



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben



HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

ERSTER JAHRESBERICHT

DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN



Manuela Schwesig
Bundesministerin für Familie,
Senioren, Frauen und Jugend

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ich freue mich über Ihr Interesse an den ersten konkreten Erfahrungen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Sie halten den ersten Jahresbericht in den Händen. Die ersten 10 Monate – vom 6. März 2013 bis zum 31. Dezember 2013 – werden mit Daten und Fakten, aber auch mit Erfahrungsberichten aus dem Alltag sehr anschaulich dokumentiert, und Sie lernen das Angebotsspektrum und die Arbeitsweise der Hilfetelefonteams kennen.

Viele Frauen haben sich in Not und Krisensituationen aufgrund des Erlebens von Gewalt an das Hilfetelefon gewandt. Freunde und Familienmitglieder sorgen sich um Angehörige oder Freundinnen. In dieser Situation konnten sie sofort und zu jeder Tages- und Nachtzeit eine kompetente Ansprechpartnerin finden.

Eine Gesellschaft ohne Gewalt gegen Frauen ist ein wichtiges gleichstellungspolitisches Ziel. Es geht um den Schutz der Menschenrechte – und zwar nicht allgemein und weit weg von unserem Alltag, sondern ganz konkret und praktisch. Deswegen ist es gut, dass die vielfältigen und professionellen Angebote vor Ort – von den Frauenhäusern über die Zufluchtwohnungen bis zu den verschiedenen Fachberatungsstellen – mit dem bundesweit wirkenden Hilfetelefon einen ergänzenden Baustein im Hilfesystem bekommen haben. Das Hilfetelefon, das zeigt der Jahresbericht sehr eindrücklich, übernimmt einen Teil der Erst- und Krisenberatung gerade zu den Zeiten, in denen viele Fachberatungsstellen nicht zu erreichen sind, und in Situationen, in denen der Gang zu einer Einrichtung vor Ort noch eine zu hohe Hürde darstellt. Das Hilfetelefon ist damit ein wichtiger Lotse in das System – um gewaltbetroffene Frauen zu bestärken, den nächsten Schritt zu gehen und den Weg zu einer für ihre Fragen und Anliegen passenden Einrichtung einfacher zu machen.

Da ich weiß, wie herausfordernd gerade die Pilotphase bei dem Aufbau eines so großen und komplexen Projektes sein kann, möchte ich an dieser Stelle dem gesamten Team im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben und ihren Partnerinnen und Partnern für ihr hohes Engagement beim Aufbau und Start des Hilfetelefons danken. Ich wünsche uns allen, dass Sie auch in den kommenden Jahren gemeinsam mit Anrufern gute Antworten auf die vielen Fragen finden und dass der Schutz und die Unterstützung bei Gewalt durch das Hilfetelefon und seine Vernetzung weiter ausgebaut werden.

Manuela Schwesig
Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Helga Roesgen
Präsidentin des Bundesamtes für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Sehr geehrte Damen und Herren!

Nach dem Motto „Nur wer sich bewegt, bewegt etwas“ hat das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben in den letzten Jahren viele verschiedene Aufgaben des sozialen Miteinanders in Deutschland übernommen. Im März 2013 kam eine weitere große gesetzliche Aufgabe dazu: das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Ein neues Instrument im Unterstützungssystem „Gewalt gegen Frauen“, aber ebenso ein besonderes Gebilde in der deutschen Behördenlandschaft. Das kompetente Beratungsangebot für alle Gewaltformen - telefonisch und online - wird 24 Stunden an 365 Tagen bundesweit vertraulich, kostenfrei, mehrsprachig und barrierefrei zur Verfügung gestellt. Damit werden hohe Erwartungen an die Beraterinnen gestellt. Diese sind alle fachlich sehr qualifiziert, hochmotiviert und engagiert. Sie bilden sich laufend fort, um den betroffenen Frauen bei ihren ersten Schritten aus der Gewalt heraus zu helfen.

Aber ebenso werden hohe Anforderungen an die behördlichen Abläufe gestellt wie z.B. in der Schichtdienstplanung, bei besonderen Sicherheitsanforderungen und den Arbeitsplatzgestaltungen.

Ich bin stolz darauf, dass wir uns dieser Herausforderung gestellt haben und jetzt zum einjährigen Bestehen sagen können: Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird gut angenommen. Dafür danke ich allen Beteiligten, die Großartiges geleistet haben. Aber natürlich dürfen wir in den Anstrengungen, das Hilfsangebot weiter bekannt zu machen, nicht nachlassen. Genau dazu soll auch dieser Jahresbericht dienen: Die 08000 116016 muss in der breiten Öffentlichkeit verankert sein. Eine anregende Lektüre wünscht

Helga Roesgen
Präsidentin des Bundesamtes für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Inhalt

Vorwort	3
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Die Grundlage	6
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“	7
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Fachliche Beratung rund um die Uhr	9
Weibliche Genitalverstümmelung	14
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Kosten? Frei!	15
Zwangsverheiratung: Wem kann ich mich anvertrauen?	20
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Vertraulich und anonym	21
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Mehrsprachig	24
Beratung im Chat	28
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Barriere? Frei!	29
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Beratungshaltung und Grundsätze	34
Eine „Dauernutzerin“ - Problemstellung und Lösungsansatz	37
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Kooperation und Vernetzung	44
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. 2013: Statistische Auswertung	48
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Bilanz und Ausblick	70

Die Grundlage

Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefongesetz - HilfetelefonG)

BGBI. I S. 448 vom 7. März 2012

§ 1 Einrichtung

Der Bund richtet beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben ein bundesweites zentrales Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein. Das Hilfetelefon untersteht der Fachaufsicht des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

§ 2 Aufgaben

(1) Mit dem Hilfetelefon werden kostenlos Erstberatung und Informationen zu Hilfemöglichkeiten bei allen Formen von „Gewalt gegen Frauen“ angeboten.
(2) Personen, die sich an das Hilfetelefon wenden, werden bei Bedarf über andere Einrichtungen und Dienste in ihrer Region informiert, die beraten, unterstützen und, falls erforderlich, eingreifen; auf Wunsch werden sie an diese weitervermittelt. Damit das Hilfetelefon seine Lotsenfunktion wahrnehmen kann, richtet das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben eine Datenbank mit den Kontaktdaten und Erreichbarkeiten dieser Einrichtungen und Dienste ein und hält sie auf aktuellem Stand.

§ 3 Adressatenkreis

Die Angebote des Hilfetelefons wenden sich insbesondere an:

1. Frauen, die von Gewalt betroffen sind,
2. Personen aus dem sozialen Umfeld von Frauen, die von Gewalt betroffen sind, und
3. Personen, die bei ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung und Unterstützung oder Intervention bei „Gewalt gegen Frauen“ konfrontiert sind.

§ 4 Anforderungen an die Hilfeleistung

- (1) Erstberatung, Information und Weitervermittlung erfolgen durch qualifizierte weibliche Fachkräfte.
- (2) Die Hilfeleistung erfolgt anonym und vertraulich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen.

Anrufe beim Hilfetelefon werden nicht in Einzelverbindungen nachweisen ausgewiesen.
(3) Personenbezogene Daten werden nur für die in § 2 Absatz 1 und 2 Satz 1 genannten Zwecke und nur mit Einwilligung der betroffenen Person erhoben und verarbeitet. Die gespeicherten Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich sind.
(4) Die Angebote des Hilfetelefons sind barrierefrei und mehrsprachig. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend legt diesbezüglich die genauere Auslegung fest.

§ 5 Anforderungen an die Erreichbarkeit

- (1) Das Hilfetelefon ist 24 Stunden täglich unter einer entgeltfreien Rufnummer erreichbar.
- (2) Die Angebote des Hilfetelefons werden zusätzlich über andere Wege der elektronischen Kommunikation bereitgestellt.
- (3) Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben stellt sicher, dass die Angebote des Hilfetelefons ohne unzumutbare Wartezeiten in Anspruch genommen werden können.

§ 6 Öffentlichkeitsarbeit

Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben stellt sicher, dass das Hilfetelefon durch Öffentlichkeitsarbeit bundesweit bekannt gemacht und kontinuierlich bekannt gehalten wird.

§ 7 Sachstandsbericht; Evaluation

- (1) Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben veröffentlicht jährlich einen Sachstandsbericht zur Inanspruchnahme des Hilfetelefons und zu den erbrachten Leistungen. Der Sachstandsbericht dient auch dazu, die Angebote des Hilfetelefons bedarfsgerecht anzupassen.
- (2) Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend evaluiert erstmals fünf Jahre nach Freischaltung des Hilfetelefons dessen Wirksamkeit.

§ 8 Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Das Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb des bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ bildet die Grundlage für die Einrichtung des Hilfetelefons beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA) und legt die wesentlichen konzeptionellen Merkmale fest.

Es handelt sich um ein Unterstützungsangebot für von Gewalt betroffene Frauen, das rund um die Uhr, kostenfrei, vertraulich, mehrsprachig und barrierefrei verfügbar ist.

Eine erste Anlaufstelle

Seit dem 6. März 2013 wird das Unterstützungsangebot bundesweit genutzt als erste Anlaufstelle für Frauen, die von Gewalt betroffen sind und Menschen, die in privaten wie fachlichen Bezügen, betroffene Frauen unterstützen. 47.504 Mal wurde das Hilfetelefon im Jahr 2013 kontaktiert.

Telefonisch und online stehen in 52 Wochen im Jahr, an 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag qualifizierte und gut ausgebildete Beraterinnen zur Verfügung – für Krisengespräche, psychosoziale Beratung, fachliche Information und Weitervermittlung.

Ergänzend zum bestehenden Unterstützungssystem leistet das bundesweite Hilfetelefon wertvolle Arbeit. Krisenintervention findet dann statt, wenn sie benötigt wird, auch nachts und am Wochenende, außerhalb der üblichen Öffnungszeiten der Fachberatungsstellen und Unterstützungseinrichtungen vor Ort. Gespräche zur emotionalen Entlastung können völlig anonym geführt werden – Namen, Herkunft und Sprachbarrieren spielen keine Rolle. Eine Weitervermittlung der Anrufenden an eine Fachberatungsstelle oder ein Frauenhaus vor Ort ist bundesweit möglich, wenn dies gewünscht wird.

Entwickeln – aufbauen – weiterentwickeln

Dieses umfangreiche Angebot zu entwickeln, die Verwaltung und Technik einzurichten, das Beratungskonzept zu erstellen und an die Anforderungen des Alltags anzupassen – das dauert auch über den Start hinaus an. Schließlich handelt es sich um eine Einrichtung in einer Größenordnung von mehr als 80 Mitarbeitenden.

Optimierung, Erweiterung und Gestaltung gehören auch weiterhin dazu, um das Hilfetelefon an die Bedürfnisse der Anrufenden anzupassen. Diese stehen im Vordergrund, denn Weiterentwicklung ist kein Selbstzweck.



Petra Söchting, Leiterin des Hilfetelefons, bei der Pressekonferenz am 06.03.2013

Der Entwicklungsstand des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ ist zum Ende des Jahres 2013 - neun Monate nach dem erfolgreichen Start - aussichtsreich und vielversprechend.

Organisation und Struktur

Organisatorisch handelt es sich beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ um ein Referat innerhalb des Bundesamtes. Die Referatsleiterin, ihre Stellvertreterin und vier Fachbereichsleitungen sind zuständig für die konzeptionelle und organisatorische Ausgestaltung des Hilfetelefons. Mehr als 60 Beraterinnen arbeiten (oftmals in Teilzeit) im Schichtdienst und werden von den Fachbereichsleiterinnen angeleitet und geführt.

Die Übertragung des Hilfetelefons an das BAFzA hat den Vorteil, dass das Hilfetelefon in eine bestehende Infrastruktur eingegliedert werden konnte, ohne Zusatzkosten (wie Pforte, Personalverwaltung, Haushalt, Fortbildungsorganisation, Dienstreisestelle, Öffentlichkeitsarbeit und Presse, IT etc.) zu verursachen.

Neben dem eigentlichen Telefonangebot gibt es Online-dienste, die Zuschaltmöglichkeit von Dolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscherinnen, regelmäßige Supervision für die Beraterinnen und das Leitungsteam sowie spezielle Sicherheitsvorkehrungen, die ebenfalls vom BAFzA organisiert werden.

Ein wichtiges Instrument ist die umfangreiche Adress- und Wissensdatenbank, auf die die Beraterinnen während der Beratungen zugreifen. Die Datenbank ist technisch aufwendig zu pflegen, stets zu aktualisieren und wird durch eine Wissensmanagerin entwickelt.

Der 1. Geburtstag

Zum ersten Geburtstag des bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ veröffentlicht das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben – wie in § 7 Absatz 1 Hilfetelefongesetz vorgesehen – den 1. Jahresbericht. Dieser Bericht dient auch dazu festzustellen, wo die Angebote des Hilfetelefons bedarfsgerecht angepasst werden können und müssen.

Der Bericht besteht aus Informationen zum Angebot, die anhand der Merkmale des Hilfetelefons beschrieben werden. Zu diesen Merkmalen – rund um die Uhr, kostenfrei, vertraulich und anonym, mehrsprachig und barrierefrei – stehen jeweils neben einer grundsätzlichen Darstellung auch – grau unterlegt – kurze Berichte aus dem Alltag der Beraterinnen, die selbst zu Wort kommen, zur Verfügung. In den Kapiteln zu Beratungshaltung, zu Kooperation und zu Öffentlichkeitsarbeit werden die Inhalte beschrieben, die die Arbeit des Hilfetelefons ausmachen.



Der erste Jahresbericht des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, veröffentlicht im März 2014.

Angereichert ist der Jahresbericht mit vier Beispielen aus der Beratung am Telefon und im Chat – auf orangefarbigem Hintergrund.

Zum Abschluss wird die Arbeit des Hilfetelefons für das Jahr 2013 statistisch ausgewertet. Zahlen, Daten und Fakten stehen im Mittelpunkt dieses Kapitels.

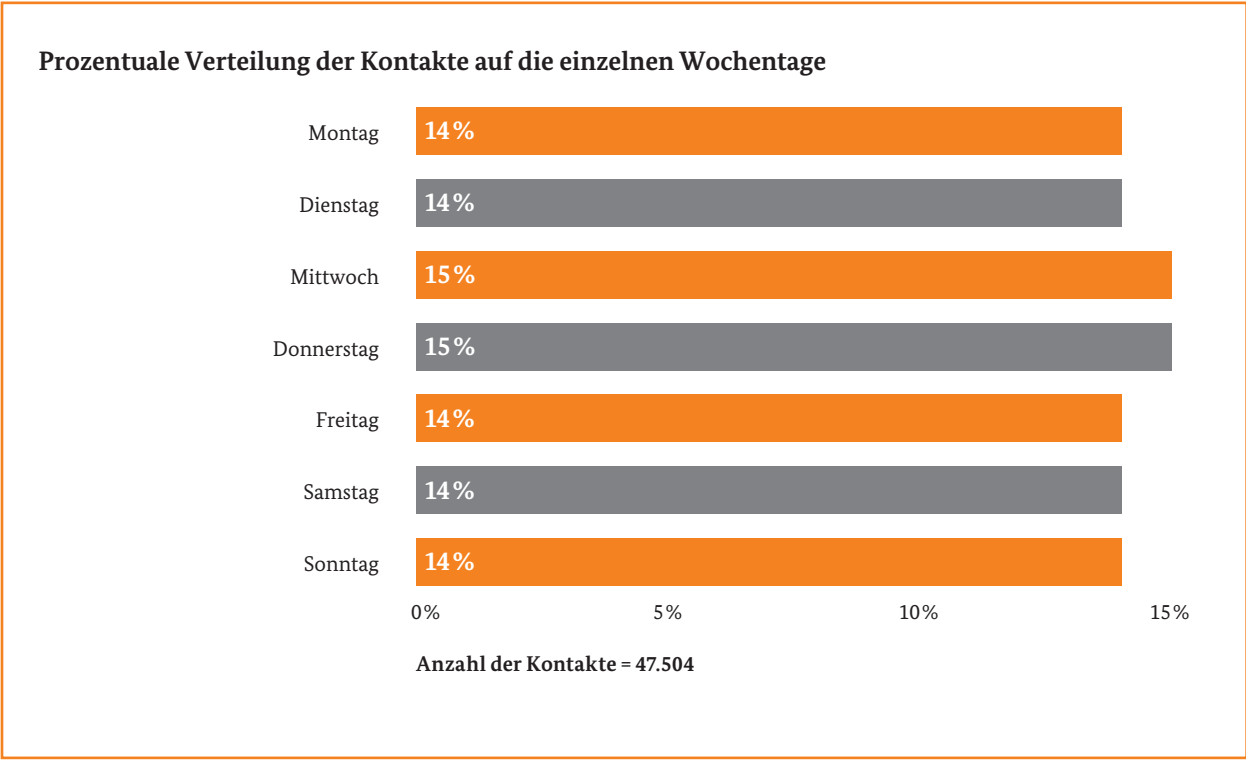
Allen Leserinnen und Lesern werden damit tiefere Einblicke in die Arbeit der Beraterinnen gegeben, aufgezeigt, was bisher geleistet und erreicht werden konnte, wie die Technik funktioniert und auch wie das Angebot bisher angenommen wurde.



Fachliche Beratung rund um die Uhr

Das Team des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ bietet qualifizierte psychosoziale Krisenintervention und Beratung an – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Häusliche Gewalt, Gewalt außerhalb von Partnerschaften, sexuelle Gewalt, Frauenhandel, Gewalt im Namen der „Ehre“, Gewalt im Rahmen von Prostitution, Genitalverstümmelung, Zwangsverheiratung, Stalking, Mobbing und

sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz und im öffentlichen Raum sind die Themen, zu denen das bundesweite Hilfetelefon berät und unterstützt. Hilfesuchende können das Angebot wahrnehmen, indem sie das Hilfetelefon anrufen oder indem sie die Onlineberatung nutzen; im Einzelchat oder per E-Mail wird hier unterstützt.



Zur Erhebung der Daten siehe ausführlich Kapitel: „2013: Statistische Auswertung“, S. 48 ff.

Die Zielgruppe

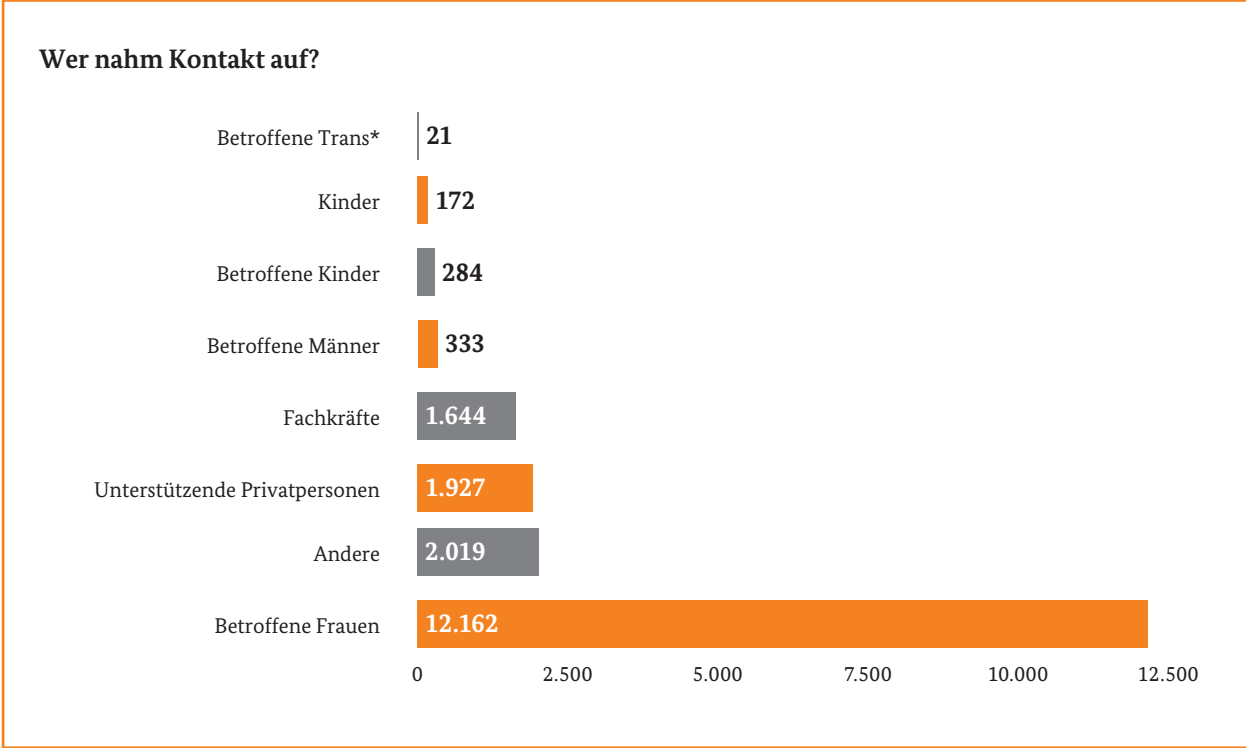
Zur Zielgruppe des Hilfetelefons gehören Frauen, die von Gewalt betroffen sind oder waren.

Eine weitere Zielgruppe des Hilfetelefons sind Personen aus dem sozialen Umfeld der betroffenen Frauen, die unterstützen möchten oder Fragen zum Thema haben. Das sind unter anderem Familienangehörige, Freundinnen und Freunde, Nachbarn, Kolleginnen und Kollegen, Bekannte oder auch mitbetroffene Kinder und Jugendliche und deren soziales Umfeld.

Ebenso können sich Personen, die in ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung, Unterstützung oder Intervention bei „Gewalt gegen Frauen“ konfrontiert sind, an das Hilfetelefon wenden. Das sind beispielsweise Familien- und Erziehungsberatungsstellen,

Behörden und Ämter, Polizei, Justiz, Schulen und Kindertagesstätten, aber auch Jugendhilfeeinrichtungen und Jugendämter.

Durch einen zielgruppenspezifischen Ansatz wird das Angebot vor allem auch denjenigen zur Verfügung gestellt, die aufgrund besonderer Schwierigkeiten nur eingeschränkt vom bestehenden Unterstützungssystem profitieren: Migrantinnen mit geringen Deutschkenntnissen, Flüchtlingsfrauen, Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung sowie ältere Frauen mit Mobilitätseinschränkungen.



Trans* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen.

Die Beraterinnen

Das breite Themenspektrum verlangt eine hohe Qualifikation derjenigen, die die Beratung durchführen. Alle Beraterinnen des Hilfetelefons, derzeit etwa 60 Beschäftigte, sind deshalb gut ausgebildet. Neben einem Studium im Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie verfügen sie alle über Berufserfahrung im Themenbereich „Gewalt gegen Frauen“ und in der psychosozialen Beratung. Aufbauend auf diesen Grundqualifikationen wurden interne Schulungen durchgeführt – zu allen Belangen des Hilfetelefons, zur Krisenintervention, zu Beratung in leichter Sprache, zum Umgang mit Traumafolgestörungen und zur Arbeit des regionalen Unterstützungssystems. Im laufenden Betrieb finden weiterhin Schulungen statt, sodass die erworbenen Kenntnisse im Abgleich mit der Beratungspraxis immer weiter ausgebaut werden.

Neben der fachlichen Expertise erfordert die Arbeit beim Hilfetelefon die Bereitschaft und die Fähigkeit zur reflektierten Auseinandersetzung in einem heterogenen Team. Das Hilfetelefon beschäftigt Frauen im Sinne des Diversity Managements, d.h. individuelle Verschiedenheiten wie Ethnie, Alter, Behinderungen, Lebensformen und Berufserfahrungen der Beraterinnen sind ausdrücklich gewünscht. Diese Vielfalt trägt zur hohen Qualität der Arbeit bei. Das Überprüfen der eigenen Werthaltung und die Selbstreflexion fördern die Sensibilität für die Arbeit mit den Hilfesuchenden und sind wichtige Voraussetzungen für eine professionelle psychosoziale Beratung.

Die Lotsenfunktion

Das bundesweite Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ erfüllt in Deutschland eine einzigartige Lotsenfunktion. Von Gewalt betroffene Frauen und unterstützende Personen, die Hilfe suchen, werden in ihren Bedürfnissen angenommen, qualifiziert beraten und auf Wunsch weiter vermittelt. Hierzu steht dem Hilfetelefon eine Datenbank zur Verfügung, in der bundesweit Unterstützungseinrichtungen verzeichnet sind. Dadurch kann kompetent und zielgerichtet an eine Fachberatungsstelle oder ein Frauenhaus vor Ort verwiesen werden. Nach der Erstberatung durch das Hilfetelefon werden Hilfe suchende Menschen für eine persönliche und eine weiterführende Beratung passgenau vermittelt.

Grundlegender Ansatz ist das „Empowerment“. Die Beraterinnen ermutigen zum selbstständigen Handeln und unterstützen die Hilfe suchende Person dabei, selbst Kon-

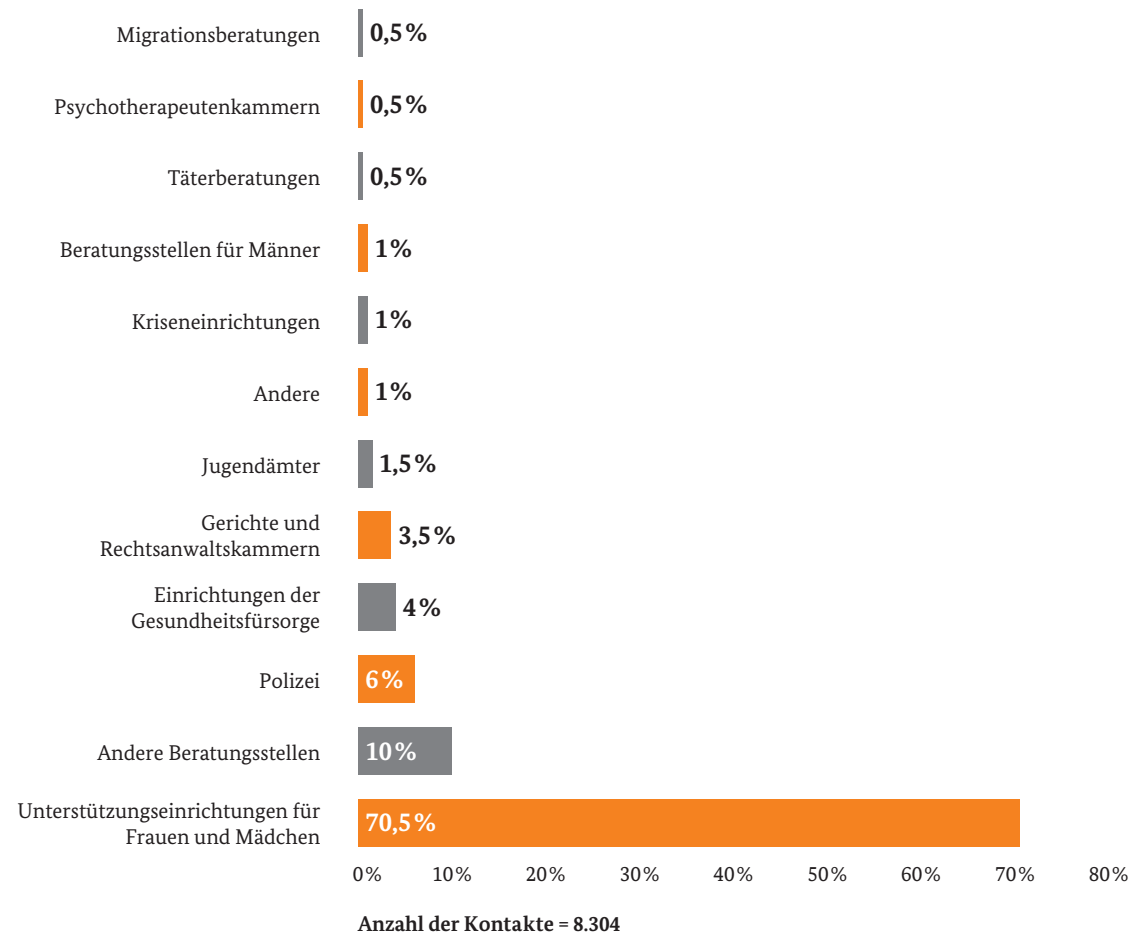


Der Sozialraum der Beraterinnen

takt zur Einrichtung vor Ort aufzunehmen. Nur in Ausnahmefällen übermittelt das Hilfetelefon die Kontaktdaten der betroffenen Frau an die jeweilige Fachstelle – dieser Weg steht nur nach vorheriger Abklärung der Gefahrenlage und dem Einverständnis der Hilfe suchenden Frau zur Verfügung. Zusätzlich muss in der Datenbank des Hilfetelefons verzeichnet sein, dass die Einrichtung vor Ort mit diesem Vorgehen einverstanden ist und mithilfe der ihr übermittelten Daten von sich aus Kontakt aufnimmt.

Das Hilfetelefon ergänzt die vorhandenen regionalen Angebote und stellt den Kontakt zu diesen her, damit betroffene Frauen schnell die richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner finden. Untersuchungen des Bundes und Auswertungen der Praxis haben gezeigt, dass bisher nur 20% der betroffenen Frauen in die Hilfeeinrichtungen gelangen. Es kostet sie große Überwindung, sich an Außenstehende zu wenden und um Hilfe und Unterstützung zu bitten. Gründe dafür sind häufig große Scham, Angst vor dem Täter, Angst davor, nicht ernst genommen zu werden oder keinen Glauben geschenkt zu bekommen, Unkenntnis oder Unsicherheit über das Beratungs- und Unterstützungssystem, die eingeschränkten Öffnungszeiten und Zugänge der Beratungseinrichtungen, aber auch ein geringes und immer weiter reduziertes Selbstwertgefühl aufgrund der Gewalterfahrungen. Entscheidend für betroffene Frauen ist, dass sie in dem Moment, in dem sie die Kraft und den Mut sowie die Gelegenheit haben, sich an Außenstehende zu wenden, unmittelbar eine qualifizierte Ansprechperson erreichen können. Das bundesweite Hilfetelefon ist mit seinem niedrigschwelligen Angebot somit ein wichtiger und bislang noch fehlender Baustein in der deutschen Hilfelandschaft, um von Gewalt betroffene Frauen besser erreichen zu können.

Ziele der Weitervermittlung



Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon erreicht schon jetzt alle angesprochenen Zielgruppen; sowohl Betroffene als auch Angehörige, das soziale Umfeld und Fachkräfte nutzen das Hilfetelefon.
- Es kommen Anfragen zu allen Gewaltformen.
- Beratungen und Weitervermittlungen werden nachgefragt. Es zeigt sich der Bedarf für einen Lotsen ins System.
- Der Personalaufbau ist gelungen.

Arbeit im Schichtdienst

Nachdem mein Wecker heute um 4:30 Uhr geklingelt hat, beginnt mein Frühdienst beim Hilfetelefon um 6 Uhr.

Wir arbeiten in vier Schichten: Früh-, Tag-, Spät- und Nachtschicht. Ich arbeite in einer festen Dienstgruppe mit acht Kolleginnen, die sich alle gut verstehen und auch unterstützen, wenn eine ein schwieriges oder trauriges Telefonat hatte. Ab 6 Uhr sitze ich heute also wieder in meinem Büro und weiß nicht, was mich an diesem Tag erwartet. Wird eine Frau anrufen, die gerade etwas Schlimmes durchmachen musste? Werden sich beste Freundinnen melden, die sich Sorgen machen? Werde ich helfen können? Werden wir gemeinsam Antworten finden?

Auf alles vorbereitet sein und trotzdem immer neue Situationen und Themen meistern müssen, nie wissen, was kommt, immer ein offenes Ohr haben, für betroffene Frauen da sein und helfen – ob um 6 Uhr morgens oder um 1 Uhr nachts. Daraus besteht unsere Aufgabe beim Hilfetelefon, die wir mit viel Engagement und Professionalität annehmen. Die um-

fangreiche Datenbank unterstützt uns bei der Suche nach geeigneten Hilfsangeboten für die Anrufenden.

Um Entlastung zu erfahren, nutzen wir Beraterinnen regelmäßig das Supervisionsangebot. Das bedeutet, dass wir von externen, dafür ausgebildeten Frauen beraten werden, um unser professionelles Handeln zu überprüfen und weiter zu verbessern. Die Supervision ist neben unseren internen Fallbesprechungen ein wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit. Sie sorgt dafür, dass wir uns von den Gewalterfahrungen, mit denen wir konfrontiert werden, gut distanzieren können. Damit bleibt unsere professionelle Leistung erhalten.

Weibliche Genitalverstümmelung

Hintergrund

Eine junge Frau mit Migrationshintergrund lebt mit ihrer dreijährigen Tochter in Deutschland und möchte in den Sommermonaten in ihr westafrikanisches Herkunftsland reisen, wo immer noch viele Verwandte leben. Sie fragt, ob es dort immer noch Beschneidungen gebe und äußert ihre Bedenken, ob ihre Tochter wohl gefährdet sei, wenn sie dort hinreisen.

Beratungsverlauf

Die Beraterin erfragt einige Hintergründe, um sich ein konkreteres Bild zu machen und die Gefahrenlage einzuschätzen. Vertrauensvoll erzählt die Anruferin, dass sie zwei ältere Schwestern habe, die beschnitten seien, und dass eine Cousine an den Verletzungen der Beschneidung gestorben sei. Sie selbst war daraufhin nicht beschnitten worden, aber in der Großfamilie bestehe immer noch eine konfliktreiche Auseinandersetzung über die Beschneidungsfrage. Weil sie nach Deutschland gegangen sei, werde mit ihr nicht mehr über das Thema gesprochen.

Die Beraterin zeigt Empathie für die schwierige Lebensgeschichte und die spezifische Problematik. Sie erfährt, dass die Anruferin seit ihrem Studium und ihrer Beziehung zu einem deutschen Mann wenig Kontakt zu ihrer Community hat und das Thema Genitalverstümmelung dadurch in den Hintergrund gerückt ist. Daher lenkt die Beraterin die Gesprächsführung auf die aktuelle Situation und erfährt, dass die Tochter in Deutschland geboren wurde und einen deutschen Pass besitzt.

Auf der Grundlage der ihr zur Verfügung stehenden Informationen spricht die Beraterin mit der Anruferin mögliche Gefahrensituationen durch: Die Tochter wird im Herkunftsdorf von der Großmutter entführt und zur Beschneiderin gebracht. Was kann die Mutter tun? An wen kann sie sich dort wenden? Wie kann sie Kontakt zu deutschen Behörden aufnehmen?

Im Gespräch bestärkt die Beraterin die Anruferin darin, ihre Bedenken ernst zu nehmen und achtsam zu sein.

Ob in den ländlichen Regionen des Herkunftslandes, in denen die Familie lebt, noch Beschneidungen praktiziert werden, kann die Beraterin des Hilfetelefons nicht beantworten. Dafür verweist sie die Anruferin an eine Fachstelle, sodass diese sich genauer erkundigen kann, welche Rituale und Abläufe heute dort noch üblich sind. Die Hilfe suchende Frau hat nie als Erwachsene in ihrem Herkunftsland gelebt. Land, Kultur und Rituale sind ihr deshalb unbekannt.

Lotsenfunktion

In der Datenbank findet die Beraterin einen Hinweis auf eine Frauenrechtsorganisation und gibt die Kontaktdaten an die Anruferin weiter. Dort kann diese die nötigen Hintergrundinformationen zu Beschneidung in ihrem Herkunftsland erfragen.

Ergebnis

Die Anruferin wurde in ihrem Anliegen angenommen und bestärkt, weitere Erkundigungen einzuholen. Sie hat Informationen bekommen, wo sie sich genauer zur aktuellen Lage zum Thema Beschneidung erkundigen kann. Gleichzeitig konnte mit ihr besprochen werden, was sie in einem eventuell eintretenden Notfall tun kann, um ihre Tochter zu schützen.

Kosten? Frei!

Im Inland

Alle Angebote des Hilfetelefons sind kostenfrei. Deshalb kann die Beratung beim Hilfetelefon selbst dann in Anspruch genommen werden, wenn beispielsweise kein Guthaben mehr auf einem Handy verfügbar ist. Auch von Telefonzellen kann das Hilfetelefon kostenlos angerufen werden. Das kann gerade in akuten Krisensituationen entscheidend sein. Menschen, die sich z.B. in emotionalen Krisen befinden, stehen keine Kostenschranken im Weg.

Manche Frauen brauchen mehrere Gespräche, um Mut und Kraft zu finden, eine Anlaufstelle vor Ort aufzusuchen. Die qualifizierten Beraterinnen des Hilfetelefons gehen mit viel Empathie und Sensibilität auf die Frauen ein. Sie sind Wegbegleiterinnen, die die betroffenen Frauen ermutigen, Schritte in ein gewaltfreies Leben zu gehen und die Unterstützung anzunehmen.

Und aus dem Ausland?

Wie kann eine Hilfe suchende Person das Hilfetelefon kontaktieren, wenn sie sich im Ausland befindet? Was kann eine von häuslicher Gewalt betroffene Frau tun, die sich im Moment im Ausland aufhält und einen Zufluchtsort in Deutschland sucht? Was macht eine junge Frau, die von Zwangsverheiratung bedroht und bereits in ihr Herkunftsland gebracht worden ist? In diesen Fällen kann der Kontakt zum Hilfetelefon über die Onlineberatung aufgenommen werden. Über E-Mail oder Chat kann eine Beraterin kontaktiert werden, die Adressen in Deutschland vermittelt oder den Kontakt zur Polizei herstellen kann. Auch aus dem Ausland besteht damit eine Anbindung an das bundesweite Hilfesystem.



Die Vorteile

Der kostenlose Zugang zu den Angeboten ist ein wichtiges Merkmal des niedrigschwelligen Zugangs. Die Vorteile liegen auf der Hand: Die Gesprächsdauer richtet sich nach dem Bedarf der anrufenden Person. Diese kann sich die Ruhe und die Zeit nehmen, die sie braucht. Es besteht kein Druck, wegen hoher Kosten ein Gespräch vorzeitig zu beenden. Dies trifft ebenso auf die Onlineberatung und gedolmetschte Gespräche zu. Im Einzelchat haben Hilfesuchende eine ganze Stunde Zeit und können bei Bedarf auch weitere Chat-Termine vereinbaren.

Durch die Entgeltfreiheit wird es Hilfesuchenden erleichtert, sich Unterstützung und Rat zu holen. Sollte eine Person kein ausreichendes Guthaben für ein sich anschließendes Telefonat zu einer Fachstelle vor Ort haben, kann sie auf Wunsch mittels Konferenzschaltung direkt mit einer Einrichtung des Unterstützungssystems verbunden werden. Hürden finanzieller Natur bestehen somit bei der Inanspruchnahme von Hilfe und Unterstützung nicht.

Und online!

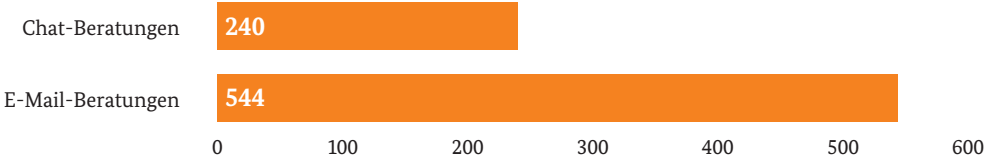
Die Webseite www.hilfetelefon.de stellt ebenfalls kostenlos Fachinformationen zu den verschiedenen Gewaltformen, zu denen das Hilfetelefon berät, zur Verfügung. Auch für Menschen, die betroffene Frauen unterstützen möchten, werden Informationen bereitgehalten.

Ferner kann unentgeltlich Material zur Bewerbung des Hilfetelefons bestellt oder heruntergeladen werden. Auf diese Weise können Interessierte und Fachkräfte als Multiplikatoren mitwirken, das Hilfetelefon noch bekannter zu machen.

Die Homepage des Hilfetelefons ist auch als mobile Webseite erreichbar! Damit kann die Onlineberatung auch von unterwegs genutzt werden.



Anzahl der Onlineberatungen



Onlineberatung: Eine ganz besondere Herausforderung

Die Art des Austausches in der Onlineberatung ist für uns als Beraterinnen eine andere Herausforderung als die Beratung am Telefon. Stimmungen können nicht so gut transportiert oder erfüllt werden – auf beiden Seiten. Wir hören z.B. keine Stimme, an der wir Gefühle erkennen können. Und doch lassen uns die geschriebenen Worte unseres Gegenübers errahnen, was in ihr oder in ihm vor sich geht. Vieles muss explizit ausgedrückt werden. Wir Beraterinnen sind deshalb besonders geschult, damit wir auch in der Onlineberatung den Hilfesuchenden gut zur Seite stehen können.

Via Internet ist – ebenso wie per Telefon – jederzeit eine Kontaktaufnahme zum Hilfetelefon möglich. Auch auf diesem Weg, der gerade bei jüngeren Hilfesuchenden beliebt ist, können wir unterstützen, Fragen beantworten und weiterführende Adressen vermitteln. Die Onlineberatung steht für alle Beratungsformen zur Verfügung: Auch hier findet neben einer Erstberatung Krisenintervention, emotionale Entlastung und Weitervermittlung statt. Wenn wir über die Onlineberatung kontaktiert werden, sind wir trotz des virtuellen Raums ein Gegenüber, eine Beraterin, die die Anfragende ernst nimmt und auf sie eingeht.

Die Onlineberatung ist über einen Button auf der Startseite des Hilfetelefons erreichbar. Um diese in Anspruch zu nehmen, legt man auf der Homepage eine Benutzerkennung an, mit der die Anmeldung im System erfolgt.

Die Menschen, die uns erreichen möchten, können sich einen Benutzernamen und ein Passwort ausdenken. Eine E-Mail-Adresse muss nicht angegeben werden. Die gesamte Kommunikation findet in der virtuellen Beratungsstelle statt, es werden keine E-Mails an private Accounts versendet. So vermeiden wir, dass durch die Übermittlung von Informationen Gefahrensituationen für die Nutzerinnen entstehen, weil z.B. gewalttätige Partner Zugriff auf deren E-Mails haben. Ich als Beraterin sehe ausschließlich den ausgedachten Benutzernamen, wenn ich eine Anfrage entgegennehme.

Die Benutzerkennungen sind 24 Monate gültig, danach erlöschen sie automatisch. Der Datentransfer findet über gesicherte Verbindungen statt. Auch in der Onlineberatung speichern wir keine personalisierten Daten.

E-Mails beantworten wir innerhalb von 24 Stunden. Um Einzelchats anzubieten vergeben wir Termine auf der Homepage. Im Einzelchat befinden sich nur die Nutzerin und die Beraterin.

***MUSS ICH TUN,
WAS ER SAGT?***



Zwangsverheiratung: Wem kann ich mich anvertrauen?

Hintergrund

Eine deutschsprachige Frau mit Migrationshintergrund sucht Rat beim Hilfetelefon. Sie erzählt, dass sie mit 19 Jahren in ihrem islamisch geprägten Herkunftsland zwangsverheiratet worden sei. Aus dieser Zwangsehe habe sie sich befreien können und sich scheiden lassen. Ihr jetziger Mann stamme auch aus einem anderen Land. Auch von ihm erlebe sie Gewalt, die sie in die Isolation treibe. Sie habe begonnen, weiche Drogen zu konsumieren und verbringe vermehrt Zeit am Computer.

Ihr Mann zeige kein Mitgefühl, sei unzuverlässig, lüge und fiele ihr in den Rücken. Auch ihr Vater mische sich noch immer in ihr Leben ein, würde sie unter Druck setzen und ihr die Schuld geben. „Du machst alles falsch!“ würde ihr gesagt. Jetzt sei sie 28 Jahre alt, habe einen Sohn, der zwei Jahre alt ist. Sie sei depressiv und wünsche sich ein anderes Leben. Auf der anderen Seite sei ihr Mann der Einzige, den sie habe.

Beratungsverlauf

Die Anruferin machte den Eindruck, sich selbst nicht darüber im Klaren zu sein, was sie möchte. Ein Beratungsauftrag konnte nur schwer formuliert werden. Eine Trennung stand nicht im Vordergrund des Beratungsgesprächs. Die Beraterin gewann den Eindruck, dass es der Hilfe suchenden Frau aufgrund ihrer Isolation und der damit verbundenen starken Bindung an ihren Mann und ihren Vater schwerfällt, sich zu wehren oder gar eine Loslösung in Betracht zu ziehen. Daher lag der Schwerpunkt der Beratung auf psychosozialer Unterstützung und Empowerment.

Im weiteren Beratungsprozess konnte die Anruferin die Auswirkungen und Folgen, die die Gewalt ihres Mannes und die Drohungen ihres Vaters für sie persönlich haben, erkennen. Zu diesem Zeitpunkt war

es ihr jedoch nicht möglich, Entscheidungen zu treffen.

Die Beraterin gestaltete das Gespräch so, dass gemeinsam nach Ressourcen gesucht werden konnte, die der Anruferin Kraft geben könnten, neue Wege zu wagen. Dabei zeigte sich, dass ihr ein eigenes soziales Netzwerk außerhalb der Familie gänzlich fehlte. Sie befand sich in einer Spirale, aus der sie allein schwer aussteigen konnte, zumal ihr der familiäre Bezug äußerst wichtig war. Zusätzlich wollte sie auch ihren Vater nicht enttäuschen, da nun auch die zweite Ehe „unglücklich“ verlief.

In der Beratung wurde deutlich, dass Widerstand gegen Gewalt auch Widerstand gegen ein strukturelles Beziehungsgefüge bedeuten kann, das individuellen Wünschen und Entscheidungen wenig Bedeutung beimisst. Ohne ein unterstützendes Netz würden der Anruferin die nötige Orientierung und der Halt fehlen, den sie benötigen würde, um eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Entscheidung zu treffen.

Lotsenfunktion

Das fehlende soziale Gefüge und das beeinträchtigte Selbstwertgefühl der Anruferin standen zum Ende der Beratung im Fokus. Die Beraterin motivierte die Anruferin, sich in diesem Prozess die dauerhafte Unterstützung einer Fachberatungsstelle zu suchen und nannte ihr eine geeignete Anlaufstelle. Die Anruferin kann diese dann kontaktieren, wenn sie für diesen Schritt bereit ist.

Ergebnis

Im Beratungsverlauf konnte der Hilfe suchenden Frau Verständnis und Mitgefühl für ihre Lebenssituation entgegen gebracht werden; ihre individuelle Situation wurde ernst genommen. Sie bekam die Möglichkeit, ausführlich zu sprechen und sich, soweit sie wollte, zu öffnen.

Vertraulich und anonym

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet den anrufenden Personen und den Nutzerinnen und Nutzern der Onlineberatung eine Erstberatung. Die Erstberatung umfasst das erste Beratungsgespräch zur Klärung einer Situation, eine entsprechende Hilfestellung und/oder Weitervermittlung.

Die Vertraulichkeit und Anonymität der Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist zu jeder Zeit gewährleistet. Die Beraterin behandelt die ihr zugetragenen Informationen streng vertraulich bzw. hält diese Informationen geheim. Die qualifizierten Beraterinnen führen die Gespräche mit den Anruferinnen in Einzelbüros, die eine vertrauliche Atmosphäre und einen geschützten Rahmen bieten.

Anonymität am Telefon

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet Frauen in Krisen und emotionalen Notlagen eine Gesprächs- und Beratungsmöglichkeit, die leicht zugänglich ist. Dieses Angebot wahrzunehmen wird dadurch erleichtert, dass absolute Anonymität zugesichert wird. Die Rufnummer der anrufenden Person wird verschlüsselt, sodass jede Beraterin bei Eingang eines Anrufs nur die Nummer des Hilfetelefon auf dem Display sieht. Die Anruferin kann also sicher sein, dass ihre Telefonnummer nicht erkennbar ist und keinerlei Rückschlüsse auf ihre Person gezogen werden können.

Darüber hinaus wird zum Schutz der Hilfe suchenden Person die Nummer des Hilfetelefon nicht im Einzelverbindungs nachweis ausgewiesen. Dies ist besonders wichtig, wenn eine Betroffene z.B. noch mit dem gewalttätigen Partner zusammenwohnt, ihre Trennung aber bereits plant. Das Hilfetelefon kann dann in Anspruch genommen werden, um erste Schritte zu besprechen und sich Informationen über entsprechende Schutzunterkünfte zu holen. Die Headsets, mit denen die Beraterinnen telefonieren, sind per Kabel mit den Telefonapparaten verbunden, sodass auch diese Verbindungen abhörsicher sind.

Im Gespräch weisen die Beraterinnen die anrufende Person zudem darauf hin, die Rufnummer des Hilfetelefon aus der Anrufliste des eigenen Telefons zu löschen, sodass sie beim Betätigen der Wahlwiederholung nicht erscheint.

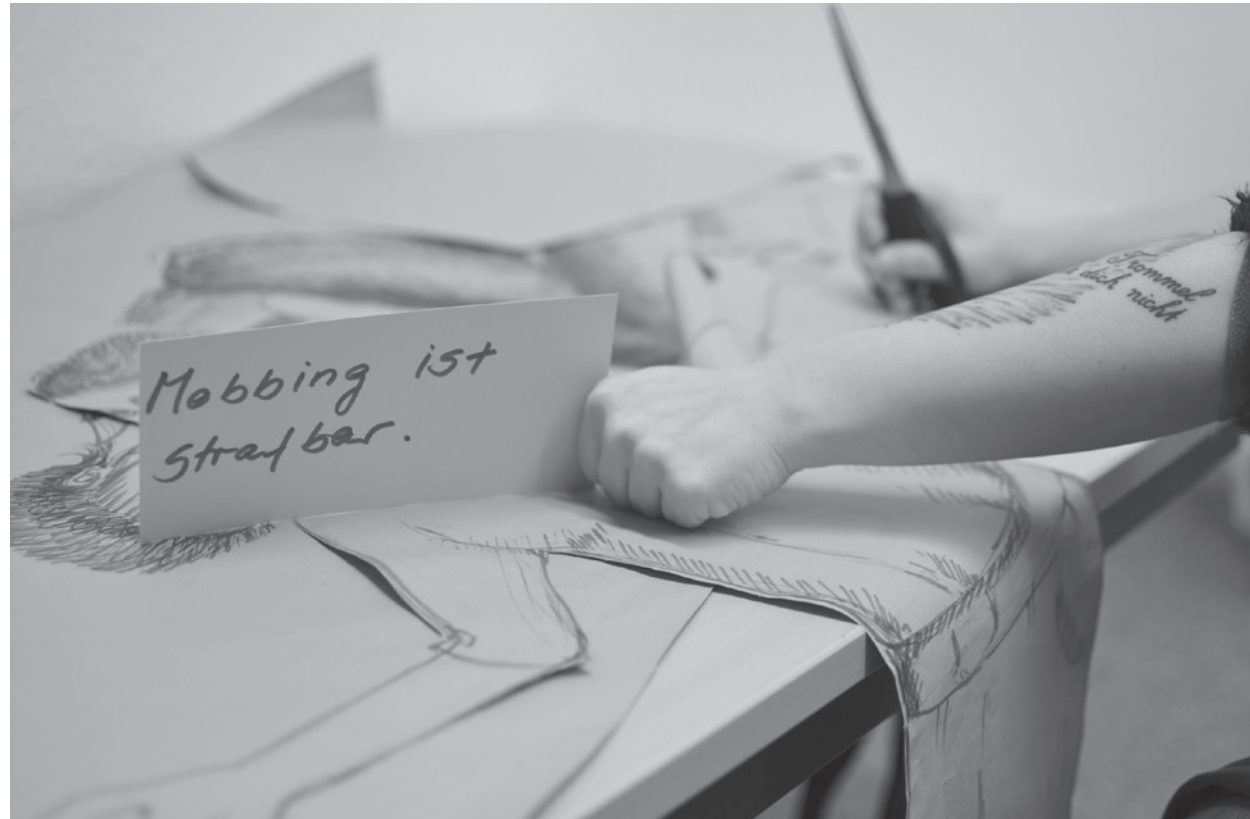


Datensicherheit auch online

Beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ steht Datensicherheit an oberster Stelle. Es werden keine personalisierten Daten erhoben und erfasst. Grundsätzlich erfolgt keine Weitervermittlung von Daten an dritte Personen. Eine Datenweitergabe an Einrichtungen des Unterstützungssystems findet nur auf den expliziten Wunsch der Rat suchenden Person statt.

Um sich auch beim Surfen auf der Homepage www.hilfetelefon.de keinen Gefahrensituationen auszusetzen, wurde ein sogenannter „Notausstieg“ eingerichtet. Dieser Button funktioniert als Link zu einer neutralen Webseite und ist stets im Bild zu sehen, auch wenn gescrollt wird. Wird der „Notausstieg“ gedrückt, wird die neutrale Seite sofort aufgerufen.

Die Datenübertragungen im Netz unterliegen hohen Sicherheitsvorkehrungen und erfolgen über verschlüsselte Verbindungen.



Die Entscheidungen trifft die Anruferin

Die Hilfe suchende Person entscheidet zu jeder Zeit der Beratung selbst, was sie erzählen und worüber sie lieber schweigen möchte. Im Vordergrund stehen immer die Ziele der zu beratenden Person, die beim Hilfetelefon urteilsfrei angenommen werden. Die Beratung orientiert sich somit an den Bedürfnissen der Hilfe suchenden Person. Die anrufende Person bzw. die Nutzerin der Onlineberatung wird durch die Beraterin in ihrer Entscheidungsfindung begleitet.

Die Erfahrungen beim Hilfetelefon zeigen, dass betroffene Frauen manchmal nach der Beratung noch eine Zeit

des Überdenkens benötigen, bevor sie sich gegebenenfalls für eine andere bzw. längerfristige Unterstützungsform im Hilfesystem entscheiden können. Hieraus kann die Notwendigkeit entstehen, ein weiteres Mal Kontakt zum Hilfetelefon aufzunehmen. In diesem Fall ist es erforderlich, dass die Rat suchende Person ihr Anliegen erneut schildert, da auch intern keine Personendaten weitergegeben werden, weshalb die Beraterin, die das erneute Gespräch entgegennimmt oder online berät, nicht über die Informationen des ersten Kontaktes verfügt.

Die Beraterinnen dokumentieren Informationen zum Beratungsgespräch, nachdem sie die Beratung beendet haben. Diese Dokumentation ist gesetzlich vorgesehen und dient der Steuerung und Weiterentwicklung des Angebotes. Die Informationen werden anonymisiert, d.h. es werden keine personalisierten Daten aufgenommen, die Rückschlüsse auf die Hilfe suchende Person zulassen.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Die Beraterinnen machen sehr gute Erfahrungen mit dem anonymen Beratungsangebot.
- Die Hilfesuchenden melden zurück, dass der zugesicherte geschützte Bereich maßgeblich für die Inanspruchnahme ist.

Wie vermitteln wir weiter?

Das Hilfetelefon hat auch eine Lotsenfunktion, daher vermitteln wir Anrufende zu Beratungseinrichtungen am Wohnort weiter – natürlich nur dann, wenn die Anruferin das wünscht. Zu diesem Zweck steht uns Beraterinnen eine Datenbank zur Verfügung, in der wir geeignete Stellen finden können. Hierfür ist es allerdings erforderlich, dass die anrufende Person oder die Nutzerin der Onlineberatung ihre Anonymität – zumindest was den Ort betrifft, an dem sie eine Fachstelle sucht – aufgibt.

Die Weitervermittlung kann ganz unterschiedlich aussehen: Möchte die anfragende Person einen Termin bei einer Beratungsstelle in ihrer Nähe, kann ich ihr bei Kenntnis des Wohnortes direkt die Kontaktdaten der Einrichtung und deren Öffnungszeiten nennen. Bei Bedarf kann ich auch erklären, wie die Beratungsstelle mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist.

Auf Wunsch kann ich nach der Beratung die Kontaktdaten der Einrichtung per E-Mail an die Hilfe suchende Person senden. Vorher bespreche ich aber mit der Hilfe suchenden Person, ob dies eventuell eine Gefährdung darstellt.

Alternativ besteht die Möglichkeit, die Anruferin per Konferenzschaltung mit der Fachstelle zu verbinden, um eine längerfristige Unterstützung vor Ort zu ermöglichen. So kann z.B. in akuten Fällen direkt an ein Frauenhaus vermittelt werden, wenn die Anruferin kein Guthaben mehr auf ihrem Handy hat oder nicht über ausreichend Deutschkenntnisse verfügt. Dies ist selbstverständlich nur möglich, wenn die Einrichtung zu der Anrufzeit erreichbar ist.

Auf Wunsch der Betroffenen ist es mir in oder nach der Beratung auch möglich, ihre Kontaktdaten an eine Fachstelle weiterzugeben, damit diese ihrerseits Kontakt zur Hilfesuchenden aufnimmt. Dieses Verfahren wenden wir nur im Einzelfall an, da hierbei besondere Vorsicht geboten ist. In der Beratung muss genau erläutert werden, ob es durch die Kontaktaufnahme zu weiteren Gefahren kommen kann, z.B. wenn der Telefonanschluss oder die E-Mail-Adresse nicht ausschließlich von der Hilfebedürftigen genutzt wird. Gleichzeitig muss die Fachstelle, an welche die Kontaktdaten übermittelt werden sollen, sich im Vorfeld mit diesem Verfahren einverstanden erklärt haben. Möglich ist dies nur dann, wenn die Hilfesuchende damit einverstanden ist und mich dieser Fachstelle gegenüber von meiner Schweigepflicht entbindet.

Da die Beratung beim Hilfetelefon von uns als professionelles Angebot ohne eigenen Veränderungsanspruch verstanden wird, gab es in den vergangenen Monaten auch Rat suchende Personen, die das Angebot als Unterstützung in Krisenzeiten oder als Möglichkeit der emotionalen Entlastung in Anspruch nahmen. Diese Beratungen enden dann nicht mit einer Weitervermittlung, weil dies nicht dem Anliegen der zu beratenden Person entspricht.

Mehrsprachig

Zur Zielgruppe des Hilfetelefons zählen unter anderem gewaltbetroffene Frauen, deren Deutschkenntnisse für eine Beratung in deutscher Sprache nicht ausreichen. Bestehende Hilfsangebote sind für diese Frauen schwer erreichbar. Die Hemmschwelle, nach erlittener Gewalt Unterstützung zu suchen, ist aufgrund mangelnder oder nicht vorhandener Deutschkenntnisse höher als bei Frauen, die gut deutsch sprechen.

Frauen ohne Deutschkenntnisse – eine besondere Zielgruppe
Aufgrund der sprachlichen Barrieren kann eine Unwissenheit über bestehende Beratungsangebote hinzukommen. Ungesicherte aufenthaltsrechtliche Lebensumstände und die daraus entstehende Angst vor Abschiebung können für gewaltbetroffene Frauen ebenfalls ein Hinderungsgrund sein, Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen. Und aus zahlreichen Studien ist bekannt, dass Frauen mit Migrationshintergrund besonders von Gewalt betroffen sind.

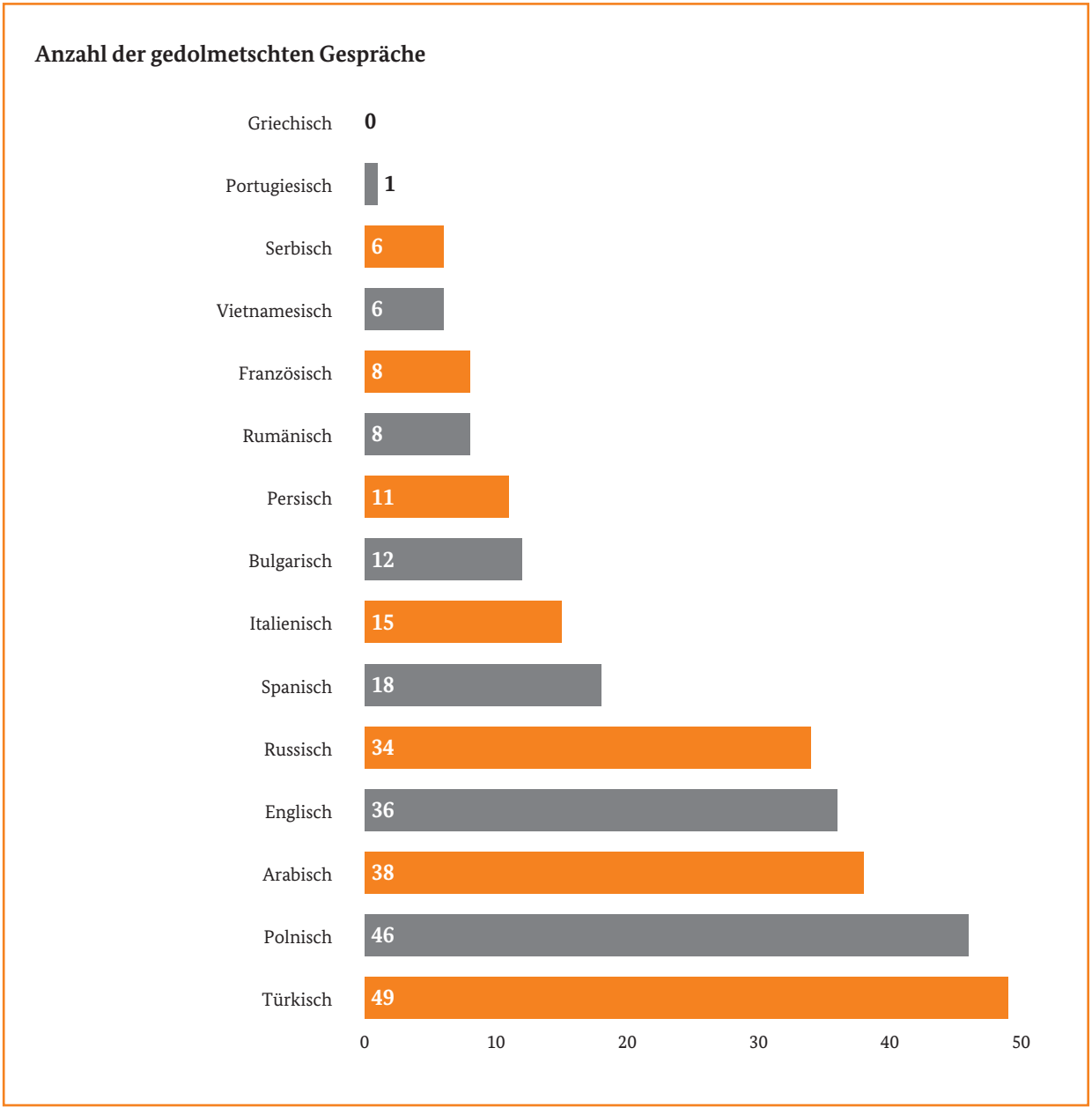
Sie erleben alle Formen von Gewalt – körperliche, sexuelle, psychische und ökonomische Gewalt. Darüber hinaus zeigt sich in den Beratungen, dass auch Diskriminierungen rassistischer Art, Zwangsverheiratung, Frauen- und Heiratshandel und Genitalverstümmelung zum Thema gemacht werden.

Hilfe in 15 Sprachen!
Das Hilfetelefon bietet auch jenen Frauen Unterstützung an, deren Deutschkenntnisse für eine Beratung nicht ausreichen. Manchmal wird dies direkt bei Beginn des Gesprächs deutlich, in anderen Fällen erst während des Gesprächs. Im Idealfall bietet die Beraterin der anrufenden Person an, eine Dolmetscherin zuzuschalten und erklärt den Ablauf. Wenn die Beraterin sich gar nicht mit der Hilfesuchenden verständigen kann, leitet sie die Konferenzschaltung mit der Dolmetscherin sofort ein. Wie dieses Verfahren genau funktioniert, ist im Anschluss an dieses Kapitel beschrieben.

Die Dolmetscherinnen, also nur Frauen, übersetzen dann das, was die Anruferin und die Beraterin sagen. So wird allen, die das Angebot des Hilfetelefons nutzen möchten, der Zugang zu Beratung und Unterstützung ermöglicht. Selbstverständlich unterliegen die Dolmetscherinnen der gleichen Schweigepflicht wie die Beraterinnen.

Derzeit kann der Dolmetscherdienst für 15 Sprachen an 7 Tagen in der Woche rund um die Uhr in Anspruch genommen werden: In Türkisch, Russisch, Französisch, Englisch, Spanisch, Portugiesisch, Italienisch, Polnisch, Serbokroatisch, Griechisch, Bulgarisch, Rumänisch, Arabisch, Persisch und Vietnamesisch ist innerhalb von 60 Sekunden eine Dolmetscherin verfügbar. Die Auswahl der Sprachen erfolgte zum einen auf Grundlage der Ergebnisse statistischer Auswertungen des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge. Zum anderen wurden aktuelle Studien zur Gewaltbetroffenheit von Frauen in Deutschland herangezogen, um die wichtigsten Betroffenengruppen zu erfassen.

Zusätzlich zum Angebot der telefonischen Beratung bietet das Hilfetelefon auch die Möglichkeit einer mehrsprachigen Nutzung seiner Homepage an. Durch Länderflaggen gut sichtbar symbolisiert, können Nutzerinnen auf der Startseite zwischen fünf verschiedensprachigen Darstellungen der Homepage wählen. Die Texte sind in Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch und Türkisch verfügbar.



Und das Team?
Das Team des Hilfetelefons ist multikulturell zusammengesetzt. Viele Beraterinnen haben selbst Migrationserfahrung, eine andere Muttersprache oder verfügen über andere biographische Anknüpfungspunkte. Da einige Beraterinnen mehrsprachig beraten können, wird die Sprachenvielfalt des Hilfetelefons zusätzlich erweitert, da

auf diese Weise Beratungen auch in Sprachen durchgeführt werden können, die nicht durch den Dolmetscherdienst abgedeckt sind.

Zudem verfügen die Beraterinnen des Hilfetelefons über hohe interkulturelle Kompetenzen, die sie dazu befähigen, kulturell bedingte Unterschiede im Wahrnehmen, Denken, Fühlen und Handeln der anrufenden Frauen zu erkennen und diese im Prozess der Beratung zu berücksichtigen.

Grenzen der Nutzung

Auch in anderen Einrichtungen, Fachberatungsstellen und Frauenhäusern, bei der Polizei, in Krankenhäusern usw. bitten Frauen um Hilfe, die für eine Verständigung nicht ausreichend Deutsch sprechen. Da der Umfang der möglichen professionellen Dolmetschungen beim Hilfetelefon in der Hilfelandschaft eine Besonderheit ist, erreichten das Hilfetelefon oft Anfragen, ob die Nutzung des Dolmetscherdienstes auch für andere Einrichtungen möglich sei.

Innerhalb von 60 Sekunden das Dolmetschen in 15 Sprachen zu organisieren, ist ein sowohl technisch als auch finanziell aufwendiges Verfahren. Konferenzschaltungen mit mehr als drei Zugeschalteten einzuleiten, ist technisch nicht realisierbar. Das Beratungsgespräch an eine Beraterin einer anderen Einrichtung abzugeben, ist aus fachlicher Sicht nicht möglich, da der Beratungsprozess mit einer Dolmetscherin vorheriger Absprachen bedarf. Die Beraterinnen des Hilfetelefons sind hierzu geschult. Die Dolmetscherinnen können auf Kosten des Hilfetelefons für Beratungsgespräche anderer Stellen nicht zur Verfügung gestellt werden, da der Bund hierfür auch keine Finanzierungskompetenz besitzt.

Und (trotzdem) gute Lösungen

Um auch hier Hilfestellung zu bieten, kann das Hilfetelefon dafür sorgen, dass im Erstkontakt externer Einrichtungen Informationen an die Klientin gegeben werden können bzw. dass die Fragen der Hilfe suchenden Frau die Einrichtung vor Ort erreichen. Die Einrichtung kann das Hilfetelefon dazu anrufen, kurz das Anliegen schildern und dann das Telefon an die Klientin überreichen. Die Beraterin des Hilfetelefons beginnt dann einen eigenen Beratungsprozess mithilfe der Dolmetscherin, übermittelt das Anliegen der Einrichtung oder fragt nach dem Anliegen der Hilfe suchenden Frau. Nach Abschluss der Beratung holt sich die Fachkraft des Hilfetelefons die Erlaubnis, das Ergebnis des Gesprächs an die Beraterin vor Ort übermitteln zu dürfen und informiert diese entsprechend.

Diese Vorgehensweise wurde mit Erfolg mehrfach umgesetzt. So konnte z.B. auch bei Polizeieinsätzen ausgeholfen werden, um der nicht Deutsch sprechenden Frau zu erklären, dass sie in ein Frauenhaus gebracht werden kann; Beraterinnen von Fachberatungsstellen konnten Anliegen von gewaltbetroffenen Frauen vermittelt werden, sodass diese im nächsten Schritt bereits eine entsprechende Rechtsanwältin finden konnten.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon wird von Frauen mit Migrationshintergrund genutzt.
- Sprachbarrieren werden bei der Inanspruchnahme von Beratung gesenkt.
- Eine Stärke des Hilfetelefons ist das interkulturelle Team.

Gedolmetschte Beratungsgespräche – So funktioniert es

Beratungen mit Hilfe einer Dolmetscherin zu führen, stellt uns alle vor eine große Herausforderung. Das Vertrauen in mich als Beraterin muss trotz des Zuschaltens einer dritten Person aufrechterhalten bleiben. Die Verständigungsprobleme beziehen sich manchmal nicht nur auf die Sprache, sondern auch auf kulturell bedingte Ausdrucksformen, Verhaltensweisen usw. Der Einsatz meiner Stimme und der Tonlage sind in Beratungen mit Hilfe von Dolmetscherinnen beispielsweise nur bedingt möglich.

Daher bedarf es sehr genauer Absprachen und einer reibungslosen Zusammenarbeit mit den Dolmetscherinnen, um den Einfluss ihrer Anwesenheit während des Beratungsprozesses so gering wie möglich zu halten. Wichtige Faktoren für die Zusammenarbeit sind unter anderem:

- Die Dolmetscherin ist das Sprachrohr zwischen mir und der Anruferin und übersetzt das Gesagte von Anruferin und Beraterin in die Sprache der jeweils anderen, ohne etwas eigenständig hinzuzufügen, wegzulassen oder zu verändern.
- Ich als Beraterin behalte zu jedem Zeitpunkt der Konferenzschaltung die Gesprächsführung, um eine professionelle psychosoziale Beratung sicherstellen zu können.

Auch die technischen Voraussetzungen müssen gegeben sein. Und so ist es im Alltag: Das Hilfetelefon klingelt, ich nehme das Gespräch entgegen. Sobald die Anruferin erkennen lässt, welche Sprache sie spricht, erläutere ich - wenn möglich - dass ich eine Dolmetscherin hinzuschalten werde und setze die Anruferin mittels Telefonanlage in eine Warteposition. Spätestens innerhalb einer Minute ist dann die Dolmetscherin in der passenden Sprache in der Leitung. Nun schalte ich die Anruferin hinzu und beginne das Beratungsgespräch.

Falls Unsicherheiten entstehen, welche Sprache eine Anruferin spricht, habe ich die Möglichkeit, entsprechende Sätze in Lautschrift für die 15 verschiedenen Sprachen des Dolmetscherdienstes vorzulesen oder ein Band abzuspielen. Die Anruferin kann dann bei der passenden Sprache Bescheid geben oder eine Taste auf ihrem Telefon drücken.

Beratung im Chat

Hintergrund

Eine Hilfesuchende wählte den Chat als Beratungsform. Sie schreibt, sie habe vorab schon mehrfach das Telefon in die Hand genommen, dann aber – als die Beraterin den Anruf entgegennahm – vor lauter Angst, sie bekäme kein Wort über die Lippen, aufgelegt. Die Frau sagt von sich selbst, dass sie eine „leichte geistige Behinderung“ habe und entschuldigt sich für ihre Legasthenie. Ihr Anliegen ist aber dennoch gut zu verstehen.

Beratungsverlauf

Die Beraterin lässt der Nutzerin Raum, ihre Situation und ihr Anliegen zu schildern. Die Nutzerin berichtet, dass ihr Partner, mit dem sie zusammenlebe, ihr gegenüber regelmäßig körperlich gewalttätig sei. Noch gestern habe er sie fest in den Bauch getreten. Darüber hinaus sei er sehr kontrollierend. Der Partner habe sich nach der Auseinandersetzung in den Urlaub verabschiedet. Er habe ihr die Bankkarte und den Wohnungsschlüssel abgenommen und ihr 10 Euro für Tierfutter dagelassen. Sie selber solle „einfach mal nichts essen und abspecken“. Die Wohnungstür habe er nicht abgeschlossen. Vom Tritt des Partners am Vorabend habe die Chatlerin noch starke Bauchschmerzen. Sie würde gerne zum Arzt gehen, wisse aber nicht, wie sie danach wieder in ihre Wohnung kommen solle. Außerdem habe sie großen Hunger. Sie schreibt, dass sie Angst habe, den Partner zu verlassen, z.B. indem sie in ein Frauenhaus flüchtet, da der Partner schon in der Vergangenheit damit gedroht habe, ihren Tieren Gewalt anzutun, wenn sie ihn verlassen sollte.

Der Chat fand am späten Abend statt. Die Beraterin besprach mit der Frau, welche Möglichkeiten sie hat, eine medizinische Versorgung aufzusuchen. Die

Nutzerin wollte auf keinen Fall, dass jemand davon erfuhr und wollte lieber am nächsten Tag Kontakt zu einer Fachberatungsstelle aufnehmen.

Lotsenfunktion

Die selbständige Kontaktaufnahme traute sie sich allerdings nicht zu. Da die Sicherheit bestand, dass der Partner sich auch in den nächsten Tagen nicht zu Hause befindet, bot die Beraterin ihr an, ihre Kontaktdaten an eine Beratungsstelle weiterzuleiten, damit diese Kontakt mit ihr aufnehmen könne. Die Frau empfand dies als hilfreich und bestätigte, dass sie mit diesem Vorgehen einverstanden sei. Hierbei war ihr sehr wichtig, dass die Beratungsstelle – für den Fall, dass sie nicht ans Telefon gehe oder die E-Mail nicht beantworte – auf keinen Fall die Polizei einschalte. Die Beraterin informierte die Fachberatungsstelle per E-Mail und gab auch den Wunsch der betroffenen Frau weiter.

Ergebnis

Die Beraterin positionierte sich eindeutig zum Gewalterleben und konnte so vermitteln, dass die Hilfesuchende sich auf ihre Wahrnehmung, auf ihre Grenzen und ihre Rechte beziehen kann. Die vermittelte Wertschätzung, auch für die guten Anteile im Partner, auf welche die Anruferin besonderen Wert legte, konnte Vertrauen schaffen. Durch die Möglichkeit der Onlineberatung konnte sich die Hilfesuchende Frau, trotz ihrer Angst zu sprechen, Unterstützung holen. In der Beratung wurden ihr mehrere Möglichkeiten der Hilfe in akuten Notfällen genannt, die sie auch zukünftig bei weiteren Vorfällen nutzen kann.

Barriere? Frei!

Das Hilfetelefon gestaltet seine Angebote barrierefrei, um auch Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung, die von Gewalt betroffen oder bedroht sind, zu erreichen. Hierzu zählen Frauen mit körperlicher Beeinträchtigung, mit Sinnesbeeinträchtigungen, z.B. blinde oder gehörlose Frauen, Frauen mit Lern- oder Sprachschwierigkeiten sowie Frauen mit chronischen Erkrankungen oder psychischen Beeinträchtigungen. Das Hilfetelefon erweitert und ergänzt für diese Zielgruppe die bestehenden Hilfsangebote.

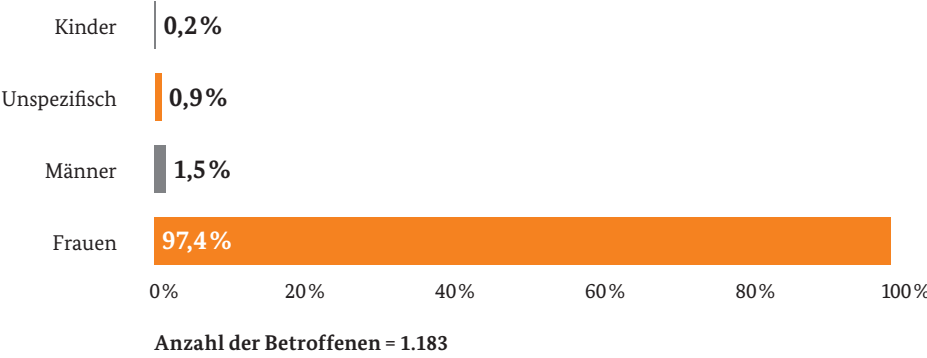
Für alle!

Das Hilfetelefon ist auch von Frauen mit Mobilitätseinschränkungen nutzbar, da es von überall rund um die Uhr erreichbar ist. Die Lotsenfunktion des Hilfetelefons unterliegt allerdings z.B. für Frauen mit Gehbehinderungen besonders spezifischen Anforderungen, da vor Ort barrierefreie Angebote zur Weitervermittlung gefunden werden müssen. Das Hilfetelefon möchte auch Frauen mit Lernschwierigkeiten erreichen. Zur Bewerbung des Angebots wird ein Flyer in leichter Sprache vorgehalten. Alle Beraterinnen sind geschult, in leichter Sprache zu beraten. Darüber hinaus ist die Homepage des Hilfetelefons barriere-

frei nutzbar, was speziell für Frauen mit Sehbehinderung oder Sehschwäche von Vorteil ist. Eine weitere Besonderheit beim Hilfetelefon ist die Möglichkeit, Beratungsgespräche mithilfe einer Gebärdensprachdolmetscherin zu führen. Täglich von 8 bis 23 Uhr können die Gebärdensprachdolmetscherinnen über ein gesichertes Programm angewählt werden. Ebenso besteht bei E-Mail-Anfragen von hörgeschädigten Menschen die Möglichkeit, die Texte übersetzen zu lassen, damit diese von den Beraterinnen beantwortet werden können. Beide Angebote sind über die Homepage kostenlos zu nutzen. Die Dolmetscherin ist jeweils ausschließlich für die Übersetzung zuständig, die Gesprächsführung liegt allein bei der Mitarbeiterin des Hilfetelefons. Jedes Gespräch bleibt anonym und wird absolut vertraulich behandelt, ebenso jeder schriftliche Kontakt. Sowohl die Gebärdensprach- bzw. Textdolmetscherin als auch die Beraterin des Hilfetelefons unterliegen der Schweigepflicht.

Mit den verschiedenen Angeboten sollen möglichst viele Personen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen erreicht werden, die Unterstützung zum Thema „Gewalt gegen Frauen“ brauchen.

Kontakte mit Betroffenen mit Behinderung und Beeinträchtigung



Bedürfnisorientiert

Jede Beratung von Frauen mit Beeinträchtigung oder Behinderung wird, ebenso wie alle anderen Kontakte, individuell an die Bedürfnisse der Ratsuchenden angepasst. Zum Einen wird darauf geachtet, dass zwischen der Hilfesuchenden und der Beraterin eine Gesprächsform gefunden wird, bei der sich die anrufende Person verstanden fühlt und bei der sie dem Gesprächsverlauf folgen kann. Zum Anderen wird beachtet, dass es in Beratungen von Menschen mit Behinderung und Beeinträchtigung auch spezifische Bedürfnisse und Problemlagen geben kann. Es kann z.B. sein, dass eine gesetzliche Betreuerin mitbedacht werden muss oder Frauen Hilfe brauchen, die in einer Einrichtung leben. Welche Problematik tritt für Frauen mit einer körperlich-motorischen Beeinträchtigung auf? Wie können sie z.B. vor Ort eine Beratung wahrnehmen oder wo gibt es ein Frauenhaus, das barrierefrei ist? Mit welchen Hürden sind blinde Frauen konfrontiert, wenn sie Gewalt erleben? Wer kann helfen, wenn die Gewalt in der Einrichtung passiert, in der die Anruferin lebt?

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon ist für Frauen mit allen Formen von Behinderungen und Beeinträchtigungen nutzbar – und es wird von diesen genutzt.
- Betroffene aus Einrichtungen konnten erreicht werden – auch ihre Anfragen wurden bearbeitet.

Auch zu diesen Themen wurden die Beraterinnen geschult, um mit den spezifischen Herausforderungen umgehen zu können. Allerdings kann es im Einzelfall vorkommen, dass aufgrund der Einschränkungen der Hilfesuchenden Person regional kein geeignetes Unterstützungsangebot zur Verfügung steht. Dann überlegt die Beraterin gemeinsam mit der Anruferin, welche Wege und Möglichkeiten sich noch bieten, um Unterstützung zu bekommen.

Die Zukunft im Blick!

Das Abbauen von möglichen Hemmschwellen und Unsicherheiten bei der Nutzung des Angebots per Telefon, E-Mail und Chat steht auch weiterhin im Vordergrund. Auch nach Start des Hilfetelefons gibt es ein großes Interesse, sie weiter zu senken und insbesondere die Nutzung des Gebärdensprachdolmetscherdienstes leichter zu machen. Die Optimierung der technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Hilfetelefons, vor allem für die Gruppe der Gehörlosen, bleibt daher im Fokus.



Erste Erfahrungen

Im Rahmen einer Veranstaltung besuchten uns sechs Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung beim Hilfetelefon. Dabei kam es zu einem Testtelefonat mit einer jungen Frau, die mit einem Talker kommuniziert. Dieses Gespräch hat mich sehr beeindruckt.

Ein Talker wird umgangssprachlich auch als „Sprachcomputer“ bezeichnet und ist ein elektronisches Hilfsmittel für Menschen, die nicht oder kaum über Lautsprache verfügen. Der Talker bietet diesen Personen eine Erweiterung der kommunikativen Möglichkeiten und ist Teil der sogenannten „unterstützenden Kommunikation“. Die Person verständigt sich, indem sie über Tasten eingibt, was sie sagen möchte. Dies verbalisiert das Gerät danach mit einer „Computerstimme“.

Die Anruferin erwähnte bereits zu Beginn des Gespräches, dass sie mit einem Talker kommuniziert. Dies empfand ich als sehr wichtig. Es half mir, mich auf die ungewohnte Stimme des Talkers einlassen zu können, die bei mir zuerst Verunsicherungen hervorrief. Meine Konzentration stieg, und es wurde schnell deutlich, dass dieses Gespräch etwas mehr abverlangt als ein gewöhnlicher Anruf – unter anderem dadurch, dass zuerst nur einzelne Wörter gesprochen wurden und nicht direkt klar wurde, was mitgeteilt werden sollte. Am Ende eines jeden Satzes

wurde dann jedoch noch einmal der komplette Satz vom Talker wiederholt. Diese Form der Kommunikation kostete entsprechend mehr Zeit, und es bedurfte mehr Ruhe und Geduld als bei vielen anderen Anrufen.

Da ich durch die Talkerstimme weniger von den Gefühlen der Anruferin mitbekam, überlegte ich im Nachhinein, dass ich es als hilfreich empfunden hätte, wenn die anrufende Person diese benannt hätte.

Die Kommunikation funktionierte dennoch sehr gut, und mir fiel es nicht schwer, mich empathisch im Verlauf des Gesprächs auf die Anruferin einzulassen, ihr zuzuhören und mit ihr gemeinsam eine Ebene zu finden, bei der sie sich angenommen und verstanden fühlte. Dies wurde von ihr am Ende des Gespräches an mich zurückgemeldet.

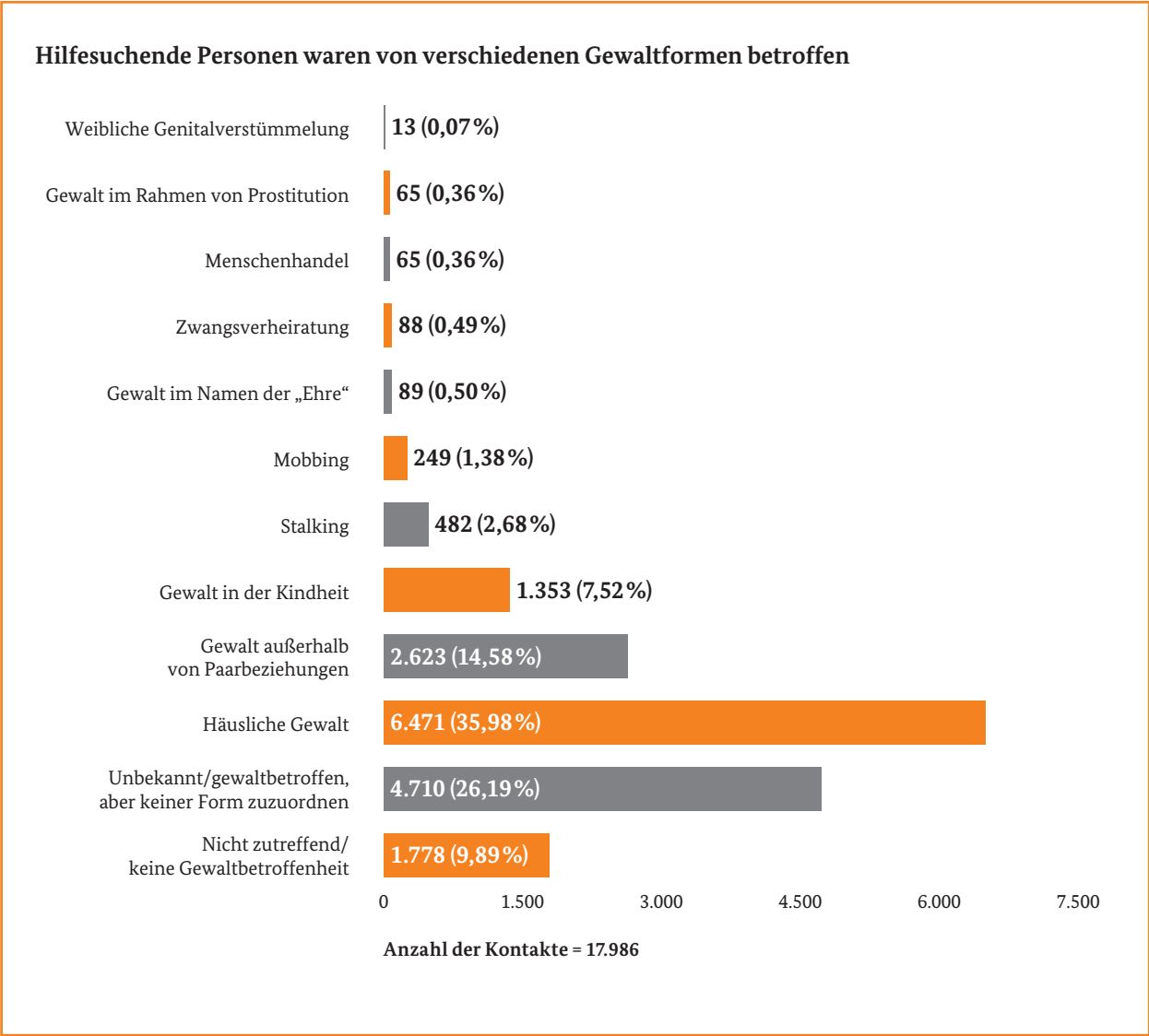
Ich empfand diese Erfahrung als sehr positiv, weil sie mir die Scheu genommen hat, mich auch auf ungewöhnliche Telefonate mit technischen Hilfsmitteln einzulassen.

**WIE KANN ICH
UNS SCHÜTZEN?**



Beratungshaltung und Grundsätze

Alle Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ erfüllen die gleichen Qualitätskriterien: Sie haben ein einschlägiges Hochschulstudium absolviert und verfügen über Berufserfahrung in der psychosozialen Beratung. Vor Start des Hilfetelefons wurden sie zu allen Gewaltthemen, zu denen das Hilfetelefon berät, explizit geschult.



Das Beratungskonzept

Ein gemeinsam entwickeltes Beratungskonzept bildet die Grundlage für die fachliche Arbeit der Beraterinnen. In diesem sind die Grundsätze der Beratung beim Hilfetelefon festgehalten. Es enthält darüber hinaus eine Beschreibung der geforderten Beratungshaltung, die immer eine sehr respektvolle und wertschätzende sein soll.

Wenn Beratung Entwicklung ermöglichen soll, dann muss die Hilfe suchende Person sich öffnen und Neues zulassen können. Das geht nur in Situationen, in denen die Rat suchende Person selbst entscheiden kann, ob und wann sie anruft, was sie ansprechen und was sie für sich behalten möchte.

Das Hilfetelefon verfolgt einen parteilichen Beratungsansatz: Jede Beraterin respektiert die Erfahrungen und Lebensbewältigungsstrategien der anrufenden Person und stellt deren Werte und Ziele jederzeit in den Vordergrund. Basierend auf dieser Grundhaltung wird die individuelle Erfahrung in einen gesellschaftlichen Zusammenhang gestellt.

Die Hilfe suchende Person wird grundsätzlich als Expertin wahrgenommen, die sich am Besten in ihrer persönlichen Lebenswelt auskennt. Mit Empathie und Wertschätzung lädt die Beraterin sie dazu ein, ihre Situation zu schildern und ihr Anliegen zu nennen. Die Nutzerin des Beratungsangebots steht zu jeder Zeit mit ihrem Anliegen im Mittelpunkt. Die Beratungen erfolgen ergebnisoffen.

Die Werte und Ziele der Hilfesuchenden werden in den Vordergrund der Beratung gerückt. Die Beraterin vollzieht sozusagen einen Perspektivenwechsel, um sich in die Verhaltensweisen und die Gedankenwelt der Anruferin einfühlen zu können und gemeinsam mit ihr eine für sie annehmbare Lösungsstrategie zu erarbeiten.

Die Bedürfnisse der Betroffenen im Fokus

Im Mittelpunkt der Beratung steht die anrufende Person mit ihren jeweiligen Gefühlen, Wünschen, Zielen und Wertvorstellungen. Die Beraterin gibt weder Ratschläge noch Empfehlungen, noch bewertet sie die Sicht- und Verhaltensweisen der Hilfesuchenden. Die Beraterin muss dazu in der Lage sein, ihre persönlichen Werthaltungen und Moralvorstellungen zu reflektieren und sich auf Einstellungen und Verhaltensweisen, die ihr fremd erscheinen, einlassen.

Die Beraterin fragt nach Zusammenhängen, Problemstellungen, bisher erfolgten Lösungsversuchen und regt damit zu inneren Suchbewegungen an. In den Gesprächen wird dies manchmal durch Nachdenklichkeit oder Schweigepausen deutlich.

Die Beratung wird von Seiten der Beraterin als professionelles Angebot ohne eigenen Veränderungsanspruch verstanden. Sie ist hilfreich beim Prozess der Entscheidungsfindung und dient der Bestärkung. Ziel ist es, die Ängste der Betroffenen zu mindern und sie darin zu begleiten, selbst aktiv an der Lösung der eigenen Problemlage zu arbeiten. Im Mittelpunkt steht somit die Hilfe zur Selbsthilfe. Im Sinne des Empowerment wird der Blick auf vorhandene Ressourcen und Lösungskompetenzen gerichtet, um vorhandene Möglichkeiten auszubauen. Durch die Anregung neuer Sichtweisen kann der eigene Handlungsspielraum erweitert werden. Dabei wird die Verantwortung stets der Hilfe suchenden Person überlassen, sie trifft ihre Entscheidungen selbstbestimmt.



Qualitätssicherung

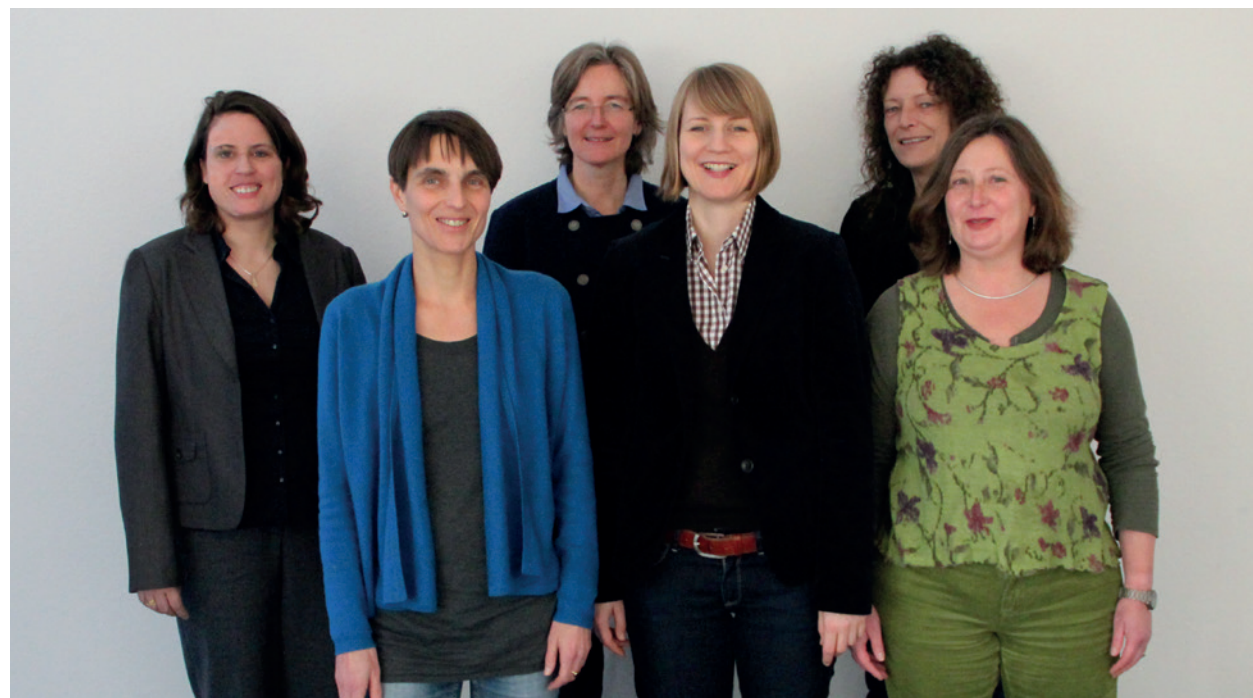
Die Beraterinnen werden im Arbeitsalltag von ihren Leitungskräften begleitet, beraten und unterstützt. Nach schwierigen Beratungen stehen diese, ebenso wie alle Kolleginnen, für kurzfristige Rückfragen und Reflexionen zur Verfügung. In Dienstgruppensitzungen leiten sie Fallbesprechungen, sorgen für entsprechende Nachschulungen, unterstützen die Weiterentwicklung der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und kümmern sich darum, dass wichtige Informationen weitergegeben werden.

Neben den Beraterinnen erhalten auch die Leitungskräfte professionelle Supervision von einer externen Kraft.

Auf diese Weise kann die Qualität der Beratungen gesichert werden. Die vielen positiven Rückmeldungen über Kompetenz, Freundlichkeit und Empathie, die das Hilfetelefon im ersten Jahr erhalten hat, bestärken in diesem Vorgehen.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Die Beraterinnen wurden intensiv fort- und weitergebildet.
- Dabei konnten das Know-how und die Erfahrung der Kooperationspartnerinnen, insbesondere aus dem Bereich der Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen, Notrufe und Fachberatungsstellen genutzt werden.
- Das Beratungskonzept wurde als lernendes System entwickelt.
- Alle Beraterinnen und Leitungskräfte erhalten Unterstützung und Entlastung durch Supervision.



Das Leitungsteam des Hilfetelefons
Von links nach rechts: Tina Budavari, Silvia Knotte, Lysann Häusler, Christine Weyh, Petra Söchting, Sabine Boldt

Eine „Dauernutzerin“ – Problemstellung und Lösungsansatz

Hintergrund

Eine Frau nutzt das Hilfetelefon immer wieder. Die Beraterinnen stellen dies im Rahmen der regelmäßigen Fallbesprechungen fest, weil in der anonymisierten Darstellung auffällt, dass Anfragen, Beratungsinhalte und -abläufe identisch sind. Jede Beraterin hat die Anruferin bereits mehrfach beraten. Nach mehreren Beratungen ist es bereits gelungen, die Anruferin an das örtliche Hilfesystem anzubinden. Sie nutzt nach eigenen Angaben die wöchentlichen Beratungen in der Fachberatungsstelle vor Ort, da diese dauerhaft Unterstützung bieten kann. Dennoch meldet sich die Anruferin regelmäßig in kurzen Abständen beim Hilfetelefon, ohne ein konkretes Anliegen zu benennen. Die Beraterinnen überlegen deshalb gemeinsam, wie sie dennoch Hilfestellung bieten können. Das Anliegen der Anrufenden, regelmäßige Gespräche zur eigenen Entlastung zu führen und eine ständig verfügbare Ansprechperson zu haben, kann vom Hilfetelefon nicht geleistet werden. Das Ziel des Hilfetelefons ist es, die Anbindung an die Beratungsstelle vor Ort zu stärken.

Um im „Rund um die Uhr“-Betrieb des Hilfetelefons ein gemeinsames Vorgehen für alle Beraterinnen zu entwerfen, wurde das Instrument einer besonderen Fallbesprechung entwickelt, in der vier Beraterinnen mit vier Leitungskräften zusammenarbeiten. Ziel ist es, so zu einem abgestimmten Ergebnis zu kommen, das als Gesprächsvorlage für alle Beraterinnen gilt. Dies geschieht in dem Bewusstsein, dass „Dauernutzerinnen“ oftmals differenzierte und divergierende Gefühle bei den Beraterinnen auslösen. Ein gemeinsames, abgesprochenes Vorgehen ist deshalb notwendig, um der Frau die bestmögliche Unterstützung im Rahmen der Angebote des Hilfetelefons zukommen zu lassen.

Fallbesprechung

In der Fallbesprechung werden zuerst die emotionalen Reaktionen der Beraterinnen auf die Dauernutzerin betrachtet, deren Eindrücke und Informationen zusammengetragen. In einem nächsten Schritt berichten die Leitungskräfte. Im Abgleich dieser beiden Sichtweisen entsteht die Entscheidung, dass der Anruferin am Besten geholfen werden kann, indem sie in ihrer Entscheidung bestärkt wird, die Anbindung an die örtliche Beratungsstelle zu nutzen und die Gespräche mit den Beraterinnen zu begrenzen. Der Anruferin soll in den Gesprächen für ihre Kompetenz, für sich einzutreten, Achtung und Wertschätzung entgegengebracht werden.

Durch die gemeinsame, abgestimmte Vorgehensweise soll im weiteren Verlauf der Kontakte verhindert werden, dass individuelle, persönliche Beziehungen zu den Beraterinnen aufgebaut werden. Dies soll es der Anruferin ermöglichen, die Beziehung zur Beraterin vor Ort zu stabilisieren.

Ergebnis

In der Fallbesprechung wurden gemeinsam Formulierungshilfen ausgearbeitet, die den Beraterinnen in den nächsten Gesprächen als Orientierung dienen. Die Anruferin meldete sich in den nächsten Wochen noch einige Male. Nach einer mehrwöchigen Pause rief sie dann noch einmal an, um sich für die Unterstützung zu bedanken und zu erzählen, dass sie mit der Beraterin der Fachstelle gut zurechtkomme. Sie habe mit ihr Pläne ausgearbeitet, was sie tun könne, wenn sie einsam sei oder wenn es ihr zwischen den regelmäßigen Terminen schlecht gehe.

SOLL ICH DESHALB 30 JAHRE EHE AUFGEBEN?



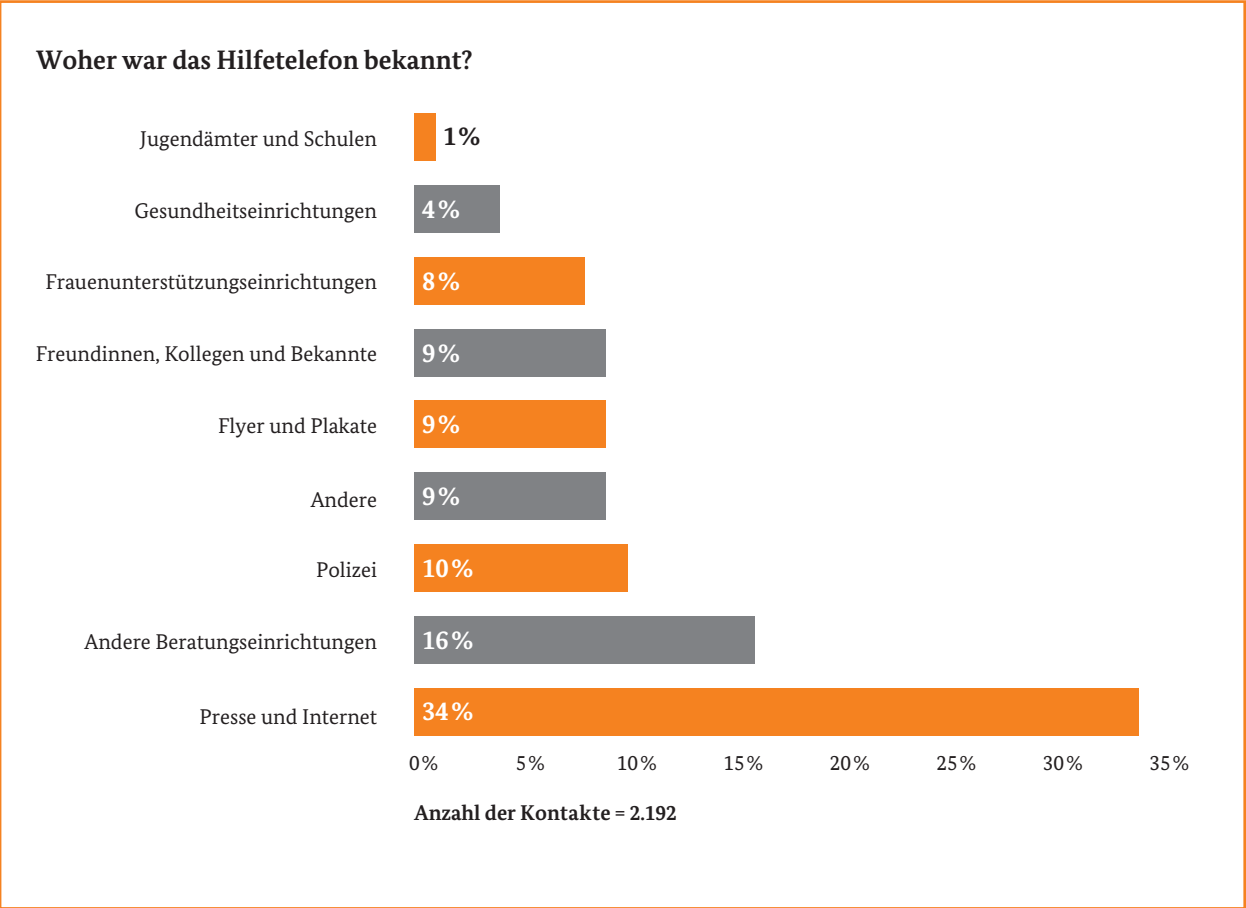
Die Öffentlichkeitskampagne

Der Nutzen des Hilfetelefons für die Zielgruppe hängt maßgeblich vom Bekanntheitsgrad des Angebots ab. Eine kontinuierliche und bundesweite Öffentlichkeitsarbeit ist deshalb von großer Bedeutung. Daher besteht für das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben die gesetzliche Pflicht sicherzustellen, „dass das Hilfetelefon durch Öffentlichkeitsarbeit bundesweit bekannt gemacht und kontinuierlich bekannt gehalten wird“ (§ 6 Hilfetelefongesetz).

Auf vielen Wegen wurde die Bekanntmachung des Hilfetelefons bisher umgesetzt. Unter Zuhilfenahme der Medien und mit Unterstützung von Kooperationspartnern und Fachöffentlichkeit wurden Informationen gestreut und Materialien verteilt. Dieser Weg wird auch zukünftig kon-

sequent weiterverfolgt werden. Mit Hilfe aller Partnerinnen und Partner wird das Hilfetelefon bundesweit bekannt gemacht und gehalten.

Die Öffentlichkeitskampagne zur Bekanntmachung des bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ startete am 6. März 2013, dem Tag seiner Eröffnung. An diesem Tag wurde in einer Pressekonferenz die Rufnummer des Hilfetelefons bekanntgegeben. Zudem hingen von diesem Tag an bundesweit in mehreren deutschen Großstädten Plakate mit sechs verschiedenen Motiven aus. An Bushaltestellen, auf Litfaßsäulen und Fensterscheiben im S- und Straßenbahnverkehr wurde auf das Hilfetelefon aufmerksam gemacht.



Der Spot

Ein TV-Spot und nur 30 Sekunden Zeit, um das Thema „Gewalt gegen Frauen“ darzustellen – dieser Herausforderung stellte sich Ina Weisse. Die bekannte Regisseurin und Schauspielerin unterstützte das Hilfetelefon mit großem Engagement bei der Entwicklung der Handlung und beim Dreh. An dieser Stelle noch einmal ein großes Dankeschön auch an die Darsteller, Jule Böwe und Wolfram Koch, die sich engagiert auf das Thema eingelassen haben. Um die 30 Sekunden sinnvoll zu nutzen, musste ein Thema in den Vordergrund gerückt werden. Häusliche Gewalt wurde so zum Aufhänger der kurzen Geschichte. Es gelang dem Filmteam, die Geschichte einer Frau zu erzählen, die der Gewalt ihres Partners ausgesetzt ist, am Ende aber aktiv eine Wendung herbeiführt. Der TV-Spot für die Bekanntmachung des Hilfetelefons lief seit dem Start auf mehreren privaten Fernsehsendern und ist auf der Homepage www.hilfetelefon.de eingestellt. Hier gilt der Dank der RTL -Mediengruppe, die die Ausstrahlungen ermöglicht hat. Einige Organisationen nutzen den Film für eigene Öffentlichkeitsveranstaltungen, bei denen sie auf das Hilfetelefon aufmerksam machen.

Vorbeilaufen, abreißen, einstecken

Das Thema „Gewalt gegen Frauen“ ist für die meisten Betroffenen mit Scham behaftet. Einen Flyer einzustecken, auf dem groß „Hilfetelefon“ steht, ist deshalb manchmal schwierig. Für Frauen, die sich in gewalttätigen Beziehungen befinden, kann dies zudem gefährlich werden. Aus diesem Grund wurden die Plakate mit Abreißzetteln entworfen. In Geschäften, Arztpraxen oder Bürgerämtern werden diese sinnvoll eingesetzt. Hilfesuchende können im Vorbeigehen einen Zettel einstecken.

Der 25.11. – Internationaler Tag gegen Gewalt an Frauen

Seit mehr als 30 Jahren finden am 25.11. weltweit Veranstaltungen, Gedenkfeiern und Aktionstage statt, um das Thema „Gewalt gegen Frauen“ öffentlich zu machen und Frauenrechte zu stärken. Auch das Hilfetelefon hat diesen Tag zum Anlass genommen, um für das bundesweite Hilfsangebot zu werben.

Als Botschafterinnen konnten vier Schauspielerinnen gewonnen werden, die in ihren Rollen als Fernsehkommissarinnen auch „Gewalt gegen Frauen“ verfolgen. Ulrike Folkerts, Elisabeth Brück, Adele Neuhauser und Eva Mattes traten im Rahmen einer Pressekonferenz für die Belange des Hilfetelefons ein. Im Saal des Museums für Kommuni-

kation in Berlin trugen sie Geschichten vor – Geschichten betroffener Frauen, die sich an das Hilfetelefon gewendet und Unterstützung erfahren hatten. Die Autorin Katrin Blum hatte sich im Vorfeld einen Tag mit Beraterinnen des Hilfetelefons unterhalten und deren Berichte aus dem Alltag zur Grundlage für vier frei nacherzählte Geschichten genommen. Für die großartige Aktion, die großen Anklang fand und viele positive Rückmeldungen hervorrief, ein großes Dankeschön an alle Beteiligten!

Und sonst?

Im Frühsommer konnte die Plakataktion auf die „Sit & Watch“-Plakatierung ausgeweitet werden: Auf Damentoiletten in Gaststätten und Autobahnraststätten wurden Plakate mehrere Wochen an den Innenseiten der Toilettentüren ausgehängt. Diese Form der Werbung wurde während der Hauptreisezeit im Sommer wiederholt, weil sich die zielgruppenspezifische Plakatierung bewährt hat.

Viele Zeitschriften und Magazine haben die Bekanntmachung des Hilfetelefons unterstützt, indem sie Kleinanzeigen abgedruckt haben. Gruner und Jahr veröffentlichte Anzeigen in Eltern- und Frauenzeitschriften. In zwei Fitnessstudio-Ketten, bei Miss Sporty und Fitness First, wurden deutschlandweit Plakate in Damenumkleiden ausgehängen. Kostenlose Postkarten lagen im Herbst bundesweit in Gaststätten aus. Telegate (AG) und meine-stadt.de, Auskunftsdienstleister im Internet, haben das Logo des Hilfetelefons prominent auf ihrer Webseite platziert.

Insgesamt haben mehr als 55 Organisationen, Unternehmen und Berufsverbände das Hilfetelefon bei der Bekanntmachung des Hilfsangebots unterstützt. Hierfür allen ein herzliches Dankeschön! Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird auch in Zukunft auf Unterstützung angewiesen sein, um selbst Hilfe leisten zu können. Mindestens ein Plakat in jedem Ort – das ist das Motto für das nächste Jahr. Machen Sie mit!



Wie kann jede oder jeder das Hilfetelefon unterstützen?

Vereine, Privatpersonen, Unternehmen, Ämter, Polizeidienststellen, Beratungsstellen und Jugendämter, Arztpraxen, Feuerwehren und Geschäfte haben seit dem Start des Hilfetelefons bundesweit insgesamt 400.000 Flyer angefordert. Bereits in der dritten Auflage wird dieser verteilt!

Alle Informationsmaterialien zum Hilfetelefon – Plakate, Flyer, Aufkleber, Notfallkarten, und Abreißzettel – sind kostenlos bestellbar. Bestellinformationen finden Sie auf www.hilfetelefon.de. Wir schicken die angeforderten Materialien kostenfrei an die von Ihnen angegebene Adresse, egal wohin. Wenn Ihr Vorrat zu Ende geht, können Sie jederzeit neues Material bestellen!

Plakate, Flyer, Notfallkarten und Logos stehen außerdem auf unserer Homepage zum Download bereit.

reit. Jede Einrichtung kann so auch auf eigenen Flyern und auf sonstigen Werbemitteln auf das Hilfetelefon aufmerksam machen. Runde Tische gegen Gewalt weisen zum Beispiel in Broschüren zum regionalen Unterstützungssystem auf die Rufnummer hin, sodass das Hilfetelefon als Ergänzung zur eigenen Einrichtung sichtbar wird. Bereits bestehende Broschüren und Flyer können mit einem Aufkleber des Hilfetelefons ergänzt werden.

Seit dem Start des Hilfetelefons haben viele Einrichtungen, freie Träger und Kommunen auch in Presseartikeln auf das Hilfetelefon aufmerksam gemacht. Zu Jahrestagen, bei der Bekanntmachung eigener Veranstaltungen oder beim Besprechen aktueller Themen wurde das Hilfetelefon erwähnt und die Rufnummer bekanntgegeben.

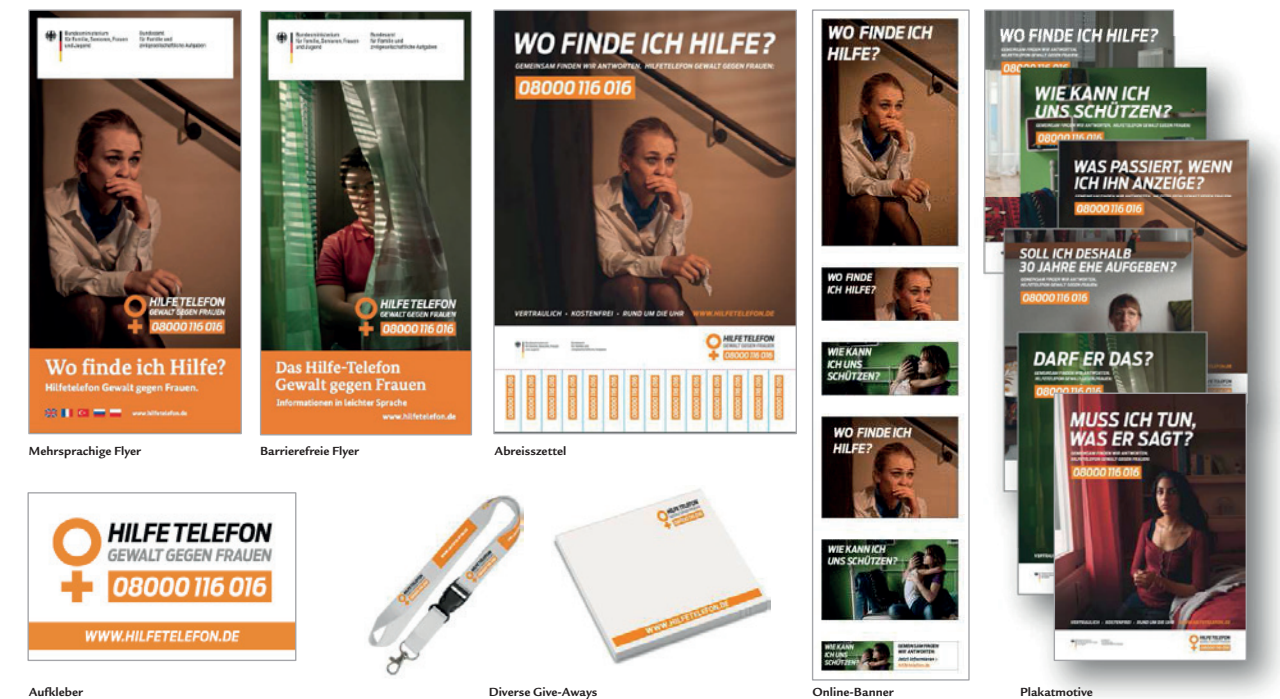


3

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon wurde über eine große bundesweite Startkampagne beworben, insbesondere mit City-Light-Plakaten, einem TV- und einem Hörfunkspot und „Sit & Watch“-Plakaten in Kinos, Gaststätten und Autobahnraststätten.
- Ca. 400.000 Flyer und 40.000 Plakate wurden zusätzlich bestellt.
- Es konnten prominente Botschafterinnen gewonnen werden.
- Unterstützt wurde das Hilfetelefon durch die Zivilgesellschaft, durch öffentliche Einrichtungen und Unternehmen.

Mit verschiedenen Info-Materialien werden die Partner effektiv bei ihrer Arbeit unterstützt.



4

Kooperation und Vernetzung

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde als ergänzendes und bislang fehlendes bundesweites Angebot zu den bestehenden Unterstützungseinrichtungen vor Ort errichtet. Das Angebot ist in das bundesweite Hilfenetz eingebettet. Die Zusammenarbeit und Kooperation mit Einrichtungen, Dachverbänden und Vernetzungsstellen ist deshalb eine wichtige Aufgabe des Hilfetelefons.

Vernetzung als Unterstützung

Die bundesweiten Vernetzungsstellen der Frauenunterstützungseinrichtungen – die Frauenhauskoordinierung (FHK) e.V., der bundesweite Koordinierungskreis gegen Frauenhandel und Gewalt an Frauen im Migrationsprozess (KOK) e.V., der Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff), die Vernetzungsplattform der Interventionsstellen (IST), die zentrale Informationsstelle autonomer Frauenhäuser (ZIF) e.V. und Weibernetz e.V. – sind für das Hilfetelefon ganz wesentliche Partnerinnen. Die Sammlung der Adressdaten für das Hilfetelefon gelang vor allem mit ihrer Unterstützung. Im fachlichen Austausch können Fragen der regionalen Unterstützungseinrichtungen in Bezug auf die Arbeitsweise des Hilfetelefons geklärt werden, die Weiterentwicklung der Adressdatenbank gelingt in der Zusammenarbeit, Wege der Weitervermittlung in Facheinrichtungen werden optimiert. Auch in Zukunft wird deren Engagement für die Belange des Hilfetelefons von hoher Bedeutung sein.

Auch die Frauen- und Gleichstellungsministerien der 16 Bundesländer haben das Hilfetelefon u.a. mit der Sammlung von Adressdaten in ihren Ländern aktiv unterstützt.

Auf www.hilfetelefon.de sind unsere Kooperationspartner verzeichnet.

Es erreichen das Hilfetelefon viele Anfragen mit der Bitte, in das Verzeichnis der Kooperationspartner aufgenommen zu werden. Bundesweit agierende Facheinrichtungen oder Dachverbände mit mehreren bundesweit verteilten Einrichtungen können als Kooperationspartner aufgenommen werden; das Kontaktformular befindet sich auf der

Homepage.

Für die Unterstützung durch unsere Kooperationspartner, vor allem durch die bundesweiten Vernetzungsstellen und die Frauen- und Gleichstellungsministerien der Länder, in dieser sensiblen Aufbauphase möchten wir uns an dieser Stelle sehr bedanken.

Beirat

Die Arbeit des Hilfetelefons wird seit Juni 2013 von einem Beirat begleitet. Die Mitglieder des Beirats wurden von der Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend berufen. Der Beirat besteht aus 15 Mitgliedern, die sowohl die Fachpraxis als auch die Wissenschaft repräsentieren.

Ziel des Beirats ist die kontinuierliche fachpolitische Begleitung des Hilfetelefons. Dazu gehört, dass Informationen von fachlicher Seite ins Hilfetelefon transportiert werden und Fragen, die das Team des Hilfetelefons beschäftigen, mit Praktikerinnen und Praktikern, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern besprochen werden. Ziel ist eine gute Einbettung des Hilfetelefons ins Hilfesystem unter Berücksichtigung der wissenschaftlichen Perspektive.

Der Beirat trifft sich mindestens zweimal jährlich unter der Leitung der Vorsitzenden, Frau Prof. Dr. Barbara Kavemann. Die Geschäftsstelle des Beirats ist beim Hilfetelefon angesiedelt.

Die Bund-Länder-Arbeitsgruppen

Die Leitung des Hilfetelefons ist Mitglied in zwei bundesweiten Netzwerken. In den Bund-Länder-Arbeitsgruppen „Häusliche Gewalt“ und „Menschenhandel“ besteht enger fachlicher Austausch mit Bundes- und Landesministerien und bundesweiten Dachverbänden. Ziel ist, Fachdiskurse für die Arbeit aufzugreifen sowie den Dialog zum Thema „Gewalt gegen Frauen“ und wichtige Veränderungen mitzugestalten.



Der Beirat des Hilfetelefons. Von links nach rechts: Tina Budavari, Dr. Rainer Strobl, Eckhard Reichelt, Dr. Gesa Schirmmacher, Angelika Maria Wahrheit, Petra Söchting, Dr. Birgit Schweikert, Patricia Schneider, Prof. Dr. Barbara Kavemann, Heike Herold, Katja Grieger, Martina Puschke, Dr. Andrea-Sabine Jacobi, Eva Risse, Gabriele Wenner, Dr. Monika Schrötte, Helga Hentschel, Naile Tanis.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon ist ein wichtiger Kooperationspartner in der Unterstützungslandschaft geworden.
- Es konnte wichtige Kooperationspartner gewinnen, eine wesentliche Voraussetzung, um das Hilfetelefon auch zukünftig weiterentwickeln zu können.
- Das Hilfetelefon handelt als ein Baustein im Unterstützungssystem.

DARF ER DAS?



2013: Statistische Auswertung

Vom 6. März bis 31. Dezember 2013 unterstützte das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ Hilfe suchende Menschen in ganz Deutschland. Wie wertet man die Arbeit eines Projektes aus, das sich im Aufbau befindet und sich stetig weiterentwickelt?

Der Aufbau eines solchen Angebotes vom Start bis zum Normalbetrieb und seine Etablierung nimmt nach Erfahrung vergleichbarer Einrichtungen einige Jahre in Anspruch; nach ca. fünf Jahren kann erfahrungsgemäß von einem eingeschwungenen Zustand gesprochen werden. Gerade in dieser aktuellen Aufbauphase, in der sich das Hilfetelefon bei Herausgabe dieses Berichtes noch befindet, muss einiges ausprobiert, angepasst oder ganz verändert werden.

Das zeigte sich auch bei der Dokumentation der Beratungen: Einige der im Vorfeld angestellten Überlegungen zur Erfassung der Fälle bilden die Vielfalt der Praxis nicht immer angemessen ab. So wurde z.B. nicht berücksichtigt, dass Hilfe suchende Personen in einigen Fällen zwar ihr Anliegen nennen, aber keine Angaben zu den zugrundeliegenden Gewalterfahrungen machen. Welche Auswirkungen dies auf die statistische Auswertung hat, wird im folgenden Kapitel erläutert.

Die Falldokumentation

Im Laufe des ersten Jahres wurden viele Fragen an das Hilfetelefon herangetragen. Mit der statistischen Auswertung werden diese aufgegriffen und die Arbeit differenziert beleuchtet. Es werden Zahlen und Zusammenhänge dargestellt, die sowohl den zeitlichen Umfang der Arbeit beim Hilfetelefon als auch die Zielgruppe näher erläutern.

Die Dokumentation der Beratungen ist gesetzlich vorgesehen und dient der Steuerung und Weiterentwicklung des Angebotes. Sie erfolgt anonymisiert, es werden keine personalisierten Daten gespeichert. In der Datenbank werden nur die Informationen festgehalten, die die Nutzerin des Hilfetelefons im Rahmen der Beratung mitgeteilt hat. Die Beraterinnen fragen ihrerseits keine Angaben ab, um die

Dokumentation zu füllen. Bei allem Erkenntnisinteresse steht die Hilfe suchende Person mit ihren Bedürfnissen nach Schutz und Hilfe im Vordergrund. Dokumentiert wird deshalb auch erst nach Abschluss der Beratung.

Es gibt deshalb statistische Items, zu denen zwar Informationen vorhanden sind, die aber aufgrund der insgesamt geringen Anzahl wenig aussagekräftig sind. Sie werden dennoch in diesem Bericht ausgewiesen, um Tendenzen aufzuzeigen.

Die Dokumentation ist in mehrere Bausteine aufgeteilt. Informationen zur Person, die uns kontaktiert hat, sowie zur betroffenen Person werden als erstes festgehalten. Dabei ist es wichtig zu beachten, dass die Nutzerin des Hilfetelefons nicht immer die Person ist, die Gewalt erlitten hat: Die Kontakt aufnehmende Person ist unter Umständen eine private Unterstützerin oder eine Fachkraft, die in ihrem beruflichen Alltag mit einer betroffenen Person in Berührung kommt.

In einem zweiten Schritt werden dann Informationen dokumentiert, die die Situation, in der sich die betroffene Person befindet, näher beleuchtet. Zu welchem Zeitpunkt nach der Gewalttat wird die Unterstützung des Hilfetelefons gesucht, gibt es andere Lebensumstände, die bei der Beratung berücksichtigt werden müssen?

Am Schluss wird festgehalten, was der Inhalt der Beratung war. Hierbei muss die Beraterin aufgrund der oft vielfältigen Themen Schwerpunkte setzen und das dokumentieren, was im Vordergrund des Gesprächs oder Chats stand. Auch das Ziel der Weitervermittlung wird hier dokumentiert. Die Einrichtungen des engeren und erweiterten Unterstützungssystems stehen kategorisiert zur Verfügung.

Die Herausforderung: Wie dokumentiert man Vielfalt?

Festgestellt werden kann, dass kein Abfrageaspekt in der Dokumentation ‚leer‘ geblieben ist. Alle Inhalte, die festgehalten werden sollten, waren auch Thema in den Beratungen.

Zusätzlich gibt es aber auch viele weitere Inhalte und Fragestellungen, die an das Hilfetelefon herangetragen wurden und deren Dokumentation im vorgegebenen Raster nicht leicht fiel.

Die vielen Fragen rund um die Dokumentation verdeutlichen anschaulich die Bandbreite der Anforderungen an die niedrigschwellige Beratung des Hilfetelefons, die Vielfalt der Bedarfe, die das Hilfetelefon mit seinem Angebot abdeckt, und gleichzeitig auch die Herausforderungen für die Dokumentation.

Viele Hilfesuchende sind von mehreren Gewaltformen betroffen, kann das dokumentiert werden? Wie wird dokumentiert, wenn Gespräche in Krisen zur emotionalen Entlastung stattgefunden haben, aber keine Informationen zu Gewalterfahrungen gegeben wurden? Wie kann die Unterschiedlichkeit in der Beratung dokumentiert werden, wenn betroffene Männer anrufen? Wie kann festgehalten werden, dass spezialisierte Beratungsangebote fehlen, wenn bestimmte Problemlagen korrelieren?

Auch die Dokumentation der Beratungen befindet sich in der Entwicklung. Dieser Jahresbericht gibt erste Hinweise darauf, was zukünftig zu verändern und zu ergänzen ist.

47.504 Kontakte

Im Auswertungszeitraum 6. März bis 31. Dezember 2013 haben 47.504 Kontakte stattgefunden. Das heißt, das Hilfetelefon wurde entweder angerufen, per E-Mail kontaktiert, oder es haben Chats zwischen Beraterin und Nutzerin stattgefunden.

39,6% der Kontakte führten zu qualifizierten Beratungsgesprächen, bei denen ein genauerer Inhalt in der Dokumentation aufgenommen werden konnte.

Wie bei allen kostenlosen Angeboten, bei denen rund um die Uhr Ansprechpartnerinnen zur Verfügung stehen, gingen auch beim Hilfetelefon Anrufe ein mit Beschimpfun-

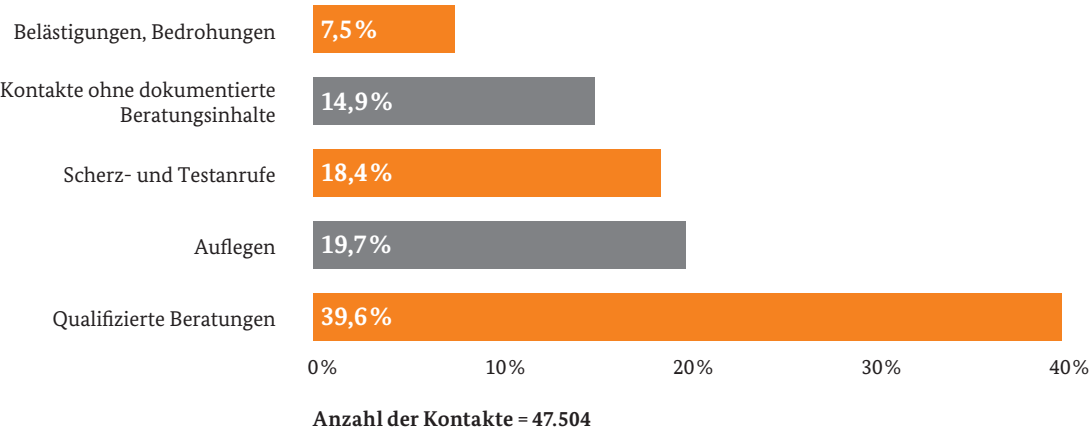
gen, sexualisierten Belästigungen oder dem Versuch, durch dauerhaftes Anrufen die Leitung zu blockieren. 7,5% aller Kontakte können im Auswertungszeitraum so beschrieben werden.

Die Plakataktionen zum Start des Hilfetelefons führten vermehrt zu Anrufen, bei denen Jugendliche in Gruppen anriefen. Da die Beraterinnen frühzeitig darauf vorbereitet waren, konnte bei diesen Anrufen dennoch meist vermittelt werden, wie das Hilfetelefon arbeitet und welche Unterstützung angeboten wird. Im besten Fall erinnert sich die eine oder der andere im Notfall an diese Möglichkeit und greift erneut auf das Hilfetelefon zurück. Als Ansprechpartnerinnen rund um die Uhr zur Verfügung stehen – das war die Botschaft. Auch bei diesen Kontakten, die 18,4 % der Gesamtmenge ausmachten, wurden keine Informationen dokumentiert.

Weitere Kontaktaufnahmen wurden nach einer äußerst kurzen Zeitspanne unterbrochen. Die Anrufenden legten z.B. direkt nach der Aufnahme des Gesprächs wieder auf. Dahinter standen unterschiedliche Motivationen: Die Rückmeldungen einiger Hilfesuchender zeigt, dass es manchmal mehrere Anläufe braucht, um den Mut aufzubringen, sich auf das Angebot einzulassen. Diese als „Auflegen“ registrierten Anrufe machten einen Anteil von 19,7% aus. Auch sogenannte Schweigeanrufe werden als Versuche gewertet, sich Hilfe und Unterstützung zu holen. Dies wurde im Fallbeispiel „Beratung im Chat“ anschaulich dargestellt. In diesen Fällen konnte aufgrund mangelnder Informationen nur die erfolgte Kontaktaufnahme dokumentiert werden. Der Anteil dieser Anrufe, bei denen es nicht möglich war, einen weiteren Inhalt zu dokumentieren und die nicht in eine der o.g. Kategorien fielen, macht 14,9% aus.

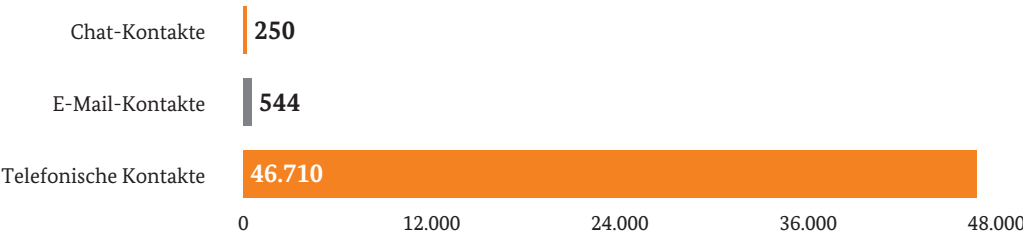
WO FINDE ICH HILFE?

Kontakte zum Hilfetelefon



Dieser Anteil von knapp 40% qualifizierten Beratungen liegt damit deutlich über den Erfahrungen anderer kostenfreier telefonischer Beratungsangebote. Die Entwicklung – gerade bei noch größerer Bekanntheit der Nummer – wird weiter zu beobachten sein.

Auf unterschiedlichen Wegen wurde Kontakt aufgenommen



Die Kontaktaufnahmen mit dem Hilfetelefon erfolgten in den meisten Fällen telefonisch, zu einem geringen Teil per E-Mail oder im Chat.

Die Dauer der Kontakte ist unterschiedlich. Sie richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen der Hilfe suchenden Person. Die durchschnittliche Dauer einer telefonischen Beratung lag im Auswertungszeitraum bei knapp 12 Minuten; die durchschnittliche Dauer einer Chat- oder E-Mail-Beratung lag bei 33 Minuten. Insgesamt betrug die Gesamtdauer aller Kontakte 7.214,45 Stunden.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Alle Kontaktwege zum Hilfetelefon wurden in Anspruch genommen.
- Die Dauer der Beratungen orientierte sich am individuellen Bedarf der Hilfe suchenden Person.

Nutzung der mehrsprachigen Beratung

Insgesamt fanden 288 Beratungen mithilfe einer Dolmetscherin statt. Zusätzlich wurden einige Beratungen direkt von der Beraterin, die den Anruf entgegen genommen hat, in einer Fremdsprache durchgeführt. Dazu zählten Beratungen auf Englisch, Polnisch, Türkisch, Russisch, Spanisch, Persisch, Italienisch, Portugiesisch, Ungarisch, Albanisch.

Das längste Beratungsgespräch unter Zuhilfenahme einer Dolmetscherin dauerte 2 Stunden. Es wurde auf Englisch durchgeführt; Beratungsinhalt waren Krisenintervention und psychosoziale Unterstützung. Die Anruferin konnte an ein Frauenhaus vermittelt werden.



Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Beratung wurde mit Hilfe einer Dolmetscherin in 14 verschiedenen Sprachen durchgeführt.
- Die Beraterinnen führten selbst Gespräche in 10 Fremdsprachen.

Wer nahm Kontakt auf?

Die Hauptgruppe der Personen, die das Hilfetelefon kontaktierten, waren von Gewalt betroffene Personen. 12.162 betroffene Frauen wandten sich an das Hilfetelefon. Auch 333 betroffene Männer suchten Unterstützung. 21 betroffene Personen bezeichneten sich selbst als trans* (trans* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen). Eine geringe Anzahl der Kontakt aufnehmenden Personen waren Kinder. Insgesamt meldeten sich 456 Kinder, davon sagten 284, dass sie selbst betroffen seien.

1.927 Personen, die Beratung in Anspruch nahmen, waren Privatpersonen, die von Gewalt Betroffene unterstützten.

Auch Fachkräfte informierten sich über Möglichkeiten der Unterstützung, fragten nach regionalen Hilfsangeboten

oder informierten sich über die Arbeit des Hilfetelefons. Dazu zählen Lehrpersonal, Erzieherinnen und Erzieher, Fachkräfte aus dem Jugendhilfebereich, aber auch aus Krankenhäusern, Polizei und anderen Beratungsstellen. 1.664 Kontaktaufnahmen erfolgten durch Fachkräfte.

Einige Personen, die das Hilfetelefon kontaktiert haben, haben keine Angaben über eine eigene Betroffenheit oder die Zugehörigkeit zu einem bestimmten Fach- oder Unterstützungskreis gemacht. Diese wurden mit dem Wert „Andere“ dokumentiert, um Spekulationen über Betroffenheit oder den Grund des Anrufs zu vermeiden. In Kombination mit dem Inhalt der Beratung wird ersichtlich, dass es sich um qualifizierte Beratungen im Rahmen des Angebots handelt. Insgesamt waren dies 2.019 Kontakte.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Alle Zielgruppen haben die Unterstützung des Hilfetelefons in Anspruch genommen.
- 12.800 von Gewalt betroffene Personen wurden beraten.

Die Inhalte der Beratungen

Die Kontaktaufnahme zum Hilfetelefon erfolgte aus unterschiedlichen Anlässen und zu unterschiedlichen Formen von Gewalt.

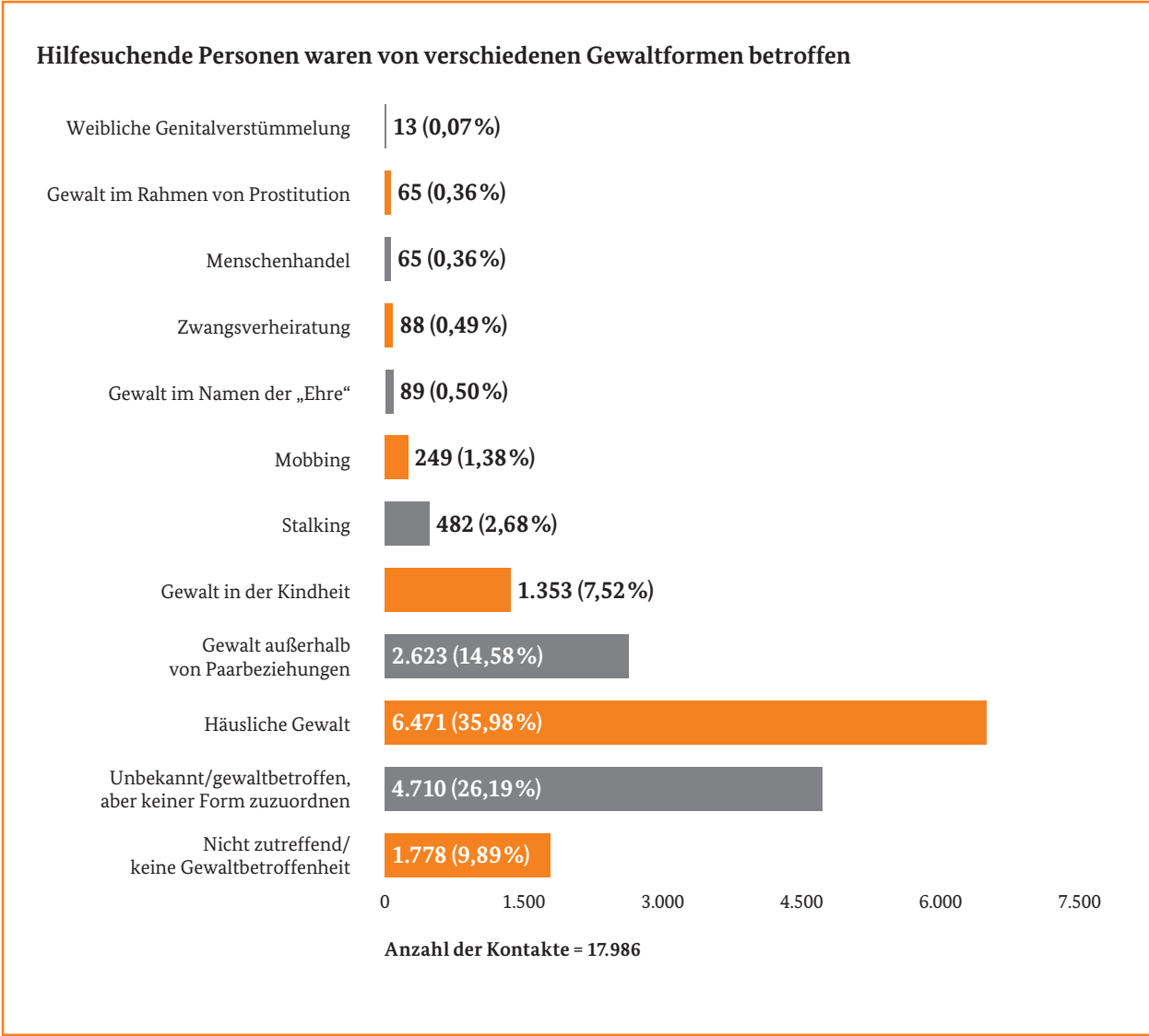
Dokumentiert wurden 11.498 Fälle, in denen die Beratung einer Gewaltform zugeordnet werden konnte. In 1.778 Beratungen wurde keine Gewaltbetroffenheit genannt, in 4.710 Fällen konnte das Gewalterleben keiner der abge-

fragten Gewaltformen zugeordnet werden. Eine Beratung, bei der die Hilfe suchende Person z.B. von körperlicher Gewalt spricht, aber den Täter nicht benennt, kann dann weder „häuslicher Gewalt“ noch „Gewalt außerhalb von Partnerschaften“ zugeordnet werden.

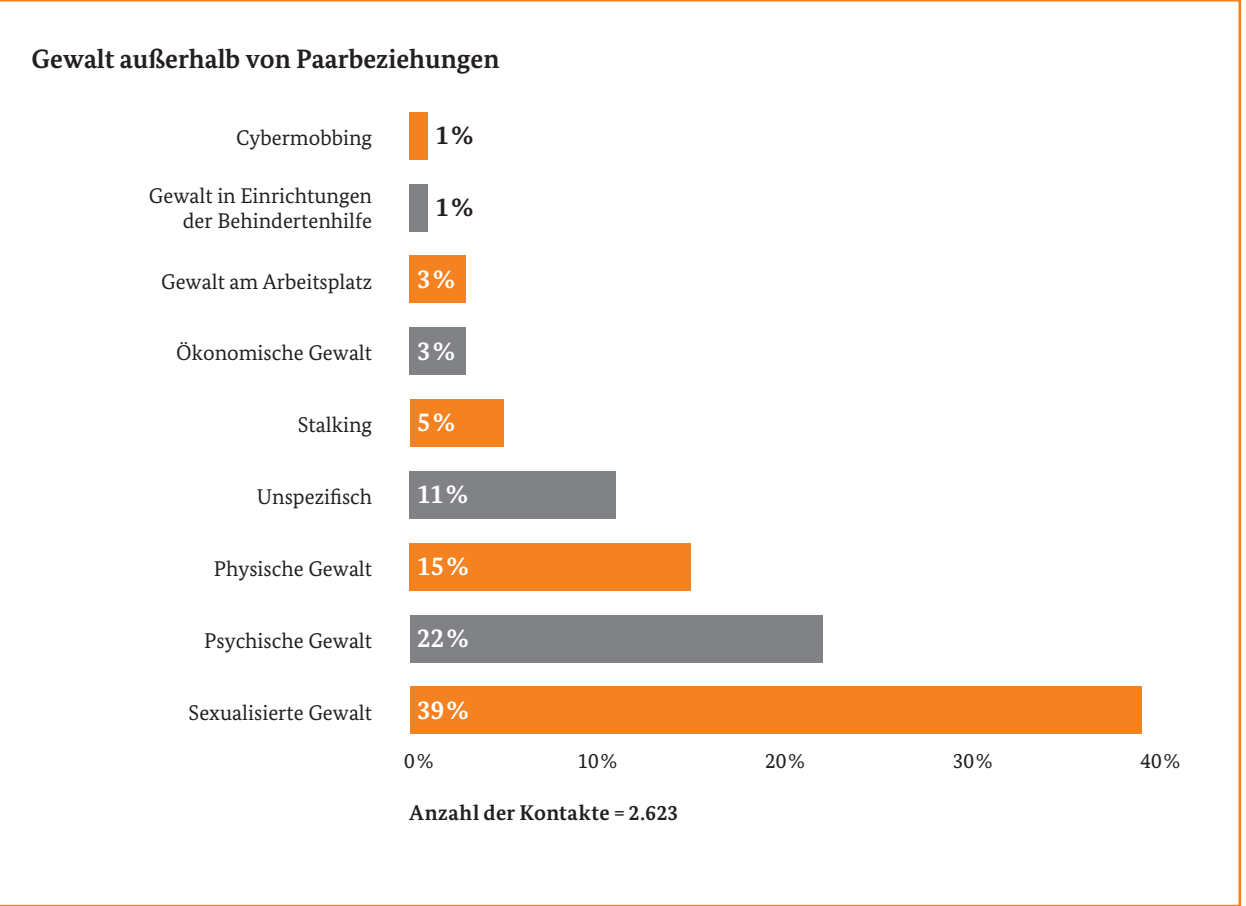
Die Beraterin dokumentiert dann „unbekannt“, sodass deutlich wird, dass die Person von Gewalt betroffen ist.

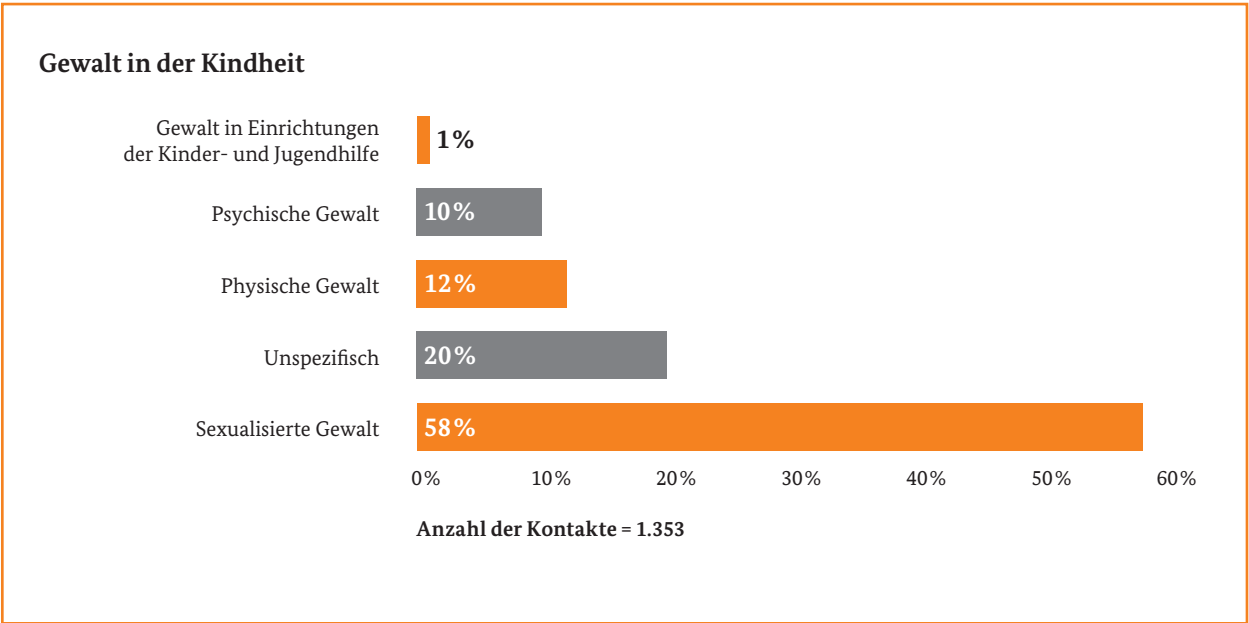
In weiteren 816 Fällen erfolgte eine qualifizierte Beratung, bei der in der Abfrage zur Gewaltform „nicht zutreffend“ dokumentiert wurde, durch die Information zum Beratungsinhalt aber deutlich wurde, dass es sich um eine psychosoziale Beratung handelte. Diese Beratungen waren vor allem Kriseninterventionen oder Gespräche zur emotionalen Entlastung der Hilfe

suchenden Person. Auch Vermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion und die Weitergabe von Informationen fanden statt, wenn die Gewaltform als „nicht zutreffend“ dokumentiert wurde. So fragten die anrufenden Personen z.B. nach den Möglichkeiten des Gewaltschutzgesetzes, ohne explizit zu formulieren, ob sie von Gewalt betroffen sind.



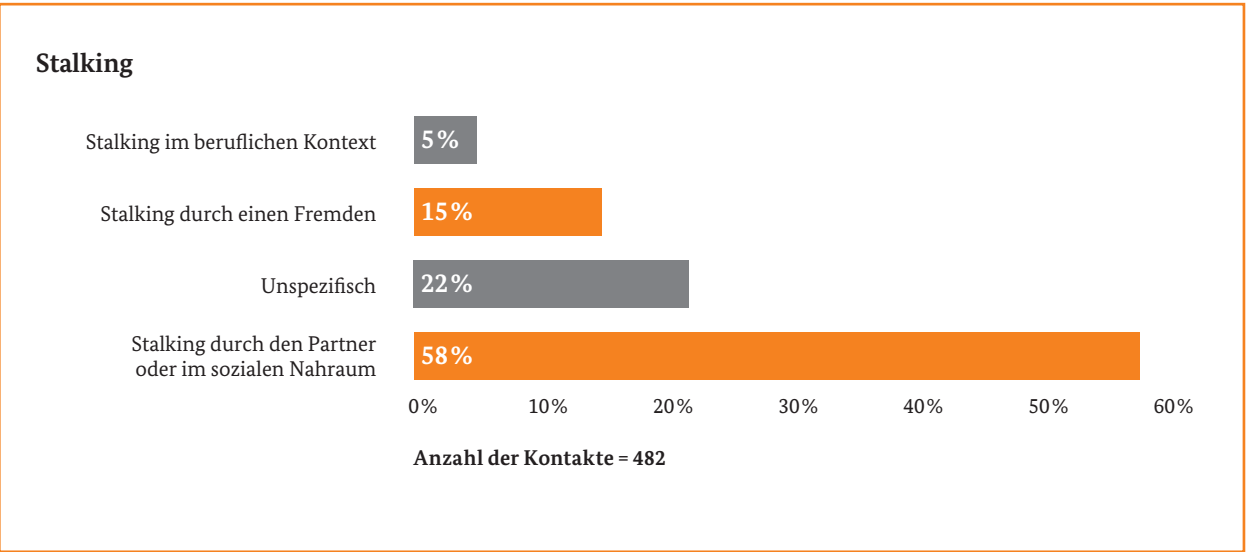
Die Gewaltformen wurden im Rahmen der Dokumentation um weitere Details spezifiziert. So zeigte sich z.B. bei Gewalt außerhalb von Partnerschaften, dass die meisten Hilfesuchenden von sexualisierter Gewalt betroffen waren.



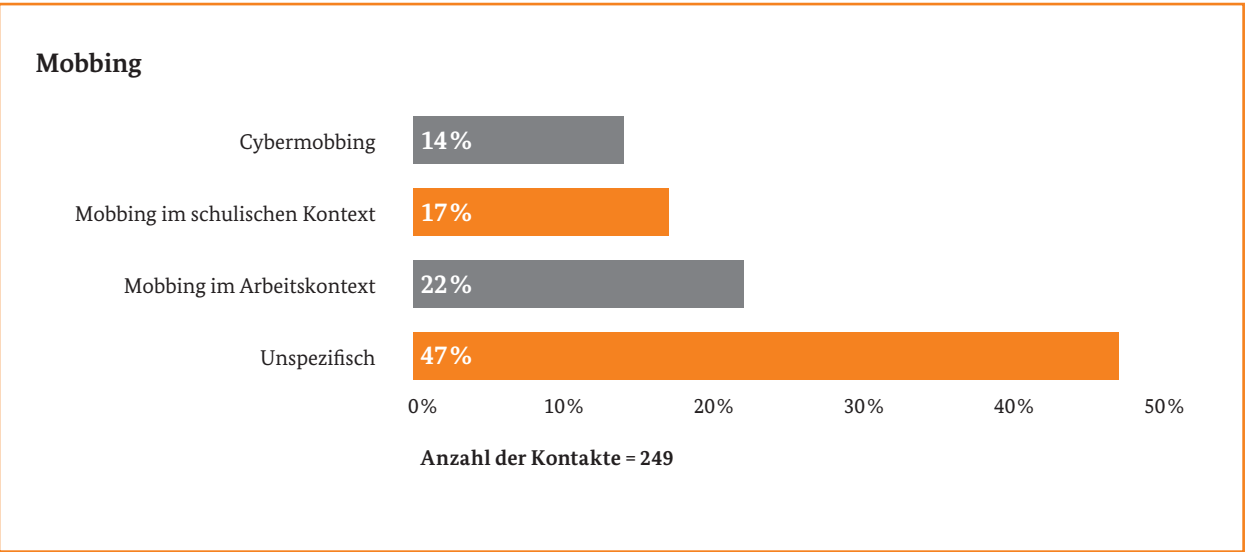


Bei Gewalt in der Kindheit lag der Schwerpunkt ebenfalls auf sexualisierter Gewalt. In 20% der Beratungen konnte die Gewalt, die in der Kindheit erlebt wurde, nicht spezifiziert werden. Die Beraterin dokumentierte dann den Wert „unspezifisch“.

In 12 Fällen wurden Personen beraten, die Gewalt in Einrichtungen erlitten haben.

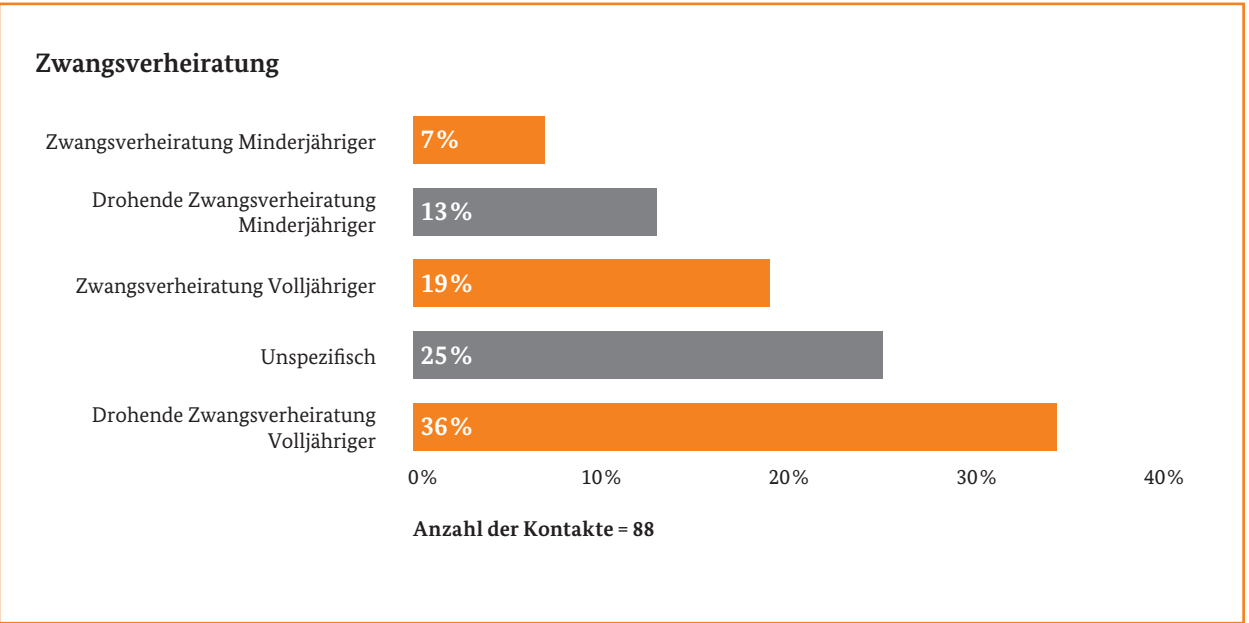


Beim Thema Stalking wurde in 22% der Beratungen nicht besprochen, durch wen das Stalking erfolgte. Der Schwerpunkt lag auf Fällen, in denen der Stalker der Partner war oder aus dem sozialen Nahraum kam.

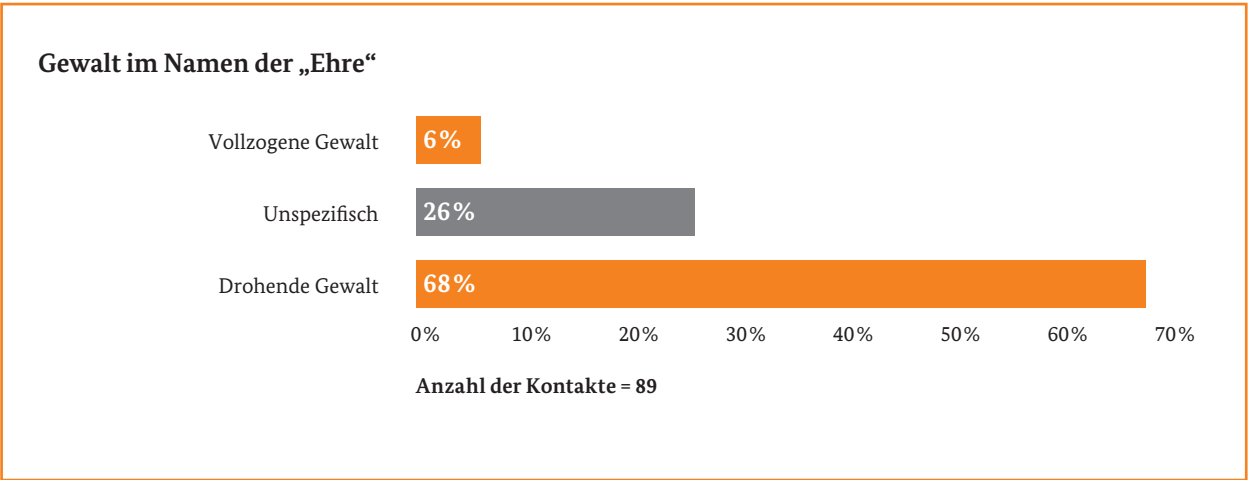


Bei der Auswertung der Gewaltform Mobbing zeigt sich, dass ein Großteil der Beratungen nicht spezifiziert werden konnte. Eine Erklärung könnte sein, dass Mobbing in anderen Kontexten als den gelisteten, z.B. im sozialen Nahraum, stattfand.

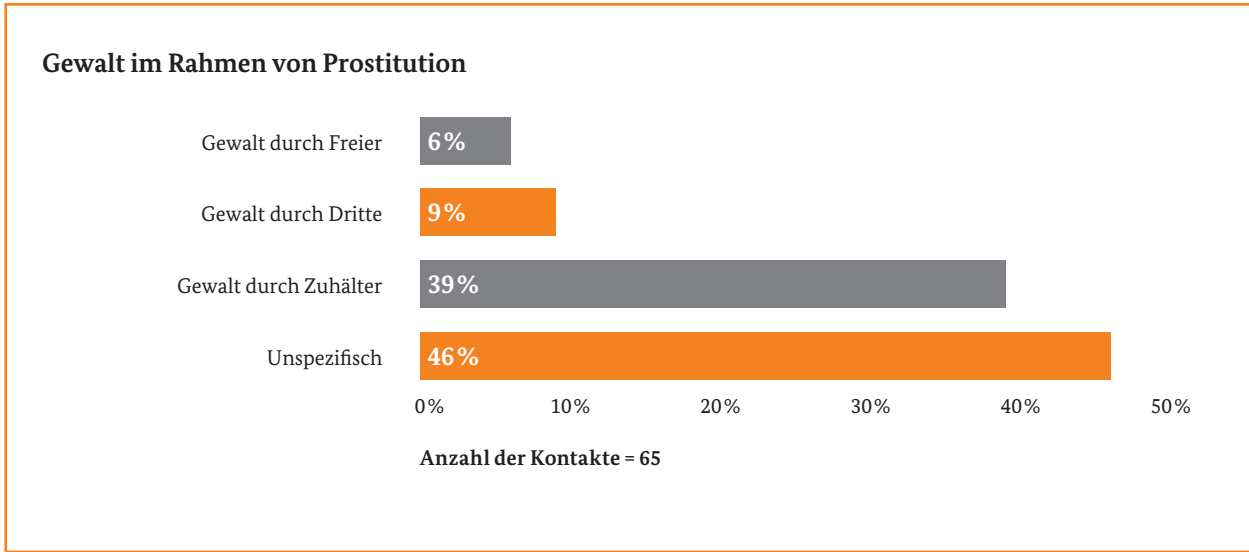
In der Beratungspraxis wurde auch deutlich, dass Hilfe suchende Personen, die das Hilfetelefon zum Thema Mobbing kontaktierten, diese Gewaltform auf unterschiedlichen Ebenen erlebten. Hier dokumentierten die Beraterinnen den Wert „unspezifisch“.



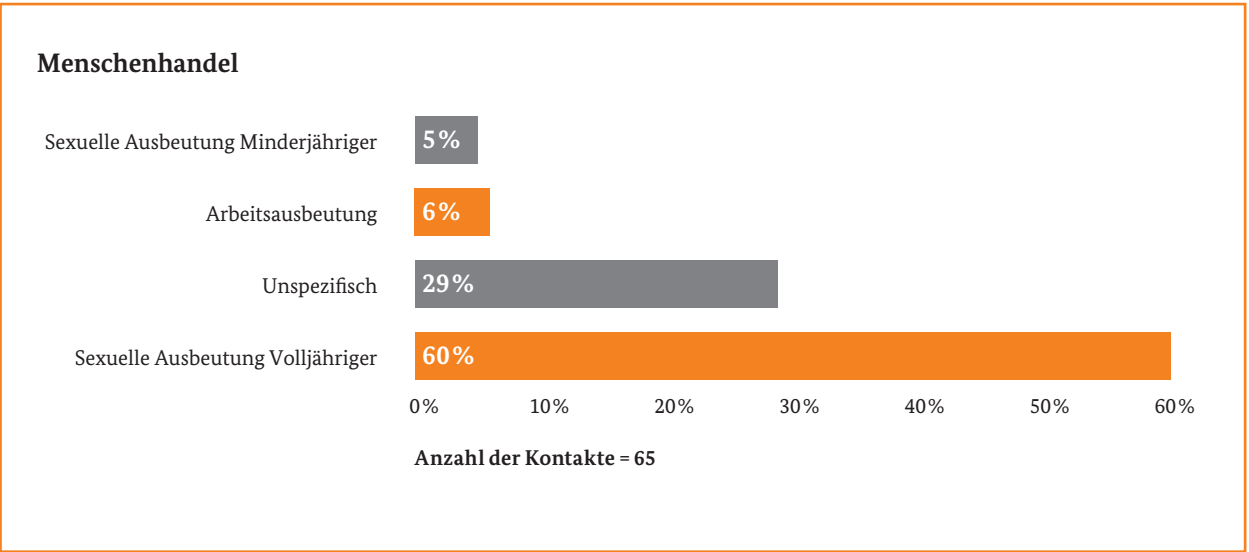
Bei der Gewaltform Zwangsverheiratung lag der Schwerpunkt der Beratungen auf der drohenden Zwangsverheiratung erwachsener Personen. Der Wert „unspezifisch“ dokumentiert alle Fälle zum Thema Zwangsverheiratung, die nicht den gelisteten Werten zugeordnet werden konnten. In zwei Fällen riefen betroffene Männer an.



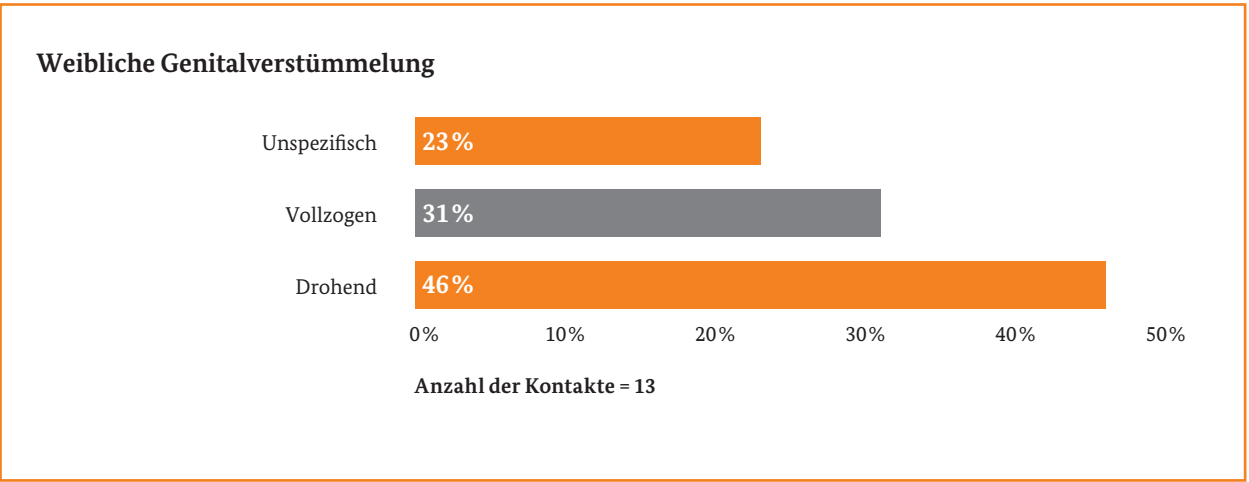
In 89 Fällen wurde zu Gewalt im Namen der „Ehre“ beraten. Schwerpunkt waren hier Beratungen zu angedrohter oder befürchteter Gewalt. Diese Auswertung zeigt, dass der präventive Ansatz des Hilfetelefons gerade bei diesem Thema greift und von der Zielgruppe angenommen wird.



Gewalt im Rahmen der Prostitution fand vor allem durch Zuhälter statt. Die Beratungen wurden genauso oft mit Betroffenen wie mit unterstützenden Personen geführt. In einigen Fällen kontaktierten Freier das Hilfetelefon, weil sie Zwangsprostitution vermuteten.



Die sexuelle Ausbeutung Erwachsener war der Schwerpunkt bei den Beratungen zum Thema Menschenhandel. Bei 29% der Beratungen konnte das Thema nicht weiter spezifiziert werden. Dies lag daran, dass aufgrund mangelnder Angaben oft nicht zwischen Minderjährigen und Volljährigen unterschieden werden konnte.



In insgesamt 13 Fällen wurde beim Hilfetelefon zu weiblicher Genitalverstümmelung beraten. In knapp der Hälfte der Beratungen war die Genitalverstümmelung noch nicht vollzogen, so dass das Hilfetelefon hier auch präventiv tätig werden konnte.

Aus technischen Gründen ist die Dokumentation mehrerer Gewaltformen in einer Beratung bislang nicht möglich. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass in den Beratungen oft mehr als eine Gewaltform als Anlass der Kontaktaufnahme genannt wurde. Um dazu qualifizierte Aussagen machen zu können, wurde über einen Zeitraum von sechs Wochen eine Sondererhebung durchgeführt. Festgestellt werden konnte, dass in rund 20% aller Beratungen mit Nennung einer Gewaltform weitere Gewaltformen benannt wurden. So zeigte sich z.B., dass bei 22% aller Kontakte zu sexualisierter Gewalt außerhalb von Partnerschaften auch psychische, physische und ökonomische Gewalt genannt wurden. Bei sexualisierter Gewalt in der Kindheit waren in 26% der Fälle auch psychische und physische Gewalt Thema der Beratung.

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Es fanden Beratungen zu allen Gewaltformen statt.
- Das Hilfetelefon wird auch präventiv genutzt.
- Die meisten Beratungen fanden zum Thema häusliche Gewalt statt.
- Sexualisierte Gewalt außerhalb von Partnerschaften und in der Kindheit war der zweite Schwerpunkt.



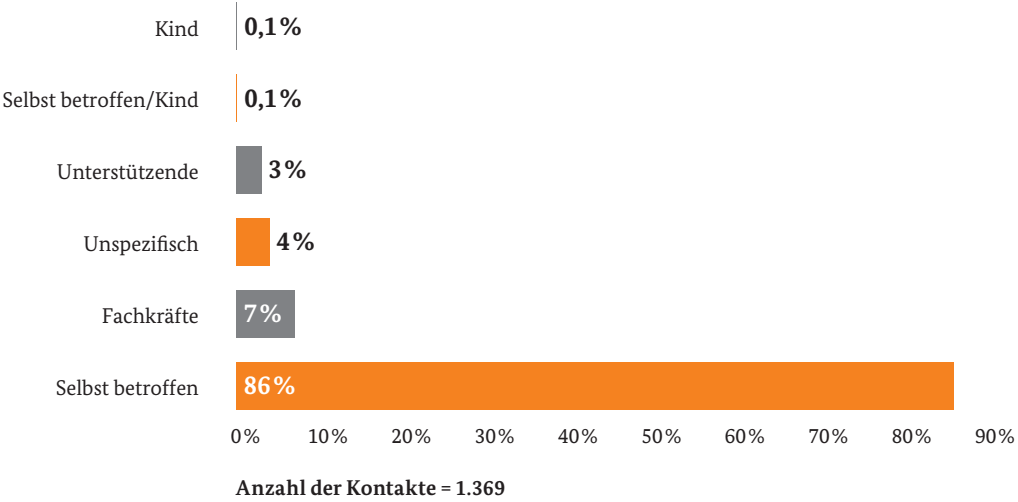
Beratung für Menschen mit Behinderung und Beeinträchtigung

Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung, das zeigen neueste Studien, erleben zwei- bis dreimal so häufig Gewalt wie Frauen im Bevölkerungsdurchschnitt. Das bundesweite Hilfetelefon soll das bestehende Unterstützungssystem ergänzen und seine Angebote barrierefrei gestalten. Frauen mit Behinderung und Beeinträchtigung sind ausdrücklich Zielgruppe des Hilfetelefons.

Das Beratungsangebot wurde im Auswertungszeitraum auch von dieser Zielgruppe in Anspruch genommen. Hierbei wird deutlich, dass Menschen mit Behinderung oder Beeinträchtigung meist selbst Hilfe suchten. Die Angebote des Hilfetelefons wurden von 1.183 Menschen dieser Zielgruppe genutzt. Dies macht insgesamt 9% aller selbst betroffenen Personen aus, die sich an das Hilfetelefon gewandt haben.

Das Angebot der Beratung über eine Gebärdensprachdolmetscherin wurde im gesamten Auswertungszeitraum nur einmal genutzt. Um die Zielgruppe besser zu erreichen, werden in Kooperation mit einschlägigen Fachverbänden und Organisationen die technischen und inhaltlichen Vorgaben sowie die Bekanntmachung des Angebots besprochen und ggf. angepasst.

Beratungen zum Thema Gewalt gegen Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigung



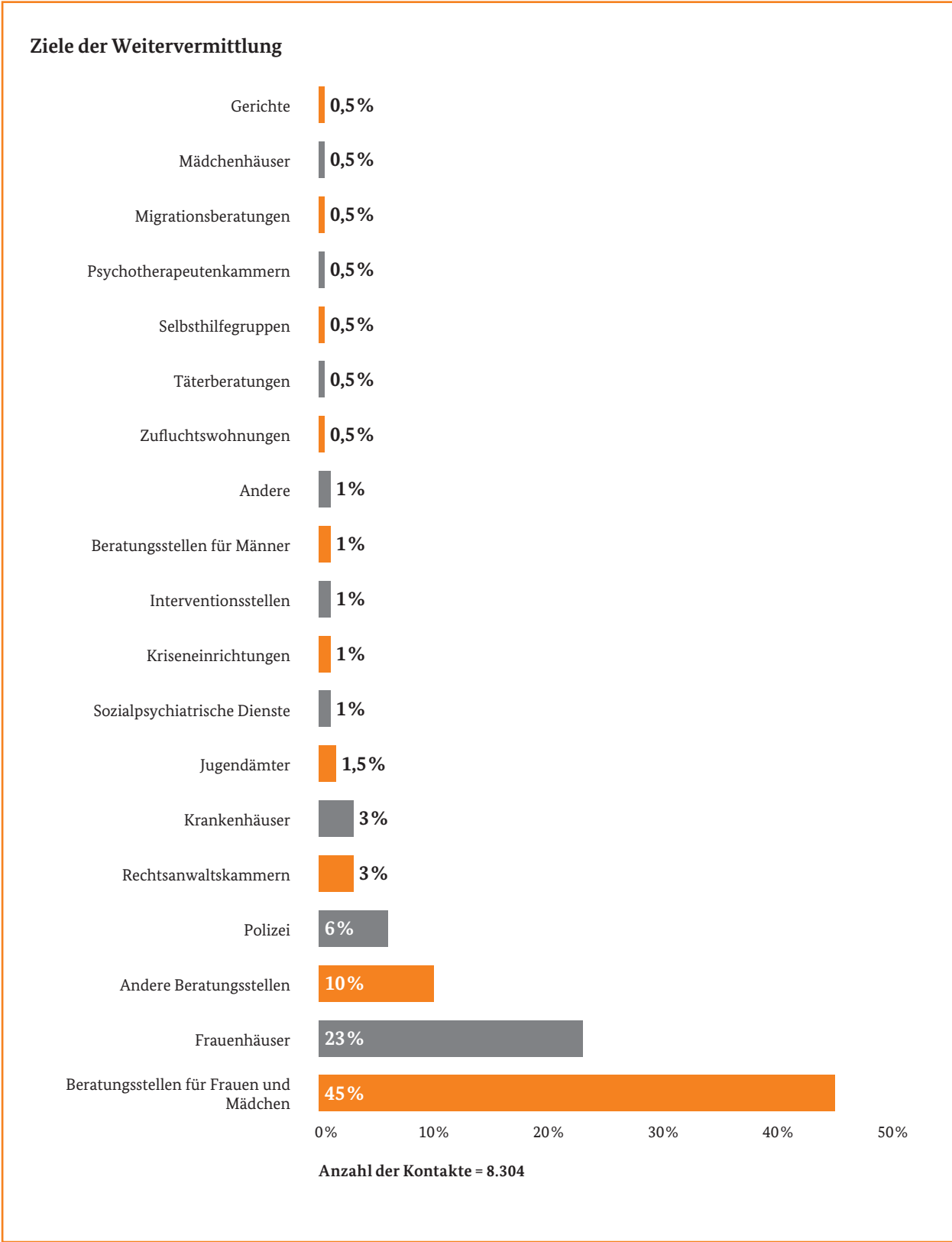
Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Menschen mit Behinderung oder Beeinträchtigung haben das Hilfetelefon genutzt.
- Gewalt in Einrichtungen wurde thematisiert.

Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion

Ein Schwerpunkt der Beratungen ist laut Hilfetelefongesetz neben der Erstberatung auch die Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion. Bei Bedarf werden die betroffenen und unterstützenden Personen an das regionale

Unterstützungssystem vermittelt. In 44% aller Beratungen wurde die Hilfe suchende Person im Auswertungszeitraum vermittelt.

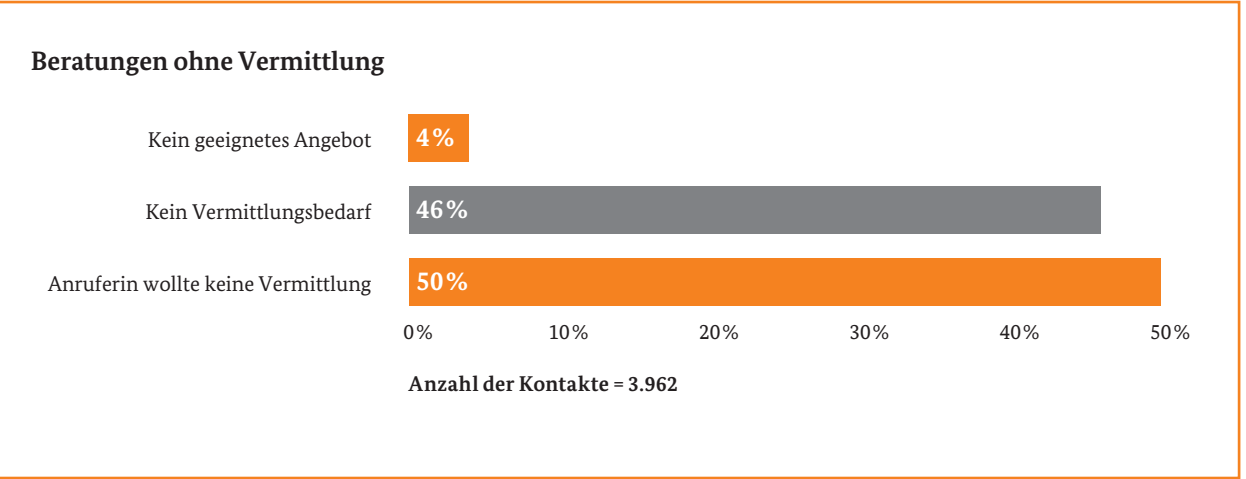


Der Bedarf nach einer Fachstelle wird in jedem Einzelfall in der Beratung gemeinsam mit der Hilfesuchenden besprochen. Eine Weitervermittlung ins regionale Unterstützungssystem war von der anrufenden Person nicht immer gewünscht oder nicht notwendig. In der Praxis hat sich z.B. gezeigt, dass viele Beratungen Gespräche zur emotionalen Entlastung in persönlichen Krisen zum Inhalt hatten. Die Hilfe suchenden Personen legten hierbei den Schwerpunkt auf die Möglichkeit, in diesem Moment über das Erlebte zu sprechen, ihre Ängste und Sorgen mitzuteilen oder auch zu ungewöhnlichen Zeiten eine Ansprechperson zu haben. So stellt sich in 46% aller Beratungen heraus, dass aufgrund der individuellen Problematik kein Bedarf an einer Vermittlung festgestellt wurde.

In 50% der Fälle, in denen keine Vermittlung statt fand, wollte die Hilfesuchende nicht vermittelt werden, obwohl dies fallspezifisch möglich gewesen wäre. In insgesamt 177 Fällen konnte kein geeignetes Angebot vor Ort gefunden werden, weil es z.B. in dieser Region keine spezialisierte Fachstelle zu sexualisierter Gewalt gab, weil z.B. kein behindertengerechtes Frauenhaus zur Verfügung stand oder weil z.B. das nächstliegende Angebot aus Mobilitätsgründen nicht erreichbar war. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Beraterinnen des Hilfetelefons versucht haben, für jeden Anlass ein passen-

des Angebot zu finden und deshalb auch an Angebote vermittelten, die evtl. für diese Zielgruppe nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Es lässt sich feststellen, dass die Lotsenfunktion in direktem Zusammenhang zur Qualität der Adressdaten steht, die dem Hilfetelefon zur Verfügung gestellt wurden. Fehlende Angaben zu Öffnungszeiten, Barrierefreiheit, Mehrsprachigkeit etc. können nur eingeschränkt, z.B. durch den Abgleich mit öffentlichen Informationen im Internet, aufgefangen werden.

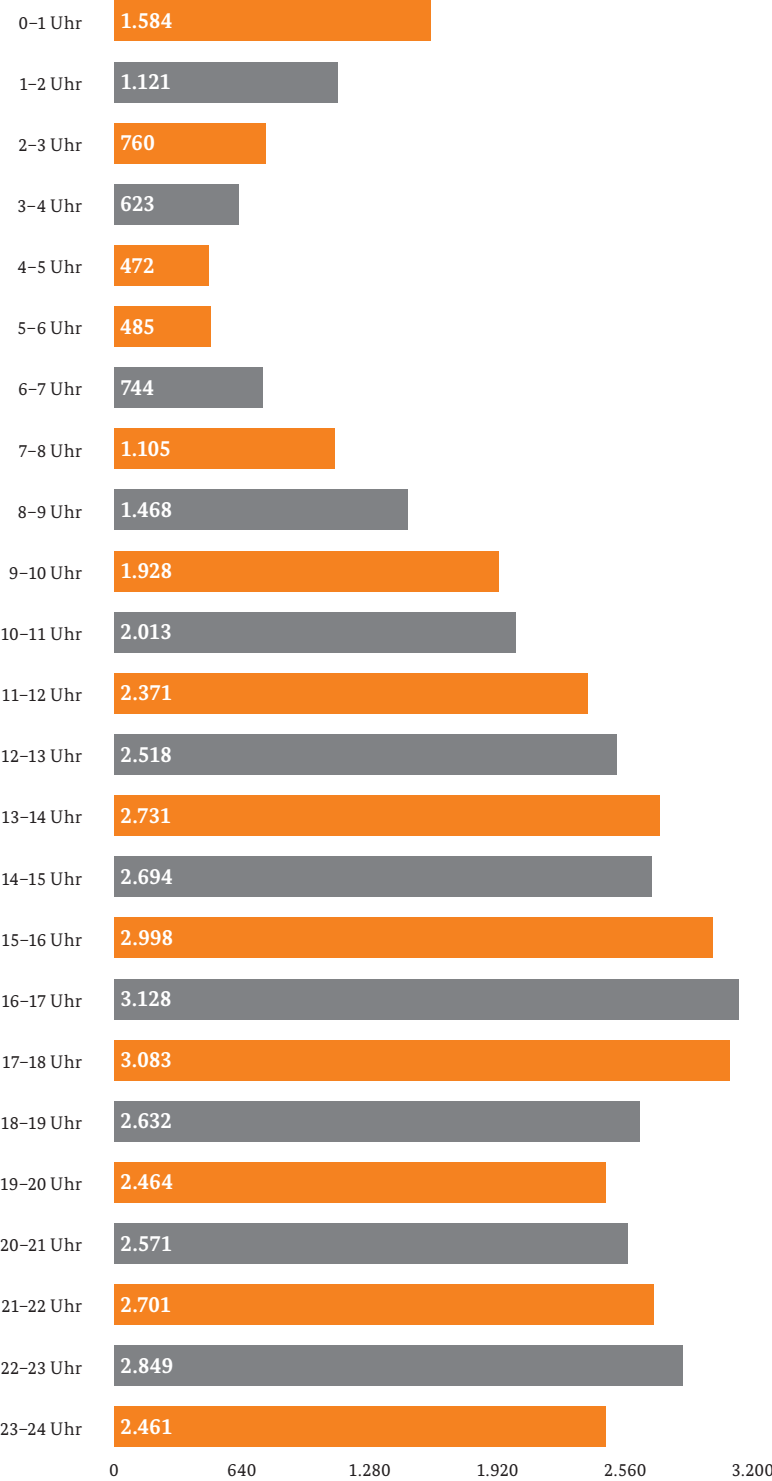
Dem Hilfetelefongesetz und dem Beratungskonzept entsprechend gab die Beraterin der Hilfe suchenden Person in den meisten Fällen die Kontaktdaten der Einrichtung, sodass diese selbst mit der weiterführenden Einrichtung Kontakt aufnehmen konnte. Nur in 53 Fällen wurde das Telefonat an die Einrichtung durchgestellt oder per Konferenzschaltung mit Einrichtung und Hilfesuchender gemeinsam gesprochen; in 6 Fällen wurden auf Wunsch der hilfesuchenden Person deren Kontaktdaten per E-Mail an Einrichtungen weitergegeben, damit diese den Kontakt initiierten.



Wann wurde die Unterstützung in Anspruch genommen?

Die Inanspruchnahme des Angebots verteilte sich im Durchschnitt des Jahres 2013 gleichmäßig auf alle Wochentage. Auf die Tageszeit bezogen lässt sich feststellen, dass rund die Hälfte der Beratungen in der Zeit zwischen 8 Uhr und 18 Uhr stattfinden. Außerhalb der üblichen Bürozeiten fanden die meisten Kontakte in den Abendstunden statt.

Verteilung der Kontakte nach Uhrzeit



Dies zeigt auf, dass das Hilfetelefon vor allem dann kontaktiert wird, wenn andere Hilfsangebote nicht erreichbar sind. Die Zielvorgabe, das bestehende Unterstützungssystem durch das Hilfetelefon auch in der Erreichbarkeit zu ergänzen, ist damit schon jetzt erfüllt. Im Besonderen wurde dies an Feiertagen und in Ferienzeiten deutlich.

Von Gewalt betroffene Personen

Dokumentiert wurden Angaben, die zur betroffenen Person gemacht wurden. Diese wurden von den Personen gemacht, die uns kontaktiert haben, also nicht immer von den Betroffenen selbst. Im Folgenden wird dargestellt, welche Informationen von und über die Betroffenen vermittelt wurden. In 35% aller Kontakte und in 89% aller qualifizierten Beratungen wurde das Geschlecht der betroffenen Personen genannt und dokumentiert.

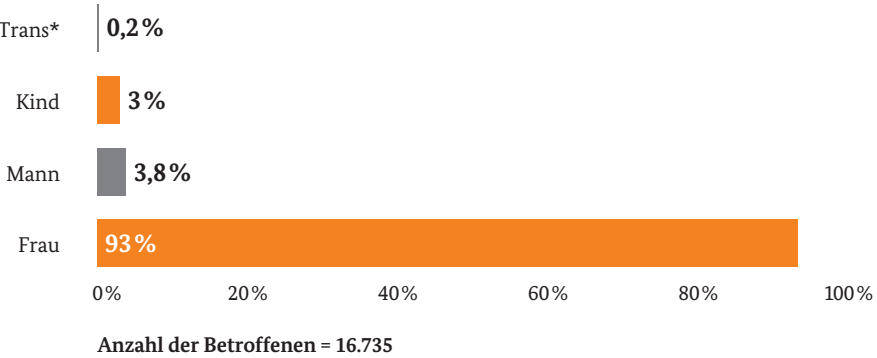


Der Pausenraum der Beraterinnen

Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Das Hilfetelefon wird rund um die Uhr genutzt.
- Die Struktur des Angebots wurde angenommen.
- Erheblicher Beratungsbedarf außerhalb der üblichen Öffnungszeiten wurde festgestellt.

Geschlecht der betroffenen Personen



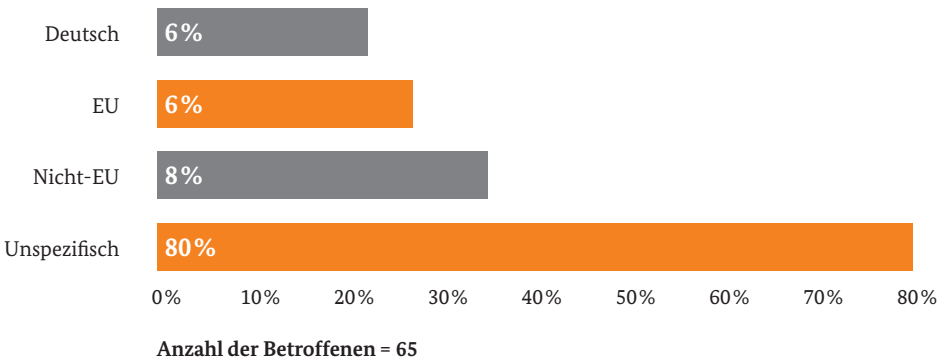
Trans* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen.

Die Frage nach einem evtl. Migrationshintergrund wurde im Rahmen der Beratungen dann thematisiert, wenn es z.B. um Fragen des Aufenthaltsrechts, um rassistisch motivierte Gewalt oder um Menschenhandel ging. Es wurde dann dokumentiert, ob die betroffene Person eine deutsche oder eine andere EU-Staatsangehörigkeit hat oder einem Land außerhalb der EU angehört. Ein Migrationshintergrund im Sinne der biographischen Abstammung wurde nicht dokumentiert, weil die Angaben dazu sehr differenziert sein müssen, um eine Einordnung treffen zu können. Allein aufgrund eines Akzents in der Sprache kann diese z.B. nicht vorgenommen werden.

Im Folgenden stellen wir deshalb ausschließlich die Auswertung dar, wie viele Anrufe zum Thema Menschenhandel eingingen und wie viele Betroffene davon aus der EU bzw. aus Ländern außerhalb der EU kamen. Auch in den Beratungen zum Thema Menschenhandel wurde die Herkunft der betroffenen Person meist nicht thematisiert.



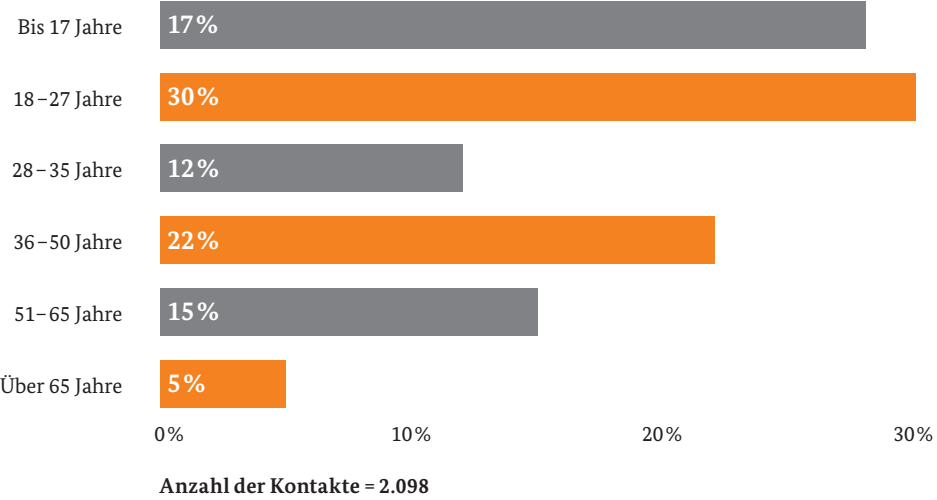
Betroffene zum Thema Menschenhandel mit unterschiedlicher Herkunft



Angaben zum Alter der betroffenen Personen sind sehr wenig dokumentiert, weil dies in den seltensten Fällen in der Beratung eine Rolle spielt. Aktiv wurde auch diese Information von der Beraterin nicht abgefragt. In 6% der Beratungen wurde das Alter der betroffenen Personen dokumentiert. Es kann festgehalten werden, dass bei den dokumentierten Fällen der Schwerpunkt bei der Altersgruppe der 18 bis 27 Jährigen liegt.



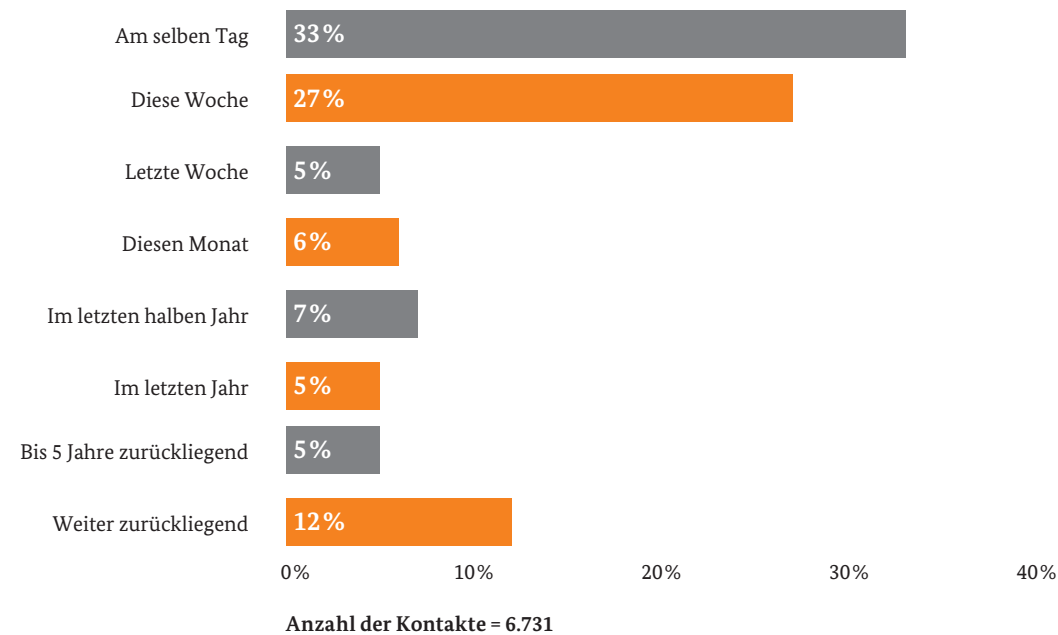
Alter der betroffenen Personen



In manchen Beratungen wurde deutlich, in welchem zeitlichen Abstand zum letzten „Vorfall“ die Beratung beim Hilfetelefon in Anspruch genommen wurde. In 19% aller Beratungskontakte wurden Angaben zum Zeitpunkt des letzten Vorfalls gemacht. Die meisten Kontakte zum Hilfetelefon fanden diesen Angaben entsprechend in kürzester Zeit nach einem Vorfall statt. Dies bestätigt die Annahme, dass das Vorhalten des Beratungsangebots rund um die Uhr besonders wichtig ist; wenn Betroffene direkt nach einer Gewalttat Hilfe und Unterstützung benötigen, kann

diese auch außerhalb der üblichen Bürozeiten gewährleistet werden. Die Auswertung zeigt, dass insbesondere Betroffene der Altersgruppe bis 27 Jahre Hilfe in Anspruch nehmen, wenn der Vorfall nicht weiter als einen Monat zurückliegt. Dies trifft auf 70% der Beratungen für diese Altersgruppe zu. Die Möglichkeit, sich schnellstmöglich Hilfe zu suchen und damit einer Manifestation von Folgestörungen entgegenzuwirken, ist mit dem Angebot des Hilfetelefons gegeben.

Vorfallszeit



Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

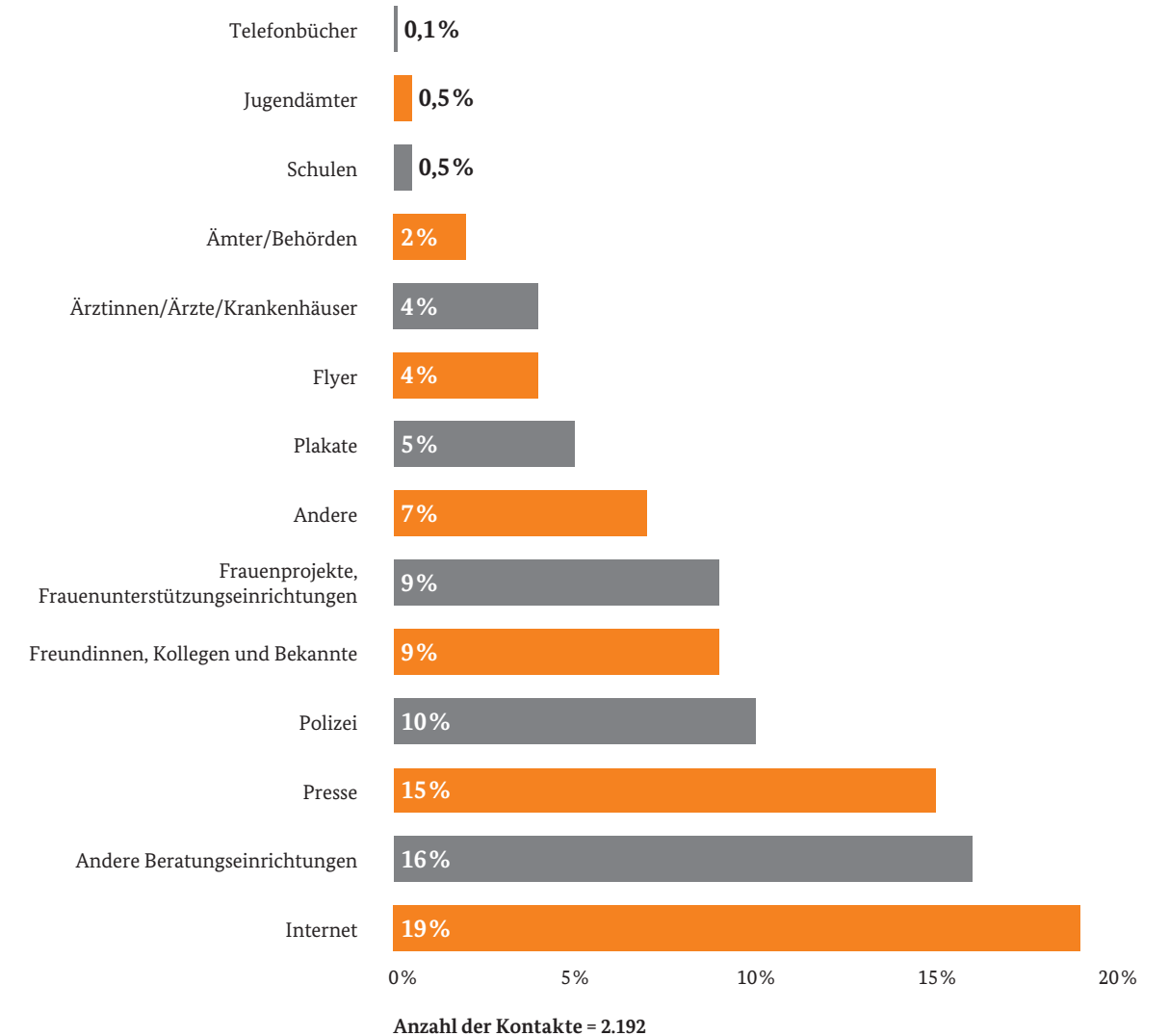
- Betroffene aller Altersgruppen wurden beim Hilfetelefon beraten.
- Häufig meldeten sich Betroffene zu aktuellen Vorfällen.
- Es wurden auch Beratungen zu Vorfällen durchgeführt, die länger als 5 Jahre zurückliegen.

Woher kannten die Hilfesuchenden das Angebot?

Auch diese Angaben wurden nicht explizit abgefragt, sodass bei einem Großteil der Beratungen nicht bekannt wurde, woher die Hilfe suchende Person das Hilfetelefon kannte. Bei 6% aller Beratungen konnte diese Angabe

dokumentiert werden. Es wurde deutlich, dass viele Einrichtungen an uns verwiesen haben. Der Weg, das Hilfetelefon auch über Multiplikatoren bekannt zu machen, hat sich als wertvoll erwiesen und wird daher weiterverfolgt.

Woher war das Hilfetelefon bekannt?



Was hat das Hilfetelefon 2013 erreicht?

- Vor allem Empfehlungen anderer Einrichtungen führen zum Hilfetelefon.
- 12.540 City-Light-Plakate und 400.000 Flyer machten das Hilfetelefon bekannt.

Bilanz und Ausblick

Nach knapp 10 Monaten Laufzeit kann für den Berichtszeitraum 6. März 2013 bis 31. Dezember 2013 festgestellt werden, dass das Hilfetelefon viel erreicht hat und den gesetzlichen und fachpolitischen Auftrag und seine Zielsetzung erfüllt:

- Knapp 40% der 47.504 Kontakte führten zu qualifizierten Beratungen.
- Alle Zielgruppen – insgesamt 12.800 Betroffene, 3.591 Unterstützende und Fachkräfte – wurden mit dem Angebot erreicht.
- Zu allen Gewaltformen, für die das Hilfetelefon nach dem Hilfetelefongesetz Beratung anbietet, gab es Anfragen: 6.471-mal zu häuslicher Gewalt, 2.623-mal zu Gewalt außerhalb von Partnerschaften, 1.353-mal zu Gewalt in der Kindheit, 482-mal zu Stalking, 249-mal zu Mobbing, 88-mal zu Zwangsverheiratung, 89-mal zu Gewalt im Namen der „Ehre“, 65-mal zu Menschenhandel, 65-mal zu Gewalt im Rahmen von Prostitution, 13-mal zu Genitalverstümmelung.
- Zusätzlich gab es 4.710 qualifizierte Beratungen, die Gewalt betrafen, ohne dass sie eindeutig einer Gewaltform zugeordnet werden konnten, und 816 weitere qualifizierte Beratungen, die primär der Krisenintervention oder der emotionalen Entlastung dienten.
- Alle niedrigschwelligen Zugangswege, über die Beratung beim Hilfetelefon angeboten wird, wurden genutzt: 46.710 telefonische Anfragen, 794 Anfragen per E-Mail und Chat erreichten das Hilfetelefon.
- Beratungen haben zu allen Tages- und Nachtzeiten, an allen Wochen- und Feiertagen stattgefunden, 48% der Beratungskontakte fanden zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens statt.
- Die Lotsenfunktion wurde erfüllt, das Hilfetelefon vermittelte in 8.304 Beratungen an das regionale Unterstützungssystem.
- Frauen mit Migrationshintergrund nutzen das Hilfetelefon. 288 Beratungsgespräche wurden mit Hilfe einer Dolmetscherin in einer Fremdsprache geführt. Dolmetschungen stehen in 15 Sprachen zur Verfügung.
- Eine Stärke des Hilfetelefons ist das interkulturelle Team. Die Beraterinnen haben selbst auf Englisch, Polnisch, Türkisch, Russisch, Spanisch, Persisch, Italienisch, Portugiesisch, Ungarisch und Albanisch Beratungen durchgeführt.
- Frauen mit allen Formen von Behinderungen und Beeinträchtigungen nehmen das Hilfetelefon in Anspruch. In 1369 Beratungen hatte die betroffene Person eine Behinderung oder Beeinträchtigung.
- Die Homepage des Hilfetelefons wird als Informationsportal genutzt.
- Das Hilfetelefon wurde über eine große Startkampagne beworben – allein 12.540 City-Light-Plakate machten auf das Hilfetelefon aufmerksam, der TV-Spot und der Hörfunkspot wurden regelmäßig gesendet.
- Es konnten prominente Botschafterinnen gewonnen werden. Einrichtungen, Unternehmen und Privatpersonen unterstützten die Bekanntmachung des Hilfetelefons - ca. 400.000 Informationsflyer wurden beim Hilfetelefon bestellt.
- Der Personalaufbau ist gelungen. Die ca. 60 Beraterinnen wurden intensiv fort- und weitergebildet. Dabei konnte das Know-how und die Erfahrung der Kooperationspartnerinnen, insbesondere aus dem Bereich Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen, Notrufe und Fachberatungsstellen genutzt werden.

Als elementarer, niedrigschwelliger und bislang fehlender Baustein im Unterstützungssystem konnte sich das Hilfetelefon in den ersten 10 Monaten seines Betriebs etablieren.

Nach einem gelungenen Start im März 2013 hat das Hilfetelefon die Pilotphase abgeschlossen. Mit den ca. 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Beratung, Verwaltung und Leitung gestalten alle gemeinsam auch weiterhin den Aufbau. Weiterentwicklung findet auf allen Ebenen – fachlich, technisch und organisatorisch – statt. Das Hilfetelefon begreift sich als lernendes System, das beweglich und flexibel bleibt, das sich weiter entfalten und wachsen wird. Alle Beteiligten arbeiten weiter daran, damit betroffene Frauen kompetente und fachgerechte Unterstützung erhalten.

Aufgaben für die Zukunft

Die Information der Öffentlichkeit über das Angebot des Hilfetelefons steht im Jahr 2014 im Fokus. Mit zunehmendem Bekanntheitsgrad werden mehr Frauen erreicht werden, die den Weg ins Unterstützungssystem bisher noch nicht oder sehr spät gefunden haben. Ziel ist ein Anstieg der Beratungszahlen. Das Hilfetelefon wird 2014 neue Kooperationen und Partnerschaften eingehen, um das Angebot zu bewerben. Mit bestehenden Kooperationspartnern werden neue Ideen und Maßnahmen entwickelt, und die Vernetzung wird intensiviert. Auf Fachtagen und bei Veranstaltungen wird das Hilfetelefon auch 2014 vertreten sein.

Die fachliche Gestaltung der Beratungsarbeit und die technische Weiterentwicklung der Angebote zur Barrierefreiheit werden den weiteren Aufbau begleiten. Die Datenbank wird optimiert, damit die Vermittlung an die Einrichtungen des Unterstützungssystems noch besser gelingt und mehr Hilfe suchende Menschen an eine langfristige Unterstützung angebunden werden können. Um dieses Ziel zu erreichen, wird die Kooperation mit den anderen Unterstützungseinrichtungen auch 2014 Schwerpunkt der Arbeit sein. Die Zusammenarbeit mit der Fachöffentlichkeit wird intensiviert werden, damit die Vernetzung und die Einbindung des Hilfetelefons in die Hilfelandschaft auch weiterhin gelingt.

Der Anfang wurde 2013 gemacht. Im Jahr 2014 wird es weitergehen, für alle Frauen, die Hilfe und Unterstützung benötigen, und für alle engagierten Frauen und Männer, die sie dabei unterstützen.

***WAS PASSIERT, WENN
ICH IHN ANZEIGE?***



Herausgeber:

Bundesamt für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)

Öffentlichkeitsarbeit

Sibille-Hartmann-Straße 2-8

50969 Köln

0221 3673-0

info@hilfetelefon.de

www.hilfetelefon.de

www.bafza.de

Bezugsstelle:

Bundesamt für Familie

und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Postfach 50964 Köln

infomaterial@hilfetelefon.de

Stand: März 2014

Gestaltungskonzept: Scholz & Friends Berlin GmbH

Layout & Satz: BAFzA

Bildnachweise:

Kampagnen-Motive: Scholz & Friends Berlin GmbH

Kampagnen-Motive: Fergus Padel

Seite 3: Bundesregierung / Denzel

Seite 4, 7, 8, 11, 21, 22, 36, 45, 52, 60, 65: BAFzA

Seite 66: www.fotolia.com

Seite 15, 67: www.istock.com

Druck: BAFzA