

Annunciare la morte dei giovani a Crans-Montana: “Non ci sono parole giuste”

Dopo il dramma, sono state mobilitate delle cellule psicologiche e la squadra di supporto d'emergenza (ESU) per aiutare le famiglie in lutto. La pastora Aude Collaud racconta la difficile esperienza umana di annunciare la morte.



Aude Collaud, pastora evangelica

Dopo il dramma di Crans-Montana, è stato messo in piedi un sistema di aiuto psicologico di emergenza coordinato a livello romando. Le cellule psicologiche cantonali – vallesana, vodese, friburghese, ginevrina, neocastellana – si sono prese cura delle persone presenti a Crans-Montana presso il Centro Congressi Le Régent, allestito per l'occasione.

Nell'ambito di questo servizio, l'Équipe de soutien d'urgence vaudoise (ESU) è stata incaricata di accompagnare le 40 notifiche di decesso, a volte all'estero e per lo più sul territorio romando. L'ESU è intervenuta per sostenere le famiglie al momento della comunicazione di un evento tragico e per accompagnare i testimoni di eventi potenzialmente traumatici. È composta da dipendenti della Chiesa, pastori, diaconi e agenti pastorali, ma anche da psicologi o persone che lavorano nel settore umanitario. A Crans-Montana, ogni annuncio è stato fatto da un membro dell'ESU, insieme alla polizia. Quando si trattava di recarsi presso una famiglia nella Svizzera romanda, ogni membro dell'ESU era accompagnato da due poliziotti vallesani, a volte affiancati da un poliziotto vodese quando le famiglie risiedevano nel cantone. Gli annunci sono stati fatti tra venerdì sera e domenica nel tardo pomeriggio, man mano che venivano fatte le identificazioni scientifiche.

Aude Collaud, pastora della Chiesa evangelica riformata del cantone di Vaud (EERV) e membro dell'ESU, si è occupata di tre annunci di morte.

In che modo questo intervento è stato diverso da quello che vive di solito?

In un contesto come quello, tutto è diverso. Di solito arriviamo da persone che non si aspettano nulla. In questo caso, tutta Europa era a conoscenza della tragedia. Le famiglie spesso aspettavano solo una conferma. Finché tutte le vittime non erano state identificate, a volte rimaneva una speranza, anche minima, che i loro cari fossero tra le persone ancora ricoverate in ospedale.

Come si svolge la comunicazione di un decesso in una catastrofe di questa portata?

Le famiglie sapevano che stavamo arrivando. Quando erano sul posto a Crans-Montana, i tempi erano relativamente brevi. Ma quando dovevamo spostarci in altri cantoni, potevano volerci una o due ore dopo la nostra telefonata, durante la quale non annunciavamo ancora il decesso. Quel momento è molto pesante: le parole non sono ancora state pronunciate, ma tutti sanno quali saranno.

Esistono parole appropriate per annunciare la morte di un bambino o di una persona cara?

No. Non ci sono parole giuste. È impossibile mettersi nei panni delle famiglie. Si percepisce il loro dolore, la loro attesa, la loro angoscia, a volte la loro speranza, ma non si ha mai la certezza di aver detto la cosa giusta. Si cerca semplicemente di essere presenti e di rispondere, a volte anche semplicemente con il silenzio, a ciò che le persone esprimono in quel momento.

Le reazioni delle famiglie sono molto diverse. Come cambia il suo atteggiamento?

Spesso siamo la persona calma nella stanza. Ci può essere stupore, pianto, molta rabbia. Accogliamo questa rabbia. È legittima. Siamo lì per cercare di assorbirla.

Come va la collaborazione con gli altri dopo l'annuncio?

Al Régent ci sono psicologi, paramedici, imprese di pompe funebri. Non per motivi commerciali, ma per aiutare le famiglie con le pratiche burocratiche. Il loro approccio è molto chiaro: spiegare, orientare, alleggerire. La collaborazione tra tutti i servizi è super rispettosa e serena in questo dramma.

Come vede il confine tra il contesto professionale e il coinvolgimento emotivo personale?

In un dramma, c'è inevitabilmente qualcosa di sé che va oltre il professionale. Non si può capire cosa stanno passando le persone, ma si può provare empatia. Le emozioni, le conosciamo tutti. È con esse che accompagniamo, che accogliamo.

Cosa le ha permesso di resistere, personalmente, in questo intervento?

Il fatto di essere insieme. Eravamo tutti riuniti nello stesso posto, con spazi per discutere immediatamente tra colleghi. È molto diverso dai normali turni di guardia, spesso solitari. In questo caso, lo spirito di squadra è stato fondamentale.

Aiuto psicologico d'emergenza: un sistema coordinato sul posto

Sul posto, al Régent, è stato messo in piedi un sistema di aiuto psicologico d'emergenza per accogliere le famiglie delle vittime, i testimoni e le persone coinvolte. Questo supporto è stato fornito insieme ai soccorsi e aveva lo scopo di dare un aiuto immediato a chi era stato colpito dalla tragedia.

Membro della Coordinazione romanda di assistenza psicologica d'emergenza, istituita su mandato dell'Organizzazione cantonale vallesana di soccorso (OCVS), Stéphane Saillant, psichiatra e specialista in assistenza psicologica d'emergenza, ha partecipato all'organizzazione e al coordinamento delle squadre sul campo. «Abbiamo agito fin dalle prime ore per contenere lo shock ed evitare l'isolamento», spiega. «Si è trattato di un sostegno immediato, umano e strutturante, per i familiari delle vittime, i testimoni e gli operatori». (Lucas Vuilleumier/24Heures; trad. it. Paolo Tognina)

