

**Individuazione delle problematiche psicologiche affrontate dal professionista che interviene nel luogo dell'evento traumatico.  
Comunicare un lutto: come aiutare il soccorritore ad affrontare la tragedia.**

***Dott. Massimo Monti***

Le forze dell'ordine, i vigili del fuoco, gli operatori d'emergenza sanitaria si trovano, durante lo svolgimento della loro professione, a dover fronteggiare situazioni in cui, eventi traumatici stravolgono l'esistenza di una o più persone. Incidenti stradali, infortuni sul lavoro e altre circostanze possono produrre un repentino cambiamento delle condizioni di salute delle persone coinvolte, ma in alcune circostanze le ferite che produrranno maggior dolore saranno quelle psicologiche.

Gli operatori presenti sul luogo dell'evento devono gestire differenti problematiche:

- 1) eseguire nel modo migliore i propri compiti operativi
- 2) prendere consapevolezza, quando capita, dell'impatto emotivo che certe scene possono avere su di se.
- 3) Comprendere il proprio disagio per fronteggiarlo di fronte all'utenza in modo consono.
- 4) Agire in modo tale da offrire un significativo supporto psicologico alle persone che hanno subito il trauma e i loro cari. Fondamentale inoltre non aggravare con proprie azioni la loro condizione di malessere.

Per poter svolgere al meglio il proprio lavoro bisogna ritrovarsi in una condizione di sufficiente benessere psicologico. Benessere psicologico che può infrangersi producendo uno strappo del proprio equilibrio psichico di fronte a scene raccapriccianti e per la propria indole, coinvolgenti. Per questo motivo una formazione specifica, resa tra l'altro obbligatoria dalla normativa vigente per i sanitari d'emergenza, permette di comprendere come eventi eccezionali (per intensità e qualità delle circostanze) possano naturalmente produrre situazioni di forte malessere e spiegare di quali strumenti si possono avvalere per fronteggiare in modo efficace le circostanze subite.

Certe controproducenti interazioni con i parenti delle vittime sono il frutto di una sofferenza dell'operatore, un esempio realmente accaduto:

“ la scena fu osservata per primo da un passante, residente poco distante dall'accaduto, che con la propria bicicletta, pedalando lentamente si gustava il paesaggio che lo circondava, campi appena arati pennellati da strie di nebbia. Percorrendo il viottolo che porta verso la strada principale intravede la sagoma di un vecchio trattore dalla forma familiare. È proprio lui, è vero, è il trattore di un amico, vicino di casa. Il panorama è avvolto da un silenzio irreale. Avvicinandosi sempre più percepisce qualcosa di strano, non comprende cosa. Si avvicina ulteriormente e vede una sagoma contigua al trattore. Approssimandosi ulteriormente, quasi toccando l'insieme informe di stracci, sente un brivido lungo la schiena, si raggela il sangue. Comprende solo ora che dentro quei stracci c'è il corpo martoriato del suo caro amico. Dopo essere rimasto immobile per un periodo di tempo avvertito come infinito, di puro istinto riprende la bicicletta correndo per il viottolo e gridando a squarcia gola. Allerta poi il 118 e le forze dell'ordine, che dopo aver acquisito la constatazione di decesso del medico si recano a casa della moglie ignara dell'accaduto. La moglie, sola nella sua abitazione, reagisce alla notizia con pianto incontenibile, dimenandosi senza fine. Ad un certo punto, uno dei gendarmi angosciato dal pianto della donna l'afferra per le spalle e scuotendola le urla: “non faccia così, non pianga così, non serve a nulla, suo marito anche se piange non resuscita”

L'episodio descritto evidenzia come alcuni comportamenti, che non hanno nessuna intenzione di danneggiare l'utente sono però assolutamente deleteri, controproducenti e sono generati dal disagio incontenibile provato dal professionista. E' anche per questo che risulta fondamentale prendere consapevolezza di cosa può capitare durante lo svolgimento del proprio servizio, di come si può reagire, quali dinamiche si possono presentare e di come farne fronte.

È necessario inoltre fare grande attenzione a ciò che si dice e si fa sulla scena dell'evento, può accadere, che concentrati sul manovre da eseguire con urgenza in situazioni limite si dicano frasi che possono aggravare il trauma psicologico del traumatizzato.

Particolarmente esaustivo il racconto di una ragazza coinvolta in un incidente stradale:

“sconvolgente. Non riesco a descrivere il trauma psicologico che ho subito. Pensa solo per un attimo: tu vai per la tua strada, con calma, quella sera avevo terminato anzitempo il mio lavoro e con gratificazione. Ero serena, rilassata. Andavo piano, con la mia cintura di sicurezza allacciata come sempre e pensavo a quando sarei arrivata a casa. Volevo fare una torta che piacciono molto ai miei bimbi e mi rilassano quando la preparo.

Improvvisamente mi ritrovo di fronte un'auto che dopo una curva si porta nella mia corsia. Io appena vista la scena freno bruscamente, ma nulla da fare, l'impatto è inevitabile. Un silenzio irreale dopo lo schianto, non vedevo più l'altra macchina, io mi sentivo una cosa

unica con la macchina, il mio corpo e le lamiere contorte sembravano una cosa sola. Dopo un lasso di tempo percepito come interminabile ho sentito le sirene dei mezzi di soccorso. Sentivo gente che camminava, ma non li vedevo, non potevo muovermi, non riuscivo a parlare, mi sentivo paralizzata. Sentivo tutto ma non riuscivo a reagire a rispondere alle domande. Però mi ricordo perfettamente la frase detta da un soccorritore al suo collega: “Toni questa è una maschera di sangue, ha le gambe incastrate, non so se ce la farà”. Quelle parole sono state ancora più violente dell’incidente stesso. Ho pensato alla mia famiglia, ai miei figli per sempre senza la loro madre. Ho subito dopo l’incidente parecchi interventi chirurgici per le fratture ossee, l’emotorace, l’asportazione della milza, ma ora è tutto risolto, fisicamente sono a posto. Ma quella frase sentita dal soccorritore è ancora una ferita aperta. Mi fa male, mi ha lasciato un segno profondo. Voi soccorritori non dovrete mai dire certe cose. Non vi rendete conto di come possono fare male certe parole.”

Si è talmente concentrati su quello che bisogna fare, protocolli da eseguire che ci si dimentica che si ha che fare con persone con le loro ansie, le loro paure e non esclusivamente un corpo da manipolare con cura. Non si parla di svolgere attenzione alla dimensione relazionale a discapito di quella “tecnica”, ma si sostiene che con la giusta consapevolezza, bastano poche parole per sostenere la vittima e non fare sbagli che compromettano il risultato finale del nostro operato.

Un numero cospicuo di ricerche inoltre, sottolineano come la presenza dei familiari sulla scena quando desiderata, anche con esito infausto delle manovre rianimatorie, faciliti l’elaborazione del lutto e diminuisca situazioni di conflitti e denunce<sup>1</sup>. Sovente gli operatori allontanano dalla scena o nell’ambulanza oppure nei reparti e negli ambulatori la presenza del parente. Ma bisogna chiedersi: lo si fa per il bene del parente o per paura personale, paura di essere criticati? I parenti che non vedono ciò che si fa sono portati a volte ad immaginare il peggio a credere quello che vero non è, che non si faccia il bene della persona soccorsa.

Dovrebbe esserci altro, dovrebbe esserci la possibilità di rimanere lì, di avere il coraggio, le spalle larghe capaci di contenere la sofferenza dell’altro, di colui che sovente non chiede aiuto, ma sbalestrato da eventi più grandi di sé vede in noi l’unica ancora di salvezza che permetta loro di non trovarsi nella totale deriva della disperazione. Di frequente le parole sono superflue. È la presenza dell’operatore, la sua comunicazione non verbale che esprime attenzione, partecipazione, disponibilità, un contatto fisico come toccare la spalla, che genera un profondo conforto.

---

<sup>1</sup> M. Monti. Rianimazione cardiopolmonare e risvolti psicologici. Emergency Oggi, 2003; anno IX n°2 pp. 18-20

In svizzera agli operatori d'emergenza territoriale è concesso di rimanere sulla scena dell'evento fino a quando non solo le necessità "organiche" ma anche psicologiche dell'utenza sono fronteggiate.

È facile capire come anche le persone non hanno subito sequele fisiche, posso necessitare di una nostra presenza, come nel caso della madre che osserva la scena dell'investimento del proprio figlio. La nostra presenza è fondamentale fino a quando non sarà presente una rete di parenti, amici in grado di dare il conforto necessario.

Il deprimente compito di comunicare la notizia di un decesso spetta al medico del 118 se presente sulla scena. Nel caso in cui i parenti si trovino lontano dal luogo dell'evento, la comunicazione viene data dalle forze dell'ordine. È importante prima di fornire la notizia chiedere informazioni ai vicini, al parroco sui genitori o figli che dovranno subire la brutta notizia. È importante per capire l'età delle persone, eventuali malattie o problemi, in modo da essere pronti a casi difficili che si possono presentare. Dare la notizia possibilmente non ad una singola persona ma a tutto il nucleo familiare in modo che si possano fare forza a vicenda.

Usare un linguaggio semplice, senza giri di parole, comprensibili, dirette. È più efficace dire, "suo padre è morto" rispetto una frase come "il suo caro è in cielo o nell'aldilà" che può creare maggiori fraintendimenti. È giusto dare notizie sull'accaduto quando richieste dai parenti, ma solo se si è assolutamente sicuri della veridicità dei fatti. Evitare di parlare di responsabilità.

Si comprende come l'operato svolto dai soccorritori, forze dell'ordine, vigili del fuoco sia preziosissimo per ogni singolo cittadino. Sono loro che intervengono nelle situazioni più delicate e preoccupanti. Ma questo lavoro così nobile ma difficile e usurante richiede che vi sia chi si prende cura di loro, chi aiuta al confronto e alla crescita professionale permettendo di avere consapevolezza della tensione emotiva che si può manifestare nel tempo, del giusto modo di interagire con l'utenza e colleghi nelle più disparate situazioni. La possibilità inoltre di pretendere un supporto personale, quando le proprie risorse risultano insufficienti e non si percepiscono sufficienti ad affrontare lo stress quotidiano.

Coloro che dedicano la loro esistenza al servizio dell'altro si meritano questo: di essere aiutati, supportati, confortati, capiti, nel loro speciale, straordinario lavoro.