze operative.*

Nell'impostazione di ogni piano di evacuazione un tema centrale, anche se non viene preso in esame di frequente, è quello relativo al tempo di pre-movimento. Tale tempo di pre-movimento è spesso largamente più importante di quello

I lavori di Proulx (1995, 1994) suggeriscono che il tempo di pre-movimento sia più lungo di quello impiegato per raggiungere le vie di fuga e che, in tale "tempo" si determinino le condizioni emotive e pragmatiche che avranno un'influenza decisiva sull'intera

procedura di emergenza.

Molto si sa sulle velocità di movimento delle persone, anche in relazione alle loro specifiche condizioni di vita o di salute, sul rapporto tra densità di persone presenti e tempo per la percorrenza delle vie di fuga, sulla relativa



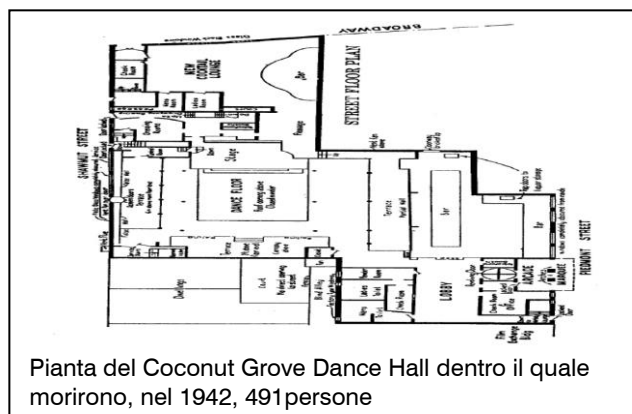
necessario per raggiungere un luogo sicuro. Gli studi compiuti su due incendi per molti versi storici come quello alla Coconut Grove Dance Hall a Boston nel 1942 e al Beverly Hill Supper Club a Southgate nel Kentucky del 28 maggio 1977, hanno evidenziato come questo tempo e i relativi comportamenti siano decisivi per l'esito dell'evacuazione.

ampiezza delle stesse, sia si tratti di porte, scale e quant'altro.

Tuttavia questi studi trascurano uno degli aspetti decisivi sia in termini di tempo sia di esito finale che gli studi più recenti hanno denominato pre-movimento, tanto più decisivo per le persone che sono occasionalmente all'interno dell'edificio da evacuare o che, comunque, non sono a conoscenza delle specifiche procedure da attuarsi in tali circostanze.

In questa fase di pre-movimento le persone sono sostanzialmente alle prese con tre ordini di problemi:

- la percezione del segnale di allarme;
- la sua validazione attraverso la ricerca di adeguate conferme;
- le decisioni sul da farsi.



## La percezione del segnale di allarme

La necessità di procedere a un'evacuazione è determinata dal fatto che vi sia in atto o si possa sviluppare una situazione potenzialmente pericolosa, e che essa sia percepita dalla persone presenti nell'ambiente.

La percezione di pericolo può essere diretta nella misura in cui la persona percepisce la presenza di una fonte di pericolo (si pensi alla vista delle fiamme e del semplice fumo), ma il più delle volte la situazione di pericolo è mediata da un segnale di allarme.

Proprio di fronte a una segnalazione sonora di allarme possono differenziarsi significativamente le percezioni e le reazioni che possono avere i frequentatori abituali dell'ambiente (i dipendenti) e i frequentatori occasionali (ad esempio clienti di un supermercato, utenti di un ufficio, spettatori, ecc.). Se per i primi, nell'ipotesi di un piano di emergenza conosciuto e condiviso, il segnale di allarme ed evacuazione ha un preciso significato pragmatico, per i secondi è solo un "segnale" senza contenuti specifici e forse anche non sufficientemente distinguibile (si pensi a una sirena) da altri suoni presenti nell'area.

Il significato del segnale presenta anche una specifica relazione con la percezione del rischio che la persona attribuisce all'ambiente nel quale si trova, sia in termini di familiarità, sia in termini di significato implicito dello stesso. Indubbiamente essere all'interno di uno stabilimento industriale o in un teatro, mentre si assiste ad una piacevole rappresentazione, o intenti a riempire il carrello al supermercato pone le persone in una situazione di percezione del rischio insito nell'ambiente completamente diversa.

Anche la fonte di pericolo ha una sua influenza implicita; come sottolineano Tong e Canter (1985) se le persone considereranno un incendio come estremamente pericoloso tenderanno a tentare la fuga con maggior probabilità di altri. Ciò, però, non deve

indurre irrealiste attese sulla propensione alla fuga perché molti ricercatori hanno evidenziato che proprio nei riguardi dell'incendio le persone hanno una difficoltà a stimare il pericolo evolutivo (Purser e Bensilum, 2001; Proux, 1997, 2001). Appare quindi evidente che più il segnale di allarme è preciso e circoscritto e maggiore sarà la sua pronta percezione.

## Ricerca di conferme

Proprio la sorpresa e/o l'ambiguità contenuta nel segnale di pericolo e di evacuazione spinge le persone a ricercare una conferma di ciò che è stato percepito. La ricerca di ulteriori informazioni è tanto maggiore per le persone occasionalmente presenti nell'ambiente e/o quando il percorso per l'evacuazione appare lungo e complesso.

Le ricerche compiute mostrano come le fonti di informazioni più ricercate siano amici e parenti (Sorensen e Mileti, 1988) e/o personale della struttura (Brennan, 2002), meglio se identificati come addetti all'emergenza (Carrolo, Zanut, Zuliani, 2006).

L'importanza di queste informazioni supplementari chiama in causa sia il sistema di informazioni previsto dal piano di evacuazione, in termini di messaggi audio suppletivi alla semplice richiesta di evacuazione, sia il ruolo, sul quale torneremo, del personale, i cui atteggiamenti e le cui risposte possono risultare decisive in questi frangenti.

Relativamente a quanto affermato precedentemente, le ricerche confermano che più elevato è il rischio percepito e più probabile è che il processo di conferma si attivi rapidamente (Mileti e Fitzpatrick, 1992; Nylen e Hultaker, 1987).

La ricerca di conferme da amici o parenti ricorda un'altra variabile insita nei comportamenti di pre-movimento: la presenza di queste persone, se da un lato fornisce un quadro rassicurante, rallenta il tempo di evacuazione perché le persone

sono indotte a ricercare questi "affetti" prima di decidere di lasciare l'edificio. Aspetti analizzati proprio nell'ambito dell'incendio al Beverly Hill Supper Club a Southgate nel



Beverly Hill Supper Club (1977) 165 morti

Kentucky del 28 maggio 1977, di cui si è già parlato.

## Decisione sul da farsi

Considerando che ben poche persone sanno come affrontare direttamente un pericolo (molto pochi, ad esempio, sanno come spegnere un principio di incendio) è altamente probabile che la decisione presa sia nella direzione di una fuga dal luogo percepito come pericoloso. Soluzione che molti studi indicano come preferita all'attesa dei soccorsi (Graham e Roberts, 2000; Gwynee, Galea e Lawrence, 2001; Proulx, 2003).

Occorre prestare molta attenzione a questa tendenza perché può contrastare con la richiesta di attendere nelle cosiddette "zone calme" (che tutto possono essere, ma certamente non questo sotto il profilo emotivo) e ancor di più con quella di riunirsi in un luogo, definito come sicuro, in attesa dei soccorsi e delle relative valutazioni in caso di possibile contaminazione.

Sulle decisioni influiscono anche gli aspetti ambientali dell'edificio nel quale la persona si trova. Sotto questo aspetto diventano decisive variabili come:

- la familiarità che la persona ha con l'ambiente;
- la possibilità di vedere personalmente le vie di fuga;

- il livello di differenziazione architettonica che lo aiuta nell'orientamento;
- la presenza e l'ubicazione di una segnaletica veramente percepibile;
- le esperienze passate di situazioni di emergenza. Sotto questo aspetto occorre ricordare la fondamentale importanza che hanno le esercitazioni e le simulazioni se condotte in modo attento e realistico;
- il ruolo e la responsabilità che si sente nei confronti degli altri;
- la già citata presenza di persone care che induce alla loro ricerca prima dell'evacuazione.

I dati di ricerca non indicano, invece, in modo univoco la tendenza delle persone a portare necessariamente con sé oggetti personali come borse, ecc. Come osservano Kuligowski e Mileti (2008) esaminando questa problematica all'interno dell'evacuazione delle World Trade Center Towers più alta è la percezione di pericolo e minore è la tendenza ad occuparsi di questi oggetti.

## Fattori personali che possono influire sul pre-movimento.

La fase di pre-movimento è influenzata da alcuni fattori individuali quali:

- L'assunzione di un ruolo di leader o subordinato: sappiamo che la maggior parte delle persone assume un ruolo subordinato (Cornwell, 2003; Averill e alt., 2005) ed è spinta ad attendere da altri la presa di decisione sui comportamenti da adottare.
- Il livello di gestione dello stress: la situazione di pericolo espone la persona a un numero e a una qualità di stimoli che sono in grado di aumentare sensibilmente la quota di stress, arrivando a un livello tale da compromettere sensibilmente i processi cognitivi, relativi sia alla percezione di

quanto sta avvenendo sia alle decisioni più idonee da assumere (Proulx, 1993).

- Il senso di autoefficacia. Con questo concetto Albert Bandura (1996) intende "la convinzione delle proprie capacità di organizzare e realizzare il corso di azioni necessarie per gestire adeguatamente le situazioni che si incontreranno in un particolare contesto, in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati". Si tratta di una caratteristica importante nelle situazioni di emergenza perché, a parità di intelligenza e abilità specifiche, la persona con un forte senso di autoefficacia sceglie obiettivi più elevati, è più motivata, usa le proprie capacità con maggiore efficienza, è meno ansiosa, gestisce meglio i fallimenti, è più tenace e, alla fine, ottiene risultati significativamente più soddisfacenti di chi ha invece una percezione negativa delle proprie possibilità.

Evidentemente si tratta di tre fattori che non possono essere modificati durante la situazione di emergenza perché fanno parte dell'organizzazione di personalità di ogni individuo, ciò nonostante è possibile influire in modo significativo sugli esiti negativi che potrebbero produrre, se non attentamente considerati.

In particolare, l'atteggiamento subordinato può essere sorretto da un personale capace di prendere con autorevolezza la guida della situazione in atto, il livello di stress alleggerito fornendo informazioni graduali e facili da ricordare, il senso di autoefficacia sorretto fornendo alle persone coinvolte la possibilità di partecipare, anche se in modo marginale, alle attività di evacuazione o soccorso in atto.

Accanto a questi fattori più strettamente personali, non vanno trascurati anche quelli legati alla:

- percezione del pericolo di cui abbiamo già trattato in precedenza;
- conoscenza dell'ambiente;
- condizione personale legata a fattori del ciclo di vita (un bambino, una donna

gravida o un anziano non si muoveranno nello stesso modo e con la stessa velocità nell'ambiente), alla presenza di disabilità temporanee o permanenti, alle caratteristiche soggettive del momento (condizione fisica, vestiti indossati, ecc.)

Si tratta di situazioni in buona parte note o riconducibili all'analisi delle persone che frequentano un determinato edificio nei vari momenti della giornata o dell'anno. Proprio la variabilità di questi dati conferma l'idea che si debba parlare sempre di più di sistema di emergenza più che di piano di emergenza: essendo il secondo uno strumento atto ad adeguarsi al mutare della situazione a contrario del secondo che appare fin troppo statico per affrontare il tema del comportamento umano in tali circostanze.

## **Selezione e formazione del personale**

Molti degli spunti presentati nell'articolo centrano l'attenzione sul ruolo decisivo che ha il personale della struttura sul buon andamento di una procedura di evacuazione e, in modo specifico, sull'esito della fase di pre-movimento.

In questa direzione il personale va selezionato e formato anche nelle capacità e nelle competenze relative alla gestione degli aspetti riguardanti i bisogni più strettamente emotivi, espressi dalle persone da evacuare. Si tratta di aspetti importanti perché, per molti minuti, la gestione di un'emergenza è sulle "spalle" del personale e l'arrivo dei soccorritori professionali avviene quando le azioni decisive per la salvezza di molte persone sono già indirizzate, positivamente o negativamente, da coloro che hanno gestito le fasi di pre-movimento.

Questa considerazione è tanto più incisiva se si pensa allo scenario, pur sempre possibile, di una situazione nella quale le persone presenti in un determinato edificio siano chiamate non solo a lasciarlo, ma anche a radunarsi in un "luogo sicuro" in attesa di accertamenti. Eventi rari, ma

possibili sia nel caso di disastri industriali, sia nel caso di possibili contaminazioni da agenti tossici.

Proprio in tali situazioni l'atteggiamento e la capacità del personale di fungere da "contenitore emotivo" delle comprensibili ansie delle persone evacuate può essere decisivo per l'esito finale dell'emergenza.

Un'ultima considerazione sul personale, spesso dimenticata, riguarda il fatto che si tratta di persone che, all'interno di una situazione di emergenza, sono al contempo soccorritori di quanti si trovano in quel momento nell'edificio, ma anche vittime dell'evento. Questo fatto dovrebbe far riflettere sulla necessità di attrezzare il personale addetto all'emergenza anche nella capacità di far fronte a questa duplice pressione emotiva.

In questa direzione può essere progettata una strategia formativa che da un lato renda l'addestramento del personale più realistico possibile e strutturato in modo che i comportamenti adeguati a guidare un'evacuazione siano introiettati per renderli meno dipendenti dall'emozione del momento. Mentre, dall'altro lato, si può efficacemente lavorare sulla conoscenza di quelle che possono essere le reazioni emotive attese in tali circostanze: sia quelle dei clienti/utenti dell'edificio, sia le proprie.

### Considerazioni conclusive

Gli spunti di riflessione proposti nell'articolo meritano una particolare attenzione perché sottendono a tre richieste che le persone pongono e verso i quali un sistema di emergenza dovrebbe trovare delle adeguate soluzioni:

In buona sostanza le persone chiedono:

- di essere messe nelle condizioni di porsi in salvo;
- di sapere le sorti delle persone con le quali si trovavano all'interno dell'edificio;
- di essere informate su quanto sta accadendo.

Se tali richieste sono sufficientemente soddisfatte le persone mostrano una

adeguata predisposizione alla collaborazione anche in circostanze molto difficili.

### Bibliografia

- Averill J.D., Mileti D.S., Peacock R.D., Kuligowski E.D., Groner N., Proulx, G. Reneke P.A., Nelson H.E., (2005), Occupant Behavior, Egress, and Emergency Communications, NIST NCSTAR 1-7, Federal Building and Fire Safety Investigation of the World Trade Center Disaster, NIST, USA, 2005.
- Bandura A., (1996), Il senso di autoefficacia, Edizioni Erikson, Trento, (1996).
- Brennan P., (2001), Predicting evacuation response and fire fatalities, in: Second International Symposium on Human Behaviour in Fire, Interscience Communications Ltd., pp. 321–332, 2001.
- Carrolo A., Zanut S., Zuliani A., (2006) Teatro Verdi di Pordenone: comportamenti durante un'evacuazione, PdE, anno 2, n. 5 pp. 2-4, 2006)
- Cornwell B. (2003), Bonded fatalities: relational and ecological dimensions of a fire evacuation, Sociological Quarterly, n. 44, pp. 617–638, 2003.
- Graham T.L., Roberts D.J., (2000), Qualitative overview of some important factors affecting the egress of people in hotel fires, Hospitality Management, n. 19, pp. 79–87, 2000.
- Gwynne S., Galea E.R., Lawrence P.J., Filippidis L., (2001), Modelling occupant interaction with fire conditions using the building EXODUS evacuation model, Fire Safety Journal, n. 36, pp. 327–357, 2001.
- Kuligowski E.D., Mileti D.S. (2008), Modeling per-evacuation delay by occupants in World Trade Center Towers 1 and 2 September 11, 2001, In Fire Safety Journal, n. 44, pp. 487-496, 2008.
- Mileti D.S., Fitzpatrick C., (1992), Causal sequence of risk communication in the Parkfield Earthquake prediction experiment, Risk Anal., n. 12, pp 393–400, 1992.

- Nylen L., Hultaker O., (1987),  
Communication in disaster situations,  
Police Chief, pp. 28–34, 1987.
- Proulx G., (1993), A stress model for people  
facing a fire, Journal of Environmental  
Psychology, n. 13, pp. 137–147, 1993.
- Proulx G., (1995), Evacuation time and  
movement in apartment buildings. Fire  
Safety Journal, n. 24, pp.229–46. 1995.
- Proulx G., (1994), Time delay to start  
evacuating upon hearing the fire alarm.  
Proceedings of human factors and  
ergonomics society 38th annual meeting,  
p. 811–5, 1994.
- Proulx G., (1997), Misconceptions about  
human behaviour in fire emergencies,  
Canadian Consulting Engineer , pp. 36–  
38. 1997.
- Proulx G., (2001), Occupant behaviour and  
evacuation, in: Proceedings of the Ninth  
International Fire Protection Symposium,  
Munich, pp. 219–232, 2001.
- Proulx G. (2003), Playing with fire:  
understanding human behavior in burning  
buildings, ASHRAE Journal, n. 45, pp. 33–  
35, 2003.
- Purser D.A., Bensilum M., (2001),  
Quantification of behaviour for  
engineering design standards and escape  
time calculations, Safety Science n. 38,  
pp. 157–182, 2001.
- Sorensen J.H., Mileti D.S., (1988), Warning  
and evacuation: answering some basic  
questions, Ind. Crisis Q., n. 2, pp. 195–  
209, 1988.
- Tong D., Canter D., (1985), The decision to  
evacuate: a study of the motivations which  
contribute to evacuation in the event of  
fire, Fire Safety Journal 9, pp. 257–265,  
1985.

---

## LA COMUNICAZIONE AI FAMILIARI DELLA MORTE IMPROVVISA: UNA CIRCOSTANZA CHE SFIDA IL PERSONALE DI SOCCORSO

DI ALESSIA LEONARDI E ANTONIO ZULIANI

*Abbiamo deciso di dedicare ampio spazio alla presentazione del volume “La morte improvvisa. Familiari e soccorritori: comunicazione, rapporto e confronto” perché si tratta di uno dei pochi tentativi, nel nostro paese, di fornire una serie di indicazioni, di attenzioni e comportamenti da assumere in tali circostanze.*



### La morte nel percorso di vita

La morte improvvisa di una persona è un evento decisivo per i suoi parenti, che vedono sconvolto, in un attimo, tutto il loro panorama di vita, ma anche per il

personale coinvolto, a vario titolo, sia nelle operazioni di soccorso sia nel triste compito di comunicare questo evento.

La morte, quando si presenta all'orizzonte delle vicende umane, sembra avere il potere di chiamare a raccolta tutte le migliori strategie difensive, in possesso di ogni persona, al fine di disinnescare le sofferenze personali e sociali che è in grado di suscitare. Infatti, osservava Cargnello (1956) la morte ha il suo principale valore per l'emozione che suscita nei vivi, ecco, allora, che di fronte ad un tal genere di evento non vi è una sostanziale differenza a qualsiasi età la si affronti, semmai la diversità sta nel nostro vissuto secondo il quale la morte di un giovane appare più “scandalosa” di quella di un vecchio, ancor più se ammalato.

Uno dei motivi di tanto disagio lo si può rintracciare nella difficoltà che ognuno ha di parlare della morte perché essa rappresenta l'unico momento della vita che nessuno è in grado di descrivere con cognizione di causa perché di essa non c'è esperienza: nessuno, infatti, ha la possibilità di raccontare la propria morte. Nonostante si possa affermare che la vita e la morte sono indissolubilmente legate e divengono, quindi, comprensibili solamente in termini di reciprocità, occorre riconoscere che è difficile raccontare la morte fino agli estremi dettagli: si possono ripetere le ultime parole del defunto, i suoi gesti, ma l'istante del decesso resta comunque sempre inaccessibile.

Nell'esperienza psicologica, la morte e il dolore non esistono, il morire e il soffrire invece sì. Di fronte alla morte l'uomo è senza parole, anche perché, come già rilevato, si tratta di un passaggio della vita umana di cui non si ha esperienza. Nessuno può parlarne, se essa non ha la capacità di trasformarsi in racconto, ma l'uomo non sempre ha parole per esprimerla e per esternare i sentimenti ad essa legati.

## Il lutto

Il parlare della morte ha direttamente a che fare con il tema del lutto. Per affrontare il problema del lutto è necessario comprendere sia l'individuo sia il suo ambiente, proprio perché esso si colloca nel registro dell'interazione. Si tratta di un processo di fondamentale importanza per l'equilibrio psichico della persona che non va assolutamente confuso con la depressione. Tra lutto e depressione vi è una profonda differenza: il lutto è un vissuto fondamentale della psiche, come osservava Racamier (1989) ha la funzione di riorganizzare le relazioni psicologiche interne ed esterne sconvolte dalla perdita, mentre la depressione è una malattia che contiene una sofferenza psicologica. La depressione può scaturire da un lutto che l'lo non è in grado di fare, è l'aborto di un processo di lutto. Pur essendo un processo fondamentale, il soggetto cerca spesso di sfuggire dall'elaborazione del lutto e di spostarlo sugli

altri. Pensiamo al caso di una madre cui muore un bambino, lei non sopporta il dolore che si propone al suo lo, non sostiene il peso di ammettere di non aver potuto conservare il bimbo e per impedire il lutto concepisce immediatamente un altro figlio imponendogli, per sovrappiù, il nome del bambino morto. In questo modo questa donna si aspetta che il nuovo bambino sostituisca quello morto e il bambino avrà di fronte a sé il compito irrisolvibile di elaborare il lutto del suo predecessore e rischierà di non poter mai essere pienamente se stesso. Tutto ciò perché la morte, come il dolore d'altra parte, interessano una persona solamente nella misura in cui provocano in lei delle sofferenze. Questo è un aspetto molto importante nella dinamica che coinvolge il personale che si assume il compito di essere a fianco di una persona cui è appena morto improvvisamente un congiunto nella misura in cui è spesso la sofferenza che incontra gli rende difficile, se non intollerabile, questo compito.

## La morte improvvisa Vs la morte attesa

L'evento morte affrontato in questo volume si riferisce al suo manifestarsi improvviso nella storia di una persona. Questo fatto differenzia per molti versi questo evento dalla morte in qualche modo attesa. E' ben vero che pur essendo la morte un processo naturale, in specie alla conclusione di una malattia, essa può essere razionalmente attesa e forse anche augurata a fronte di gravi sofferenze. Pur tuttavia poche persone riescono veramente ad accettare la morte di una persona cara. Nelle situazioni al centro del presente volume la morte improvvisa ed inattesa propone delle differenze decisive per il vissuto dei sopravvissuti. In primo luogo l'avvicinamento graduale alla morte del congiunto può permettere anche una sorta di commiato assolutamente impossibile a fronte di un evento improvviso ed inatteso. Il luogo della morte spesso differisce da quello pubblico (strada, posto di lavoro, ecc.) della morte improvvisa a quello più istituzionale e rassicurante dell'ospedale o del centro di



ricovero. Questa diversità dei luoghi determina anche la possibilità del congiunto di essere presente per quel "commiato" sopra descritto, ma anche il suo ingresso progressivo nella scena pone ai soccorritori temi sempre nuovi di attenzione ed assistenza.

Le stesse cause della morte possono differenziarsi significativamente aprendo, in specie nel caso di un decesso improvviso, molti interrogativi nel sopravvissuto, fino a giungere, come vedremo a profondi sensi di colpa per non essere riuscito ad evitare il fatto. Ecco allora che ai sentimenti di dolore ed afflizione, presenti a fronte della morte di un congiunto, si aggiungono quelli dell'incredulità, dello shock, dello sgomento, dell'ostilità, della paura, ecc.

Vi sono anche aspetti più generali della morte improvvisa che influiscono a tutti i livelli: il fatto che spesso l'identità del deceduto è inizialmente ignota, che abbia un'età spesso giovane, che a questa morte si accompagnino procedure come l'identificazione del cadavere e l'autopsia che mettono i familiari, ma spesso anche i soccorritori in una situazione emotiva particolarmente delicata.

## I contenuti del volume

In questo volume, che contiene scritti di Bellotto, Colaninno, De Antonio, De Marzeie Zuliani, si sono affrontati proprio i temi derivanti dal contatto con questa morte improvvisa.

I contributi raccolti appaiono utili proprio a tutti coloro che si trovano ad operare in queste dolorose circostanze. Si tratta di un'opera al contempo collettiva ed individuale: collettiva perché nasce da un percorso comune iniziato da alcuni anni, individuale perché i singoli autori hanno steso, con la propria competenza e sensibilità, i diversi capitoli del volume.

Non si tratta di un elenco di cose da fare o da dire, ma indicazioni che se utilizzate con sensibilità ed attenzione alla specifica situazione affrontata possono aiutare in questo difficile compito, orientando nei

comportamenti più idonei, suggerendo strategie per affrontare i temi più spinosi che si possono trovare a gestire.

Una volta affrontati gli aspetti generali è possibile entrare nella prima fase della relazione, dove si presta attenzione a tutto ciò che rende la presenza e le 'parole dette' meno distruttive e più idonee allo sviluppo di una relazione di aiuto.

In sostanza si è cercato di evidenziare gli aspetti salienti di un processo comunicativo suddividendolo in più fasi: attenzioni preliminari, modalità comunicative, contenuto della comunicazione, reazioni attese da parte delle persone e azioni successive che potrebbero essere utili e necessarie.

Nel libro viene affrontato questo argomento anche con i bambini andando a sfatare alcuni luoghi comuni circa le loro reazioni ad un evento luttuoso e rilevando invece le linee più corrette per fornire il giusto sostegno, l'informazione e la comprensione di cui i bambini hanno bisogno di fronte alla morte di un amico o di una persona amata. Viene preso in esame anche il vissuto più interno, intimo e personale del soccorritore.

Per il soccorritore è importante imparare a gestire le proprie emozioni e a non essere invaso, ma per arrivare a questa fase è necessario che si sappia confrontare con i suoi vissuti e d avere un rapporto con 'il non senso' della morte.

Ciò significa controllare il personale coinvolgendolo emotivamente senza che il dolore dell'altro possa entrare troppo dentro e nel libro vengono indicate valide strategie al fine di diminuire la possibilità di vivere situazioni di stress nocivo e consigli di interventi tecnici più specifici che aiuti il soccorritore a ricostruire l'accaduto traumatico e a parlare delle emozioni che ha scatenato in lui.

Si è cercato quindi di coniugare in questo volume precisione scientifica ed esperienza vissuta partorendo un volume-guida che farà parte di quello zaino o bagaglio di attrezzature e risorse che ogni soccorritore responsabile si porterà sempre dietro nel suo

viaggio di vita, come si è approfondito nell'ultimo capitolo del volume.

### Un percorso formativo

Il volume vuole essere anche il punto di avvio di un'attività formativa che StudioZuliani ha programmato a partire dal prossimo settembre progettata per tutto il personale che si può trovare, nell'attività quotidiana, di fronte all'arduo compito di accogliere e gestire la sofferenza di parenti e amici delle persone decedute di cui si stanno occupando per finalità istituzionali nonché

nel compito di informare i familiari dell'avvenuto decesso.

Ciò va la di là dell'abilità tecnica acquisita nelle attività professionali e richiede, in queste circostanze, di affrontare situazioni che non possono essere demandate alla sola sensibilità personale. Si punterà, quindi, ad accrescere le competenze relazionali importanti avendo ben chiaro dentro di noi gli aspetti di tecnica fondamentali mescolati ad una giusta empatia.

---

## BABELE

*Riprendiamo la storica rubrica "Babele" con due foto molto interessanti sul tema dei parcheggi. Parcheggiare è sempre più difficile, è un'esperienza quotidiana, ... se poi...*

Ecco un esempio di attenzione alla sicurezza degli automobilisti, evidentemente chi ha posto il cartello sa bene che uno scontro con il muro a più di 30 chilometri orari potrebbe comportare gravi danni alle persone.



Se poi non si riesce a parcheggiare, che diamine ... i soliti incontentabili

