

# Comunicazione nei casi di violenza domestica- Comunicazione con le vittime di violenza domestica nel sistema sanitario

## Scheda Informativa

“Non date mai per niente per scontato e chiedete sempre!”  
(1)

Le persone che subiscono violenza domestica (VD) possono trovarsi ad affrontare [diverse sfide](#) (preoccupazioni per la sicurezza, paura di potenziali conseguenze o mancanza di fiducia) che possono rendere difficile parlare apertamente della loro situazione.

Per favorire una comunicazione rispettosa e fiduciosa sulla violenza subita, assicurarsi che le vittime dispongano di uno [spazio protetto senza persone che le accompagnino](#) (partner, figli, altri membri della famiglia o persone che non si occupano della famiglia), che permetta alla vittima di parlare liberamente e comodamente. In generale, è utile utilizzare gli "I-Messages" e altri metodi di comunicazione non violenta. Possono essere utilizzati specificamente per risolvere le ambivalenze di una vittima durante la consulenza o in caso di tempo limitato per la consulenza.

## Domande di screening per la VD

È fondamentale indagare sulla violenza domestica attraverso domande di screening senza esacerbare il rischio di danni alle vittime e ai loro figli. Il processo di screening dovrebbe iniziare con una dichiarazione di inquadramento per introdurre e normalizzare le domande, come ad esempio: "Ho alcune domande che faccio a ogni paziente. Ora le farò anche a lei" (2).

**Iniziare a porre domande generali:** Utilizzare affermazioni come queste per sollevare il tema della violenza prima di porre domande dirette. Le domande aperte devono essere poste per incoraggiare la vittima a parlare invece di dire sì o no. Evitate le domande che colpevolizzano la vittima.

- "Come vanno le cose a casa?"
- "So che molte persone hanno problemi ad affrontare la violenza da parte del partner, di altri membri della famiglia o di qualcuno con cui vivono. Può essere che sia così anche nel suo caso?"

**Inquadrare la domanda:** Creare uno spazio di silenzio, lasciando all'individuo il tempo di raccogliere i propri pensieri. Dimostrare pazienza e mantenere un contegno calmo. Validare le emozioni e incoraggiare la vittima a condividere la storia ad un ritmo che la faccia sentire a proprio agio.



----

Qui trovate informazioni sui [segnali del paziente e sull'ascolto empatico](#)



----

Per informazioni sugli **indicatori** consultare il [Modulo 2](#).



Individui provenienti da **contesti culturali diversi** possono **manifestare i propri sintomi in modo diverso**. Quando comunicate con una potenziale vittima, tenete conto della vostra **prospettiva, dei pregiudizi e degli stereotipi**.

Ulteriori informazioni sono reperibili nel [Module 8](#).

- "Poiché purtroppo la violenza è così comune nella nostra società, ho iniziato a chiedere a tutti i miei pazienti di parlarne".<sup>(3)</sup>
- "Le farò una domanda che faccio a tutti i pazienti".

**Fate domande dirette:** Ecco alcune domande semplici e dirette con cui iniziare. Esse dimostrano che volete conoscere i loro problemi. In base alle loro risposte, continuate a fare domande e ad ascoltare la loro storia. Se rispondono "sì" a una di queste domande, offrite supporto. Non dite alla vittima che la violenza subita non è così grave e non minimizzate il dolore.

- "Hai mai avuto paura a casa o nella sua relazione?".
- "Le è mai capitato di essere schiaffeggiata, spinta o spintonata da qualcuno che le è vicino?".



## Come rispondere a una dichiarazione di VD

Nel caso in cui una vittima riveli di aver subito violenza domestica, l'adozione di [un approccio centrato sul paziente](#) è utile per offrire sostegno all'individuo e alla sua famiglia. Quando una persona si apre, ascoltatela attivamente senza giudicarla o proporre soluzioni, lasciandole lo spazio per esprimere i suoi bisogni.

Sebbene si possano cercare chiarimenti attraverso le domande, ci si deve concentrare sul permettere loro di condividere le proprie emozioni. Prestate attenzione agli indizi [sia verbali che non verbali](#) delle vittime e utilizzate le seguenti tecniche per aiutarle ad articolare i loro bisogni, assicurando una migliore comprensione.

- C'è qualcosa di cui ha bisogno o che la preoccupa?".
- "Ha detto di sentirsi molto frustrato/a".
- "Sembra che lei sia arrabbiata/o per questo...".
- "Non è colpa sua. Non se ne deve fare una colpa".
- "Per me va bene se ne parliamo".
- "So che è difficile parlarne, ma può parlare con me".
- "Non è solo/a. Sono qui per lei".
- "Non è responsabile di ciò che sta accadendo/ è accaduto".
- "Ecco il numero dell'ufficio locale per la violenza domestica. Possono aiutarla con un rifugio e una consulenza".

## La comunicazione visiva

Spesso le persone che subiscono violenza domestica trovano difficile accedere alle informazioni o ai servizi di supporto. La [comunicazione visiva](#) svolge un ruolo cruciale nella sensibilizzazione sulla violenza domestica in ambienti medici come ospedali e studi medici. È essenziale utilizzare strumenti come poster (ad



----

Fare clic [qui](#) per visualizzare un video che spiega come rispondere a una segnalazione.



----

Find È possibile trovare informazioni specifiche in [Ginecologia/Ostetricia](#), [Chirurgia](#), [Pediatria](#) e [Odontoiatria](#).

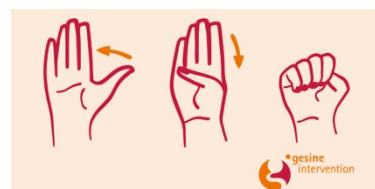
esempio con codici QR), volantini o opuscoli posizionati strategicamente nelle sale d'attesa, nei bagni e in altre aree visibili. Collocate nei bagni informazioni sui servizi di supporto (con avvertimenti appropriati sul fatto di non portarli a casa se l'autore del reato potrebbe trovarli).

#### Ricordate:

- Utilizzare immagini inclusive che rappresentino accuratamente le diverse esperienze delle persone colpite dalla violenza (tutti i generi senza stereotipi).
- Se possibile, utilizzate informazioni disponibili in più lingue.
- Scegliete immagini d'impatto che promuovano un messaggio positivo. Evitate immagini dannose come le rappresentazioni della violenza fisica (perché la DV non è solo fisica), le rappresentazioni sessualizzate delle vittime-sopravvissute e le immagini esclusive di specifici gruppi demografici.

#### Segnale internazionale di richiesta di aiuto

"Si tratta di un gesto internazionale compiuto con una sola mano per attirare l'attenzione sulla violenza domestica. Può essere utilizzato quando la persona, che ha bisogno di aiuto, non può parlare ad alta voce, ad esempio perché l'aggressore è nelle vicinanze (in auto, a casa, ecc.).



"Il segnale si esegue tenendo una mano alzata con il pollice piegato sul palmo, quindi piegando le altre quattro dita verso il basso, intrappolando simbolicamente il pollice con il resto delle dita". Fare [click qui](#) per vedere un video di esempio su come questo segnale viene utilizzato in una videochiamata senza lasciare tracce digitali.

Il video non ha sottotitoli. Ecco la traduzione della conversazione e delle scritte:  
Donna: "Mi puoi dare quella ricetta del pane alla banana?"

*In realtà lei non sta chiedendo la ricetta del pane alla banana....*

Amica: certo è buonissima e super-facile

Donna: grazie, te ne sono veramentegrata, bhe so anche che tua madre è una bravissima cuoca....

Lei sta usando il segnale di aiuto universale in caso di violenza domestica senza lasciare una traccia digitale

## Fonti utili

Sono reperibili [qui](#).

- (1) RACGP, Factsheet: Improving Responses, <https://www.racgp.org.au/familyviolence/resources.htm>, accessed 10.01.2024

- <sup>(2)</sup> [www.endgv.org](https://endgv.org/wp-content/uploads/2016/05/Screening-for-Domestic-Violence-00000002.pdf), Working together for gender equity and social justice in King County, Screening for Domestic Violence, <https://endgv.org/wp-content/uploads/2016/05/Screening-for-Domestic-Violence-00000002.pdf>
- <sup>(3)</sup> Ashur M. L. (1993). Asking about domestic violence: SAFE questions. JAMA, 269(18), 2367