

La comunicazione dell'avvenuto decesso ai tempi del Covid 19

LINEE GUIDA PER GLI OPERATORI SANITARI

PRIMA DELLA CHIAMATA

Step 1 - Regolazione Emotiva

1. Prenditi qualche istante e concentrati sul respiro: fai 3-6 cicli di inspirazione ed espirazione profondi, ma naturali. Concentrati sulla respirazione. Puoi ripetere mentalmente come in un mantra: *"inspiro ed espiro"* visualizzando aria bianca luminosa mentre inspiri e aria nera mentre espiri;
2. Dopo esserti rilassato, riconosci e accetta l'emozione che provi mentre ti appresti a contattare il familiare; dalle un nome, definiscila, ciò consente di gestire l'emozione;
3. Ricordati che nella vita ciò che ti accade incide solo parzialmente su come ti senti. L'impatto più grande è dato dai pensieri che hai su quello che ti sta accadendo;
4. Adotta pensieri "funzionali" ad esempio potrebbe essere produttivo:
 - a. *"Sto affrontando uno degli aspetti più duri del mio ruolo, so che non ci sarà un modo indolore per comunicare ma lo farò meglio che posso";*
 - b. *"Non ho il potere di far sì che l'interlocutore non pianga, non manifesti rabbia, sconforto e disperazione, ma ho il potere di mettere tutta la mia attenzione e sensibilità in questo colloquio";*
 - c. Pensa a quella volta in cui sei riuscito a comunicare in modo professionale, empatico e con un buon controllo emotivo; concentrati su come ti sentivi e sulle risorse che hai adottato.

Ricordati che l'empatia consiste nel dare al familiare la certezza di essergli emozionalmente vicino, con la precauzione di partecipare alla qualità ma non all'intensità dei suoi sentimenti.

Ricordati, infine, che l'apprendere della perdita di un familiare può attivare emozioni intense quali rabbia, angoscia o profonda tristezza e che sono reazioni normali e fisiologiche che non riguardano te in quanto persona.

LA CHIAMATA

Step 2 – La comunicazione

Cosa dire

Alcune espressioni vanno decisamente evitate:

- Formule che implicano sensi di colpa verso il paziente (*“non è stato attento”, “frequentava ambienti affollati”* ecc.) o verso i familiari (*“ce lo avete portato troppo tardi”, “dovevate dirglielo di stare in casa”* ecc.);
- Giri di parole o metafore come per esempio: *“non è più tra noi”, “ora è in cielo”, “è passato a miglior vita”*;
- Formule paternalistiche come: *“ha smesso di soffrire”, “era arrivata la sua ora”* oppure -di fronte a manifestazioni emotive- *“non faccia così”*.

Altre possono essere utili:

- Utilizza sempre il nome del defunto: *“Mario”* o se lo ritieni più opportuno *“il Signor Mario”*;
- Sii diretto senza essere brutale, un esempio di formula potrebbe essere: *“ho una terribile notizia da darle, il signor Mario è morto questa mattina”*. Puoi aggiungere una tua emozione: *“mi dispiace tanto”*;
- Sii pronto ad una gamma di reazioni che vanno dal silenzio interminabile, alla negazione: *“no, non è vero, non può essere vero”*, all'esplosione emotiva espressa in pianto o grida rabbiose;
- Un'ulteriore possibilità è data dalla raffica di domande. In questo caso cerca di essere preparato e di evitare i tecnicismi (a meno che l'interlocutore non sia un tecnico) che lasciano l'impressione di voler nascondere qualcosa.

Se fai parte di una struttura che dovrà imporre limitazioni -compresa l'impossibilità di vedere la salma o di celebrare il funerale- considera che spiegherai una cosa ragionevole ma non di facile comprensione/accettazione per una persona che si trova in uno stato emotivo molto intenso.

Probabilmente dovrai ripetere le cose più di una volta e -in questa situazione- è facile che nell'interlocutore si attivino sentimenti di rabbia e disperazione.

Ricordati che non è una tua scelta, che il motivo per cui è necessario ricorrere a queste misure è contenere ulteriori danni e salvare vite e che comunque nessuno è in grado di trasmettere questi concetti ad una persona in piena attivazione emozionale, senza scatenare inevitabili reazioni violente.

Come dirlo

Usa una voce il più possibile calma, chiara e calda.

Non avere fretta e lascia all'interlocutore il tempo di digerire i concetti.

Non ti sovrapporre all'interlocutore, ricorda che hai di fronte un soggetto in piena tempesta emotiva e se tenti di sovrapposti mentre sta parlando, nessun concetto che stai esprimendo potrà arrivarli.

In alcuni casi, in particolare per quanto riguarda prescrizioni e divieti, potrebbe essere necessario ridondare, ovvero ripetere gli stessi concetti più volte in modo diverso, mantenendo sempre la calma.

Può essere utile cercare di riprodurre i ritmi dell'interlocutore, se per esempio alza la voce e si agita anche tu puoi alzare la voce e accelerare, ovviamente non in modo aggressivo: *"sì è davvero durissima lo capisco!"*.

Ascolto

Prestare ascolto alle manifestazioni e alle eventuali parole del familiare diventa un modo per dimostrare di riconoscere le emozioni che sta provando.

Il silenzio partecipe può essere una risposta quando si teme che le parole possano sembrare insignificanti.

Le reazioni al lutto sono fisiologiche, comprendono una gamma di emozioni intense quali: negazione, rabbia -anche violenta-, tristezza, angoscia, ansia per ciò che sarà.

Peraltro la loro presenza e manifestazione è parte del processo di avvio dell'elaborazione del lutto.

Se le riconosci e sei preparato a vederle, puoi evitare qualsiasi personalizzazione, ovvero, assunzione di colpa e responsabilità da parte tua.

DOPO LA CHIAMATA

Step – 3 Recupero Emotivo

Se devi rientrare al lavoro immediatamente, fai questo:

1. Prenditi qualche istante e concentrati sul respiro: fai 3-6 cicli di inspirazione ed espirazione profondi, ma naturali. Concentrati sulla respirazione. Puoi ripetere mentalmente come in un mantra: *“inspiro ed espiro”* visualizzando aria bianca luminosa mentre inspiri e aria nera mentre espiri.

Se hai qualche minuto in più puoi provare anche la “Tecnica del Rifugio”:

2. Scegli un “rifugio”: può essere l’immagine di una bellissima radura, l’orizzonte del mare, una persona amata, una canzone, un libro. Il rifugio è la visualizzazione di luoghi, persone o cose a te care: prendi coscienza della sicurezza che infonde questo rifugio e lasciati pervadere. Puoi dare un nome al rifugio. E puoi ripetere mentalmente *“lo trovo rifugio in...”*. Concentrati sulle emozioni che sopraggiungono e lasciati attraversare da questa corrente benefica.

Infine, anche in questa fase, adotta pensieri funzionali compassionevoli e di accettazione verso te stesso:

- *“Ho fatto il meglio che potevo con le risorse che avevo. Ho superato anche questa esperienza difficile. Posso trarre insegnamento?”;*
- *“Accetto questo dolore, il fatto di sentirmi triste e frustrato fa parte della situazione che ho appena gestito e non di me come persona. Ho compassione di me per lo sforzo fisico e psicologico che sto mettendo in campo”;*
- Pensa a persone, ma anche ad animali che nella tua vita ti hanno manifestato accudimento, attenzione, apprezzamento e cura. Riconosci i modi con cui sei stato accudito e mentalmente fatti accudire richiamandoli nella tua mente.

Puoi, infine, chiedere un momento di condivisione con un collega.

L’esternazione delle emozioni che senti e l’esplicitazione del vissuto che la telefonata ti ha lasciato permette di ridurne intensità e portata.

Sentirsi parte di un team coeso è un modo per proteggersi dal burnout. Soprattutto in momenti di crisi come questo, cerca di coltivare questa preziosa risorsa.