

PROFESSIONI



# Le notizie vorre

*Ogni giorno, in Italia, 13 persone muoiono e 849 restano ferite a causa degli incidenti stradali. Ogni 7 ore un uomo o una donna perdono la vita per via di un incidente sul lavoro. Ogni 24 ore ci sono circa 2 omicidi e 8 suicidi. Chi trasmette ai parenti la “cattiva notizia”? Come avviene questa comunicazione? Qual è l’impatto psicologico per chi la riceve e per chi ha il dovere di rappresentarla ed esporla?*

# che non Massimo Montebove mmmo mai dare

## Le Forze dell’Ordine e la comunicazione di decesso ai familiari della vittima

**L**a cattiva notizia può essere definita come una notizia che cambia in peggio la nostra esistenza, che modifica radicalmente la nostra prospettiva di vita, sconvolgendo il futuro prossimo e non solo. Il ruolo di “messaggeri” spetta quasi sempre agli operatori delle Forze dell’Ordine, poliziotti e carabinieri in particolare, che in genere intervengono sul luogo dell’incidente assistendo in prima persona alla scena di un corpo martoriato, spesso giovane. Di lì a poco, quegli stessi operatori hanno la necessità di notificare il decesso ai familiari.

Un doppio stress che, secondo alcune ricerche americane svolte in ambienti militari, può essere causa di sintomi somatici, umore depresso e senso di malessere, perché la comunicazione della cattiva notizia si presenta come un’esperienza molto intensa, sia a livello personale, per via del confronto con il tema della morte, della vulnerabilità e della precarietà dell’esistenza umana, sia a livello professionale, con il frequente sentimento di inadeguatezza nell’ascoltare le altrui sofferenze e nel poter essere di supporto.

**G**li appartenenti alle Forze dell'Ordine intervengono in genere nei casi di decesso per incidente, omicidio e suicidio, situazioni che sono caratterizzate dall'essere improvvise, evitabili, violente e spesso premature. Una tipologia di decessi che viene identificata nell'acronimo IPEV: morti e lesioni Inattese e improvvise; Premature; Evitabili, quindi innaturali; Violente, che determinano mutilazioni e deformazioni corporee. Sono numerosi gli elementi di difficoltà per l'operatore che deve comunicare la cattiva notizia ai familiari. Innanzitutto, prevale la necessità di *emotional balance*, la capacità cioè di gestire le proprie emozioni prima e dopo, cercando di trovare la "giusta distanza" tra distacco e partecipazione emotiva. Una formazione adeguata diventa pertanto *condicio sine qua non* per l'operatore delle Forze dell'Ordine: non a caso, nell'ambito dei programmi di formazione e aggiornamento del personale sono inseriti moduli che puntano a fornire strumenti e metodi che possano ridurre, in questi casi, lo stress e il burn-out, al fine di evitare un secondo trauma a chi ha perso un proprio caro e di migliorare il coping dei familiari, cioè la capacità di fronteggiare l'evento nefasto. Inoltre, si avverte forte tra gli operatori la necessità di poter contare su corsi di formazione centrati sugli aspetti della

**L'operatore deve trasmettere empatia e professionalità in un giusto mix, non facile da raggiungere**

comunicazione del decesso. È fondamentale sapere cosa dire e come dirlo, cosa fare e come presentarsi, individuare l'interlocutore "di riferimento" e capire quale sia il modo migliore per rispondere alle reazioni emotive dei familiari.

**S**ecundo il modello statunitense, elaborato, tra l'altro, dallo IOVA (Iowa Organization for Victim Assistance) e dal MADD (Mothers Against Drunk Driving) in collaborazione con alcuni importanti centri di ricerca, esistono pochi e semplici punti da tenere sempre presenti nella trasmissione della cattiva notizia: in primo luogo, va fornita di persona e mai al telefono o con altri mezzi; in secondo luogo, la notizia va data tempestivamente; inoltre, è opportuno che a comunicare l'informazione siano due operatori, possibilmente uomo e donna, in divisa e con due auto di servizio; ancora, è necessario utilizzare un linguaggio diretto, non brutale, ma essenziale; infine, un "saggio mix" di empatia e compassione, qualità che il modello americano rinvia soprattutto alle caratteristiche personali.

Il modello "italiano" si ispira sostanzialmente a quello d'oltreoceano. Essenziale, per l'operatore, è mantenere il più possibile un comportamento sereno per infondere tranquillità, oltre a facilitare la comprensione dell'accaduto e la verbalizzazione delle sofferenze assieme all'espressione delle emozioni. Uno dei passaggi fondamentali per la comunicazione della cattiva notizia è la preparazione del "setting", dell'ambiente. Gli incaricati devono recarsi dai familiari di persona; presentarsi indicando il proprio nome, cognome e ruolo, scegliere possibilmente un posto lontano da rumori e folla, evitando di con-

ferire in strada oppure sulla porta o nel corridoio; suggerire la presenza di una terza persona che sia "affettivamente" vicina al familiare cui occorre comunicare la notizia; evitare la presenza di bambini, a meno che non si tratti purtroppo dei soggetti da informare (in questo caso la collaborazione di uno psicoterapeuta diventa necessaria); far sedere l'interessato e mettersi accanto a lui. A questo punto, la strategia migliore, allo scopo di ridurre lo shock e facilitare il processo informativo, è quella di avvisare il familiare che gli si sta per comunicare una notizia non positiva: le frasi utilizzate in queste difficili circostanze possono essere, ad esempio, «Signor Rossi, sfortunatamente ho alcune brutte notizie da darle...» oppure «Signor Rossi, mi dispiace doverla informare che...». La comunicazione della cattiva notizia non può essere fatta per gradi, perché l'informazione diventa reale per il familiare soltanto quando è definitiva. È opportuno parlare lentamente, usare parole semplici e frasi brevi, far riferimento al nome della vittima e non a termini come "salma", "defunto" o "morto", evitare frasi di circostanza, del tipo «Ci ha lasciato» oppure «Era destino», perché si tratta di comunicazione mediata e non richiesta che rischia di avere effetti controproducenti sulla stabilità emotiva del familiare, già così pesantemente a rischio in quei momenti. Inoltre, viene sempre suggerita grande attenzione alla comunicazione non verbale, ai gesti, alla sintonia tra comunicazione verbale, mimica e postura.

L'operatore deve trasmettere empatia e professionalità in un giusto mix, non facile da raggiungere, ma fondamentale per il buon esito del processo comunicativo. Vari studi affermano che le reazioni emotive più intense si veri-



ficano, nel familiare, entro i primi quindici minuti dall'apprendimento della cattiva notizia. Reazioni che possono essere forti, dallo svenimento alle grida di dolore, all'aggressività nei confronti di chi comunica l'informazione. L'operatore ha in questi frangenti il compito più difficile, deve comprendere la reazione di chi gli sta di fronte e non sentirsi a sua volta in colpa per l'accaduto. Altresì, deve evitare reazioni di difesa improprie, sia verbali che non verbali, specialmente se l'aggressività del familiare diventa incontrollabile. Bisogna capire, lasciar correre, restare anche lunghi momenti in silenzio e far comprendere a chi ha appreso la terribile notizia che certe reazioni sono normali, ed evitare frasi fatte co-

me, ad esempio, «La vita continua», «Il tempo cura le ferite», «Ora si metta tranquilla», ecc.

**D**opo un primo momento di forte shock, subentra in genere nel familiare una specie di "curiosità morbosa" sull'accaduto, sulle cause, sui dettagli. L'operatore deve rispondere con precisione, ma in maniera secca, evitando di dilungarsi e soprattutto di riferire dettagli cruenti o non richiesti. È importante non affollare la mente della persona, già colpita e sconvolta dall'evento, con informazioni ridondanti o che possono essere comunicate in seguito. Bisogna, piuttosto, chiedere con grande calma e pazienza se le cose riferite sono state espres-

se e comprese con chiarezza, limitarsi a offrire un aiuto concreto, come, ad esempio, fare le telefonate necessarie, affidare i bambini, accompagnare il familiare all'identificazione della salma, congedarsi fornendo i propri riferimenti telefonici, assicurarsi che il familiare non rimanga solo e far-

**Un passaggio importante, spesso trascurato, è quello delle condoglianze**

## Gli effetti della cattiva notizia si ripercuotono non solo sui familiari della vittima, ma anche sugli operatori addetti al ruolo di “messaggeri di morte”

si risentire il giorno dopo. Un passaggio importante, spesso trascurato, è quello delle condoglianze: porgerle non è un gesto di mera cortesia, ma risulta fondamentale per facilitare nei familiari il passaggio dai fatti alle emozioni.

Per quanto riguarda l'eventuale identificazione della salma, è opportuno spiegare quando e come avverrà, avendo cura di preparare i familiari a quanto sono destinati a vedere, evitando in ogni caso descrizioni dettagliate. Infine, ma non meno importante, vi è l'aspetto della consegna degli effetti personali del soggetto che è deceduto: questa non va mai effettuata durante la comunicazione della cattiva notizia; bisogna piuttosto informare preventivamente i familiari della consegna, cercando di capire se se la sentono di ricevere gli effetti personali, che occorre recapitare sempre in una scatola e mai in un sacchetto.

**G**li effetti della comunicazione della cattiva notizia, come si è già avuto modo di ricordare, non si ripercuotono soltanto sui familiari della vittima, che restano, in ogni caso, i protagonisti assoluti del trauma. Dobbiamo, infatti, anche considerare le reazioni psicologiche degli operatori addetti al ruolo di “mes-

saggeri di morte”, che possono essere, dal punto di vista dell'impatto psicologico e dei processi cognitivi, molto negative. Da questo punto di vista, si rivela fondamentale un apposito *debriefing* con lo scopo di mobilitare le capacità individuali e di gruppo, di superare il vissuto drammatico insito in queste esperienze emotivamente stressanti, oltre a consentire un bilancio delle cose giuste e degli errori commessi. Questo avviene ricostruendo tutta la storia dell'evento, al di là delle emozioni vissute dall'operatore, trovando un filo conduttore che dia senso logico agli avvenimenti. In seguito si punta, specialmente nel lavoro di gruppo, a verbalizzare le emozioni e i pensieri, a condividere i disagi, a valutare la “normalità” delle reazioni emotive e dei disagi, facendo rientrare nella realtà quotidiana questi vissuti e ritrovando il giusto distacco.

**L**e Forze dell'Ordine, e la Polizia di Stato in particolare, sono impegnate da tempo su questo fronte, anche se la complessità del nostro “sistema sicurezza” e la presenza di migliaia di reparti e caserme sparsi negli oltre 8.000 Comuni italiani, dove ogni giorno possono verificarsi incidenti e morti improvvise da “comunicare”, non rende semplice formare tutti gli operatori. Tra i progetti più interessanti si segnala il sistema di sostegno tra “pari” denominato “Cerchio Blu”, in funzione dal 2007 per la polizia municipale, che prevede un gruppo di supporto psicologico tra pari composto da trenta operatori appartenenti a diversi reparti, formati da un team di docenti ed esperti. Contemporaneamente, il gruppo segue un intervento formativo articolato su diversi temi: l'organizzazione dei compiti durante il ri-

lievo dell'incidente mortale e le caratteristiche dei decessi che si verificano, le buone pratiche per una corretta comunicazione del decesso, la consegna degli effetti personali e le strategie di gestione dello stress negli operatori impegnati in tali compiti.

Nello specifico, gli interventi si fondano, come si accennava per quel che riguarda il *debriefing*, su percorsi esperienziali: sulla base di un modello formativo di tipo psicosociale, il personale viene invitato a riflettere sulle proprie esperienze professionali, utilizzando tecniche quali la simulazione e i giochi psicodrammatici e destinando alcuni specifici momenti all'elaborazione dell'esperienza stessa. Lo scopo è quello di fornire attraverso una specie di “spazio protetto”, costituito da operatori e formatori, occasioni concrete per pensare e ripensare alle proprie emozioni, con uno scambio dei “vissuti” personali che serva a trovare un modo meno doloroso e più efficace per affrontare il ruolo del “messaggero di morte”.

### Riferimenti bibliografici

- BAIOCCO R., CREA G., LAGHI F., PROVENZANO L. (2004), *Il rischio psicosociale nelle professioni di aiuto*, Erickson, Trento.
- PIETRANTONI L., PRATI G., MORELLI A. (2003), «Stress e salute nelle forze dell'ordine», *Nuove Tendenze della Psicologia*, 3, 20-41.
- PRATI G., PIETRANTONI L. (2008), «La comunicazione delle cattive notizie (bad news) in caso di incidente stradale». In A. Spinello (a cura di), *Con la mente “on the road”*. *Viaggio nel trauma della strada*, Guida Editore, Napoli.
- ZULIANI A., DE ANTONI L. (2002), «Il problema della comunicazione ai familiari del decesso improvviso di un congiunto», *Emergency oggi*, VIII.

- Statistiche incidenti: Aci - Istat, anno 2008
- Fonti web: [www.cerchioblu.eu](http://www.cerchioblu.eu) e [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

**Massimo Montebove**, giornalista pubblicista, cultore di psicologia, è dirigente nazionale del Sap, Sindacato autonomo di polizia.