

La comunicazione del decesso nei casi di omicidio stradale: gestire il dolore dei familiari, contenere lo stress post-traumatico dell'operatore di polizia



Linee guida per l'operatore di polizia nell'approccio con le vittime di incidenti stradali e ferroviari



Il manifesto del Progetto Chirone della Polizia di Stato
Linee guida per l'operato di polizia nell'approccio con le vittime di incidenti stradali e ferroviari

S

e c'è un compito ingrato, tra i tanti che competono all'operatore di polizia, quello di comunicare la morte in un sinistro stradale di una persona ai suoi cari è forse il peggiore. La comunicazione del lutto segna una profonda frattura nella storia di vita dei sopravvissuti: genitori, fratelli o coniugi che siano, ricevuta la notizia e realizzata la perdita, traceranno un solco esistenziale tra il prima e il dopo condizionando ciò che resta da vivere.

Ma anche se solo un po', sia pure in modo subliminare, nemmeno per l'operatore sarà tutto come prima: certo l'emozione negativa passa, ma ogni sofferenza a cui si assiste crea empatia ed esserne il messaggero crea una impercettibile incrinatura nella psiche. Insomma, per dirla con Gabriele Prati, del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna, che su questi temi ha condotto una approfondita ricerca, gli effetti della comunicazione del decesso si ripercuotono anche sull'operatore.

Lo dimostra, per esempio uno studio (Bartone, Ursano, Wright e Ingraham, 1989) condotto in ambito militare tenendo sotto osservazione il personale preposto a parlare con i familiari dei deceduti (ad esempio, nei conflitti): è stato rilevato che coloro che erano stati esposti al dolore acuto dei familiari riportavano umore depresso, la diminuzione del senso del benessere e sintomi somatici. Certo, il temperamento dell'operatore influisce e infatti gli effetti negativi della notifica sono risultati moderati da alcuni tratti di personalità del militare (ad esempio, resilienza dispositive) e dal suo sostegno sociale.

Gli studi sugli operatori di polizia invece, con buona pace di quelli del professor Prati, sono scarsi in letteratura sebbene gli agenti siano impegnati in una guerra (civile) che uccide più di tremila volte all'anno, cioè più di otto volte al giorno. Tremila messaggi di morte a genitori o familiari che proprio davanti agli agenti vengono trafitti da un contagioso brivido di disperazione che gela anche chi non ha potuto fare a meno di comunicare la notizia.

L'organizzazione statunitense MADD (Madri Contro la Guida in Stato di Ebbrezza), di fronte all'evidente carenza anche negli States di una specifica attenzione ai riflessi psicologici della comunicazione del decesso sugli agenti, ha sviluppato con un certo successo nell'anno 2000 dei programmi formativi basati sullo studio di casi e sulla letteratura empirica in materia. Del resto – le madri americane lo avevano capito – svolgere un compito estremamente difficile come la comunicazione del decesso senza una precedente formazione può far sentire l'operatore indifeso e impreparato. Viceversa la formazione aiuta gli operatori

a rispondere efficacemente alle situazioni particolarmente difficili, a rendere la comunicazione del decesso un compito meno stressante nel breve termine e a ridurre il *burnout* a carico del personale incaricato di simili tristi incombenze. Inoltre, la comunicazione eseguita con professionalità e sensibilità può evitare nei familiari una seconda traumatizzazione legata al modo nel quale apprendono la notizia. Questo perché il compito di notificare ai familiari la morte del proprio congiunto non è mai circoscritto ai soli aspetti comunicativi, ma coinvolge anche la relazione, sia pure momentanea, che si instaura tra le persone (cioè tra l'agente ed il familiare della vittima). Anzi, secondo gli studiosi, proprio questa "relazione" rappresenta il primo strumento di cui può servirsi l'operatore per strutturare una comunicazione che non si risolva solo nel dare la (cattiva) notizia, ma che aiuti la persona che la riceve ad ottenere le risposte di cui in quella tragica situazione ha bisogno.

Un tentativo di trovare i modi e le risposte giuste, in altre parole di definire le buone pratiche di comunicazione del decesso, in Italia è stato fatto con riferimento al personale sanitario e molto poco agli operatori di polizia. Gli studi, diciamo, si sono svolti su due blocchi di riferimento: alcuni (Parrish, Holdren, Skiendzie lewski e Lumpkin 1987) hanno analizzato un gruppo di persone destinatarie della notizia del decesso; altri (Stewart, Lord e Mercer, 2001) ha raccolto invece le esperienze raccontate dagli operatori. Insomma, due inchieste speculari, basate sulle esperienze su opposte posizioni: quella di chi ha dato e quella di coloro che hanno ricevuto la notizia. Ne sono state tratte indicazioni operative utili: dalle reazioni del primo gruppo si è per esempio rilevato che per il familiare l'opportunità di vedere il corpo della persona deceduta in compagnia di operatori dall'atteggiamento supportivo, accogliente e rassicurante, è stata associata con un alto livello di soddisfazione nei confronti del personale intervenuto.

E questo conferma, come si diceva, che relazione e comunicazione sono due aspetti inestricabili tra loro. Dalle interviste ai familiari a cui era stato comunicato il decesso, invece, si è compreso che gli stessi preferivano ricevere la notizia il più presto possibile e che cercavano

risposte alle loro domande sull'evento senza distorsioni o omissioni. Insomma, meglio dire le cose come stanno, senza mistificare la verità.

Dall'altra parte, la ricerca condotta sul campione di operatori (sanitari) è stata utilizzata maggiormente per indagare le difficoltà del compito del comunicatore e le reazioni a esso associate, così da poter individuare utili elementi per la formazione. A questo proposito, il professor Prati cita un'analisi svolta con il coinvolgimento di 245 operatori che si occupano di comunicazione del decesso. Nelle risposte aperte l'83% degli intervistati ha menzionato almeno una delle seguenti quattro categorie di aspetti difficili: per il 36%, la difficoltà maggiore riguardava i dettagli specifici della comunicazione (cosa dire, cosa fare, come presentarsi, come dare la notizia e come introdurla, ecc.); per il 30%, come rispondere alle reazioni dei familiari (dare assistenza, gestire la rabbia e l'ostilità); per l'11%, come gestire le proprie reazioni emotive sia durante che dopo la notifica e, in ultimo per il 6% il bisogno di conoscere altri aspetti collegati all'evento (es. a chi rivolgersi successivamente, le procedure amministrative, ecc.).

In uno studio degli psicologi Stewart, Lord e Mercer (nell'anno 2000) condotto con il medesimo campione, gli autori si sono focalizzati sulle reazioni emotive dei familiari che causano maggiore stress negli operatori. La reazione indicata come più difficile da gestire riguarda i tentativi autolesionistici. In ordine decrescente troviamo gli acting-out di tipo fisico (ad esempio, rompere oggetti o rovesciare i tavoli), gli attacchi di ansia o panico molto intenso, gli scoppi improvvisi e incontrollabili di pianto, la rabbia e la dissociazione.

Gli operatori di polizia stradale costretti a comunicare la morte, rispetto ad altri gruppi professionali (es. medici) che svolgono la medesima incombenza, si confrontano con decessi caratterizzati (diversamente dagli altri, ad esempio morti a seguito di malattia cronica) dalle seguenti quattro caratteristiche: sono morti inattesi, perché tendono ad accadere in modo improvviso e senza avvertimento; sono premature, perché spesso riguardano persone che muoiono in modo precoce e innaturale; sarebbero state evitabili, perché essendo la diretta conseguenza di

un comportamento negligente o scorretto di un altro, attivano questioni relative alle responsabilità; sono violente, perché possono dar luogo a effetti violenti e mutilanti sul corpo.

Gli effetti sull'operatore di polizia, come abbiamo detto, sono latenti ma si stratificano nella psiche generando stress.

I sintomi più frequenti del disturbo post-traumatico da stress legati a questo specifico compito (la comunicazione del decesso) sono: l'intrusione di immagini dolorose riguardanti l'evento, il disagio nel vedere qualcosa connesso all'evento, la sensazione di stare sempre vigile e attento. L'effetto è tendenzialmente di tipo cumulativo, in quanto il numero di comunicazioni del decesso effettuate tende a correlare con un maggior rischio di disturbo da stress post-traumatico. Fra i segnali di stress esperiti emerge che il numero di volte in cui si è prestato il servizio di comunicazione del decesso correla positivamente con una maggiore frequenza di episodi di scatti d'ira con i familiari a causa dello stress accumulato sul lavoro. Il proprio lavoro di operatore di polizia stradale viene percepito come più pericoloso all'aumentare del numero di comunicazioni del decesso effettuate. Inoltre, al crescere delle volte in cui si è comunicato il decesso, si tende ad avere un maggiore timore delle menomazioni fisiche. Gli effetti potrebbero essere anche più avanzati, riscontrandosi casi in cui chi svolge con maggiore frequenza comunicazioni del decesso tende anche a esperire maggiori crisi d'ansia e tremori incontrollabili. Infine, al crescere delle comunicazioni del decesso effettuate aumenta anche la disponibilità a offrire sostegno psicologico ad altri colleghi in difficoltà per aiutarli a gestire meglio le situazioni stressanti.

Nel testo *"Il Prontuario delle indagini di polizia giudiziaria nei reati stradali"* (Terracciano-Girella) i soci Asaps troveranno un intero capitolo dedicato alle buone pratiche di comunicazione del decesso nei casi di omicidio stradale.

***Presidente della Fondazione ASAPS SSU
Professore in Tecniche dell'Investigazione presso l'Università di Bologna
ugo.terracciano@asaps.it**