









# LINEE GUIDA PER L'OPERATORE DI POLIZIA NELL'APPROCCIO CON LE VITTIME DI INCIDENTI STRADALI

Il manuale e le linee guida rappresentano l'esito di un percorso complesso. Il modello di intervento per gli Operatori delle Forze di Polizia nel primo soccorso in caso di incidentalità stradale è stato elaborato dal Comitato Scientifico di "Chirone", e da esperti che hanno collaborato specificatamente su diverse aree tematiche

### Responsabile scientifico

#### **ANNA MARIA GIANNINI**

Professore Ordinario presso la Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza Università di Roma.

### Special Project Editor

### **ELISABETTA MANCINI**

Primo Dirigente della Polizia di Stato in servizio presso la Direzione Centrale Anticrimine, Ministero dell'Interno.

# Hanno contribuito al manuale per il Comitato scientifico (in ordine alfabetico)

#### **LUCIANA BARON**

Vice Questore Aggiunto della Polizia di Stato.

#### **CRISTINA BONUCCHI**

Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia di Stato.

#### **EMANUELA TIZZANI**

Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia di Stato.

#### PATRIZIA TORRETA

Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia di Stato.

## **SANTO PUCCIA**

Primo Dirigente della Polizia di Stato.

#### **DELFINA DI STEFANO**

Vice Questore Aggiunto della Polizia di Stato.

# Hanno contribuito al manuale per il Comitato scientifico (in ordine alfabetico)

#### MASSIMO AMMANITI

Professore Emerito presso la Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza Università di Roma. Membro del Board of Directors della World Association of Infant Mental Health (WAIMH). Membro della Task Force dell'American Psychiatric Association on "Psychiatric Diagnosis and Assessment" for DSM-V. Harvard Program in Refugee Trauma (HPRT).

#### **CECILIA GUARIGLIA**

Professore Ordinario presso la Facoltà di Medicina e Psicologia, Fondazione Santa Lucia (IRCCS), Roma. Direttore della Scuola di Specializzazione in neuropsicologia clinica, Sapienza Università di Roma.

#### **STEFANO GUARNIERI**

Associazione Lorenzo Guarnieri Onlus.

### **UMBERTO GUIDONI**

Dirigente Responsabile del Servizio Auto di ANIA. Segretario Generale della Fondazione ANIA.

#### **RICHARD MOLLICA**

M.D., Professor, Harvard Medical School. Direttore del Harvard Program in Refugee Trauma, (HPRT) Massachusetts General Hospital Boston, e dell'Harvard Medical School.

#### **GIAMPAOLO NICOLAIS**

Professore di Psicologia dello Sviluppo e dell'Educazione, Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica, "Sapienza" Università di Roma. Harvard Program in Refugee Trauma (HPRT).

#### **LUCA PIETRANTONI**

Professore presso il Dipartimento di Psicologia, Università Alma Mater Studiorum di Bologna. Coordinatore del gruppo di ricerca "Human Factors, Risk and Safety".

#### Prefetto Dott. ROBERTO SGALLA

Direttore Centrale della Polizia Stradale, Ferroviaria, delle Comunicazioni e per i Reparti Speciali della Polizia di Stato Ministero dell'Interno.

### **ROGER SOLOMON**

Psicologo, Psicoterapeuta, specializzato nelle aree del Trauma e del lutto. Docente Senior di EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing). Consulente del Senato Americano, della Nasa, e di diverse Polizie internazionali.

#### SANDRO VEDOVI

Responsabile del Progetto ANIA CARES per la Fondazione ANIA.

#### CRISTIANO VIOLANI

Professore Ordinario presso il Dipartimento di psicologia della Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza Università di Roma. Ricopre insegnamenti di Psicologia Clinica e di Psicologia della Salute in diversi Corsi di Studio delle Facoltà di Medicina e Psicologia, e di Farmacia e Medicina.

## Ha collaborato inoltre in qualità di esperto

### PIERLUIGI CORDELLIERI

Assegnista di Ricerca Presso Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza Università di Roma. Professore di psicologia generale e psicologia sociale presso la Pontificia Facoltà Auxilium.

#### Hanno collaborato al manuale per il coordinamento del gruppo di lavoro

# PIERLUIGI CORDELLIERI

Assegnista di Ricerca Presso Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza Università di Roma. Professore di psicologia generale e psicologia sociale presso la Pontificia Facoltà Auxilium.

#### LAURA PICCARDI

Professore di Psicologia Generale, Università degli Studi dell'Aquila, Dipartimento MESVA. Collaborazione scientifica con IRCCS, Fondazione Santa Lucia (Roma).

# **Indice**

**PREMESSA** 

1

**CAPITOLO 1 - CHI E' CHIRONE** 

1.1 CHI E' CHIRONE

2

CAPITOLO 2 - CHIRONE PER LE VITTIME DI INCIDENTI STRADALI

- 2.1 I PREGIUDIZI
- 2.2 IL BACKGROUND
- 2.3 I MOTIVI
- 2.4 LA REPUTAZIONE DELLA POLIZIA DI STATO
- 2.5 L'ESPERIENZA INGLESE
- 2.6 L'ESPERIENZA AMERICANA

3

# **CAPITOLO 3 - LE VITTIME DI INCIDENTI STRADALI**

- 3.1 CHI SONO
- 3.2 LE REAZIONI E I BISOGNI DELLA VITTIMA
- 3.3 LE CROCI SULLE STRADE E GLI ALTARINI DEL DOLORE
- 3.4 LE ASSOCIAZIONI DELLE VITTIME

4

### **CAPITOLO 4 - LA VITTIMA AL CENTRO**

- 4.1 PREMESSA
- **4.2** IL RAPPORTO CON LE VITTIME NELLA GESTIONE DELL'INCIDENTE STRADALE
- 4.3 LA COMUNICAZIONE DEL LUTTO
- 4.4 LA CURA DEL GIORNO DOPO

5

CAPITOLO 5 - IL SUPPORTO ALLA VITTIMA COME COMPITO ISTITUZIONALE: COSTRUIRE UN'ALLEANZA, SUPPORTARE E PROTEGGERSI

- **5.1** LE REAZIONI DELL'OPERATORE: "L'ADRENALINA"
- 5.2 FASE DI AZIONE: LA RICOSTRUZIONE DELLA DINAMICA COME ATTIVITÀ COGNITIVA COMPLESSA
- 5.3 LE VITTIME SUL LUOGO DELL'INCIDENTE: SUPPORTARE, COSTRUIRE UNA ALLEANZA
- **5.4** COMUNICAZIONE DEL DECESSO
- 5.5 VEDERE IL CORPO DEL CONGIUNTO
- **5.6** IL DOPO

- **5.7** COSA FARE?
- **5.8** COSA È PROTETTIVO
- **5.9** FAVORIRE IL SONNO



# 6

# **CAPITOLO 6 - NEI PANNI DEL POLIZIOTTO**

- **6.1** PREMESSA
- **6.2** COME MI SENTIRO' MENTRE INTERVENGO SU UN GRAVE INCIDENTE STRADALE
- **6.3** COME MI SENTIRO' DOPO AVER CONCLUSO IL MIO LAVORO?
- 6.4 COME PROTEGGERSI DALLA FATICA PSICOLOGICA
- **6.5** DALLA VIVA VOCE DEI POLIZIOTTI

## **PREMESSA**

di Anna Maria Giannini \* e Roberto Sgalla \*\*

Il tema della vicinanza alle vittime è un tema di grande civiltà per tutti i Paesi.

Nel tempo, organismi importanti come le Nazioni Unite hanno sottolineato come il sostegno e il rispetto della dignità di chi ha subito un impatto potenzialmente traumatico devono essere la base di ogni azione posta in essere da chi, per ragioni professionali o di volontariato o altro, abbia contatti con vittime di qualsiasi genere. La letteratura scientifica si è occupata degli aspetti relativi alle interazioni con le vittime del crimine e, per esempio, in Europa già con la Decisione Quadro del 2001 era stata chiara la raccomandazione rivolta agli Operatori della Giustizia di adeguare i loro standard formativi al livello utile per affrontare la complessa situazione psicologica di chi subisce un crimine. Questo per evitare la cosiddetta "vittimizzazione secondaria", che insorge quando, a seguito della vittimizzazione primaria (quella che si determina quando si è vittime di un'azione criminosa), si viene a creare una ulteriore vittimizzazione data dal trattamento non appropriato o addirittura non rispettoso della fragilità e della dignità di chi ha subito violenza.

Il Progetto "Chirone" è un Progetto della Polizia di Stato nato per rispondere all'esigenza di studiare e porre in essere programmi di formazione e di intervento a favore delle vittime della strada, categoria trascurata nel tempo rispetto ad altre categorie vittimologiche.

Va però osservato come chi subisce un evento drammatico come la morte di un familiare ucciso da un evento legato al transito sulla strada, si trova di fronte ad un impatto emotivo altamente traumatico e molto difficile da affrontare.

Per tali vittime primarie dunque, per esempio coloro che rimangono macrolesi a seguito di un "incidente" stradale e per le vittime secondarie, cioè i parenti, conviventi o amici di chi rimane gravemente leso o muore nelle descritte condizioni, si rende necessario formare gli Operatori della Polizia Stradale o delle Polizie locali, che spesso per primi intervengono sul luogo dell'"incidente" ad agire nel modo più adeguato in tutta la complessa situazione di gestione ai vari livelli, dalle operazioni di salvataggio, ai sopralluoghi, agli annunci del lutto, alle cosiddette operazioni del "giorno dopo". E ciò non soltanto dal punto di vista delle necessarie procedure, altamente codificate, ma dal punto di vista psicologico e per tutti quegli aspetti delicati che gestiti con attenzione, competenza e sensibilità possono evitare la c.d.vittimizzazione secondaria.

Gli studi sul trauma hanno evidenziato come le vittime spesso ricordano in modo dettagliato gli elementi che riguardano il momento in cui è stata data la notizia terribile che ha cambiato la loro vita; le espressioni, le parole usate da chi ha pronunciato la frase che ha cambiato irreversibilmente la vita di un padre che ha perso il figlio ucciso da una persona che guidava con elevato tasso alcolemico diventano quasi indelebili, perché segnano la linea di demarcazione fra quando il figlio era vivo e la vita scorreva serena e il tragico momento in cui è stato chiaro che la vita di quel padre non sarebbe mai più stata la stessa: avrebbe dovuto imparare a convivere con un dolore immenso e devastante.

Certamente ogni accurato accorgimento non restituirà la persona deceduta, ma potrà agire nel supportare e nel sostenere chi ha perso tutto, nei delicati passaggi di costruzione delle strategie per chiamare a raccolta le risorse per poter continuare a vivere.

Si tratta di passaggi importantissimi.

L'annuncio terribile che cambierà la vita è una delle operazioni più difficili. Gli Operatori di Polizia hanno imparato ad usare il silenzio, ad attendere, ad abbracciare o anon abbracciare chi riceve l'annuncio cercando di comprendere in tempi brevissimi come supportare, come essere presenti nel modo giusto.

Il Poliziotto "Chirone" formato con procedure complesse e scientificamente validate, sa intervenire riconoscendo i bisogni, entrando in sintonia con il dolore e facendo ricorso a strategie specifiche e validate.

Gesti, parole, attenzioni, e persino silenzi, non sono aspetti banali o secondari degli

- \* Professore ordinario di Psicologia generale, Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza, Università di Roma
- \*\* Direttore Centrale delle Specialità della Polizia di Stato

interventi sugli incidenti stradali, ma esprimono una sensibilità rinnovata e moderna della Polizia di Stato nell'interpretare i bisogni di sicurezza del cittadino, secondo quel principio di solidarietà che permea tutta la Carta Costituzionale.

È molto chiaro in queste Linee Guida come sia stato complesso il processo di formazione degli operatori di Polizia per svolgere un compito fra i più difficili.

Il Gruppo di lavoro "Chirone" ha lavorato ascoltando chi è stato vittima e ha sperimentato il dolore immenso di perdere un familiare: ed è dalle parole di chi ha attraversato la terribile esperienza che si è appreso come non fare drammatici errori, come usare con cautela le parole, come usare i passaggi delicati quali quelli che riguardano i riferimenti alla persona rimasta uccisa e così via.

Le Linee Guida che seguono sono il frutto del lavoro e dell'esperienza di chi ha vissuto nel suo lavoro queste problematiche e di chi le ha sperimentate come vittima. Tutti si sono messi generosamente a disposizione per analizzare e rendere utilizzabili le proprie esperienze.

Il lavoro del Gruppo Chirone e degli Operatori di Polizia Chirone è stato costantemente supportato e ancorato alla ricerca scientifica, alle metodologie della ricerca e alle validazioni procedurali, dal Dipartimento di Psicologia, Facoltà di Medicina e Psicologia di Sapienza Università di Roma, con un occhio attento alle procedure internazionali, ai confronti con gli altri Paesi e ai programmi di formazione adottati ai vari livelli.

È stato ed è fonte di orgoglio per Sapienza Università di Roma la condivisione di un percorso importante, di un percorso che ha segnato profondi cambiamenti e che è stato costruito in un viaggio comune attraverso il dolore. Un viaggio che ha visto momenti in cui tutti avevamo gli occhi lucidi dopo avere ascoltato le parole di un padre o le parole di un Operatore che descriveva le sensazioni provate sul luogo di un disastro: a volte non si riusciva a staccarsi dal tavolo di lavoro a sera inoltrata e non si sentiva neppure l'esigenza di prendere la giusta pausa.

Possiamo affermare di essere usciti tutti cambiati da queste esperienze ed è proprio dalle emozioni forti che si costruisce il cambiamento e il Poliziotto Chirone è oggi un Poliziotto che si mette a disposizione e lo fa in modo appropriato, sintonico, riconoscendo i bisogni, offrendo supporto, sapendosi rivolgere agli esperti dove si renda necessario.

Le Linee Guida costituiscono uno strumento prezioso che scaturisce da un lavoro lungo e complesso; possono essere rese disponibili e divenire uno strumento insostituibile per chiunque in ragione di vari motivi si trovi ad affrontare temi come quelli in oggetto.

Chirone è colui che accompagna ed è questo il senso che si è voluto dare. Accompagnare discretamente, con attenzione, con delicatezza, con forza, con capacità, con possibilità di offrirsi come punto di riferimento, con umanità chi è costretto a compiere il suo viaggio nel dolore, in quel dolore che è persino difficile trovare le parole per descrivere tanto è profondo.

# CHI E' CHIRONE? di Elisabetta Mancini \*

# CAPITOLO





<sup>\*</sup> Primo Dirigente della Polizia di Stato

# CHI E' CHIRONE?

Nella tradizione mitologica greca, Chirone è il più sapiente dei Centauri, unico per animo ed indole: sempre pronto ad aiutare e a soccorrere il prossimo, anche a rischio della propria vita.

Tutti i Centauri nascono dalla congiunzione proibita di Issione con Nefele "la nuvola": ma l'origine di Chirone è diversa.

Filira, figlia di Oceano e Teti, per sfuggire al dio Crono, che la voleva per sé, si tramutò in una giumenta; ma il dio si trasformò, a sua volta, in un cavallo per sedurla e per non attirare l'attenzione di sua moglie Rea, che assistette comunque al gesto d'amore. Il bimbo che nacque, mezzo uomo e mezzo cavallo, era un Centauro, semidio e immortale perché figlio di una divinità. Venne subito staccato dalla madre, come accade a tutti i grandi (si pensi a Romolo e a Mosè), anche se Filira, per soggezione di quel figlio, chiese agli déi di essere trasformata in altra cosa, e divenne un tiglio (pianta dai poteri calmanti).

Proprio per la bontà d'animo di Chirone, Dante non solo lo colloca alla testa dei Centauri nel dodicesimo Canto dell'Inferno a guardia dei violenti, ma ne fa un simbolo per le sue capacità di paziente e autorevole guida. L'ubbidienza e la grandezza di Chirone (che per Dante è anche grandezza morale) fa sì che assuma la responsabilità di fare attraversare a Virgilio il fiume di sangue bollente senza rimaner ferito.

Chirone, amante delle scienze e della cultura, abitava in vita in una grotta del Monte Pelio: ed era conosciuto soprattutto come educatore di déi ed eroi, quali Achille, Esculapio (tramandato come il dio della Medicina), Enea, Aiace, Dionisio.

Proprio come medico fu chiamato a curare Achille quando l'eroe omerico, a seguito delle magie praticate da sua madre Teti per renderlo immortale, ebbe la caviglia ustionata. Chirone gliela sostituì con quella di un Gigante morto, Damiso, particolarmente dotato nella corsa (ciò che avrebbe reso Achille "pie" veloce").

Il responsabile della morte di Chirone sarebbe stato Ercole che lo colpì con una freccia avvelenata al ginocchio, durante la sua celebre battaglia contro i Centauri. Chirone in realtà era amico di Ercole ed era stato suo maestro, anche nel promuoverne l'ingentilimento: la freccia non era quindi diretta a lui e può essere letta come una materiale rappresentazione dell'idea dell'incapacità dell'uomo di dominare le proprie scelte e le loro conseguenze.

Nonostante le medicazioni, che Ercole, sconvolto, applicò al ginocchio (e Chirone lo aiutava a medicare se stesso), la piaga non guarì, provocando atroci dolori al Centauro: che non poteva morire, essendo di natura semidivina.

Desiderando però la morte, Chirone riuscì ad ottenerla scambiando la sua immortalità con Prometeo, che era diventato mortale per i suoi contrasti con Giove.

Il padre degli Dei, al quale il Centauro era particolarmente caro, lo volle comunque vicino a sé nel cielo, dando origine alla brillantissima costellazione del Centauro <sup>1</sup>.

Sulla storia del mito di Chirone www.mitologia.dossier.net/ chimera-chirone.html



www.treccani.it/enciclopedia/tag/chirone



# CHIRONE PER LE VITTIME DI INCIDENTI STRADALI

di Elisabetta Mancini \*

# CAPITOLO

2





<sup>\*</sup> Primo Dirigente della Polizia di Stato

# 2.1

# I PREGIUDIZI

2

I compiti della Polizia Stradale sono stabiliti dall'art. 11 C.d.S. prevedono la prevenzione infortunistico, del fenomeno l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale, nonché la rilevazione degli incidenti stradali. Vengono indicati, inoltre, i servizi di scorta per la sicurezza della circolazione e quelli diretti alla regolazione del traffico, la tutela e il controllo dell'uso del patrimonio stradale, il concorso nelle operazioni di soccorso, la collaborazione alla rilevazione dei flussi di traffico.

3

La campagna di sicurezza stradale più importante a livello nazionale per la continuità nel tempo, il numero e l'autorevolezza dei soggetti coinvolti – è il Progetto promosso dalla Polizia Stradale con i Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti , dell'Istruzione e la Fondazione ANIA per la sicurezza stradale, con il coordinamento scientifico del Dipartimento di Psicologia della Sapienza, Università di Roma e la collaborazione del MOIGE. Su Icaro v. www. webicaro.it e www.webicarus. eu per la parte europea del progetto.

4

Gli incidenti, sebbene in costante flessione , costituiscono un'emergenza sociale nel nostro Paese e in Europa, rappresentando la prima causa di morte per gli under 40. Per le statistiche in Italia v. http://istat.it/it/archivio/137546, per i dati europei v. http://ec.europa.eu/transport/road\_safety/specialist/statistics/index/\_en.htm.

5

R. Sgalla, "Incidenti stradali: vittime e sopravvissuti", in A.M. Giannini, B. Nardi "Le vittime del crimine – Nuove prospettive di ricerca e di intervento", Centro Scientifico Editore, Torino, 2009, p. 107

6

A.M. Giannini, B. Nardi "Le vittime del crimine", op.cit., p. 145.

Chiamiamo Chirone un nuovo ruolo dell'appartenente alla Polizia Stradale, settore specializzato della Polizia di Stato che si occupa di sicurezza stradale <sup>2</sup>: quello di chi sarà chiamato in via principale a gestire i rapporti con le vittime d'incidenti e con i loro familiari.

Alla forza mitologica del Centauro (peraltro già simbolo dello scudetto della Stradale) si abbina l'umanità, la saggezza e l'equilibrio di Chirone per identificare una nuova funzione del poliziotto, di vicinanza ad una categoria particolarmente vulnerabile che richiede una preparazione ed una professionalità specifica.

La capacità educativa di Chirone richiama, d'altra parte, una sensibilità nella vicinanza e nell'incontro dei cittadini, e dei giovani in particolare, sui temi della legalità, che il poliziotto ha maturato negli ultimi anni con campagne ed iniziative volte a favorire ed a contribuire a quel cambiamento culturale necessario per elevare gli standard di sicurezza sulle strade <sup>3</sup>.

Quella che potremmo oggi definire l'intelligenza emotiva di Chirone eredita, dunque, la capacità educativa del poliziotto e la arricchisce di un nuovo campo d'applicazione in un settore socialmente così rilevante come quello rappresentato dalle vittime d'incidenti stradali.

Dare un nome, come quello di Chirone, ad una figura professionale ben delineata contribuisce ad attribuire un'identità e a valorizzare il ruolo del poliziotto con una formazione ed un riconoscimento specifico. Significa dare dignità e cultura ad un lavoro svolto spesso in silenzio, che ha un'importanza decisiva nella gestione del trauma da parte della vittima e che comporta, per lo stesso poliziotto, il confronto con un carico emozionale che incide in modo significativo sulla sua professione e sulla sua vita privata.

D'altra parte, il fascino e l'immediatezza di una figura mitologica (a differenza di un acronimo, più tecnico e meno emozionale) ha sicuramente un maggior appeal nella comunicazione, sia interna all'organizzazione che con i media, e consente di richiamare velocemente quella funzione una volta che il nome si è affermato.

Sono diverse le convinzioni, sicuramente affrettate, che hanno fatto sì che si arrivasse solo oggi a percepire la necessità di creare un Chirone (a differenza di altri Paesi come il Regno Unito, su cui v. oltre par. 2.5.)

Un primo pregiudizio riguarda tutti i settori di polizia, chiamati tradizionalmente a concentrare la propria attenzione sull'autore del reato e non sulla vittima. Si pensava che la gestione delle vittime non rientrasse nei compiti della Polizia di Stato, al di là del primo soccorso o dell'acquisizione di testimonianze o informazioni utili alle indagini, in quanto compito degli psicologi ed assistenti sociali: mentre, in realtà, il rapporto con le vittime è un'esperienza frequente per l'operatore di polizia che le incontra ogni giorno sulla strada, in ufficio, in luoghi pubblici o nelle abitazioni in cui è chiamato ad intervenire.

Il secondo pregiudizio riguarda, invece, più da vicino il settore della sicurezza stradale dove i morti e i feriti per incidente <sup>4</sup>, al di là del clamore immediato per la singola vicenda, spesso sono stati considerati con rassegnazione come un tributo necessario da pagare al progresso, anche quelli riconducibili a comportamenti criminali. "L'auto è percepita come natura, parte integrante dello scenario di vita, del paesaggio antropologico... Le vittime della strada sono ancora più 'invisibili' delle altre vittime" <sup>5</sup>.

"Raramente si ricorda il nome di una vittima, o la sua storia, chi fosse, cosa facesse, mentre più facilmente si ricordano molti dettagli che riguardano il suo carnefice" <sup>6</sup>. Circostanza che ricorre ancor più negli incidenti stradali, dove si ricordano i nomi delle vittime solo se famose e si parla di sicurezza stradale solo indirettamente parlando dei VIP. Viene subito alla mente Lady Diana ed il famoso incidente sul Pont de l'Alma a Parigi (ancor più impresso nella memoria per le numerose ipotesi di complotto), o a James Dean, il divo di Gioventù Bruciata, morto in California ad appena ventiquattro anni alla guida della sua Porsche Spyder, o ancora al grande pilota Clay Regazzoni sopravvissuto in corsa all'incidente che lo rese paraplegico, ma morto in circostanze mai ben chiarite sull'autostrada A1 all'altezza di Parma, o,

più recentemente, a quelli in cui hanno perso la vita l'attore Giuliano Gemma, Paul Walker, famoso protagonista della serie Fast and Furious o il Premio Nobel John Nash, ispiratore del film premio Oscar A Beautiful mind.

Va, d'altra parte, riconosciuto che, nei fatti, il poliziotto, che ha tra i suoi compiti più importanti il rilievo degli incidenti, ha sviluppato nel tempo un'esperienza di vicinanza alle vittime che è frutto della sua sensibilità e dei suoi compiti operativi, dove il soccorso e l'umanità sono sempre stati predominanti rispetto ad altri aspetti, sia pur necessari, dell'attività di polizia.

Il fatto che l'umanità e l'esperienza maturata sul campo abbiano reso il poliziotto di norma adeguato a gestire il difficile compito di vicinanza alle vittime d'incidente non fa venir meno l'esigenza di intervenire in modo sistematico per evitare che una materia così delicata sia lasciata all'improvvisazione e alla sensibilità individuale.

# 2.2

# **IL BACKGROUND**

Chirone nasce come figlio in una famiglia, quella della Polizia di Stato, che dai primi anni del 2000 ha approfondito i temi della vittimologia, le reazioni e i bisogni delle vittime del crimine, per rispondere con rinnovata sensibilità ed attenzione alle esigenze di sicurezza del Paese.

La strada è stata avviata dal progetto AViCri – Attention for Victims of Crime proposto ed approvato all'interno della misura comunitaria Daphne II 2004-2008, in cui l'Italia è stata capofila. Con la guida scientifica della Facoltà di Medicina e Psicologia della "Sapienza" di Roma, è stato costituito presso la Direzione Centrale della Polizia Criminale, Dipartimento della P.S. del Ministero dell'Interno, un gruppo di lavoro che ha coinvolto le diverse forze di polizia e i differenti settori di attività della Polizia di Stato con una ricerca prima e una formazione poi, che ha interessato funzionari ed ufficiali destinati a riportare sul territorio il nuovo approccio nei confronti delle vittime.

Il lavoro svolto è stato così apprezzato che la Commissione Europea ha deciso di finanziare nella linea Daphne III il nuovo progetto MuTAVi (Multimedia Tools Against-Violence), che rappresenta la naturale prosecuzione del progetto AViCri <sup>7</sup>.

Chirone può contare, dunque, su delle solide radici ed il suo valore aggiunto è rappresentato dall'inserirsi in un contesto, come quello degli incidenti stradali dove, come si è visto, la società nel suo complesso è meno pronta a riconoscere il ruolo di vittima al sopravvissuto ed al familiare del deceduto rispetto ad altri reati (come lo stalking, la pedopornografia, gli abusi sessuali, il terrorismo) <sup>8</sup>.

# 2.3

# **I MOTIVI**



"In quel momento lì avrei avuto bisogno di altro, magari di un abbraccio, di un segno di umanità che mi facesse percepire che accanto a me c'erano persone che si curavano di quello che era accaduto e non solo di sgomberare la strada o di fare un referto; che si curavano di un ragazzo di 17 anni che era morto" a parlare è Stefano Guarnieri a proposito della morte del figlio Lorenzo.

Perché, dunque, la prossimità ai bisogni della gente, quale strategia che sostiene l'azione della Polizia di Stato, dovrebbe declinarsi anche come vicinanza alle vittime? Perché un poliziotto dovrebbe occuparsene, senza per questo cambiare natura e diventare, perciò, psicologo?

Diverse sono le ragioni: alcune riguardano più da vicino la vittima e lo stesso poliziotto altre, invece, la stessa interpretazione del ruolo contemporaneo della Polizia di Stato, nell'individuazione dei bisogni di sicurezza, nella sua collocazione nell'ambito della società civile e nella sua stessa legittimazione sociale.

7

Sul percorso di dieci anni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza in materia di vittimologia, v. A.M. Giannini, F. Cirillo(a cura di), in "Itinerari di vittimologia", Giuffrè editore, Milano, 2012.

۶

prima esperienza Polizia Stradale nel campo della gestione delle emozioni è quella che ha dato vita alle linee guida "Fare Fronte, percorsi di vita nella gestione di eventi critici", in cui vengono rielaborate attraverso la competenza scientifica della Facoltà di Medicina e Psicologia della Sapienza, Università di Roma e del Prof. R.Solomon esperienze traumatiche vissute da alcuni funzionari (dal suicidio alla morte in servizio del dipendente, dal terremoto al conflitto a fuoco).

VIDEO STEFANO GUARNIERI



9

I compiti della Polizia Stradale sono stabiliti dall'art. 11 C.d.S. e prevedono la prevenzione del fenomeno infortunistico, infortunistico, l'accertamento delle violazioni in materia di circolazione stradale, nonché la rilevazione degli incidenti stradali. Vengono indicati, inoltre, i servizi di scorta per la sicurezza della circolazione e quelli diretti alla regolazione del traffico, la tutela e il controllo dell'uso del patrimonio stradale, il concorso nelle operazioni di soccorso, la collaborazione alla rilevazione dei flussi di traffico.

Rispetto alla vittima di un incidente, sia essa una persona che ha riportato una grave invalidità sia il familiare di un deceduto, è decisiva la qualità dell'intervento dell'operatore di polizia per contenere le conseguenze negative a cui si trova esposta. Qualità che non passa esclusivamente per la professionalità tecnica dei rilievi dell'incidente - volti ad accertare dinamica e responsabilità - ma da come il poliziotto saprà gestire il carico di emozioni che, nell'immediato e successivamente, travolgerà la vittima.

Le modalità d'intervento del poliziotto hanno, infatti, un'importanza fondamentale per evitare la c.d. vittimizzazione secondaria <sup>9</sup>, quale esposizione, nelle fasi successive ad un incidente, ad esperienze che ne amplificano le conseguenze negative.

Si pensi, ad esempio, ad un atteggiamento formale e brusco del poliziotto a fronte della paura e del senso di vulnerabilità e di impotenza della persona gravemente ferita in un incidente; o della notizia della morte di un congiunto affidata ad una comunicazione fredda ed impersonale come quella telefonica.

Questo presuppone evidentemente una conoscenza dei bisogni della vittima che non può essere lasciata all'improvvisazione dell'approccio individuale, in considerazione anche del fatto che lo stesso poliziotto si trova a vivere nell'incidente una situazione di grande stress emozionale, che viene accantonato per gestire le tante incombenze di cui è chiamato a rispondere: nei confronti delle persone a cui deve prestare soccorso, di coloro che sono coinvolti comunque nell'incidente, dei superiori, della magistratura per i rilievi su cui verrà basata la dinamica del sinistro, della stampa che vorrà notizie immediate sull'accaduto.

Sempre avendo riguardo alla vittima, un atteggiamento qualificato ed empatico del poliziotto farà sì che questi ne guadagni la fiducia e il rispetto, a tutto vantaggio della sua collaborazione nella ricostruzione dell'incidente (si pensi ai casi di pirateria stradale, dove sono decisive tutte le informazioni acquisite da chi è coinvolto o testimone dell'incidente per l'individuazione del responsabile) o in sede dibattimentale.

Nello shock dell'incidente, dove la vittima è stordita, confusa, priva di autocontrollo, l'intervento immediato e la vicinanza di un poliziotto che con la sua divisa si faccia carico della gestione dell'evento, rassicurandola anche su quello che le accadrà dopo, assume un valore incalcolabile. Si tratta di aspettative altissime, di persone che hanno un bisogno disperato di aiuto e di cui il poliziotto deve essere in grado di sostenere il peso con una preparazione adeguata che non può essere lasciata alla semplice esperienza.

Occuparsi di vittime significa, poi, anche preoccuparsi del poliziotto che nella gestione di eventi così drammatici deve fare i conti con le proprie emozioni. Si tratta di una vittima c.d. indiretta che, come si vedrà (v. oltre cap. 5) può andare incontro a situazioni di stress o a patologie ancor più gravi, come il job burnout, con gravi conseguenze a livello individuale, in termini di salute e qualità della vita, ma anche a livello organizzativo, sotto il profilo dei rapporti d'ufficio e della qualità del servizio offerto al cittadino.

Se alla base della creazione di Chirone potrebbero già essere sufficienti questi motivi, sarebbe riduttivo pensare che l'intervento qualificato del poliziotto con la vittima soddisfi esclusivamente un interesse circoscritto ad una cerchia limitata di soggetti (quelli coinvolti direttamente o indirettamente nell'incidente).

In realtà, è la stessa società nel suo complesso a chiedere, anche alla Polizia di Stato, una vicinanza alle vittime. Fenomeni violenti, come gli incidenti stradali che causano morte e gravi invalidità, provocano un senso di profonda in sicurezza non soltanto in chi li subisce ma anche nella società che assiste, complice la viralità della comunicazione odierna.

Le morti violente, così come le gravi invalidità, suscitano nella gente, infatti, la sensazione che il mondo non sia un posto sicuro in cui abitare e chi è chiamato a soddisfare le istanze di sicurezza non può sottovalutare i sintomi di un disagio che può crescere e diventare un malessere più profondo.

Il dolore della vittima, così come la paura della gente, chiedono riconoscimento da parte delle istituzioni, ciascuna secondo i propri compiti e le proprie responsabilità: l'abbandono e il disinteresse possono, infatti, essere devastanti sia per il singolo, nel superamento individuale del trauma, sia, a livello sociale, nell'alimentare un profondo senso d'insicurezza.



"Le rappresentazioni pubbliche di chi ha subito un reato fissano l'immagine del torto subito, la quale evoca e risveglia in ciascuno di noi l'esperienza drammatica di convivenze difficili e diritti violati o negati. La stessa vittima, in questo format, diviene simbolica in quanto riassume in sé i rancori, le rivendicazioni, le insicurezze, le frustrazioni e le delusioni di chi abita un mondo globalizzato, disorientante e minaccioso... Così, da una parte ci troviamo di fronte alla vittima in carne e ossa e ai suoi familiari, con la loro vita violata e con le loro legittime domande di verità e giustizia... Dall'altra rinveniamo... una vittima che incarna simbolicamente tutte le pretese di governo di una società che aspira a immunizzarsi da ogni rischio o minaccia" A.Ceretti, R. Cornelli "Oltre la paura – Cinque riflessioni su criminalità, società e politica", Feltrinelli, Milano, p. 11 e 12.

Occuparsi di vittimologia significa, dunque, stabilire un contatto profondo con i bisogni della società e prevenire sofferenze e disagi più gravi, secondo le più moderne teorie che tendono ad anticipare il rischio in base ai nuovi schemi della polizia di predizione <sup>10</sup>.

Sicurezza vuol dire, allora, saper interpretare con rinnovata sensibilità queste nuove istanze sociali, con un approccio evidentemente diverso da quello della politica che ha come obiettivo il consenso.

Per un'istituzione come la Polizia, il fine è evidentemente quello di dare maggiore efficacia alla propria azione, attraverso quella legittimazione da parte del cittadino (contribuente) che deve avvertire l'esistenza di un ascolto attivo ai suoi bisogni e al suo disagio.

Lavorare contemporaneamente per il tradizionale mantenimento dell'ordine e per il rispetto delle regole, da un lato, e per contenere l'allarme sociale creato da gravi fatti d'inciviltà (tra cui possono essere ricondotti i gravi incidenti stradali) anche attraverso la creazione di un rapporto con le vittime, dall'altro, significa dunque migliorare il livello di sicurezza sociale. Secondo, infatti, la teoria americana della "finestra rotta" il disordine, la paura e la criminalità si influenzano reciprocamente <sup>11</sup>.



"...i segni d'inciviltà provocano insicurezza per vari motivi. In primo luogo, essi vengono visti dai residenti come spie del crollo delle norme che regolano la vita quotidiana e dell'incapacità di farle rispettare da parte di coloro che hanno questo compito. In secondo luogo, le persone ritenute responsabili di queste piccole violazioni - i tossicodipendenti, gli ubriachi, persino i senza fissa dimora - vengono considerate una minaccia perché imprevedibili e dunque capaci di tutto, anche di commettere reati violenti. In terzo luogo, le inciviltà sono - per loro natura - molto visibili, molto più dei reati" 12.

# 2.4

# LA REPUTAZIONE DELLA POLIZIA DI STATO

Cassio: "La reputazione, la reputazione, ho perso la mia reputazione! Ho perso la parte immortale di me stesso; resta solo la parte bestiale! La mia reputazione, Lago, la mia reputazione" (William Shakespeare, Otello)

La creazione di un canale aperto di comunicazione con le vittime di incidenti e la previsione di protocolli e procedure capaci di garantire uno standard minimo ed omogeneo d'intervento su tutto il territorio nazionale, può rappresentare un aspetto qualificante per l'attività della Polizia di Stato, quale organizzazione capace di andare al di là dei compiti tradizionalmente (e normativamente) affidati alla sua mission, intercettando i bisogni del cittadino anche al di là delle sue richieste esplicite.

Secondo le logiche della qualità e del miglioramento continuo, prestare attenzione alle vittime significa dare priorità ai quei valori di solidarietà che si affermano a livello

10

A. Ceretti, R. Cornelli, "Oltre la paura", op. cit,, p. 195 e ss. Il pensiero va al famoso racconto di P. K. Dick e all'omonimo film di S. Spielberg, "Minority Report": la storia è ambientata a Washington nell'anno 2054 dove l'omicidio è stato eliminato, perché si riesce a prevedere il futuro. Nell'Unità Pre-Crimine del Dipartimento della Giustizia, i Pre-Cogs, tre giovani veggenti, che vivono in una camera di sospensione liquida, riescono a vedere in anticipo ogni traccia di reato da immagini che svelano il tempo, il luogo e altri dettagli.Un sistema perfetto dove nessuno lavora di più del capo Dipartimento, il Comandante John Anderton.

1

Q. Wilson, G. Kelling, "Broken Windows. The police and Neighbourhood Safety", in "Atlantic Monthly", Marzo, 1982.

12

M. Barbagli, "La paura della criminalità, in M. Barbagli, U. Gatti (a cura di), "La criminalità in Italia", Il Mulino, Bologna, 2002. sociale e che ciascun soggetto (pubblico e privato) è chiamato a curare in base alle proprie competenze.

Se la Polizia, come qualsiasi organizzazione, ma a maggior ragione come istituzione pubblica, ha bisogno di una legittimazione sociale, cioè del riconoscimento del suo ruolo positivo nella società, non può allora prescindere da un rapporto stabile con tutti i suoi interlocutori più diretti, capaci di essere intermediari con il grande pubblico. E tra gli stakeholder della Polizia di Stato ci sono sicuramente le vittime e le associazioni delle vittime, portatori di un vissuto e di necessità importanti e con cui va instaurato un rapporto proattivo - anche se difficile - attraverso azioni di ascolto, progettualità e disponibilità a costruire insieme azioni coerenti all'obiettivo della diminuzione dei morti e dei feriti sulle strade.

Tutto questo rientra nel concetto di reputazione di un'istituzione che è il "risultato di un rapporto, bilaterale o a rete. La visibilità finalizzata all'immagine si può 'comprare'... la reputazione è invece il risultato di un lungo, paziente difficile - e sempre a rischio - lavoro di rafforzamento del consenso profondo, da costruire nel tempo a favore di un'organizzazione o di qualunque soggetto che ha la missione di relazionarsi positivamente con gli altri" <sup>13</sup>.

Vale la pena ribadire che il rapporto con le vittime e con le associazioni delle vittime è già nel DNA della Polizia, che quotidianamente riceve manifestazioni di apprezzamento per l'umanità dimostrata nella gestione degli incidenti più gravi. Una reputazione guadagnata sul campo per la serietà e la generosità del lavoro quotidiano di vicinanza alla gente sulla strada, che in alcune circostanze diventa addirittura simpatia. E se il talento e l'indole individuale hanno compensato fino ad oggi l'assenza di un approccio organico alla materia, che significa in definitiva una gestione adeguata delle emozioni (quelle delle vittime e quelle di chi opera in divisa), l'etica professionale fa sì che oggi non sia più rinviabile una standardizzazione delle procedure.

Si tratta di un'innovazione che non ha nulla di eroico, ma rappresenta una svolta culturale, andando a soddisfare bisogni prioritari.

La creazione di un protocollo, con la codifica di operazioni ripetitive, consente di dare maggiore solidità e professionalità al difficile lavoro del poliziotto della Stradale nella gestione del rapporto con le vittime, così come le procedure tecniche per l'effettuazione dei rilievi dell'incidente gli forniscono le direttive a garanzia di velocità ed omogeneità dei risultati.

È evidente che non si può proceduralizzare tutto: che l'abbraccio ad un familiare o il semplice silenzio nel dare la notizia della morte di un figlio (perché basterà la semplice presenza in divisa a parlare) saranno, comunque, affidati alla sensibilità individuale. Ma quella sensibilità sarà allenata e resa più solida da una formazione capace di indicare al poliziotto il ventaglio delle situazioni in cui si potrà trovare e, d'altra parte, dal sapere che il mix di emozioni che proverà nel gestire situazioni così complicate è assolutamente fisiologico ed è una risorsa (più che una debolezza) per una maggiore vicinanza a chi sta soffrendo.

2.5

## L'ESPERIENZA INGLESE

Chirone nel Regno Unito esiste da tempo e si chiama Family Liaison Officer (FLO). La figura evidentemente si inserisce in un contesto differente. Nasce in un ordinamento giuridico come quello anglosassone molto diverso dal nostro, in cui la morte per incidente stradale è sempre trattata a tutti gli effetti come morte violenta e uccisione - fino a prova contraria - e le tecniche di sopralluogo non divergono da quelle degli altri omicidi. È espressione di una cultura della sicurezza stradale nata da più di vent'anni con una politica a tutto campo e un modello di pianificazione multidisciplinare - basato sulle tre "E" di Education, Engineering (come infrastrutture e tecnologia) ed Enforcement (come regole e controlli) - che pone la Gran Bretagna ai primi posti in Europa nell'abbattimento della mortalità per incidente stradale. Ed è figlia di un approccio che, anche in questo settore, fa leva sull'efficienza organizzativa, sulla standardizzazione e sulla procedimentalizzazione come strumenti che assicurano una determinata qualità ai servizi offerti al cittadino, lasciando meno spazio possibile all'improvvisazione e all'approssimazione.

Ciononostante, analizzare l'esperienza di un Paese all'avanguardia in questo campo è sicuramente utile per costruire un modello che si adatti alla cultura e all'ordinamento italiano.



Il FLO rappresenta una figura chiave in tutti i casi di morte violenta, siano omicidi, incidenti stradali, stragi. Il FLO non abbandona il suo ruolo di poliziotto che si arricchisce della responsabilità di essere il primo interlocutore per i bisogni, le aspettative e le preoccupazioni di chi ha subito i lutti in questione.

Il suo contributo rimane decisivo, comunque, anche sotto il profilo investigativo per gli elementi che la famiglia può fornire all'attività d'indagine. Rientra tra i suoi compiti quello di seguire la famiglia nei rapporti con la stampa e tenerla informata sullo sviluppo delle indagini e sull'andamento del processo.

La figura del FLO è inserita in una Family Liaison Strategy, che vede la presenza del Senior Investigator Officer (SIO) del Senior Identification Manager (SIM) responsabili delle indagini, del Family Liaison Coordinator (FLC), che ha il coordinamento dei FLO, fornendo consulenza e supporto, e del Family Liaison Advisor (FLA), che può esistere laddove manchi un FLO giornaliero, per coordinare le fasi iniziali di valutazione del rischio e per individuare il FLO più adatto.

Il FLO è generalmente un incarico su base volontaria e la selezione viene fatta tenendo conto di una serie di requisiti: buone capacità comunicative e di ascolto, autostima, abilità a gestire lo stress, spirito d'iniziativa, flessibilità, affidabilità, riservatezza.

Nella selezione dei FLO viene tenuta presente anche la storia personale, come ad esempio il fatto di aver vissuto eventi traumatici negli ultimi 18 mesi, come la morte di una persona cara, un divorzio o la malattia grave di un parente, che possono ritardare il conferimento di tale incarico.

Le informazioni sull'incidente vengono fornite dal FLO alla famiglia, in accordo con il SIO, per evitare di compromettere l'indagine. E sempre nella funzione di investigatore, il FLO deve raccogliere notizie sullo stile di vita della vittima e su ogni altro elemento utile.

Il FLO tiene i rapporti con l'ufficio dell'anatomopatologo e del medico legale per l'identificazione del cadavere (fatta da una persona individuata dalla famiglia) e accompagna i familiari che lo desiderino a vedere il corpo del deceduto. A tale riguardo, il FLO acquisisce informazioni sulle condizioni del cadavere (ed eventualmente una fotografia dello stesso) affinché la scelta di vedere la vittima sia quanto più consapevole possibile.

Fondamentale è la tenuta di un registro da parte del FLO, che deve essere costantemente aggiornato e fatto visionare periodicamente al SIO. Questo registro riporta le decisioni concordate con il SIO/SIM, luogo, data e ora degli appuntamenti, eventuali contatti telefonici, le eventuali lamentele della famiglia, i possibili appuntamenti saltati, le persone presenti agli incontri.

I rapporti con i media vengono tenuti dal FLO, che può fornire informazioni esclusivamente previa autorizzazione del responsabile dell'indagine, che deve dare

Visita alla Road Police a Sheffield insieme alla collega Luciana Baron e a Stefano Guarnieri (quarto da sinistra) dell'Associazione Lorenzo Guarnieri. il suo assenso anche per il rilascio di eventuali fotografie da parte della famiglia, sempre ché questa sia d'accordo.

Il FLO, durante il periodo di lavoro con la famiglia, non deve mai dimenticare di essere un poliziotto, esprimere vicinanza e solidarietà senza farsi coinvolgere troppo dal loro dramma. Proprio per questa ragione, l'incarico del FLO è a tempo ed è prevista una c.d. strategia "di uscita" dal rapporto con la famiglia che normalmente coincide con il termine del processo. Qualora, però, sia necessario un periodo più lungo, può essere valutata la sostituzione del FLO originario.

L'intervento della Polizia e del FLO non è però evidentemente sufficiente a soddisfare tutte le esigenze della famiglia di ordine pratico e psicologico.

Esistono, perciò, sia a livello locale che nazionale delle agenzie di supporto a disposizione di chi ha subito un grave lutto.

La più importante che opera nel Regno Unito è Brake, un ente senza scopo di lucro finanziato da privati ed aziende, nata – come dichiarato nel sito - perché ogni 30 secondi qualcuno, da qualche parte del mondo, viene ucciso in un incidente stradale. L'obiettivo è quello di realizzare campagne di sicurezza stradale e di sostenere, confortare, rassicurare le vittime per facilitare il recupero dal trauma.

Navigando sul sito e scaricando il manuale si trovano tutte le risposte alle possibili domande della famiglia che si vede catapultata in una situazione drammatica e sconosciuta.

Le informazioni, fornite in modo chiaro, semplice e diretto, vanno dalle notizie sul cadavere (identificazione, visione, donazione organi, restituzione effetti personali) a quelle relative ai compiti di polizia per stabilire la dinamica dell'incidente, dalle procedure d'indagine e processuali alla materia risarcitoria e assicurativa.

C'è un supporto telefonico alle vittime; materiale divulgativo per adulti e bambini (particolarmente vulnerabili se colpiti da un trauma); assistenza domiciliare; consulenza per disturbi fisici e psicologici.

Un'altra prassi inglese che risponde ad un bisogno ricorrente delle vittime – che come si è visto è quello di aver voce e di essere ascoltate – è il Victim Personal Statement (VPS), un documento che serve ad esprimere le sofferenze che l'incidente (nel caso del sopravvissuto) o la morte violenta di un congiunto hanno determinato. Una sorta di diario, diverso dalle dichiarazioni testimoniali, che fa parte comunque del fascicolo d'indagine, a disposizione della polizia, degli avvocati, dell'indagato, del giudice che ne terrà conto nell'eventuale sentenza di condanna dell'imputato. Può aiutare la polizia e i magistrati a capire come l'evento abbia segnato la vittima sotto il profilo fisico, emozionale, economico, dei rapporti sociali, ecc.

Nel manuale che spiega il VPS vengono esemplificate possibili contenuti: si può scrivere delle sensazioni di vulnerabilità e di paura, di come sia cambiata la qualità della vita e i rapporti con i familiari, delle eventuali idee su come sia successo l'incidente, ecc.

Quella di compilare un VPS è una scelta volontaria e l'eventuale decisione di non farlo non ha alcuna conseguenza negativa, anche se viene dimostrato che, nella maggioranza dei casi, ha avuto un effetto positivo per la vittima nel giudizio sul funzionamento della giustizia.

2.6

# L'ESPERIENZA AMERICANA

di Pierluigi Cordellieri \*

Psicologo, Assegnista di ricerca, Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza, Università di Roma A livello internazionale, oltre all'esperienza inglese, che rappresenta indubbiamente uno degli esempi più avanzati in termini di procedure codificate, diversi corpi di Polizia hanno realizzato linee guida e definito procedure sulla comunicazione del decesso.

In particolare, negli Stati Uniti vi è un'ampia tradizione in tal senso, inaugurata dalle consuetudini militari di notificare personalmente ai familiari, l'avvenuto decesso di personale in operazioni di guerra. Nella notifica domiciliare possono essere coinvolte più persone: un ufficiale notificante, un religioso, un medico, un altro militare, che spesso rimane in macchina, pronto nel caso in cui vi siano reazioni violente da parte dei parenti.

La comunicazione viene fatta da personale appositamente formato: vista la delicatezza e la rilevanza riconosciuta all'impegno, si preferisce affidare tale compito a personale qualificato, debitamente formato con training accurati (Causality

Notification Officers, CNO). L'ufficiale impegnato nella notifica deve indossare l'uniforme di rappresentanza, portare la notizia al parente più vicino entro le quattro ore dal suo ricevimento, dalle ore 6 alle 22. Le procedure sono organizzate su tre fasi molto precise.



# **FASE 1**

Preparazione del contatto, con la raccolta delle informazioni logistiche, la designazione dell'ufficiale che porterà la notifica e del familiare che dovrà riceverla. Solitamente quest'ultimo è scelto per prossimità parentale, in base a criteri molto precisi (PrimaryNext of Kin, PNOK).



### FASE 2

Arrivo in casa del parente della vittima: dopo essersi presentati, si comunica l'accaduto attraverso una formula testuale consolidata.



# FASE 3

Si lascia la casa, ma solo dopo aver appurato che la situazione è sotto controllo, cioè che non siano in atto reazione emotive particolarmente violente, gravi stati d'ansia o si palesino intenzioni autolesionistiche.

Viene prestata la massima attenzione al dolore delle vittime, benché sulla partecipazione empatica prevalga la formalità della notifica, con una forte connotazione ufficiale.

\*Psicologo, Assegnista di ricerca, Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza, Università di Roma

Sinteticamente tra gli aspetti che vengono più caldeggiati dalle procedure ufficiali (UnitedStatesArmy Field Manuals) ritroviamo:

A procedere alla notifica in presenza, evitando comunicazioni telefoniche o attraverso altri canali;

B notificare la notizia almeno in due;

C evitare eufemismi o enfatizzazioni: si ritiene che non comportino nessun tipo di conforto nei familiari delle vittime, mentre si ritiene necessario annunciare il lutto con un linguaggio diretto e chiaro;

D non abbandonare mai il familiare che ha ricevuto la notizia, prima che qualcun altro si prenda cura di lui.

L'assistenza viene garantita anche nel disbrigo di alcune pratiche, come quelle legate agli aspetti assicurativi e all'organizzazione del funerale, nonché alla gestione del rapporto con i media.

Dalla tradizione militare si è posta sempre più attenzione anche ai familiari degli operatori deceduti delle forze dell'ordine. Nel 1992 è stato diffuso dall'Agenzia di Polizia dell'Area Metropolitana di Washington, la Metro Transit Police Department (MTPD), un breve manuale che contiene un ordine di servizio su come assicurare assistenza ai familiari degli operatori deceduti o feriti in modo grave (Line-of-Duty Death Manual) <sup>14</sup>.

L'assistenza viene garantita non soltanto ai familiari degli operatori che muoiono, o si feriscono gravemente, in operazioni di polizia, ma anche in caso di decessi di

14



altra natura: come negli incidenti automobilistici e in alcuni casi di morti naturali. Anche per i familiari degli operatori di polizia, così come abbiamo visto per parenti dei militari, il sostegno viene curato dalla notifica del decesso, all'organizzazione del funerale, fino all'assistenza nelle pratiche assicurative. Il sostegno deve essere rappresentato ai familiari sempre con "professionalità e compassione", come indicato nel documento. Inoltre sono state predisposte specifiche figure nel disbrigo di tutte le attività. come:

- il Notification Officer, ufficiale che ha il compito di comunicare ai familiari l'avvenuto decesso o il ferimento grave dell'operatore di polizia;
- l'Hospital Liaison Officer, responsabile delle attività di coordinamento tra l'ospedale e la famiglia (si impegna a trovare all'interno della struttura un luogo dove i familiari possano rimanere appartati, verifica che il personale fornisca loro informazioni sufficienti, coordina l'eventuale presenza di giornalisti, ecc.);
- il Family Liaison Officer (FLO), è il "facilitatore" dei rapporti tra la famiglia e l'Istituzione. Tra i diversi incarichi, aiuta le famiglie nello svolgimento delle varie incombenze e comunica alle associazioni che si occupano di sostegno alle vittime l'esigenza di interventi di aiuto psicologico (in particolare il COPS, Concerns of Police Survivors, che ha anche contribuito alla stesura del Line-of-Duty Death Manual);
- il Department Liaison Officer, che coordina il Family Liaison Officer e tutte le attività di assistenza, verificando anche la necessità di predisporre visite successive ai familiari dopo il funerale;
- il Benefits Coordinator, che assiste principalmente la famiglia nelle richieste di indennizzo e in tutti gli aspetti economici.

Il Notification Officer deve porre attenzione a tutta una serie di condizioni come: presentare la notizia di persona, essere accompagnato da altri ufficiali o da amici dei familiari che possono offrire sostegno, informare adeguatamente sull'accaduto e in tempi molto brevi, utilizzare il nome della vittima nella comunicazione ed evitare, infine, che i media diffondano la notizia prima che la famiglia sia informata.

Nel 1995 il Dipartimento di Giustizia dello Stato dello Iowa ha diffuso un breve manuale che in poco tempo è divenuto una guida di riferimento per molti operatori impegnati nella comunicazione del decesso. Le indicazioni contenute in tale documento sono rivolte non soltanto agli operatori di polizia, ma anche al personale sanitario, e più in generale agli agenti di primo soccorso, professionisti o volontari.

Nelle linee guida vengono indicati alcuni punti chiave nella notifica della notizia, in particolare la comunicazione deve essere realizzata:

- in person (di persona): la notifica della notizia va sempre fatta in presenza e non va comunicata per telefono;
- in time and with certainty (in tempo e con certezza): occorre provvedere nel più breve tempo possibile ed essere assolutamente sicuri dell'identificazione della vittima;
- in pairs (in coppia): dovrebbero sempre essere almeno due le persone presenti durante la notifica. Idealmente dovrebbero essere coinvolti un funzionario di polizia in divisa e un medico legale, o un religioso, o un altro civile come un amico intimo del familiare. Una coppia formata da un uomo e una donna è preferibile. È importante essere in due perché potrebbero esserci più persone a ricevere la notizia, così da rendere necessario dividersi nei compiti di sostegno;
- in plainlanguage: chi porta la notizia deve utilizzare un linguaggio semplice, presentarsi, assicurarsi che l'interlocutore sia la persona giusta, parlare con calma e con una terminologia chiara;
- with compassion: occorre accettare le reazioni emotive dell'interlocutore (e le proprie), senza apparire freddi e distaccati.

Più recentemente è stato pubblicato dal Dipartimento di Polizia di Detroit (2002), con la consulenza scientifica della Eastern Michigan University, un documento che raccoglie delle raccomandazioni su come notificare l'avvenuto decesso<sup>15</sup> ai familiari degli operatori morti in servizio<sup>16</sup>. Nel documento vengono riportati i risultati di alcune ricerche, viene descritta un'ampia rassegna della letteratura di settore

15



16



e poste precise raccomandazioni su come comunicare la morte dell'operatore e fornire assistenza ai familiari.

Nella realtà americana, così come in quella europea, un ulteriore sviluppo nella professionalizzazione della comunicazione del decesso da parte degli organi di polizia, è stata conseguente al diffondersi di una maggiore sensibilità nei confronti delle vittime. Le Istituzioni hanno posto una crescente attenzione non soltanto ai familiari dei militari o degli operatori di polizia, ma anche ai semplici cittadini ai quali doveva essere comunicata la morte, o il ferimento grave, di un proprio caro. Un ruolo importante è stato svolto da alcune associazioni di familiari delle vittime della strada, che si sono battute affinché migliorassero le procedure di comunicazione e assistenza. Nel 1988 la MothersAgainstDrunkDriving (MADD), associazione noprofit che opera nell'ambito della prevenzione degli incidenti stradali, con sedi negli Stati Uniti e in Canada, ha ricevuto un finanziamento dal Dipartimento di Giustizia Americano, per diffondere attività di formazione rivolte agli operatori di polizia sulla notifica del decesso, o del ferimento grave, ai familiari delle vittime. In seguito, nel 1997 l'Ufficio di Prevenzione e Servizi alle Vittime del Californian Youth Authority (CYA) insieme all'associazione MADD, hanno organizzato una serie di attività di formazione rivolte sempre agli operatori di polizia, dalle quali è scaturito un primo vademecum, che raccoglie le migliori pratiche da attuare in tale ambito. Le linee guida sviluppate nell'occasione rappresentano le indicazioni più seguite dalle forze di polizia americane e, presentando considerazioni molto generali, offrono interessanti indicazioni anche per quelle europee<sup>17</sup>.

Si ha ormai la certezza che disporre di personale qualificato e debitamente formato, in compiti delicati come quelli di una notifica di decesso, possa comportare delle conseguenze meno gravose per i congiunti che ricevono la notizia, ma anche benefici per gli stessi operatori di polizia<sup>18</sup>. Una notifica supportiva può facilitare nei familiari un processo di accettazione della perdita, evitando, ad esempio, forme di traumatizzazione secondaria. Allo stesso tempo, il personale incaricato della comunicazione può rispondere con maggiore resilienza allo stress indotto da tale compito gravoso, riducendo il burnout e manifestazioni di disagio lavorativo come il turnover<sup>19</sup>.

17



18

R.M. Leash(1994), Death notification:A pratical guide to the process, Hinesburg,VT: Upper Access e A.E. Stewart (1999), Complicated bereavement and posttraumatic stress disorder following fatal car crashes: reccomandationsfor death notification practice, in Death Studies, 23, 289-321.

19

L. Pietrantoni, G. Prati, E.Valli (2006), La comunicazione del decesso nel lavoro di polizia, in Nuove Tendenze della Psicologia, 4, 235-248.

# LE VITTIME DI INCIDENTI STRADALI

di Elisabetta Mancini \*

# **CAPITOLO**

3



\* Primo Dirigente della Polizia di Stato



3.

# CHI SONO

Come abbiamo visto (v. retro par. 2.1) la causa della maggioranza degli incidenti stradali è data dal comportamento umano e dal mancato rispetto delle regole, che in caso di morti e feriti può configurare ipotesi di reato, come l'omicidio, le lesioni, l'omissione di soccorso, ecc. Può, dunque, sembrare inadeguato il termine stesso "incidente", che richiama concetti di fatalità che, sulla strada, ricorrono in un numero irrilevante di casi. Si preferisce così parlare di collisione, per richiamare un concetto di azione e non di caso fortuito, di violenza stradale, nei casi in cui sia evidente una responsabilità della controparte: in queste linee guida continueremo a parlare d'incidenti stradali per brevità espositiva e senza connotazioni di valore, trattandosi ancora di termini di uso comune, con l'avvertenza però che chi perde un proprio caro o rimane gravemente ferito per il comportamento criminale di un conducente, può sentirsi gravemente offeso dall'uso di tale espressione.

Le vittime d'incidenti stradali riconducibili a fatti di reato rientrano a pieno titolo nella definizione di vittima contenuta nella risoluzione ONU 40/34 del 29 novembre 1985 e nella direttiva 2012/29/UE del Parlamento e Consiglio del 25 ottobre 2012 che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione quadro del Consiglio Europeo 2001/220/GAI del 15 marzo 2001.

Ai sensi dell'art. 2 della direttiva 2012/29/UE è, infatti, vittima sia "una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causati direttamente da un reato", sia "un familiare di una persona la cui morte è stata causata direttamente da un reato e che ha subito un danno in conseguenza della morte di tale persona". Sono, dunque, vittime sia i deceduti che i sopravvissuti (magari con gravi lesioni), sia i familiari che si devono confrontare con un dramma improvviso.

Ma anche quando l'incidente mortale o con gravi feriti non sia dovuto a fatti di reato ma ad accadimenti diversi (legati all'infrastruttura stradale, ad un'avaria meccanica, ad una calamità naturale, ad un suicidio ecc.), la Polizia si trova, comunque, a gestire un evento traumatico (così come tutte le agenzie di protezione ed aiuto, dagli operatori sanitari ai Vigili del Fuoco).

Se la letteratura scientifica distingue tra evento critico e traumatico , in questo ambito i due aggettivi possono essere usati come sinonimi ad indicare quei fatti improvvisi che fanno da spartiacque tra il prima e il dopo: sia che riguardino un evento definitivo e irreparabile come la morte, sia che, come negli incidenti con feriti, comportino dei gravi danni fisici e psicologici.

Anche se si sopravvive, l'incidente rappresenta comunque un contatto con la morte che irrompe e cambia per sempre la visione del mondo.



# 3.2

# LE REAZIONI E I BISOGNI DELLA VITTIMA

Le conseguenze di un incidente per la vittima sono di carattere fisico, economico e psicologico. In questo contesto verrà concentrata l'attenzione solo sul dolore, la sofferenza e la paura che riducono in modo significativo la qualità della vita.

Il trauma dell'incidente determina, infatti, nel sopravvissuto un ventaglio di possibili reazioni negative che variano per tipo ed intensità a seconda della gravità del fatto (sia oggettiva che soggettiva) e delle caratteristiche individuali della vittima.

Su tutte la paura, come minaccia per la vita stessa: paura che si traduce sempre in un senso d'impotenza e di vulnerabilità, che si può manifestare come shock (e congelamento delle emozioni, c.d. freezing) o con reazioni psicofisiche come tremore, pallore, pianto, sudorazione, stordimento, confusione.

Quasi sempre le pattuglie della Stradale registrano una perdita di controllo da parte delle vittime. C'è una dilatazione del tempo e dello spazio: il tempo che separa l'incidente dall'arrivo dei soccorsi sembra interminabile (anche quando si tratta di una manciata di minuti) soprattutto se la situazione dei feriti è estremamente precaria. Spesso la vittima non è in grado neanche di stabilire dove si trovi e perché

sia lì.

Frequentemente si assiste a reazioni di rabbia ed aggressività, che coinvolgono anche i testimoni dell'incidente, soprattutto nei casi di pirateria stradale o quando risulti evidente che l'incidente è stato causato da un conducente in stato di alterazione per alcool o droga, comportamenti più soggetti di altri alla riprovazione sociale. In tali circostanze il compito del poliziotto diventa ancora più complesso perché, accanto al soccorso ed ai rilievi dell'incidente, si trova a gestire quasi una situazione di ordine pubblico che può degenerare in atti inconsulti e che, comunque, sottrae tempo ed attenzione alle priorità dell'incidente.

Al di là delle reazioni immediate, c'è poi il contraccolpo e le reazioni successive che possono essere diverse da quelle immediate e che possono anche dipendere dal fatto che la vittima senta di aver contribuito, almeno in parte, al verificarsi dell'incidente: ci può essere senso di colpa, autocommiserazione, vergogna, lutto, negazione. Reazioni con cui il poliziotto si deve, comunque, confrontare e che deve sapere gestire nei contatti con la vittima e i suoi familiari nei giorni successivi all'incidente.

Dalle reazioni delle vittime così descritte (dalla paura all'impotenza, alla vulnerabilità, alla rabbia, alla perdita di controllo) si può, dunque, risalire ai loro bisogni e ai loro diritti, oggi garantiti dalle fonti normative già citate (v. retro par. 3.1).

Avendo riguardo in particolare alle vittime di incidenti stradali, i bisogni che il poliziotto è chiamato a soddisfare – avendo chiara la propria competenza e con il dominio delle proprie emozioni, comunque esistenti - possono essere così sintetizzati come di seguito.



# **PROTEZIONE**

L'incidente stradale, proprio per l'ambiente in cui si verifica, espone la vittima a pericoli ulteriori per la sua incolumità e il primo compito del poliziotto è quello di metterla al sicuro, di proteggerla dai rischi così come dagli sguardi e dall'interesse morboso di testimoni, curiosi, fotografi e giornalisti arrivati sul posto. La presenza di un operatore di polizia in uniforme rappresenta già fonte di rassicurazione per la vittima, che vede nel poliziotto la persona esperta, lo specialista, oltreché l'autorità. "Le persone si aspettano tutto, si aspettano tanto da noi che arriviamo sul posto. È come se vedendoci arrivare vedessero in noi le persone capaci di risolvere tutto.In un certo senso è gratificante, ma è anche molto gravoso" sono le parole dell'Assistente Capo della Polizia di Stato Marcello Soriani, gregario della prima pattuglia arrivata sul viadotto dell'incidente di Avellino del 28 luglio 2013.



# **INFORMAZIONE**

La vittima vive un momento di shock (spesso con la perdita, come si è visto, delle coordinate spazio-temporali) e ha bisogno di sapere cosa le stia capitando e, soprattutto, cosa succederà dopo. È utile che il poliziotto - con

un linguaggio semplice e con calma - spieghi alla vittima dove si trovi, la rassicuri che le sensazioni negative che sta provando sono comuni in circostanze analoghe, esprima comprensione e solidarietà, risponda a tutte le domande che gli vengano poste (sull'arrivo dei soccorsi, sulle procedure, ecc.).

In questa fase così delicata, il poliziotto deve astenersi dall'esprimere giudizi negativi sugli eventuali ritardi o inefficienze della macchina dei soccorsi, perché diversamente alimenterebbe quella vulnerabilità della vittima che non si sentirebbe più in mani sicure.

VIDEO AVELLINO



Se alcune vittime non riescono a parlare, in altri casi, molto frequenti, il ferito ha bisogno di parlare, di raccontare cosa gli è capitato e quali siano le sue emozioni, ripetendo più volte gli stessi concetti che focalizzano tutta la sua attenzione. E il poliziotto deve assecondare questa necessità e non interrompere il racconto perché il parlare può essere fondamentale per la vittima per recuperare, almeno in parte, il dominio della situazione.



# **NORMALIZZAZIONE**

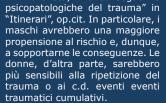
Lasciar parlare la vittima, dimostrando attenzione ed interesse, può favorire dunque il recupero del controllo dopo il trauma dell'incidente. Allo stesso fine, potrebbe essere utile rivolgerle alcune domande semplici (chiedere al ferito se ha bisogno di telefonare, di bere, se vuole che venga avvertito qualcuno in particolare) in modo che la vittima abbia la sensazione di tornare a gestire la situazione e così far regredire lo stato di eccitazione provocato dall'incidente.

Queste reazioni tipiche dell'esposizione ad un evento traumatico, se segnano per sempre l'esistenza, di norma vengono superate con le risorse individuali e i sistemi di protezione sociale di cui l'individuo dispone. Può capitare, però, che non regrediscano e diano vita a forme di psicopatologia a lungo termine come disturbi d'ansia, disturbi del comportamento alimentare, disturbi dell'umore, e il disturbo post traumatico da stress.

Quest'ultimo, in particolare, si verifica quando la vittima presenti nel tempo una serie di sintomi caratterizzati dalla tendenza a rivivere il trauma (anche sotto forma di flashback), da disturbi della memoria, dal cercare di eliminare tutte le situazioni effettivamente traumatiche che possono ricordare il trauma, dai sintomi di ipervigilanza e allarme, come disturbi del sonno, reazioni eccessive a rumori improvvisi, ansia acuta di fronte ad accadimenti di lievi entità.

In questo, le donne sono generalmente più esposte a risposte acute allo stress nell'immediato così come a disturbi sul lungo periodo<sup>20</sup>.

Un discorso ancor più complesso, sotto il profilo delle possibili reazioni delle vittime, riguarda i familiari di coloro che decidono di suicidarsi lanciandosi, ad esempio, dal viadotto di un'autostrada. Allo shock iniziale, e talvolta all'incredulità fino al rifiuto, subentrano le mille domande e i mille perché sulle ragioni di un comportamento così estremo; l'orrore al pensiero della sofferenza che deve aver provato il proprio congiunto per arrivare a tanto; il senso di colpa per non averlo saputo impedire; la vergogna di dover spiegare ad amici e parenti, con il conseguente isolamento che spesso ne deriva.



M. Marchetti, "Le consequenze



# LE CROCI SULLE STRADE E GLI ALTARINI DEL DOLORE

L'irrompere violento dell'incidente mortale nella vita dei familiari e degli amici della vittima, come una lacerazione profonda e definitiva, è testimoniata dalla presenza dai tanti altari a cielo aperto che si vedono lungo le strade e sui guard-rail, che segnano una sorta di "toponomastica segreta del lutto".

Croci, fiori freschi e di tessuto, lettere, poesie e pensieri, peluche, maglie della squadra di calcio preferita trovano posto là dove una speranza si è spezzata per sempre, quasi a trattenere l'ultimo istante di vita:



"... i mazzolini dei guardrail sono fiori di rabbia, sovversivi, anarchici. Sono stille di dolore puro, che si ribella alla liturgia della consolazione. Sono il lutto che non si lascia metabolizzare

dal conforto della comunità" M. Smargiassi, "L'esodo e gli altarini del dolore", in La Repubblica, 31 luglio 2005.

Per chi non ha vissuto il dolore della perdita per una morte violenta (come quella dovuta ad incidente stradale) può sembrare incomprensibile il voler consacrare un luogo maledetto dalla morte della persona amata. E, invece, questi angoli diventano luoghi della memoria, "che riscattano la banalità di una morte violenta e improvvisa"<sup>21</sup>: dei posti dove continuare il dialogo con chi non c'è più, per allontanare il distacco definitivo.

Il funerale e i riti convenzionali non riescono a lenire sofferenze così grandi; e tornare sul luogo dell'incidente, raccontando alla vittima una vita che continua a scorrere (i risultati di una partita di calcio, le canzoni, le feste, la scuola) è un modo per perpetuarne il ricordo e cercare una separazione meno violenta.

21

F. La Cecla, "Sacralità del guardrail", in "Mente Locale. Per un'antropologia dell'abitare", Elèuthera, Milano, 1993.



"È la personalizzazione del dolore – nota Francesco Campione, docente di Psicologia clinica all'Università di Bologna e direttore di Zeta, rivista di Tanatologia – e i giovani non credono più alle cerimonie convenzionali e anche il rito dell'omaggio ai defunti nei cimiteri rientra tra queste. Non a caso nei giovanissimi c'è un'ulteriore evoluzione: il ricordo dell'amico scomparso su internet con video o post sulla bacheca di Facebook. In entrambi i casi parlano alla persona scomparsa con il tempo presente, come se fosse ancora lì con loro. Raccontandogli il goal della domenica, chi ha vinto Amici o come è finita la serie televisiva preferita" R. Stracca, "Ci sono lettere d'amore sull' 'altare' di Flami&Ale", Corriere della Sera, 22 agosto 2010.

Ma le croci e i fiori sui guard-rail hanno un valore simbolico anche per chi non conosceva la persona scomparsa.



Secondo il filosofo e psicanalista Umberto Galimberti "...chi muore per strada interrompendo la vita raccoglie troppa simbolica e troppa verità intorno a sé.

Dice a tutti che la vita è un breve cammino che casualmente comincia e casualmente si interrompe. E in mezzo a queste due casualità c'è quella ricerca di senso senza la quale la vita è invivibile... le vite spezzate non possono essere sepolte in luoghi collettivi, onorati non dalla memoria, ma dalla sua ritualità. Esse chiedono una riflessione più forte che non è tanto un invito alla prudenza, quanto una presa di coscienza della precarietà dell'esistenza, quel suo esserci oggi e il non esserci più domani che, guadagnata in vita, eviterebbe quei gesti di tracotanza e di sopraffazione che gli antichi greci temevano più del dolore perché, se il dolore affligge, la tracotanza e la sopraffazione mortificano e uccidono"22.



U. Galimberti, "Un segno per trattenere l'ultimo istante di vita", la Repubblica, 31 luglio 2005.



3.4

# LE ASSOCIAZIONI DELLE VITTIME



"Voglio però ricordarti com'eri, pensare che ancora vivi,

voglio pensare che ancora mi ascolti e che come allora sorridi e come allora sorridi..." (Francesco Guccini, Canzone per un'amica)



Francesco Guccini, musicista, poet e scrittore

M. Marchetti, "Le conseguenze psicopatologiche del trauma", op. cit., p. 98. La necessità di creare la figura del poliziotto Chirone nasce dall'esigenza di superare quella solitudine che viene spesso lamentata dai familiari della persona deceduta: l'essere considerate delle vittime di serie B, non avere voce su tutto quello che accade dopo l'incidente, non poter contare su di un interlocutore che li tenga informati sulle indagini e sul processo, a cui potrebbero e vorrebbero collaborare. Tutte le articolazioni dello Stato, ciascuna secondo i propri compiti e le proprie responsabilità, devono essere invece presenti proprio nel momento del bisogno, con una vicinanza che esprima professionalità e solidarietà. E tutto questo deve avvenire in modo sistematico senza alcuna approssimazione, perché il trauma ha maggiori probabilità di divenire fonte di sofferenza patologica se "...viene vissuto con la sensazione di non poter ricevere o di non aver ricevuto sufficiente supporto da parte dei nostri simili" 23.

INTERVISTA GUARNIERI



Nel colloquio con i genitori di Lorenzo Guarnieri, fondatori dell'omonima Associazione intitolata al figlio diciassettenne deceduto in un incidente stradale a Firenze il 2 giugno 2010, più volte è emerso il senso di abbandono da parte delle istituzioni a fronte del calore della comunità che li circondava e della grande solidarietà di parenti e amici su cui hanno potuto contare nella disgrazia.

Raccontano di non aver avuto voce nello scegliere l'autopsia per il proprio figlio, che è stata evitata magari per sottrarre il corpo ad ulteriore scempio ma che loro, come genitori, avrebbero voluto chiedere per ottenere ulteriori risposte. Dei quadri al liceo che riportavano accanto al nome del figlio l'espressione "deceduto", quando avrebbero desiderato, comunque, vedere i voti frutto dell'impegno di Lorenzo, morto una settimana prima della fine della scuola; e sarebbe bastata una semplice telefonata per superare quegli scrupoli sulla privacy del consiglio di classe. Della foto pubblicata per giorni sui giornali, senza alcun tipo di richiesta o di avviso ai familiari, a fronte del nome puntato di chi l'aveva ucciso. Della restituzione degli effetti personali e del portafoglio di Lorenzo dopo venti giorni dall'incidente, fatta in ufficio in modo freddo ed impersonale, quando per un familiare toccare quegli oggetti ha un valore inestimabile perché esprimono tutto il mondo che ruotava intorno alla persona amata che non c'è più.



"Certo, in questi casi, il servizio di consegna a domicilio sarebbe utile, basterebbe capire che non siamo più cittadini normali ma che abbiamo subito un handicap, grave, e che quindi dobbiamo essere aiutati. Non avevo mai guardato dentro il portafoglio di mio figlio, che gli avevo regalato. È proprio come lui, preciso e semplice. Contiene solo cose importanti. Dieci euro riposti in ordine, il bancomat di cui andava tanto fiero, un biglietto da un dollaro, ricordo del nostro viaggio in America, la carta sconto di un negozio di sport, la tessera sanitaria, la carta d'identità e naturalmente l'abbonamento alla Fiorentina per l'anno 2009/2010." S. Lorenzini, S. Guarnieri, "Felice di seguirti", op. cit., p. 25.

È proprio la solitudine e il fatto di non avere voce, oltreché di perpetuare la memoria della persona cara e far sì che la sua morte non sia vana, che hanno determinato la nascita in Italia di decine di associazioni delle vittime della strada. L'obiettivo non è solo quello della tutela dei diritti di una categoria di persone così provate, ma soprattutto quello di promuovere, con forme e modalità diverse, una maggiore

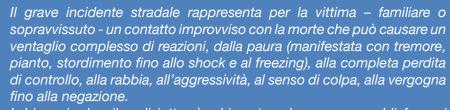
sicurezza e una riduzione del numero dei morti e dei feriti sulle strade.

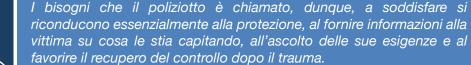
Il dolore individuale si trasforma così in impegno sociale perché nuove morti insensate non avvelenino la vita di altre famiglie e l'intensità della sofferenza personale è proporzionale alla determinazione e alla dignità con cui le associazioni portano avanti la loro causa. Si tratta di espressioni di grande generosità messe al servizio della società civile, superando la tendenza all'isolamento (naturale, comprensibile e legittima) propria di un dolore così grande.

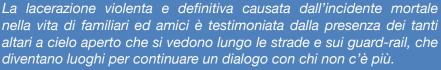


"Tante persone, con la perdita di Lorenzo, hanno acquisito in un attimo non solo la consapevolezza del problema, ma anche l'impegno civico per provare a migliorare. Il desiderio di fare qualcosa per cambiare senza aspettare che lo facciano gli altri: questo è ciò che ha motivato dall'interno tutte le persone – alcune delle quali ci conoscevano appena – che ci hanno aiutato. Ed è proprio quando le persone trovano la motivazione all'azione che il cambiamento diventa possibile. Per questo, nonostante la nostra tragedia privata, siamo sicuri che la società potrà migliorare, perché intorno a noi non vediamo rassegnazione, ma persone pronte ad agire.

È come se Lorenzo, con il suo modo di fare e di essere, avesse segnato una strada dove ora noi e i tanti sostenitori dell'Associazione camminiamo, felici di seguirlo." (S. Lorenzini, S. Guarnieri, "Felici di seguirti", Firenze, Associazione Lorenzo Guarnieri ONLUS, 2012, pp. 56-57).







Sempre per perpetuare la memoria della persona cara, oltre che per reagire alla solitudine e all'abbandono, le associazioni dei familiari delle vittime non hanno spesso solo l'obiettivo di tutelare una categoria di persone estremamente provate, ma soprattutto di farsi parte attiva per promuovere una maggiore sicurezza e una riduzione del numero dei morti e dei feriti sulle strade.



LA VITTIMA AL CENTRO

CAPITOLO

4





4.1

# **PREMESSA**

di Elisabetta Mancini

Dopo aver esaminato i motivi per cui sia necessario favorire una rinnovata sensibilità del poliziotto nei rapporti con le vittime d'incidenti stradali (v. retro cap. 2) e aver illustrato brevemente il ventaglio delle loro possibili reazioni e dei loro conseguenti bisogni (v. retro cap. 3), verranno affrontate di seguito le diverse fasi di contatto del poliziotto con i feriti ed i familiari, seguendo di massima un ordine di successione temporale: dal verificarsi dell'incidente, alla comunicazione del lutto, al disbrigo di tutte le formalità successive all'evento.

In premessa vanno fatte al riguardo due considerazioni di metodo ed un ringraziamento.

Dato l'ambito d'indagine di questo lavoro, non verranno presi in considerazione i protocolli operativi sui rilievi dell'incidente, né le procedure relative alla gestione delle comunicazioni di polizia da e per le sale operative<sup>24</sup>: procedure operative e flussi informativi che, inevitabilmente, coesistono e reciprocamente influenzano il rapporto con le vittime.

Ilpoliziotto che interviene sul luogo del sinistro è, infatti, chiamato contemporaneamente sia all'effettuazione dei rilievi che al primo rapporto con le vittime (feriti o familiari che, ad esempio, sopraggiungano sul posto); e dalla preparazione e cura del poliziotto, nella gestione degli uni e dell'altro, dipenderà la professionalità dell'operato di polizia e la conseguente reputazione, non solo rispetto a chi è coinvolto nella vicenda ma anche al cittadino semplice spettatore.

La seconda premessa riguarda la concatenazione delle attività a cui il poliziotto è chiamato nei rapporti con le vittime che non devono avere soluzioni di continuità, anche se, per comodità espositiva, nei prossimi paragrafi si sono distinte le varie fasi (dell'incidente, della comunicazione, del dayafter). I rapporti con la vittima ed i suoi familiari, proprio per l'estrema tragicità degli eventi, vanno, infatti, impostati correttamente fin dai primi contatti; ed il buon esito di tutte le attività successive, così come dell'instaurarsi di una relazione di correttezza e fiducia con l'operatore di polizia, dipendono dalla buona riuscita dei primi contatti.

I paragrafi che seguono (il cuore di queste linee guida) sono stati scritti dai rispettivi autori accogliendo tutte le preziose esperienze operative raccontate dai frequentatori del primo corso di formazione sul Progetto Chirone<sup>25</sup>. A ciascuno di loro va il ringraziamento per aver condiviso con grande generosità tanti ricordi (spesso dolorosi e traumatici) vissuti nel rapporto con le vittime che hanno incontrato nella loro storia professionale, spesso senza avere altra bussola che la proprio sensibilità ed esperienza.

24

Utilizziamo il termine generico di sala operativa per indicare il centro che raccoglie le informazioni e gestisce gli interventi operativi degli equipaggi di polizia, che sono tecnicamente I centri Operativi Compartimentali (COC) ed i Centri Operativi Autostradali (COA).

25

Organizzato dalla Direzione Centrale delle Specialità della Polizia di Stato dal 2 al 4 marzo 2015 presso il Centro Addestramento della Polizia di Stato di Cesena.



Foto di famiglia del 1º Corso sul progetto Chirone

**4.2** 

# IL RAPPORTO CON LE VITTIME NELLA GESTIONE DELL'INCIDENTE STRADALE

di Luciana Baron\* e Emanuela Tizzani\*\*



"La voce in radio ci fa tremare, che di coraggio ne abbiamo tanto, ma qui diventa sempre più dura quando ci tocca fare i conti con il coraggio della paura, e questo è quel che succede adesso". (Giorgio Faletti, Signor Tenente)

Il primo contatto con la vittima - deceduto, ferito o familiare che sopraggiunga sul luogo del sinistro - avviene per l'operatore di polizia già in fase di sopralluogo sull'incidente, dove spesso è il primo ad intervenire. Diventa così fondamentale che il poliziotto sia messo in condizione di operare nel migliore dei modi, in termini di consapevolezza dello scenario (umano e tecnico) che dovrà gestire.



# L'AQUISIZIONE DELLA NOTIZIA DELL'INCIDENTE DALLA SALA OPERATIVA

Va prestata la massima attenzione perché è una fase d'importanza decisiva per lo sviluppo di quelle successive e perché i rapporti con le vittime siano da subito impostati nel migliore dei modi.



# **CAPIRE CHI CHIAMA**

È importante che l'operatore della sala operativa che riceve la prima notizia di incidente comprenda subito chi è il chiamante: la vittima, un terzo, un testimone, un appartenente alle forze di polizia, un sanitario.

La conoscenza della fonte consente di valutare in modo corretto l'informazione e la sua attendibilità e permette di individuare il modo migliore per porre le successive domande.



# **COME COMPORTARSI CON L'UTENTE**

L'operatore che riceve la prima segnalazione di un incidente, ha un ruolo fondamentale per la corretta e completa acquisizione della notizia. È perciò necessario che:

- mantenga la calma;
- · rassicuri il chiamante;
- parli in modo semplice e chiaro;
- utilizzi un tono pacato ma fermo e deciso;
- dia la chiara sensazione che la macchina dei soccorsi sarà attivata immediatamente;
- sia concentrato e capace di acquisire tutte le informazioni utili in tempi brevi.



# COSA CHIEDERE ALL'UTENTE

È molto importante porre le domande giuste per potersi rappresentare, in tempi brevi, lo scenario su cui intervenire e la gravità dell'incidente.

Tra esse, può essere utile chiedere all'utente che segnala l'incidente:

• il telefono cellulare del chiamante (importante per ricontattarlo successivamente ed acquisire ulteriori informazioni). Se il numero appare sul display del telefono

- \* Vice Questore Aggiunto della Polizia di Stato
- \*\* Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia Di Stato

della sala operativa, è bene che l'operatore lo segni subito direttamente (N.B. verificare se c'è un sistema di pronta identificazione del chiamante);

- il luogo preciso (progressiva chilometrica o, in alternativa, la descrizione dei luoghi, la presenza di ponti, cavalcavia, bretelle di inversioni di marcia, negozi, ecc.);
- ulteriori informazioni sullo scenario del sinistro;
- se è accaduto al centro o al margine della carreggiata, indicando preferibilmente la corsia, oppure se sulla scarpata, su un ponte, sulla rampa, etc.;
- il numero di persone e di veicoli coinvolti e l'eventuale presenza di feriti;
- il tipo di veicoli coinvolti (auto, moto, mezzi pesanti, mezzi per il trasporto merci pericolose, ecc.);
- l'ingombro della carreggiata e l'eventuale blocco della circolazione;
- le condizioni del traffico;
- le condizioni meteo sul luogo del sinistro (la presenza di pioggia, neve o nebbia cambia lo scenario di intervento).

Qualora il chiamante non sia un passante, ma si trovi sul luogo dell'incidente (come vittima, come testimone o come soccorritore), l'operatore che riceve la chiamata, dopo aver acquisito le informazioni necessarie per attivare correttamente la macchina dei soccorsi, deve ribadire, con fermezza e anche più volte, che tutti coloro che sono presenti sul luogo dell'incidente devono mettersi in condizioni di massima visibilità e sicurezza:

- · allontanandosi dalla carreggiata;
- · indossando, se possibile, il kit ad alta visibilità;
- segnalando il pericoloi ai veicoli che sopraggiungono.



# LA COMUNICAZIONE ALLA PATTUGLIA

La capacità di acquisire in modo corretto e completo la notizia dell'incidente da parte della sala operativa, diventa un prezioso strumento per consentire agli operatori sulla strada di rappresentarsi nel modo più verosimile lo scenario dell'incidente e adottare di conseguenza le soluzioni operative più idonee.

- · individuare la/le pattuglie più vicine all'evento;
- allertare i soccorsi sanitari;
- richiedere l'ausilio di eventuali altri entri (Vigili del Fuoco, ente proprietario della strada, ecc.);
- attivare le strumentazioni tecnologiche esistenti e funzionanti (telecamere, GeoWeb[29]) e i canali di comunicazione necessari per veicolare la notizia agli altri utenti che viaggiano (pannelli a messaggio variabile, CCISS, Isoradio Rai, network radiofonici e televisivi nazionali e locali).



#### COSA DIRE ALLA PATTUGLIA DEL PRIMO INTERVENTO

Il ruolo centrale della sala operativa emerge soprattutto nei momenti di criticità e si esplica in particolar modo nella professionalità che l'operatore radio esprime nel modo in cui assegna gli interventi. Il tono autorevole e al contempo partecipativo dell'operatore radio, infonde sicurezza nel personale in servizio di pattuglia.

Particolare attenzione dovrà quindi essere dedicata alla comunicazione con le pattuglie che devono effettuare il primo intervento, sia nella forma che nei contenuti. L'operatore radio, pertanto:

- condividerà tutte le informazioni che attengono allo scenario del sinistro, acquisiste dal chiamante, con gli operatori della pattuglia del primo intervento ordinandole rapidamente secondo una sequenza logica (data la possibile confusione del chiamante in fase di acquisizione delle notizie);
- richiamerà l'attenzione delle pattuglie, in ogni intervento operativo, all'adozione delle procedure di sicurezza (utilizzo della segnaletica, delle torce, del kit ad alta visibilità, mai le spalle al traffico);
- ricorderà alle pattuglie che la sala operativa resta in attesa di notizie ed è a disposizione per qualsiasi esigenza operativa dovesse manifestarsi per la gestione dell'evento critico o per supportare e condividere decisioni operative emergenti.



## LA PREPARAZIONE DELLA PATTUGLIA ALLA SCENA DELL'INCIDENTE

Per raggiungere l'obiettivo della corretta gestione dell'incidente e del corretto rapporto con le vittime, è importante che gli operatori, che devono effettuare l'intervento, siano messi nella condizione migliore, in termini operativi e psicologici, per svolgere la complessa attività operativa del rilievo di un incidente stradale. Possedere il maggior numero di informazioni possibili sul sinistro e riceverle in modo autorevole e professionale dall'operatore radio, consente agli operatori, mentre si raggiungere il luogo del sinistro, di:

- · prefigurarsi in modo verosimile lo scenario;
- abituarsi all'idea di quello che dovranno fare;
- dividersi i compiti operativi (sapere da subito chi deve fare cosa);
- prefigurarsi il rispetto delle procedure di sicurezza da adottare per la propria ed altrui incolumità.

Questa fase psicologica antecedente al momento dell'intervento, se guidata in modo autorevole dalla sala operativa, si trasforma in un prezioso attivatore di quegli automatismi operativi che rendono l'azione degli operatori veloce, mirata, complementare ed efficace.

Maggiore è la quantità e la qualità delle informazioni messe a disposizione, migliore sarà la padronanza ed il controllo della situazione da parte dell'operatore, che potrà prefigurarsi - per quanto possibile - lo scenario che si troverà a gestire, predisponendosi così ad affrontare in modo più consapevole eventi capaci di stimolare emozioni intense.

Il non sapere incrementa infatti l'immaginazione personale, alimentando paure e timori legati alla necessità di affrontare una situazione ignota.



#### COSA FA LA PATTUGLIA DEL PRIMO INTERVENTO

Arrivati sull'incidente, gli operatori attivano i protocolli operativi previsti per:

- mettere in sicurezza lo scenario;
- rilevare l'incidente e acquisire gli elementi utili alla sua ricostruzione;
- consentire, al più presto, il ripristino della circolazione.

In queste fasi, inevitabilmente, la corretta attuazione delle procedure (previste dai protocolli operativi), è strettamente connessa a requisiti soggettivi, quali:

- la capacità tecnica degli operatori;
- · la loro sintonia professionale;
- la solidarietà (che si manifesta nel coadiuvare e non perdere mai di vista il proprio collega in uno scenario a rischio);
- · la "condivisione" degli obiettivi;
- la condivisione di "valori comuni" (il rispetto per le vittime e la consapevolezza dell'importanza della "prima ora");
- lo "spirito di squadra" (dividersi i compiti in base alle specifiche competenze o esigenze).



#### L'INCIDENTE STRADALE



Premessa la nota suddivisione degli incidenti in base alla tipologia e la loro gradazione in relazione alla gravità delle consequenze:

- · incidenti con soli danni a cose;
- · incidenti con uno o più feriti;
- incidenti con una o più persone decedute;
- · incidenti con feriti e deceduti.

È bene sempre ricordare che qualsiasi incidente stradale (anche quello con soli danni a cose), può rappresentare un "evento traumatico", per tutti coloro che direttamente o indirettamente sono coinvolti (chi ha subìto l'incidente, chi lo ha procurato, i rispettivi passeggeri, i testimoni, le forze di polizia ed i soccorritori). Maggiore è la gravità dell'incidente, maggiore è l'impatto che questo avrà sulle persone coinvolte e maggiore è la probabilità che si configuri come un evento traumatico per le vittime e per coloro che assistono.



#### RAPPORTO CON LA VITTIMA

Il rapporto con la vittima è uno degli aspetti più complessi dell'incidente a causa della complessità dello scenario e dello stato di emergenza che caratterizza ogni sinistro stradale grave.

Negli incidenti le vittime possono essere dirette (perché coinvolte proprio nell'incidente come il conducente o passeggero) o indirette (i passanti che si trovano ad assistere all'evento ma, soprattutto, i familiari delle vittime).



#### IL POLIZIOTTO COME PUNTO DI RIFERIMENTO

Per le vittime di incidente stradale e per i familiari che le raggiungono sul luogo dell'incidente (ipotesi che si verifica sempre più spesso a causa della rapidità delle comunicazioni favorita dalle nuove tecnologie) il poliziotto del "primo intervento" diventa una figura centrale nello scenario del sinistro, in quanto, in quel momento, è un riferimento istituzionale, rappresenta lo Stato e l'autorità.



#### LA COMPRENSIONE DEI BISOGNI DELLA VITTIMA

Nel tempo che intercorre tra l'arrivo sul posto, il rilievo dell'incidente e l'arrivo dei soccorsi sanitari, la prima cosa da fare è quella di capire quali siano i bisogni della vittima, cercando di cogliere le richieste o i segnali che in qualche modo trasmette. Le vittime indirette coinvolte nell'incidente possono trovarsi in condizioni psicologiche fortemente alterate e richiedere all'operatore diverse forme di intervento. In alcuni casi le persone possono essere in un forte stato confusionale, presentare un restringimento del campo della coscienza ed avere difficoltà a rendersi conto di ciò che è accaduto.

Ad esempio un operatore ha raccontato di un incidente in cui è deceduta una giovane donna. I due figli erano sdraiati sul corpo della mamma nel tentativo di svegliarla, mentre il marito vagava senza meta sul luogo dell'incidente. Questi sembrava non rendersi conto di ciò che era accaduto alla moglie, né del fatto che i suoi figli, in quel momento, avevano bisogno di lui. In quel caso, l'intervento degli operatori si è dovuto orientare contemporaneamente all'assistenza ai bambini (uno dei quali ferito in modo grave alla testa) e a tranquillizzare il marito, vigilando perché non facesse gesti insani. Correttamente in questo caso gli operatori non hanno forzato la consapevolezza dell'uomo, evidentemente ancora non pronto psicologicamente ad assorbire l'impatto della realtà.

Le persone che subiscono il trauma dell'incidente stradale spesso si trovano nelle seguenti condizioni:

- · stato confusionale:
- disorientamento;
- dilatazione temporale;

- · vuoti di memoria;
- paura/terrore;
- rabbia;
- senso di colpa.

Naturalmente, queste sono solo alcune delle condizioni che possono caratterizzare il comportamento delle vittime e che appaiono ricorrenti negli incidenti stradali. Ogni incidente poi ha delle proprie caratteristiche ed ogni vittima ha le proprie esigenze (in relazione alle condizioni di salute in cui versa, al tipo di incidente in cui è coinvolta, ma anche alle singole componenti soggettive, sociali e culturali). Tuttavia quello che spesso si rileva nelle vittime di incidente stradale è il bisogno:

- · di sapere quando arrivano i soccorsi;
- · di sapere come stanno i propri cari coinvolti;
- · di capire cosa è successo;
- di capire di chi è la colpa;
- · di capire cosa accadrà dopo.



#### **INCIDENTI CON FERITI**

In un sinistro dal quale siano derivati dei feriti, andranno messe in atto alcune misure per assisterli il più adeguatamente possibile. In particolare, sarà utile:

- usare un tono della voce rassicurante, cercando di non trasmettere insicurezza o ulteriore ansia (evitando quindi grida, urla o manifestazioni di rabbia);
- chiedere il nome del ferito e, rivolgendosi a lui, chiamarlo per nome;
- utilizzare un "linguaggio semplice", facilmente comprensibile (evitando tecnicismi);
- usare una gestualità adeguata, con comportamenti rassicuranti, che dimostrano comprensione e vicinanza. Il linguaggio non verbale è estremamente importante in quanto agevola l'instaurarsi di un rapporto di fiducia: è bene quindi evitare gesti bruschi o aggressivi che potrebbero creare ulteriori traumi;
- capire se vi siano bisogni fisiologici (sete, freddo, caldo, ecc.) e cercare una corrispondente soluzione porgendo dell'acqua, coprendo la vittima, ecc.;
- capire se vi siano esigenze psicologiche e, compatibilmente con le proprie possibilità, cercare di soddisfarle: dare informazioni su come si svolgeranno i soccorsi e su cosa accadrà dopo, non denigrare mai la macchina dei soccorsi, cercare di fornire un segnale di vicinanza alle vittime senza farsi distrarre dai propri compiti, dare sempre la certezza di avere la situazione sotto controllo;
- segnalare ai sanitari se il ferito ripete più volte le stesse domande, come se non ricordasse di aver già avuto la risposta;
- preservare la privacy della vittima dai passanti e da eventuali mass media sopraggiunti, mettendola al riparo o coprendola quando è possibile;
- lasciare alle vittime un biglietto da visita con il nome dell'Ufficio di appartenenza

e dei numeri telefonici in modo che abbiano dei punti di riferimento per il dopo incidente.



#### **INCIDENTI MORTALI**

Nel caso in cui si intervenga su un incidente mortale è bene tenere a mente che, oggi più che mai, la velocità delle informazioni fa aumentare in modo esponenziale i casi in cui i familiari ricevono la notizia non dalle forze di polizia ma dalla cerchia di amici (attraverso le comunicazioni sui social network), dalle assicurazioni (attraverso chiamate che derivano dalle segnalazioni dei sensori apposti sul veicolo), dai media (giornalisti che apprendono la notizia e la diffondono anche in diretta su tg locali o nazionali).

Questo comporta un aumento dei casi in cui i familiari raggiungono nell'immediatezza dei fatti il luogo dell'incidente, rendendo ancora più complessa la gestione del sinistro.

A tal fine, quando è possibile, andrà tutelata al massimo la riservatezza delle vittime, coprendo il corpo per intero con un lenzuolo.

È molto importante non forzare i loro tempi, quindi non chiedere loro di fare cose che non sono pronti a fare: per tale motivo il lenzuolo deve coprire l'intero corpo ed i familiari non devono essere precocemente esposti alla visione di parti del corpo o di oggetti personali.

Nel caso in cui il corpo si presenti particolarmente danneggiato dall'incidente, è importante che i familiari non lo vedano sulla scena: li si rassicurerà sul fatto che potranno vederlo in un secondo momento, in ospedale. Nella comunicazione è importante che il familiare abbia un fermo diniego, ma al contempo anche la contemporanea informazione sul quando potrà avvenire ciò che chiede.

Bisognerà omettere di fornire informazioni sulle generalità delle vittime ai giornalisti prima di aver avvisato i familiari.

Nelle comunicazioni con i familiari ci si dovrà riferire al deceduto chiamandolo con il nome proprio ed evitare di utilizzare termini impersonali e distaccati come "corpo", "cadavere" o simili.

Particolare attenzione sarà dedicata ai bisogni dei familiari delle vittime che intervengono sulla scena.

In primis, quello di ricevere la dovuta considerazione e manifestazione di vicinanza ed umanità, anche attraverso una parola o un gesto di conforto.

Inoltre dovranno ricevere, ove siano emotivamente in grado o ne facciano richiesta, almeno un accenno sulla gestione delle fasi successive, incluse, se possibile, le tempistiche previste.

Sarà anche utile attivare alcune facilitazioni nei loro confronti, come ad esempio far intervenire qualcuno che li supporti, assicurandosi che vengano accompagnati ove desiderano e che non debbano affrontare compiti impegnativi, come la guida.

Qualora si volessero recare in ospedale, dovranno essere accompagnati nella camera mortuaria ed assistiti in questa fase emotivamente molto impattante.

In tutte le comunicazioni, bisognerà prestare la massima attenzione a non sostituirsi ai familiari nel prendere decisioni che spettano propriamente a loro: il compito degli operatori deve essere quello del supporto e non della sostituzione.

4.3

#### LA COMUNICAZIONE DEL LUTTO

di Elisabetta Mancini e Pierluigi Cordellieri

Uno dei compiti più difficili per un poliziotto è comunicare la morte di un congiunto ad un familiare, genitore, fratello, sorella, figlio, nipote.

Si tratta delle c.d. bad news che riguardano la morte o anche la comunicazione del ricovero in stato di coma a seguito di un incidente: una bomba che deflagra all'interno di un'intimità familiare e che investe tutti, compreso il poliziotto messaggero di quella notizia che è definitiva perché cambia per sempre il corso della storia <sup>26</sup> -quello che le vittime chiamano: "l'ergastolo del dolore".

26

R. Sgalla, "Incidenti stradali: vittime e sopravvissuti", op. cit., pag.113.

appunto

familiari"

premature,

G. Lori, F. Battaglia, M. Nespoli "la Comunicazione del decesso ai familiari delle vittime", I Manuali

di cerchio blu, pag. 31 e ss. Studi americani riportano,

l'acronimo SUPaV, Suddeness, Untimeliness, Preventability and Violent, tradotto in italiano con l'acronimo IPEV,

morti

evitabili e violente. "Il decesso

con queste caratteristiche è classificato a maggior rischio

di lutto complicato e disturbo

post-traumatico da stress per i

infatti.

tradotto

prevedibili

improvvise,

#### LA VITA CAMBIA IN UN SECONDO. PER SEMPRE.

Le morti dovute ad incidenti stradali irrompono all'improvviso, sono premature, perché spesso riguardano persone che muoiono in modo precoce e innaturale, sono evitabili, perché nella maggioranza dei casi sono causate da un comportamento scorretto (talvolta criminale) che attiva questioni di responsabilità, e sono violente perché possono dar luogo ad effetti mutilanti sul corpo <sup>27</sup>.



#### NO DECALOGO MA BUONE PRASSI

Non esiste un decalogo per il poliziotto che offra la garanzia di riuscire a portare la notizia di un familiare nel migliore dei modi, considerata soprattutto la complessità delle variabili e la diversità di reazioni e di bisogni delle vittime. Si sono, però, sviluppate delle buone prassi che possono evitare quegli errori che aggravano la già difficile situazione dei familiari, il modo ed il tempo di reazione alla notizia e, addirittura, il percorso di elaborazione del lutto nei giorni successivi.



#### SENSO D'IMPOTENZA E FRUSTAZIONE

Se da una parte la comunicazione del lutto appartiene al DNA del poliziotto, come compito che ciascun operatore cerca di svolgere nel migliore dei modi facendo appello alla propria sensibilità e all'esperienza professionale anche di colleghi più anziani, esiste un pregiudizio che spesso fa sì che l'empatia con la vittima di un incidente o con il familiare non raggiunga quel livello che invece sarebbe possibile e auspicabile.

Il pregiudizio nasce dal senso d'impotenza del poliziotto di fronte all'incidente grave o mortale che spesso viene vissuto come fallimento di quell'attività di prevenzione che fa capo alla stessa divisa che indossa. La frustrazione di non riuscire a far capire al cittadino che il rispetto delle regole eviterebbe la stragrande maggioranza degli incidenti o, comunque, ne attenuerebbe le conseguenze.

Detto questo, il poliziotto incaricato della comunicazione del lutto non deve però pensare al fatto che quella morte poteva essere evitata: ormai essa è un dato ed è inutile in quel frangente soffermarsi sul fatto che avrebbe dovuto essere evitata.



#### **UN SEGNO INDELEBILE**

Il compito del poliziotto in quel momento - altrettanto importante e nobile rispetto a coloro che pattugliano le strade, fanno sanzioni e controlli per evitare il verificarsi d'incidenti - è quello di concentrarsi perché la notizia di quel lutto venga data al familiare nel migliore dei modi (pur nella tragicità del momento), facendo meno errori possibili, pur in buona fede. La notizia rimarrà drammatica e defintiva, ma il modo in cui verrà data sarà decisivo per non aggravare la tragicità del momento e le sue conseguenze nei giorni successivi.

Il poliziotto non può mai, infatti, perdere di vista quanto quei frangenti rimangano fissati in modo indelebile nella memoria di chi apprende la notizia della morte di un proprio caro. Le sue parole, i suoi silenzi, il suo stesso viso diventerà parte della vita dei familiari che incontra e il suo comportamento sarà decisivo anche per la reputazione della Polizia di Stato, come capacità d'instaurare nel tempo un consenso profondo col cittadino, attraverso l'impegno continuo nelle relazioni, anche quelli più difficili con categorie a rischio, come sono appunto le vittime degli incidenti.



#### POLIZIOTTO E NON PSICOLOGO

In quei momenti il poliziotto ha il compito di comunicare non di curare, non avendo la competenza dello psicologo né quella funzione. Tuttavia, riuscire ad esprimere comprensione e vicinanza, mettendosi nei panni della vittima senza perciò perdere il proprio ruolo e riuscendo ad instaurare un rapporto di fiducia col familiare in situazioni così drammatiche, ha un'importanza fondamentale per lo stesso poliziotto che cresce in autostima ed autorevolezza nella misura in cui diventa un punto di riferimento e un'ancora di salvataggio per persone così impaurite e bisognose d'aiuto.



#### CHI

La scelta di chi sia incaricato di portare la notizia è decisiva per il buon esito dei rapporti con la famiglia. Le modalità d'intervento del poliziotto hanno, infatti, un'importanza fondamentale per evitare la c.d. vittimizzazione secondaria, quale esposizione, nelle fasi successive ad un incidente, ad esperienze che ne amplificano le conseguenze negative <sup>28</sup>.



#### LA PERSONA "GIUSTA"

Il responsabile del Reparto di polizia che interviene per il sopralluogo e i rilievi è evidentemente la persona, che per grado e responsabilità, può offrire ai familiari il maggior rispetto e la più alta professionalità.

Questo però non è sempre è possibile e, talvolta, può essere addirittura utile far ricadere la scelta su di un altro poliziotto, che magari sia intervenuto sull'incidente e la cui professionalità, esperienza ed umanità lo facciano ritenere nel caso concreto come la persona più giusta. Chi è intervenuto sull'incidente possiede, infatti, tutte le informazioni per rispondere alle tante domande dei familiari che hanno bisogno di ricostruire le cause di quanto sta accadendo e gli ultimi istanti di vita del proprio congiunto (se sia morto immediatamente, se abbia sofferto, se sia stato soccorso subito e in modo efficace, ecc.), anche se è opportuno non scendere subito nei particolari più cruenti.

In questi casi, il compito del poliziotto può essere ancor più difficile se è intervenuto sull'incidente quando la persona era ancora in vita e, magari, pur avendo fatto tutto il possibile, ha dovuto assistere impotente alla morte. Se c'è il rischio che tra le possibili reazioni dei familiari ci sia anche quella di un'accusa per non aver fatto abbastanza, nella maggior parte dei casi i parenti gradiscono che la comunicazione venga fatta da chi ha partecipato al soccorso e ha visto ancora in vita il congiunto, così come per il poliziotto può essere terapeutico (per superare lo stress emozionale dell'incidente mortale) rendersi conto di essere un punto di riferimento per la famiglia. Se viene incaricato della comunicazione chi non ha, invece, partecipato ai rilievi dell'incidente, questi deve acquisire tutte le informazioni disponibili (sull'incidente, sui soccorsi, sul luogo in cui si trova il cadavere e le condizioni del corpo), così come deve attivarsi per trovare quelle risposte che non conosce, evitando di essere evasivo, approssimativo o, peggio, di fare congetture personali.



#### A CHI

Non sempre è facile individuare la persona che va avvisata per prima. Se per i minori ed i giovani in generale la scelta normalmente ricade sui genitori, per le persone adulte non sempre agevole capire a chi portare la notizia. Ci sono spesso situazioni di separazioni o divorzi che non risultano (ancora) nelle banche dati consultate dalle

28

A.M. Giannini, B. Nardi, "L'intervento per le vittime del crimine", Centro Scientifico Editore, Torino, 2009. forze di polizia, così come spesso a casa vengono trovati figli (anche minori) della persona deceduta che possono non essere le persone più adatte a ricevere per prime la notizia.



#### TEMPESTIVITA' DELLA NOTIZIA

La necessità di essere tempestivi (e far sì che la notizia non filtri prima attraverso gli organi d'informazione o attraverso messaggi o telefonate di conoscenti) spesso non consente al poliziotto di aver altra scelta che recarsi all'indirizzo riportato nei documenti della persona deceduta, spesso senza sapere chi si troverà di fronte (che potrebbe essere anche un genitore anziano, un figlio minore, una donna incinta, una persona malata, ecc.). Nei piccoli centri è più facile avere informazioni sulla situazione della famiglia (dal sacerdote, dai negozianti, dai vicini): nel qual caso per il poliziotto è più facile prefigurarsi lo scenario e conoscere l'eventuale esistenza di uno stato di salute precaria che richieda l'assistenza medica.

È buona prassi, comunque, far sì che la sala operativa preallerti il posto di pronto soccorso più vicino per l'eventualità che il familiare abbia un malore.

Se in casa ci sono anche bambini, può essere opportuno appartarsi con la persona adulta e chiederle subito a chi affidare i minori nell'immediato (parenti, amici, vicini).





COME



#### SEMPRE DI PERSONA

La comunicazione ai familiari va fatta di persona e non può mai essere affidata al telefono. Solo il contatto umano (anche semplicemente visivo) garantisce rispetto al dolore della persona e consente di controllare le reazioni della vittima (garantendo, eventualmente, gli interventi di soccorso necessari) per cercare di soddisfare i suoi bisogni.



#### IL PROBLEMA DEI FAMILIARI DISTANTI

Al riguardo, esiste però il problema (pratico) dei familiari che si trovino in un luogo diverso rispetto a quello dell'incidente, anche a centinaia di chilometri di distanza. In questi casi, c'è il rischio che il compito (affidato telefonicamente ad un altro Reparto di polizia) venga assegnato ai primi operatori disponibili, privi di un sufficiente quadro informativo o di un'adeguata consapevolezza della delicatezza del ruolo, che magari si limitino ad informare il familiare sul coinvolgimento del loro congiunto in un incidente grave. Circostanza che, spesso, non risolve il problema, anzi lo complica: l'urgenza d'informazioni rimbalza nuovamente all'Ufficio che sta operando per i rilievi, tempestato da telefonate di persone allarmate da una prima notizia sommaria, di cui è stata percepita la gravità, senza capire i termini esatti della vicenda.



#### MAI RISPOSTE EVASIVE, BRUSCHE, SOMMARIE

Chi risponde al telefono è di frequente l'operatore di un centralino o di una sala operativa, spesso impreparato a gestire una serie di domande urgenti, incalzanti, disperate: il rischio altissimo è che il poliziotto parli in modo affrettato, evasivo, sommario o brusco (per togliersi il pensiero) senza quella sensibilità e quelle conoscenze che sarebbero necessarie. Qualora il centralista o l'operatore della sala radio non avesse informazioni, o le avesse sommarie, è bene che si faccia carico del problema, dimostrando di aver capito l'estrema gravità della preoccupazione del familiare, riservandosi di farsi risentire nel più breve tempo possibile con le novità. Buona regola sarebbe, dunque, quella che il responsabile del Reparto operante telefoni al suo omologo dell'Ufficio chiamato a collaborare per avvisare i familiari, in modo che ci sia la massima attenzione su chi dovrà svolgere questo compito così delicato e vengano trasferite tutte le informazioni di cui si è in possesso per dare ai familiari un quadro esaustivo dell'evento tragico.



#### **IN UNIFORME**

È assolutamente necessario che i poliziotti chiamati a portare la notizia indossino l'uniforme e usino l'auto con i colori d'istituto, che rappresentano (divisa e auto di servizio) già una comunicazione sulla presenza dell'istituzione, sull'ufficialità e sulla massima serietà del momento.



#### **PRESENTAZIONE**

Una volta che il familiare apre la porta e c'è il primo contatto visivo è bene presentarsi con nome, cognome, qualifica e appartenenza alla Polizia di Stato (perché non tutti riconoscono l'uniforme): molto si gioca nei primi momenti ed è importante che il tutto si svolga con la massima semplicità, come ad esempio: "Buonasera sono Mario Rossi, Ispettore della Polizia Stradale: se vuole mi può chiamare Mario". È bene che l'incarico venga dato ad almeno due poliziotti, meglio se maschio e femmina (anche per le diverse sensibilità), per gestire più familiari e per la possibilità di separarsi in casa.



#### **IN CASA**

Bisogna evitare di fermarsi sull'uscio, chiedere la possibilità di entrare in casa e, inizialmente, osservare educatamente senza essere intrusivi nell'ambiente. Può essere utile invitare la persona a sedersi: anche aggrapparsi semplicemente ai braccioli delle sedie può essere d'aiuto nei primi momenti di assoluto disorientamento.



#### IL LINGUAGGIO VERBALE E NON VERBALE

Il linguaggio del poliziotto deve essere semplice, chiaro, diretto, senza giri di parole o tecnicismi, evitando frasi di circostanza. La comunicazione non verbale, qui più che in altre circostanze, ha poi un'importanza decisiva: il poliziotto deve avere consapevolezza che la postura, lo sguardo, le espressioni del volto, il tono e il volume della voce è quello che viene immediatamente percepito. Il modo in cui viene data la notizia è molto più importante delle parole che vengono usate.

Spesso non è necessario neanche parlare perché il silenzio, come le pause, possono dare al familiare il tempo di assorbire la notizia, elaborare cosa sta succedendo e favorire la nascita di quell'empatia necessaria per costruire un rapporto di fiducia col poliziotto.



#### **NESSUNA FRETTA**

La comunicazione deve essere gestita con calma, senza fretta: tutta l'attenzione

IL SILENZIO



del poliziotto deve essere concentrata sulle persone che si hanno di fronte, senza elementi di distrazione (come i cellulari che squillano). Occorre evitare di guardarsi intorno e focalizzarsi solo sui familiari. Si tratta di una situazione pesantissima da gestire per il poliziotto che d'istinto potrebbe essere portato ad andarsene più velocemente possibile. Sarebbe però un grave errore perché è il familiare che deve congedare il poliziotto quando si sente pronto. Familiare che non deve essere lasciato solo se l'operatore ritiene che sia pericoloso perchè possa fare gesti inconsulti (fino al suicidio).

Occorre procedere con gradualità e adeguare tempi e modi della comunicazione alla sensibilità di chi è di fronte, con informazioni mai frettolose, il più possibile esaustive, sempre chiare e semplici da comprendere: è preferibile dunque non usare frasi gergali, acronimi o comunque espressioni tecniche.



#### NOTIZIE SULL'INCIDENTE

IL NOME DEL COLPEVOLE

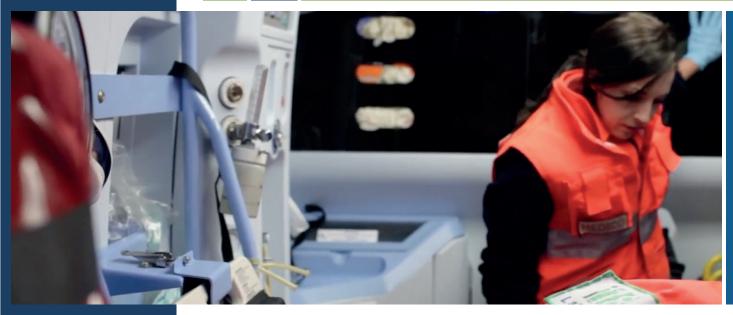


Nell'immediato occorre fornire indicazioni di massima sulle modalità dell'incidente senza attribuire responsabilità, senza distorsioni della realtà o interpretazioni personali: se non si conoscono alcuni dettagli dell'incidente è bene prendere tempo per informarsi, piuttosto che fare congetture ed ipotesi soggettive.

È bene non fornire subito il nome di chi ha causato l'incidente, determinando la morte del congiunto: il nominativo sarà conosciuto dal familiare in un momento successivo, mentre in prima battuta occorre preservarlo da reazioni violente che potrebbero mettere in pericolo sé e gli altri.



#### IL NOME DELLA VITTIMA



Nel parlare, il poliziotto deve sempre usare il nome della vittima, mai espressioni come il morto, il deceduto, il cadavere, la persona passata a miglior vita, la salma. È preferibile non fare riferimenti alla religione ed evitare frasi di circostanza, luoghi comuni, commiserazione.



#### L'ASCOLTO DEL FAMILIARE

Fondamentale è l'ascolto del familiare perché aiuta la persona a trovare in sé le risorse per reagire. L'ascolto consente di percepire i bisogni della vittima e orientare i comportamenti successivi dell'operatore.

Occorre prestare sempre un interesse autentico per quello che sta dicendo il familiare, anche se questi continui a ripetere gli stessi concetti e le stesse domande: continuare a parlare e a chiedere può essere d'aiuto per riprendere contatto con la realtà e arginare il terribile disorientamento.

Il poliziotto deve evitare di fare ipotesi su quello che il familiare sta vivendo ("so quello

che sente") mentre può essere apprezzata un'espressione di solidarietà ("sono anch'io genitore e posso solo provare ad immaginare quello che prova").



#### L'ABBRACCIO

L'operatore deve essere preparato alla possibilità che la persona abbia bisogno di un contatto fisico, un abbraccio, una stretta di mano: l'essere compassionevole non contraddice l'autorevolezza dell'uniforme, anzi la connota di quell'umanità e di quello spirito di solidarietà che fanno sì che l'operatore interpreti nel modo più nobile ed attento i bisogni di sicurezza e di rassicurazione delle persone con cui entra in contatto.

Non bisogna però dare per scontato che le persone rispondano alla disponibilità dell'operatore di polizia con reazioni positive immediate: può servire del tempo perché il familiare provi un certo grado di sicurezza, fiducia e confidenza.

Così come il poliziotto deve essere consapevole che le reazioni possono essere anche violente e rabbiose e deve essere pronto a gestirle.

In ogni caso il poliziotto deve cercare di far capire che non esiste un modo giusto o sbagliato di vivere il dolore e che, anche all'interno di una famiglia, ciascuno avrà le proprie reazioni.



#### **INFORMAZIONI E CONTINUA DISPONIBILITA'**

Nel momento della comunicazione della notizia, così come nei momenti successivi, l'operatore deve soddisfare la richiesta d'informazioni della vittima (sulle procedure e, in generale, su quello che accadrà) e proporsi come guida facendosi eventualmente carico delle incombenze pratiche dei familiari (ad esempio, fornire un aiuto nel vestirsi, nel chiudere l'abitazione, ecc.).

Se il deceduto è sul luogo dell'incidente e il familiare chiede di essere portato lì (perché spesso ha l'urgenza di vedere e di toccare il proprio caro), è bene spiegare con calma che potrebbe non essere opportuno.



#### IL CONGEDO FAMILIARE

È molto importante il momento del congedo dal familiare: come già detto, gli operatori non devono aver mai fretta di andarsene e prima di uscire devono lasciare i propri nomi ed i numeri di telefono, offrendo la disponibilità ad eventuali nuovi incontri anche per essere d'aiuto nelle fase successive. Se quest'ultime verranno gestite da altri poliziotti, il familiare deve però mantenere un contatto, pur iniziale, con chi ha conosciuto nel momento più tragico per poi passare il testimone al collega.

La vittima non deve aver mai l'impressione che il poliziotto (che ha conosciuto nel momento della notizia) voglia scaricarlo o che lo affidi genericamente ad un ufficio (assolutamente impersonale).



#### **DOVE**

La comunicazione ai familiari può avvenire non solo in un'abitazione ma anche in

altri contesti.



#### SUL LUOGO DELL'INCIDENTE

Anzitutto lo stesso luogo dell'incidente: in questo caso il poliziotto deve parlare poco perché la notizia è già scritta nello scenario di morte dell'incidente ed il silenzio, così come tutto il paraverbale, può essere ancora più eloquente di qualsiasi parola.

Se il familiare arriva sul posto, il poliziotto deve prestare la massima attenzione (compatibilmente alle operazioni di rilievo) a rendere presentabile lo scenario. Se la salma non è presentabile (perché smembrata, carbonizzata, ecc) occorre evitare l'avvicinamento dei familiari, così come chiedere loro l'immediato riconoscimento del cadavere. In questi casi si può suggerire che il riconoscimento venga effettuato da parenti più lontani o conoscenti.

La sensibilità del familiare che arriva sul posto può essere ferita anche da particolari che rimangono per sempre impressi nella memoria (come un lenzuolo che non riesce a coprire per intero il corpo della persona deceduta); così come occorre tener conto della multiculturalità: ad es. per i mussulmani può essere importante rivolgere il corpo del defunto verso la Mecca, ovviamente dopo i rilievi.

Sempre in questi casi, il poliziotto deve preoccuparsi di riaccompagnare i familiari a casa, per evitare che guidino in condizioni così alterate da mettere in pericolo la propria vita e quella dei passeggeri.



#### **IN OSPEDALE**



Un altro luogo in cui la famiglia può venire a conoscenza della triste notizia è l'ospedale (ad es. nei casi di coma) o l'obitorio.

Se si ha notizia dell'imminente arrivo dei familiari, il poliziotto ne deve dare notizia ai sanitari perché il corpo sia reso (se possibile) presentabile. È bene individuare un luogo (o comunque una zona appartata) in ospedale o presso la camera mortuaria che garantisca al familiare, a parenti ed amici un minimo di intimità, evitando che entrino in contatto familiari di persone diverse coinvolte nell'incidente, quando risultino subito chiari profili di responsabilità (come ad es. nei casi di guida in stato di ebbrezza).

SO COME TI SENTI

**ORA STA MEGLIO** 

NEMMENO SE N'È ACCORTO

DOVRESTI DARTI DA FARE PER SUPERARE QUESTO MOMENTO

E' PASSATO A MIGLIOR VITA

ALMENO SE N'È ANDATO RAPIDAMENTE

PARLIAMO DI QUALCOS'ALTRO

SEI ABBASTANZA FORTE PER SUPERARE QUESTO MOMENTO

PRESTO TI SENTIRAI MEGLIO

UN GIORNO AVRAI UNA RISPOSTA

HAI BISOGNO DI RILASSARTI

POTEVA ANDARE PEGGIO

ORA SEI L'UOMO/LA DONNA DI CASA (AD UN BAMBINO/A)

TUTTO ACCADE PER UNA RAGIONE SECONDO UN PIANO SUPERIORE

NON CI VIENE DATO DI PIÙ DI QUANTO POSSIAMO SOPPORTARE

- \* Primo Dirigente della Polizia di Stato
- \*\* Vice Questore Aggiunto della Polizia di Stato

#### IL RICONOSCIMENTO



## 4.4 LA CURA DEL GIORNO DOPO di Santo Puccia\* e Delfina Di Stefano\*\*



#### IL RICONOSCIMENTO DELLA VITTIMA

Uno dei momenti più delicati, dopo che si è verificato un incidente con esito mortale, è la fase del riconoscimento della vittima da parte dei familiari. Gli operatori di polizia devono sempre tener presente che questa procedura, momento essenziale dal punto di vista giuridico, rappresenta per il familiare l'inizio del lungo processo di elaborazione del lutto che inizia con la presa di coscienza reale che l'evento drammatico si è effettivamente verificato, oltre ogni ragionevole dubbio o resistenza emotiva.

Alle prime reazioni di possibile negazione della notizia o di disorientamento generale, fa seguito, infatti, la visione del corpo senza vita del proprio caro, che potrebbe ingenerare diversi stati emotivi (rabbia, disperazione, aggressività, chiusura, immobilismo, ecc.).

Per tali ragioni, questo momento va curato da parte dell'operatore con la massima sensibilità, attenzione e vicinanza umana, perché il congiunto non avverta l'ulteriore sensazione di non essere compreso nel suo dramma e di non venir assistito adeguatamente da chi, in quel momento, rappresenta lo Stato.

Analoghe cure dovranno essere prestate per facilitare gli accessi all'obitorio e per agevolare tutte le relative incombenze burocratiche, compatibilmente con le regole esistenti. La professionalità dell'operatore di polizia potrebbe, in tali circostanze, colmare piccole lacune ed eventuali inefficienze o ritardi di altre strutture pubbliche. A tal proposito l'esperienza maturata suggerisce di evitare il più possibile di trasportare le vittime presso le celle cimiteriali dei piccoli centri (talvolta non refrigerate, poco curate e con medico legale difficilmente reperibile), preferendo le sale mortuarie degli Ospedali o degli Istituti di medicina legale, dove sono spesso presenti dei posti di polizia utili sia per espletare le attività burocratiche (verbale di identificazione e visita esterna), sia eventuali colloqui riservati. Nei grandi centri, inoltre, i sanitari possono acquisire l'eventuale autorizzazione dei familiari per l'espianto degli organi, gesto che potrebbe costituire (anch'esso) un altro passaggio importante nel processo di elaborazione del lutto.

I Responsabili degli Uffici Infortunistica del Reparto di polizia che sta operando potrebbero concordare con le singole Autorità Giudiziarie che, in caso di incidente mortale in cui i tratti somatici della vittima non siano stati alterati dall'evento, l'incombenza del riconoscimento formale sia affidata all'ufficiale di polizia giudiziaria in sede di esame esterno e, congiuntamente al medico legale intervenuto, sulla base di un confronto con i documenti d'identità rinvenuti od eventualmente acquisiti presso i parenti.

Un aspetto che l'Ufficiale di p.g. non deve sottovalutare in sede d'identificazione e visita esterna della vittima, è la necessità di evitare situazioni oltremodo spiacevoli (cattivi odori, forti rumori, inopportuno vociare, ecc.) presso le celle mortuarie e questo è facilmente realizzabile effettuando un sopralluogo prima d'introdurre i familiari, i quali dovranno disporre di un tempo ragionevolmente necessario per abbracciare (non necessariamente in maniera fisica) il proprio caro. In tali frangenti, l'Ufficiale di p.g. dovrà mantenere una discreta ma continua presenza per far fronte ad ogni possibile reazione emotiva, anche mantenendo un costante contatto con il personale sanitario per ogni eventuale emergenza.

Tutto ciò risulterà ancora più opportuno in quelle circostanze residuali in cui non sia stato possibile evitare di trasferire le vittime nelle camere mortuarie dei cimiteri.



#### UN CHIRONE PER LA FAMIGLIA

Nei giorni successivi all'incidente mortale e, ove possibile con l'organizzazione dell'ufficio di polizia, è auspicabile l'individuazione di un referente unico – il nostro

Chirone, alla stregua del Family Liaison Officer della tradizione anglosassone (su cui v. retro par. 2.5) - per i contatti con la famiglia, con il compito di raccogliere e coordinare le informazioni derivanti da tutto il lavoro dai vari operatori interessati dall'evento (la pattuglia che ha effettuato i rilievi, chi deve ricostruire la dinamica e tiene i rapporti con le assicurazioni, ecc.).

La figura unica ha lo scopo di creare un legame volto a semplificare le procedure ed allo stesso tempo a favorire un più stretto rapporto che possa facilitare l'espletamento di quelle incombenze che, diversamente, potrebbero essere vissute come un ulteriore carico, non solo burocratico.

Sarà utile stabilire un crono-programma delle attività da compiere e tenere contatti periodici con i congiunti, di persona e non telefonici, invitandoli in ufficio o recandosi presso il domicilio ove questo sia ritenuto più opportuno. Tale aspetto sarà ancora più significativo quando nell'incidente è coinvolta una controparte che si è resa responsabile di fuga od omesso soccorso.



#### **UN'ATTENZIONE CHE CONTINUA**

In tutti gli incontri successivi all'incidente, la comunicazione con i familiari deve essere improntata alla vicinanza ai medesimi ed alla massima cautela per non urtare la loro sensibilità, già fortemente provata dall'improvvisa e drammatica perdita. In particolare dovrà essere curato il "comfort ambientale" ricevendo i congiunti in un locale idoneo e riservato, possibilmente dotato di acqua e generi di ristoro, non soggetto al continuo andirivieni di altre persone.

In quelle occasioni, andrà conferita la giusta importanza all'incontro, sapendo ascoltare con pazienza ed umanità i familiari e non considerando la loro visita come una formalità burocratica da svolgere o, ancor peggio, un'incombenza che ritarda la fine della propria attività lavorativa giornaliera.

Tra i familiari è preferibile individuare un referente unico con il quale mantenere i contatti, così da tenerlo costantemente aggiornato sui vari aspetti e stabilire un rapporto di reciproca fiducia.

Bisogna prestare particolare attenzione al linguaggio, improntandolo a toni di partecipazione e vicinanza, evitando di utilizzare frasi ed espressioni che potrebbero risultare sconvenienti o inopportune.

Nelle comunicazioni dirette occorrerà evitare di utilizzare espressioni che tendono a spersonalizzare lo scomparso: proprio per tale ragione è estremamente apprezzato dai familiari che venga utilizzato il nome di battesimo del proprio caro.

È fondamentale ascoltare con interesse le necessità ed i bisogni espressi dai familiari, per potervi rispondere adeguatamente in forma diretta o mediata – con

il coinvolgimento degli altri enti o soggetti competenti - e adattando ad essi, di conseguenza, tutta l'attività successiva.

Particolare importanza assume, evidentemente, la trattazione dei temi del procedimento amministrativo e dell'eventuale seguito giudiziario della vicenda: al riguardo bisognerà mantenere verso i familiari una comunicazione leale, trasparente e neutrale, senza ingenerare false aspettative sugli esiti.

Nello specifico, compatibilmente con il tipo di procedimento e nel rispetto del quadro normativo, i familiari dovranno essere aggiornati sullo stato delle indagini e sugli aspetti procedurali. Tale attività potrà aiutare i congiunti a comprendere le situazioni ed i passaggi che li attendono, sino ad allora verosimilmente a loro ignoti. In tale contesto è indispensabile assumere comportamenti estremamente professionali ed equilibrati con comunicazioni chiare, essenziali e neutre, connotate da sensibilità ed umanità. Occorrerà evitare di esprimere giudizi nei confronti della controparte dell'incidente (che non competono all'organo di polizia), nonché valutazioni sulle persone e sui comportamenti che possano alimentare disagio e sofferenze dei familiari delle vittime.

È bene infine tenere sempre presente che i parenti delle vittime costituiscono importanti fonti di informazione sulla vittima, anche utili ai fini della ricostruzione della dinamica e dell'individuazione della causa dell'incidente: al riguardo, ogni persona con la quale l'interazione possa risultare proficua ai fini delle indagini, deve essere appropriatamente registrata e confluire in una "lista di contatti" realizzata ad hoc.

#### IL VALORE DEGLI OGGETTI PERSONALI

EFFETTI PERSONALI



Un'altra circostanza delicata e difficile da affrontare per i familiari è quella della riconsegna degli effetti personali, che sono carichi di significati emotivi e simbolici: essi infatti rappresentano gli ultimi "compagni di viaggio" del loro caro, le sole cose che restano dopo il tragico evento.

Gli operatori di polizia dovranno, pertanto, procedere a questa fase con estrema delicatezza, evitando di ritenerlo un onere burocratico, ma attribuendole al contrario il giusto valore emozionale.

Sarà opportuno, quindi, effettuare la restituzione degli oggetti di persona, in un luogo accogliente e raccolto dell'ufficio ovvero anche valutare di svolgere tale compito direttamente al domicilio del congiunto, adottando ogni cautela e curando anche che gli stessi siano presentati nelle condizioni migliori possibili e nella forma più rispettosa dell'emotività dei familiari.





#### LA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI TECNICHE

La gestione del fascicolo dell'incidente, in tutte le sue parti, assume in caso di conseguenze gravi dell'evento, un valore particolare sotto l'aspetto dei rapporti con i familiari, che dalla sua trattazione acquisiscono progressivamente informazioni

importanti su una serie di questioni - legali e pratiche - che dovranno, loro malgrado, trovarsi ad affrontare.

Sarà, pertanto, fondamentale rendere l'accesso al fascicolo quanto più agevole possibile, fermi restando i termini temporali previsti dalla legge.

In particolare, si dovrà consentire ai familiari che ne abbiano titolo di poter accedere alla parte delle informazioni non coperta da segreto istruttorio o riservatezza.

Sarà ad esempio opportuno fornire lo stralcio dei dati identificativi ed assicurativi delle parti coinvolte (modulo "notizie agli interessati"), spiegando ai parenti che sarà necessario, da parte loro, fornirli alla compagnia assicurativa per l'avvio delle relative pratiche finalizzate al risarcimento.

Una fase molto critica potrebbe essere rappresentata dalla visione delle immagini fotografiche e dei video, sulla dinamica del sinistro, richiesta dai familiari e possibile una volta trascorsi i termini previsti dalla legge per la loro riservatezza: sarà opportuno, al riguardo, selezionare sempre preventivamente quelle immagini che non abbiano contenuti scioccanti per i familiari (immagini particolarmente crude del loro caro, tracce ematiche, veicoli fortemente danneggiati).

Tali immagini dovranno essere somministrate con estrema prudenza e solo dopo aver preparato adeguatamente il familiare all'impatto emotivo che potrebbe derivare dalla loro visione.

#### **IL VEICOLO INCIDENTATO**

In tale attività, che potrebbe apparire di scarso rilievo, l'operatore deve al contrario prestare grande attenzione, essere consapevole che i suoi interlocutori sono già fortemente provati dalla perdita di un loro caro ed agire in modo tale da non incidere ulteriormente sul disagio e la sofferenza.

È necessario fornire con assoluta tempestività e chiarezza ai familiari le informazioni utili per esperire le formalità riguardanti il veicolo incidentato, di cui dovrà essere indicata l'esatta ubicazione.

Inoltre, si devono offrire tutti gli elementi utili alla gestione del veicolo, tra cui quelli derivanti dalla rimozione e custodia, ivi compresi i costi progressivamente crescenti in funzione del tempo di permanenza nella rimessa (argomento comprensibilmente delicato).

In caso di sequestro, ferme restando le specifiche disposizioni emanate dalle competenti Procure della Repubblica, sarà cura dei responsabili degli Uffici Infortunistica indicare ai congiunti delle vittime le modalità per ottenere il dissequestro dei mezzi, una volta esperite tutte le attività di accertamento.

È necessario inviare una specifica istanza di dissequestro indirizzata alla Procura competente che, valutata la possibilità di rendere il veicolo nuovamente nella disponibilità degli aventi diritto, ne dispone la restituzione.

In questi casi, generalmente, saranno dovute, da parte dei familiari, le sole spese di intervento e recupero, mentre l'onere di custodia sarà a carico dell'Erario.

Qualora i mezzi incidentati non dovessero essere stati sequestrati, sarà opportuno informare i familiari del fatto che le spese di custodia dei veicoli saranno poste interamente a loro carico e che la prolungata permanenza del mezzo presso la depositeria potrebbe costituire un ulteriore gravame, seppur solo economico.

A tale proposito è importante considerare che, anche nel momento del recupero del mezzo, è opportuno che i familiari vengano affiancati dagli operatori, considerato che la visione dello stesso con la presenza di eventuali tracce ematiche, danni gravi alla carrozzeria ed effetti personali del proprio congiunto a bordo, potrebbe rappresentare un momento di grande impatto sotto il profilo emotivo.

#### LE INFORMAZIONI SULLA RETE DI SUPPORTO

L'improvvisa perdita di un familiare a seguito di un incidente stradale rappresenta un trauma violento che richiede, per poter essere adeguatamente elaborato e fronteggiato, una rete di supporto costituita da una serie di soggetti in grado di offrire risposte alle diverse esigenze.

Al riguardo, sarebbe particolarmente utile realizzare un documento (dépliant informativo) da illustrare e consegnare alla famiglia, integrato a livello territoriale con tutti i riferimenti locali, che spieghi il percorso che l'aspetta e ne descriva i vari momenti.

Tra questi, uno dei primi sui quali l'operatore dovrà richiamare l'attenzione dei familiari, è quello di avvalersi di un'assistenza legale, nominando un avvocato che li segua nell'iter amministrativo/giudiziario. Si tratta di un aspetto molto delicato perché, accanto alla maggioranza di professionisti seri, possono figurare persone che tendono a speculare sul dolore dei familiari, prospettando risarcimenti milionari – a fronte di responsabilità più o meno ingigantite - mirando a consistenti percentuali di guadagno sulla causa che si va ad instaurare. Alimentare la rabbia del familiare, particolarmente fragile in quei frangenti, rallenta, peraltro, i tempi di elaborazione del lutto e la terzietà del poliziotto può servire, anche in questo caso, come punto di riferimento per la famiglia in momento di estremo disorientamento emotivo.

Proprio in questa tematica si inserisce in modo estremamaente innovativo, ed unico nel panorama internazionale, il progetto Ania Cares, sostenuto dalla Fondazione delle compagnie di assicurazione e curato dal Dipartimento di Psicologia dell'Università Sapienza di Roma, volto a garanire un'adeguata formazione degli assicuratori nella gestione delle vittime, con un'azione di rete efficace con gli operatori di polizia e sanitari

Potrebbe rivelarsi poi di grande utilità portare a conoscenza dei familiari la presenza sul territorio di Associazioni di familiari delle vittime, che uniscono persone che sono state colpite dalla stessa tragica vicenda e che si impegnano nel reciproco supporto e nella condivisione di obiettivi per migliorare la sicurezza sulle strade.

In tal senso, occorrerà partecipare ai congiunti l'elenco delle Associazioni di assistenza alle vittime della strada e di quelle che prestano un'assistenza medico-sanitaria in favore di persone colpite da malattie croniche gravi derivanti dall'incidente.

Allo stesso modo si potrà prospettare ai congiunti la possibilità di avvalersi di un sostegno psicologico, secondo le disponibilità che il territorio offre.

Nel caso in cui siano coinvolti nell'incidente cittadini stranieri, il ricorrere alle figure dei mediatori culturali ed interpreti nelle lingue d'origine sarà certamente di aiuto per un corretto scambio informativo e la definizione delle misure di assistenza più idonee.



## LE INCOMBENZE FORMALI E I RAPPORTI CON I MEDIA

Quando si opera in occasione di un incidente con esito mortale, le funzioni dell'operatore di polizia vanno esercitate in tutte le direzioni che possono rivelarsi di utilità per la famiglia, fortemente scossa dal lutto, e che deve essere agevolata in tutte le incombenze organizzative consecutive all'evento, anche quelle apparentemente meno gravose.

Tale azione potrebbe essere sviluppata, ad esempio, accompagnando o comunque introducendo i congiunti nei rapporti con gli enti ed uffici coinvolti dalla trattazione dei seguiti dell'evento (solo a titolo esemplificativo: la strutture sanitarie e di medicina legale, l'obitorio, la depositeria, la Procura, la Motorizzazione, il Comune, il PRA,

l'Ambasciata o il Consolato). I responsabili degli Uffici Infortunistica avranno cura al riguardo di costruire una rete di contatti utili, individuando per ciascuno degli enti le persone cui fare riferimento e verso le quali indirizzare i familiari per espletare le relative incombenze.

Tante sono le iniziative collaterali, inoltre, che si possono intraprendere per mettere a disposizione dei famigliari ulteriori strumenti di carattere informativo e di tutela. In questo senso, sarà opportuno fornire un supporto conoscitivo sulla donazione degli organi e sui vari suoi aspetti, previe intese con le Aziende Ospedaliere ove il familiare è ricoverato.

I congiunti dovranno essere anche avvisati della circostanza che eventuali soggetti potrebbero mettersi in contatto con loro per approfittare del momento, spesso con l'obiettivo di speculare sul dramma e trarne profitto.

Bisogna tener conto poi che i casi più gravi di incidente, soprattutto nelle piccole

realtà territoriali, sono oggetto di forte esposizione sugli organi di informazione e di continui tentativi d'interviste con i familiari, che potrebbero risultare invasivi. Sarà opportuno avvisare di questa eventualità la famiglia, in modo da offrirle ogni conseguente forma di tutela.

Questa si potrebbe declinare manifestando la disponibilità del poliziotto Chirone ad essere presente in caso di intervista, mentre sarà utile che la famiglia comunichi comunque tempestivamente gli eventuali rapporti avuti con la stampa in merito alle notizie sull'incidente.

#### **UN LEGAME CHE DURA NEL TEMPO**

Può rivelarsi importante, infine, non diradare nel tempo i contatti con la famiglia ma anzi mantenere la disponibilità all'ascolto e alla risoluzione di problematiche derivanti dall'incidente, perché non avverta una sensazione di distanza ed abbandono.

In tal senso è opportuno che il Responsabile dell'Ufficio Infortunistica e il referente della comunicazione della Polizia Stradale mantengano un filo diretto con i familiari allo scopo d'individuare quelli più predisposti a instaurare forme di collaborazione, anche continuativa nel tempo.

Potranno essere valutate al riguardo iniziative di prossimità in occasione di campagne per la prevenzione degli incidenti stradali e di diffusione della cultura della legalità nelle quali coinvolgerli.

Ovvero, proponendo loro di affiancare i formatori nel corso degli incontri nelle scuole e con il pubblico, perché la loro testimonianza possa rendere ancora più efficace il messaggio di prevenzione.

LA VITA DOPO





#### IL SUPPORTO ALLA VITTIMA COME COMPITO ISTITUZIONALE: COSTRUIRE UN'ALLEANZA, SUPPORTARE E PROTEGGERSI

#### **CAPITOLO**

## 5



Emanuela TIZZANI, Luciana BARON, Giulio PANTANELLA

#### Si ringraziano per il contributo fornito:

Francesca MARTIGNONI, Pietro DE ANGELIS, Mauro DE MATTEIS, Angelo MARANO, Marco CARDILLO, Mauro MARINELLI, Stefano SCARPETTI.

#### Si ringraziano per aver generosamente condiviso la loro esperienza:

Isp. Sup. Giovanni CERILLI, Isp. Sup Mario MASCIA, Sov. David MORGANTE, Giorgio RICCI, DI GIROLAMO, Ass. Capo Luca PICCOLO, Ass. Capo Valerio ZOMPARELLI, Ass. Capo Mario BARIS.



#### Introduzione

Individuare il contesto mentale in cui si opera nel corso di un incidente stradale grave è fondamentale per strutturare e pianificare azioni possibili a sostegno delle

vittime, dirette ed indirette, azioni che diventino parte integrante della attività istituzionale, armonizzandosi con essa. E' importante che il sostegno alla vittima venga messo in pratica, sul luogo dell'incidente, coniugando azioni concrete che esprimano solidarietà e accoglienza con la necessità di tutelare il compito

#### NON SI TUTELANO LE VITTIME SENZA TUTELARE GLI OPERATORI

istituzionale, che è comunque quello di proteggere la vittima raccogliendo fonti di prova perché sia fatta giustizia. E' importante, per quanto possibile, che gli operatori della Polizia Stradale integrino nel novero dei loro pensieri sul luogo dell'incidente, anche la necessità di mettere in pratica accorgimenti per supportare le vittime. Ciò aiuterà loro a non percepire l'aiuto alle vittime come un atto che interferisce con la necessità di effettuare i rilievi. E' fondamentale che tra vittime ed operatori si crei una alleanza sul fatto che le attività svolte dalla Polizia Stradale sono nel loro principale interesse e che farle nel migliore dei modi è un modo, IL MODO, che la Polizia ha di tutelarle e proteggerle. Sul luogo dell'incidente è l'azione che deve prevalere, anche nel sostegno al dolore, azione che può essere dare un'informazione, un abbraccio, mettere in contatto, consentire un saluto. Con le azioni, le vittime possono divenire parte integrante dello scenario, possono essere pensate dagli operatori come parte

#### CREARE L'ALLEANZA

del loro compito istituzionale, e può essere superato ed inquadrato in una prospettiva diversa il braccio di ferro che talora si instaura tra obblighi dell'operatore e bisogni delle vittime.

Diverso inquadramento è da darsi alla tutela delle vittime nelle fasi successive. E' molto chiara agli operatori la centralità delle vittime nel momento della comunicazione del decesso, durante il riconoscimento del congiunto e la riconsegna degli effetti personali. Tali azioni, tuttavia, vengono svolte da uomini, che hanno reazioni emotive, che rischiano di identificarsi con chi soffre, che portano sulle spalle un cumulo di situazioni pesanti che rischiano di schiacciarli, se non se ne proteggono in modo efficace.

In queste fasi, se nel formare l'operatore a porsi nei confronti della vittima con vicinanza ed umanità, gli si insegna contestualmente a tutelare le proprie emozioni, a mantenere la giusta distanza, a fungere da sostegno

## PROTEGGERSI PER AIUTARE

al dolore dell'altro tenendo bene a mente che il dolore è dell'altro e non il proprio, si potranno evitare reazioni avversive e di evitamento delle emozioni sgradevoli che potrebbero tradursi in cinismo e prese di distanza.

In ultimo, ma non per importanza, la gestione del "dopo", del carico di emozioni negative che potrebbe generare stress da accumulo e non consentire il recupero prima di un nuovo evento mettendo a rischio il benessere psico-fisico degli

#### IL DOPO...

operatori. Il "dopo" deve essere prevenuto: motivazione, lavoro di squadra, gratificazione legata allo svolgimento di una professione che ha per scopo la protezione dei cittadini sono il senso ed il motore

che dovrebbero guidare la lettura negli eventi, mentre accadono e dopo. Il "dopo" viene gestito da questo senso: non "Oddio, ho assistito al ferimento grave di una persona", ma "ho avuto un ruolo nel far sì che un ferito grave venisse soccorso il

prima possibile".

Il dopo è può essere anche attivazione (adrenalina) che non cala, allora si litiga più spesso con il coniuge, perché "da fastidio tutto", e non si dorme, perché la sera, nel letto, rilassarsi è difficile. Si cerca di abbassare quello stato di allarme, che provoca disagio e si prova con qualcosa che funziona, una bella corsa ad esempio, o una battuta di pesca, oppure si prova con qualcosa che funziona nell'immediato, ma non a lungo termine (non pensarci) oppure si prova con qualcosa che sembra funzionare, in realtà non solo non è efficace, ma è anche deleterio (un bicchiere di vino in più). Il dopo va gestito prima, è questo il trucco. Imparare cosa funziona e cosa no, imparare a non reprimere, a parlarne, imparare quello che aiuta ed è efficace.

5.1

#### Le reazioni dell'Operatore: "L'adrenalina"

Condividendo l'impostazione di autorevoli autori di psicologia dell'emergenza (Pietrantoni & Prati, 2009), per descrivere e schematizzare le reazioni degli operatori durante un intervento su un incidente stradale grave, si può utilizzare il modello per fasi di Hartsough e Myers (1985) le reazioni psicologiche degli operatori dell'emergenza in un intervento critico sono caratterizzate da un andamento a 4 fasi: *Allarme, Mobilitazione, Azione, Smobilitazione.* 

Nel caso d'incidente stradale la *fase di allarme* coincide con la ricezione della notizia da parte della sala operativa. Alla fase di allarme segue la *fase di mobilitazione* durante la quale vi è una rapida attivazione psicofisiologica (per dirla con le parole di un operatore: "l'adrenalina che sale"), mentre si creano aspettative e rappresentazioni cognitive che anticipano mentalmente le azioni dell'intervento.

Nelle fasi di allarme e mobilitazione si ha una condizione di attivazione psico-fisica caratterizzata da accelerazione del battito cardiaco, tensione muscolare, aumento

di ossigenazione ai distretti muscolari, e tutte quelle modifiche fisiche che gli operatori stessi identificano e chiamano "la scarica di adrenalina", e che sono in realtà la preparazione fisica a reagire a

## LA PREPARAZIONE MENTALE

minacce esterne con comportamenti di attacco o fuga. Sul piano emotivo può esservi la paura o l'ansia in relazione a ciò che si troverà sulla scena. Alcuni operatori hanno riferito di temere di trovarsi di fronte a qualcuno che si conosce, mentre tutti, senza distinzione, hanno detto che sperano sempre di non trovare bambini. "Tutto sparisce quando subentrano i bambini, mi ha preso dentro", "La presenza del bambino è atroce". Sul piano cognitivo può comparire disorientamento, difficoltà a dare un

#### IL BISOGNO DI SAPERE

senso, necessità di strutturare in modo coerente le informazioni ricevute dalla sala operativa. Il tragitto verso il luogo del sinistro è dunque caratterizzato da una preparazione mentale degli operatori che strutturano le aspettative in merito a ciò che troveranno e in base

alle stesse organizzano mentalmente la pianificazione delle cose da fare. Quanto più precise saranno le informazioni fornite dalla sala operativa, quanto più sarà possibile strutturare in modo accurato la fase preparatoria e ridurre al minimo possibile la discrepanza tra ciò che è atteso e ciò che realmente si parerà davanti al momento dell'arrivo sulla scena. Se la fase preparatoria consente all'operatore di avere un senso di padronanza della situazione, consente di ridurre gli elementi di stress non indispensabili, cioè quelli legati alla sensazione di non avere gli strumenti di controllo per fare fronte all'accaduto. In questa fase maggiore è la sensazione di controllo ed il livello di preavviso, minore sarà l'impatto della scena sull'operatore.



"Nei casi di incidente grave la sala operativa recita un ruolo importante. Anche perché in questi casi bisogna organizzarsi strada facendo. Presupporre la situazione e pianificare, più o meno, già come muoversi, contestualizzare il luogo dell'incidente, perché dall'esperienza poi ci

ritroviamo in situazioni già vissute più o meno"...." la sala operativa... sarebbe di buon auspicio che fornisse a noi, alla pattuglia in generale, più informazioni possibili, così quando noi giungiamo sul posto siamo già più pronti ad effettuare eventualmente l'intervento nel modo migliore possibile." "Sapere l'entità dell'incidente, sapere se ci sono stati dei decessi, la situazione del traffico, il tipo di strada, riferimenti a quanti mezzi coinvolti" "Sostanzialmente è sempre una situazione di caos, notte o giorno sull'incidente mortale si crea comunque del caos che dobbiamo noi gestire una volta giunti sul posto".(Ass. Capo Luca Piccolo)

"La prima sensazione è quella di sapere che comunque sia ti troverai di fronte a delle immagini un po' raccapriccianti, ti trovi di fronte a situazioni di emergenza, assolutamente di emergenza. Non sai ancora cosa, l'esperienza ti fa pensare magari ad un evento più drammatico di quello che potrebbe essere, o meno"......"Cerco di capire cosa mi troverò di fronte, quanti veicoli coinvolti, se sono state allertate le ambulanze, perché la cosa prioritaria sull'incidente, a prescindere il nostro intervento, è l'intervento primario di un'ambulanza e dei vigili del fuoco nei casi più drammatici. Quello che mi vorrei sentir dire sono delle risposte alle domande che io gli faccio circa l'intervento di altri mezzi di soccorso" (Ispettore Superiore Mario Mascia)

"C'è da parte nostra una reazione quasi adrenalinica, perché c'è la contezza che si va ad affrontare un evento che cambierà la vita di qualcuno. Delle persone che rimangono, dei prossimi congiunti di queste vittime. Poi dopo, anche strada facendo, si fa una pianificazione mentale su come agire, cosa fare. Si crea una serie di pensieri volti all'organizzazione del momento quando si arriva sul luogo dell'incidente". (Sovrintendente David Morgante)

"Il primo pensiero è di organizzare l'attività che verrà fatta poi sul luogo dell'incidente nel migliore dei modi e garantire la sicurezza sia ai colleghi che poi si portano sull'incidente, sia agli utenti e ai curiosi che inevitabilmente accalcano la scena del sinistro. Chiaramente il pensiero viene rivolto poi alle eventuali vittime. Personalmente mi auguro sempre di non trovare bambini perché è l'unica cosa che veramente mi duole il cuore trovare sull'incidente stradale." "La prima cosa che subentra è la voglia di arrivare il prima possibile per vedere per verificare se c'è la possibilità di aiutare le persone che in quel momento stanno soffrendo, sperando sempre di non trovare persone decedute perché chiaramente è l'ultima cosa che vorremmo trovare." "E' una emozione che cresce mano a mano che ci si avvicina al luogo dell'incidente. La voglia di verificare che quello che ci è stato segnalato (ossia un evento grave) non corrisponde al vero." (Ispettore Superiore Giovanni Cerilli).

Riferendosi agli operatori della Polizia Stradale, può capitare, in casi particolari, che all'arrivo sul posto, la **fase della azione** sia preceduta da alcuni istanti in cui l'impatto visivo con la scena colpisce emotivamente l'operatore, che per un istante viene catturato dalla drammaticità dell'accaduto. Capita quando tra le vittime ci sono bambini, o ragazzi molto giovani, quando l'incidente ha causato molte vittime, quando ci sono feriti che urlano e chiedono aiuto e non sono ancora arrivati i soccorsi. In tutti questi casi la **fase** dell'azione è preceduta da una fase che potremmo definire **d'impatto umano** in cui per l'operatore diviene difficile osservare la scena con occhio tecnico perché ciò che gli si presenta fa si che lui si identifichi con le vittime (e se succedesse a me.....o a mio figlio) o che lui sperimenti il senso di impotenza legato all'impossibilità di aiutare qualcuno (si pensi ad una persona ferita incastrata tra le lamiere dell'auto) o che sia costretto ad assistere alla morte di qualcuno (persone con gravi lesioni interne, soggetti che bruciano all'interno di auto incendiate).



Gli studi fino ad oggi condotti, pur identificando chiaramente le scene cruente come fattore di stress per la popolazione civile, non hanno raggiunto una conclusione decisiva in merito a quale aspetto della visione di resti umani rappresenti un elemento di impatto maggiore per l'operatore di Polizia: la visione di scene grottesche (depezzamenti, mutilazioni con aspetti particolarmente bizzarri) o la visione di persone decedute con prive di lesioni visibili (sembra che dormano). Sembrerebbe che la presenza di un volto faciliti i meccanismi d'identificazione, mentre un depezzamento marcato favorisca la reificazione del corpo, ossia il considerarlo come un oggetto e non una persona. In questa direzione, se si accetta una visione dell'operatore di Polizia in analogia con il chirurgo di emergenza, e si considera protettiva una visione tecnico scientifica della scena, potrebbe sembrare che sia peggiore, per gli operatori di Polizia la visione di cadaveri in buono stato piuttosto che di gravi mutilazioni. E' proprio vero? L'esposizione prolungata a scene di morti grottesche è veramente un fattore secondario? Per chiarire questo punto, probabilmente, occorre indagare ulteriormente, in modo sistematico. Certamente, di tutti i sensi, l'olfatto è fuori di ogni dubbio il senso che qualora colpito, provoca il maggior livello di disagio ed è caratterizzato da maggiore persistenza nella memoria. Si pensi ad esempio alla difficoltà a liberarsi dall'odore dei corpi carbonizzati.

Un altro elemento della fase d'impatto umano che sembra caratteristico è l'individuazione di un elemento della scena che colpisce nel primo impatto, un elemento che la caratterizza, la

#### L'IMPATTO

simboleggia in qualche modo, e che diverrà il marcatore del ricordo. Nell'incidente di Avellino (28 luglio 2013, pullman precipitato dal viadotto, 28 morti e 10 feriti), un operatore ha narrato di essere rimasto colpito dalla mancanza del guard rail. Nell'incidente del 25 ottobre 2014 (scontro tra due furgoni vicino Roma, 6 morti), un operatore ha dichiarato di essere rimasto colpito dalla confusione che c'era per strada (i due furgono erano carichi di suppellettili e roba che si è riversata sulla carreggiata).

Nove maggio 2015, Aprilia auto esce di strada ed investe 3 fratelli, due, una ragazza di 21 anni ed un ragazzo di 19 muoiono, il terzo fratello, di 17 anni, è ricoverato in gravi condizioni all'ospedale:



"l'immagine che mi rimane impressa e che tutt'oggi ricordo che la prima cosa che ho visto sono stati degli zaini di studenti di scuola, quindi lì subito ho pensato che erano stati coinvolti dei ragazzi andavano a scuola, perché c'erano dei libri sparsi sull'asfalto". (Ass. Capo Luca Piccolo)

18 gennaio 2012, al km 51 del GRA un camion travolge un'auto in panne e una pattuglia della Polizia, muoiono 5 ragazzi di 20 anni.



"Mi è rimasta l'immagine di questo incidente, soprattutto dell'arrivo sul posto, il non trovare il mezzo coinvolto, la macchina coinvolta nell'incidente. Perché l'incidente allora era stato segnalato tra un mezzo pesante, una macchina e anche un mezzo di servizio. Arrivi sul posto, trovi il mezzo pesante e trovi la macchina di servizio e null'altro. Quindi ti guardi intorno e non riesci a capire dove sta. Poi quando finalmente ti avvicini di più, sempre di più, e noti che questa macchina sta sotto un mezzo pesante......quindi l'immagine scioccante di non trovare questa autovettura che era stata segnalata più e più volte nell'incidente e poi avvicinarsi e vedere che la stessa è completamente schiacciata, sormontata da questo mezzo pesante, si trova al di sotto del mezzo pesante è una immagine raccapricciante, anche perché si riusciva, nonostante tutto, nonostante il poco spazio che era rimasto, a notare che all'interno della stessa vi erano dei corpi, senza vita, e non si riusciva neanche a quantizzare quanti corpi vi fossero all'interno della vettura." (Ispettore Superiore Mario Mascia).

"Un altro incidente, sempre molto grave, notturno, morì una mamma, arrivammo per primi......e trovammo i due figli 6 anni e 9 anni sopra la mamma, che la chiamavano, la abbracciavano, la scuotevano,.....arrivare di notte, con i fari sopra della volante, i fari di profondità che abbiamo, e ti trovi due bambini sopra un corpo, ......" (Ass. Capo Valerio Zomparelli)

"Incidente dove è rimasta coinvolta un'intera famiglia, papà, mamma e due bambini i quali provenienti da Piombino raggiungevano Napoli avevano avuto un sinistro stradale che all'inizio non aveva niente di complicato perché avevano investito un oggetto presente in carreggiata dopo di che era scoppiato un pneumatico e sono andati a finire sulla barriera sparti carreggiata, urtandola. In quella circostanza il papà subito è sceso dalla macchina per dare soccorso agli occupanti quindi alla moglie e i bambini, era riuscito soltanto a mettere in salvo il più grande, e lo aveva praticamente posizionato all'interno della barriera sparti carreggiata in cemento e mentre si prodigava a far scendere gli altri occupanti del veicolo perché non tutte le portiere si aprivano ha dato spalle al traffico è sopraggiunta un'altra autovettura e ha investito tutti, chi fuori e chi dentro della macchina. Praticamente la scena che è rimasta più impressa che il bambino ha subito la decapitazione, quello che è rimasto in macchina, e quindi forse allora neanche tanto mi ha colpito perché non ero ancora papà, adesso che lo sono, sento qualcosa dentro che ti spinge proprio.....e quindi questo fatto mi è rimasto impresso e di tanto in tanto mi torna alla memoria......Mi rimane impresso questo incidente anche perché il bambino in questa circostanza lui dopo l'evento, dopo questa catastrofe, perché lui evidentemente aveva assistito ad una grande catastrofe, girovagava in mezzo al traffico ed ai corpi sparsi per terra senza capire cosa fosse successo. Quindi questo è proprio il fulcro che mi rimane impresso di questo incidente stradale......Però c'è da dire una cosa, che... sarà anche una particolarità del mio carattere, però io sull'incidente subisco proprio una trasformazione e questa trasformazione è che mi lascia operare senza essere coinvolto in quella che è l'immagine dell'incidente o della scena che si è presentata. Lavoro e applico tutti quelli che sono i protocolli operativi perché sai benissimo che in quella circostanza possono essere raccolti e non possono essere raccolti mai più e di conseguenza raccogli tutto quello che serve per il lavoro che stai svolgendo." (Ass. Capo Mario Baris).

"L'istinto del lavoro, della professione prevale e quindi cominci a lavorare, nonostante le scene strazianti, cominci a lavorare, inizia il lavoro di ricostruzione, inizia il lavoro di recupero dei corpi, inizia il lavoro di dare un nome a questi cadaveri, inizia un lavoro forte, che però la professione e l'esperienza,.... riesci a portarlo a termine con tutto il suo strazio, con tutto il suo dolore." (Ispettore Superiore Mario Mascia)

"Inizialmente il dolore quando vedi i bambini sull'asfalto, poi devi resettare"

Dopo l'impressione iniziale, dunque, che definiremmo la fase di impatto umano, inizia la fase della azione, una fase di concentrazione elevatissima ("diventi parte integrante dell'incidente"; "l'incidente stradale grave prende tutto il tuo cervello", "la mente è proiettata al rilievo"; "devi avere il film in testa di come è successo l'incidente"). In questa fase ci si riprende dall'impressione iniziale e si inizia a sviluppare e coordinare le azioni, inizia il lavoro delicato e complesso di ricostruzione della dinamica. Questo passaggio, che gli operatori anziani ben conoscono perché lo hanno



sperimentato più volte, è un passaggio obbligato per poter operare nell'infinita complessità di un incidente mortale, assemblando quelle che a tutti gli effetti sono le prove e le testimonianze in una indagine di Polizia che riguarda la morte di una persona.

In linea generale il "reset" funziona, e funziona al punto da far sì che gli operatori siano particolarmente efficaci ed efficienti nello svolgere il loro lavoro, con un meccanismo

#### E SE NON SI RIESCE A RESETTARE?

analogo a quello di chirurghi, o medici legali, che si concentrano sugli aspetti tecnici di un lavoro, e che solo grazie a questo riescono a operare in situazioni che travalicherebbero la capacità di gestione dei non esperti. Può capitare, tuttavia, che l'operazione di reset, in

caso di incidente stradale molto grave, appaia più complicata del solito per una serie di ragioni: tipologia e gravità dell'incidente, condizioni personali dell'operatore o altre ragioni. Ad esempio la vittima è per età o corporatura, simile ad un famigliare dell'operatore, la vittima ha una espressione di sofferenza o di serenità che rende difficile spersonalizzarla, la vittima è morta tra le braccia dell'operatore.

In tutti quei casi in cui qualche elemento della scena coinvolge l'operatore ad un livello più personale, rendendo difficile la presa di distanza necessaria per guardare la scena con occhi professionali, l'operatore può avere difficoltà ad operare, può sperimentare un eccesivo coinvolgimento.

Come si accorge un operatore che ha raggiunto un livello di tensione tale da renderli difficile l'intervento? In primo luogo le emozioni sono una spia importante. Rabbia eccessiva, paura intensa, tristezza

## COME ME NE ACCORGO?

e malinconia. Parte delle emozioni è uno stato di attivazione psicofisica, caratterizzato da mobilitazione delle energie del corpo per reagire alle minacce alla sopravvivenza. Quando si è in uno stato di attivazione, aumenta il battito cardiaco. Stati eccessivi di attivazione prevedono un aumento eccessivo del battito cardiaco.

## IL CODICE COLORE

Il codice colore (Grossman e Christensen, 2004) è un sistema individuato nell'ambito della Psicologia militare per valutare se il livello di attivazione con cui si agisce nel corso di una azione sia ottimale, troppo

basso (anche questo è pericoloso) o eccessivo. Il codice colore descrive 5 livelli di attivazione sulla base della frequenza cardiaca:

CONDIZIONE	REAZIONI
Bianca	Normalità
Gialla	Livello di allerta aumentato, prontezza al pericolo
Rossa	Prestazioni elevate, tempi di reazioni buone, massimizzate abilità motorie principali, ridotte abilità motorie fini (dita)
Grigia	Iniziano a deteriorarsi i processi cognitivi, si può avere perdita della visione periferica, esclusione uditiva e riduzione di abilità motorie complesse (scrivere)
Nera	Risposte irrazionali e congelamento (blocco delle attività, fissità motoria ed espressiva)

L'intervento su un incidente stradale grave dovrebbe avvenire in condizioni di codice rosso, che rappresenta anche la condizione in cui la performance raggiunge livelli ottimali. Il codice rosso, in individui addestrati può essere mantenuto più a lungo rispetto ai civili, prima di deteriorarsi in codice grigio. Livelli troppo bassi di attivazione potrebbero portare a sottostimare i pericoli presenti sulla scena.

In condizioni di codice grigio, che l'operatore riconosce perché ha difficoltà a concentrarsi, difficoltà a scrivere, difficoltà ad attivare gli automatismi che strutturano l'intervento, o difficoltà a pianificare le fasi. Un indicatore di eccessiva attivazione

è la simmetria bilaterale: una mano tende a compiere gli stessi gesti dell'altra (ad esempio chiuse a pugno). Sarebbe opportuno attivare semplici piccoli accorgimenti per ridurre lo stato di attivazione, come ad esempio

#### **COSA SI FA?**

concentrarsi qualche minuto sul respiro può essere di grande aiuto per ritrovare la concentrazione ottimale.

Respiro tattico (Grossman e Christensen, 2004)

Consiste in cicli di quattro fasi, ciascuno della durata di 4 secondi: inspirare (per 4 secondi), trattenere il respiro (per 4 secondi), espirare (per 4 secondi), trattenere il respiro (per 4 secondi). Ripetere alcune volte.

**5.2** 

Fase di AZIONE: la ricostruzione della dinamica come attività cognitiva complessa

Dopo aver intervistato, formalmente ed informalmente, operatori della Polizia Stradale che generosamente hanno descritto il loro lavoro, si è giunti alla conclusione che l'intervento su un incidente stradale grave possa essere pensato come un'attività professionale caratterizzata da elevatissima complessità poiché richiede la simultanea attivazione di diversi processi mentali. In particolare, ma non in via esclusiva, gli interventi su sinistri avvenuti in autostrada, richiedono un'articolata attività di ricostruzione della dinamica, in una condizione dove primariamente si pone il problema della messa in sicurezza personale e di tutti gli attori coinvolti nello scenario. Si tratta, infatti, di un'attività di soluzione di problemi compositi che richiedono processi di analisi e sintesi (saper individuare le tracce anche minime indicative di una possibile dinamica, e raccordarle per ipotizzare la dinamica stessa). Ciò deve essere

## **VELOCITÀ**

svolto rapidamente (opportunità di ripristinare la circolazione), in una situazione in cui vi è una minaccia diretta e reale alla sopravvivenza (stato di emergenza), mantenendo contestualmente l'attenzione

divisa su diversi obiettivi (ad esempio accertarsi che nessuno manipoli la scena o alteri le prove, curare che l'arrivo dei soccorsi in caso di feriti sia agevolato, etc.).

Si tratta di un lavoro in cui è necessario e obbligatorio raccordarsi con altri enti (Vigili del Fuoco, 118, Elisoccorso, etc), ma si è soli nel prendere decisioni importanti e di grande responsabilità, decisioni che richiedono un impegno

#### **SICUREZZA**

cognitivo notevole. Si tratta di possedere capacità di pianificazione: strutturare il posizionamento dei veicoli di soccorso, organizzare la raccolta delle informazioni necessarie alla ricostruzione stabilendo le priorità, identificare le fonti di informazioni utili, collegare le diverse informazioni per giungere alla ricostruzione accurata della

#### PIANIFICARE, DECIDERE, RISOLVERE I PROBLEMI

dinamica. Si tratta della messa in opera di funzioni mentali quali la presa di decisione e la soluzione dei problemi, avendo cura di evitare di cadere negli errori cognitivi che sono ormai stati chiaramente individuati come fonte certa di gravi errori investigativi (Rossmo, 2006).

Gli errori sono causati dall'uso di regole

semplificate per formulare giudizi. Si tratta di "scorciatoie cognitive", che applicate

spesso inconsapevolmente causano errori nel processo decisionale.

Tali regole semplificate sono "delle regole cognitive pragmatiche spesso utilizzate in modo più o

#### ATTENZIONE AGLI ERRORI

meno cosciente o intuitivo nel trattamento dell'informazione per ridurre la complessità nella soluzione dei problemi" (Oliverio, 2007). Mentre nel vivere quotidiano questi automatismi valutativi possono rivelarsi utili, consentendo un minore dispendio di energie nell'affrontare l'incertezza, in situazioni in cui è opportuno prendere in considerazione tutte le opportunità, l'uso di regole semplificate può provocare distorsioni cognitive con esito disastroso sulla ricostruzione della dinamica.

Si rischia di cadere in errore ad esempio se si utilizzano schemi di sinistri precedenti per giungere più rapidamente alla ricostruzione di quello attuale, valutando la probabilità di un evento in base a quanto l'evento stesso appare "accessibile" nella propria memoria. Un altro errore cognitivo comune può essere quello di affezionarsi alla "prima impressione" ancorandosi ad essa e giungendo alla valutazione definitiva modificando di poco l'impressione iniziale. Evidenzia conservatorismo e difficoltà a cambiare opinione (Bona & Rumiati, 2013). Sul luogo di un incidente quella che appare ad un primo momento la dinamica di un evento chiara e delineata

#### I PRECEDENTI E LA PRIMA IMPRESSIONE

può essere completamente ribaltata dall'inserimento di una informazione nuova. Un operatore intervenuto in un sinistro con un decesso ed una persona trasportata in Ospedale stava ricostruendo la dinamica dell'evento basandosi sulle informazioni che

aveva e sullo scenario che si trovava davanti: due auto sulla stessa carreggiata. Dall'Ospedale, però, è giunta la notizia che una delle due persone coinvolte veniva dalla direzione opposta. Solo grazie a questa informazione è stato possibile allargare il campo di indagine, individuando le tracce di salto della carreggiata fino a quel momento nascoste da una folta vegetazione.

Analogamente il bias di conferma è una forma di pensiero selettiva, per cui un individuo è più probabile che noti o ricerchi prove che confermano la sua teoria, ignorando o rifiutando le prove che la contraddicono. Alle prove a conferma viene dato più peso, mentre le prove contrarie sono ignorate (O' Brien & Ellesworth, 2006). Il bias di conferma negli investigatori potrebbe essere altresì incrementato dal bisogno di chiusura (need for closure), che porterebbe a ridurre la disponibilità a considerare ipotesi alternative (Ask & Granhang, 2005). Lavorando con la necessità di ripristinare in modo estremamente rapido la circolazione, la pressione a chiudere è forte, e l'operatore è costretto a contrastare mentalmente il rischio di cercare conferme alla sua teoria per giungere, pur in tempi rapidi, ad una conclusione attendibile e veritiera. A fianco a questa articolata capacità di soluzione dei problemi sul luogo di un

sinistro l'operatore deve agire anche a livello tattico ed operativo, muovendosi egli stesso in sicurezza sulla scena, individuando eventuali pericoli e agendo rapidamente per rimuoverli. Ad esempio si può

#### IL BISOGNO DI CONCLUDERE

individuare un palo elettrico pericolante mettendo rapidamente in sicurezza persone che potrebbero essere colpite dalla caduta, o può rendersi necessario salire di corsa sulla cabina di guida di un autoarticolato per impedire che venga rimossa illegalmente la scheda del cronotachigrafo. Rapidità, abilità psicomotorie ed abilità visuo-spaziali devono essere coinvolte, in una condizione in cui l'attenzione deve essere costantemente a livelli massimi. Serve concentrazione per rilevare con accuratezza, ma anche monitoraggio dell'ambiente per mantenere la sicurezza, attenzione divisa per garantire che sulla scena non avvengano furti o altri episodi di sciacallaggio, mentre si sta cercando di identificare le vittime, ad esempio.

Se dunque il lavoro di un investigatore viene anche descritto come un'attività di raccolta di informazioni, soluzione di problemi e presa di decisione (Mohamed & Pauleen, 2005), nel caso degli operatori di Polizia stradale occorre aggiungere che tale attività viene svolta in condizioni di rischio personale elevato e di emergenza assoluta continua.

E' dunque richiesta all'operatore una prestazione cognitiva di elevata complessità, che implica altresì flessibilità, e conoscenze di base approfondite, che devono essere

## RICHIAMARE CONOSCENZE

applicate correttamente. Capacità di misurazione, conoscenza di leggi fisiche riguardanti l'impatto, conoscenza dei mezzi per descrivere accuratamente danni e probabili punti d'urto, sono solo

alcuni esempi di conoscenze che deve richiamare l'operatore per svolgere il suo lavoro.

Si tratta di una attività estremamente complessa che viene svolta anche grazie alla creazione ed acquisizione di abitudini ed automatismi procedurali e personali che consentono di ridurre il carico di impegno cognitivo. In alcuni casi le procedure sono utili per costruire schematizzazioni che consentono l'avvio delle operazioni. Ad esempio generalmente la pattuglia si ferma prima del sinistro, il traffico non può essere bloccato a ridosso, mentre il capo-pattuglia si reca sull'evento e valuta la situazione.

Alcuni automatismi sono utili per la sopravvivenza. Un operatore, durante una intervista, rivolgeva le spalle alla strada. In quel caso si trattava di un luogo sicuro, ma comunque lui ha manifestato disagio (non mi piace dare le spalle alla strada). Il posizionarsi sempre in modo da controllare ciò che accade sulla carreggiata è evidentemente divenuto un automatismo tale da far sentire a disagio quando questo

non accade. E' probabile che molti operatori debbano la vita a questi accorgimenti procedurali.

Sul luogo di un incidente aver costruito un pacchetto di azioni da avviare in automatico è probabilmente la chiave GLI AUTOMATISMI DELLA SICUREZZA

per poter svolgere un compito complesso come quello dell'intervento.

5.3

Le vittime sul luogo dell'incidente: supportare, costruire una alleanza

Le vittime che si trovano sul luogo dell'incidente grave con il parente deceduto, ferito gravemente, o esse stesse con lesioni importanti, o quelle che intervengono perché ricevono la notizia in tempo reale e si precipitano dove si trova il loro caro, si trovano in una condizione psicologica estrema, caratterizzata da emozioni

## LE REAZIONI

intensissime e di difficile gestione. Per capirne le possibili reazioni si può fare riferimento alle risposte che gli esseri umani producono in condizioni di pericolo estremo (Leach, 2004): Calma (10-15%);

Confusione (75%); Comportamento controproducente o dannoso (ansia paralizzante, urla, pianto incontrollato; 10-15%).

E' molto bassa la percentuale di individui che in situazioni estreme mantengono

la calma. Generalmente si tratta di soggetti addestrati a situazioni di emergenza o di persone che non sono eccessivamente coinvolte nella situazione. E' necessario anche in questi casi fare attenzione, poiché e il dolore estremo è comunque presente ed esiste un forte rischio di trattare queste persone sottovalutando la portata del loro dolore.

Di fronte al pericolo estremo infatti le persone reagiscono con una condizione di attivazione psicofisiolgica caratterizzata da accelerazione del battito cardiaco, aumento dell'irrorazione alla

#### L'ATTACCO E LA FUGA

muscolatura, aumento della ossigenazione del sangue attraverso un incremento della frequenza del respiro, si verificano anche modifiche metaboliche legate anche alla necessità di avere disponibili nell'immediato riserve di energia. Questa risposta è legata all'attivazione di quella parte del nostro sistema nervoso che ci predispone a reagire nelle condizioni di pericolo attaccando o fuggendo. In condizioni estreme, quando la paura è enorme, e tende a sopraffare, si possono avere dei comportamenti di vero e proprio attacco o fuga, come se ciò che inibiva le reazioni comportamentali primordiali in quel momento non fosse sufficiente a bloccare dei comportamenti che in origine adattivi, ora appaiono indubbiamente incongrui e disfunzionali. Così si possono avere vittime che aggrediscono fisicamente gi operatori di Polizia, o che si allontanano dall'incidente in un modo che appare incongruo e irrazionale (non ci si riferisce alla fuga dei pirati della strada, ma a brevi momenti di allontanamento a piedi che sembrano apparentemente incomprensibili).

Più frequente della reazione di calma, ed in realtà manifestata dalla maggior parte dei soggetti, è la confusione in cui si verifica un offuscamento del rapporto con la realtà (vago senso di irrealtà, stato di ottundimento) e un allentamento delle capacità

#### LA CONFUSIONE

cognitive (difficoltà di concentrazione, pianificazione soluzione dei problemi e presa di decisione). L'alterato rapporto con la realtà è legato al fatto che l'evento necessita di tempo per essere assimilato; la mente si difende

prendendo la distanza dal reale, almeno fintanto che non è pronta a sopportarlo. Il senso di irrealtà è protettivo, perché impedisce all'impatto emotivo di ciò che è accaduto di colpire in modo unico, immediato. E' un modo che la psiche ha di preservare sé stessa dal dolore estremo, prendendo contatto gradualmente con l'accaduto. La riduzione delle capacità cognitive è legata al fatto che la mente funziona a livelli ottimali a determinate condizioni di attivazione. Stati di allarme eccessivo travalicano le capacità di reazione di un individuo riducendo il funzionamento delle parti del cervello deputate al ragionamento ed alla azione pianificata.

Una condizione di attivazione molto intensa e prolungata incide sulle capacità cognitive, riducendo le capacità delle persone di agire razionalmente, di pianificare e prendere decisioni. Le persone,in condizione di estrema attivazione, non sono in grado di eseguire azioni semplici, come vestirsi o recarsi in auto in ospedale, fanno fatica a capire ciò che accade ed hanno spesso bisogno di sentirsi ripetere più volte le stesse cose.

Il termine dissociazione si riferisce ad una reazione all'evento piuttosto grave in cui

i soggetti perdono completamente il senso della realtà o di sé. Si tratta di una condizione che alcuni definiscono come un'estrema difesa nei confronti di realtà inaccettabili. Una reazione

#### LA DISSOCIAZIONE

dissociativa può essere caratterizzata dalla perdita di contatto con la realtà, che viene vissuta come in un sogno, o un film, come se ciò che accade non sia propriamente vero, o da una alterata percezione di sé, fino a giungere alla sensazione di osservare sé stessi muoversi dall'esterno del proprio corpo. Rispetto al senso di irrealtà della vittima confusa, si assiste ad una maggiore compromissione della coscienza, una

minore capacità di relazionarsi all'ambiente, ed una più massiccia messa in atto di comportamenti incomprensibili (vagare senza meta, non rispondere al richiamo dei figli).



...."Morì una mamma, e quando arrivammo con il collega, che pure là arrivammo per primi, molto spesso la pattuglia arriva per prima sul posto, perché eravamo a distanza di cinque sei kilometri dal fatto, e trovai i due figli, 6 anni e 9 anni, addosso alla mamma che la chiamavano, la abbracciavano, la scuotevano, e il papà che invece non riusciva a rendersi conto di nulla, vagava sull'autostrada, a destra, sinistra, sopra sotto. Non riuscivamo nemmeno a calmarlo con il collega, In attesa che poi arriva personale del 118, che presumo siano preparati per cercare tranquillizzare anche con i farmaci, perché quando occorre danno anche farmaci, tranquillanti......Col papà abbiamo cercato di tenerlo sotto controllo visivo, per impedirgli che scavalcasse lo sparti carreggiata, Perché in quei momenti là lo abbiamo visto, mi passi il termine, proprio fuori di testa. Non si rendeva conto di dove era, che cosa era successo, che aveva i figli là, non capiva nulla. E quindi con il collega ci alternavamo un pochino i bambini, un po nei pressi del padre, per impedirgli di scavalcare e andare nell'altra carreggiata". (Ass. Capo Valerio Zomparelli)

Poiché si tratta di una reazione piuttosto grave, è corretto l'atteggiamento dell'operatore dell'esempio, che si astiene dal forzare o dall'intervenire, si limita a monitorare gli aspetti di sicurezza e attende l'intervento di personale specializzato.

Analogamente alla dissociazione, la reazione di congelamento presenta aspetti di



particolare gravità. I tratta di una reazione estrema di immobilità, in cui il soggetto appare assente, immobile, bloccato (ad esempio con le mani sul volante). Anche in questo caso l'intervento è minimo

e deve avere l'obiettivo di mettere il soggetto in sicurezza fino all'arrivo di personale specializzato.

Con le vittime calme, o confuse, che hanno comunque mantenuto il contatto con

la realtà, alcuni piccoli accorgimenti dell'operatore possono fare davvero la differenza in momenti così drammatici, momenti nei quali cambia per sempre la vita delle persone coinvolte direttamente o indirettamente

#### **I BISOGNI**

nell'accaduto. Tali accorgimenti si traducono essenzialmente nell'andare incontro ad alcuni bisogni fondamentali.

- Bisogno di sentire l'operatore, in quanto rappresentante dello stato, umanamente vicino. Bisogno di vedersi riconosciuta l'importanza del proprio ruolo in quel contesto, attraverso un atteggiamento che dia atto di aver riconosciuto la sofferenza dell'altro. Non sforzarsi di trovare la parola giusta, non interrogarsi se è giusto o no abbracciare. Non è la parola che viene detta, quello che conta, ma il tono con cui viene detta. Non tutte le vittime vogliono essere abbracciate, ma con quelle che ne hanno bisogno è giusto farlo ed è facile capire che si può fare.
- Bisogno di non sentirsi messo in secondo piano: cercare l'alleanza con i parenti sul luogo di un incidente. Le azioni di ricostruzione sono finalizzate a soddisfare il loro diritto ad avere giustizia. Si può creare una alleanza verbalizzando con chiarezza che lo scopo è questo. Cambiando il "ci lasci lavorare" in "stiamo lavorando nel suo interesse".

- Bisogno di salutare il loro caro (in caso sia deceduto). Tranne in casi particolari, è opportuno che i parenti che lo richiedono abbiano l'opportunità di vedere il loro caro per un saluto. Poiché il corpo è a disposizione dell'autorità giudiziaria, e non può essere toccato, né spostato, e poiché è però una sensazione terribile non poter riabbracciare una persona che hai baciano solo poche ore prima, è importante dire ai congiunti che a breve avranno l'opportunità di abbracciare il loro caro e che verrà fatto di tutto perché ciò accada nel più breve tempo possibile. I casi particolari sono ad esempio quelli in cui il corpo è particolarmente deteriorato. In quei casi è opportuno impedirne la visione sul luogo, avvisando le persone sul quando ed in quali condizioni potranno vederlo.
- Bisogno di sapere (in caso sia sopravvissuto, ma in condizioni gravi): dove si trova, come raggiungerlo.
- Bisogno di essere supportato nelle decisioni che non riesce a prendere e nelle azioni che non riesce a compiere. Senza essere però travalicato. Sono le vittime che devono esprimere le loro necessità.
- Bisogno di non essere forzato a prendere atto della realtà. Chiamare il defunto "corpo" o "salma", non coprirlo interamente, contrastare le negazioni (non è lui, vi siete sbagliati) con tono di voce elevato, rappresentano delle forzature che non consentono alle vittime di rispettare i propri tempi di assimilazione.
- Bisogno di avere vicino persone familiari che agiscano da sostegno. Chiedere se hanno bisogno di contattare qualcuno.

# INFORMAZIONI, SUPPORTO NELLE AZIONI E NELLE DECISIONI, CONTATTO UMANO, SALUTO, RICONOSCIMENTO, PRESENZA FIGURE FAMIGLIARI

Quando ci si trova di fronte ad una reazione legata all'intensa attivazione, che generalmente ha durata breve, l'obiettivo è di ridurre lo stato di attivazione. Occorre fare attenzione ad evitare è il contagio emotivo. L'agitazione della vittima si trasferisce all'operatore che altera il tono della voce, a volte urla, nel tentativo di calmare la persona. In realtà abbassare il tono della voce, riconoscere la paura estrema che in genere sottende tali reazioni, rassicurare che si è vicini per aiutare e per sostenere (se non ci sono deceduti, ma solo feriti, rassicurare sul fatto che i soccorsi stanno arrivando, se non ci sono persone a rischio grave si può rassicurare sul fatto che è tutto finito e che sono al sicuro, che il pericolo è passato). Tono di voce calmo, postura accogliente e tranquillizzante, son gli strumenti necessari. Anche nei casi più gravi, cioè in presenza dei decessi, l'obiettivo è quello di far passare il momento, dare il tempo per far defluire la forte emozione. Non personalizzare, gli attacchi non sono rivolti né all'uomo né al poliziotto, sono solo il frutto della disinibizione del comportamento aggressivo.

#### Comunicazione del decesso

Sempre nella fase della azione si colloca la comunicazione del decesso ai famigliari, comunicazione che appartiene ai compiti istituzionali.

Prima di parlare della comunicazione in quanto tale si ritiene opportuno fare una premessa sullo stato d'animo dell'operatore che si reca ad effettuare la comunicazione. Mentre sul luogo dell'incidente l'azione è protettiva, la necessità di fare i rilievi con la massima attenzione porta necessariamente a distribuire il proprio coinvolgimento e riducendo l'impatto del contatto con il dolore altrui, al contrario nella comunicazione del decesso tutta l'attenzione è centrata sulla sofferenza dell'altro.

Il dire all'operatore di Polizia che deve fare la comunicazione con empatia è oltremodo fuorviante se non se ne specificano i termini. Se per empatia si intende

#### NON IDENTIFICARSI

sentire insieme, ossia identificarsi nel dolore dell'altro (ho un figlio della stessa età, se fosse successo a me, etc.), non è questo che può essere richiesto in termini istituzionali.

La ricerca ha infatti dimostrato che quanto più si adotta una prospettiva personale nell'osservare la sofferenza altrui, tanto più aumenta il disagio soggettivo, mentre quanto più si adotta la prospettiva altrui, tanto più aumenta la voglia di mettere in atto comportamenti di aiuto (Buruck, Wendsche, Melzer, Strobel, Dorfel, 2014).

L'identificarsi eccessivamente con il dolore dell'altro porta ad assumere tale dolore su di sé, come se fosse il proprio. Ne risultano due possibili conseguenze: in primo luogo esiste una tendenza innata a ritirarsi ed evitare la sofferenza, quindi quando il

si assume troppo su di sé quella degli altri, il rischio è che si attivino quelli che comunemente vengono chiamati i meccanismi di evitamento. Di fronte alla prospettiva di confrontarsi con l'altro sofferente, l'adrenalina sale, ci si sente attivati, e contestualmente all'attivazione s'innesca una reazione di avversione che porta al desiderio di

LE FORME DELLA FUGA: SBRIGATIVITÀ, FREDDEZZA, CINISMO

fuggire dalla situazione. Si tende così ad evitare il compito, o a metterlo in atto in modo meccanico, freddo, veloce, perché non si vede l'ora di uscire dalla situazione. Persino il cinismo di chi si difende dicendo che il suo compito è comunicare e basta è, spesso, una strategia inconsapevole per mantenere una distanza che non si riesce a mantenere in altro modo.

L'altro rischio, opposto e forse anche più pericoloso per l'operatore è di identificarsi troppo. In questo caso si soffre con l'altro, ci si mette al suo posto, si perde il confine.

## LA FATICA DELLA COMPASSIONE

Spesso non ci si rende conto subito, ma questo atteggiamento porta ad una situazione di accumulo, che rischia di sfociare in quella che tecnicamente si chiama fatica della compassione, una sorta di esaurimento emotivo che

colpisce chi svolge professioni di aiuto. Aumenta il senso di essere appesantiti dal proprio lavoro, di non avere sufficienti energie per continuare a farlo.

Dunque, nel parlare di comunicazione dei decessi la prima parola d'ordine è: sforzarsi di mantenere la giusta distanza (non la distanza, attenzione). Tenere sempre a mente che il dolore è dell'altro, il lutto è dell'altro e non il nostro. Sforzarsi di non identificarsi, di tenere sempre a mente che le vittime sono quelle che hanno subito il danno ed è su di loro che ci dobbiamo concentrare.

Anche la scelta di chi deve effettuare la comunicazione dovrebbe tenere conto di questi aspetti: quanto più la situazione personale dell'operatore è vicina a quella delle vittime (figli della stessa età se è deceduto un ragazzo, genitori anziani se è deceduta una persona anziana, etc., tanto più sono favoriti i meccanismi di

identificazione). In questi casi è bene che chi è più a rischio di identificazione non effettui la comunicazione. Recandosi a fare la comunicazione di un decesso occorre mantenere un assetto fortemente istituzionale, ricordandosi che fa parte del proprio ruolo proteggere e supportare il cittadino e che la attivazione della tendenza ad aiutare avviene più facilmente se, stando in una posizione di chi non soffre, si guarda con maggiore lucidità il dolore dell'altro.

E' uno sforzo quello che viene richiesto all'operatore, poiché identificarsi viene naturale e imporsi di starne fuori è una conquista.

Una volta ottenuto il corretto assetto mentale vi è un altro aspetto importante da prendere in considerazione. La comunicazione non verbale è prevalente. I parenti delle persone decedute dai quali ci si reca, non appena vedono una figura in divisa capiscono che è accaduto qualcosa di grave o gravissimo.



"Mi è successo pareccchie volte di recarmi a casa dei genitori per avvertirli di questi eventi drammatici. La cosa non è facile, non è facile perché, soprattutto se queste persone non sono rientrate e avevano degli orari prestabiliti e quindi non rientravano per cena o anche durante la notte in orari non troppo tardivi, il solo fatto di recarsi presso queste abitazioni, di citofonare (perché andiamo sempre di persona ma purtroppo per entrare dobbiamo citofonare) già questo purtroppo è un nero biglietto da visita, perché chi sta dall'altra parte, guarda l'orologio, guarda che il figlio non è rientrato, che il parente non è rientrato e purtroppo, uno più uno fa due in questi casi, e già pensano a quello che è successo e quindi ti vengono ad accogliere già con le lacrime agli occhi e la prima cosa che ti dicono è: cosa è successo, dove è successo, dove sta, poi purtroppo noi avvaloriamo queste domanda lecite, che puroppo sono cose che.....confermiamo quello che purtroppo è successo anche perché la nostra divisa, il nostro status, il nostro mestiere sono un triste biglietto da visita, perlomeno in queste situazioni" Isp. Sup Mario Mascia.

Utile può essere in alcuni casi individuare e rivolgersi alla persona che appare più lucida ed è più presente a sé stessa.

Un ostacolo che può impedire di operare bene in questa fase è l'eccessiva concentrazione sulla propria "performance", ossia sul dire e fare la cosa giusta. Chi si concentra sul dire o fare la cosa

## LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

giusta (poi "giusta" che vuol dire?), è concentrato su di sé e toglie attenzione all'altro. Si può realmente andare incontro all'altro solo se ci si mette in posizione di ascolto, se ne osservano le reazioni e si cercano di capire le richieste esplicite ed implicite che ci vengono fatte.

Nella comunicazione del decesso dunque, la vicinanza "istituzionalmente umana" dell'operatore che è lì per compiere il proprio dovere, ma nello stesso tempo capisce il dramma che si sta consumando. L'abbraccio, laddove richiesto o in altro modo

#### L'ABBRACCIO

ricercato e accettato è benvenuto. L'abbraccio non è solo un abbraccio, è un contenimento fisico che serve a non farsi totalmente inghiottire da un dolore che manda in pezzi. E' in questi termini che l'abbraccio dell'operatore

non è solo un gesto umano, ma anche un atto protettivo del Poliziotto verso il cittadino in difficoltà.

Occorre dare il tempo, far passare il momento. I parenti attiveranno meccanismi di negazione (non è possibile, avete sbagliato a riconoscerlo, non lui è da un'altra parte, non ha preso la moto, etc.). Tali meccanismi sono protettivi, non serve contrastarli con troppa enfasi, basta attendere che la notizia gradualmente si faccia strada nella mente.

I parenti vorranno sapere. "Dove è, lo voglio vedere, devo andare da lui." Nei genitori che si trovano di fronte ad un figlio in difficoltà si attiva il meccanismo

dell'accudimento, così spesso nei genitori che perdono un figlio per incidente stradale è bene non contrastare l'espressione di tale istinto, anche nel caso appaia incongruo e non realistico (ha bisogno di me, devo andare). Tutte quelle azioni in cui i genitori riescono ad esprimere l'accudimento sono di aiuto per superare il momento, ed anche nelle fasi successive.

I parenti vorranno sapere: come è successo, di chi è la colpa, gli ultimi istanti. Alcune informazioni si possono dare subito, altre devono necessariamente essere

rimandate. Ciò che è importante capire è il forte legame che c'è tra le informazioni e il controllo. Chi riceve una notizia devastante come quella di un decesso subisce un terremoto nella propria vita, che comincia a girare vorticosamente fuori controllo. Avere le informazioni è un modo per ripristinare il controllo, per riprendere

#### IL TEMPO, LA NEGAZIONE, L'ACCUDIMENTO, L'INFORMAZZIONE

le fila della realtà. Per questo motivo è fondamentale che i parenti possano avere tutte le informazioni possibili dall'operatore. Alcune informazioni nella prima fase non possono essere date (le responsabilità, i dettagli della dinamica), poiché parte della fase investigativa. Per tali informazioni è però importante fornire le indicazioni su tempi e procedure, in modo che le persone sono si sentano escluse, ma sentano di avere possibilità di accedere alle notizie nei giusti tempi e nei giusti modi.

Anche nella fase della comunicazione del decesso è opportuno tenere in considerazione che la notizia che abbiamo portato può con buona probabilità aver allentato le capacità cognitive riducendo le abilità di pianificazione e soluzione dei problemi ed offrirsi di fornire supporto nella decisione e nella azione.

5.5

#### Vedere il corpo del congiunto

E' ormai accertato scientificamente, che la visione del corpo della persona cara deceduta favorisce l'avvio dell'elaborazione del lutto, ed è quindi un fattore di aiuto che va consentito il più possibile. Ciò ovviamente a prescindere dalle operazioni di riconoscimento che ove possibile devono essere richieste a quel congiunto che al momento appare più lucido e presente a sé stesso, e quindi maggiormente in grado di reggere l'impatto. Per gli altri si tratta di un atto volontario, che devono richiedere loro e non deve essere forzato in alcun modo (sappiamo infatti che per quanto certi elementi siano protettivi, ciascuno ha un suo modo molto personale di vivere il lutto ed il miglior modo di supportare il cordoglio è non forzare, non richiedere, non imporre).

Il problema sorge quando il parente chiede di vedere il corpo ed il corpo non è visibile perché troppo deteriorato, bruciato, alterato. In questi casi, la visione non solo non sarebbe di aiuto, ma accrescerebbe il senso di angoscia e dunque va senz'altro evitata. Tuttavia studi recenti, ancora in corso di svolgimento, ma con risultati preliminari interessanti, svolti principalmente in Olanda su congiunti di vittime di incidenti aerei, suggeriscono di far vedere al congiunto una parte del corpo riconoscibile (ad esempio un braccio con un tatuaggio), nascondendo accuratamente ciò che non è visibile. Sembra che il poter salutare anche solo una piccola parte del proprio caro aiuti a contrastare gradualmente il processo di negazione consentendo la lenta presa di coscienza dell'evento.

5.6

#### II dopo

E quando tutto finisce. Non quando si rientra in ufficio e c'è ancora un mare di lavoro cartaceo da fare, ma quando tutto finisce davvero. Quando si mettono via gli oggetti personali da restituire e ci si rende conto per la prima volta che si ha in mano il telefonino di qualcuno che non chiamerà mai piu, o il diario di scuola di un ragazzo che non finirà gli studi. In quei momenti la stanchezza è enorme, cala la fase

di rilassamento dopo aver lavorato a lungo con l'adrenalina in circolo, e si è indifesi di fronte ai pensieri ed alle emozioni.

Tornano le immagini, quelle che hanno colpito, quelle che si sono imposte prepotentemente prima che il lavoro di rilievo assorbisse tutta la attenzione.

• Ma in quali casi il "dopo" è più difficile? Quando, come già sottolineato, qualcosa di quell'evento o di quella scena ci ha "TIRATO DENTRO", ossia ha favorito il meccanismo di identificazione fra noi e la/e vittima/e. Non solo i bambini, che in chiunque attivano un senso di protezione e dunque un enorme senso di impotenza se non si riesce, ma anche una persona che grida, un volto, una

# QUANDO IL "DOPO" È PIÙ DIFFICILE

vittima coetanea dell'operatore. In un racconto di un operatore, un ricordo difficile era legato ad un incidente in cui, tra le vittime, c'era una ragazza nomade di 16 anni. Venire a sapere dal medico legale che la ragazza aveva pianto prima di morire è stato, per

l'operatore, un momento di grande emozione. L'umanità degli altri ci ricorda la nostra, inevitabilmente. Non è un caso se i paleoantropologi danno grande importanza alle prime sepolture: seppellire un morto, non lasciarlo alle intemperie ed ai predatori, è uno dei segnali che l'uomo sa riconoscere il suo simile ed è consapevole di questo.

 A cosa bisogna fare attenzione? Ci sono due cose fondamentalmente che devono accadere dopo aver rilevato un incidente grave. La prima è l'elaborazione del ricordo e la seconda è un abbassamento del livello di attivazione ed un ritorno allo stato di quiete. Il ricordo dell'incidente deve perdere la sua carica emotiva,

ed integrarsi agli altri ricordi. Se ciò non accade il ricordo rimane attivato e frammentato. Quando, a distanza di anni ricordiamo un incidente e sentiamo che nel parlarne si riattiva anche un'intensa carica affettiva, quello è il segnale che il ricordo non è stato elaborato

# ELABORARE IL RICORDO E TORNARE ALLA CALMA

correttamente, che permane in un'area del cervello che non è quella giusta per i ricordi del passato. Questo significa che questo ricordo rende più difficile raggiungere e mantenere una condizione di calma psico-fisica. Un certo numero di ricordi non elaborati possono creare disturbi del sonno, disturbi di memoria, o una condizione di attivazione più elevata del normale stato di quiete, che provoca irritabilità, voglia di un bicchiere di vino in più, difficoltà a concentrarsi. Un'altra cosa che può accadere quando si è a contatto con la morte è la presa di coscienza che l'evento fatale è non solo astrattamente possibile, ma anche vicino, reale, accessibile. Il mondo può diventare più ostile, il senso di pericolo si accentua. Al suono della sirena dell'ambulanza il pensiero corre ai figli, alla moglie, al marito.... e si vive in un'ansia perenne.

# 5.7

# Cosa fare?

La prima cosa è DORMIRE. Il sonno ad onde lente favorisce l'elaborazione del ricordo. Nei giorni successivi ad un evento importante, assicurarsi di avere il tempo di dormire un sonno profondo. Se si hanno difficoltà di sonno provare a seguire le regole di igiene del sonno riportare di seguito, e se ciò non basta, rivolgersi al proprio medico.

PARLARNE: la condivisione è importante. Nel mettere in ordine i pensieri per comunicarli a qualcuno noi facciamo ordine nella nostra testa, nel vedere negli occhi dell'altro la comprensione per le nostre emozioni, noi siamo più propensi a concedercele, a non contrastarle, e già questo è utile a non amplificarle (tecnicamente

si chiama validazione).

NON SOPPRIMERE LE EMOZIONI: il famoso "non ci pensare" non funziona. Si è visto che mentre la soppressione delle emozioni può avere efficacia nel breve termine, perché consente di concludere un compito, a lungo termine non funziona. Un ricordo attivato rimane attivato anche se non ci si pensa, e la prova è che quando se ne riparla, anche dopo anni, si ritrovano le emozioni lì, intatte. E questa attivazione non fa bene....

SAPER STARE UN PO' CON LA TRISTEZZA O CON LA RABBIA senza combatterle, senza farsene travolgere, semplicemente osservandole ed accettandole.

FARE QUALCOSA DI PIACEVOLE: avere la capacità di cercare il piacere anche nelle piccole cose. Godere delle piccole gioie della vita, assaggiare un cibo, assaggiarlo, non divorarlo. Andare a funghi o a pesca, e fermarsi a guardare il paesaggio, come se lo si vedesse per la prima volta. Cercare di apprezzare a pieno il momento che si vive, ad esempio nel piacere del bricolage. Ascoltare una musica, ascoltarla davvero, fare uno sport percependo il proprio corpo che si muove.....ecc ecc

NON DIMENTICARE DI RILASSARSI: respirazione e rilassamento sono tecniche utili e semplici per favorire un abbassamento del livello di attivazione. Il respiro tattico, di cui si è già parlato, può aiutare anche nei momenti successivi all'evento sia per ritrovare una condizione di calma, sia in associazione al ricordo per tentare di attenuarne l'intensità emotiva.

Una tecnica semplice di rilassamento muscolare è il rilassamento muscolare progressivo di Jacobson: si contraggono e si rilasciano progressivamente in sequenza i principali distretti muscolari per un tempo che va dai quattro agli otto secondi. Occorre orientare l'attenzione sulle sensazioni di tensione e rilassamento.

# DORMIRE, PARLARE, NON SOPPRIMERE, MA ACCETTARE LE EMOZIONI, FARE QUALCOSA DI PIACEVOLE...

# E NON DIMENTICARE DI RILASSARSI

E SE TUTTO QUESTO NON E' SUFFICIENTE....... RICORDARSI CHE SI PUO' CHIEDERE E RICEVERE AIUTO

5.8

Cosa è protettivo

Protettivo e di enorme aiuto, in queste fasi è il **lavoro di squadra**, la sintonia con i colleghi, con i quali attraverso uno sguardo si può trasmettere una quantità di dati che nemmeno la fibra ottica sarebbe mai in grado di trasmettere ("porca miseria, ho paura che quella donna non ce la farà"; "Occhio, quel camionista si sta avvicinando alla cabina!" "Hai visto che il veicolo che ha saltato il guard rail ha ammaccature su entrambi i lati", "Quella piazzola è perfetta per l'atterraggio dell'elisoccorso"). Il lavoro di squadra è coordinarsi, cooperare, comunicare, supportare ed essere supportati. L'interazione sociale favorisce la calma e la calma favorisce l'interazione sociale. Lavorare in un team positivo è non solo produttivo in termini di performance, ma anche protettivo in termini di stress.

La protezione del gruppo diviene più forte se supportata dalla capacità e dalla possibilità di dare un senso e, questo senso proviene dalla motivazione che sostiene

l'azione. Non si diviene pattugliante della Polizia stradale solo per guadagnare lo stipendio. Indubbiamente il salario è legato alla sopravvivenza e nessuno vuole negarne l'importanza, tuttavia per certi tipi di attività è condizione necessaria ma non sufficiente. Altre sono le motivazioni che possono sostenere il continuo impegno in un'attività così impegnativa. Indicando un esempio di motivazione estrapolate dal dialogo un operatore, si invita chi legge ad interrogarsi sulle proprie. Aiutare gli altri, svolgere un'attività meritoria e foriera di crescita personale sono due motivazioni che aiutano a gestire gli eventi accaduti mantenendo, nonostante tutto il senso di ciò che si sta facendo e conservando la possibilità di vederne gli aspetti positivi anche nella tragedia.



"Un incidente con 3 morti...comunque quando arrivammo con il collega era una domenica pomeriggio, mi ricordo bene, le 14.30 ancora mi ricordo l'orario, arrivammo sul posto c'era questa autovettura ribaltata erano fuoriusciti gli occupanti dall'autovettura, 4 persone anziane...... sbalzati fuori.....mi ricordo che arrivammo con il collega prima dell'ambulanza, prima dei vigili del fuoco, mi avvicinai ad una signora che stava sdraiata per terra, anche per capire un po' le condizioni anche perché il traffico era bloccato e quindi non avevamo il problema di guardarci le spalle. Questa signora mi scambiò per il figlio, mi chiese la mano, gli ho dato la mano, io capii che era il figlio anche perché mi chiamava con un altro nome, però assecondai un po' questa cosa,non le dissi guardi ho la divisa non sono suo figlio, poi arrivarono subito il medico, arrivò il medico del pronto soccorso, l'auto medica. Dopo 5 minuti è deceduta, per le lesioni che aveva interne, perché esternamente non aveva lesioni gravi. Questo fatto qui un po' mi ci fece pensare, però ci pensai qualche giorno dopo quando venne il figlio qui in ufficio. lo facevo le pattuglie, s'informò sul turno che svolgevo e mi venne a ringraziare di questa cosa. Io gli dissi "scusi lei come lo ha saputo?""Me lo ha detto il medico del pronto soccorso" perché era andato a chiedere al pronto soccorso il tipo di lesioni che aveva avuto la mamma. Quindi questa cosa mi ha gratificato da un punto di vista mio personale. A parte lavorativo, perché poi il rilievo dell'incidente, l'aspetto tecnico dell'incidente è quello. Da un punto di vista personale mi ha gratificato perché chissà, forse ho aiutato questa signora in quel momento" (Ass. Capo Valerio Zomparelli)

# 5.9

# Favorire il sonno

(Cordellieri e Tizzani)

- Ridurre il consumo di bevande alcoliche, in particolare nelle ore antecedenti al sonno.
- Non assumere sostanze eccitanti (esempio caffeina), in particolare dopo il primo pomeriggio
- Evitare di consumare significative quantità di cioccolata e di zuccheri.
- Praticare attività fisica regolarmente, ma non la sera prima di andare a dormire.
- Evitare di fumare nell'ultima mezzora prima di andare a dormire, la nicotina è una sostanza stimolante.
- Prima di andare a dormire svolgere attività rilassanti, ed evitare impegni cognitivi complessi;
- Evitare preferibilmente di riposare durante il giorno.
- Rendere confortevole la camera da letto, permettendo di ottenere il buio e il silenzio.
- Non utilizzare la camera da letto per altre attività come leggere, studiare o guardare la TV, Cercare di stancarsi con altre attività potrebbe al contrario interferire con il sonno.
- Ascoltare musica rilassante
- Utilizzare balsami con aromi rilassanti come la lavanda
- Bere una tisana rilassante come ad esempio la lavanda o la camomilla

Non consentite al vostro sonno di essere alterato a lungo, se cominciate a dormire poco e male e questi consigli di igiene del sonno non funzionano, rivolgetevi subito al vostro medico, che potrà consigliarvi.



# Conclusioni

Il lavoro dell'operatore della Polizia Stradale è un lavoro estremamente complesso, che oltre a richiedere una professionalità elevata in termini tecnici e giuridici, e ad ammantarsi di una dimensione eroica che spesso caratterizza chi lavora per strada e per strada salva la vita alle persone, è estremamente gravosa sul piano emotivo e richiede un impegno enorme sia nell'assistere a scenari complessi e tragici, sia nel confrontarsi con le vittime di tali scenari.

Gli operatori anziani hanno imparato da soli a confrontarsi con le vittime, con il solo bagaglio della loro umanità. Con questo piccolo contributo vorremmo non lasciare soli gli operatori delle nuove generazioni, dando loro consigli che vengono si dalla scienza, ma soprattutto dall'esperienza dei loro colleghi più anziani.

Per questo un enorme GRAZIE va a coloro che raccontando il loro impegno e la loro esperienza hanno consentito di redarre questo scitto, ma anche un grazie a tutti coloro che vorranno aggiungere, criticare, togliere, modificare, perché ogni consiglio di chi la strada la vive è, e semprre sarà, ben accetto!

# **NEI PANNI DEL POLIZIOTTO**

di Cristina Bonucchi\* e Patrizia Torretta\*

**CAPITOLO** 

6



\*Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia di Stato



# **PREMESSA**

Gli operatori di polizia sono fra le categorie di lavoratori a contatto con il pubblico più frequentemente chiamati a gestire professionalmente eventi critici: incidenti stradali, omicidi e violenza familiare sono solo alcuni esempi del tipo di situazioni in cui un operatore è chiamato ad agire con lucidità ed efficacia tecnica.

L'esperienza e la competenza acquisita nel tempo però non sono in grado di annullare la portata straordinaria di certi fatti professionali quotidiani: la morte improvvisa di un bambino per un incidente stradale offre, ad esempio, al poliziotto una sollecitazione emotiva forte che non smette mai di colpire il mondo di sensazioni, emozioni e pensieri della persona che veste l'uniforme e svolge il suo servizio istituzionale.

Le indicazioni che seguono hanno l'ambizioso obiettivo di fornire spunti di riflessione utili a dare un nome ai vissuti individuali e quotidiani dell'operatore di polizia, nell'altrettanto ambizioso tentativo di rispondere ad un'esigenza, spesso taciuta, di raccontare quanta fatica individuale si sopporta nel guardare, agire e superare ogni giorno eventi tragici.

\*Direttore Tecnico Capo Psicologo della Polizia di Stato

Nominare, dire, riflettere e ascoltare sono operazioni utili ad aumentare idealmente lo spessore dell'uniforme del poliziotto, per proteggere sempre meglio il cuore e la mente di chi, così fieramente, ogni giorno cerca di fare al meglio il suo dovere.

Sono stati scelti contributi della neuropsicologia per illustrare il funzionamento della mente poiché lo spiccato senso pratico dei poliziotti, la concretezza con cui affrontano il loro lavoro necessita di un'ancora fisiologica, di studi scientifici consistenti. La neuropsicologia, nelle teorizzazioni di Daniel J. Siegel <sup>29</sup> e altri, illustra proprio come non si possa prescindere dal funzionamento neurologico per spiegare la mente, i sentimenti e le emozioni.

Questo breve lavoro è inoltre un frutto dell'integrazione, del confronto, della collaborazione: a partire dall'esperienza costruita col Progetto Formazione Assistita dedicato al personale di polizia impiegato nella lotta alla pedopornografia, avendo ascoltato con partecipazione le voci e le emozioni dei colleghi presenti al 1° Corso di Formazione del Progetto Chirone, mettendo insieme teorie e approcci, avvicinando persone e professionalità diverse è nato questo piccolo strumento di benessere psicologico che ci auguriamo possa essere un primo di moltissimi passi verso una crescita professionale e interiore.



# COME MI SENTIRO' MENTRE INTERVENGO SU UN GRAVE INCIDENTE STRADALE

Le situazioni lavorative tipiche della Polizia Stradale comportano spesso aspetti complessi che attengono almeno a due dimensioni: una è costituita dall'evento "incidente" in sé, che necessita di una serie di azioni tecniche e professionali rigidamente determinate per legge, stabili ed identiche in situazioni simili e una dimensione umana, molto più variabile, che attiene alle intense emozioni negative legate a quanto accaduto (dolore, pena, rabbia, disperazione, ecc.).

Questi due ordini di elementi, uno fortemente razionale e l'altro fortemente emotivo, vengono gestiti da parti diverse del nostro cervello: l'emisfero sinistro si attiva per quanto attiene alla razionalità, all'applicazione di procedure standard, per i rilievi e gli accertamenti tecnici e l'emisfero destro che si attiva per quanto attiene alle nostre emozioni e a quelle delle vittime.

I due emisferi hanno ciascuno una capacità differente di funzionare ed è proprio grazie a questa specializzazione nello svolgimento di determinate funzioni che noi possiamo raggiungere obiettivi più impegnativi ed eseguire compiti complessi e articolati.

Quando i due emisferi non funzionano in modo integrato, pur essendone predisposti fisiologicamente, possono sorgere dei problemi: finiamo per affrontare le esperienze della vita professionale con una parte soltanto delle nostre capacità, quelle emotive

29

D.J. Siegel, "Mappe per la mente – guida alla neurobiologia interpersonale", Cortina Raffaello, 2014. o quelle razionali, un po' come cercare di nuotare con un solo braccio, sperando di procedere in avanti invece che girare in tondo.

Così come per la salute fisica delle persone è fondamentale che tutti gli organi interni funzionino in modo coordinato e sincrono, anche per la salute mentale e la protezione psicologica è necessario promuovere un funzionamento quanto più possibile integrato.

Quando si riesce a trovare un buon equilibrio tra le due fondamentali modalità di funzionamento del cervello, il poliziotto realizza l'intervento perfetto, torna a casa stanco ma sereno ed è pronto, il giorno dopo, a ricominciare. Questa integrazione fra parti diverse del cervello evita di diventare troppo emotivi o troppo robotici nel fare il proprio lavoro.

Se immaginiamo una bilancia sui cui piatti siano posti da una parte le emozioni connesse all'incidente e dall'altra le procedure razionali da mettere in atto, possiamo immaginare come talvolta sia possibile che il piatto delle emozioni possa essere più pesante.

Per esempio quando 30:

- l'incidente è molto complesso o accade in condizioni atmosferiche particolarmente disagiate (pioggia, freddo, caldo, luoghi difficili da raggiungere o pericolosi, ecc.);
- le vittime sono tante, ci sono feriti molto gravi e bambini coinvolti;
- il poliziotto chiamato ad intervenire è preoccupato per problemi personali o ha un malessere fisico (raffreddore, influenza, notte insonne, ecc.).

In tutti questi casi, trovare un equilibrio tra razionalità ed emozioni può essere più difficile poiché le emozioni negative legate alle condizioni in cui si lavora, quelle di pena per le vittime rimaste ferite gravemente o uccise, quelle di preoccupazione o disagio personale, possono mettere davvero alla prova la capacità dell'operatore di trovare l'equilibrio: quando questo accade si sente ancor più profondo il senso di pena per gli altri, più faticoso il lavoro che si è chiamati a svolgere, più difficile l'idea che domani inizi un'altra giornata lavorativa.

Al contrario, può capitare che proprio per evitare di essere travolti dalla negatività, per carattere o per abitudine professionale l'operatore tenga una distanza "mentale" e un controllo emotivo totale dalle situazioni di servizio: dica brevemente "quattro parole" per comunicare il decesso ai parenti, faccia meccanicamente i rilievi, non si confronti con i colleghi, aspetti la fine del turno e torniamo a casa.

Opera così in un "deserto emotivo" fatto solo di logica e nessi causali, di procedura e applicazione ripetuta, prende distanze dalle emozioni degli altri che non sente proprie, mostrandosi probabilmente anaffettivo e distante, con il rischio così di aggiungere sofferenza a vittime già provate emotivamente (c.d.vittimizzazione secondaria).

Il primo passo da fare per evitare di essere immersi in un caos emotivo negativo o di muoversi in un deserto emotivo è cercare di riconoscere cosa si prova. Il tentativo è quello di dare un nome alle sensazioni, ai pensieri negativi che si formulano spontaneamente nella mente, per arrivare a dominarli mentre affiorano durante il servizio.

Dare un nome alle emozioni e alle sensazioni soggettive che emergono durante un intervento operativo è qualcosa di semplice che esprime però un processo mentale complesso e importante: quando si fa uno sforzo per definire un'emozione, una sensazione, cercando la parola giusta per descrivere qualcosa che si muove dentro di noi, in realtà si sta già lavorando per spostarsi dalla parte irrazionale e istintiva del cervello a quella cognitiva e razionale (emisfero destro verso emisfero sinistro), risultando così più integrati e quindi più equilibrati.

Di seguito una breve lista di sensazioni ed emozioni negative che spesso si attivano nell'operatore quando interviene su un incidente stradale grave.

3

AA.VV., a cura di M. Giannantonio, "Paicotraumatologia e Psicologia dell'emergenza", Ecomind, 2005. V. anche retro par. 4.2.



# SORPRESA, INCREDULITA'

La sorpresa è uno stato emotivo che si attiva automaticamente per un evento inatteso, contrario all'aspettativa, differente dall'esperienza pregressa. Qualunque cosa capiti d'improvviso o sia diverso da quanto atteso produce sorpresa: una vista, un suono, un odore, un gusto o una sensazione tattile. È in genere un'emozione breve e improvvisa a cui segue un'altra emozione che deriva dalla valutazione razionale della situazione inattesa (es. gioia, paura).

PERCHÈ È UTILE: la sorpresa ha la funzione importante di attivare la persona perché cerchi di decifrare velocemente la situazione che non aspettava, predisponendo la risposta migliore. Ha quindi un importante valore adattivo ed è presupposto di una reazione adeguata alle situazioni non conosciute.





# **PAURA**

Si attiva quando i nostri sensi percepiscono una situazione come potenzialmente o concretamente dannosa per sé o per altri. La paura funge anche da segnale per gli altri che possono quindi predisporsi ad evitare il pericolo ed è un buono stimolo alla memoria e all'apprendimento di quanto utile per non correre pericoli.

PERCHÈ È UTILE: è una risposta importante quando incombe una minaccia poiché ad essa è associata un'attivazione neurofisiologica che mette in condizione l'individuo di rispondere prontamente al pericolo con attacco, fuga o con un blocco.





# **DISGUSTO**

È una sensazione che comporta nausea e senso di ripugnanza che si attiva soprattutto riguardo agli odori. Si attiva anche in riferimento a qualcosa di moralmente inaccettabile e fortemente sgradevole.

PERCHÈ È UTILE: le sensazioni corporee di nausea e i conati connessi al disgusto sono fisiologicamente determinati e servono ad evitare contaminazioni: attraverso il rigetto fisiologico la persona preserva la sua salute e per assonanza anche il suo equilibrio mentale. Il disgusto è una reazione non voluta, è un tentativo irrazionale di sottrarsi alla contaminazione nel contatto con un oggetto o una situazione ripugnante, sia fisicamente che moralmente.





## PENA

Quando si interviene su di un grave incidente è inevitabile sentirsi colpiti dalla sofferenza delle vittime o dal dolore dei parenti sopravvissuti all'incidente. Quello a cui si assiste è un evento improvviso, non prevedibile e non previsto da chi lo subisce, che produce effetti negativi stabili su chi è direttamente o indirettamente coinvolto. La compassione, intesa come partecipazione individuale al dolore di un altro, muove dentro l'operatore il desiderio di alleviare la sofferenza e lo predispone ad agire con sensibilità e partecipazione emotiva, oltre che con professionalità tecnica. Ogni individuo costruisce un suo livello personale di capacità di "mettersi nei panni dell'altro" e "sentire" quello che prova l'altro; tanto più un individuo è stato adeguatamente accudito e ascoltato nella sua storia di bambino, tanto più diventerà capace di ascoltare i segnali degli altri e leggerli per comprenderli. Lo sviluppo di tale capacità è assai strategica nelle interazioni sociali perché orienta con maggiore precisione lo scambio comunicativo con gli altri nella direzione dell'efficacia. Di certo questo tipo di sensibilità può esporre maggiormente alla sofferenza dell'altro e al rischio di venirne travolti, anche se non direttamente coinvolti. Negli incidenti gravi le caratteristiche delle vittime possono facilitare alcuni meccanismi di proiezione che intensificano la risonanza nell'operatore. Ad esempio, se una delle vittime di un incidente stradale ha un'età simile a quella del proprio figlio, o se la ragazza che si è suicidata gettandosi dal cavalcavia ha i capelli dello stesso colore di una nipote è quasi inevitabile sentire come propria l'intensità del dolore per la perdita. Quello a cui si assiste, un evento terribile, improvviso, incontrollabile e già accaduto, pone l'operatore di fronte a qualcosa di cui potrebbe essere vittima, gli ricorda dolorosamente la fragilità della condizione umana, l'impossibilità di controllare il male e di sottrarsi ad alcuni pericoli.

Non deve stupirsi dunque dell'intensità con cui alcuni eventi lo colpiscono emotivamente: fanno eco nell'intimo con paure profonde e quasi inevitabili. Potrebbe provare a non esserne travolto pensando che, questa volta, l'evento tragico non lo riguarda direttamente.

PERCHÈ È UTILE: la pena per la vittima è un presupposto fondamentale per interagire con esse e con i loro parenti con sensibilità e vicinanza, al fine di evitare qualsiasi rischio di vittimizzazione secondaria.









# **RABBIA**

È un'emozione che ha basi neurologiche nelle parti più arcaiche del nostro cervello (c.d. cervello rettiliano) ed è quindi un'emozione profonda che è sopravvissuta all'evoluzione progressiva della nostra specie. Viene considerata di grande importanza poiché attiva reazioni che preservano le persone, orientandole ad agire contro ciò che pone impedimenti. Negli interventi operativi per gravi incidenti l'esperienza professionale consente spesso agli operatori di individuare le responsabilità delle persone coinvolte. Quando alla base di quanto accaduto vi sono oggettive negligenze è frequente che l'operatore provi rabbia, anche molto intensa. Ma perchè avviene? La capacità di "mettersi nei panni degli altri" (c.d. empatia) è variabile da persona a persona, proviene dalla sua storia di cure parentali che hanno generato la fiducia nel proprio ambiente affettivo e la capacità di articolare un vissuto emotivo ampio e variegato. Spesso le persone che svolgono professioni di aiuto hanno capacità di mettersi nei panni degli altri più sviluppate della media e imparano, attraverso l'impegno professionale, ad amplificare questa predisposizione individuale. Quasi d'istinto l'operatore si identifica con chi sa essere più debole, la vittima, e quindi sente direttamente la rabbia che l'altro non ha la forza di esprimere. È un meccanismo quasi involontario che oscilla tra l'essere contagiati dallo stato emotivo dell'altro e vivere in modo vicario il trauma altrui.

PERCHÈ È UTILE: è una reazione comprensibile e, poiché è associata all'attivazione automatica di meccanismi fisiologici di preparazione all'azione, può, se in quantità modesta, essere funzionale al raggiungimento di prestazioni fisiche e mentali elevate.



# **AGITAZIONE**

È uno stato di tensione psicologica e fisiologica che comporta irrequietezza motoria, "fiato corto", senso transitorio di confusione mentale. Tale stato può generarsi in riferimento ad un'ampia gamma di situazioni in cui sia ravvisabile una necessità di azione urgente. L'intervento su un di un grave incidente ha spesso carattere di grande complessità in ordine agli effetti che produce non solo su chi è direttamente

coinvolto, le vittime, ma anche su altri: ad esempio, in caso di grave incidente stradale, il blocco nella circolazione costituisce un problema urgente da risolvere che coinvolge moltissime persone, oltre a quella che ha direttamente perso la vita. Le procedure operative possono essere d'aiuto quando si prova questo disorientamento: come quando si mette il pilota automatico, ci si può occupare di operazioni standard sino a che lo stato di agitazione non si attenui sufficientemente. La presenza di colleghi può aiutare a scegliere con quali priorità agire. Proprio perché si tratta di una reazione consona all'alto livello di prestazione lavorativa richiesta, può essere d'aiuto decidere con il resto della squadra la divisione dei compiti.

PERCHÈ È UTILE: non è inusuale che l'operatore, nei primi momenti dell'intervento, provi questa sensazione spiacevole. Essa pian piano si affievolirà ed ha alla sua base l'oggettiva complessità del compito istituzionale che si è chiamati a portare a termine.

Questa breve lista delle reazioni che si possono vivere durante la gestione di gravi incidenti stradali ha lo scopo di fornire un aiuto per comprendere e ascoltare meglio se stessi poichè questo è un importante presupposto di protezione psicologica da situazioni stressanti. Il benessere psicologico ha la sua base nella conoscenza della nostra stessa mente, nella comprensione di quanto si sente e nelle azioni che vengono generate per ridurre gli stati mentali negativi e promuovere quelli positivi. La consapevolezza è un presupposto fondante l'equilibrio mentale e l'armonia interiore.

L'attenzione che si rivolge alla propria interiorità consente di ampliare la comprensione di se stessi e quindi anche degli altri. L'attenzione volontariamente si focalizza sugli aspetti di una data situazione produce, a livello cerebrale, l'eccitazione di alcuni circuiti di neuroni. Se si sposta l'attenzione su altri aspetti di quella stessa situazione allora si attiveranno circuiti diversi.

Le neuroscienze hanno potuto recentemente scoprire, grazie a strumenti diagnostici tecnologicamente avanzati, un principio di incredibile potenzialità nel funzionamento cerebrale: la neuroplasticità. In base a tale principio, il cervello non smetterebbe, lungo tutta la vita dell'individuo, di costruire connessioni fra le sue parti. Ci sarebbe quindi una possibilità infinita di attivare modi diversi di reagire alle situazioni, attraverso il direzionamento consapevole dell'attenzione su aspetti differenti della medesima vicenda. L'attenzione che si focalizza in modi diversi attiva diversamente il nostro cervello e induce a pensare ed agire in modo efficace ed equilibrato.



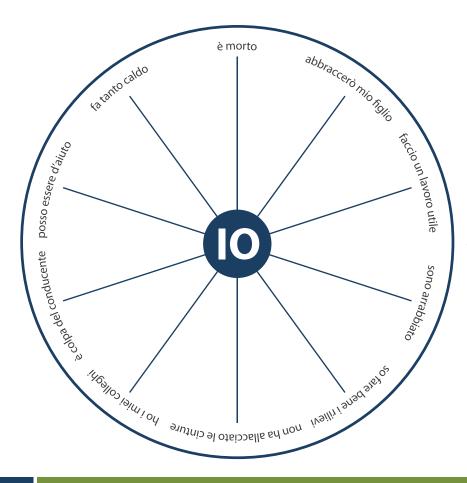
L'attenzione che rivolgiamo ai nostri stati d'animo può ingenerare un cambiamento nel funzionamento cerebrale, inducendo importanti cambiamenti nel comportamento conseguente e nelle reazioni dell'ambiente circostante.

Immaginando di rappresentare la mente come la ruota di una bicicletta, i raggi costituiranno gli innumerevoli stati d'animo che si possono provare in una data situazione, il mozzo è la sede della consapevolezza ed è a partire da lì che ci si può concentrare sui diversi punti del cerchione della ruota.

Si tratta della c.d. ruota della consapevolezza di Siegel<sup>31</sup>, che include possibili pensieri ed emozioni positive e negative connesse ad un grave incidente. Potrebbe essere utile che l'operatore disegni una ruota e la compili in modo personalizzato descrivendo la sua esperienza.

Sarà importante includere nelle ruote quanti più elementi tipici, tra oggettivi e soggettivi, della situazione vissuta per aumentare al massimo possibile il livello di consapevolezza di sé e le possibilità alternative a quelle negative.

Ogni evento drammatico produce moltissimi elementi (stati d'animo, sentimenti, pensieri, sensazioni, ecc.) e l'attenzione prestata può essere in tutto o in parte sotto controllo. Anche l'efficacia operativa, oltre al proprio benessere psicologico, sarà così potenziata da una maggiore consapevolezza dell'importanza e dell'utilità del proprio lavoro.



31

Ruota della Consapevolezza di Daniel Siegel. Elaborazione grafica di G. Trevi



Ma se siamo "bloccati sul cerchione", lungo uno dei raggi che conduce ai vissuti negativi (es. la vittima è morta, potrebbe capitare anche a mio figlio, ecc.), allora rischieremo di compiere un passo ulteriore verso l'inefficienza e la sofferenza, non sapendo più distinguere tra "sentirsi" in uno stato negativo ed "essere" negativi.

Vediamo solo certi aspetti e non tutti gli altri, ci orientiamo in una direzione univoca, spesso negativa. Questo comporterà un irrigidimento robotico oppure un sentirsi immersi in un caos emotivo, privi comunque di un controllo consapevole di quanto ci accade, a discapito della protezione psicologica e della capacità professionale.

Acquisita la consapevolezza di trovarsi bloccati su un "raggio negativo della ruota", con uno sforzo di attenzione si può scegliere di spostarsi su di un "raggio positivo" attivando così nuovi circuiti neuronali e quindi comportamenti più adeguati. Questo è il miglior modo di sfruttare la neuroplasticità!

Tutte le situazioni complesse hanno dunque aspetti positivi e negativi che coesistono, in ogni momento si può scegliere su quali aspetti concentrarsi e questa attenzione consapevole influenzerà l'approccio al problema e al comportamento conseguente. La capacità di controllare la propria attenzione si può sviluppare attraverso dei training appositi (es. resource building) tenuti da specialisti in neuropsicologia ma può essere utile anche solo la compilazione di qualche "ruota" in bianco, con i diversi aspetti che ciascuno trova significativi nello svolgimento dei propri compiti. Riflettere, scrivere e prefigurarsi tutti i vari elementi con cui fare i conti aiuterà a sviluppare uno sguardo di insieme, in grado di promuovere una maggiore consapevolezza di sé e della capacità di gestire un evento complesso.

Ci sono tuttavia situazioni in cui rimanere così lucidi e capaci di scegliere su quali aspetti concentrarsi non è per niente semplice.

Si pensi, ad esempio, all'intervento su un incidente stradale in cui muore un bambino di pochi mesi. La madre distratta dalla fuga dell'altro figlio di tre anni, lascia per qualche attimo il passeggino incustodito, non accorgendosi di una pendenza lieve, ma sufficiente a far muovere il passeggino verso la carreggiata dove viene travolto da un'auto sopraggiunta. L'operatore potrebbe essere pieno di rabbia verso la

madre che ha commesso una leggerezza imperdonabile, potrebbe assumere un atteggiamento distaccato e rigido nei confronti della signora poiché le riconosce una colpa su quanto occorso al piccolo. Questi sentimenti sarebbero assolutamente normali, umani e tipici di chi, come poliziotto, si spende tutti i giorni per la tutela degli altri.

Sarebbe però corretto? E sarebbero i soli aspetti su cui concentrarsi? Ed essere fermi sul raggio "è colpa della madre" proteggerà l'operatore dalla sofferenza per la morte del piccolino?

Gli sforzi che l'operatore potrà fare per focalizzare l'attenzione anche su altri aspetti della vicenda potranno aprirgli la strada per predisporsi meglio alla gestione dell'incidente, essere più accogliente e soprattutto meno arrabbiato e a rischio di rimanere "bloccato" anche tornando a casa. Proseguendo nell'esempio, si potrebbe pensare che la madre si sia allontanata pensando che l'altro figlio fosse in un pericolo imminente, concentrarsi sul fatto che non era percepibile il dislivello che ha fatto muovere il passeggino, pensare, infine, che quella madre vivrà ogni giorno della sua vita pagando l'altissimo prezzo del sentirsi responsabile per la morte del figlio. Prestare attenzione a tutta la complessità dell'incidente protegge, dunque, dall'essere bloccati solo su uno dei suoi aspetti, con il rischio di perdere lucidità, professionalità e serenità personale.

I gravi incidenti sono qualificabili spesso come situazioni che hanno aspetti così critici da poter essere considerati come eventi traumatici, anche per l'operatore che è chiamato a lavorare. Il trauma che l'operatore vive è di certo un trauma vicario, non è lui la vittima né ha legami diretti con chi è coinvolto.

Di solito gli eventi traumatici attivano fisiologicamente dei circuiti di reazione che preparano la persona a reagire; sono meccanismi utili alla sopravvivenza ma sono automatici e inconsapevoli, attivati dall'amigdala, una piccola porzione del cervello assai antica nella storia della nostra specie.

Tanto più è drammatico l'incidente su cui si interviene, tanto più sarà forte la sollecitazione a cui l'operatore è sottoposto: l'odore dei freni bruciati, le tracce di sangue sull'asfalto, l'espressione di dolore della vittima cristallizzata nella morte, la disperazione dei sopravvissuti per la perdita appena occorsa, sono sollecitazioni in grado di attivare i meccanismi fisiologici di reazione ad un evento stressante, anche dando vita a reazioni emotive non consapevoli.

Accade così che l'operatore presti attenzione ad alcuni elementi della scena su cui interviene: costruirà ricordi espliciti, consequenziali, articolati e completi di come era disposto il corpo della vittima, di quanto fossero evidenti i segni della frenata, integrando quel che è accaduto nella sua esperienza.



Vi saranno però, e probabilmente proporzionalmente alla portata terrifica e straordinaria dell'incidente, degli elementi che non saranno portati a consapevolezza (l'odore della carne bruciata, il peluche abbandonato sull'asfalto, lo sguardo di disperazione di un bambino rimasto orfano, ecc.) e genereranno dei "ricordi impliciti", delle emozioni non consapevoli: l'attenzione sarà quindi divisa in una porzione consapevole, che consentirà di scegliere su quale raggio del cerchione vogliamo stare in quel momento, e una parte inconsapevole, "nascosta", implicita.

Questi ricordi impliciti generano reti neurali che si attivano ma che non coinvolgono il centro cerebrale della consapevolezza (l'ippocampo). Queste reti neurali inconsapevoli potranno riattivarsi automaticamente quando l'operatore si troverà in un'altra situazione simile a quella dell'incidente. I flashback (rivedere immagini, risentire odori o suoni dell'incidente), che sono una delle reazioni tipiche dei giorni successivi all'intervento su di un grave incidente, hanno alla loro base questo tipo di meccanismo: le sensazioni negative, le emozioni dolorose che il nostro sistema ha recepito fuori dalla coscienza, fuori dal controllo consapevole, si riattivano secondo questa stessa modalità, fuori controllo e dalla consapevolezza. L'operatore, così come il parente delle vittime, si sentirà invaso di nuovo, più volte al giorno, da qualcosa su cui non ha controllo, provando ulteriore disagio.

Esistono delle tecniche, anche molto semplici, che possono aiutare a portare alla consapevolezza ricordi impliciti, neutralizzando il loro potenziale turbativo. Ogni strategia sarà orientata al raggiungimento di quell'integrazione tra parti diverse del cervello, fra linguaggi fatti di segni diversi che è presupposto indispensabile di salute e benessere psicologico.

6.3

# COME MI SENTIRO' DOPO AVER CONCLUSO IL MIO LAVORO?



Come già detto, gli operatori di polizia sono chiamati in genere ad intervenire in situazioni di pericolo o di danno per gli altri e talvolta per sé. I caratteri tipici degli eventi a cui per servizio sono chiamati a presenziare sono dunque la straordinarietà, il rischio per l'incolumità, l'imprevedibilità quando non l'ineluttabilità delle morti che comportano. Elementi che consentono di definire la quotidianità del lavoro di polizia come costituita da un insieme di eventi critici di gravità variabile.



Tale tipo di esperienze pone spesso gli stessi poliziotti di fronte all'obbligo di prendere contatto con la propria fragilità, con la mancanza oggettiva di controllo sulla realtà, quando non col dolore fisico e con la perdita di persone care.

Il forte impatto emotivo e la vita che cambia in un attimo in chi è vittima di un grave incidente (si pensi alla morte di un figlio, di un coniuge), rendono difficile per la mente umana l'adattamento, anche se non li si vive direttamente. I poliziotti che intervengono sull'incidente, che spesso devono dare la comunicazione in prima persona delle tragedie altrui, sperimentano un c.d. trauma vicario, sono chiamati cioè ad assistere al trauma primario delle vittime. Questa esposizione può avere effetti pervasivi, che hanno cioè potenzialità di influire su qualsiasi settore della vita dell'operatore, e cumulativi, perché ogni nuova vittima colpisce anche personalmente l'operatore.

Il poliziotto inevitabilmente assorbe nell'immediato l'atmosfera cruenta e dolorosa dell'incidente, e successivamente, ne è coinvolto per via empatica, assistendo alle sofferenze delle vittime, o anche semplicemente ascoltando i loro racconti.

Nel tempo l'esperienza accumulata rende i poliziotti mediamente più forti e li conduce a sviluppare livelli di tolleranza particolarmente alti ai fattori di stress. Non è inusuale tuttavia che, seppur con intensità variabile e minore rispetto a quella sperimentata dalle vittime dirette, il poliziotto viva reazioni negative dopo l'intervento su di un

grave incidente, che producono disagio incidendo sul livello generale di benessere della persona.

Assai spesso nelle settimane successive all'incidente le persone che li hanno vissuti, quelle che hanno assistito al succedersi degli eventi, i soccorritori stessi, hanno dei sintomi (c.d. post-traumatici) di vario tipo che esprimono i tentativi della mente umana di "digerire" il boccone amaro di quanto accaduto.



L'intensità di questi "disturbi" temporanei e normali tenderà a diminuire nel tempo e a risolversi in capo a circa un mese. Se questo non accade e invece i livelli generali di disagio aumentano sempre più, è possibile che la portata destabilizzante dell'evento vissuto sia superiore alla capacità della persona di superarlo e si generi un disturbo psicologico, denominato sindrome post-traumatica da stress, che necessita l'interessamento di uno specialista psicologo.

Di seguito una breve lista dei sintomi post-traumatici che possono colpire in generale i soccorritori e quindi anche i poliziotti.



# SINTOMI INTRUSIVI

Si tratta di un insieme di reazioni involontarie e indesiderate che portano a rivivere l'evento critico.

COME MI SENTO: l'operatore è disturbato da ricordi automatici che si attivano facendo riaffiorare alla mente (c.d. flashback intrusivi), in modo molto intenso e vivido, immagini, rumori, odori dell'incidente. È possibile inoltre provare disagio o agitazione quando ci si trovi in situazioni simili a quelle dell'incidente. Sono frequenti inoltre sogni e incubi riguardanti l'evento.

PERCHÈ MI SENTO COSÌ? Le situazioni traumatiche, come i gravi incidenti, possono sollecitare il nostro funzionamento mentale e neurologico in modo diverso ma sincrono: nel nostro cervello si creano ricordi consapevoli (espliciti) attraverso l'attenzione focalizzata sugli aspetti importanti dell'intervento, e ricordi non consapevoli (impliciti) attraverso l'attenzione divisa che crea circuiti di collegamento tra neuroni che escludono la consapevolezza (ippocampo). Queste reti inconsapevoli si attivano automaticamente senza controllo e disturbano quindi il funzionamento mentale della persona perché sono fuori dal suo controllo anche dopo la fine dell'intervento.



# SINTOMI DI EVITAMENTO

Un insieme di comportamenti consapevoli e inconsapevoli tesi ad evitare di riprendere contatto con l'evento critico vissuto.

COME MI SENTO: l'operatore cerca di evitare di pensare, di parlare o di frequentare persone o situazioni che in qualche modo richiamino l'incidente. Può avere voglia di starsene per conto suo, di impegnarsi in attività più ripetitive e automatiche, evitando di parlare di quanto accaduto con i colleghi, con le persone a lui care o vicine. È difficile immaginare cosa provi ogni singolo poliziotto quando interviene su un incidente che ha prodotto ferimenti gravi e decessi ed è difficile per chi non è poliziotto comprendere come questa reazione di distacco sia naturale e talvolta inevitabile.

Esplicitare questa esigenza di temporaneo isolamento ai colleghi o ai propri familiari evita incomprensioni e risentimenti ulteriori per tutti.

PERCHÈ MI SENTO COSÌ? Questo tipo di sintomi esprime un meccanismo psicologico automatico che protegge dal contatto con qualcosa che può minare l'equilibrio e il benessere mentale. L'operatore non sceglie di essere distaccato e

distante ma non riesce a fare diversamente, ha bisogno di concedersi da solo un tempo di "digestione del boccone amaro".



# SINTOMI DI IPERATTIVAZIONE

Sono stati di agitazione ed ansia persistenti, aumentati rispetto ai livelli usuali della persona e non presenti prima dell'intervento sull'incidente.

COME MI SENTO: l'operatore si sente più attivo del solito, quasi "accelerato", in allerta continua e quindi può avere difficoltà ad addormentarsi, incubi notturni fino ad arrivare all'insonnia. È anche possibile che questo stato di "agitazione" protratta porti a difficoltà di concentrazione fino ad avere scoppi di rabbia.

PERCHÈ MI SENTO COSÌ? La complessità del compito istituzionale nei gravi incidenti è tale da richiedere all'operatore grandi sforzi sia fisici che cognitivi che emotivi: la gestione del traffico, i rilievi, la comunicazione di un decesso richiedono il massimo livello di prestazione umana e professionale. Il nostro sistema nervoso potrebbe avere bisogno di un tempo di riposo ulteriore per ritrovare i livelli di attivazione abituali dopo aver compiuto uno sforzo imponente.

Quando ci si sente ancora "su di giri" si può provare a velocizzare il processo di recupero della calma, concedendosi un momento di tranquillità o impegnandosi in un'attività rilassante e piacevole.

Non tutti i gravi incidenti producono questi effetti spiacevoli sui poliziotti e lo stesso tipo di incidente è in grado di colpire in modo variabile lo stesso poliziotto a seconda dei momenti.

Se l'operatore esce da un periodo in cui ha avuto un lutto, o un evento importante di varia natura (matrimonio, separazione, nascita di un figlio), un cambiamento (trasferimento, trasloco, nuovo incarico professionale) è possibile che la sua energia e le sue risorse psicologiche non siano al massimo, rendendolo un po' più vulnerabile alle pressioni esterne in generale ed, in particolare, a quelle condizioni lavorative, come i gravi incidenti, che hanno carattere di problematicità. Esserne consapevoli e concedersi, al termine del servizio, una gratificazione in più oppure un momento di discussione con gli altri su quanto accaduto può facilitare il superamento efficace degli effetti negativi del grave incidente.

Studi sugli effetti dei traumi hanno indicato come alcuni tipi di incidenti hanno una capacità maggiore di produrre effetti psicologici anche sugli operatori ed i soccorritori:

- incidenti in cui sono coinvolte più persone;
- · incidenti che riguardano bambini e neonati;
- incidenti con grave ferimento o morte;
- incidenti che causano la morte o il grave ferimento di colleghi.

Quando si interviene su di un grave incidente con queste caratteristiche, si possono verificare, con maggiore probabilità, alcune o tutte le reazioni sopra descritte.

Ci sono ricerche che hanno evidenziato come un'adeguata conoscenza della "fisiologia" delle reazioni psicologiche che si attivano nelle persone coinvolte in un sinistro aumenti la capacità degli operatori di resistere perché conduce ad una maggiore consapevolezza.

Dall'esperienza della Polizia Postale e delle Comunicazioni nella lotta alla pedopornografia on-line è emerso inoltre come il divenire genitori modifichi negli operatori alcuni "schemi mentali" ed emozioni nelle vicende che riguardano i bambini. In particolare, se da una parte avere figli rende le persone più attente ai bambini e agli altri in generale, dall'altra la condizione di genitore aumenta anche la consapevolezza della portata devastante degli abusi sessuali sui minori, rendendo gli operatori più sensibili. Non sorprende quindi che un poliziotto genitore che interviene si sentirà colpito ancor di più se il bambino deceduto ha l'età o il colore dei capelli di suo figlio.

Farà più fatica a non sentirsi anche lui genitore di quel bambino sfortunato e saprà facilmente immaginare il livello di disperazione vissuto dai parenti.

Gli effetti negativi che un grave incidente produce nell'operatore possono anche essere di una certa intensità nei momenti immediatamente successivi all'intervento ma è rassicurante pensare che, con una certa dose di certezza, essi andranno progressivamente ad attenuarsi per poi scomparire, soprattutto se si avrà l'accortezza di applicare alcune strategie semplici per promuovere l'attivazione di processi mentali di recupero ed elaborazione, come indicato nel paragrafo che segue.

# **COME PROTEGGERSI DALLA FATICA PSICOLOGICA**

Si è parlato finora di cosa accade nella mente di un poliziotto mentre interviene in situazioni di emergenza e cosa prova dopo aver svolto il suo lavoro. È stato evidenziato come sia importante promuovere l'integrazione della mente nella gestione dei gravi incidenti: sensazioni, emozioni, pensieri, ricordi che accompagnano gli interventi sono molteplici e complessi ed ogni sforzo per cercare di portarli a consapevolezza, è presupposto di benessere psicologico.

È possibile ridurre gli effetti negativi dei gravi incidenti attraverso una riflessione interiore ma è insieme agli altri che si può effettuare, a caldo, un percorso che aumenta la probabilità di non "appesantirci", lavorando su eventi "pesanti".

Esistono tecniche largamente utilizzate in ambiti di emergenza e soccorso pubblico che possono essere applicate in assenza di competenze psicologiche specifiche, utili anche agli operatori che intervengono sui gravi incidenti.

Una prima possibilità è costituita dalla c.d. decompressione<sup>32</sup>: si tratta di un momento di solito immediatamente successivo alla fine dell'intervento sul grave incidente ed è fatto di riposo ed informazione.

La decompressione funge da fase di transizione tra il momento in cui si è attori nella gestione dell'incidente ed il momento in cui, terminato il servizio, si va a casa. È importante quindi che l'operatore si allontani dalla scena dell'incidente e trovi dieci minuti da trascorrere insieme ad un collega esperto che possa descrivergli le reazioni più ricorrenti ad un evento critico, esponendo sostanzialmente quanto riportato nella scheda n. 4. Il ritorno alle attività di routine avverrà quindi dopo aver sperimentato un momento di "desaturazione".



Ogni operatore vive in modo personale l'esperienza traumatica: ognuno ricorderà dell'accaduto momenti diversi, anche in ragione del tipo di intervento effettuato (rilevazione incidente, comunicazione della morte, ecc.), ma tutti vivranno una condizione di turbamento per aver impattato con qualcosa di eccezionale; questa sensazione non scompare una volta usciti fisicamente da quella situazione ma continua a "muoversi" internamente, anche dopo che l'operatore ha completato il proprio turno di servizio.

Quello che si sperimenterà è qualcosa di simile a ciò che fa un subacqueo, dopo un'immersione profonda, quando deve praticare i c.d. "stadi di decompressione": per eliminare dal suo sangue i gas tossici accumulati occorrerà che trascorra del tempo fermo ad una profondità costante, respirando lentamente, guardandosi intorno, tenendo d'occhio il trascorrere dei minuti necessari. Continuando ad utilizzare l'analogia, l'operatore che ha vissuto l'esperienza traumatica, prima di tornare alle attività quotidiane, dovrebbe concedersi un tempo anche breve per ricominciare a respirare al ritmo solito: pausa che non sarà tempo perso ma un punto di partenza per riconoscersi lo sforzo appena portato a termine.

Un'altra modalità con cui promuovere la stabilità emotiva dopo un grave incidente è rappresentata dalla tecnica del c.d. defusing<sup>33</sup>.

Dopo un intervento operativo particolarmente critico è importante che il responsabile del servizio preveda per gli operatori un incontro di gruppo all'interno del quale

Ancora "Mitchell model", op.cit.

"Mitchell model" (Mitchell and

Everly, 1996)

ognuno possa raccontare l'esperienza vissuta.



Il defusing consente di realizzare un pronto soccorso psicologico attraverso il principio del "nominare" per "dominare". A livello cerebrale, dare un nome ad un'emozione può contribuire a placarla, a mitigarne l'impatto. Parlare con i colleghi del grave incidente su cui si è intervenuti serve a ricordare di non essere soli a svolgere un lavoro così difficile, aiuta a riconoscere anche in altri quel che abbiamo provato in prima persona, consente, attraverso la "divisione" delle sofferenze osservate, di alleggerirne il peso perché sono molteplici le spalle che le sorreggono, aumenta la conoscenza reciproca e la coesione del gruppo di lavoro.

Il defusing attiva un processo cognitivo che mira anzitutto a comporre una descrizione partecipata dell'evento, prosegue con un'esplorazione delle emozioni vissute singolarmente e conduce ad un apprendimento, attraverso la descrizione delle principali reazioni ad eventi stressanti.





# CHI CONDUCE

Di solito il defusing viene condotto da operatori dei soccorsi con grande esperienza e non da psicologi. L'elemento preponderante per la scelta del conduttore è la condivisione di esperienze lavorative simili a quelle appena vissute dalle squadre: potrebbe quindi essere il più alto in grado, il più anziano del gruppo, il collega che ha il legame più forte con la maggior parte dei partecipanti all'incontro.





All'incontro di gruppo prenderanno parte volontariamente tutti gli operatori che hanno condotto o partecipato alle attività operative di gestione del grave incidente stradale.

Se il numero degli operatori impiegati nell'intervento sull'incidente è elevato, sarà auspicabile suddividerli in gruppi di 6-8 elementi, avendo cura di inserire nello stesso gruppo chi è stato coinvolto in modo simile (stesso turno, stesso tipo di rilevamento, ecc.). I partecipanti al defusing sono vincolati a mantenere riservato quanto sarà detto.



# **QUANDO**

Per massimizzare gli effetti positivi di questa tecnica è importante non far trascorrere troppo tempo tra il momento dell'intervento sull'incidente e il defusing, preferibilmente non facendo trascorrere più di otto ore. Si tratta di una tecnica c.d. "a caldo" che ha la sua efficacia maggiore se l'evento critico è ancora vicino. Se qualcuno degli operatori non è immediatamente raggiungibile, per non ritardare ulteriormente il defusing, si può prevedere di raggiungerlo telefonicamente. È possibile applicare questa tecnica anche direttamente sul posto, appena terminato il servizio, ma solo dopo aver concesso un momento di decompressione ai singoli operatori.



# DOVE

Occorre individuare uno spazio quanto più possibile privo di tavoli o altri mobili. Sarà opportuno evitare ad altri di entrare nella sala durante lo svolgimento del colloquio di gruppo e, auspicabilmente, chi è coinvolto non potrà essere impiegato in altre attività per tutta la durata del defusing. Sarà opportuno predisporre un numero di sedie adeguato al numero dei partecipanti e disporle a circolo.

Un incontro di defusing normalmente richiede dai 20 ai 60 minuti di tempo ed è un intervento che si costituisce di tre fasi.



# **FASE INTRODUTTIVA**

Il conduttore spiegherà brevemente che è importante parlare di quanto appena vissuto per costruire insieme un ricordo quanto più possibile realistico dell'incidente e dell'intervento su di esso.

Evidenzierà quanto sia importante farlo subito, prima che ognuno cominci a elaborare per proprio conto quanto vissuto.

Il conduttore potrà illustrare inoltre il vincolo di riservatezza che lega i partecipanti che saranno tenuti a non riferire all'esterno quanto emergerà in gruppo.

In questa fase, inoltre, il conduttore parlerà di quali reazioni si attivano di solito nelle persone in conseguenza di eventi stressanti.



L'effetto calmante della condivisione può venir meno quando l'operatore si sente particolarmente scosso dall'esperienza appena vissuta: l'esposizione ai racconti di altre persone può addirittura intensificare le reazioni negative individuali. In questi casi sarà cura del responsabile garantire un momento esclusivo all'operatore che appare o dichiara di sentirsi particolarmente appesantito da quanto vissuto.



Il conduttore del defusing rimarrà a disposizione anche dopo la conclusione dell'incontro.

Spiegherà ai membri del gruppo il carattere di "normalità" delle reazioni raccontate e proporrà delle strategie efficaci per la riduzione della fatica psicologica connessa all'intervento sui gravi incidenti.



Quello che serve al gruppo che partecipa all'incontro non è una lezione accademica sulle principali reazioni post-traumatiche né un giudizio complessivo sulla capacità operativa individuale e di squadra. Quello che il conduttore può fare invece è favorire nel gruppo la riorganizzazione di quanto avvenuto secondo l'ordine cronologico, la possibilità immediata di esprimere quanto provato, l'opportunità di promuovere un senso di sicurezza, agevolando un pensiero costruttivo sull'evento.

5.5

# **DALLA VIVA VOCE DEI POLIZIOTTI**

Abbiamo effettuato sedici colloqui individuali della durata di un'ora e mezza ciascuno, nei quali è stato richiesto agli operatori di raccontare la propria esperienza lavorativa, un evento critico particolarmente complesso e le strategie individuali utili a ridurre la tensione e la fatica psicologica legata all'intervento e alla gestione di un incidente grave. Questo è quanto emerso.



# **COSA PESA DI PIU'**

Molti poliziotti non parlano con i familiari dei gravi incidenti su cui intervengono, vogliono lasciare fuori dalla porta di casa le brutture a cui assistono per proteggere i familiari da paura e angoscia.

- La discussione con i colleghi sui gravi incidenti riguarda più spesso solo gli aspetti tecnici e non quelli emotivi individuali.
- Molti dicono di avere difficoltà a tornare alla vita personale senza portarsi dietro la fatica degli interventi operativi più complessi.
- Gli incidenti in cui sono feriti gravemente o muoiono bambini sono quelli che colpiscono in modo più forte e duraturo l'emotività degli operatori.
- È molto penoso comunicare telefonicamente e in modo improvvisato ad una famiglia il decesso di un congiunto, se altre Forze di Polizia non lo hanno fatto e si sono limitati ad annunciare un grave incidente autostradale
- Per il personale, i riconoscimenti "formali" (come encomi, lodi, ecc.) non sono sempre commisurati e soddisfacenti rispetto alla quantità e la qualità di impegno professionale profuso, causando talvolta demotivazione e disaffezione.



# COSA RIDUCE LA FATICA PSICOLOGICA

Aver potuto raccontare liberamente il significato personale attribuito al proprio lavoro, ai sacrifici che comporta e alle gratificazioni che determina è un'esperienza mai fatta prima e molto positiva.

Le espressioni di apprezzamento dei familiari delle vittime per l'intervento svolto sono considerati sufficienti a ripagare l'operatore delle fatiche concrete e psicologiche affrontate.

Lo stesso valore "riparativo" e "consolatorio" è stato attribuito agli esiti positivi nelle

indagini connesse ai gravi incidenti stradali: individuare il colpevole, , comprendere la dinamica di un incidente affermano un principio di giustizia e motivano a fare ancora meglio.

L'attività fisica, una famiglia serena e affettuosa, la fede, le attività ludiche facilitano il recupero dopo grandi sforzi operativi.

# 6.6

# COME PROMUOVERE IL BENESSERE PSICOLOGICO

Abbiamo già espresso più volte in precedenza come, per ridurre l'impatto psicologico "destabilizzante" dei gravi incidenti stradali, sia necessario adoperarsi per promuovere da soli, o insieme al proprio gruppo di lavoro, l'integrazione tra le molteplici reazioni che si attivano.

Per stare in salute fisicamente è consigliato rispettare alcune regole alimentari, fare attività fisica, dormire a sufficienza, in una parola organizzare la propria vita favorendo tutti i comportamenti che promuovono un buon funzionamento fisiologico. Così come per mantenere la salute psicologica occorre mettere in atto un'organizzazione che promuova l'integrazione psicologica, l'equilibrio mentale e, in sostanza, il benessere.



Il nostro benessere psicologico dipende dal modo con cui ci relazioniamo agli altri e al mondo in generale, e dallo stato in cui si trova il nostro cervello, che è parte di un corpo fisico a cui è strettamente interconnesso.

È evidente, quindi, che le cautele indicate dal mondo medico per la promozione della salute fisica debbano esser considerate importanti anche per quanto concerne la promozione della salute psicologica. Ad esse tuttavia se ne possono affiancare altre, secondo un parallelo che ha di nuovo nel concetto di integrazione tra ambiti diversi, quello appunto fisiologico e quello psicologico, il suo elemento fondamentale. Di seguito in sintesi il "menu della mente sana" nel quale viene indicato come, nell'arco della giornata di una persona, dovrebbero trovare spazio tutte le tipologie di attività che vengono indicate. Esso si basa su evidenze scientifiche di natura neuropsicologica che ne sostanziano la validità. Il menu così definito è indicativo e non certo prescrittivo, soprattutto se pensiamo agli odierni ritmi di vita e a quelli tipici dell'operatore di polizia. È tuttavia un optimum a cui si può aspirare di raggiungere anche solo qualche giorno a settimana o in certi periodi dell'anno, con la certezza che sia comunque un obiettivo per essere più felici e rilassati.

Il "menu della mente sana" è basato su sette momenti distinti, tutti considerati importanti.



D.J. Siegel, op. cit.





# TEMPO DI CONCENTRAZIONE

Concentrarsi su qualcosa, prestarvi la massima attenzione, tentare di studiare le situazioni, costituisce una buona abitudine poiché, da un punto di vista neurologico, la concentrazione attiva numerose reazioni che influiscono positivamente sul funzionamento del cervello, nel momento presente e negli anni.



# **TEMPO DEL GIOCO**

Giocare fa bene alla salute, perché rende liberi, dà la possibilità di agire con leggerezza senza essere giudicati. Con la giocosità si concede alla mente la possibilità di correre dei rischi facendo qualcosa di insolito, si esce dai confini usuali, dando modo al nostro cervello di sperimentare nuove combinazioni di eccitazione neuronale. Questi stati arricchiscono la mente, donando vitalità e divertimento.



# **TEMPO DELLA RELAZIONE**

Gli studi condotti sulla longevità, la felicità e la saggezza hanno individuato un importante comune denominatore: le relazioni sociali positive. I rapporti con gli altri forgiano la mente. Quando i rapporti vengono impostati secondo criteri di generosità, gentilezza e gratitudine, quando si dà valore alle relazioni si prospera in salute. La gentilezza si esprime nel rispetto e nel sostegno delle reciproche fragilità. Un altro aspetto importante è il "restituire", almeno in parte, ciò che ci è stato donato, offrendo agli altri aiuto per migliorare la loro esistenza.



# TEMPO DEL RAPPORTO CON LA NATURA

L'uomo è parte di un sistema complesso più ampio che ricomprende in generale tutte le forme di vita sulla Terra. Prendersi del tempo ogni giorno, nel proprio piccolo, per entrare in contatto con la natura, significa promuovere il benessere mentale attraverso un senso di appartenenza.



# **TEMPO DEL MOVIMENTO**

L'attività fisica regolare consente alle persone di sviluppare una consapevolezza dei segnali provenienti dal corpo e favorisce quella neuroplasticità che è presupposto della salute mentale.



# **TEMPO DELL'INTERIORITA'**

Vi sono numerose evidenze sperimentali che testimoniano come dedicare un tempo, anche limitato, alla riflessione interiore abbia effetti positivi sullo stato mentale generale della persona. I benefici delle più famose tecniche di rilassamento (yoga, taichi, qigong, ecc.) sono noti, ma sono un buon punto di partenza anche solo cinque minuti giornalieri trascorsi ad ascoltare, in silenzio, il proprio respiro. Attraverso la riflessione e l'ascolto interiore si promuove il recupero del proprio ritmo interno, così spesso reso accelerato dallo stile di vita moderno.



# **TEMPO DELL'OZIO**

Indaffarati in questo mondo frenetico, si potrebbe dover sempre "avere ancora qualcosa da fare", provando di continuo la sensazione di essere oberati dagli impegni. È facile sentirsi obbligati a "fare" sempre qualcosa, invece di limitarsi semplicemente a "essere". I momenti di ozio consentono al sistema nervoso, sempre in febbrile attività, di ricaricarsi, di mettersi in uno stato simile allo stand-by degli elettrodomestici, facilitando quindi l'integrazione e la memoria.



# TEMPO DEL SONNO

Quando si dorme il cervello realizza l'integrazione di tutto ciò che si è vissuto durante il giorno, consolidando nei sogni e nell'apprendimento a lungo termine le nuove esperienze e i vecchi ricordi. La mancanza di sonno può incidere sulla capacità di attenzione durante il giorno, sui processi cognitivi e può arrivare a generare effetti fisiologici persino sul metabolismo degli zuccheri, aumentando il rischio di obesità.



Appare forse impossibile organizzare le giornate, ivi incluse quelle lavorative, con una suddivisione tale da prevedere momenti di ozio o meditazione, come indicato in questo Menu, ma la consapevolezza che il nostro benessere fisio-psicologico dipende da quanto riusciamo ad avvicinarci a questo ideale può guidare alcune nostre scelte, creando un cambiamento positivo che, dapprima episodico, conduca ad una conquista stabile di protezione psicologica.



La continua esposizione al dolore delle vittime degli incidenti stradali determina anche per il poliziotto un carico di emozioni e di fatica psicologica che non possono essere sottovalutate e richiedono attenzione ed ascolto. Diventa così fondamentale la consapevolezza che provare determinate sensazioni (come paura, disgusto, pena, rabbia, agitazione) non solo è normale, ma può essere anche utile per assicurare una risposta umana e operativa efficace.

Una vita sana, con del tempo dedicato alle relazioni e all'interiorità, così come l'uso di alcune tecniche, come la decompressione ed il defusing, possono aiutare l'operatore ad integrare la sfera emotiva e razionale, che fanno capo agli emisferi destro e sinistro del cervello. Si evita così l'insorgenza della c.d. sindrome posttraumatica da stress che si può manifestare con continui stati d'ansia, con flashback intrusivi che portano a rivivere l'incidente, ovvero con sintomi di evitamento, in cui si rinuncia a certi comportamenti (pensieri, frequentazioni, luoghi) che possano richiamare il tragico accadimento.



