

L'ATMOSFERA LUTTUOSA IN CUI SONO IMMERSI GLI OPERATORI FUNERARI PROVOCA EMOZIONI E SENTIMENTI CHE SPESSO SONO DIFFICILI DA CONTROLLARE. LA PROFESSIONALITÀ È UN REQUISITO INDISPENSABILE PER RESTITUIRE UNA DIMENSIONE ACCETTABILE AL PROPRIO IMPEGNO.

Lavorare con la morte

Qualità della vita lavorativa degli operatori del settore funerario

Lara Colombo

PhD, Professore Associato di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni presso il Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Torino

Annalisa Grandi

Psicologa del Lavoro, Psicoterapeuta Gestalt, PhD Student in Scienze Psicologiche, Antropologiche e dell'Educazione, Università degli Studi di Torino

La morte rappresenta uno degli eventi più ardui che l'essere umano si trova ad affrontare e ogni civiltà si è caratterizzata, nel tempo, per come gestisce questo evento e si prende cura dei propri defunti.

Le trasformazioni sociali a cui si è assistito, tra cui la medicalizzazione della vita e l'ospedalizzazione del morente, hanno portato alla formazione di figure professionali deputate al fine vita e al post mortem a cui ora sono affidate responsabilità prima assunte dalla famiglia o dalla comunità ristretta. In questo contesto, l'operatore funerario (termine generico per indicare gli operatori cimiteriali, delle imprese funerarie, della cremazione, delle camere mortuarie, delle sale settorie) si ritrova a dover ricoprire un ruolo di orientamento e di riferimento per i dolenti e, proprio per queste peculiarità sul piano relazionale, rientra nella sfera delle professioni definite "d'aiuto", ossia caratterizzate dal sostegno a persone in difficoltà attraverso empatia e coinvolgimento emozionale. Parlare di qualità della vita lavorativa dell'operatore funerario diventa

quindi rilevante per assicurare qualità del servizio offerto e assistenza al dolente. La tutela del benessere di questa categoria professionale può avvenire attraverso il mantenimento di un equilibrio tra le domande e le risorse lavorative, al fine di evitare l'insorgenza di sintomatologia da stress e malessere psico-fisico.

Quali sono i rischi psico-sociali, cioè legati al contenuto e al contesto di lavoro, a cui si espone l'operatore funerario?

La professione prevede un quotidiano coinvolgimento in situazioni delicate dove vi è una costante esposizione alla visione di cadaveri e alla gestione delle relazioni con i dolenti, relazioni non sempre distese: non sono rari infatti i casi in cui vengono riversati sugli operatori sentimenti negativi come aggressività e rabbia, non solo verbali.

Secondo la letteratura scientifica,

il costante misurarsi dell'operatore funerario con la sofferenza, il dolore e la morte può portare all'insorgenza di disturbi sul piano fisico, psicologico e comportamentale. Le sindromi maggiormente correlate alle caratteristiche intrinseche della professione funeraria risultano essere la *compassion fatigue*, il *secondary traumatic stress disorder* e la sindrome del *burnout*. Con *compassion fatigue* viene identificato il costo delle professioni di cura: i professionisti che quotidianamente ascoltano le storie cariche di dolore e sofferenza dei dolenti possono ritrovarsi a esperire le stesse emozioni. Questa situazione di sovraesposizione può condurre a quello che viene chiamato stress traumatico secondario, una reazione acuta che si sviluppa improvvisamente e con i classici sintomi del disturbo post-traumatico da stress. Questa tipologia di trauma (vicario) deriva dall'esposizione eccessiva da parte dell'operatore a vissuti esistenziali di profonda sofferenza e dolore attraverso il racconto dei dolenti. La sindrome del *burnout* si sviluppa invece quando il lavoratore percepisce di aver esaurito le risposte cognitive, psichiche e fisiche per adempiere al proprio lavoro. A livello comportamentale ne conseguono il distacco emotivo, la de-responsabilizza-

zione rispetto al ruolo professionale e il cinismo di fronte alla sofferenza altrui. A questi rischi si aggiunge la debolezza dell'immagine sociale del lavoro funerario, visto come un'attività "di deriva" che tratta un'esperienza (la morte) da allontanare, negare o spiare dietro il buco della serratura, innescando fenomeni di voyeurismo macabro tipici della "pornografia della morte".

Nell'ottica di conoscere più in profondità questo particolare settore professionale, nella primavera 2017 è stato avviato un progetto di ricerca a cura del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino, con l'obiettivo di individuare e rilevare i fattori di rischio psico-sociale e i fattori protettivi del benessere psicofisico degli operatori del contesto funerario di Torino e provincia. Sono stati coinvolti professionisti dei servizi necroscopici (camere mortuarie e obitori), dei servizi funebri (agenzie di onoranze funebri e centri servizi) e dei servizi cimiteriali (gestione cimiteriale e impianti di cremazione). Hanno aderito alla prima fase della ricerca circa 150 operatori che, partecipando a interviste e a focus group (incontri di discussione guidati), hanno raccontato la propria esperienza professionale, facendo emergere le peculiarità dell'attività lavorativa: i punti di forza, le fonti di soddisfazione e di gratificazione e le situazioni di maggiore criticità che conducono alla difficoltà di mantenere un buon equilibrio tra ciò che è richiesto professionalmente e le risorse che si possiedono per rispondere a queste esigenze.

L'immagine che si delinea è quella di un ambiente professionale primariamente maschile, anche se la presenza femminile risulta in costante aumento negli ultimi anni. Gli uomini sono ritenuti più idonei soprattutto nelle mansioni dove è richiesta forza fisica (come il necroforato e il



personale della sala forni), mentre alle donne è riconosciuta una maggior cura dei dettagli nella preparazione del defunto e una maggiore sensibilità nei confronti dei dolenti. Il settore funerario è descritto come un ambiente dove il carico di lavoro non è prevedibile e, per molti, richiede costante reperibilità, una situazione che rende particolarmente difficile stabilire un confine tra lavoro e vita privata. Sempre nell'ambito della conciliazione lavoro-resto della vita, è emerso come per alcuni lavoratori sia inevitabile talvolta portare a casa le preoccupazioni del lavoro, soprattutto nel caso di situazioni emotivamente cariche: decessi di bambini, di coetanei o di coetanei dei propri familiari o ancora di conoscenti, in particolare anziani, rimasti soli dopo la morte del proprio coniuge. Parlare della propria giornata lavorativa nell'ambiente familiare, per poter sfogare il carico emotivo o la tensione accumulata, non sempre è possibile, in quanto l'argomento ad alcuni familiari risulta sgradito. Più in generale, nella società è ancora presente un certo disagio per le tematiche relative alla

morte e a ciò che implica il decesso a livello fisiologico, disagio che a volte scade in forme più gravi di pregiudizio di cui i lavoratori di questo settore si ritrovano a essere vittime. Parallelamente a questa situazione, è però presente anche una crescente curiosità, da parte di esterni, in ciò che comporta lo svolgimento dell'attività funeraria.

Sono emersi anche degli elementi positivi legati all'attività lavorativa, che possono essere letti come fattori protettivi del benessere: ancorarsi alla propria professionalità e dare senso e valore al proprio lavoro sono visti come elementi cardine per gestire i momenti di maggior impatto emotivo; la gratitudine ricevuta dai familiari dei defunti risulta una fonte importante di gratificazione e riconoscimento professionale; l'umorismo presente tra colleghi - in spazi privati, lontani dagli occhi dei dolenti - aiuta, come strategia di *coping*, a stemperare e ad alleggerire tensione e sofferenza presenti al lavoro. In generale, la ricerca evidenzia l'importanza di sostenere gli operatori del settore funerario nel loro bisogno di elaborare il contenuto del lavoro, attraverso momenti di scambio e supporto tecnico, legato alla professione, e psicologico. Risulta importante la formazione in termini di *grief therapy*, che rimanda alla capacità di creare e mantenere un'atmosfera adatta al lutto, fornire supporto e comprensione per la perdita subita. In altri termini, si tratta di investire sul *self-care* (cura di sé) come strategia preventiva dello stress, del burnout e del malessere psicofisico. Essendo il *self-care* un'attività rivolta al raggiungimento e al mantenimento di un'etica professionale (la cura degli altri è subordinata alla cura di sé) rientra nelle pratiche di promozione del benessere che ogni organizzazione del settore funerario dovrebbe promuovere.