

Comunicare un decesso

Può accadere che agli psicologi dell'emergenza venga chiesto di gestire la comunicazione di un decesso avvenuto, per esempio, in un disastro o in un incidente. Si tratta evidentemente di una notizia che cambierà il resto della vita dei parenti della persona deceduta e questa breve comunicazione sarà probabilmente ricordata per anni o per il resto della vita. È quindi opportuno scegliere bene cosa dire e come, dove e quando dirlo. A questo proposito ci sembrano particolarmente interessanti i suggerimenti prodotti da Mothers Against Drunk Driving/MADD, un'organizzazione non-profit presente negli Stati Uniti e in altri Paesi che si batte per modificare gli atteggiamenti e le leggi in materia di consumo di alcol e guida in stato di ebbrezza (vedi Young et al., *L'assistenza psicologica nelle emergenze*, Erickson, Trento, 2002).

Procedura per comunicare un decesso

1. Comunicate il decesso di persona. Non avvertite invece per telefono. Non portate con voi nessun oggetto della vittima. Se non c'è assolutamente nessuna possibilità alternativa rispetto alla comunicazione telefonica, fate in modo che, quando arriva la chiamata, accanto al parente stretto ci sia un professionista, un vicino di casa o un amico;
2. portate qualcuno con voi (per esempio, un pubblico ufficiale che era sulla scena, un sacerdote e qualcuno che sappia come affrontare uno shock e/o abbia una formazione in emergenza medica). È noto che i parenti stretti possono avere un attacco cardiaco quando ricevono la notizia di decesso. Se devono essere comunicati decessi a un gruppo nutrito di persone, è bene avere un gruppo consistente di incaricati;
3. parlate delle vostre reazioni personali al decesso con i membri del vostro team prima di dare la comunicazione; ciò vi consentirà di concentrarvi maggiormente sulla famiglia quando arriverete da lei;
4. presentate le vostre credenziali e chiedete di farvi entrare;
5. sedetevi, chiedete loro di sedersi e assicuratevi che il vostro interlocutore sia il parente più stretto (non date la comunicazione ai fratelli prima di averla data ai genitori o al coniuge). Non date mai la notizia a un bambino. Non usate mai un bambino come interprete;
6. usate il nome della vittima: "Siete voi i genitori di ...?"
7. informate semplicemente e direttamente, con calore e compassione;
8. non usate espressioni come "spirato", "trapassato" o "abbiamo perso ...";
9. ecco uno schema semplice da seguire: "Mi dispiace di dovervi dare alcune notizie molto brutte". Fate una breve pausa affinché si "preparino". "... (*Nome della vittima*) è stato coinvolto in ... ed è morto/a". Fate un'altra pausa. "Mi dispiace molto". È molto importante aggiungere la vostra condoglianza perché esprimere sentimenti anziché fatti e invita i parenti a esprimere i loro;
10. continuate a usare la parola "morto" per tutta la conversazione. Continuate a usare il nome della vittima e non le parole "corpo" o "il defunto";

11. non date in nessun modo alla vittima la colpa di quello che è successo, anche se in parte o in tutto può averne;
12. non date poca importanza ai sentimenti, né ai vostri né ai loro. Normalmente si hanno reazioni intense. Aspettatevi reazioni di lotta, fuga, congelamento o altre forme di regressione. Se qualcuno ha un collasso, fatelo sdraiare, sollevategli i piedi, tenetelo caldo, tenete la respirazione e il polso sotto controllo e procuratevi assistenza medica;
13. unitevi ai superstiti nel loro dolore senza lasciarvi sopraffare da esso. non usate cliché. I commenti utili sono semplici e diretti e convalidano, normalizzano, rassicurano e esprimono vivo interesse. Esempi: “Mi dispiace molto”, “È più difficile di quanto non si pensi”, “Le persone che ci sono passate hanno avuto reazioni simili a quelle che sta provando lei”, “Se fossi al posto Suo, anch’io mi sentirei molto ...”;
14. rispondete a tutte le domande in modo onesto (ciò richiede di conoscere i fatti prima di recarsi a comunicare il decesso). Non fornite più particolari di quanti ve ne vengono richiesti ma siate onesti nelle vostre risposte;
15. offritevi di fare telefonate, disporre l’accudimento dei bambini, chiamare eventuali sacerdoti, parenti, datori di lavoro. Fornite ai parenti della vittima un elenco delle chiamate che fate poiché hanno difficoltà a ricordare ciò che gli dite;
16. quando è morto un figlio e a casa c’è solo uno dei genitori, comunicate il decesso a quel genitore e offritevi di accompagnarlo ad avvisare l’altro genitore;
17. non parlate con i media senza l’autorizzazione della famiglia;
18. se è necessario identificare la salma, accompagnate i parenti più stretti quando vanno e tornano dall’obitorio e aiutateli a prepararsi fornendo loro una descrizione fisica dell’obitorio e spiegando che la persona apparirà pallida dato che il sangue scende al punto di minore gravità;
19. non lasciate i superstiti da soli. Fate in modo che arrivi qualcuno e, nel frattempo, aspettate insieme a loro;
20. quando vi congedate fate loro sapere che il giorno successivo tornerete per vedere come vanno le cose e se c’è qualche altra cosa che potete fare per loro;
21. il giorno successivo chiamate e fate loro visita. Se la famiglia non vuole che vi rechiate lì, state un po’ di tempo al telefono ed esprimete nuovamente la vostra disponibilità a rispondere a tutte le domande. Probabilmente avranno più domande da rivolgervi di quante non ve ne abbiano fatte quando li avete avvertiti del decesso;
22. chiede ai familiari se sono pronti a ricevere i vestiti, gli effetti personali, ecc. di “... (*nome della vittima*)”. Tenete fede ai loro desideri. Gli oggetti dovrebbero essere presentati in modo ordinato in una scatola, e non consegnati in un sacchetto per la spazzatura. I vestiti dovrebbero essere fatti asciugare completamente in modo da evitare cattivi odori. Quando consegnate gli oggetti, spiegate cosa c’è nella scatola e quali sono le condizioni degli oggetti in essa contenuti, in modo che i familiari sappiano cosa aspettarsi quando decideranno di aprirla;
23. se c’è qualcosa di positivo da dire a proposito degli ultimi momenti, comunicatelo ora. Rassicurate i familiari spiegando loro che “la maggioranza

delle persone che subiscono gravi ferite non ricordano il l'aggressione diretta e per qualche tempo non provano dolore". Non dite: "lui/lei non si è reso/a conto di che cosa l'ha colpito/a" a meno che non ne siate assolutamente certi;

24. fate capire ai superstiti che la situazione vi sta a cuore. I più apprezzati fra i professionisti e gli altri primi soccorritori sono quelli disposti a condividere il dolore della perdita. Se possibile, partecipate al funerale. Ciò significherà molto per la famiglia e rafforzerà l'immagine positiva della vostra professione;
25. informatevi bene su come fare per accedere a cure mediche o psicologiche immediate nel caso in cui i familiari dovessero avere una reazione di crisi superiore alle vostre capacità;
26. fate frequentemente e regolarmente un *defusing* sulle le vostre reazioni personali con operatori attenti e qualificati che siano esperti di interventi di salute mentale in situazioni di calamità – non cercate di sopportare tutto il dolore emotivo per conto vostro e non lasciate che le vostre emozioni, e lo stress che normalmente si sperimenta quando ci si identifica con le persone colpite da un lutto, si trasformino in un problema per voi.