

Comunicare un lutto: come aiutare il genitore ad affrontare la tragedia

Gabriele Prati

Psicologo

Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Università di Bologna.

gabriele.prati@unibo.it

Una recente indagine dell'ACI in collaborazione con l'Istat (reperibile sul sito www.aci.it) ha rilevato che nel 2005 vi è stato un leggero calo nel numero di morti per incidente stradale. A fronte di questa nota positiva, però, emerge che nell'anno 2005 gli incidenti stradali sono stati 225.078 che hanno causato il decesso di 5.426 persone, mentre altre 313.727 hanno subito lesioni di diversa gravità. Ogni giorno del 2005 vi sono stati mediamente 617 incidenti, con 15 morti e 860 feriti. Ne deriva che ogni giorno mediamente 15 famiglie ricevono una comunicazione del decesso ed altre 800 ricevono una comunicazione relativa al ferimento più o meno grave di una persona cara.

Le morti per incidente stradale si distinguono da altre (ad es.. morti a seguito di malattia cronica) perché tendono ad assumere quattro seguenti caratteristiche riconducibili all'acronimo IPEV:

1. Inattese, perché tendono ad accadere in modo improvviso e senza avvertimento;
2. Premature, perché spesso riguardano persone che muoiono in modo precoce e innaturale;
3. Evitabili, perché essendo la diretta conseguenza di un comportamento negligente o scorretto di un altro attivano questioni relative alle responsabilità ;
4. Violente, perché possono dar luogo ad effetti violenti e mutilanti sul corpo.

La letteratura ha messo in evidenza come le persone che perdono familiari a causa di decessi con queste specifiche caratteristiche sono a maggior rischio di incorrere in disturbi come il lutto complicato e il disturbo post-traumatico da stress (Stewart, 1999).

Per l'operatore di polizia questo tipo di compito comporta un'esperienza molto intensa sia a livello psicologico che professionale dal momento che si confronta con la morte ed il lutto dei familiari, consapevole che, in questi casi, la notifica è un'esperienza estremamente drammatica (Pietrantonio e Lori, 2006). Tuttavia vogliamo sottolineare che la comunicazione del decesso non è solamente un compito gravoso e faticoso di disagio ma è anche una sfida in cui l'operatore di polizia può dimostrare le proprie competenze alla cittadinanza e creare le migliori condizioni per favorire il processo di "elaborazione del lutto" dei familiari. Se questa comunicazione viene eseguita con professionalità e sensibilità, infatti, si può evitare nei familiari una seconda traumatizzazione legata al modo nel quale apprendono il fatto e si può promuovere una migliore accettazione e fronteggiamento dell'accaduto. Dunque una appropriata comunicazione del decesso costituisce una opportunità di prevenzione secondaria che potrebbe ridurre la probabilità di un ulteriore danno psicologico. Non solo, ma vi sono studi che rilevano come una buona preparazione in questo compito possa avere benefici non solo per i familiari ma anche per l'operatore stesso che sente di aver portato a termine con competenza un compito emotivamente impegnativo (Stewart, 1999).

Affinché ciò sia possibile è necessaria una specifica formazione poiché durante la notifica del decesso può essere inappropriato lasciare tutto al buon cuore o all'improvvisazione dell'operatore.

Il corso sulla comunicazione del decesso

Presso la Polizia Municipale di Firenze, in collaborazione con l'ispettore del servizio prevenzione e protezione Graziano Lori, sono stati condotti interventi formativi sulla comunicazione del decesso rivolti agli stessi operatori (Pietrantonio, Prati e Lori, 2006). Gli obiettivi formativi erano: (1) aumentare le conoscenze sulle reazioni dei familiari alla comunicazione del decesso per incidente stradale; (2) migliorare le abilità relazionali e comunicative per una comunicazione efficace; (3) identificare "buone pratiche".

La durata totale dell'intervento formativo è stata di 12 ore suddivise in due giornate da sei ore ciascuna. Nello specifico le 12 ore sono state suddivise in quattro moduli: (1) Contesto delle comunicazioni del decesso, ossia relativo all'analisi degli attori e del setting rilevanti quando si

comunica un decesso; (2) Il messaggio, concernente le linee guida e le modalità più appropriate per articolare il messaggio e gestire la relazione con i familiari; (3) I bisogni dei familiari, relativo alle necessità di una persona in tale situazione di elevato stress; (4) I bisogni degli operatori, concernente la “giusta vicinanza”, un compromesso fra l’esigenza di mantenere da una parte un distacco, dall’altra una partecipazione ed un interessamento.

Fra gli argomenti trattati, le linee guida intendono fornire delle indicazioni per preparare l’operatore di polizia alla comunicazione del decesso ai familiari.

Raccomandazioni principali sulla comunicazione del decesso per aiutare il familiare ad affrontare la tragedia

In letteratura esistono diverse linee guida che riguardano la notifica del decesso: MADD (Young et al., 1999), Zuliani (2006) ed il modello Missouri: “In pairs, in time, with compassion” specificamente dedicato agli operatori di polizia.

E’ difficile tuttavia tratteggiare una modalità “giusta” o “sbagliata” per comunicare un decesso improvviso; ogni suggerimento quindi dovrà essere adattato ad ogni specifica situazione e persona coinvolta. Di seguito sono proposte alcune indicazioni generali sulle modalità di notifica del decesso che possano aiutare i familiari ad affrontare la tragedia.

Un primo punto riguarda “chi comunica”, ossia la persona deputata a fornire la notizia ai familiari. Dal momento che una condizione essenziale per una buona comunicazione è la conoscenza in dettaglio dell’accaduto sarebbe auspicabile che venisse coinvolto nella notifica il personale intervenuto sulla scena della morte. Se le condizioni non rendono possibile ciò è necessario che vi sia un operatore ben informato su tutti i dettagli dell’accaduto che si assuma il compito. Da un punto di vista logistico-organizzativo, sarebbe opportuno che l’operatore di polizia addetto alla comunicazione avesse tutto il tempo necessario per espletare tale compito e per rimanere con i familiari per aiutarli a superare il primissimo impatto emotivo.

Un secondo punto concerne il destinatario, ossia il familiare che riceve la notifica del decesso. Requisito indispensabile a questo proposito è la corretta identificazione del deceduto. Comunicazioni errate potrebbero causare sofferenze inutili per i familiari oltre che conseguenze negative per l’intera Amministrazione. Un secondo requisito riguarda la necessità, ove sia possibile, di una raccolta di informazioni sulla composizione e sulle caratteristiche del nucleo familiare. In questo modo si può scegliere in anticipo il destinatario principale della notifica e si possono prevedere in anticipo reazioni particolarmente significative da parte dei familiari. Infine vi possono essere situazioni delicate a causa di particolari problemi di salute del membro familiare più vicino alla persona deceduta: in questo caso si può optare di coinvolgere prima altri soggetti. E’ ovvio che nella notifica non vadano coinvolti minori.

Una volta definiti questi punti iniziali si può pensare alla preparazione delle condizioni più adeguate in base alle quali si può poi procedere alla notifica. Per prima cosa l’operatore di polizia potrebbe verificare se si sente o meno pronto al compito. L’esposizione alla scena alla scena o processi di identificazione con il familiare in base alle caratteristiche della vittima (es., è deceduto una signora che ha la stessa età della moglie dell’agente) possono mettere a dura prova lo stato emotivo dell’operatore. A questo proposito alcuni operatori trovano utile, prima di procedere alla notifica, esprimere le proprie emozioni personali sull’incidente con gli altri colleghi che sono intervenuti sul posto; questo consente loro di concentrarsi maggiormente sulle reazioni dei membri della famiglia.

Una buona comunicazione del decesso andrebbe fatta di persona, evitando di utilizzare, qualora non si tratti realmente dell’unica possibilità a disposizione, di altri mezzi quali ad esempio il telefono. Una volta di fronte al membro familiare ritenuto più opportuno si può prima chiedere le sue generalità al fine di tutelare la privacy ed evitare che i parenti della vittima siano informati del decesso in modo improprio. Non ci si può permettere di rischiare equivoci in questa fase ed il mezzo migliore per accertarsi di parlare con gli interlocutori giusti è quello di chiederlo direttamente, con frasi del tipo “Lei è il padre di.....?”, oppure “Lei è la moglie di?”. Appurato che ci si trova davanti la persona desiderata è necessario portarla in un ambiente tranquillo, lontano

da rumori e non affollato. E' importante far sedere la persona e sedersi vicino lei, chiedendo, ove possibile, la presenza di un terzo, meglio se vicina affettivamente alla famiglia (un vicino, un amico, un parente, o un religioso). E' possibile che la persona rimanga scioccata e, quindi, la presenza di un terzo consente all'operatore di non lasciarla da sola una volta terminato il proprio dovere. Infine prima dell'articolazione del messaggio chiave è importante presentarsi con chiarezza all'interessato attraverso nome, cognome e ruolo.

Una comunicazione del decesso efficace è semplice, diretta e completa. Un esempio potrebbe essere il seguente:

Operatore di polizia: *“X è stato coinvolto in incidente”*

Familiare: *“E' morto?”*

Operatore di polizia: *“Sì, X è deceduto circa 30 minuti fa. (pausa). Mi spiace molto. (pausa)”*

Espressioni del tipo “spirato”, “non è più tra noi” potrebbero essere meno preferibili rispetto a “morto” o “deceduto”. Le reazioni dei familiari possono essere le più disparate: freezing, sensi di colpa, pensieri controfattuali (“se solo...”), choc, incredulità, accettazione rassegnata, stoicismo, disperazione, aggressività, autolesionismo o dissociazione. In casi di reazioni estremamente connotate dalla sofferenza è opportuno che l'operatore non vada avanti nella spiegazione dell'accaduto. Si fa presente che generalmente le reazioni più intense avvengono entro i primi 15 minuti dalla notifica.

Il familiare solitamente chiede maggiori spiegazioni: che cosa è successo? Quando? Dove? Com'è accaduto? Chi era presente? La persona ha detto qualcosa? E' morta sul colpo o ha sofferto? Ci sono stati tentativi di rianimarla? Dov'è adesso il corpo? In che condizioni è?

L'operatore deve essere in grado di rispondere adeguatamente o di dichiararsi disponibile ad acquisire le informazioni richieste nel caso non le sappia. Nella descrizione dell'evento non appare opportuno entrare troppo nei dettagli, specialmente se sono cruenti. E' bene evitare frasi fatte come “Era destino” o “La volontà di Dio”, specialmente come risposta alla domanda “perché è successo?” colludendo con le richieste del familiare di rispondere ad interrogativi esistenziali. A richieste di questo tipo l'operatore può ribadire il proprio ruolo facendo presente in maniera delicata che non sa rispondere a ciò.

E' molto importante sottolineare, da un punto di vista comunicativo, la coerenza tra la aspetto verbale (la notizia) e la modalità non verbale (l'espressione facciale, il tono emotivo della voce, la postura) che la accompagna tutto va bene. Da un punto di vista relazionale è necessario ricercare un punto di equilibrio fra la distanza professionale e la partecipazione umana.

Se nella comunicazione della morte è preferibile essere diretti senza ritardare nell'illusione che possa essere accettata meglio, quando si spiegano i fatti è bene “dosare” le informazioni, ricorrere a pause per facilitare il processamento delle informazioni e riportare gli avvenimenti accertati senza aggiunte o interpretazioni specie sulle responsabilità. La personalizzazione della vittima, per esempio attraverso l'utilizzo del nome della vittima piuttosto che di parole come “corpo”, “salma”, aiutano la persona ad affrontare la realtà ed a capire che ci si sta occupando di lei e non di un fatto burocratico.

Alla fine della comunicazione del decesso è importante porgere le condoglianze, gesto che aiuta gli i familiari a passare dai fatti, ormai trascorsi e sui quali non si può più far nulla, alle sensazioni. Si può affermare che questo incontro risulterà, alla fine, terapeutico per entrambi.

Concludendo, si vuole evidenziare che le raccomandazioni sopra esposte sono molto generali e non possono considerarsi esaustive. Tuttavia, si ritiene che possano costituire una base di conoscenze minime per gli operatori che hanno il compito di notificare il decesso ai familiari. Alla luce di queste considerazioni si reputa opportuno sottolineare l'esigenza di promuovere nel percorso formativo dell'operatore di polizia le sue competenze comunicative che, in caso di incidente stradale, sono estremamente importanti per i familiari e favoriscono la soddisfazione lavorativa all'interno del corpo.