

I servizi funerari nel XXI secolo

di Dan Schaefer (*)

Dopo la morte e le tasse, anche il cambiamento è una delle poche cose certe della vita.

Il futuro dell'attività funebre, le tipologie di servizio da offrire alle famiglie che si affermeranno nei prossimi trenta anni, credo, possano dipendere da azioni intraprese oggi. Azioni che devono essere realizzate da noi impresari funebri e soprattutto da coloro che sono in qualche modo legati alle problematiche ed all'utenza tipica del nostro ambito.

Il nostro settore non si colloca in un vuoto, ma è parte dei cambiamenti dinamici che ci circondano, delle nuove tendenze che si scontrano positivamente o negativamente con i nostri servizi. La rapida crescita della cremazione, per esempio, ci ha spinti, negli Stati Uniti, ad esaminare più attentamente il modo con cui fronteggiamo drastici cambiamenti e cerchiamo di adeguarci ad essi ed alle nuove esigenze dell'utenza che essi comportano. L'incremento di regolamentazione legislativa nel settore a livello nazionale, che ha avuto inizio circa 30 anni fa, continua ad influenzare sia i servizi da noi offerti, sia i nostri rapporti con l'utenza. La tecnologia, se non si presta un minimo di attenzione, può rendere obsoleto proprio l'aspetto più importante dei nostri servizi alle famiglie. E cioè la cura, la devozione, la sensibilità riposta nella creazione delle nostre funeral homes per le famiglie colpite da lutto.

Saremo ancora necessari, noi professionisti, quando il desiderio di un rapido funerale potrà esser soddisfatto utilizzando un semplice terminale di computer, un fax ed una carta di credito? Comincerà ad imporsi anche nel nostro settore la tendenza ad utilizzare la vendita per corrispondenza, senza intermediari fisici?

Cosa dire inoltre di quelle tendenze più sotterranee, che affiorano più lentamente, così lentamente che spesso vengono appena notate o sottovalutate come fenomeno?

Cosa dire infine della possibilità di influire sui cambiamenti invece di subirli passivamente?

La mia famiglia lavora nel settore da anni, precisamente dal 1878. In tutto questo lasso di tempo non abbiamo mai organizzato due funerali che fossero identici. Non penso che siano mai esistiti due funerali esattamente uguali. Siamo tutti impresari diversi, che offrono tipologie di servizi diverse, e che servono

famiglie con un'ampia diversificazione culturale.

Dove sta quindi il nostro punto in comune? Ciò che ci accomuna è il fatto che noi offriamo dei servizi a delle persone che stanno incontestabilmente attraversando il periodo più traumatico della loro esistenza.

Nei tardi anni '70 ho cominciato ad indirizzare la mia attenzione verso genitori, i cui figli erano stati colpiti da un lutto in famiglia, aiutandoli a comunicare con loro.

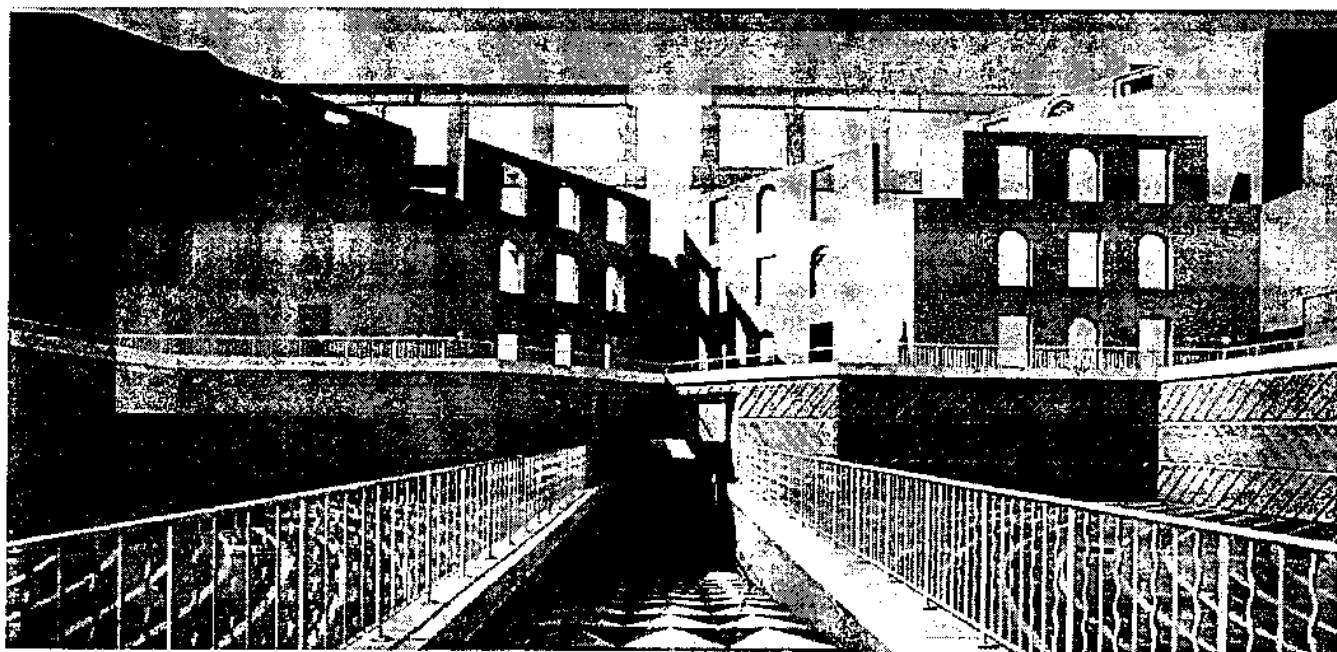
Questo era un tipo di servizio che le famiglie non si aspettavano di ricevere, ma di cui mi furono estremamente riconoscenti, perchè ciò gli consentiva di aiutare concretamente i propri figli.

Ho raccolto poi le esperienze ed i vissuti riferitimi da queste famiglie in un libro, pubblicato nel 1986, da titolo "Come dirlo ai bambini?".

Ulteriori seminari e discussioni sul problema della separazione e della perdita conseguente a lutto, presentate ad un vasto pubblico, mi fornirono una serie di indicazioni, che vorrei ora condividere con voi.

Ciò che risultò immediatamente evidente fu che:

1. c'era poca comprensione della profondità ed ampiezza del nostro servizio offerto alle famiglie;
2. la gente, per ovvie ragioni, si concentrava soprattutto sugli aspetti tangibili del funerale: sulla bara, sul carro funebre, sul manufatto cimiteriale, ecc.;
3. i funerali erano avvertiti basilariamente come tutti uguali;
4. qualche persona, non avendo alcuna esperienza diretta con un professionista del settore funebre, aveva un'opinione negativa sia degli impresari funebri, sia del valore del servizio da questi offerto;
5. la comunicazione tra i membri di una famiglia, prima della morte del congiunto e dopo l'evento luttuoso, era in qualche modo falsata e, soprattutto nel caso di bambini, ciò poteva risultare potenzialmente distruttivo;
6. pochi riconoscevano le psicodinamiche terapeutiche che hanno luogo all'interno del contesto del funerale;
7. queste attitudini, se non modificate, avrebbero contribuito alla progressiva erosione del servizio funebre, così come noi lo intendiamo.



Cimitero Monumentale di Nizza - Francia

Ho cominciato allora a chiedermi se il nostro vero avversario fosse, invece del nostro diretto concorrente d'affari, la mente dei nostri utenti, con i suoi preconcetti, con la sua disinformazione e la sua mancanza di comprensione dei fenomeni.

E se questo era vero, quali azioni andavano intraprese per cambiare la percezione della comunità che io servivo?

A chi avrei parlato? Chi mi avrebbe ascoltato? Cosa dovevo offrire? Cosa volevano sentirsi dire? E infine, quanto tutto questo poteva essere difficile ed impegnativo?

Ho quindi iniziato a pormi una serie di domande, ognuna delle quali può essere applicata alla vostra personale situazione. E siccome la nostra tipologia di servizi, la nostra utenza, le nostre tradizioni sono diverse, le risposte saranno, per forza di cose, diverse.

Siamo nel settore funerario o siamo al servizio dell'utenza?

Come ci vede l'utenza?

E' consapevole dell'intangibile e spesso misconosciuto valore dei nostri servizi?

E noi come ci vediamo?

Abbiamo identificato le nostre peculiarità o le diamo per scontate?

I miei obiettivi erano:

1. richiamare l'attenzione sulla mia funeral home;
2. sensibilizzare dei gruppi specifici sui temi della separazione e della perdita derivanti da lutto, collegandoli indirettamente al servizio da me offerto alle

famiglie;

3. migliorare l'efficienza e l'abilità comunicativa del mio personale;

4. concentrarmi sul funerale inteso come veicolo per fornire un supporto morale alle famiglie, oltre che come servizio dal punto di vista squisitamente pratico;

5. dare vita ad una funeral home che fosse un aiuto per la comunità;

6. fornire strategie e capacità di intervento a specifici gruppi della comunità;

7. promuovere la mia funeral home come una risorsa di informazioni e di conoscenze per la comunità;

Il mio target erano tutti i gruppi in qualche modo responsabili dell'educazione della comunità: psicologi professionisti, educatori, assistenti sociali, personale ospedaliero, di case di cura, di orfanotrofi, preti, genitori.

Anche oggi, ognuno dei gruppi per i quali organizzo seminari è collegato a clienti, studenti, o lavoratori colpiti da lutto.

Il nostro valore per i dolenti, spesso misconosciuto, è proprio la creazione di un ambiente che permetta al nucleo familiare, nella sua interezza, di alleviare il dolore per la perdita subita.

Ho così compreso di aver bisogno di un veicolo specifico per raggiungere tale scopo, di un modo per comunicare alle famiglie, nella mia zona di servizio, che io ero diverso dagli altri impresari funebri del posto e anche diverso dall'immagine di impresario

funebre di cui essi avevano spesso sentito parlare.

Ho riscontrato poca attenzione, da parte dei gruppi interessati, in merito alle informazioni tecniche sul funerale.

Il mio obiettivo era comunque quello di utilizzare un approccio più ampio sul tema, per coinvolgere queste persone, che tanta importanza avrebbero avuto sul contesto comunitario in occasione di un evento luttuoso. I programmi più seguiti ed apprezzati, tuttora usati con le famiglie, sono stati i seguenti:

1. "Come dirlo ai bambini?", un programma basato sul mio libro. Esso, oltre ad essere una parte integrale di ogni presentazione di servizio funebre, viene illustrato a genitori, educatori, lavoratori della comunità. E' il programma più apprezzato.

Dal mio punto di vista, il valore del servizio che offro ad una famiglia sta anche nella quantità di tempo che dedico ad essa, nella personale interazione che offro a queste persone. Nel caso di questo programma, è invece l'aiuto positivo e tangibile che offro ai genitori nell'interazione con i propri figli. Ci sono molti aspetti del servizio funebre che una famiglia dimenticherà, ma una delle cose che un genitore non scorderà mai è l'aiuto offerto ai propri figli.

2. "Il controllo dei problemi causati dal lutto", dal titolo di un libro in corso di realizzazione, copre una varietà di temi relativi all'evento luttuoso. L'obiettivo è di aiutare le persone ad essere consapevoli delle dinamiche del lutto, fornendo indicazioni sia per chi assiste un dolente, sia per il dolente stesso.

3. "Chi parlerà per voi" è un programma per anziani e per chi si occupa di loro. Anche questo programma viene inserito in quasi tutte le presentazioni di servizi funebri.

Considerando tutti questi diversi programmi pensati per la comunità, possiamo fare alcune considerazioni.

Attualmente ci troviamo ad assumere il ruolo di terapeuta o di consulente, anche se non siamo terapisti o assistenti sociali.

In realtà stiamo solo fornendo informazioni.

Se analizziamo la nostra situazione attentamente, ci accorgiamo di essere come "l'unica persona testimone di un incidente".

Le persone che stiamo aiutando non sono preparate per affrontare la situazione che stanno vivendo. E raramente c'è qualcuno disponibile, preparato e desideroso di aiutare.

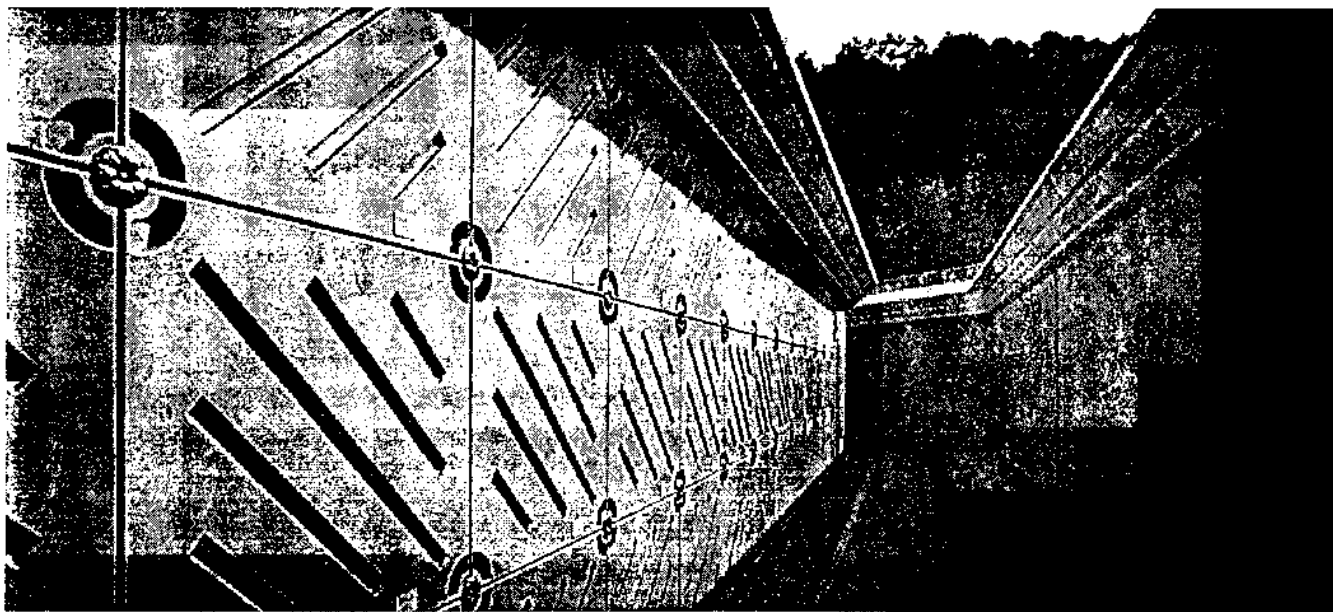
In questo momento di crisi, abbiamo un contatto quasi esclusivo con la famiglia e ci troviamo al posto giusto e nel momento giusto per aiutarla.

Credo che, in un ormai prossimo futuro, l'utenza comincerà ad aspettarsi questo tipo di servizi da un funerale.

Possediamo già l'abilità, l'esperienza e l'attenzione necessarie per garantire queste prestazioni.

Io ho riscontrato di persona come questi programmi mi abbiano concesso l'opportunità di approfondire la tipologia di servizi offerti alle famiglie, mentre ci avviciniamo, a grandi passi, al XXI secolo.

(*) Proprietario della impresa di pompe funebri e consulenti funebri Schaefer.



Cimitero Monumentale di Nizza - Francia