

GUIDA AL LUTTO IN TEMPO DI COVID-19

(Linee-guida elaborate da professionisti con esperienza in lutto e perdite)

Data di elaborazione della guida: marzo 2019



Garabato 1 – Siempre contigo (Morthú 2019)

Indice

- 1. Lutto in isolamento**
- 2. Linee guida per rituali funebri**
 - 2.1 Rituali personali per dire addio al proprio caro**
 - 2.2 Rituali d'addio sociali a distanza**
- 3. Linee guida per la cura di sé stesso durante il lutto**
- 4. Come accompagnare a una persona in lutto seguendo le misure di sicurezza relative al COVID-19**
- 5. Linee guide per accompagnare persone diversamente abili e minori**
- 6. Linee guida per accompagnare gli adolescenti**
- 7. Linee guida per donne in gravidanza e neo-mamme che hanno perso un essere amato**
- 8. Consigli per le persone che erano in lutto prima dell'inizio del confinamento dovuto al Covid-19**
- 9. Familiari di persone in cure palliative domiciliari o in ospedale**
- 10. Linee guida per diminuire lo stress, il burnout e la fatica dei professionisti**
- 11. Linee guida per i professionisti in carico di persone in situazioni di gravità, nel fine vita o morti per Covid-19**
 - 11.1 Esempio di come comunica cattive notizie via telefono**
 - 11.2 Modello di Lettera di Condoglianze**
- 12. Autrici e traduttrici**

La situazione che stiamo vivendo in questo momento ha modificato non solo le nostre abitudini quotidiane, ma anche il modo di salutare i nostri cari che se ne vanno. Questi cambiamenti portano necessariamente a dover trovare strategie di adattamento alternative rispetto a quelle che fino ad oggi ci facevano sentire al sicuro.

Davanti alla morte di una persona a noi cara, non è più possibile avere il sostegno di parenti e amici nella forma prima usuale nei momenti di difficoltà e nemmeno partecipare alle cerimonie tradizionali proprie alle nostre comunità. Isolamento fisico non vuol dire però isolamento emotivo e anche in queste circostanze ci sono molti modi e opportunità di far fronte a un lutto e accudire le esigenze materiali, psico-emotive ed esistenziali-spirituali di chi lo sta soffrendo.

Un gruppo di psicologhe, assistenti sociali, terapisti e infermiere spagnole ha elaborato questa guida, riadattata per l'Italia da un altro gruppo di professioniste, per aiutare le persone che hanno vissuto una perdita a trovare altre forme di espressione del dolore per la mancanza del proprio caro. Ci scusiamo per eventuali mancanze nella versione italiana: ha prevalso il desiderio di rendere questa guida usufruibile il prima possibile agli italiani.



Garabato 2: Incertitumbre (Morthú 2020)

1. Lutto in isolamento

La perdita di un proprio caro è un'esperienza che ha bisogno di essere condivisa, accompagnata, con affetto, sguardi, abbracci, silenzi rispettosi... Se sei in lutto, è normale che tu abbia bisogno di sapere che il tuo dolore ha un impatto sugli altri. È cruciale che non ci sentiamo da soli di fronte al dolore. Il sostegno emotivo in questi primi momenti è una cosa fondamentale, in quanto avrà un effetto nei processi di lutto posteriori. Tuttavia gioca un ruolo importante anche il tipo di personalità e il modo di affrontare le situazioni che ogni persona ha sviluppato, essendo questi fattori di protezione o rischio nell'adattamento alla perdita.

In aggiunta alle emozioni che provoca una perdita (tristezza, rabbia, impotenza, colpa, incredulità, etc.), questa situazione ci fa sentire più stanchi psicologicamente e fisicamente, ingigantendo i livelli di frustrazione, rabbia e senso di colpa per non aver potuto prendersi cura della persona cara, non aver potuto salutarla come si avrebbe voluto fare. Le conseguenze possono essere di fragilità psicologica e fisica (nodo nella gola, oppressione al petto, irritabilità, aumento nel consumo di calmanti o sostanze, difficoltà a concentrarsi, etc.). In questo tipo di lutto imprevisto, aumentano le domande e le supposizioni su le come le cose avrebbero potuto essere fatte in modo diverso.

Molti di noi stanno ancora lavorando internamente la situazione, per poter comprendere ed elaborare se tutto ciò sia o no reale. È importante quindi fare capire alle persone che si trovano in maggior difficoltà che le circostanze attuali sfuggono al controllo di tutti noi e per questo non possiamo accusarci di un qualcosa che non dipende di noi. È importante non essere severi con se stessi e analizzare la situazione a partire dal cuore e dalla compassione piuttosto che dalla mente, per non aggiungere sofferenza al dolore. A volte non sono le risposte razionali alle domande che ci facciamo ciò che può aiutarci a sopportare il dolore. Di fronte a una realtà dolorosa e traumatica, è nel cammino paziente e costante dell'accettazione che il nostro cuore dolorante potrà trovare conforto e uscirne più forte. Poiché è difficile vedere quella "liberazione" dal dolore, proponiamo qui alcune linee guida per la cura di sé, che possono aiutare nei primi passi dell'elaborazione del lutto.

2. Linee guida per i rituali funebri

In tempo di Covid-19, non è possibile dire addio ai nostri cari nella forma in cui avremmo voluto o comunque in quella tradizionale. Questo **non significa che non si possano organizzare dei rituali significativi** ed esprimere l'amore che ci lega a loro. Possiamo sempre, in qualsiasi situazione, organizzare una cerimonia per onorare e dire addio al nostro caro: leggere un testo, mettere una canzone che amava... Se abbiamo bisogno, chiediamo aiuto a un familiare, un amico, un volontario, un addetto alle pompe funebri per organizzarla, con l'aiuto della tecnologia (videochiamate a più persone, con strumenti quali WhatsApp o Skype; piattaforme virtuali semplici da utilizzare come per esempio Zoom) per poterci riunire con i nostri cari a distanza, stabilire quando possibile un collegamento con il luogo di sepoltura, richiedere eventualmente la partecipazione di un officiante (come un referente religioso o spirituale) ed

eventualmente registrando la cerimonia. **Proteggere e prevenire nuovi contagi non significa essere isolati emotivamente.** Per questo proteggere gli anziani con l'isolamento non significa isolarli emotivamente: possiamo essere le loro mani, i loro occhi, la loro voce e renderli protagonisti, anche a distanza.



I rituali d'addio sono degli atti simbolici che ci aiutano a esprimere e mettere ordine nei nostri sentimenti, lasciando spazio all'instaurarsi di una consapevolezza dell'evento luttuoso. Alcuni di questi rituali possono durare nel tempo: una cosa è scrivere per esempio una lettera d'addio, altra è iniziare un diario o costruire un piccolo altare permanente. In ogni caso, queste azioni servono per connettersi con il dolore e elaborare quanto di così doloroso ci è accaduto.

Tenendo conto dello stato d'isolamento attuale, si danno questi suggerimenti per i familiari che soffrono per la perdita di una persona a cui tenevano.

Garabato 3: Descansa en mi hombro (Morthú 2020)

2.1 Rituali personali per dire addio al proprio caro

- Se senti il bisogno di condividere il momento solo con le persone più vicine, in modo più intimo, è un tuo diritto farlo. **Rispetta i tuoi modi, i tuoi tempi e i tuoi spazi.** Fai capire agli altri che è ciò di cui hai bisogno. Nello stesso tempo, permetti loro di accudirti nella misura in cui lo senti possibile e nella maniera giusta per te.

- Pensa che **la situazione è eccezionale.** Più avanti, se lo desideri, potrà avere luogo il rituale d'addio in una forma più vicina a quella che avresti desiderato adesso.

- Prepara un **testo scritto.** O un video, da condividere. Anche se non lo hai mai fatto! Le tecniche narrative terapeutiche possono dare molto conforto e aiutare te e i tuoi familiari nell'elaborazione del dolore. Puoi scrivere a te stesso, **alla persona che è mancata** o al mondo. Puoi scrivere al tuo caro che è mancato come ti senti rispetto a tutto ciò che è successo, esprimere i tuoi sentimenti, tutto il tuo amore, perdonare e chiedere perdono. Puoi scrivere per lui/lei una poesia – anche se non lo hai mai fatto! – o dei messaggi, il cui contenuto sia ciò che gli/le diremmo adesso se fosse qui con noi: ricordi positivi, grazie, scusa... Puoi anche copiare e condividere testi/poesie/canzoni scritti da altri autori che esprimano sentimenti e stati dell'anima con cui ti identifichi in questo momento. Puoi anche rivolgerti a un'emozione concreta (**Lettera alla mia tristezza, rabbia, etc.**). Puoi scrivere a Dio, all'Universo, alla Vita o ad altre persone. Puoi iniziare **un diario** dove esprimere come ti senti ogni giorno. O **disegnare** – anche se non lo hai mai fatto! – per permetterti di esprimere il tuo sentire in modo simbolico, quando le parole non riescono più a esprimerlo. È importante però che col tempo inizino a diventare messaggi positivi, prendendo consapevolezza della realtà. Puoi destinare un piccolo spazio in una camera, che possa essere un luogo tranquillo e intimo, a diventare un **luogo del**

ricordo, un luogo consacrato al ricordare e onorare quella persona e ciò che ci ha lasciato. Puoi collocare una sua fotografia o un oggetto che simbolizzi la tua relazione con questa persona. Omaggiarla adornando questo luogo come più ti piace: candele, fiori, musica, una poltrona comoda, etc. Ogni volta che lo desideri (tu, o le persone che vivono con te), potrai accomodarti in questo luogo e stare in silenzio o esprimere ciò che senti, parlare alla persona che è morta, raccontarle come ti senti adesso che lei non c'è più, come credi che sarà la tua vita a partire da adesso, senza di lei, ricordare i bei momenti passati insieme o le cose che ti piacevano o non ti piacevano di lei, spiegarle perché hai dovuto lasciarla in questo modo e come avresti voluto accompagnarla e dire addio. Puoi pregare, meditare o semplicemente raccoglierti in silenzio nel tuo ricordo.

- Se ti senti abbastanza forte per farlo, prendi in mano fotografie e video che ti aiutino a connetterti con il ricordo. Per alcune persone è prezioso raccogliere materiale grafico e audiovisivo e creare un **album o un mini-documentario** dedicato alla vita passata insieme. Se non ti senti in grado di farlo, sappi che è normale non riuscire ad affrontare questi ricordi per un po'. Ogni persona ha il suo modo di elaborare e affrontare il lutto, con i suoi tempi.

- Prepara una **scatola dei ricordi**, decorata a tuo gusto, magari insieme agli altri membri della famiglia che abitano con te (i bambini, per esempio).

- **Appendi alla tua finestra/balcone/porta/portone** un qualche segnale/oggetto/cartello che simbolizzi la persona che è morta o la sua dipartita. Puoi per esempio realizzare, insieme a familiari ed amici, uno striscione con lo stile delle bandiere tibetane, ossia una corda con appesi vari pezzi di tela o carta su ognuno dei quali si può scrivere o disegnare un messaggio a ricordo della persona defunta.

2.2 Rituali d'addio sociali a distanza

- Per realizzare una cerimonia o incontro virtuale, qualsiasi sia il rituale che si scelga di fare, è importante che si faccia una **riunione previa** con i membri della famiglia/persone con cui si farà, per condividere i bisogni di ciascuno, visto che le esigenze possono essere diverse. L'incontro può essere fatto attraverso una piattaforma che possa essere usata dal computer per comodità di tutti. L'obiettivo è realizzare qualcosa di semplice in cui ciascuno possa sentirsi a suo agio. E che ognuno possa esprimere ciò che desidererebbe fare durante una possibile cerimonia virtuale (inclusi bambini, anziani e persone con disabilità mentali). Se avete bisogno di una mano per organizzare/officiare la cerimonia, non esitate a contattare professionisti e associazioni che possono aiutarvi in forma volontaria.

- **Realizzate una cerimonia o incontro virtuale.** Ognuno può dire alcune parole o portare un oggetto che rappresenti la persona deceduta, o ciò che desidera condividere. Si può scegliere una musica, decorare con disegni di fiori, etc. Dare spazio a un minuto di silenzio per esprimere l'amore, il perdono e la gratitudine.

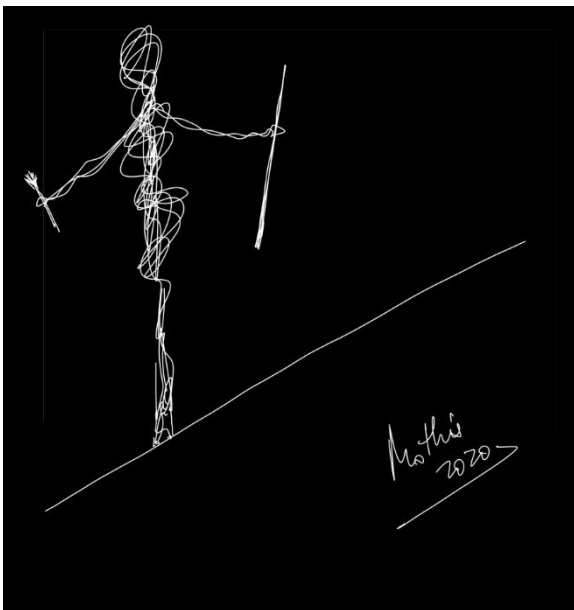
- **Pubblica sul tuo muro/rete social** un testo di omaggio alla persona che è mancata, raccontando l'eredità interiore che ti ha lasciato.

- **Realizza un'attività simbolica congiunta e coordinata**, come per esempio lasciare volare alla stessa ora dei palloncini dal balcone con dei messaggi scritti.

È importante includere bambini, persone anziane o diversamente abili in questi rituali, spiegando con naturalezza in che modo possono partecipare. Tutti hanno bisogno di sentirsi amati e dare amore, essere accuditi e prendersi cura, sentirsi sicuri e dare sicurezza, sentirsi rafforzati, valorizzati, capiti, rispettati e accompagnati nei propri processi vitali. Per questo è importante che tutti i membri della famiglia siano e si sentano integrati. Costruiamo reti, non muri.

3. Linee guida per prendersi cura di se stessi durante il lutto

Una persona in lutto è un **“equilibrista emotivo”** che la vita obbliga a camminare sul filo sottile che unisce due distanze, due momenti di vita separati: quello della disperazione e quello in cui si sente che si può sostenere questa situazione di grande impatto e ricordare la persona morta senza essere soffocati dall'intensità delle emozioni, senza che la paura di guardare il vuoto sotto i piedi ci paralizzi, facendoci credere che potremmo cadere in qualsiasi momento per non rialzarci mai più.



Per equilibrare il processo di lutto, ci vogliono degli esercizi di connessione/disconnessione dal dolore. Se ci fossero solo compiti di assimilazione del dolore (analizzare le circostanze, scrivere, etc.) l'equilibrio sarebbe colpito, cadendo nell'abisso. Nello stesso modo, se rimanessimo solo dall'altra parte, quella dello scollegamento/spegnimento (lavorare, pulire, fare sport, etc.), finiremmo ugualmente per cadere, senza equilibrio. La strada per mantenere l'equilibrio non è facile; sostenere la carica emozionale non è facile, i passi sono insicuri, si sente paura e si è nell'eterno dibattito “non posso/devo farlo”. Ma è possibile, dandosi il tempo che ognuno è necessario (il tuo tempo) per mettere in equilibrio i tuoi carichi.

Garabato 4: Camino-Muévete (Morthú 2020)

Ti proponiamo quattro versanti importanti per tenere la tua asta in equilibrio.

1. *Parte fisica*

Il corpo è la casa delle tue emozioni e dei tuoi pensieri ed è molto importante che tu ti prenda cura di te nella dimensione fisica.

- **Mangia bene e idratati.** Mangia il giusto, ma sempre cose genuine, distribuite in quantità piccole se si è perso l'appetito, poiché non mangiare lascia senza energie.
- Mantieni un orario di riposo e cerca di **dormire** bene, ad esempio facendo un rilassamento prima di metterti al letto (musica, bagno caldo, respirazione, ecc.).
- **Ascolta te corpo.** Permetti di prenderti il tempo che il corpo ti chiede per recuperare l'energia che si perde in un'esperienza traumatica.
- Fare **esercizio fisico** aiuta a riposarsi meglio. Secondo la nostra condizione fisica ed età, facciamo una qualche attività di esercizio fisico che includa movimenti per le braccia e i muscoli pettorali.
- Cerca di dedicarti a qualche **attività creativa**, come cucinare, curare una pianta etc.
- **Se fumi, cerca di ridurre** il consumo.
- Fatti dei **piccoli massaggi** nelle zone dove senti delle tensioni.
- **Non lasciarti andare:** fatti la doccia, cambia i vestiti, etc.
- Esci alla finestra ogni volta che puoi **approfittare di un raggio di sole!**

2. *Parte emotivo -relazionale*

La perdita di una persona cara e la situazione d'isolamento conseguente al Covid-19 porta inevitabilmente a un vivere emozioni che ci destabilizzano.

È normale che sorgano emozioni e sensazioni di solitudine, tristezza, rabbia etc. Cerca di dividerle con le persone che ti circondano, siano esse presenti fisicamente o no.

Se hai bisogno di **momenti in cui stare da solo**, spiegalo alle persone con cui vivi, identifica un luogo in casa in cui poterti appiattare e rielaborare con calma queste emozioni.

- **Cerchio di sicurezza:** fai una lista delle persone con cui ti trovi più a tuo agio (e mettiti in contatto con loro via telefono, Skype, WhatsApp, etc.) Puoi avere liste diverse per diversi stati d'animo: ognuno ha il suo dono ed è lì per aiutarti. Trova conforto con alcune di loro nei momenti di caduta, preoccupazione o animati con la loro allegria.
- Puoi chiedere aiuto a chi ti è vicino per **organizzare le chiamate** di persone che vogliono farti le condoglianze e scegliere il momento in cui per te è più opportuno riceverle.
- Data la situazione di isolamento, è probabile che possano sorgere in te **sentimenti di solitudine, incomprensione, abbandono...** Pensa che non si tratta di indifferenza ma che l'attenzione delle persone è centrata sulla situazione critica attuale e ciò può

risultare un'apparente mancanza di attenzione nei tuoi confronti. Ci sentiamo tutti impotenti e tutti colpiti da questa allerta sanitaria.

- Sforzati di mantenere la **tua casa un luogo accogliente** come è stata prima di questa perdita, in segno di rispetto per te ma anche della persona che ti ha lasciato.
- **Cura la tua persona**, prenditi cura di te anche se sembra uno sforzo inaffrontabile, fai una doccia, preparati cibi nutrienti e cerca di riposare.
- Dai una mano a te stesso **chiedendo aiuto quando ne hai bisogno**. Fatti aiutare dai familiari e dagli amici, dando loro l'opportunità di farlo. Sappi che ci sono vari Servizi e Organizzazioni che ti possono aiutare durante lo stato di emergenza a far fronte alle tue necessità. Informati su gruppi di sostegno psicologico e/o appoggio esistenziale-spirituale.

3. *Parte Cognitivo- Mentale*

Quando predominano le emozioni, è difficile essere concentrati o pensare.

- **Non essere troppo esigente con te stesso a livello intellettuale**: le nostre capacità sono menomate perché il nostro cervello usa tutte le energie per elaborare quello che sta succedendo a livello emotivo. Perché pretendi che una lumaca corra come una lepre? In questo momento, rispetta la tua "modalità lumaca".
- **Evita tutto ciò che contamina la tua mente**, immagini, troppa informazione sul COVID-19, racconti ed esperienze che ti facciano male (violenza, negatività, etc.). Circondati di cose, suoni, immagini che senti benefici per te.
- **Pensa ad obiettivi a breve termine**. Sia a causa del lutto che per l'incertezza della situazione attuale, è bene darsi obiettivi semplici che ti aiutino a mantenere una struttura coerente.
- **Mantieni una routine** di orari in casa.
- **Molta attenzione al prendere decisioni importanti adesso**.
- Datti il tempo anche per pensare cosa fare con **le cose che appartenevano alla persona deceduta**.
- Leggere libri piuttosto che guardare film sul lutto può aiutarti a comprendere e normalizzare il processo che stai attraversando, ma solo se ti senti forte abbastanza per farlo.

4. Parte Spirituale

La dimensione spirituale è universale, ossia appartiene a ogni essere umano. Questo a prescindere che una persona sia religiosa o meno; che riconosca una sua spiritualità o meno. In questo processo è molto importante prendersi cura della nostra dimensione esistenziale/spirituale.

- **Crea uno spazio speciale** per gli oggetti di ricordo della persona amata che hai perso, dove ti dai il permesso di andare a esprimere le tue emozioni.
- **Realizza una pratica quotidiana di raccoglimento**, di silenzio, che ti aiuti a prendere consapevolezza di te e delle tue emozioni e alleviare i sentimenti di angoscia, paura, etc.
- Cerca e approfitta di tutto **ciò che ti può nutrire spiritualmente**: musica, letteratura, contatto con la natura (anche solo una piantina che hai in casa, un raggio di sole o uno spicchio di cielo che vedi dalla tua finestra o il canto di un uccellino).
- Permettiti di provare a dedicarti ad **attività che potenzino la tua creatività**, come disegnare, ballare etc. perché ti manterrà occupato e ti aiuterà a esprimere quello che non sappiamo come affrontare.
- Se hai già una **pratica spirituale**, puoi allargare lo spazio e intensificare l'attenzione che le dedichi. Che tu l'abbia già o no, puoi adesso esplorare nuovi modi di entrare in contatto e nutrire la tua essenza più profonda e sottile. Apri la porta del tuo cuore a ciò che risuona in te e senti ciò che ti può essere di aiuto a livello esistenziale/spirituale.
- Rivolgiti a un'entità superiore rispetto al te stesso quotidiano, **chiedendo sostegno e protezione, con la fiducia** e la fede che li riceverai. C'è chi si rivolge a Dio; chi si rivolge all'Universo; chi si rivolge al suo Io Superiore, ossia la parte più illuminata di noi stessi, quella da cui provengono le grandi intuizioni e slanci, dove risiedono la nostra saggezza profonda e i nostri imperativi etici.



Garabato 5: Mi corazón en tus manos (Morthú 2020)

4. Come accompagnare una persona in lutto seguendo le misure di sicurezza relative al COVID-19

Non poter star accanto a una persona che sta soffrendo le conseguenze più dolorose del Covid-19 può dare luogo a sensazioni di impotenza, tristezza e rabbia. È importante gestirle, cercando di partecipare in qualche forma all'addio alla persona deceduta e all'accompagnamento di chi vive il lutto.

È fondamentale esprimere i nostri pensieri ed emozioni e il nostro dolore di fronte a questa perdita, **sentirci vicino** alla persona deceduta e ai suoi familiari; **condividere ricordi** e in particolare ciò che la persona che è morta ha lasciato nella nostra vita; **dimostrare il nostro sostegno**.

- Puoi metterti in contatto telefonico o con altri mezzi. **Rispetta il suo momento**, magari all'inizio non ha voglia di parlare. Nello stesso tempo considera che raramente le persone che hanno appena subito un lutto prendono l'iniziativa di chiamare. Scrivi magari un messaggio, per esempio su WhatsApp, per comprovare la disponibilità ad esserci.
- Puoi inviare un **messaggio o un video corto**: nulla di elaborato, solo una frase, o un silenzio; mostrare il tuo affetto e la tua disponibilità è sufficiente.

Alcune frasi per che possono aiutare le persone in lutto:

- “Non è necessaria una risposta, solo voglio che tu sappia che sono disponibile per te”
- “Mi sarebbe tanto piaciuto essere vicino a te, ma sappi che ti accompagno anche se non è fisicamente”.
- “Ti chiamo se ti fa piacere parlare; possiamo anche condividere un silenzio”
- “Faremo una piccola cerimonia qui in casa per accompagnare il vostro dolore”
- “Sono addolorato per ciò che ti sta succedendo”



Garabato 6: No maltrates nunca mi fragilidad (Monthú 2020)

Se ti senti in grado di parlare con la persona in lutto, pratica l'empatia e l'ascolto attivo.

Evita di usare frasi come:

NON DIRE: "Sii forte!", "Fallo per i tuoi figli"; "Non piangere più, che ti fai solo del male"; "È la legge della vita"; "Ora non soffre più"; "Il primo anno è il peggiore, poi migliorerà"; "Distraiti che ti farà bene"; "È la volontà del Signore"; "La vita continua"; "Sono giovani, si riprenderanno".

SÌ, DIRE: "Mi piacerebbe poter dire qualcosa che allevi il tuo dolore, ma non trovo le parole", oppure "Voglio che tu sappia che sono qui e penso a te e alla tua sofferenza".

- **Valorizza**, esprimi il tuo apprezzamento **quando la persona si sta prendendo cura di se stessa** nei suoi bisogni primari come mangiare bene, prendere le sue medicine abituali etc. e in caso contrario cerca di aiutarla, anche eventualmente avvisando chi le vive accanto (date le condizioni attuali) per poterla aiutare concretamente.
- A livello di gruppo o di comunità, potete inviare una **lettera**, elaborare un **documento o un libro virtuale di condoglianze**, magari con l'aiuto del disegno dei bambini.
- Potete **organizzare un rituale in casa**, ricordando la persona che è morta con un qualcosa che vi paia appropriato e che pensate avrebbe potuto gradire.
- È importante **prestare attenzione anche alle persone che non vengono riconosciute quali persone in lutto**, come il compagno di una coppia che si era separata o una persona che si occupava di badare alla persona che è mancata e alla sua casa. Anche loro hanno bisogno che il loro dolore venga riconosciuto!

5. Linee guide per accompagnare persone diversamente abili e minori

Quando avviene un lutto in una famiglia in cui sono presenti bambini e/o persone con fragilità è importante **comunicare** che la persona è morta **con naturalezza e senza aspettare** troppo tempo. **Le persone più vicine** a questi soggetti sono le più adeguate a comunicare le notizie di questo tipo.

È davvero importante informarli su ciò che sta succedendo intorno a loro: solo così potranno decidere come partecipare o reagire.

- **Non usare eufemismi** tipo: "Sta dormendo"; "Se n'è andato...". Dì loro che la persona è morta e che potranno più vederla. Spiega loro che la persona che è mancata stava **"molto, molto, molto male/era molto grave"**, in modo che quando qualcun altro si ammalerà, non pensino ogni volta che morirà.
- Stai attento alle loro reazioni emotive e avvalorale. È consigliato trovare un momento in cui siamo calmi ed è necessario trovare il tempo per poter dare attenzione a come reagiscono emotivamente. **Dobbiamo esserci per accoglierli e consolarli quando necessario.**

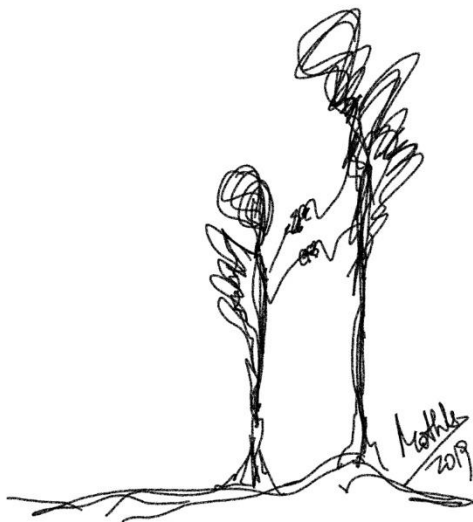
- Per alcuni è possibile che, comunicata la perdita, in un primo momento **vadano a giocare come se niente fosse** accaduto e non riprendano più l'argomento. Rispettiamolo, facendogli presente che quando avranno voglia di parlarne, noi ci saremo. Altri potranno **attirare l'attenzione con cambiamenti nel loro comportamento** o stato d'animo abituale o **reazioni aggressive** o preoccupazioni eccessive e ossessive o sintomi fisici. Altri ancora potranno **tornare a far cose che avevano già superato** (come non voler dormire da soli). In questi primi momenti, il **compito degli adulti** che sono gli vicini è quello di **osservare** quello che gli sta succedendo, sempre **rimanendogli accanto e non spaventandosi** davanti ai modi che trova per rappresentare il suo dolore.

- Come gli adulti, ognuno di loro ha i propri modi e i tempi di reazione ed elaborazione. **Non imponiamo i nostri.**

- **Non dobbiamo nascondere i nostri sentimenti**, la tristezza o il pianto in loro presenza. **Rispondiamo alle loro domande di un modo semplice e adatto.** Piangere insieme può dar loro la possibilità di capire che è normale essere tristi e che condividere le emozioni può far sentire meno soli. L'importante è non confondere i ruoli, ricordando chi è l'adulto!

- È importante stare attenti a **non alimentare nessuna idea o sentimento** (come la vendetta, per esempio) **che non è utile a riparare il dolore** e recuperare emotivamente.

- **Se non sai rispondere alle domande** che ti fanno, non offrire una realtà inventata: rispondi piuttosto con onestà dicendo che "In questo momento non lo sai" oppure che "È molto difficile rispondere adesso".



Garabato 7: Con tus alas (Mothú 2020)

I bambini e le persone diversamente abili hanno bisogno di partecipare, di essere ascoltati, che ci sia qualcuno che se ne prenda cura. Se gli facciamo vedere **che essere fragili in certe circostanze è normale**, li aiuteremo a creare strumenti che useranno nei momenti difficili.

Dobbiamo sempre ricordare che ognuno di noi indipendentemente dall'età ha bisogno di sentirsi tranquillo, sapendo che c'è qualcuno che si prenderà cura di noi nei momenti più difficili. Dobbiamo spiegare il perché non si è potuto salutare per l'ultima volta di persona: il nonno, il papà, il fratello, lo zio... ma che **si può tramettere l'amore senza essere presenti** mandando affetto attraverso dei pensieri, dei gesti affettuosi, disegnando, o facendo delle videochiamate con le persone che gli hanno voluto bene.

- È importante **mantenere sempre la stessa la routine di prima**: solo così ci si potrà sentire al sicuro, e questo permetterà loro di **esprimere le proprie emozioni** quali rabbia, ira, tristezza, impotenza, etc. Accogliamole senza lasciarci spaventare dall'intensità e, una volta esaurite, possiamo proporre delle attività come la scrittura, la pittura, la lettura di un racconto, etc.
- È fondamentale che in un momento così doloroso **non compaiano mai nella bocca degli adulti frasi come**: “Non piangere, sii forte, non serve arrabbiarsi...”. Diciamo piuttosto: “Anche per me è molto difficile, è normale piangere, essere spaventato...”. Anche se sentiamo un dolore che ci porterebbe a chiuderci in noi stessi, ricordiamo di **dedicare ai piccoli e ai più fragili il tempo** di cui hanno bisogno, affetto ed attenzione.
- **È importante mantenere comportamenti equilibrati davanti ai bambini** e non farsi prendere da momenti di estrema disperazione o comportamenti auto/etero distruttivi. Se i genitori o chi ne ha cura è molto scompensato dall'accaduto, è importante cercare una figura adulta significativa che garantisca loro l'attenzione emotiva necessaria mentre i genitori si riprendono.

6. Linee guida per accompagnare gli adolescenti

L'adolescenza è un periodo che ha delle caratteristiche particolari. Nel momento che stiamo vivendo, le condizioni di isolamento e quella di vivere un lutto nello stesso tempo sono molto dolorose e adattarsi a questi cambiamenti potrebbe essere un processo ancora più complesso nel caso di un adolescente.

Potrebbero sentirsi più isolati del solito, quindi se hai un adolescente in casa, fai molta attenzione a come esprime le emozioni, perché la principale differenza con il modo di un adulto, è **l'intensità con cui un adolescente vive ed esprime le sue emozioni**. Il suo modo di comunicare potrebbe diventare particolarmente **aggressivo** e potrebbe essere difficile sostenere una conversazione. Altri invece, potrebbero manifestare le emozioni ritirandosi, **senza esternare nulla**.

- In tutte le situazioni, parla con lui/lei **con pazienza**, permettendogli di tirare fuori il dolore. Proponi di fare dell'esercizio fisico per sfogare la rabbia.
- **Tienilo aggiornato** durante l'evoluzione della malattia di una persona cara e, in caso di morte, non tenerglielo nascosto, stagli vicino nel suo dolore se te lo permette e cerca di **coinvolgerlo nella presa di decisioni familiari** che seguiranno la perdita (come avrebbe voluto essere ricordato il nonno, zio, papà, fratello, etc.). Coinvolgilo anche **nelle attività** che intraprenderete durante la malattia e dopo l'eventuale decesso del vostro caro. Gli adolescenti possono essere di grande aiuto con le **nuove tecnologie** e in questo modo si dà loro un ruolo importante nella gestione di questo momento così difficile. Ad esempio, potresti chiedergli in caso di una perdita un aiuto per fare un video con le immagini della persona amata o per organizzare una cerimonia 'virtuale'.
- Devi avere a mente che sta vivendo un processo faticoso, che è quello di assimilare i cambiamenti che avvengono nell'adolescenza e, allo stesso tempo, sta elaborando una

perdita in una situazione in cui deve fare fronte alle difficoltà dell'isolamento attuale. È importante che tu gli trasmetta il messaggio che non è da solo in questa situazione. Anche voi state soffrendo: **non nascondete i vostri sentimenti**, dividerli fa sentire tutti un po' meno soli. Fagli capire che **ci siete per lui/lei, anche se non avete tutte le risposte**. Suggestisci modi di esprimere le proprie emozioni: musica, scrittura, film sulla morte o la perdita, letture...

- Offri attenzioni nel quotidiano e **chiedi la sua opinione** in diversi ambiti e **tienine conto** nelle decisioni. Fallo sentire utile se è disponibile a farsi carico di qualche attività. Cerca di **tollerare i modi provocatori** che mette in atto, ti sta mettendo alla prova! Vedere che piangi per la perdita della persona a te cara, per la situazione ma sai gestirla, può aiutarlo nell'esprimere anche lui le sue emozioni.



- Per un adolescente è molto difficile immaginare la vita senza la persona che ha appena perso. Una delle **paure più grandi** per lui/lei è generalmente quella di **dimenticare la persona** che è morta. Aiutalo quindi a fissare il ricordo, per esempio suggerendo di fare un video. Propiziamo momenti in cui ricordiamo con affetto e magari humor la persona che è appena mancata e rendiamole omaggio condividendo i ricordi con i nostri figli. Così li si aiuterà anche rispetto alla loro paura di dimenticare.

- Cerca di **facilitare il dialogo in famiglia senza esprimere giudizi squalificanti**, incitandolo a condividere i suoi sentimenti e non minimizzare quello che sente.

- È importante che abbia **un suo spazio in cui potersi rifugiare**: rispetta i suoi tempi, allo stesso tempo chiedigli opinioni e ascolta le sue idee. Solo così è possibile che si senta più incluso.

Garabato 8: Estoy aquí (Mothú 2020)

- **Le sue reazioni** posso essere varie: minimizzare il suo dolore (per proteggerlo, in realtà, o per non sentirsi diverso dai coetanei che non hanno subito un lutto; non malgiudichiamolo!), nascondere per proteggere gli altri familiari o respingere la possibilità di dividerlo in famiglia e cercare contatto perenne con gli amici. **Diamo valore a qualsiasi reazione** rispettando il suo momento e cercando di facilitare spazi e tempi affinché lo possa vivere intimamente e nello stesso tempo disconnettersi da esso quando necessario. Gli adolescenti sono più capaci degli adulti di entrare e uscire dal dolore velocemente!
- Inoltre, possono manifestarsi **comportamenti a rischio** quali il consumo di sostanze o riferimenti al suicidio. Vigila e chiedi aiuto a un professionista se necessario.
- Mantenete le abitudini precedenti come gli orari della casa ma, allo stesso tempo, cercate di **condividere momenti comuni** con attività che prima magari non si facevano. Evita che utilizzino i mezzi informatici per ricevere informazioni a oltranza, come quelle da cui siamo bombardati in questo momento di difficoltà. Puoi proporre di avere delle parti

della giornata in **“modalità aereo”**, per disconnettersi dai mezzi di comunicazione/social.

Nonostante la situazione faticosa di preoccupazione e isolamento, **può essere un momento positivo per avvicinarti** di più ai tuoi figli, conoscere le loro idee, interessi, etc. Un'occasione preziosa... **Ricorda che gli adolescenti ascoltano dopo essere stati ascoltati!**

7. Linee guida per donne in gravidanza e neo-mamme che hanno perso un essere amato

Se sei in gravidanza o hai appena dato alla luce un bambino, probabilmente senti che le emozioni ti stanno travolgendo. È un momento così bello nella tua vita ma intorno a te sta succedendo qualcosa di imprevisto e preoccupante e vivi il dolore della perdita di un essere amato: come possono convivere insieme questi momenti così diversi? È normale se senti la necessità di piangere; non sentirti in colpa se ti senti triste e arrabbiata: tutte le emozioni che provi sono importanti e necessarie! E in questi momenti possono intensificarsi. Per provare a gestire l'intensità, ti proponiamo una serie di azioni:

– **Esercizi di respirazione.** Respirare è automatico, ma puoi provare a prolungare il tempo tra inspirazione ed espirazione in maniera progressiva, fino a quando riesci. Puoi utilizzare la respirazione nei momenti in cui ti senti sopraffatta. Cerca online esercizi di rilassamento e mindfulness.

– **Pratica lo yoga** per le donne in gravidanza: potresti cercare qualche specialista che offra pratiche online, anche se non lo hai fatto prima.

- **Pratica il Grounding.** È una tecnica facile, che mette in relazione la postura e il respiro. Ha l'obiettivo mantenerci in equilibrio. Stando in piedi in modo rilassato, porta l'attenzione a piedi e gambe. Metti tutta l'attenzione al contatto con il pavimento... Senti il peso del corpo che appoggia sulle gambe e sui piedi. Ora immagina che ci sia una radice nei tuoi piedi che penetra nel pavimento, nella terra, fino ad arrivare in profondità... Senti il modo in cui le radici ti rendono più forte e radicata alla terra. Respira profondamente ed entra in contatto con la sensazione di forza e solidità.



Garabato 9: La espera (Monthú 2020)

8. Consigli per le persone che erano in lutto prima dell'inizio del confinamento dovuto al Covid-19

Ci sono tante persone che prima della pandemia avevano iniziato l'elaborazione di un lutto, e improvvisamente si sono viste private della rete sociale di sostegno, del terapeuta, dei familiari, etc. Queste persone sono più a rischio di soffrire le conseguenze dell'isolamento. Se è questo il tuo caso, ti elenchiamo alcune raccomandazioni:

- **Evita la solitudine eccessiva:** è normale in questo momento che tu ti senta sola/o con i tuoi pensieri ed emozioni o che abbia necessità di isolarti, ma cerca di mantenere un equilibrio tra questo e lo stare in contatto con amici, familiari, conoscenti ed altre persone di riferimento, nella misura del possibile.

- **Non abbandonare la terapia** che stavi facendo: se un professionista ti stava accompagnando nel tuo processo di lutto, mantieniti in contatto con lei/lui, poiché avrai ancora bisogno di elaborare il tuo lutto e condividere l'angoscia che può crearsi in questi giorni di isolamento. Ricorda che ci sono **risorse** messe a punto ad hoc per questa situazione **per accompagnare (via telefono o internet) tutte le persone che sono in lutto** in questo momento. **Mettiti in contatto!**

- Fai una **lista di persone** da chiamare con cui ti senti a tuo agio nel parlare e da cui ti senti accudito.

- In questo momento **la convivenza con altre persone** può risultare più complicata. È importante dedicare uno spazio quotidiano alla solitudine, stando in silenzio, per permettere che emerga un dialogo profondo con noi stessi, i nostri ricordi, i nostri pensieri, le nostre emozioni... In quei momenti, diventa il tuo miglior amico e rafforza questa connessione con te stesso/a: scoprirai che la solitudine imposta può trasformarsi in **una solitudine desiderata e riparatrice**.

- Può succedere che **restando sempre a casa, i ricordi della persona mancata siano troppo stimolati**, la casa diventi una prigione senza la possibilità di continuare le attività che ti aiutavano con l'elaborazione del lutto come passeggiare, fare sport, viaggi, attività spirituali, etc. Un'opzione che ti proponiamo è di ricordare le cose che ti piaceva fare o che ti potrebbero attirare adesso e che si possono fare in casa (cucinare, disegnare, imparare una lingua...). **Prova a trovare qualsiasi attività che ti aiuti a focalizzare l'attenzione**, permettendo di far riposare la mente dal dolore.

- Se senti di poterlo fare, potresti realizzare una scatola di ricordi o dedicarti ad altri **"compiti del lutto"** che per il poco tempo disponibile o altri fattori non avevi ancora affrontato, ma solo se percepisci il beneficio di farlo.

- **Evita di sovraesporti all'informazione** sul Covid-19 o a qualsiasi tipo di fonte che possa generare ansie e paure non necessarie, inclusi film violenti o comunicazioni impregnate di negatività.

- Sono giorni difficili per tutti, dove la gestione delle nostre emozioni ci mette alla prova, ma il confinamento può diventare un percorso di miglioramento: anche se stai vivendo un lutto,

puoi avviare un processo di crescita psicologica e spirituale. Devi **valorizzare il cammino fatto fino ad ora** e pensare che questa è una **situazione temporale** e che potrai riprendere in mano tutto quando questo periodo sarà concluso.



Garabatu 10: Luz (Monthú 2020)

9. Familiari di persone in cure palliative domiciliari o in ospedale

La condizione di avere un familiare con una malattia avanzata o in fine vita è già difficile di per sé, diventa ancora più stressante e quando si vive in uno stato di allarme, che porta ad un intensificarsi delle emozioni.

- Se ti trovi in casa

È possibile che tu abbia paura di non ricevere le visite mediche adeguate o di essere contagiato dal personale sanitario che ti cura. Sono tanti i pensieri che possono esserci in questi momenti ma è importante che tu sappia che tutto il personale sanitario mette in atto le misure di sicurezza e che non si annullano i servizi che hanno un carattere di urgenza.

La raccomandazione generale di non andare in ospedale è una misura **protettiva**. **Prenditi cura di te** nel migliore dei modi possibili. Concediti uno spazio e un tempo per riflettere in questo momento praticando il “qui e ora” (tecniche di consapevolezza per vivere intensamente il momento presente), concentrandoti sulle piccole cose quotidiane per coltivare un buon equilibrio psico-fisico. Mantieni la tua routine e prenditi del tempo libero anche dentro casa (leggi, guarda un film, fai esercizio fisico se ti è possibile, etc.).

- Se il tuo familiare è in ospedale

Poiché negli ospedali ci sono normative restrittive che non permettono la presenza di parenti in visita al ricoverato, oppure sei rimasto confinato in un luogo lontano dal posto dove il tuo familiare è ricoverato, cerca il sostegno sociale e familiare per stare in contatto con il tuo caro. Puoi farlo attraverso le chiamate e le video-chiamate, facendo sentire la tua vicinanza e aiutando anche te stesso a sentirti meno solo in questi momenti difficili.

Anche se non puoi esserci fisicamente, puoi dargli il tuo sostegno di altri modi:

- Realizza delle chiamate o videochiamate per stare vicino al tuo caro e fargli sentire il tuo affetto. Se si trovasse in isolamento, questo messaggio potrebbe essere trasmesso tramite il personale sanitario. Chiedi, se la situazione peggiorasse, se è possibile, tramite l'utilizzo di un tablet, dare l'addio alla persona cara. In ogni caso, "chiamala" col cuore: ti sentirà.



- Mandare video o registrazioni per fargli sentire la vicinanza. Per aiutare i bambini nella comprensione di quello che sta succedendo, potresti farli partecipare a questa iniziativa.

Garabato 11: No te rindas (Monthú 2020)

10. Linee guida per i professionisti in carico di persone in situazioni di gravità, nel fine vita o morti per Covid-19

(personale sanitario, delle pompe funebri, delle forze dell'ordine, dei servizi sociali etc.)

GRAZIE DI CUORE per il lavoro che state facendo in questa situazione così complessa!

Voi professionisti che siete implicati in questa attività di grande impatto emotivo, siete umani e pertanto non siete immuni dalle conseguenze psicologiche. La mancanza di risorse umane e materiali, l'aumento della domanda assistenziale, la gravità della situazione, la solitudine e l'isolamento di alcuni dei pazienti oppure la morte di altri, possono produrre in un primo momento **stress acuto**, caratterizzato da sintomi fisiologici come nausea, fatica, mal di testa; sintomi emotivi come ansia, paura, irritabilità, shock emotivo; sintomi cognitivi come pensieri intrusivi, iper-vigilanza, confusione e anche sintomi comportamentali come incapacità di riposo, parlare in modo accelerato, mangiare in modo compulsivo etc.

Queste risposte sono normali, ma col tempo, se perdurano, possono diventare un vero disturbo, definito disturbo **post-traumatico da stress**. Per prevenire o limitare la sintomatologia, ecco alcune raccomandazioni:

- Effettuate una **riunione di équipe** quando avete finito i turni, dove si condividano i fatti vissuti, le emozioni e i sentimenti di ognuno, le cose per cui farsi i complimenti e quelle da

migliorare. Questa riunione favorisce la “ventilazione emotiva” e la coesione tra i membri del gruppo. Nella consapevolezza che siamo resilienti ma anche fragili, e dobbiamo accogliere la vulnerabilità insieme.

- **Condividi i tuoi vissuti emotivi con i colleghi, familiari e amici.** È normale che cerchi di proteggerli, ma ricorda che non sei da solo. “Soli siamo una goccia, insieme un oceano”.

- Cerca di praticare all’inizio e fine della giornata un po’ di meditazione o rilassamento attraverso la respirazione. **Inizia la giornata con un discorso interiore** (o anche esteriore) **positivo** e ottimista, il che non vuol dire abbandonare il realismo. Concludi con un **ringraziamento, per ciò che hai ricevuto e ciò che hai potuto apportare.** Coltiva la compassione, **una postura benevolente e la comprensione verso di te e gli altri.**

- **Sono importanti i momenti che in cui ti connetti con il dolore** che si sperimenta in questi giorni. Investiga le tue esigenze emotive; nella misura in cui ti è possibile, cerca di ristabilirti. **Consolati e consola.**

- **Abbi cura di te stesso,** chiedi aiuto al personale della salute mentale se necessario, mangia in maniera salutare, rispetta i momenti di riposo e disconnettiti dalle notizie quando esci dal lavoro.

- **Libera la tua parte che ha ancora voglia di ridere** e scherzare nonostante tutto, può essere una ottima strategia per scaricare le tensioni accumulate.

- Nel momento in cui una **persona conosciuta o un paziente muore, puoi usare alcuni dei rituali** che abbiamo suggerito e adattarli ai tuoi bisogni. Potresti scrivere una lettera di cordoglio (ti presentiamo un modello alla fine della guida) oppure fare una chiamata per condividere la tua sofferenza con i familiari, che sicuramente ti ringrazieranno.

11. Linee guida per i professionisti in carico di persone in situazioni di gravità, nel fine vita o morti per Covid-19

Il lavoro del personale sanitario in questi giorni è cruciale nei confronti del paziente, affinché la persona possa morire nel modo più sereno possibile e in qualche maniera accompagnato, ed è altrettanto fondamentale nei confronti dei familiari, per far sentir loro che hanno potuto in qualche modo essere presenti. In definitiva, si tratta di **fare da mediatori e tramite della comunicazione,** nella misura del possibile, affinché entrambe le parti si sentano **accompagnate e informate.** Data la grande difficoltà e il fatto che si trovano in prima linea anche professionisti provenienti da altri settori della sanità, suggeriamo piccole linee -guida per per questi momenti.

A. Quando il paziente entra in situazione di fine vita

- **Chiamare i familiari.** Quando si danno le informazioni via telefono, si deve sempre: identificarsi; dare l'informazione in modo chiaro e progressivo; farlo da un posto tranquillo e dedicare il tempo necessario; dare loro la possibilità di fare delle domande, alle quali si deve rispondere nel modo più sincero possibile.
- **Informazioni essenziali da dare ai familiari.** Riportare in modo chiaro la situazione attuale in cui si trova il paziente, la prognosi e informazioni sulla possibile sedazione palliativa. Se possibile, offrire loro di vedere il paziente tramite videochiamata: descrivi prima al familiare lo stato in cui si trova il paziente, in modo che sia preparato. Trasmetti tranquillità, riportando che anche il paziente è informato della situazione e del perché non si possono ricevere visite. Se il paziente non è già più in grado di comunicare, prima di contattare i familiari raccogli le informazioni sulle sue ultime comunicazioni e riferiscile ai suoi cari.
- **Informazione da dare al paziente** (se le sue condizioni lo permettono). Informarlo sulla sua situazione e sulle circostanze. Chiedere e dargli l'opportunità di esprimere quali sono i suoi bisogni: dagli sempre l'opzione di fare domande ed esprimere le sue volontà, necessità e desideri. Riportare la presenza dei suoi familiari, seppur nella distanza, e gli eventuali messaggi d'amore per lui/lei. Offrirgli la possibilità di trasmettere un messaggio da parte sua e facilitare il contatto con loro, con i mezzi a disposizione.

B. Quando il paziente muore

- **Avvisa telefonicamente** la famiglia. **Informa** i familiari **sulle procedure** che devono seguire e le opzioni di accompagnamento secondo la situazione della regione in cui si trovano.
- **Offri** ai familiari la possibilità di avere contatti con psicologi, assistenti sociali o altre **figure di appoggio**, se ritenuto necessario.
- Seppur nel caos, fai **un piccolo gesto di addio al tuo paziente**, se ti senti di farlo. Possono essere poche parole, un minuto di silenzio piuttosto che una preghiera. Onora la persona che è appena morta e pensa come vorresti che si congedassero da te. Anche il suo corpo, fino a poco prima vivo, seppur con le precauzioni di sicurezza, merita rispetto. Questo ti aiuterà a trovare un sollievo emotivo e riconnetterti con la tua parte spirituale.
- Nella situazione di emergenza che stiamo vivendo può essere molto difficile, ma in ogni caso prendi in considerazione, se possibile, di inviare (magari come équipe) **una lettera di condoglianze o fare una chiamata posteriore ai familiari**, per mostrare rispetto e affetto. Può aiutare voi e loro a chiudere la relazione in una forma di vicinanza umana.
- Considera e riconosci la sofferenza degli eventuali **altri pazienti** che sono stati **testimoni** del processo di morte e offri loro un appoggio psicologico, se possibile.

11.1 Esempio di come comunicare cattive notizie via telefono

In queste circostanze di emergenza sanitaria sta cambiando il modo di comunicare le notizie difficili – che normalmente si sarebbero date di persona. Di seguito, alcune indicazioni per adattarci a questa nuova situazione.

Prima di realizzare la telefonata, ti consigliamo di prenderti un momento per respirare e concentrarti sul compito gravoso che stai per realizzare. Puoi affidarti alla forza e alla compassione che sono dentro di te.

Durante la chiamata dovrai essere proattivo, rispondere alle domande che sicuramente ti verranno fatte senza usare tecnicismi, evitando l'uso di un linguaggio difficile, dato il contenuto emotivo del messaggio.

Durante la telefonata, ci sono tre momenti importanti:

- **Apertura:** Il tono della voce deve essere calmo e caloroso; bisogna evitare di parlare in un modo accelerato, per quanto difficile sia questa comunicazione. Devi dire chi sei, professione, dove lavori, anche se ti conoscono già. Se la persona è sola in casa, invitala a sedersi. Considera che è possibile tu debba ripetere le cose varie volte, perché lo stato di shock e confusione al ricevere questa chiamata annebbia la capacità di comprensione di chi la sta ricevendo.

- **Dare la notizia:** Dobbiamo essere chiari e precisi. Dire il nome della persona che è morta e la parentela che ha con la persona con cui stiamo parlando.

“Signor Rosa, le chiedo di sedersi perché devo comunicarle una brutta notizia...Suo padre, il signor Augusto Rosa, è morto/mancato due ore fa in seguito all'aggravarsi delle sue condizioni cliniche. Mi dispiace molto doverle comunicare una notizia così triste”.

A questo punto è importante dire come è morta la persona, se era accompagnata, se non ha potuto esserlo in quel momento – almeno fisicamente – a causa del protocollo in una situazione eccezionale, che il personale lo/la ha curata ed è stato attento a lei fino all'ultimo (anche se non fisicamente presente al momento del decesso). Generalmente, la prima cosa che desiderano sapere i familiari è che la persona non abbia sofferto: offrite tutte le informazioni veritiere che potete a sostegno della loro tranquillità. Dopodiché, bisogna lasciare qualche momento di spazio al silenzio o al pianto, all'espressione delle emozioni, rispettando la reazione della persona. Sii disposto/a risolvere dubbi, accogliendo e dando valore alla reazione emotiva della persona.

- **Chiusura della chiamata:** Possiamo offrire ulteriori informazioni di tipo pratico o tecnico, la possibilità di chiamare lo psicologo dell'ospedale o attivare/consigliare altri servizi di sostegno, in modo che nel frattempo il nostro interlocutore possa anche approfittare di qualche momento per calmarsi e gestire il carico emotivo.

Finita la chiamata: Concediti un piccolo tempo per riprenderti e respirare, affidati ai compagni se hai bisogno di esprimere come ti senti e la tua eventuale angoscia. Riconosci a te stesso il merito di aver portato a termine un compito tanto delicato, facendo il meglio possibile in questo momento. Evita qualsiasi senso di colpa per come avresti eventualmente potuto farlo in modo diverso.

11.2 Modello di Lettera di Condoglianze

Se normalmente è consigliato preparare una lettera di questo tipo quando effettivamente l'équipe abbia avuto modo di stabilire una relazione umana con il paziente, se non anche con i familiari, tale comunicazione può invero essere di aiuto e conforto a tutte le famiglie che si trovano in lutto nell'eccezionalità della situazione attuale.

Unità/Reparto...

Data...

Famiglia...

Cara famiglia,

In questi momenti particolarmente tristi per la perdita di una persona tanto speciale come era nome del/della paziente, nei quali è difficile trovare parole che possano alleviare il vostro dolore, vogliamo trasmettervi le nostre condoglianze.

Tutta l'équipe che ha lavorato nella cura di nome del/della paziente, è consapevole di quanto siano difficili le circostanze che avete dovuto sopportare, causate dalla crisi sanitaria in cui ci troviamo. Vogliamo esprimere la nostra gratitudine per la comprensione e collaborazione che ci avete mostrato davanti alle norme e alle raccomandazioni.

Vogliamo aggiungere che vi abbiamo accompagnato nel compito a volte così difficile di prendersi cura di una persona ammalata, con il nostro migliore impegno e dedizione.

Siamo anche consapevoli di come deve essere difficile non potere esprimere e ricevere le manifestazioni di affetto e accompagnamento dei vostri familiari e amici, come avreste desiderato.

Confidiamo nel fatto che in un futuro prossimo possiate realizzare i rituali, i funerali, le riunioni o gli ultimi saluti nella forma che considerate più giusta e importante per onorare il vostro caro.

Nel frattempo, vi suggeriamo che nell'intimità di casa vostra cerchiate un modo di realizzare un piccolo rituale e omaggio al defunto/alla defunta. Uno spazio dove potere condividere ricordi ed emozioni con le persone che avete accanto, può essere di gran aiuto. Potrebbe anche essere di aiuto creare uno "spazio virtuale", un gruppo di persone che comunichi attraverso una rete social, con le quali avete voglia di esprimere e condividere i vostri sentimenti, i ricordi, dove vi sentite accolti e capiti dagli altri vostri familiari e amici.

Se pensate che non sia ancora il momento, rispettate i vostri tempi, in ogni caso siamo sicuri che, quando il dolore che sentite non sarà così intenso, potrete riconoscere quanto è stato coraggioso il vostro modo di prendervi cura, accompagnare e onorare nome del/della paziente.

Sappiate che siamo a vostra disposizione se ritenete che possiamo ancora essere d'aiuto. Non esitate a mettervi in contatto con noi, con tutta la fiducia.

Vi mandiamo i nostri abbracci, di tutti e di ogni persona che forma questa équipe.

Con affetto e riconoscenza,

Firme

Mani. Come sono importanti le nostre mani in questi giorni!

Mani che dobbiamo regolarmente lavare, disinfettare.

Mani che dobbiamo coprire con i guanti per non trasmettere, per non infettarci con questo virus che improvvisamente ci ha lasciati a casa e separati dai nostri familiari, amici e conoscenti.

Mani che curano e si prendono cura, che assistono, che consegnano, che spingono barelle e guidano ambulanze, macchine della polizia, camion.

Mani che ripongono, pesano, accudiscono, che cuciono camici e mascherine.

Mani che puliscono, disinfettano, che tirano fuori il nostro cibo dalla terra.

Mani che rispondono al telefono per ascoltare chi soffre, mani sulla tastiera di un computer, organizzando il caos.

Mani guantate che con una stretta forte danno l'ultimo addio.

E all'imbrunire... mani che applaudono tutte insieme per tutti quelli che durante la giornata sono in prima linea, prestandoci le loro mani e molto di più.

Mani che diventano strumenti di comunicazione con i nostri vicini, quando ci diciamo che non siamo soli, che abbiamo bisogno l'uno dell'altro, che resisteremo.

Mani che applaudono l'una sull'altra creando un'onda di gratitudine che attraversa le nostre strade e le nostre città.

Dicono che gli applausi sono i nuovi abbracci. Applaudiamoci molto, e speriamo che presto con le nostre mani potremo costruire un mondo migliore.

Gloria Plaza Medina



Garabato 12: Mi corazón en tus manos 2 (Monthú 2020)

Un grazie di cuore a Paqui Santana Pérez, creatrice degli 'Scarabocchi' Mothú 2019/2020.

12. Autrici e traduttrici

Ecco le **autrici originarie** del documento, a cui vanno i nostri più profondi ringraziamenti. Tutte loro hanno un master/**specializzazione in Intervento in Trauma, Perdite e Lutto**.

- **Eva Alarcon**, Psicologa dei Servizi Sociali Comunitari; Psicologa sanitaria abilitata.
Contatto: evalarcon74@hotmail.com
- **Carmen Esther Cabrera**, Assistente Sociale specializzata in lutto.
Contatto: cacabreram@gmail.com
- **Nélida Garcia**, Psicologa sanitaria abilitata e Antropologa.
Contatto: nelida.garciamena@gmail.com
- **Maria Montejo**, Psico-oncologa; Psicologa sanitaria abilitata
Contatto: maria.montejo@aecc.es
- **Gloria Plaza**, Psicologa.
Contatto: gloriapsicoduelo@gmail.com
- **Pilar Prieto**, Infermiera specializzata in cure palliative.
- **Pilar Rey**, Assistente Sociale e terapeuta familiare.
Contatto: pilar.rey@centrocalma.es
- **Montse Robles**, Infermiera specializzata in lutto.
Contatto: www.suportadol.or
- **Nuria Vega**, **Coordinatrice della presente guida**. Psicologa sanitaria abilitata specializzata in processi oncologici e fine vita con master in Fine Vita e Tanatologia.
Contatto: gampuserasblancas@gmail.com

Il documento è stato tradotto, rivisto e adattato da:

- **Valentina Ghiglione**, psicologa e vicepresidente dell'associazione Ca' Maman, Genova.
Contatto: www.camaman.org / infocamaman@gmail.com
- **Tamara Garcia Millan**, laureata in psicologia a Madrid con master in intervento sociale e comunitario.
Contatto: tamaragm-95@hotmail.es
- **Carola Allegra Traverso**, **Coordinatrice della traduzione**. Giornalista e terapeuta con attenzione al fine vita, IT-ES.
Contatto: carola.traverso.saibante@gmail.com