



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben



HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

0800 116 016

2015

JAHRESBERICHT

DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN

Das Jahr in Zahlen*

Kontakte zum Hilfefestelefon	55.000
Beratungen	27.000
Beratungen für von Gewalt betroffene Personen	14.400
Beratungen für unterstützende Personen	4.000
Beratungen für Fachkräfte	1.300
Online-Kontakte	3.135
Beratungen im Kontext von Behinderung oder Beeinträchtigung	1.900
Beratungen in mehr als 15 verschiedenen Sprachen	920
Vermittlungen im Rahmen der Lotsenfunktion	12.500
Flyer, Plakate und andere Informaterialien	550.000
Webseiten-Besuche	90.000

* Zahlen gerundet



Liebe Leserinnen und Leser,

das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ besteht nun seit drei Jahren. Es ist mit rund 155.000 Kontakten und 72.000 qualifizierten Beratungen zu einer unverzichtbaren Unterstützungseinrichtung geworden. Diese Zahlen zeigen deutlich, dass leider nach wie vor viele Frauen in Deutschland Gewalt erleben; sie zeigen aber auch, dass die Unterstützung des Hilfetelefons bei den betroffenen Frauen, bei ihnen nahestehenden Personen und bei Fachkräften ankommt.

In diesem dritten Jahresbericht erfahren Sie, mit welcher Haltung und mit welchen Grundsätzen die qualifizierten Beraterinnen beim Hilfetelefon arbeiten, um die Anrufenden zu stärken und ihnen Mut zu machen, sich zu informieren und Wege aus der Gewalt zu finden. Im Mittelpunkt stehen Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung, die doppelt so häufig von geschlechtsspezifischer Gewalt betroffen sind.

Aktuell beschäftigt uns auch der Schutz von weiblichen Flüchtlingen vor Gewalt. Wir müssen dafür sorgen, dass Frauen und Kinder, die vor Krieg, Terror und Unterdrückung geflohen sind, auch in den Flüchtlingsunterkünften geschützt werden. Jeder Fall von Gewalt, Vergewaltigung und Kindesmissbrauch ist einer zu viel. Die Bundesregierung hat dafür erste Projekte eines umfassenden Schutzkonzeptes auf den Weg gebracht. Auch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ war bereits 2015 mit dem Gewaltschutz für geflüchtete Frauen und in Flüchtlingsunterkünften gefordert. Mit Hilfsangeboten und Informationsmaterialien in vielen Sprachen sollen weibliche Flüchtlinge in den Erstaufnahmeeinrichtungen und Flüchtlingsunterkünften und Frauen mit Migrationshintergrund künftig noch gezielter erreicht werden und über das bestehende Hilfeangebot Informationen erhalten.

Jede Frau hat ein Recht auf ein Leben ohne Gewalt. Das Hilfetelefon leistet einen Beitrag dazu, dass alle Betroffenen Zugang zu Beratung, Schutz und Wahrnehmung ihrer rechtlichen Möglichkeiten erhalten. Einen wichtigen und – nach drei Jahren kann man das sagen – geradezu unverzichtbaren Beitrag! In diesem Sinne wünsche ich dem Team des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ weiterhin viel Kraft und Erfolg bei der Bewältigung seiner Aufgaben und für die neuen Herausforderungen.

Manuela Schwesig

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Sehr geehrte Damen und Herren!

Mein Dank gilt zuallererst den Mitarbeiterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, die mit großer Empathie, Geduld und Zuwendung den betroffenen Frauen zuhören, Krisen meistern und je nach Bedarf in die Unterstützungssysteme vor Ort lotsen. Auch nach drei Jahren sind die Beratungen eine ständige Herausforderung und werden nicht zur Routine. Daher ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen durch regelmäßige Supervisionen sowie Fort- und Weiterbildungen eine gute Balance finden zwischen schwierigen Gesprächen und dem notwendigen Abstand.

Gewalt und auch insbesondere die sexualisierte Gewalt sind durch die Ereignisse der Silvesternacht 2015 in den Fokus der öffentlichen Diskussion geraten. Ich bin froh, dass die Öffentlichkeit und die politischen Entscheidungsträger mit einer Stimme sprechen: Keine Toleranz für Gewalt. Wir müssen dieser Gewalt mit den gesetzlichen Möglichkeiten entgegentreten. In diesem Zusammenhang ist aber auch die Kenntnis über die vorhandenen Hilfesysteme von hoher Bedeutung und dafür setzen wir uns mit der Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ intensiv ein.

Die Kontaktzahlen sind im Jahr 2015 weiter gestiegen. Diese finden, wie die Auswertungen belegen, zu einem hohen Anteil außerhalb der normalen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen statt. Das zeigt deutlich, dass der Betrieb des Hilfetelefons dringend erforderlich ist. Auch die Nutzung des erweiterten Onlineangebotes wird intensiver. Mir ist noch sehr gut die bundesweite erfolgreiche Mitmachaktion des Hilfetelefons im vergangenen Herbst in Erinnerung: „Wir brechen das Schweigen“. Die aktuellen Entwicklungen geben dieser Forderung nochmals eine besondere Bedeutung. Das Schweigen wurde zumindest teilweise gebrochen, jetzt müssen die Betroffenen jede Unterstützung bekommen. Dafür setzen sich die Mitarbeiterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben Tag für Tag ein.

Einen interessanten Einblick in ihre Beratungsleistung gibt dieser dritte Jahresbericht.

A handwritten signature in blue ink that reads "Helga Roesgen". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Helga Roesgen
Präsidentin des Bundesamtes für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Inhalt

Die Grundlage – Das Hilfetelefongesetz	6
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“	7
Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften – Eine Fachkraft informiert sich	11
Die Hilfesuchende als Expertin – Beratungsgrundsätze beim Hilfetelefon	12
Die Auftragsklärung als Teil der Beratung	16
Freundin in Not – Eine Unterstützende meldet sich beim Hilfetelefon	18
Gewalt gegen Frauen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen – Barrierefreie Beratung beim Hilfetelefon	20
„Ich werde gemobbt“ – Eine Hilfesuchende mit Hörminderung	24
Die Öffentlichkeitsarbeit – Das Jahr im Rückblick	26
„Wir brechen das Schweigen“ – Aktion zum Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen	30
Im Einsatz für das Hilfetelefon – Weitersagen heißt helfen!	32
Statistische Auswertung	35
Bilanz und Ausblick	68

Die Grundlage – Das Hilfetelefongesetz

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 Einzelbindungsnachweisen 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 Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ feierte im März 2015 bereits sein zweijähriges Bestehen: Das psychosoziale Beratungsangebot, das auf der Grundlage des Hilfetelefongesetzes im März 2013 startete, hat sich seitdem erfolgreich etabliert.

Kostenfrei, rund um die Uhr, anonym, vertraulich, mehrsprachig und barrierefrei – mit diesen Merkmalen des Hilfetelefons wurden 2015 insgesamt 27.004 Beratungen durchgeführt. Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung – alle Angebote wurden nachgefragt. Besonders zu häuslicher und sexualisierter Gewalt berieten und informierten die Fachfrauen des Hilfetelefons. Aber auch zu allen anderen Gewaltformen fanden von Gewalt Betroffene, Unterstützende und Fachkräfte anderer Einrichtungen eine erste Anlaufstelle. Mobbing, Stalking, Menschenhandel, Zwangsprostitution, Gewalt im Namen der „Ehre“, Zwangsheirat, Genitalverstümmelung und Gewalt im Rahmen von Prostitution waren ebenfalls Themen in den Beratungen. Zu allen Gewaltformen und wichtigen Gesetzen, beispielsweise zum Gewaltschutzgesetz, informierten die Beraterinnen des Hilfetelefons.

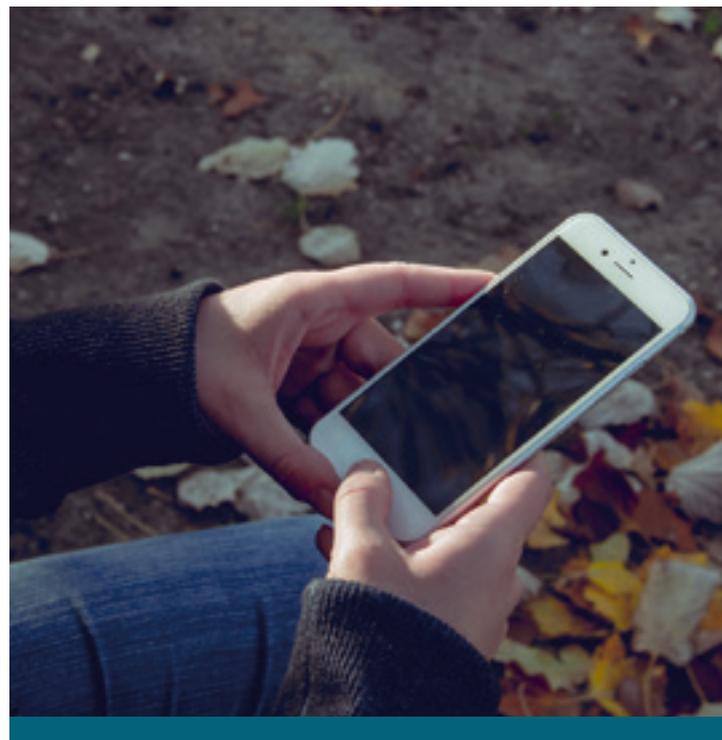
Krisenintervention als Form psychosozialer Beratung

Hilfesuchende, die sich in akuten Krisen befinden, werden von den Beraterinnen des Hilfetelefons kompetent unterstützt. Krisenintervention ist eine Form der psychosozialen Beratung, die beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2015 3.519-mal durchgeführt wurde. Frauen in und nach akuten Gewaltsituationen suchen Hilfe und werden zum Beispiel beim Erstkontakt mit der Polizei unterstützt. Betroffene in seelischen Krisenzuständen werden telefonisch oder online begleitet, bis sich ihr Zustand wieder stabilisiert hat. Diese Beratungen nehmen oft viel Zeit in Anspruch, vor allem dann, wenn sie mit Hilfe einer Dolmetscherin geführt werden.

Die Lotsenfunktion – Adressen in der Datenbank

Alle, die sich an das Hilfetelefon wenden, werden auf Wunsch und nach Bedarf an Einrichtungen des Frauen-Unterstützungssystems vermittelt. Das Hilfetelefon unterhält zu diesem Zweck eine Datenbank mit Adressen von Frauenhäusern, Frauenberatungsstellen, Interventionsstellen und anderen Fachstellen, die zum Thema Gewalt gegen Frauen arbeiten. Auch Einsatzleitstellen der Polizei sind bundesweit aufgeführt.

Die Beraterinnen geben im Rahmen der Lotsenfunktion des Hilfetelefons Adressen und Telefonnummern weiter oder leiten im Einzelfall eine Konferenzschaltung ein, so dass die Hilfesuchenden direkt mit der weiterführenden Anlaufstelle verbunden sind. 2015 wurden in 12.492 Beratungsgesprächen Betroffene, Unterstützende und Fachkräfte an andere Einrichtungen vermittelt.



Das Hilfetelefon – Unterstützung auch online

Um den Zugang zu Hilfe und Unterstützung so niederschwellig wie möglich zu halten, bietet das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auch Online-Beratungen an: Als Termin- oder Sofort-Chat und per E-Mail werden Hilfesuchende beraten und weitervermittelt. Der Sofort-Chat wurde im Jahr 2014 als neues Angebot eingeführt. Wie in einer offenen Sprechstunde können Hilfesuchende in der Zeit von 12 bis 20 Uhr ohne vorherige Anmeldung das Online-Beratungsangebot nutzen. 3.135 Online-Beratungen fanden im Jahr 2015 statt, davon 1.903 als Sofort-Chat.

Mehrsprachig – Beratung in mindestens 15 Sprachen

Mit Hilfe von Dolmetscherinnen kann die Beratung beim Hilfetelefon rund um die Uhr in 15 Sprachen stattfinden. Im Jahr 2015 wurde dies 709-mal in Anspruch genommen, vor allem in den Sprachen Polnisch, Arabisch, Russisch und Türkisch. Aber auch in allen anderen angebotenen Sprachen wurde beraten: Spanisch, Serbokroatisch, Rumänisch, Englisch, Portugiesisch, Bulgarisch, Mandarin, Französisch, Italienisch, Persisch und Vietnamesisch. Im multikulturellen Beraterinnen-Team arbeiten viele mehrsprachige Fachkräfte. Zusätzlich zu den Beratungen mit Hilfe einer Dolmetscherin berieten diese insgesamt 212-mal in anderen Sprachen, vorrangig in Englisch, aber auch in Bulgarisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Russisch, Spanisch, Türkisch und Ungarisch.

Das Hilfetelefon als barrierefreies Angebot

Um das Angebot auch Hilfesuchenden mit Lern-Beeinträchtigungen zugänglich zu machen, sind die Informationen zum Angebot auch in einem Flyer in Leichter Sprache erhältlich. Die Beraterinnen sind qualifiziert, um in Leichter Sprache beraten zu können.

Für Hörgeschädigte steht das Hilfetelefon von 8 bis 23 Uhr auch mit einer Übersetzung in Deutscher Gebärdensprache zur Verfügung. Darüber hinaus befinden sich auf der Internetseite des Hilfetelefons Informationen in Deutscher Gebärdensprache. Die Internetseite ist zudem auch für Hilfesuchende mit Sehbehinderung lesbar.

2015 wandten sich 1.657 Hilfesuchende mit Behinderung oder Beeinträchtigung an das Hilfetelefon.

Information in Leichter Sprache

Beim Hilfe Telefon arbeiten nur Frauen.
Alle Beraterinnen haben viel Erfahrung.
Und können Ihnen gut helfen.
Oder sie sagen Ihnen, wer Ihnen helfen kann.
Zusammen finden wir eine Lösung!



Schwerpunkte des Jahresberichts 2015

Dieser dritte Jahresbericht gibt im ersten Teil Auskunft zur Arbeit des Hilfetelefon. Er informiert alle Interessierten über das Beratungsangebot. Aufgrund vieler Nachfragen bei Fachveranstaltungen und Kooperationsgesprächen stellt der Bericht in diesem Jahr vor, mit welcher Haltung und mit welchen Grundsätzen die Fachkräfte beim Hilfetelefon beraten. Was genau bedeutet „psychosoziale Beratung“? Wie werden die Hilfesuchenden gestärkt? Welche Rahmenbedingungen benötigen die Beraterinnen, um diese Arbeit zu leisten?

Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung sind doppelt so häufig von geschlechtsspezifischer Gewalt betroffen als Andere. Die Frage, welche besonderen Zugänge benötigt werden, wer vor diesem Hintergrund das Hilfetelefon kontaktiert und welche Themen in den Beratungen angesprochen werden, ist ein weiterer inhaltlicher Schwerpunkt dieses Berichts.

Wie jedes Jahr werden auch in diesem Jahresbericht Fallbeispiele (orangefarben unterlegt) aus der Beratungsarbeit anonymisiert vorgestellt. Im zweiten Teil werden die dokumentierten Daten anonymisiert dargestellt. In diesem Jahr können, nach Weiterentwicklung der Vorgangsdokumentation, das erste Mal tiefergehende Angaben zu den Beratungsinhalten gemacht werden: In wie vielen Fällen lebten auch Kinder im Haushalt der von Gewalt betroffenen Person? Wie viele Personen befanden sich zum Zeitpunkt des Anrufs in einer akuten Krise, wie viele waren aktuell verletzt? Wie oft wurde das Thema

medizinische Dokumentation in den Beratungen angesprochen? Die statistische Auswertung im zweiten Teil des vorliegenden Berichts wird in diesem Jahr ergänzt durch Informationen zu bestimmten Themen, die aufgrund der weiterentwickelten Dokumentation erstmalig Einzug in den Jahresbericht finden. Erläutert wird beispielsweise der Begriff Ritualisierte Gewalt. Eine Information erfolgt zum Umgang mit Dauernutzerinnen in der Beratung des Hilfetelefon, die gesondert ausgewiesen werden. Darüber hinaus wird auf zwei weitere wichtige Themen hingewiesen: Die Beratungen für unterstützende Personen und das Thema psychische Gewalt, das in Beratungen beim Hilfetelefon häufig an erster Stelle steht. Diese zusätzlichen Informationen sind graphisch grau unterlegt, so dass sie deutlich erkennbar sind.

In den ersten drei Jahren nach Start des bundesweiten Beratungsangebots wurden insgesamt ca. 72.000 Beratungen durchgeführt. Dies zeigt den wichtigen Beitrag, den das Hilfetelefon als Baustein im Unterstützungssystem leistet.

Was hat das Hilfetelefon 2015 erreicht?

- | 27.004 Beratungen wurden durchgeführt.
- | 44 Prozent der Beratungen fanden zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens statt, außerhalb der üblichen Bürozeiten.
- | 14.405-mal wurden von Gewalt betroffene Personen beraten.
- | 4.015 unterstützende Personen und 1.306 Fachkräfte nahmen Kontakt auf.

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



Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften – Eine Fachkraft informiert sich

Hintergrund

Eine Sozialarbeiterin, die in einer Erstaufnahmeeinrichtung für Flüchtlinge arbeitet, wendet sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Die Fachkraft sucht nach einem Weg zur Unterstützung einer Arabisch sprechenden Frau, die vor wenigen Tagen in ihrer Einrichtung aufgenommen wurde. Sie sei drei Monate zuvor in ihrem Heimatland zwangsverheiratet und gezwungen worden, gemeinsam mit ihrem Ehemann nach Deutschland zu flüchten.

Die Fachkraft schildert die Situation näher: Die Frau sei bereits seit Beginn der Ehe von psychischer, physischer und sexualisierter Gewalt durch ihren Mann betroffen. Die Übergriffe und Gewalthandlungen setze er in Deutschland fort. Die Sozialarbeiterin habe bereits erfolgreich bewirkt, dass die Frau, getrennt von ihrem Ehemann, in einem anderen Zimmer untergebracht werden konnte. Der Täter suche die Frau dennoch weiterhin nachts auf, bedrohe und vergewaltige sie. Die Fachkraft wisse nun auch nicht mehr weiter, wolle aber helfen.

Beratungsverlauf

Oberstes Ziel sei es für sie, die Frau vor weiterer Gewalt zu schützen. In der Flüchtlingseinrichtung gäbe es bisher keine Standards für den Schutz von Frauen vor Gewalt. In einem intensiven Gespräch mit der Beraterin des Hilfetelefons werden verschiedene Aspekte beleuchtet. Mit Hilfe einer ehrenamtlichen Dolmetscherin möchte die Sozialarbeiterin ein vertrauliches Gespräch mit der Frau führen. In diesem möchte sie die Betroffene bestärken, weitere Schritte zu gehen, um sich aus der Gewaltspirale zu befreien. Sie möchte ihr verständlich machen, dass Häusliche Gewalt und Vergewaltigung, auch innerhalb einer Ehe, in Deutschland strafbar sind. Die Fachkraft

möchte gemeinsam mit ihr erarbeiten, wie die Betroffene im Notfall handeln kann. Die Fachkraft wird zudem darin bestärkt, sich selbst Unterstützung vor Ort zu holen, zum Beispiel in einer Frauenberatungsstelle.

Information und Ergebnis

Die Beraterin informiert darüber, dass die Polizei grundsätzlich die Möglichkeit hat, einen Platzverweis gegenüber Tätern auszusprechen. Dies würde zumindest kurzfristigen Schutz ermöglichen. Deshalb sollte die betroffene Frau im Notfall die Polizei rufen.

Die Beraterin erklärt weiter, dass für den Täter die Zuweisung einer neuen Unterkunft über die Kommune erwirkt werden kann. Die Fachkraft möchte die Unterbringung der Betroffenen in eine andere Einrichtung in die Wege leiten, in der die Frau dauerhaft vor der Gewalt durch ihren Ehemann geschützt ist. Bis dies umgesetzt ist, werden verschiedene Möglichkeiten durchgesprochen: Die Fachkraft möchte in Zusammenarbeit mit dem Heimbetreiber erreichen, dass die Frau ihr Zimmer von innen verschließen kann. Darüber hinaus wird sie in Absprache mit der Betroffenen das Wachpersonal über die Angelegenheit informieren.

Ob eine Aufnahme in einem Frauenhaus aufgrund des spezifischen Aufenthaltsstatus vor Ort möglich ist, muss die Sozialarbeiterin im Gespräch mit den in Frage kommenden Frauenhäusern klären. Hierfür übermittelt die Beraterin des Hilfetelefons die Kontaktdaten. Mit dem Hinweis, die betroffene Frau könne ebenfalls jederzeit selbst, auch in Krisensituationen, beim Hilfetelefon anrufen, endet das Telefonat.

Die Hilfesuchende als Expertin – Beratungsgrundsätze beim Hilfetelefon

Eine professionelle Beratungshaltung bildet die Grundlage aller Beratungen beim Hilfetelefon. Im Mittelpunkt der Beratung steht die hilfesuchende Person. Ihre jeweiligen Gefühle, Wünsche, Ziele und Wertvorstellungen sind für den Beratungsverlauf entscheidend. Vielen Ratsuchenden fällt es schwer, sich jemandem anzuvertrauen. Daher besteht die Aufgabe der Beraterin zunächst darin, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen und gemeinsam den Auftrag zu klären. Nur wenn sich die hilfesuchende Person angenommen fühlt, kann sie sich öffnen und selbst aktiv an der Lösung der eigenen Probleme mitarbeiten. Die Anonymität des Angebots sowie die Schweigepflicht der Beraterin sind dabei wesentliche Voraussetzungen, um Ängste und Unsicherheiten der ratsuchenden Person zu mindern.

Wertschätzung und Respekt

Wichtige Bestandteile der professionellen Beratungshaltung sind Wertschätzung und Respekt gegenüber der hilfesuchenden Person. Die Beraterin sieht sie als gleichberechtigte Partnerin im Beratungsprozess: die Betroffene wird in ihrem persönlichen Anliegen ernst genommen. Während beispielsweise für eine von sexualisierter Gewalt betroffene Frau die medizinische Versorgung und Dokumentation der Verletzungen im Vordergrund steht, benötigt eine andere Betroffene emotionale Unterstützung, um über weitere Schritte nachzudenken.

Der persönliche Umgang der Hilfesuchenden mit schwierigen Lebensereignissen wird von der Beraterin anerkannt. Die von Gewalt betroffene Frau ist Expertin für ihre eigene Lebenswelt und die Beraterin akzeptiert ihre individuellen Lösungsstrategien und Grenzen. Gleichzeitig respektiert die Beraterin die Werte und Sichtweisen der Betroffenen. Dies bedeutet, dass die Beraterin die Entscheidungen, die Handlungen und Vorhaben der Hilfesuchenden nicht bewertet oder verurteilt, auch wenn sie anderer Meinung ist oder eine andere Lösung bevorzugt.

Die Beraterin verhält sich in der Beratung wie eine Besucherin in einem fremden Land: Sie ist neugierig und zeigt

Interesse an der Situation der Hilfesuchenden. Diese kennt sich am besten „in ihrem Land“, also in ihrer Lebenssituation, aus. Nur sie entscheidet, welche Unterstützung für sie die Richtige ist. Um diese Haltung aufrecht zu erhalten, muss die Beraterin sich immer wieder mit eigenen Denk- und Verhaltensmustern auseinandersetzen sowie eigene Vorstellungen und Stereotype hinterfragen.

Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment

Die Aufgabe der Beraterin besteht darin, die hilfesuchende Person in ihrer Entscheidungsfindung zu begleiten und darin zu bestärken, eine für sie passende Lösung zu finden. Dazu sucht die Beraterin gemeinsam mit der hilfesuchenden Person nach vorhandenen Ressourcen, die zur Lösung des Problems beitragen können. So ist es zum Beispiel möglich, dass es in der Vergangenheit ähnliche Situationen gab, die erfolgreich bewältigt wurden. Was hat der Frau damals geholfen? Könnte das diesmal wieder hilfreich sein? Gibt es Personen im Umfeld, die sie unterstützen können?

Die Haltung der Beraterin gegenüber der hilfesuchenden Person ist dabei geprägt vom Grundsatz des Empowerments. Sie traut der Betroffenen zu, dass diese die Belastungen und Zumutungen, die durch ihre individuelle Lebenssituation entstanden sind, verarbeiten kann. Sie wird deshalb darin bestärkt, selbstbestimmt zu handeln. Die Beraterin unterstützt sie darin, sich ihrer Fähigkeiten bewusst zu werden, eigene Kräfte zu entwickeln und ihre Möglichkeiten zu nutzen.

Ergebnis? Offen!

Durch einfühlsame Interventionen und Äußerungen wird der anfragenden Person vermittelt, dass ihr Anliegen verstanden wird und es gut ist, dass sie Unterstützung in Anspruch nimmt. Sie kann ihre Fragen stellen, ihr Problem erklären oder einfach nur erzählen, was ihr auf der Seele liegt. Ausgehend von der Situation und der Fragestellung überlegen die Beraterin und die anrufende Person gemeinsam, welche Art der Unterstützung benötigt wird und entwickeln Lösungen.

Die Beraterin erläutert beispielsweise, welche Angebote es im Hilfesystem gibt und wie diese arbeiten, zum Beispiel Frauenberatungsstellen und Frauenhäuser. Damit eröffnet sie neue Möglichkeiten und Perspektiven, so dass die Hilfesuchende in die Lage versetzt wird, Entscheidungen zu treffen. Die Entscheidungen und die Ziele der hilfesuchenden Person werden von der Beraterin akzeptiert, sie verfolgt keine übergeordneten Ziele. Damit ist die Beratung im Ergebnis offen.

Von besonderer Bedeutung für die Haltung der Beraterin beim Hilfetelefon ist es, gesellschaftliche Strukturen, Macht- und Herrschaftsverhältnisse im Blick zu haben, in denen die unterschiedlichen Problem- und Fragestellungen der hilfesuchenden Personen entstehen. Gewalt gegen Frauen ist kein individuelles Problem; die von Gewalt Betroffene ist nicht die Einzige. Dies wird den Frauen in der Beratung vermittelt und ermöglicht es ihnen, mit eigenen Scham- und Schuldgefühlen umzugehen.

Interkulturelle Aspekte

Die Beratungshaltung beim Hilfetelefon schließt auch einen bewussten Umgang mit interkulturellen Aspekten ein, die in der Gesellschaft und damit auch in Beratungsprozessen eine Rolle spielen. Interkulturelle Beratung bezieht sich nicht ausschließlich auf einen fachkundigen Umgang der Beraterinnen mit kulturellen Verschiedenheiten. In der interkulturellen Beratung werden Themen wie Macht und der Umgang mit „dem Fremden“ und dem „Anderssein“ grundsätzlich berücksichtigt. Dies bedeutet, dass die Beraterin in der Beratung nicht von dem ausgeht, was sie denkt, wie die Hilfesuchende sein müsste – zum Beispiel, weil sie einer bestimmten Religion, einem bestimmten Alter oder einer bestimmten sozialen Schicht angehört – sondern sie betrachtet stets das individuelle Handeln der Betroffenen. Gleichzeitig ist sie sensibel gegenüber möglichen Diskriminierungs- und Ausgrenzungserfahrungen der Ratsuchenden. Dazu zählt auch ein Verständnis dafür, dass die Betroffene für die Beraterin möglicherweise befremdlich reagiert. Die Aufgabe der Beraterin ist es, damit professionell umzugehen.

Und die Beraterinnen?

Die Beraterinnen des Hilfetelefons sind durch die Themen, mit denen sie konfrontiert werden, psychischen Belastungen ausgesetzt. Einerseits müssen sie sich in die hilfesuchende Person einfühlen und deren Situation verstehen. Andererseits ist es wichtig, sich von den zum Teil schweren Gewalterfahrungen der Betroffenen abgren-

zen zu können, da sonst das Risiko einer emotionalen Erschöpfung besteht. Ein achtsamer Umgang der Beraterinnen mit ihren Kräften und Grenzen ist deshalb von besonderer Bedeutung. Es sind verschiedene institutionelle Rahmenbedingungen notwendig, um eine Entlastung der Beraterinnen und Reflexion zu ermöglichen und zu fördern.

Kollegiale Unterstützung

Beim Hilfetelefon sind die Beraterinnen in festen Dienstgruppen organisiert, die von einer Fachbereichsleiterin begleitet und im Beratungsalltag unterstützt werden. In regelmäßigen Abständen werden Besprechungen durchgeführt, in denen Informationen weitergegeben werden, ein Austausch über offene Fragen im laufenden Beratungsbetrieb stattfindet, Probleme und Konflikte bearbeitet und Fallbesprechungen durchgeführt werden. Die Dienstgruppen-Besprechungen bieten somit auch immer wieder die Gelegenheit, sich über die eigenen Aufgaben und die Rolle als Beraterin beim Hilfetelefon klarzuwerden und sich durch Aus- und Rücksprachen zu entlasten.

Gleichzeitig bieten die Dienstgruppen einen festen Rahmen im rotierenden Dienstplan, da die Beraterinnen einer Dienstgruppe in der Regel gemeinsam den Schichtplan durchlaufen. Somit können sich hier auch unter den Kolleginnen festere Kontakte bilden, die im laufenden Betrieb als wichtige Stütze empfunden werden.

Dadurch wird auch kollegiale Beratung möglich: Die Beraterinnen unterstützen sich gegenseitig nach schwierigen Fällen und lernen dabei von- und miteinander. Unterschiedliche Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten werden genutzt.



Supervision: Ein wichtiger Baustein

Die Beraterinnen nehmen regelmäßig an Supervisionsitzungen teil, die von externen Supervisorinnen geleitet werden. In diesem Rahmen besteht die Möglichkeit, Beratungsfälle zu besprechen und dadurch neue Ideen und Perspektiven für zukünftige Beratungen zu gewinnen. Hierbei stehen Gefühle und Gedanken im Vordergrund: Welche Empfindungen standen bei der Beraterin im Vordergrund, als die Hilfesuchende von ihrer Vergewaltigung berichtete? Welche Techniken haben dabei geholfen, trotz der Panik der Hilfesuchenden eine gute Krisenintervention zu leisten? Wie ist die Beraterin mit den eigenen Ängsten während der Beratung umgegangen?



Ziel der Supervision ist es, die Professionalität der Beraterinnen auch in den schwierigsten Situationen aufrechtzuerhalten und deren methodische Kenntnisse weiter auszubauen. Die Supervision dient ebenso der Entlastung und beugt damit emotionaler Erschöpfung in diesem schwierigen Arbeitsfeld vor.

Die institutionellen Rahmenbedingungen beim Hilfetelefon sind somit die Grundsteine, die eine professionelle Beratung ermöglichen. Die Beratungshaltung wird durch die Unterstützung gestärkt. So können die Beraterinnen die Hilfesuchenden einfühlsam und wertschätzend beraten.



Was hat das Hilfetelefon 2015 erreicht?

- | 9.284 umfassende psychosoziale Beratungen fanden statt.
- | 7.136 betroffene Personen befanden sich zum Zeitpunkt des Kontakts in einer akuten psychosozialen Krise.
- | In 2.141 Fällen hatte die betroffene Person, die sich beim Hilfetelefon selbst meldete oder für die angerufen wurde, zum Zeitpunkt des Kontakts eine akute Verletzung.
- | 379-mal stand eine akute Suizidalität im Vordergrund der Beratung.

WO FINDE ICH HILFE?



Die Auftragsklärung als Teil der Beratung

Zu Beginn jeder Beratung steht die Klärung, wie der Auftrag lautet: Über was wünscht die Hilfesuchende zu sprechen? Welche Fragen möchte sie mit Hilfe der Beraterin klären? Welche Informationen sollte die Betroffene bekommen, damit die Beratung in ihrem Sinn erfolgreich wird?

Die Klärung des Auftrags ist besonders wichtig, da die Beratung beim Hilfefon immer auf die Bedürfnisse der Hilfesuchenden ausgerichtet ist. Dieser Grundsatz ist ein wesentlicher Bestandteil der Beratungshaltung.

Wo soll's hingehen? Ein Beispiel

Die Anruferin spricht leise und erzählt stockend, dass sie vor drei Tagen vergewaltigt worden sei, von einem vermeintlichen Freund ihrer Familie. Sie sei bereits im Krankenhaus behandelt worden und jetzt wieder zu Hause. Niemand dürfe es wissen, weder die Familie noch ihre Freundinnen. Der anrufenden Frau ist es sehr wichtig, die Vergewaltigung vor ihrem sozialen Umfeld geheim zu halten, so dass sie von dieser Seite keine Unterstützung bekommt.

Um die Situation der Hilfesuchenden genauer zu verstehen, fragt die Beraterin sie, ob sie sich mit den weiteren Unterstützungsmöglichkeiten auskennt. Es zeigt sich, dass die Anruferin bereits sehr gut über das Hilfesystem informiert ist. Es wird deutlich, dass es ihr nach dem brutalen Gewalterlebnis im Gespräch mit dem Hilfefon vor allem ein Anliegen ist, einen emotionalen Umgang mit ihrem Schock und dem Erlebten zu suchen. Sie kann kaum fassen, was ihr passiert ist, und es fällt ihr schwer, Worte zu finden. Da es in einer solchen Situation wichtig ist, die Anruferin im Hier und Jetzt zu stärken, fragt die Beraterin sie, was ihr gut tun würde. Die Anruferin beginnt über die Vergewaltigung zu berichten. Sie spricht über ihre große Scham und vor allem über ihre Schuldgefühle. Die Beraterin berichtet, dass es

viele Frauen gibt, die nach einer Vergewaltigung so empfinden. Sie spricht auch die Vorurteile an, die es in der Gesellschaft zum Thema Vergewaltigung gibt.

Wie arbeiten Beraterin und Ratsuchende zusammen? Der Klärungsprozess

Wie auch bei dieser Anruferin gibt es in den Beratungen beim Hilfefon häufig Anliegen, die nicht ausdrücklich geäußert werden, also in diesem Fall beispielsweise „Ich möchte mit Ihnen über meine Schuld- und Schamgefühle sprechen.“ Gerade nach aufwühlenden und belastenden Situationen kann zunächst unbewusst der Wunsch vorherrschen, sich gefühlsmäßig zu entlasten, indem über das Erlebte und die eigenen Gefühle gesprochen wird. Dies kann aber oftmals nicht direkt formuliert werden.

Durch das empathische Nachfragen und das aktive Zuhören der Beraterin kann die Ratsuchende Gedanken ordnen und versuchen, ihre Anliegen zu formulieren. Die Beraterin versichert sich während der Beratung immer wieder, ob sie die Hilfesuchende richtig verstanden hat und was sie benötigt. Im Verlauf der Beratung kann sich das Anliegen der Betroffenen deshalb wiederholt verändern. So ist manchmal erst am Ende der Beratung klar, welche Fragen wichtig waren.

Grundlegend für die Auftragsklärung ist von Anfang an der Aufbau einer tragfähigen Beratungsbeziehung zwischen Ratsuchender und Beraterin. Beide arbeiten vertrauensvoll zusammen, indem eine Jede ihr Wissen und ihre Kompetenzen in den Beratungsprozess einbringt.

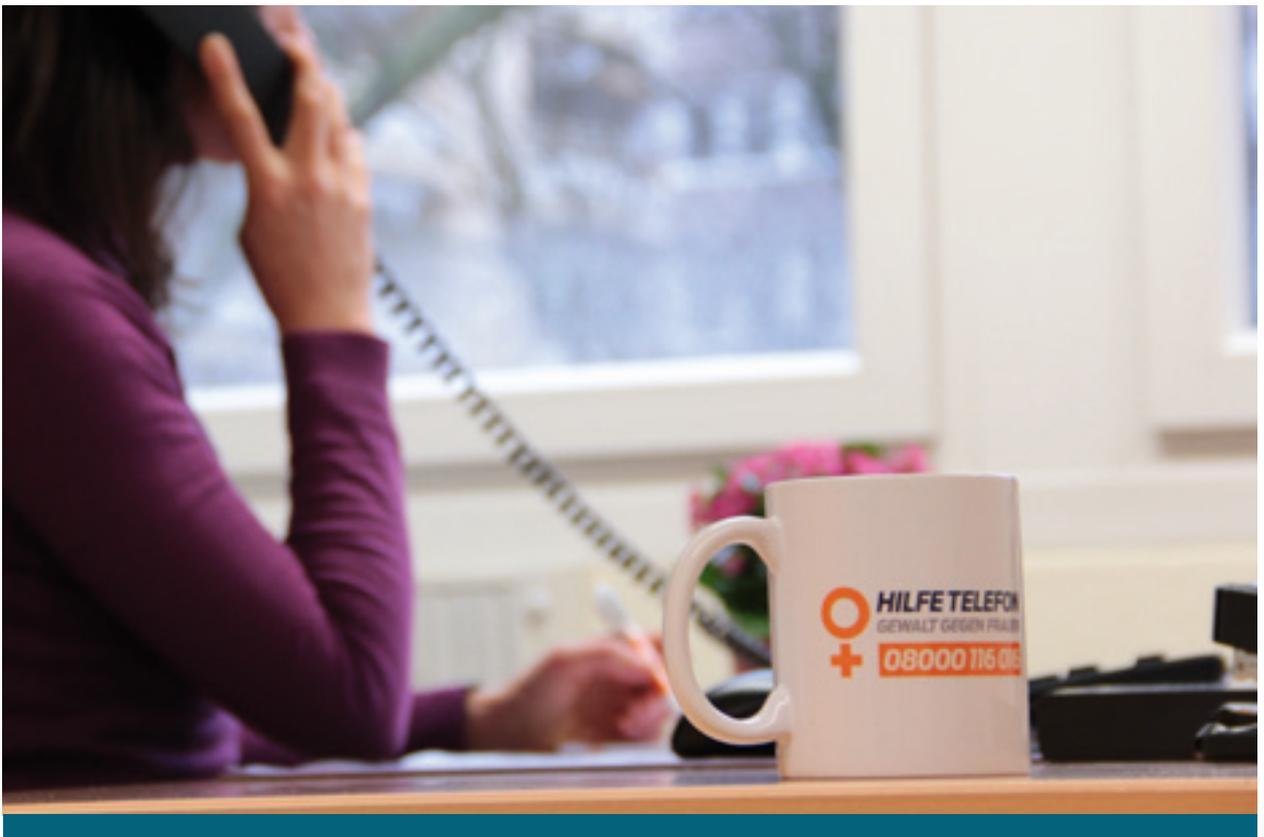
Möglichkeiten und Grenzen des Auftrags

Bei jedem Gespräch und jedem Online-Kontakt muss die Beraterin im Blick behalten, ob der Auftrag dem Beratungsangebot des Hilfefons entspricht

oder ob sich die Ratsuchende mit ihrem Anliegen an eine andere Unterstützungseinrichtung wenden sollte. So achtet die Beraterin bereits während der Auftragsklärung darauf, die Möglichkeiten auszuschöpfen, die die telefonische Erstberatung ohne Folgeberatung oder persönlichen Kontakt beim Hilfetelefon bietet. Im genannten Beispiel gibt sie der Betroffenen die Möglichkeit, ihr traumatisches Erlebnis zu enttabuisieren mit einer Gesprächspartnerin, die nicht wegschaut oder abwehrend reagiert. Gleichzeitig wahrt sie aber die Grenzen und verhindert durch ihre Gesprächsführung, dass das Ge-

spräch über die Vergewaltigung zu sehr ins Detail und in die Tiefe geht, weil dies besser im Rahmen eines therapeutischen Prozesses oder in einer längerfristigen Beratungsbeziehung bearbeitet werden sollte.

Das Hilfetelefon kann im Rahmen der Auftragsklärung wertvolle Unterstützung leisten, indem es bei der Orientierung hilft und damit weitere Schritte möglich macht.



Freundin in Not – Eine Unterstützende meldet sich beim Hilfetelefon

Hintergrund

Eine Frau ruft für eine aus dem Kosovo stammende Freundin an, die mit ihrem gewalttätigen Ehemann und ihrer Tochter in Deutschland lebt. Die Betroffene sei gerade mit dem Kind zu ihr geflüchtet, da der Mann sie geschlagen habe. Zwar habe ihre Freundin bereits zuvor überlegt, die Polizei zu informieren, doch hätten sie die massiven Drohungen des Mannes bisher davon abgehalten. Die Anruferin fragt, was ihre Freundin nun tun könne.

Beratungsverlauf

Die Beraterin erkundigt sich nach weiteren Einzelheiten und erfährt, dass die betroffene Frau seit fünf Jahren mit ihrem Mann in Deutschland lebe, nur eine befristete Aufenthaltserlaubnis besitze und aufgrund ungenügender Deutschkenntnisse Hemmungen habe, sich selbst an das Hilfetelefon zu wenden. Ihr Mann hingegen arbeite und verfüge über eine unbefristete Aufenthaltserlaubnis. Die kleine Tochter besitze einen deutschen Pass. Die Anruferin erzählt, dass ihre Freundin sehr verunsichert sei, sich Gedanken über eine Trennung mache, aber nicht wisse, was dann mit ihrer Tochter geschehe. Im Kosovo würden Kinder immer dem Vater zugesprochen. Gleichzeitig wolle sie auch die Familie zusammenhalten.

Weiterführende Unterstützung und Ergebnis

Die Beraterin zeigt Verständnis für die Ratlosigkeit der unterstützenden Freundin und die ambivalenten Gefühle der Betroffenen, macht aber auch auf die Folgen der andauernden Gewalt für das Wohl des Kindes aufmerksam und damit die Notwendigkeit deutlich, die Lebenssituation grundlegend zu verändern. Die Betroffene müsse darin bestärkt werden, sich und ihre Tochter zu schützen. Damit ihr dieser Gedanke umsetzbar erscheint, weist die Beraterin

darauf hin, dass Kinder in Deutschland ein Recht auf gewaltfreie Erziehung haben und sich der Vater strafbar mache, wenn er dagegen verstoße. Auch häusliche Gewalt seiner Frau gegenüber sei keine Privatsache. Sie teilt der Anruferin mit, dass Betroffene Unterstützung auf Grundlage des Gewaltschutzgesetzes erfahren könnten. Außerdem erklärt sie, dass es in Deutschland ein umfangreiches Netzwerk für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder gebe.

Sie nennt der Anruferin die Anlaufstellen Frauenhaus, Frauenberatung und Migrationsberatung, die der Betroffenen bei den nächsten Schritten zur Seite stehen und diese bei den praktischen sowie den aufenthaltsrechtlichen Fragen unterstützen könnten. Die Anruferin erfragt, wie die Aufnahme in ein Frauenhaus ablaufe. Die Beraterin erklärt die unterschiedlichen Regelungen in den einzelnen Frauenhäusern am Wochenende und nachts – Kapazität, Bereitschaftsdienst, evtl. Vereinbarung eines Treffpunktes. Auch weist sie die Anruferin darauf hin, dass sie beim Hilfetelefon die Rufnummern von Frauenhäusern erfahren und auch gemeinsam mit der Beraterin Kontakt dorthin aufnehmen könne. Dann nennt sie der Anruferin die Kontaktdaten der Migrationsberatungsstelle vor Ort, damit sie ihre Freundin dorthin begleiten und zuallererst die aufenthaltsrechtlichen Fragen klären könne, die ihr am meisten Sorgen machen. Die Anruferin bedankt sich und plant, am nächsten Werktag zusammen mit ihrer Freundin bei der Migrationsberatungsstelle anzurufen.

DARF ER DAS?



Gewalt gegen Frauen mit Behinderungen oder Beeinträchtigungen – Barrierefreie Beratung beim Hilfetelefon

Eine wichtige Zielgruppe

Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung haben ein höheres Risiko, Gewalt zu erleiden als nicht-beeinträchtigte Frauen. Aktuelle Forschungsergebnisse belegen dies eindeutig. Im Jahr 2012 veröffentlichte das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend eine Studie zur „Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland“, die zum ersten Mal repräsentativ verlässlich für ganz Deutschland zeigt, dass Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen um ein vielfaches häufiger von Gewalt betroffen sind als der Durchschnitt der Bevölkerung. Artikel 3 der UN-Behindertenrechtskonvention bestimmt, dass auch für Menschen mit Behinderung oder Beeinträchtigung ein gleichberechtigter Zugang zu öffentlichen Einrichtungen gewährleistet sein muss. Das bundesweite Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde im Hilfetelefontgesetz deshalb ausdrücklich als barrierefreies Hilfsangebot verankert. Alle Frauen, die Gewalt erleiden oder erlitten haben, sollen die Möglichkeit haben, das Angebot zu nutzen. Als Zielgruppe sind insbesondere Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen im Hilfetelefontgesetz benannt.

Das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben ohne Gewalt

Alle Menschen haben ein Recht auf ein selbstbestimmtes Leben ohne Gewalt. Jedoch werden beeinträchtigte Frauen in der Gesellschaft oft daran gehindert, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Institutionelle Barrieren oder Vorurteile schränken ihre Selbstbestimmung ein. Im Sinne des gleichberechtigten Zugangs zu Unterstützungsangeboten werden Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung ausdrücklich vom Hilfetelefon angesprochen.

Um Hilfesuchende mit Behinderungen und Beeinträchtigungen angemessen unterstützen zu können, müssen die Beraterinnen spezielle Kenntnisse über besondere Lebenssituationen haben, die aufgrund der Einschränkungen

entstehen können. Die Hürden, die Menschen mit Behinderungen zu überwinden haben, sind vielfältig. Für die Vermittlung in das Hilfesystem macht es einen Unterschied, ob eine Frau Lernschwierigkeiten hat oder körperlich beeinträchtigt ist, weil sie jeweils einen anderen Zugang benötigt.

Wie in jeder Beratung ist es deshalb sehr wichtig, die besondere Situation der hilfesuchenden Frau zu erkennen, aber auch ihre Fähigkeiten zu würdigen und zu verstärken. Dennoch stehen die Beraterinnen des Hilfetelefon bei der Vermittlung in regionale Unterstützungseinrichtungen manchmal vor besonderen Hürden: Frauenhäuser sind oft nicht rollstuhlgerecht, Fachberatungsstellen beraten nicht in deutscher Gebärdensprache, pflegebedürftige Frauen in Einrichtungen haben keine Möglichkeit, persönliche Beratung außerhalb der Einrichtung in Anspruch zu nehmen.

Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung sind eine heterogene Gruppe. Sie unterscheiden sich in der Art und Schwere ihrer Einschränkungen und damit in den Barrieren, die sich ihnen entgegenstellen. Daher bringen sie auch alle unterschiedliche Erfahrungen und Fähigkeiten in das Beratungsgespräch mit. Wie in jedem Beratungsgespräch werden diese persönlichen Erfahrungen von den Beraterinnen genutzt, um gemeinsam Lösungen für ihre Anliegen zu finden.

Jede Beratung ist anders

Dementsprechend gibt es beim Hilfetelefon kein festgelegtes Schema für die Beratung von Frauen (mit oder ohne Behinderung/Beeinträchtigung), sondern jedes Beratungsgespräch wird individuell geführt. Hervorzuheben ist, dass die Beraterinnen in den Gesprächen die Anruferinnen nicht ausfragen. Daher kann davon ausgegangen werden, dass bei einer unbestimmten Anzahl von Beratungskontakten vorhandene Beeinträchtigungen gar nicht dokumentiert werden. Eine Erkrankung, Beeinträchtigung

oder Behinderung der Hilfesuchenden ist oftmals gar nicht Inhalt der Beratung.

In einigen Gesprächen jedoch erzählt die hilfesuchende Person von einer Behinderung oder Beeinträchtigung, weil damit für sie eine besondere Schwierigkeit verbunden oder weil diese Grund für die erlittene Gewalt ist. Für die Weitervermittlung in das Beratungssystem sind dies besonders wichtige Informationen. Es macht einen Unterschied, ob eine körperbehinderte Frau oder eine körperlich nicht beeinträchtigte Frau Schutz in einem Frauenhaus suchen muss. Denn die entsprechende Einrichtung muss passenderweise barrierefrei ausgestattet sein.

So unterschiedlich die betroffenen Frauen sind, so unterschiedlich sind auch die Orte, an denen Frauen Gewalt erfahren. Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung können, genauso wie alle anderen, Gewalt im häuslichen Bereich erfahren oder auch am Arbeitsplatz und in der Öffentlichkeit. Eine Besonderheit zeigt sich bei Frauen, die aufgrund ihrer Behinderung oder Beeinträchtigung in Einrichtungen leben oder von persönlicher Assistenz oder Pflege abhängig sind. Auch deshalb unterscheidet sich jedes Beratungsgespräch: Die ersten Schritte, um die Gewalt innerhalb einer Einrichtung zu beenden, sind andere, wenn die Gewalt im häuslichen Bereich stattfindet.

Wer sucht Unterstützung?

Zu den beeinträchtigten Frauen, die das Hilfetelefon nutzen, gehören:

- Frauen, die aufgrund einer Behinderung oder Beeinträchtigung Schwierigkeiten haben, eine Beratungsstelle erstmalig zu kontaktieren. Sei es beispielsweise, weil die Frau stark hör- oder körperbehindert ist und für die Beratung auf die Hilfe Dritter angewiesen wäre oder auch, weil sie aufgrund von verschiedenen psychischen Störungen eine große Hemmschwelle hat, ein unterstützendes Beratungsangebot vor Ort in Anspruch zu nehmen. Die barrierefreie Beratung beim Hilfetelefon kann hier ein erster Schritt sein, sich niedrigschwellig Unterstützung zu holen.
- Ebenso erreichen das Hilfetelefon Beratungsanliegen von Frauen, die aufgrund ihrer Beeinträchtigungen Gewalt unterschiedlichster Art ausgesetzt sind. So gibt es Fälle, in denen die Betroffenen infolge ihrer körperlichen Beeinträchtigung oder Behinderung in einem Abhängigkeitsverhältnis zu den Tätern oder Täterinnen stehen, seien es Familienmitglieder, auf deren Hilfe sie angewiesen sind, oder professionelle Pflegekräfte.

Eine solche Situation erschwert es den betroffenen Frauen besonders, gegen die Täter vorzugehen. Mit einer Beraterin beim Hilfetelefon können sie überlegen, wie die Gewalt beendet werden kann. In den meisten Fällen ist dazu Unterstützung vor Ort nötig, so dass in der Beratung beim Hilfetelefon zunächst überlegt werden muss, wer im näheren Umfeld helfen kann.

- Außerdem gehen beim Hilfetelefon Anrufe, E-Mails und Chats von gewaltbetroffenen Frauen ein, die berichten, dass sie in Einrichtungen leben oder arbeiten und dort Gewalt erleiden. Diese Frauen sind sehr abhängig von den jeweiligen Institutionen, sie finden dort deshalb manchmal keine vertrauenswürdigen Ansprechpersonen. Hinzu kommt, dass den Frauen, gerade in Fällen von sexualisierter Gewalt, oft nicht geglaubt wird, wenn sie über die erlittene Gewalt sprechen. Hier kann das Hilfetelefon eine erste vertrauenswürdige Anlaufstelle sein.
- Frauen, die infolge von Gewalterfahrungen eine Beeinträchtigung oder Behinderung haben, wenden sich ebenfalls an das Hilfetelefon. In manchen Gesprächen wird deutlich, dass Betroffene infolge der Gewalt, die sie erleiden mussten, erkrankt oder beeinträchtigt sind. Darunter fallen beispielsweise psychische Erkrankungen, aber auch gesundheitliche Einschränkungen oder körperliche Beeinträchtigungen.

Beim Hilfetelefon suchen auch Personen Unterstützung, die von Gewalt gegen Frauen mit Behinderung oder Beeinträchtigung erfahren. Hierzu zählen zum Beispiel Familienangehörige, aber auch Fachkräfte aus Einrichtungen der Behindertenhilfe. Auch sie werden beraten und dabei unterstützt, die Betroffenen zu schützen.



Das Hilfefon als barrierefreies Angebot

Welche Elemente zeichnen nun den barrierefreien Zugang des Hilfefons aus? Die Beratungsgespräche werden auch in „Leichter Sprache“ geführt. Das heißt, die Beraterinnen sind darin geübt, Menschen mit Lernschwierigkeiten zu helfen. In solchen Telefonaten achtet die Beraterin darauf, dass sie einfache Sätze formuliert, keine Fremdwörter benutzt, das Gesagte auch mehrfach wiederholt. Sie unterstützt die betroffene Frau darin, ihr Anliegen zu äußern.

Beratung in Leichter Sprache

Eine Frau ruft an. Ihr Mann hat ihr wehgetan. Sie will das nicht. Sie möchte, dass er aufhört. Aber er macht weiter. Was kann sie tun? Sie braucht Hilfe. Sie will nicht von Zuhause weg. Die Beraterin erklärt ihr das Gewalt-Schutz-Gesetz. Der Mann schlägt seine Frau. Die Frau ruft die Polizei. Die Polizei kann den Mann wegschicken. Er darf nicht mehr in der Wohnung bleiben. Die Frau bleibt in der Wohnung. Der Mann darf nicht mehr in die Wohnung zurück. Er darf auch nicht mehr in ihre Nähe. Er darf sie auch nicht anrufen. Er darf ihr keine Briefe schicken. Auch keine Nachrichten an ihr Handy darf er schicken. Oder keine Nachrichten auf den Computer schicken. Dafür muss sie einen Antrag beim Familien-Gericht stellen. Meistens geht es schnell. Ein Anwalt kann ihr helfen. Eine Beratungs-Stelle kann sie unterstützen. Die Beraterin kann für sie eine Beratungs-Stelle finden. Die Beraterin kann ihr eine Nummer und Adresse geben.



Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Bundesagentur für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN
08000 116 016

Das Hilfe-Telefon
Gewalt gegen Frauen

Informationen in leichter Sprache
www.hilfetelefon.de

Eine Beratung am Hilfetelefon ist ferner in Deutscher Gebärdensprache möglich. In der Zeit von 8 bis 23 Uhr kann über den Internetauftritt des Hilfetelefons eine Übersetzung in Anspruch genommen werden. Hierzu melden sich gehörlose Menschen zuerst über Webcam beim Übersetzungsdienst. Dieser nimmt daraufhin telefonischen Kontakt zum Hilfetelefon auf und übersetzt verbale Sprache in Deutsche Gebärdensprache.

Die Internetseite ist barrierefrei zugänglich, so dass sie auch für Frauen mit einer Sehbeeinträchtigung nutzbar ist.

Der Informationsflyer des Hilfetelefons ist in Leichter Sprache erhältlich.



Was hat das Hilfetelefon 2015 erreicht?

- | 1.657 von Gewalt betroffene Frauen haben im Gespräch über ihre Behinderung oder Beeinträchtigung gesprochen.
- | Am häufigsten wurden psychische Erkrankungen oder Behinderungen genannt: Etwas mehr als die Hälfte der beeinträchtigten Frauen sprachen darüber.
- | 176 Unterstützende aus dem persönlichen Umfeld der Betroffenen und 65 Fachkräfte, die eine von Gewalt betroffene Frau mit Behinderung unterstützten, wurden beraten.
- | In 712 Fällen spielte häusliche Gewalt/Gewalt in (ehemaligen) Partnerschaften eine Rolle in den Beratungsgesprächen.

„Ich werde gemobbt“ – Eine Hilfesuchende mit Hörminderung

Hintergrund

Eine Betroffene ruft beim Hilfefetelefon an und berichtet, dass sie bereits als Kind aufgrund ihres eingeschränkten Hörvermögens wenig Anschluss zu Gleichaltrigen gehabt habe und diese sie ausgegrenzt und gemobbt hätten. Auch die Familie bot ihr keinen Rückhalt. Weder hätten sich ihre Eltern bemüht, ihre Hörminderung adäquat behandeln zu lassen, noch sei sie bestmöglich in das Schulsystem integriert worden. Zudem habe sie in ihrer Kindheit sexualisierte Gewalt erfahren. Soziale Kontakte seien gegenwärtig nicht vorhanden.

Beratungsverlauf

Die Beraterin erkennt, dass die anrufende Frau offensichtlich einen hohen Gesprächsbedarf hat und sie viele Themen aus ihrer Vergangenheit noch immer verfolgen. Zudem realisiert sie, dass die Hörminderung im Leben der Betroffenen eine große Rolle spielt. Sie achtet darauf, ihre Fragen klar und deutlich zu formulieren und bittet die Anruferin, ihr Anliegen zu benennen. Die Betroffene äußert, dass sie in letzter Zeit darüber nachgedacht habe, sich selbst zu töten, und fragt, ob eine Therapie in ihrem Fall überhaupt noch sinnvoll sei. Nach einem erfolglosen Selbsttötungsversuch sei sie in einer Psychiatrie gewesen. Dort habe sie auch noch sexualisierte Gewalt erfahren und sei deshalb nicht mehr bereit, dorthin zu gehen. Auch habe man sich dort mit ihrer Hörbeeinträchtigung nicht ausgekannt und sich deshalb nicht mit den damit verbundenen Problemen befasst.

Die Beraterin kommt auf die von der Hilfesuchenden vorgeschlagene Möglichkeit zurück, aufgrund all dieser belastenden Ereignisse eine Trauma-Therapie in Betracht zu ziehen und informiert über die Trauma-Ambulanz vor Ort. Diese stellt jedoch für die

Klientin keine Möglichkeit dar, da sie auch diese Einrichtung bereits kennt und sich dort nicht gut aufgehoben fühlt. Sie hat große Angst vor einer Zwangseinweisung in die Psychiatrie und beruhigt sich manchmal mit Medikamenten.

Die Hilfesuchende wirkt nervös, im Laufe des Gesprächs springt sie von einem Thema zum anderen. Die Beraterin bemerkt, dass die Bereitschaft, sich auf eine längerfristige Perspektive einzulassen, im Moment nicht vorhanden ist.

Ergebnis

Als deutlich wird, dass der Wunsch nach einem emotional entlastenden Gespräch sowie der Suiziddruck die Hauptgründe für den Anruf beim Hilfefetelefon Gewalt gegen Frauen sind, versucht die Beraterin, gemeinsam mit der Anruferin Strategien zu finden, wie diese aktuell etwas zur Ruhe kommen kann. Sie bietet ihr an, einige Imaginationsübungen mit ihr zu probieren, doch die Anruferin teilt mit, dass weder reine Imaginations- noch Entspannungsübungen ihr helfen würden. Dennoch äußert sie, dass bereits das Gespräch eine Erleichterung dargestellt habe und bedankt sich hierfür bei der Beraterin. Diese weist zum Abschluss des Gesprächs darauf hin, dass die Hilfesuchende in akuten Krisen wieder beim Hilfefetelefon anrufen kann.

WIE KANN ICH UNS SCHÜTZEN?



Die Öffentlichkeitsarbeit – Das Jahr im Rückblick

Die Informations- und Öffentlichkeitskampagne zur Bekanntmachung des Hilfetelefons war auch 2015 von einer Vielzahl an Maßnahmen geprägt. Hierbei zählten der Aufbau neuer Kooperationen, die Erschließung neuer Informationskanäle im Bereich sozialer Netzwerke sowie die beiden Aktionen „Du bist nicht allein“ und „Wir brechen das Schweigen“ zu den Höhepunkten des Jahres. Zahlreiche engagierte Menschen, Organisationen und Unternehmen unterstützten erneut das Hilfetelefon mit eigenen Informations- und Werbemaßnahmen. Ihnen gilt unser herzlicher Dank!

Januar

Werbung im Netz und in der Damentoilette:

Von November bis Januar weisen Werbebanner auf publikumsstarken Internetseiten auf das Hilfetelefon hin. Gleichzeitig hängen bundesweit in insgesamt 360 Gastronomiebetrieben Plakate des Hilfetelefons in den Toilettenräumen.

Februar

Wer Hilfe sucht, recherchiert meist im Netz nach geeigneten Beratungsangeboten. Um schnell und direkt gefunden zu werden, unterstützt das Hilfetelefon die Suche im Internet mit einer ganzjährigen **Google Anzeigen-Werbung**.

März

Am 6. März feiert das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sein zweijähriges Bestehen. Das kompetente Beratungsangebot für alle Gewaltformen wird sehr gut angenommen.

Den **zweiten Jahresbericht** präsentieren die Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig und die Leiterin des Hilfetelefons Petra Söchting im Rahmen der **SAT.1-Preview „Die Ungehorsame“** in Berlin. Die Fernsehproduktion erzählt mit Felicitas Woll in der Hauptrolle eindrücklich die Geschichte einer Betroffenen von häuslicher Gewalt. Im Abspann des Films wird die Nummer des Hilfetelefons einblendet.



April

„**Schaust Du hin?**“ ist der Titel einer Kampagne der Frauenrechtsorganisation TERRE DES FEMMES gegen häusliche Gewalt. Das Hilfetelefon unterstützt die Kampagne, weil sie hilft, das Thema zu enttabuisieren und Frauen den Weg zu Hilfe und Beratung ebnet.

Mai

Unter dem Motto „**Gewalt fährt nicht mit**“ demonstrieren in Berlin bei einer Motorraddemo tausende Motorradfahrerinnen und -fahrer gegen Vorurteile, Gewalt und Intoleranz. Für das Hilfetelefon geht die Schauspielerin **Elisabeth Brück** mit an den Start. „Wir alle müssen etwas dafür tun, damit von Gewalt betroffene Frauen schnell und unkompliziert Hilfe erhalten“, erklärt sie.

Juli

Ab sofort informiert der **kostenlose Newsletter** des Hilfetelefons über aktuelle Themen, Hintergründe und Aktionen rund um das Beratungsangebot. Bis Dezember abonnieren rund 700 Personen den Newsletter.

Mit dem Bundesverband des **Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes** (DEHOGA) und seinen rund 70.000 Mitgliedern gewinnt das Hilfetelefon einen wichtigen Kooperationspartner hinzu. Der DEHOGA ruft Gastronomen und Hoteliers in ganz Deutschland dazu auf, Flyer, Plakate und Aufkleber des Hilfetelefons in den Gast- und Toilettenräumen zu platzieren.

Juni

Der **20. Deutsche Präventionstag** tagt mit mehr als 3.000 Teilnehmenden in Frankfurt. Zwei Tage lang präsentiert sich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit einem Infostand im Ausstellungsbereich und einem Fachvortrag, der den präventiven Ansatz des bundesweiten Angebots verdeutlicht.



Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig trifft sich zum Gespräch mit Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ in Köln – und ist sichtlich beeindruckt von deren Arbeit. „Die Beraterinnen hören den Anrufernden zu, machen ihnen Mut und suchen mit ihnen individuell abgestimmte Wege aus der Gewalt – ohne sie zu bevormunden. Davor habe ich großen Respekt.“



Start der **Aufkleber-Aktion „Du bist nicht allein“**: Kommunen, Universitäten, Verbände und Unternehmen – letztlich jede und jeder – sind aufgerufen, durch das Anbringen des Aufklebers auf das bundesweite Beratungsangebot aufmerksam zu machen. Bis Jahresende werden **mehr als 44.000 Aufkleber** bestellt und verteilt.

August

Der **Kampagnen-Spot** des Hilfefons „Gib Deinem Leben eine neue Richtung!“ **kommt bundesweit in die Kinos**: Der Film läuft im Vorspann verschiedener publikumsstarker Spielfilme – acht Wochen lang. Etwa 840.000 Personen sehen den Spot.



Der **Gleichstellungsausschuss des Städte- und Gemeindebundes Nordrhein-Westfalen** lädt Petra Söchting nach Düsseldorf ein, um über die Arbeit des Hilfefons zu berichten. Dabei geht es auch um die Situation geflüchteter Frauen, die von Gewalt betroffen sind. Mit seinem mehrsprachigen Beratungsangebot ist das Hilfefon auch für sie eine wichtige Erstanlaufstelle.

Um die Kooperationsmöglichkeiten zwischen dem Hilfefon und der Polizei vorzustellen, informiert Tina Budavari, stellvertretende Leiterin des Hilfefons, **Opferschutzbeauftragte der Polizei Nordrhein-Westfalen** zum Angebot und den Arbeitsweisen des Hilfefons.

September

In Warnemünde treffen sich mehr als 400 Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten beim **Bundesweiten Kongress kommunaler Gleichstellungsstellen**. Hier stellt Fachbereichsleiterin Christine Weyh das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ und dessen Angebot bei Cybergewalt vor. Am Infostand des Hilfefons ist das Interesse seitens der Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten groß.

Oktober

Das Hilfefon erreichen vermehrt Anfragen vor dem Hintergrund der **Flüchtlingsthematik**. Neue mehrsprachige Infomaterialien – insbesondere arabischsprachige Flyer und Plakate – sollen die gezielte Ansprache von geflüchteten Frauen ermöglichen.



Für Ehrenamtliche und Fachkräfte in Einrichtungen der Flüchtlingshilfe wird ein **Informationsblatt** erstellt, das die Unterstützungsmöglichkeiten des Hilfefons kurz und knapp erläutert.

Das Hilfefon Gewalt gegen Frauen richtet eine eigene Seite bei **Facebook** ein. Die Seite dient ausschließlich der Information und Bekanntmachung des Angebots.

Sylvia Pantel, MdB und Mitglied im Ausschuss für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, **besucht das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“** beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben in Köln.

November Dezember

Zum Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen am 25. November 2015 startet das Hilfetelefon die **bundesweite Mitmachaktion #schweigenbrechen**. Über 1.000 Personen und Einrichtungen setzen eindrucksvoll ein Zeichen gegen Gewalt. Lesen Sie dazu mehr auf Seite 30.



Der Kampagnen-Film des Hilfetelefons „Gib Deinem Leben eine andere Richtung!“ wird bei **RTL** und **RTL Nitro** von August bis Dezember als Social-Spot ausgestrahlt.

Was hat das Hilfetelefon 2015 erreicht?

- ▮ Rund 80.000 Personen haben die Webseite besucht, 221.000 Seiten wurden aufgerufen und 12.500-mal Dokumente heruntergeladen.
- ▮ Mehr als 2.000 Materialbestellungen gingen ein, rund 555.000 Materialien wurden versandt.
- ▮ Bei Facebook notierte das Hilfetelefon bis Ende des Jahres rund 10.000 Fans.
- ▮ Mit verschiedenen Werbemaßnahmen im Bereich Print, Online und Ambient, unter anderem bei Facebook, Google, in Kinos und in Zeitschriften, wurden über 14 Millionen Sichtkontakte und mehr als 100.000 Klicks erzielt.

„Wir brechen das Schweigen“ – Aktion zum Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen

Anlässlich des „Internationalen Tages zur Beseitigung von Gewalt gegen Frauen“ am 25. November 2015 riefen Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig und das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zur bundesweiten Mitmachaktion **#schweigenbrechen** auf.

An der Aktion unter dem Motto „Wir brechen das Schweigen“ beteiligten sich zahlreiche Menschen, Organisationen und Prominente aus Politik und Medien. Tausende Menschen setzten so ein deutliches Zeichen gegen Gewalt an Frauen und trugen im besonderen Maße zur Bekanntmachung der Hilfetelefon-Nummer bei. Sie fotografierten sich mit dem Aktionsschild und stellten ihr Foto unter dem Hashtag **#schweigenbrechen** ins soziale Netz. Andere präsentierten sich in der Öffentlichkeit mit einem Banner oder machten mit der Aktion „Jeder 3. Sitz“ darauf aufmerksam, dass jede dritte Frau in Deutschland mindestens einmal in ihrem Leben Gewalt erfährt. Ob im Stadion, im Stadtratssaal, im Theater oder im Hörsaal – der Phantasie war dabei keine Grenze gesetzt.

Bei Facebook und Twitter wurden die Foto- und Videobeiträge tausendfach geliked und geteilt und erreichten so schätzungsweise über elf Millionen Menschen.

Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig eröffnete als Schirmherrin die Mitmachaktion mit einem eigenen Foto. Ihr folgten die Umweltministerin Barbara Hendricks sowie zahlreiche Bundestagsabgeordnete verschiedener Parteien, darunter Caren Marks, Elke Ferner, Alexander Radwan und Jörn Wunderlich. Besonders engagiert zeigten sich zudem Personen aus dem Unterstützernetzwerk des Hilfetelefons, Vertreterinnen und Vertreter von Vereinen, Verbänden und Fraueninitiativen sowie die kommunalen Gleichstellungsbeauftragten.





Die Präsidentin des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben, Helga Roesgen (Mitte), und Führungskräfte des Hauses setzen ein Zeichen gegen Gewalt an Frauen.

Promis im Einsatz

Mit kurzen Videobotschaften und einem Aktionsfilm erklärten prominente Unterstützerinnen und Unterstützer, warum in der Öffentlichkeit mehr über das Thema Gewalt gegen Frauen gesprochen werden muss und ermutigten gewaltbetroffene Frauen, sich vertrauensvoll an das Hilfetelefon zu wenden. Darunter die Moderatorinnen und Moderatoren Dunja Hayali, Jessica Kastrop und Mitri Sirin, die Schauspielerinnen und Schauspieler Anne-Catrin Märzke, Alina Levshin und Marcus Mittermeier, die Star Köchin Sarah Wiener sowie der Komiker Kaya Yanar. Die Fernsehmagazine frauTV und das ZDF Morgenmagazin berichteten über die Aktion.

Empfang der Bundesfrauenministerin

Im Rahmen der Mitmachaktion lud Manuela Schwesig am Abend des 23. Novembers zum Empfang ins Bundesfrauenministerium ein. Sie würdigte damit das Engagement von Personen und Einrichtungen, die die Bekanntmachung des Hilfetelefons bislang tatkräftig unterstützt haben. Gleichzeitig rief sie die Gäste zur Unterstützung der Aktion *#schweigenbrechen* auf. Vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklungen stand insbesondere die Situation von geflüchteten Frauen, die auf ihrem Fluchtweg oder in Aufnahmeeinrichtungen Gewalt erleben, im Fokus der Veranstaltung.



Vertreterinnen des Dachverbandes der Migrantinnenorganisationen gemeinsam mit Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig (Mitte) beim Empfang zur Aktion *#schweigenbrechen* in Berlin (Foto links); Prominente Unterstützerin der Aktion Dunya Hayali und Unterstützer Mitri Serin (Foto Mitte); Gruppenfoto mit rund 100 Gästen des Empfangs.

Im Einsatz für das Hilfetelefon – Weitersagen heißt helfen!

Mit kreativen Ideen, sozialem Engagement und individuellen Aktionen tragen Unterstützerinnen und Unterstützer des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zur Bekanntmachung des Beratungsangebotes bei – und helfen von Gewalt betroffenen Frauen, einen Weg aus der Gewalt zu finden.

VfL Bochum zeigt Häuslicher Gewalt großflächig die rote Karte

Mit Großflächenplakaten setzte das Netzwerk gegen häusliche Gewalt Bochum im Oktober und November ein Zeichen. Zwei Bundesliga-Profis vom VfL Bochum liehen der Kampagne ihr Gesicht und machten auf die Rufnummer des Hilfetelefon aufmerksam. Auch auf dem Heck eines Linienbusses, den Seitenscheiben einer U-Bahn und kostenlosen Postkarten in öffentlichen Einrichtungen und Kneipen Bochums waren die Plakate vom 25. September bis zum 30. November zu sehen. Auf dem Plakat ist Fußballspieler Patrick Fabian zu sehen.



TV-Kommissarin ehrt saarländische Sportlerinnen

Beim 3. Frauenlauf SaarLorLux im saarländischen Saarlouis im September setzte sich Schauspielerin Elisabeth Brück für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein. Die saarländische TV-Kommissarin überreichte den schnellsten 50 Läuferinnen die offiziellen Preise sowie ein Hilfetelefon-Unterstützerpäckchen mit Infomaterialien, Notfallkarten und Give-aways.

Gewalt kommt nicht in die Tüte!



Ein lokales Aktionsbündnis in Schleswig-Holstein nahm es sprichwörtlich und machte mit bedruckten Brötchentüten auf das Problem häuslicher Gewalt aufmerksam. Rund 350.000 Brötchentüten wurden landesweit rund um den Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen von über 60 Bäckereien verteilt.

Mit einem Bus gegen Gewalt und für Frauenrechte



Im Rahmen der Kampagne „Gegen Gewalt an Frauen – Frauenrechte sind Menschenrechte“ wartete das Gleichstellungsbüro des Landkreises Harburg mit einer originellen Busaktion auf. Auf dem Bus ist jede 4. Frau, die Häusliche Gewalt erlebt, symbolisch gekennzeichnet. Außerdem sind der Hilfetelefon-Aufkleber „Du bist nicht allein“ sowie Hinweise auf die örtlichen Hilfeeinrichtungen für Frauen zu sehen. Ab November fährt er zwölf Monate lang im gesamten Landkreis.

Die Nummer des Hilfetelefon als symbolischer Rettungsring für gewaltbetroffene Frauen



Kurz vor dem Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen sorgte die Stadt Hamburg mit einer kreativen Öffentlichkeitskampagne für Aufmerksamkeit. Ein Rettungsring als Symbol und verschiedene Plakate zum Thema sexualisierte Gewalt sollen Betroffene ermutigen, sich Hilfe zu holen.

SOLL ICH DESHALB 30 JAHRE EHE AUFGEBEN?



Statistische Auswertung

Nachfolgend werden die wichtigsten Entwicklungen in der Beratungsarbeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Grafiken und Zahlen dargestellt. Die Auswertung bezieht sich auf den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2015. Sie basiert auf den Zahlen, die nach den Beratungen beim Hilfetelefon anonymisiert dokumentiert werden. Ziel ist es, die Beratungsarbeit des Hilfetelefons darzustellen: Wie viele Kontakte fanden statt? Welche Gewaltformen wurden von den Hilfesuchenden angesprochen? Wer hat Unterstützung in Anspruch genommen? Wohin konnte weiter vermittelt werden?

Ob, wie häufig, woher und weshalb Frauen beim Hilfetelefon Unterstützung suchen, ist von vielen Faktoren abhängig. Der Bekanntheitsgrad des Angebots spielt hierbei eine große Rolle, aber auch die möglichen Zugangswege zu den Angeboten vor Ort, die Präsenz des Themas Gewalt gegen Frauen in der Öffentlichkeit. Die Beraterinnen halten nach den Gesprächen die Informationen fest, die ihnen während des Kontaktes mitgeteilt wurden. Darüber hinaus

Die Weiterentwicklung der anonymisierten Vorgangs-Dokumentation

Um die Arbeit des Hilfetelefons im Rahmen seines gesetzlichen Auftrags nah an der Beratungspraxis abzubilden, wurde zum 1. Januar 2015 die Vorgangs-Dokumentation grundlegend verändert und neu strukturiert. Grundlage für die Überarbeitung waren auch die gesammelten praktischen Erfahrungen der vergangenen Jahre. Die vielen Rückmeldungen und Verbesserungsideen der Beraterinnen aus der laufenden Praxis gaben wertvolle Anstöße für die Weiterentwicklung.

In der Beratungsarbeit und der bisherigen Dokumentation der Kontakte in den Jahren 2013 und 2014 hat sich gezeigt, dass die Inhalte der einzelnen Beratungsgespräche eine große Bandbreite an Detailinformationen aufweisen. Folgerichtig war das Hauptanliegen der Überarbeitung der Vorgangs-Dokumentation, diese Komplexität zukünftig abbilden zu können. Aufbauend auf den Erfahrungen der ersten beiden Jahre wurden Möglichkeiten geschaffen, die

werden keine Daten abgefragt. Außerdem werden die Informationen anonymisiert erfasst, personenbezogene Daten werden nicht erhoben oder gespeichert. In jeder Beratung stehen ausschließlich die Hilfesuchenden mit ihrem Anliegen im Vordergrund.

Die in diesem Bericht dargestellten Informationen stellen damit kein Lagebild der Gewalt-Betroffenheit von Frauen in Deutschland dar, vielmehr bilden sie ausschließlich die Beratungsarbeit des Hilfetelefons ab.

Neben der Darstellung der Beratungsarbeit verfolgt die anonymisierte Vorgangs-Dokumentation das Ziel, die internen Abläufe und das Angebot des Hilfetelefons gegebenenfalls zu optimieren und weiter zu entwickeln. So wird beispielsweise auf der Grundlage der dokumentierten Informationen zum Übersetzungsdienst stetig überprüft, ob angebotene Sprachen genutzt werden oder ob das mehrsprachige Angebot ausgebaut werden muss.

Inhalte der Beratungsgespräche noch differenzierter zu dokumentieren. Die neue Dokumentationsmaske erlaubt es den Beraterinnen nun im Gegensatz zu den Vorjahren, Gewaltbetroffenheit und die Anliegen der Hilfesuchenden wesentlich detaillierter zu dokumentieren. Dabei können nicht nur die Gewaltformen als solche, sondern auch zusätzliche Informationen über den situativen Kontext aufgenommen werden, beispielsweise, wie lange die betroffene Person unter der beschriebenen Gewalt gelitten hat. Auch Informationen über die Orte, an denen die geschilderte Gewalt stattfand, sowie Angaben zum Verhältnis der Täter/-innen zu den Betroffenen können registriert werden. Trotz dieser sehr umfangreichen Dokumentation bleibt bei jeder Beratung der Grundsatz der Anonymität beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ gewahrt.

Die Komplexität der Gewalterfahrungen

Die Umstrukturierung der Vorgangs-Dokumentation hat einige thematische Einschränkungen behoben. So konnten beispielsweise Beratungen zu sexualisierter Gewalt

bisher nur dokumentiert werden, wenn die Hilfesuchende benannt hat, von wem die Gewalt ausgeübt wurde. Dementsprechend wurde die Beratung als „Häusliche Gewalt“ dokumentiert, wenn die Gewalt vom Partner ausging. Ging die Gewalt nicht vom Partner aus, wurde „Gewalt außerhalb von Partnerschaften“ dokumentiert. Unabhängig davon kann jetzt sexualisierte Gewalt als eigenes Beratungsthema festgehalten werden. Auch physische, psychische und ökonomische Gewalt sind seit 2015 als eigenständige Beratungsthemen dokumentierbar.

Um der Komplexität der Gewalterfahrungen vieler Hilfesuchenden gerecht zu werden, war darüber hinaus die Einführung von Mehrfachnennungen erforderlich. Die betroffenen Personen, die beim Hilfefon Unterstützung suchen, erleben Gewalt oft in verschiedenen Formen. Zum Beispiel erlebten Betroffene aktueller Häuslicher Gewalt oftmals zugleich sexualisierte Gewalt außerhalb ihrer Partnerschaft, oder sie litten bereits in ihrer Kindheit unter Gewalt durch Erwachsene. Da diese Informationen für die Beratungsverläufe und damit für die Darstellung der Arbeit des Hilfefons wichtig sind, bietet die Dokumentation seit 2015 die Möglichkeit, auch mehrfache Gewaltbetroffenheit zu dokumentieren.

Neu ist auch die Möglichkeit, festzuhalten, ob die betroffene Person bereits ins Hilfesystem eingebunden ist, sich zum Beispiel in Therapie befindet, in einem Frauenhaus lebt oder an eine Frauenberatungsstelle angebunden ist. Ziel ist es herauszufinden, ob die betroffene Person zusätzlich zur laufenden Beratung vor Ort in akuten Krisen Unterstützung vom Hilfefon benötigt.

Lotsenfunktion bei fehlenden regionalen Unterstützungsangeboten

Die Erfassung der Vermittlung in regionale Unterstützungseinrichtungen wurde durch die Option ergänzt, jene Beratungen festzuhalten, bei denen keine Vermittlung im engeren Sinne stattgefunden hat, weil die Anruferin beispielsweise schon Adressen hatte. Dokumentiert werden kann auch, ob eine weiterführende Adresse an die Hilfesuchende herausgegeben wurde, dies aber von Seiten der Beraterin als „Notlösung“ eingeschätzt wird. Wenn es beispielsweise keine spezialisierte Frauenberatungsstelle im näheren Umkreis der ratsuchenden Person gibt, vermitteln die Beraterinnen fallspezifisch auch an Beratungsstel-

len, die nicht auf das Thema Gewalt gegen Frauen spezialisiert sind.

Beratung ohne Thematisierung von Gewalt

Menschen in krisenhaft erlebten Situationen nutzen das niedrigschwellige Angebot des Hilfefons auch dann, wenn es nicht um eine Gewalterfahrung geht. Trotz des inhaltlichen Schwerpunkts des Hilfefons im Bereich Gewalt gegen Frauen erfolgt auch in diesen krisenhaften Situationen eine psychosoziale Beratung oder eine Krisenintervention. Manche hilfesuchende Anruferin trauert um einen verstorbenen Angehörigen und sucht das Gespräch, andere berichten von suizidalen Gedanken oder haben Fragen zu einer Trennung. Für diese Beratungskontakte werden nur wenige Informationen dokumentiert. Zum Beispiel wird erfasst, ob es sich um ein Gespräch handelte, das mit Hilfe einer Dolmetscherin geführt wurde, oder wie lange die Beratung dauerte.

Problematische Kontakte

Wie schon in den ersten beiden Jahren und bei anderen kostenlosen Beratungsangeboten gab es auch 2015 beim Hilfefon Personen, die direkt nach Annahme des Anrufs beziehungsweise des Onlinekontakts auflegten. Auch Belästigungen sowie Scherz- und Testanrufe kommen immer wieder vor. Bei diesen Kontakten wird ausschließlich dokumentiert, wann der Kontakt einging und wie lange er dauerte. Die technischen Bedingungen der Vorgangs-Dokumentation konnten dahingehend angepasst werden, dass dies nur kurze Zeit in Anspruch nimmt.

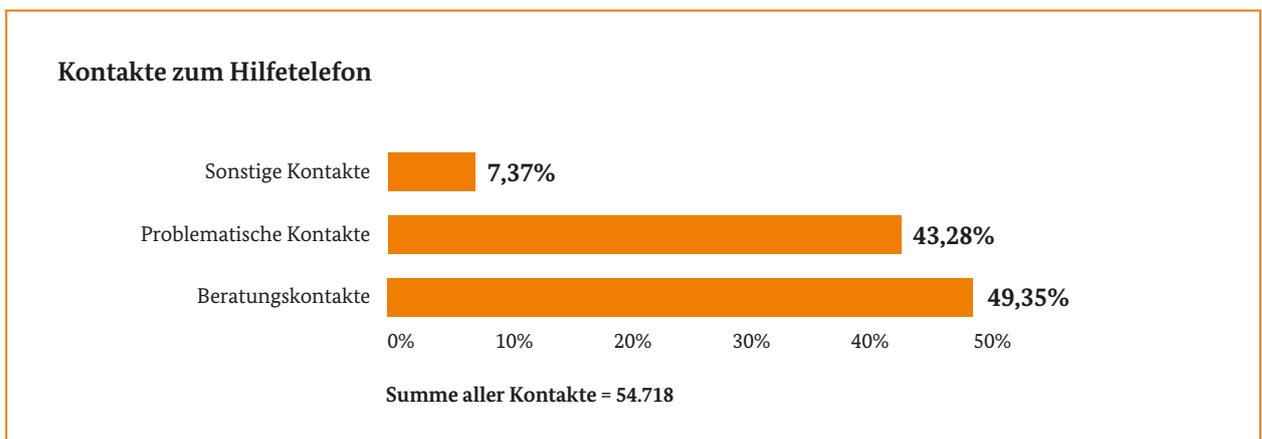
Kontakte zum Hilfetelefon – Die Auswertung

Im gesamten Jahr 2015 haben 54.718 Kontakte stattgefunden. Das sind 5.307 Kontakte mehr als im Jahr 2014. Von den 54.718 Kontakten im Jahr 2015 handelte es sich in 27.004 Fällen um Beratungskontakte. Dies entspricht einem Anteil von knapp 50 Prozent.

Neu ist seit Anfang 2015 eine dritte Kategorie von Kontakten: die sonstigen Kontakte. Es handelt sich beispielsweise um Anrufe von Vertreter/-innen der Presse, die sich über das Hilfetelefon informieren möchten. Auch Anfragen zu den verschiedenen Materialien der Öffentlichkeitsarbeit fallen in diese Kategorie. Gehen Beschwerden beim

Hilfetelefon ein, so werden diese ebenfalls als sonstiger Kontakt verbucht, nachdem sie an die Leitung des Hilfetelefons weiter geleitet wurden.

Im Jahr 2015 haben insgesamt 4.032 sonstige Kontakte stattgefunden. Damit sind die problematischen Kontakte im Jahr 2015 insgesamt weiter zurückgegangen. Ihr Anteil von rund 43 Prozent ist im Vergleich mit anderen kostenfreien und anonymen Angeboten als eher gering zu bewerten.



Grafik 1: Insgesamt fanden 27.004 Beratungskontakte statt.

Telefonisch oder online – Wege zur Unterstützung

Annähernd 95 Prozent dieser Kontakte fanden auf telefonischem Wege statt. Die Telefonberatung ist damit wie bereits in den Vorjahren die mit Abstand wichtigste Form der Beratung beim Hilfetelefon.

Ebenfalls wichtig sind die weiteren Zugangswege, die von Gewalt Betroffene sowie deren Unterstützer/-innen und auch Fachpersonal bei Anfragen an das Hilfetelefon wählen können. Wollen Hilfesuchende nicht zum Telefonhörer greifen, können sie sich auch per E-Mail, über einen Chat zu einem vereinbarten Termin oder im Rahmen des Sofort-Chatangebots an das Hilfetelefon wenden.

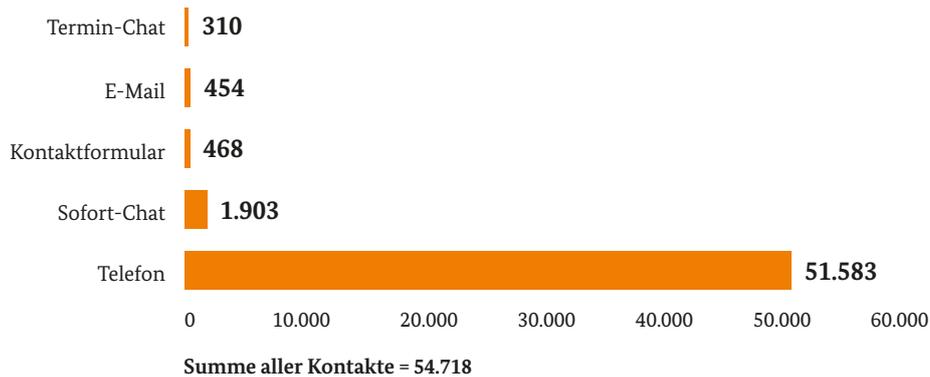
Der Sofort-Chat als zusätzliche Form der Online-Beratung hat sich schnell als wichtigster Kanal der Online-Beratung etabliert. Schlüsselt man die Anfragen nach E-Mail, Termin-Chat und Sofort-Chat auf, machte der Sofort-Chat im Jahr 2015 einen Anteil von 60 Prozent aller Online-Kontakte aus.

Auf der Internetseite des Hilfetelefons gelangt die hilfesuchende Person zum Sofort-Chat. Zwischen 12 und 20 Uhr können hier täglich Anfragen direkt und ohne vorherige Anmeldung gestellt werden.

Besonders Kinder und Jugendliche scheint das vergleichsweise neue Medium Sofort-Chat anzusprechen. Während 92 Prozent der Erwachsenen telefonisch Kontakt mit dem Hilfetelefon aufnahmen und nur etwa 4,5 Prozent den Sofort-Chat nutzen, bevorzugten knapp 31 Prozent der Kinder und Jugendlichen den Sofort-Chat für die Kontaktaufnahme.

Diese Zahlen unterstreichen einmal mehr die Notwendigkeit möglichst niedrigschwelliger Zugangswege zu Hilfsangeboten im digitalen Zeitalter. Das Hilfetelefon kann mit dem Sofort-Chat eine schnelle und sichere Lösung anbieten.

Welche Zugangswege wurden gewählt?



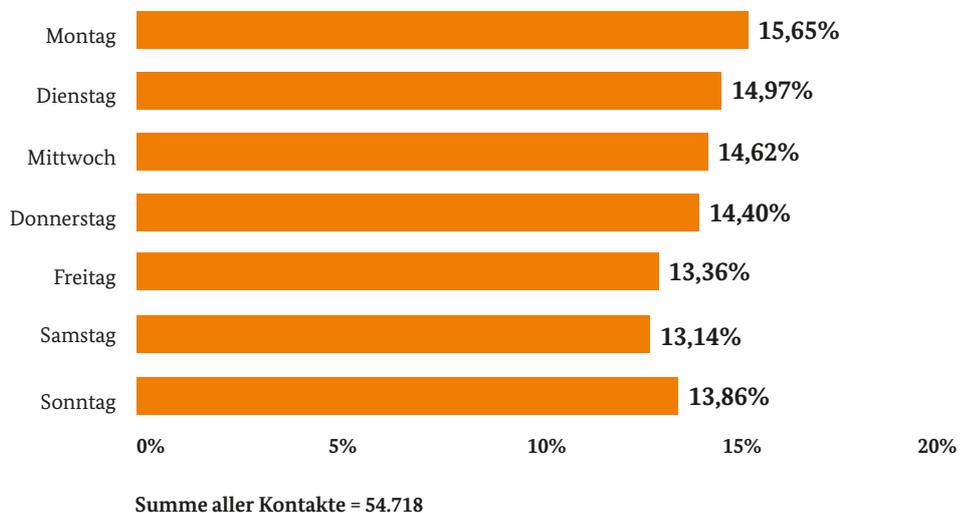
Grafik 2: Insgesamt handelte es sich bei 3.135 Kontakten um Online-Kontakte.

Wann fanden die Kontakte statt?

Bei der Verteilung der Kontakte auf Wochentage und Tageszeiten ergaben sich im Vergleich zum Vorjahr keine größeren Differenzen. Dabei zeigte sich, dass Montage und Dienstag mit je rund 15 Prozent zu den kontaktstärksten

Tagen der Woche zählen. Die größte Differenz zwischen dem Kontaktaufkommen innerhalb einer Woche betrug nie mehr als rund 2 Prozent. Insofern lässt sich auch für das Jahr 2015 von einer gleichmäßigen Verteilung der Kontakte innerhalb der Woche sprechen.

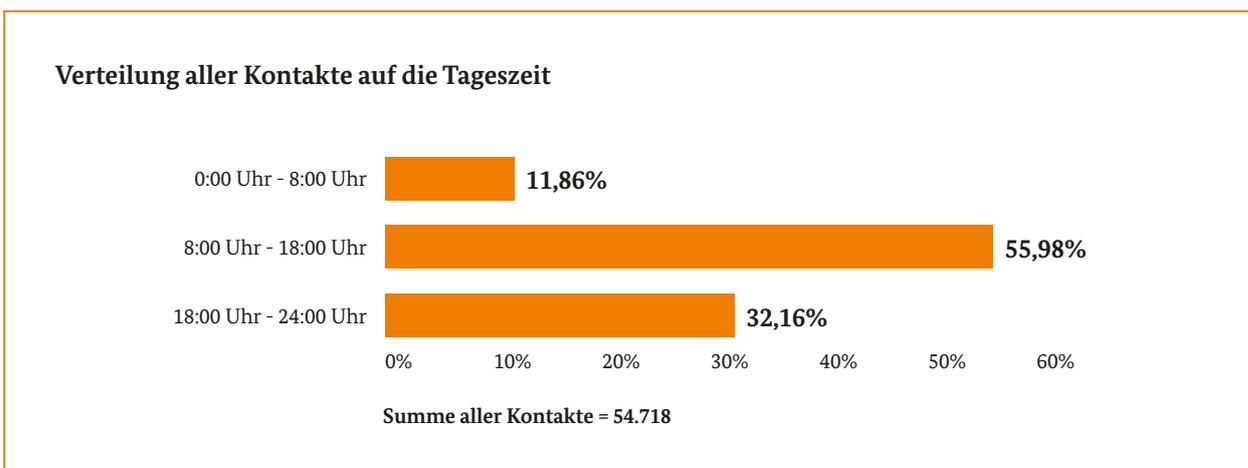
Verteilung aller Kontakte auf die Wochentage



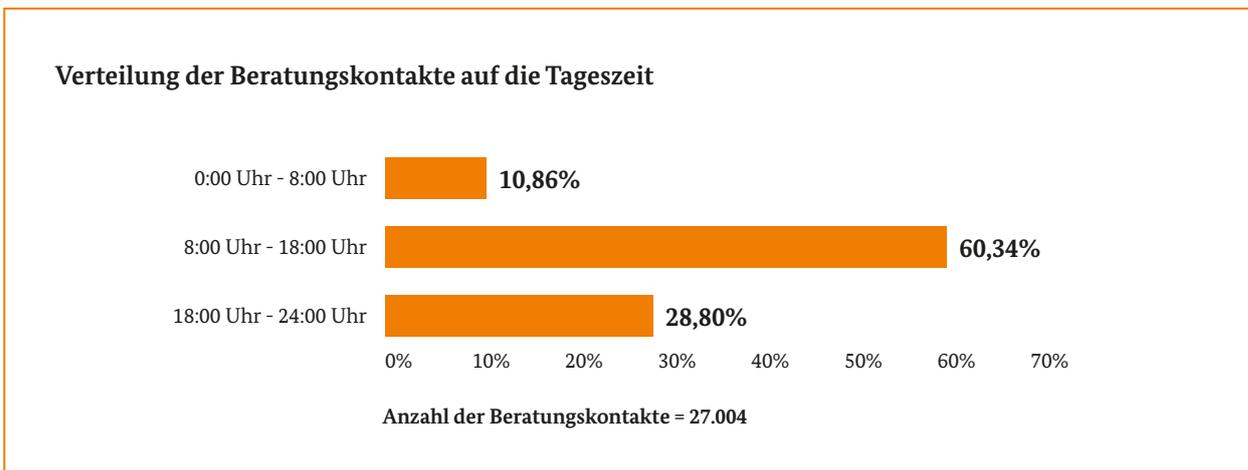
Grafik 3: Die Angaben zeigen den Durchschnitt aller Kontakte im Jahr am jeweiligen Wochentag.

Zusätzlich zu den Anfragen am Wochenende gingen 44 Prozent aller Kontakte beim Hilfetelefon zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens ein – außerhalb der üblichen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen. Die Beratungskontakte verteilten sich ähnlich: 40 Prozent fanden in den Abend-, Nacht- oder frühen Morgenstunden statt.

Dies entspricht den Zahlen des Vorjahres und bestätigt das Konzept des Hilfetelefon und dessen gesetzliche Grundlage, die die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit als wesentliches Merkmal des Hilfetelefon fest schreibt.



Grafik 4



Grafik 5

Beratungen beim Hilfetelefon

Innerhalb der Beratungskontakte machten mit nahezu 74 Prozent die sogenannten Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation den größten Anteil aus. Dabei handelte es sich um knapp 20.000 Kontakte, bei denen eine Gewaltthematik im Vordergrund der Beratung stand. Sie wurden ausführlich dokumentiert, so dass im Verlauf der folgenden Auswertung detaillierte Angaben zu diesen Beratungen präsentiert werden können. Knapp ein Sechstel der Beratungskontakte entfiel auf Anfragen, bei denen eine grundlegende Dokumentation ausreichte, da die hilfesuchende Person keine Angaben zu erlittener Gewalt machte.

Weitergabe von themenspezifischen Informationen

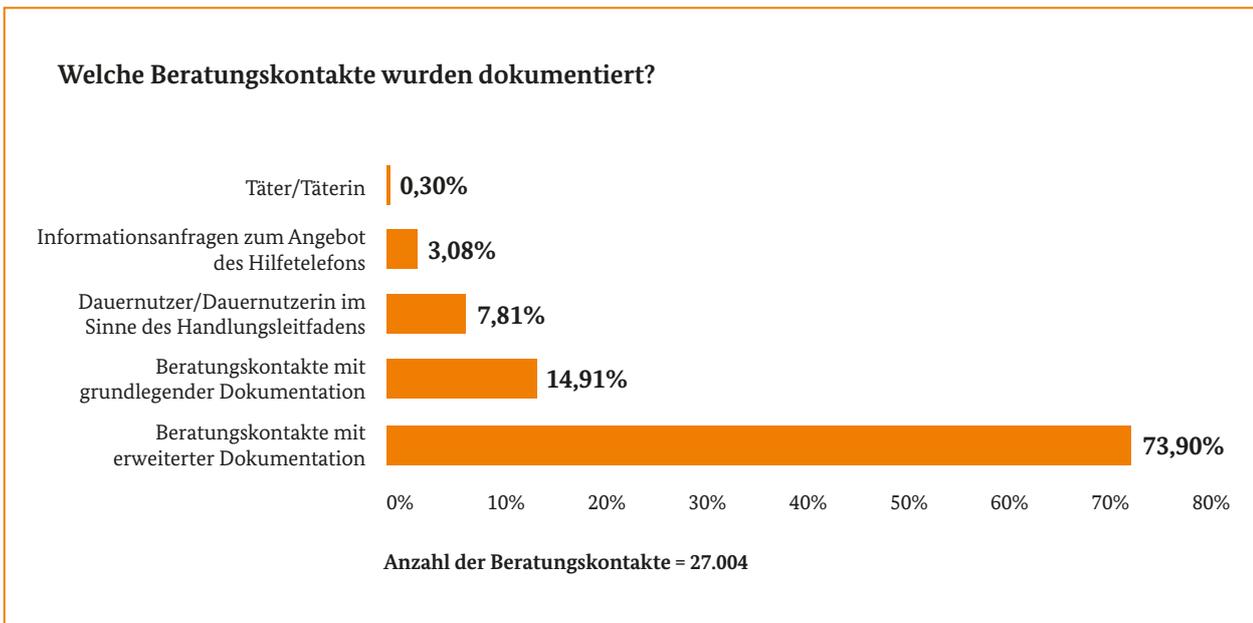
Im Rahmen der Informationsanfragen zum Angebot des Hilfetelefons – einer weiteren Kategorie innerhalb der Beratungskontakte – wurden allgemeine Anliegen bearbeitet, die die Arbeit des Hilfetelefons betreffen. Dies können beispielsweise Anfragen zu der gesetzlichen Grundlage oder zur Arbeitsweise des Hilfetelefons sein. In 831 Fällen wurden solche allgemeine Informationen zum Hilfetelefon erfragt.

Auch Täterinnen und Täter, die Gewalt gegen Frauen ausübten, suchten Unterstützung beim Hilfetelefon. Im Jahr 2015 fanden insgesamt 81 Kontakte mit Täterinnen und Tätern statt, die nach Möglichkeit an eine entsprechend spezialisierte Beratungsstelle verwiesen wurden.

Dauernutzerin/-innen im Sinne des Handlungsleitfadens

2.110-mal wurde das Hilfetelefon von sogenannten Dauernutzer/-innen kontaktiert. Diese Hilfesuchenden wandten sich über einen längeren Zeitraum regelmäßig an das Hilfetelefon, meist ohne einen konkreten Hilfebedarf, bei dem die Beraterinnen im Rahmen des begrenzten Angebots hätten unterstützen können. Da bei jedem Anruf aufgrund der technischen Bedingungen eine andere Beraterin am Telefon sein kann, wird der Wert „Dauernutzerin im Sinne des Handlungsleitfadens“ nur dann dokumentiert, wenn eine Beraterin die Hilfesuchende bereits mehrmals beraten hat.

Welche Besonderheiten eine Beratung dieser Hilfesuchenden aufweist, wird im Folgenden dargestellt.



Grafik 6

Dauernutzer/-innen beim Hilfetelefon – Betroffene, für die das Angebot des Hilfetelefons nicht ausreicht

Immer wieder kommt es vor, dass sich Betroffene über einen längeren Zeitraum hinweg wiederholt an das Hilfetelefon wenden. Im Vordergrund des Kontakts steht in diesen Fällen eine Beziehungsaufnahme und kein Beratungsanliegen, das dem Angebot des Hilfetelefons entspricht. Die Hilfesuchenden fühlen sich mit ihren Problemen allein gelassen, haben wenig Kontakte und oft bereits bei vielen anderen Einrichtungen Unterstützung gesucht. Diese Anrufenden leiden infolge schwerer Gewalterfahrungen häufig unter zahlreichen Folgeproblematiken.

Auch diese Personen gehören aufgrund der Gewalterfahrung grundsätzlich zur Zielgruppe des Hilfetelefons. Das anonyme und niedrighschwellige Erstberatungs-Angebot reicht allerdings nicht aus, um bei den vielschichtigen Problemlagen konkrete Hilfestellung leisten zu können. Deshalb müssen sie im Kontakt mit dem Hilfetelefon begrenzt werden: Sie benötigen in der Regel eine dauerhafte Anbindung an professionelle Hilfe und Begleitung im Alltag. Dies kann nur in einer dafür ausgelegten und auf ihre speziellen Bedürfnisse ausgerichteten Fachberatungsstelle oder in therapeutischen oder klinischen Zusammenhängen stattfinden. Um diese Hilfestellung zu ermöglichen, ist es wichtig, dass die Beraterinnen des Hilfetelefons die Betroffenen als Personen annehmen, aber kein weiteres Angebot machen. Den Hilfesuchenden wird es damit erleichtert, sich an andere Einrichtungen zu wenden, die auch

längerfristig beraten können.

Um auch diesen Betroffenen gerecht werden zu können, wurde ein Leitfaden für die Beratung entwickelt. Durch diesen wird gewährleistet, dass einem/einer Dauernutzer/-in beim Hilfetelefon, unabhängig davon, bei welcher Beraterin der Kontakt ankommt, die Möglichkeiten und Grenzen des Angebots erläutert werden. Die hilfesuchende Person soll darin unterstützt und bestärkt werden, sich an eine Beratungsstelle oder eine andere Einrichtung des Hilfesystems zu wenden, bei der sie angemessene Hilfe erfährt.

Diese Kontakte mit Dauernutzer/-innen dauern meist nur wenige Minuten und werden als Dauerkontakte dokumentiert. Es werden keine weiterführenden fallspezifischen Informationen festgehalten. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist Ansprechpartner für gewaltbetroffene Frauen, für die das Erstberatungs-Angebot nicht ausreicht. Trotz der Lotsenfunktion ist es auch in der Beratung des Hilfetelefons schwierig, für diese Hilfesuchenden ein adäquates niedrighschwelliges Angebot zu finden, das den vielschichtigen Problematiken gerecht werden kann.

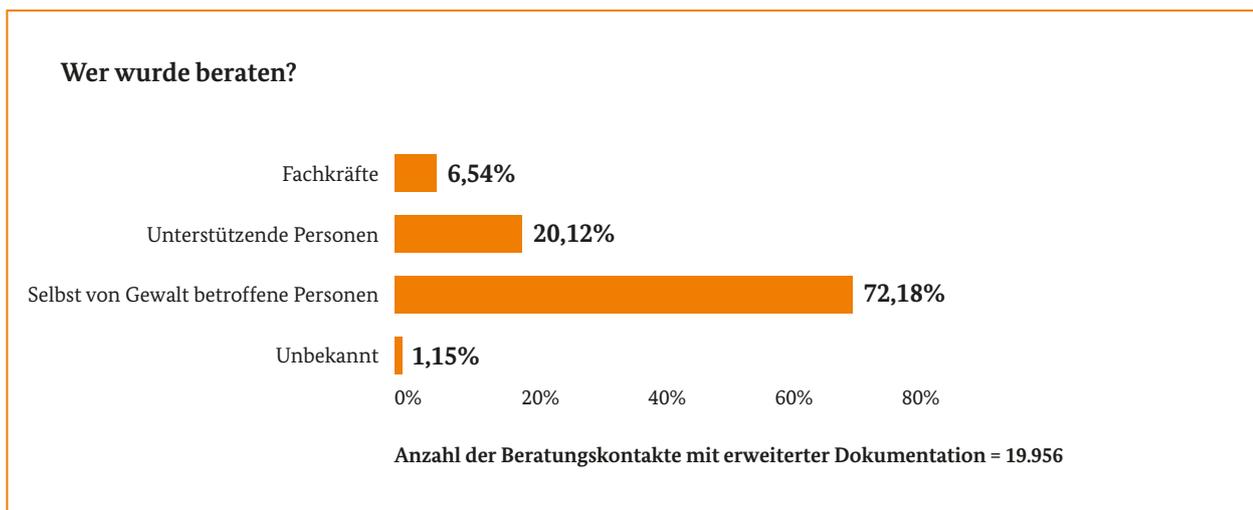
Etwa 8 Prozent der Beratungskontakte entfielen im Jahr 2015 auf Dauernutzer/-innen.

Wer hat Hilfe in Anspruch genommen?

Wie auch 2014 haben überwiegend selbst von Gewalt betroffene Personen das Hilfefon in Anspruch genommen. Ihr Anteil lag im Auswertungszeitraum bei 72 Prozent der Beratungskontakte.

Mit einem Fünftel der Beratungskontakte haben darüber hinaus auch etliche Unterstützende aus dem Umfeld der von Gewalt betroffenen Personen das Hilfefon kontaktiert. Dies können Eltern und Verwandte, aber auch Freund/-innen und Kolleg/-innen der Betroffenen sein, die von einer Gewaltbetroffenheit erfahren haben oder diese befürchten. Ihnen bietet das Hilfefon ebenfalls Unterstützung.

Auch Fachkräfte wandten sich wie in den Vorjahren an das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“. Ihr Anteil lag bei rund 7 Prozent. Da Fachkräfte häufig als Multiplikator/-innen fungieren und Wissen über den fachlichen Austausch sowie den direkten Kontakt mit den Betroffenen weitertragen, haben sie eine wichtige Bedeutung für die betroffenen Personen. Knapp 25 Prozent der Anfragen von Fachkräften erfolgten durch Polizistinnen und Polizisten, 19 Prozent durch Frauenunterstützungseinrichtungen. Weitere 17 Prozent der Kontakte mit Fachkräften entfielen auf andere Beratungseinrichtungen, 15 Prozent auf das Gesundheitswesen.



Grafik 7: Mit 1,15 Prozent der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation war nur in den allerwenigsten Fällen unklar, um wen es sich im Falle einer Kontaktaufnahme handelte. Beispielhaft sei hier ein Kontakt über den Chat genannt, bei dem aus den Schilderungen nicht unmittelbar abgeleitet werden konnte, ob es sich bei der Rat suchenden Person um die betroffene Person selbst, eine Person aus deren Umfeld oder eine Fachkraft handelte.

Unterstützung durch Nachbarn, Bekannte und Familienangehörige

Die Zahl der unterstützenden Personen, die sich an das Hilfetelefon gewandt haben, hat sich im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt. Ihnen kommt bei der Unterstützung und Begleitung von gewaltbetroffenen Frauen eine Schlüsselrolle zu: Hemmungen und Scham, Gewalt erlebt zu haben und dies erklären zu müssen, halten Betroffene oftmals davon ab, sich Unterstützung zu suchen, sich beispielsweise an das Hilfetelefon zu wenden oder Andere um Hilfe zu bitten. Dies verstärkt häufig die Isolation, in der sich viele von Gewalt betroffene Frauen befinden. Die unterstützenden Personen sind ein Bindeglied zwischen den Betroffenen und dem Hilfesystem. Mitunter sind die vielfältigen Möglichkeiten, Unterstützung zu bekommen, gar nicht erst bekannt.

Freundinnen und Freunde, Bekannte, Nachbarn oder Verwandte beobachten nicht selten, dass sich ihnen vertraute Personen zurückziehen. Sie wissen oder ahnen, dass diese Gewalt erleben. Sie möchten daher unterstützen und den Betroffenen das Gefühl vermitteln, dass sie nicht alleine sind.

Oft herrscht allerdings Unsicherheit, wie am besten Hilfe geleistet werden kann. Deshalb benötigen auch unterstützende Personen Beratung. Beim Hilfetelefon erfahren sie, wie sie Einfühlungsvermögen zei-

gen können, um in Kontakt mit den Betroffenen zu kommen und sie gleichzeitig nicht zu überfordern. Die Beraterinnen unterstützen sie darin herauszufinden, was ein möglicher nächster Schritt sein könnte, damit die Betroffenen einen Ausweg aus ihrer Situation finden oder Vergangenes verarbeiten können.

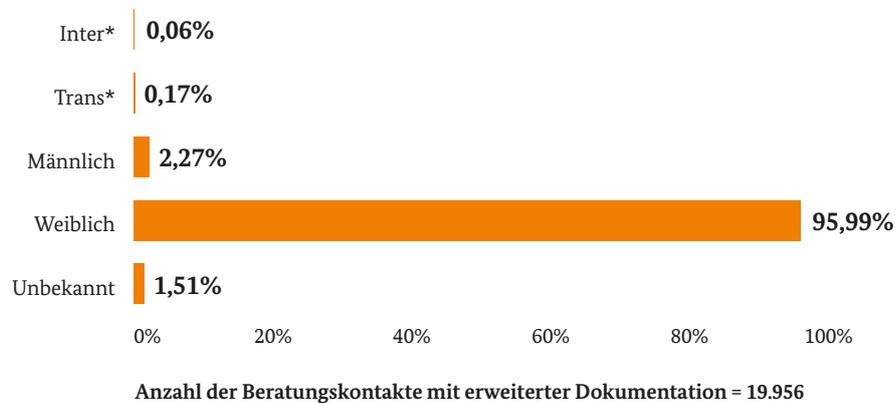
Den unterstützenden Personen wird das Hilfesystem erläutert, Anlaufstellen werden genannt und die Möglichkeit, die Betroffenen beispielsweise in eine Fachberatungsstelle zu begleiten, besprochen. Auch wenn die Betroffenen nicht selbst beraten wurden, wird es ihnen durch die Unterstützung anderer ermöglicht, die nächsten Schritte zu gehen. Schließlich finden unterstützende Personen beim Hilfetelefon auch selbst Hilfe in schwierigen Situationen. Wird die Situation der betroffenen Personen als zu belastend erlebt und fühlen sie sich emotional überfordert, finden sie beim Hilfetelefon ein offenes Ohr. Sie erfahren Entlastung, indem auch sie über ihre Gefühle sprechen können und erleben, dass sie damit angenommen werden.

Überwiegend weibliche Betroffene

Im Jahr 2015 dokumentierten die Beraterinnen für 96 Prozent der betroffenen Personen eine weibliche Geschlechtsidentität. Männliche Betroffene werden beim Hilfetelefon nicht abgewiesen. Soweit möglich werden auch sie beraten und weiter vermittelt. Ihr Anteil betrug im Jahr 2015 mit

453 Kontakten gut 2 Prozent. Eine trans- oder intersexuelle Geschlechtsidentität der Betroffenen wurde im Auswertungszeitraum in 46 Fällen dokumentiert.

Geschlechtsidentität der betroffenen Person



Grafik 8: Trans* ist eine umfassende Bezeichnung für alle Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen. Inter* wird als Oberbegriff für Intersexuelle, Zwitter, Hermaphroditen und Intergender verwendet.

Aktuelle Situation der Betroffenen

Die erweiterte Dokumentation lässt seit Anfang 2015 detaillierte Aussagen darüber zu, in welcher Situation sich die betroffene Person befand, die entweder selbst Hilfe suchte oder für die Unterstützende oder Fachkräfte Kontakt zum Hilfetelefon aufnahmen.

In etwa einem von zehn Fällen litt die betroffene Person zum Zeitpunkt des Anrufs an einer akuten Verletzung. Dokumentiert wurde ausschließlich eine gewaltbedingte und durch eine andere Person zugefügte Verletzung. Demgegenüber wurde in 64 Prozent der Fälle keine akute Verletzung dokumentiert. In 25 Prozent der Fälle wurde zu etwaigen Verletzungen keine Angabe gemacht.

Beratungen in Fällen einer akuten psychosozialen Krise

Im Jahr 2015 wurde für mehr als jede Dritte betroffene Person zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme eine akute psychosoziale Krise dokumentiert. Die Beratungen, bei de-

nen sich die betroffene Person in einer Krise befand, wurden fast ausschließlich mit den Betroffenen selbst (77 Prozent) und den unterstützenden Personen des persönlichen Umfeldes (17 Prozent) geführt. Fachkräfte berichteten hingegen nur in etwa 5 Prozent der Fälle von einer akuten Krise der betroffenen Person zum Zeitpunkt ihrer Kontaktaufnahme.

In knapp 28 Prozent der dokumentierten Fälle mit akuter Krise waren die betroffenen Personen bereits ins regionale Hilfesystem eingebunden. Sie befanden sich zum Zeitpunkt des Kontakts beispielsweise in therapeutischer Begleitung oder in längerfristiger Beratung in einer Fachberatungsstelle, waren Bewohnerin eines Frauenhauses oder befanden sich in einer psychiatrischen Einrichtung.

In rund 5 Prozent der Fälle war die Hilfesuchende zudem akut suizidgefährdet.

Beratungen in Fällen akuter Gefahr

Beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden auch Kontakte registriert, bei denen zum Zeitpunkt der Beratung eine akute Gefahr für Leib und Leben der betroffenen Person bestand. Für solche Situationen wurde für die Beraterinnen des Hilfetelefons ein schnellstmöglicher Zugriff auf alle bundesweiten Einsatzleitstellen der Polizei eingerichtet, damit sie bei Anzeichen einer akuten Gefährdung der betroffenen Person zügig handeln können.

Eine akute Gefahr für die gewaltbetroffene Person wurde im Jahr 2015 bei rund 15 Prozent der Beratungskontakte dokumentiert. Dabei handelte es sich in der überwiegenden Mehrheit um eine Gefährdung im Kontext Häuslicher Gewalt.

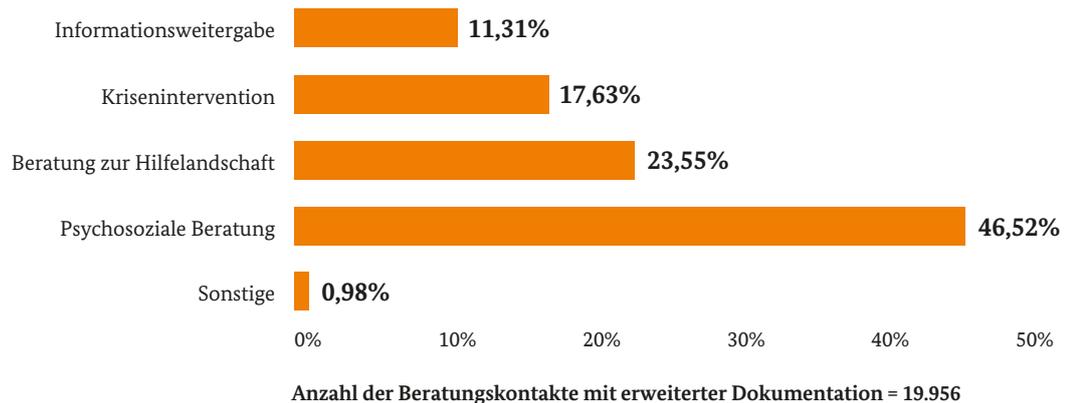
Schwerpunkte in der Beratung

In der anonymisierten Vorgangs-Dokumentation halten die Beraterinnen die inhaltlichen Schwerpunkte der Beratungen fest. Entsprechend der fachlichen Ausrichtung des Hilfetelefons umfassen diese: psychosoziale Beratung, Krisenintervention, Beratung zur Hilfelandschaft sowie die Weitergabe von Informationen.

Im Jahr 2015 lag mit rund 47 Prozent ein deutlicher Schwerpunkt auf der psychosozialen Beratung. In knapp 18 Prozent der Fälle war eine Krisenintervention nötig. Dabei stand die Stabilisierung in der krisenhaften Situation im Vordergrund. Eine anschließende weiterführende Beratung oder Weitervermittlung war oft nicht möglich beziehungsweise nötig, da diese Betroffenen häufig bereits ins Hilfesystem eingebunden waren.

Im Rahmen der rund 20.000 Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation gab es darüber hinaus noch andere Beratungsschwerpunkte. So fand bei rund 23 Prozent der Kontakte eine Beratung zu den Angeboten der regionalen Hilfelandschaft statt. Die Beraterinnen gaben Informationen zu den Leistungsspektren der verschiedenen Einrichtungen im Unterstützungssystem und klärten Fragen: Wie funktioniert eine Aufnahme in einem Frauenhaus? Kann ich meine Freundin mit zur Beratung in eine Fachberatungsstellen nehmen?

Welche Schwerpunkte hatten die Beratungen?



Grafik 9: In knapp 1 Prozent der Fälle war es nicht möglich, den Beratungsauftrag zu klären. Dies war zum Beispiel dann der Fall, wenn ein Gespräch frühzeitig von Seiten der hilfesuchenden Person beendet wurde und noch keine inhaltliche Beratung erfolgen konnte.

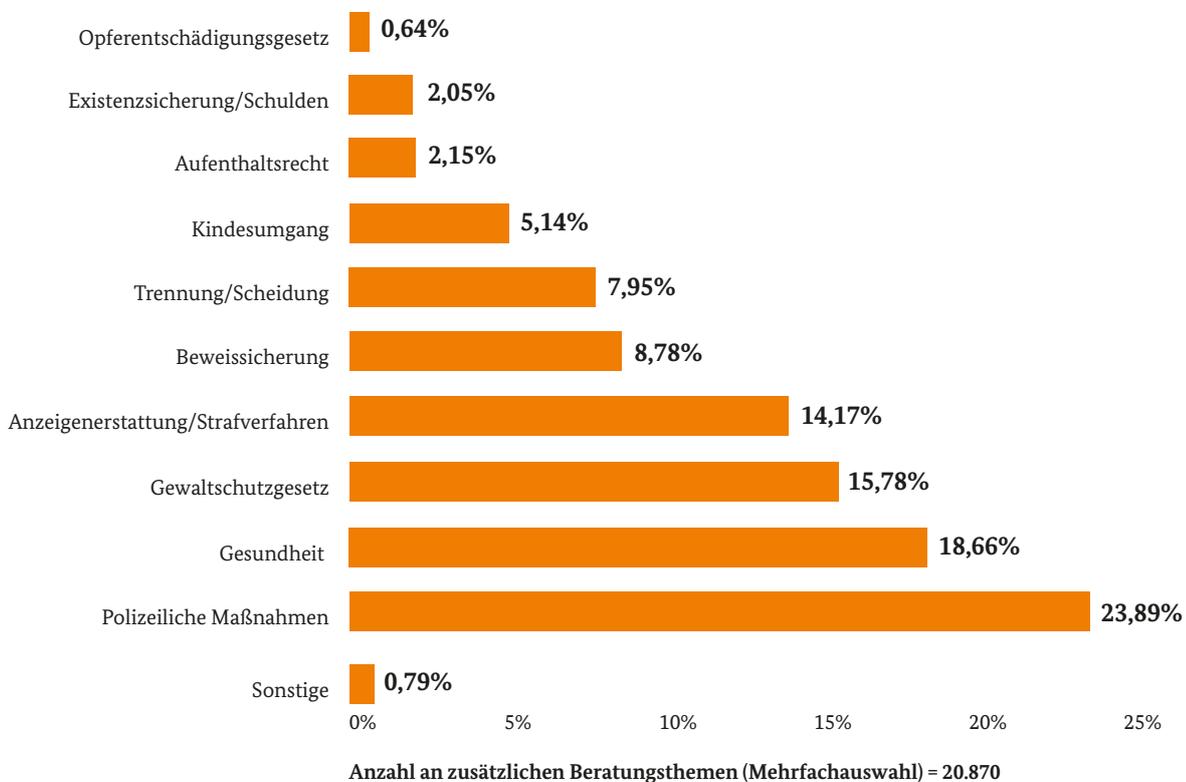
Zusätzliche Themen in der Beratung

Neben den eigentlichen Inhalten und Schwerpunkten der Beratung können die Beraterinnen weitere Themen dokumentieren, die im Verlauf der Beratung zur Sprache kommen. Diese reichten dabei von Fragen zur Erstattung von Anzeigen über Sorgerechts- und Umgangsfragen bis hin zur medizinischen Dokumentation und Beweissicherung nach erlittener Gewalt.

Am häufigsten informierten die Beraterinnen im Jahr 2015 bei Fragen rund um das Thema polizeiliche Maßnahmen. Ebenfalls häufig wurden ergänzende Hinweise zu den Themen psychische und/oder physische Gesundheit, Gewaltschutzgesetz und Anzeigenerstattung beziehungsweise Strafverfahren gegeben.

Insgesamt wurde in etwa 50 Prozent aller Beratungen neben den eigentlichen Gewaltthematiken mindestens ein weiteres Beratungsthema besprochen. Diese Zahlen verdeutlichen, dass das Erleben von Gewalt sich auf unterschiedliche Lebensbereiche auswirkt.

Welche Themen wurden zusätzlich besprochen?



Grafik 10: Innerhalb der Abfrage können über eine Mehrfachauswahl bis zu fünf weitere Beratungsthemen gleichzeitig ausgewählt werden. Diese wurden für die Darstellung zusammengefasst. Damit übersteigt die Anzahl an zusätzlichen Beratungsthemen die der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation.

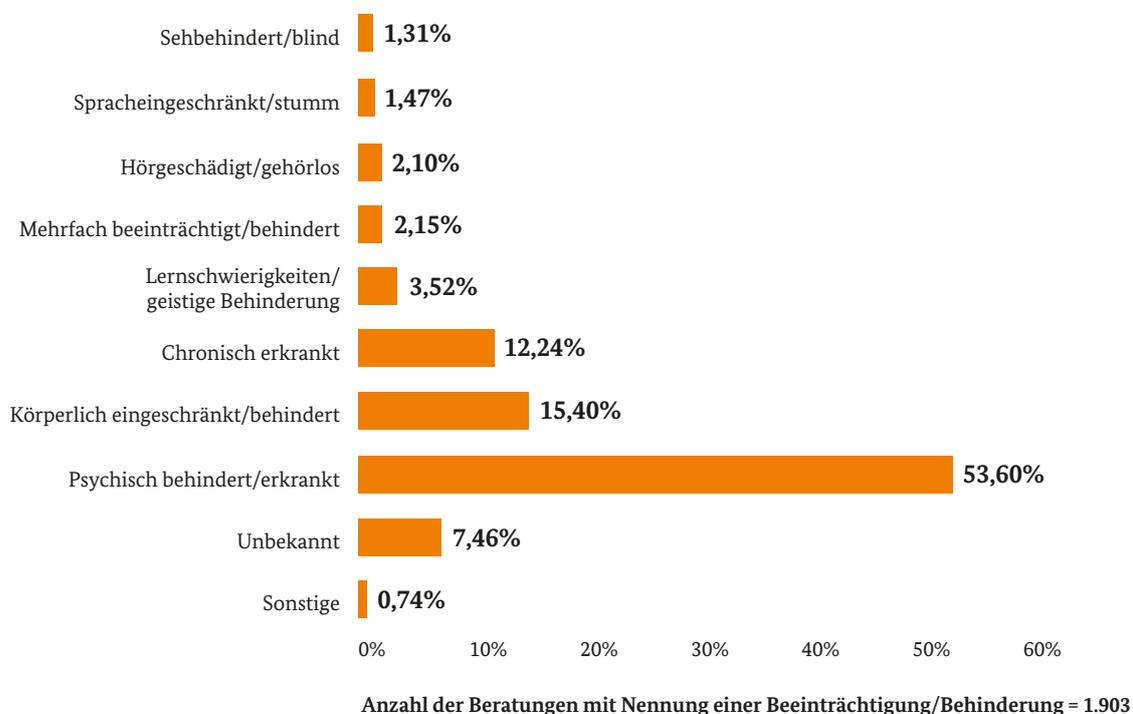
Gewalt im Kontext von Behinderung und Beeinträchtigung

2015 führten die Beraterinnen des Hilfetelefons 1.903 Beratungen durch, in denen die von Gewalt betroffenen Personen eine Beeinträchtigung oder eine Behinderung aufwiesen. Dies entspricht ungefähr den Zahlen des Vorjahres. 1.657 Personen mit einer Beeinträchtigung oder einer Behinderung wandten sich selbst an das Hilfetelefon.

Grundsätzlich wird von den Beraterinnen des Hilfetelefons nur dann eine Behinderung oder Beeinträchtigung dokumentiert, wenn diese von der hilfesuchenden Person im Verlauf des Kontakts aktiv benannt wird. Dies kann auch eine beiläufige Schilderung im Nebensatz sein. Im Jahr 2015 war dies in über 50 Prozent der Fälle eine psychische Behinderung oder Beeinträchtigung. Bei weiteren 15 Prozent wurde eine körperliche Einschränkung oder

Behinderung angegeben. Auch zu chronischen Erkrankungen gab es mit etwa 12 Prozent Nennungen vergleichsweise viele Angaben.

In Bezug auf die Art der Gewaltbetroffenheit unterscheiden sich die betroffenen Personen mit Behinderung oder Beeinträchtigung nicht grundlegend von jenen ohne Einschränkung. Auch hier waren häusliche beziehungsweise sexualisierte Gewalt die am häufigsten genannten Gewaltformen.

Formen der Beeinträchtigung oder Behinderung

Grafik 11: In rund 7 Prozent der Beratungen, bei denen der Wert „Unbekannt“ dokumentiert wurde, wurden in der Beratung keine näheren Angaben zur Beeinträchtigung oder Behinderung gemacht.

Mehrsprachige Beratung mit Hilfe einer Dolmetscherin

Bei Bedarf können die Beraterinnen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ innerhalb von 60 Sekunden eine Dolmetscherin in 15 unterschiedlichen Sprachen zum Gespräch hinzuziehen. Gegenüber 2014 sind deutliche Zuwächse bei der Inanspruchnahme der mehrsprachigen Beratung zu verzeichnen. Wurde zum Beispiel 2014 eine Dolmetscherin für Arabisch knapp 40-mal in Anspruch genommen, so waren es 2015 mit 115 Inanspruchnahmen nahezu dreimal so viele.

Insgesamt wurde im Jahr 2015 709-mal eine mehrsprachige Beratung mit Hilfe einer Dolmetscherin durchgeführt. Nachdem für das Jahr 2014 bereits eine merkliche Steigerung dieser Kontakte verzeichnet wurde, hat die Inanspruchnahme im Jahr 2015 damit um annähernd 70 Prozent zugenommen. Die umfassende Mehrsprachigkeit des Angebots ist eine der wichtigsten Maßnahmen, um das Hilfetelefon einer möglichst breiten Zielgruppe zur Verfügung zu stellen.

Beratungen in einer Fremdsprache ohne Dolmetscherin

Viele der Beraterinnen des interkulturellen Teams beim Hilfetelefon beherrschen mehrere Sprachen fließend und können daher Beratungsgespräche direkt in der jeweils geforderten Sprache führen. Das Einschalten einer Dolmetscherin ist in diesen Fällen nicht nötig. Für die anrufenden Personen ist dies eine zusätzliche Entlastung, da so die gesamte Kommunikation während der Beratung auf einer unmittelbaren und persönlichen Ebene verbleibt. Für 2015 konnten diese Gespräche erstmals systematisch erfasst und ausgewertet werden. Insgesamt wurden von den Beraterinnen 212 Gespräche in einer anderen Sprache geführt. Besonders häufig (109-mal) haben Beraterinnen in englischer Sprache beraten. 32-mal fanden Beratungen in türkischer Sprache statt. Auch Polnisch war mit 18 Kontakten vergleichsweise häufig vertreten.



WHERE CAN I GET HELP?




DEUTSCH / DEUTSCH

365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag, kostenfrei erreichbar

Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen berät betroffene Frauen zu allen Formen von Gewalt: bei häuslicher und sexualisierter Gewalt, Zwangsheirat, Menschenhandel oder Genitalverstümmelung. Die Beratung erfolgt anonym, vertraulich, barrierefrei und mit Hilfe von Dolmetscherinnen in mehreren Sprachen. Die Beraterinnen vermitteln bei Bedarf an eine Unterstützungseinrichtung vor Ort. Auch unterstützende Bekannte, Angehörige und Fachkräfte können sich an das Hilfetelefon wenden.

Sprechen Sie mit uns. Per Telefon, E-Mail oder im Chat.

08000 116 016 WWW.HILFETELEFON.DE

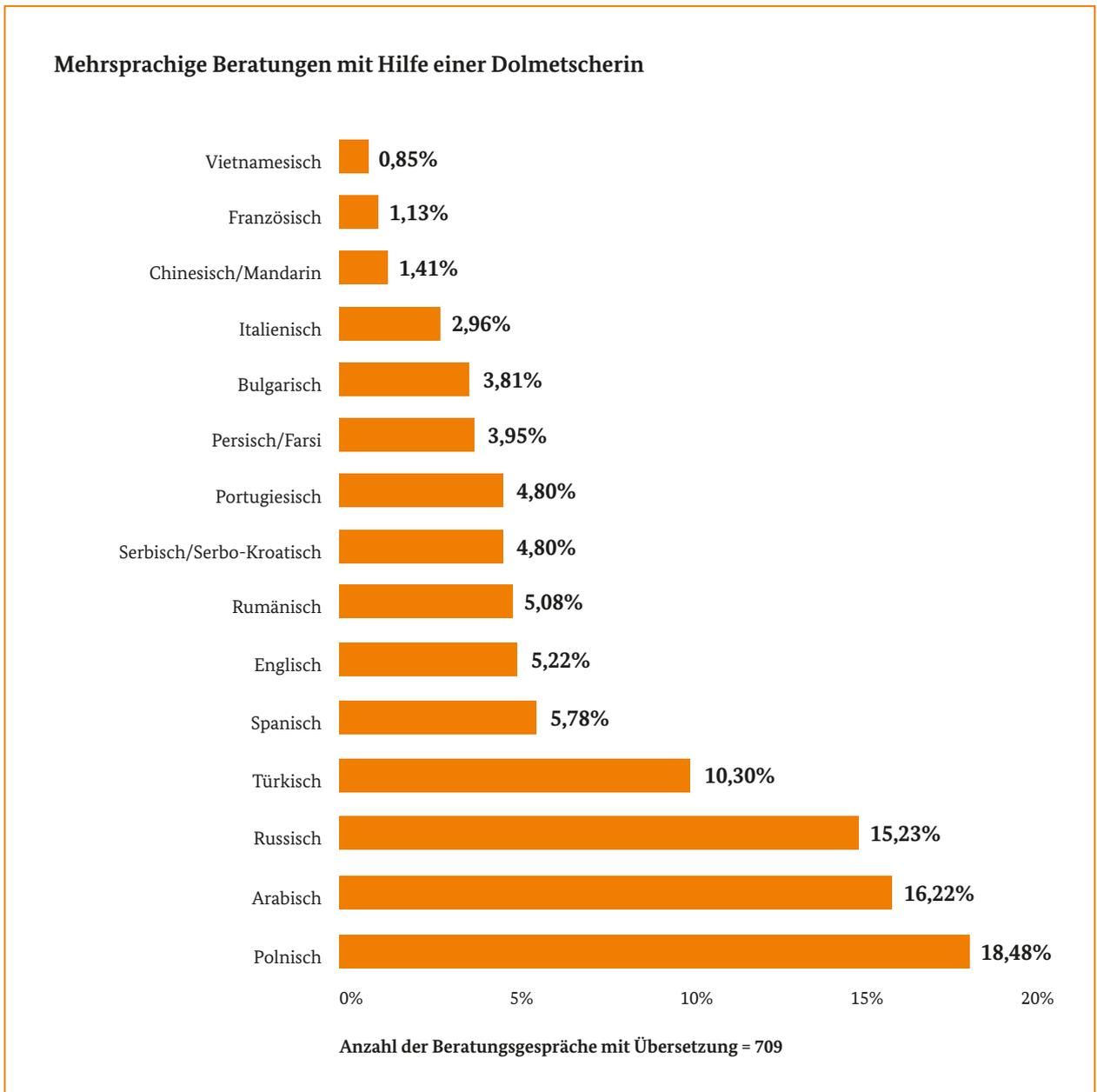
ENGLISH / ENGLISH

Contactable 365 days a year, 24 hours a day, for free

The violence against women support hotline advises women affected by all forms of abuse: domestic and sexual abuse, forced marriage, people trafficking or genital mutilation. Advice is provided anonymously, confidentially and with the help of interpreters in several languages. Advisors arrange contact with a local support institution where required. Acquaintances, relatives and specialists supporting women can also contact the support hotline.

Talk to us. By telephone, by e-mail or in a chat.

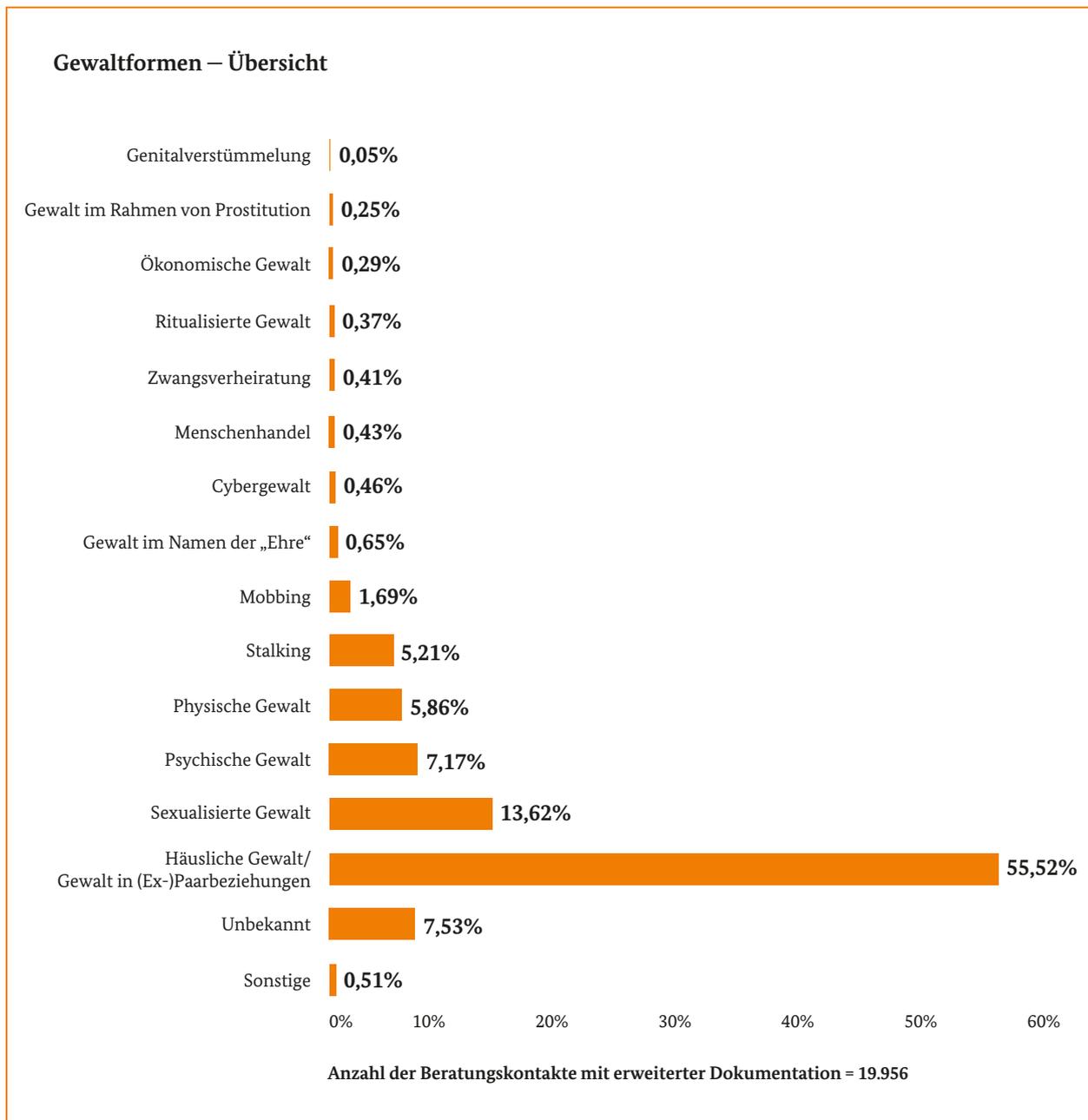
08000 116 016 WWW.HILFETELEFON.DE



Grafik 12

Gewaltformen – Eine Übersicht

Auch 2015 wurden Anfragen zu allen Gewaltformen gestellt. Auf die wichtigsten Entwicklungen im Vergleich mit dem Vorjahr wird im Folgenden eingegangen.

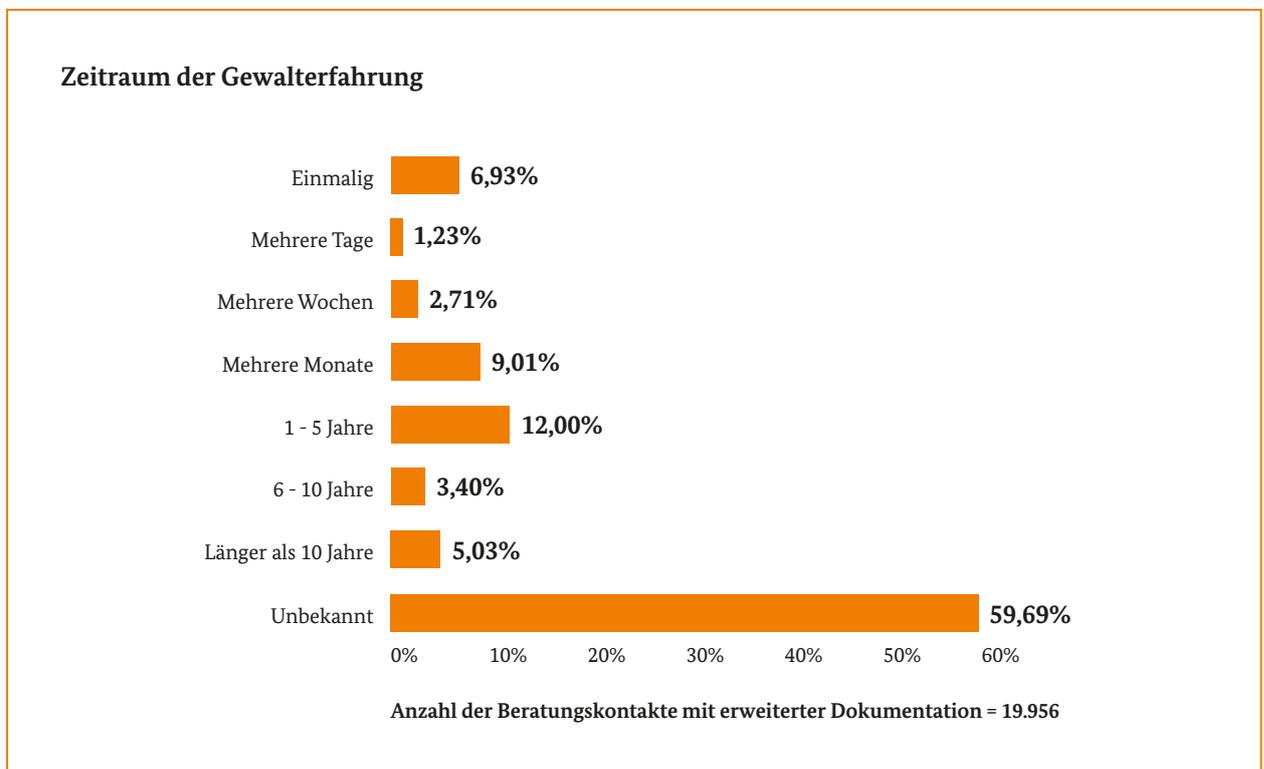


Grafik 13: Für 7,53 Prozent der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation wurde eine unbekannte Gewaltform dokumentiert. Dies sind vor allem jene Kontakte, bei denen der Beratungskontakt vorzeitig beendet wurde, bevor die genaue Problematik geschildert werden konnte.

Vielfältige Gewalterfahrungen – Schnelle Unterstützung

Wie im Vorjahr stand in den meisten Beratungen Häusliche Gewalt als Beratungsthema im Vordergrund. Bei mehr als jeder zweiten Anfrage gab die betroffene Person an, entweder selbst von Häuslicher Gewalt betroffen zu sein oder als unterstützende Person oder Fachkraft davon zu wissen oder diese zu vermuten. Innerhalb der 19.956 Nennungen wurde in 13.164 Fällen mindestens eine weitere Gewaltform genannt. Dies zeigt den hohen Grad an Komplexität der Gewalterfahrungen, die die Hilfesuchenden belasten.

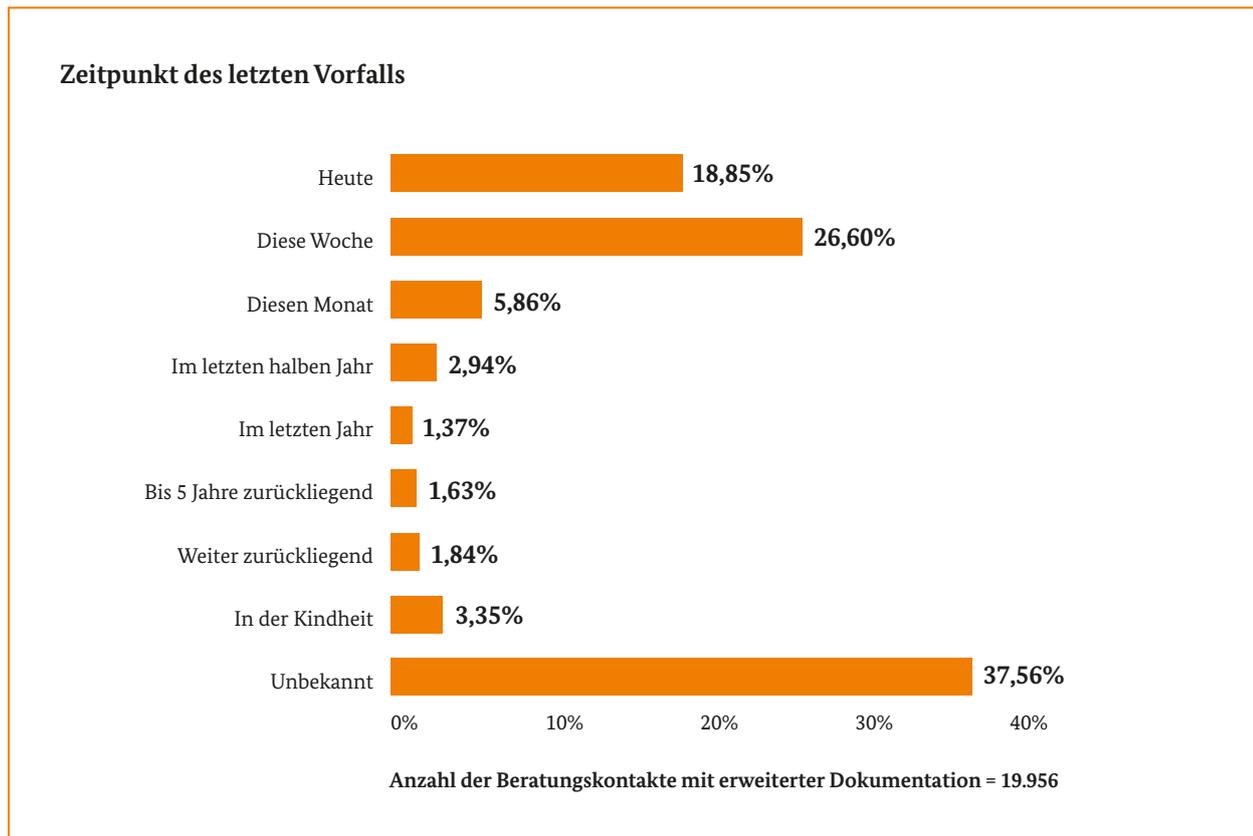
Mit Blick auf die zeitliche Dimension der Gewaltbetroffenheit zeigte sich, dass das Hilfetelefon vor allem von Betroffenen kontaktiert wurde, die Gewalt über viele Monate oder Jahre hindurch erlebten. Beratungskontakte, bei denen die Gewaltbetroffenheit mindestens mehrere Monate dauerte, machten 30 Prozent der Kontakte insgesamt aus. Hierbei stellten wiederum diejenigen Beratungskontakte den größten Anteil, bei denen Betroffene Gewalt zwischen einem und fünf Jahren erlebten.



Grafik 14: Nur in ca. 40 Prozent der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation wurden ausdrücklich Angaben zum Zeitraum der Gewalterfahrung gemacht. Da die Beraterinnen keine weiteren Informationen erfragen oder gemachte Angaben über das Gesagte hinaus deuten, werden Fälle ohne Angabe mit dem Wert „Unbekannt“ erfasst.

Anders stellt sich die Datenlage dar bei der Frage nach dem Zeitpunkt, zu dem die betroffene Person zuletzt Gewalt erlebt hat. Hier liegt ein Schwerpunkt auf Vorfällen, die sich entweder am selben Tag oder in der Woche der

Kontaktaufnahme abspielte. Diese Kontakte machten 45 Prozent aller Kontakte aus, bei denen der Zeitpunkt des letzten Vorfalls benannt wurde.



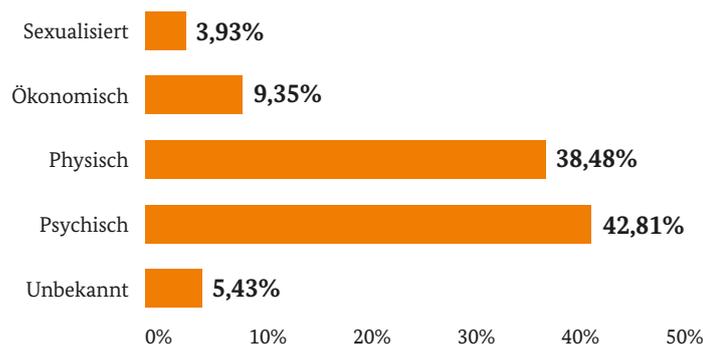
Grafik 15: In Bezug auf den Zeitpunkt des letzten Vorfalls wurde in vielen Fällen keine Angabe gemacht.

Häusliche Gewalt

Wenn sich Ratsuchende an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wandten, stand im Vordergrund der Anfrage in über 55 Prozent der Fälle eine Gewaltbetroffenheit im häuslichen Bereich. 77 Prozent der von Häuslicher Gewalt betroffenen Personen befanden sich zum Zeitpunkt des Kontakts in einer aktiven Partnerschaft mit dem Täter. 96 Prozent der Täter waren männlich. Sie übten zu 43 Prozent psychische Gewalt und zu 38 Prozent körperliche Gewalt aus.

Beraten wurde im Jahr 2015 eine hohe Anzahl an Fällen Häuslicher Gewalt, in denen sich Kinder im Haushalt befanden. 40 Prozent der Hilfesuchenden haben dies mitgeteilt. Der mögliche und notwendige Schutz der mit betroffenen Kinder wird deshalb in den Beratungen beim Hilfetelefon immer thematisiert.

Häusliche Gewalt - Erscheinungsformen



Anzahl der Nennungen einer Erscheinungsform (Mehrfachauswahl) = 19.225

Grafik 16: In etwa 5 Prozent der Beratungen zu Häuslicher Gewalt wurde der Wert „Unbekannt“ dokumentiert. Dieser Wert wird von den Beraterinnen gewählt, wenn zwar klar ist, dass es sich um Häusliche Gewalt handelt, aus den Schilderungen aber nicht ersichtlich ist, um welche Form der Gewalt es sich handelt. Dokumentiert wird immer nur die Erscheinungsform, auf der ein Schwerpunkt in der Beratung liegt.

Sexualisierte Gewalt

Die 2.719 Nennungen von sexualisierter Gewalt in den Beratungsgesprächen zeigen, wie wichtig es war, diese Gewaltform in die neue Vorgangsdokumentation aufzunehmen. In den letzten beiden Jahren konnten Beratungen zu sexualisierter Gewalt nur dann dokumentiert werden, wenn das Verhältnis zwischen der Betroffenen und dem Täter oder das Alter der Betroffenen zum Zeitpunkt der Tat benannt wurde. Entweder wurde die Beratung unter Häuslicher Gewalt dokumentiert, wenn der Täter der Partner oder (Ex-)Partner war. Oder es wurde Gewalt in der Kindheit erfasst, wenn die Betroffene zum Zeitpunkt der Tat minderjährig war – aktuell oder in der Vergangenheit.

In einer dritten Variante wurde Gewalt außerhalb von Partnerschaften dokumentiert, allerdings nur in den Fällen, in denen ausgeschlossen werden konnte, dass die Gewalt vom (Ex-)Partner ausging.

Im Jahr 2015 wurden bei rund einem Drittel der Beratungen zu sexualisierter Gewalt keine Angaben zum Verhältnis zwischen betroffener Person und Täter gemacht. Kam sexualisierte Gewalt als dominante Gewaltform innerhalb der Beratung zur Sprache, standen Betroffene und Täter in 23 Prozent der Beratungen in einem verwandtschaftlichen Verhältnis. 17 Prozent der Täter befanden sich

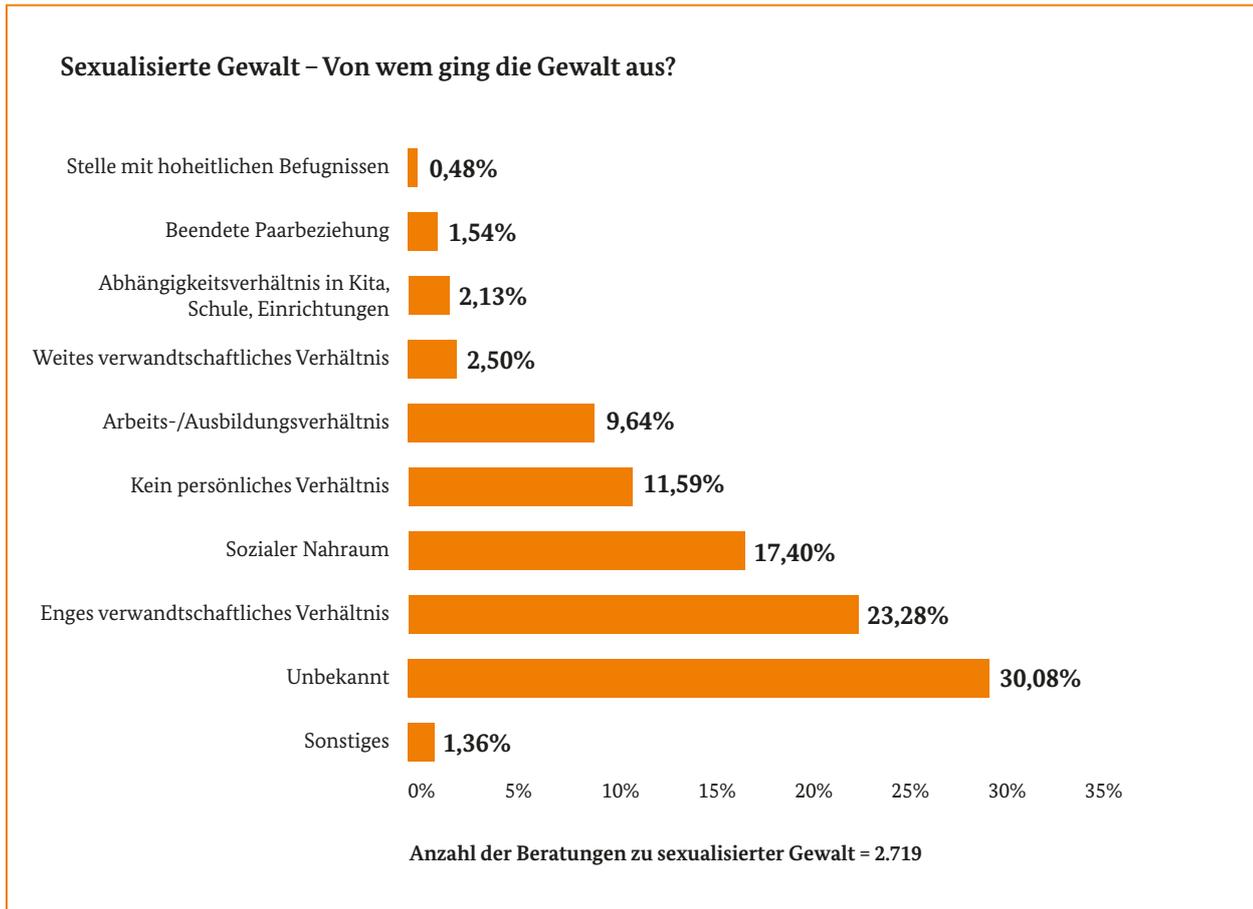
im sozialen Nahraum der Betroffenen, etwa 10 Prozent entstammten dem Arbeits- beziehungsweise Ausbildungsverhältnis oder hatten überhaupt kein persönliches Verhältnis zur/zum Betroffenen (12 Prozent).

Mit über 7 Prozent der Nennungen von sexualisierter Gewalt ereignete sich ein – im Vergleich zu anderen Gewaltformen wie psychischer oder physischer Gewalt – hoher Anteil der Übergriffe am Arbeitsplatz. Bei den meisten Nennungen zu sexualisierter Gewalt wurde allerdings die Wohnung der Betroffenen als Ort der Gewalttat angegeben. Aber auch der öffentliche Raum wurde mit

11 Prozent genannt.

Unter den Betroffenen sexualisierter Gewalt waren 471 Kinder und Jugendliche, die Unterstützung beim Hilfetelefon suchten. Von den 2.065 erwachsenen Hilfesuchenden gaben 22 Prozent an, dass sie bereits in ihrer Kindheit sexualisierte Gewalt erlitten haben.

24 Prozent der Personen kontaktierten das Hilfetelefon dann, wenn sexualisierte Gewalt am selben Tag beziehungsweise in der Woche des Kontakts stattgefunden hatte.



Grafik 17

Psychische Gewalt

Im Jahr 2015 wurde in 1.431 Kontakten psychische Gewalt genannt. Die Beratungen fanden dabei fast ausschließlich mit selbst von Gewalt betroffenen Personen statt.

Während auch bei dieser Gewaltform die Betroffenen zu 95 Prozent eine weibliche Geschlechtsidentität angaben, verteilten sich die Kontakte im Gegensatz zu den Nennungen bei Häuslicher Gewalt stärker auf unterschiedliche Täter/-innen beziehungsweise Gruppen von Täter/-innen. So machten Männer mit 48 Prozent auch hier den größten Anteil aus. Daneben waren aber auch Frauen mit über 14 Prozent beziehungsweise gemischtgeschlechtliche Gruppen von Täter/-innen mit knapp 25 Prozent stark vertre-

ten. In diese Kategorie fallen beispielsweise auch Familien, die Frauen bedrohen.

Die Gewalt fand dabei überwiegend im näheren Umfeld der Betroffenen statt: Zusammengenommen stammten knapp 70 Prozent der Täter/-innen aus einem engen verwandtschaftlichen Verhältnis, dem sozialen Nahraum oder einer beendeten Paarbeziehung. In 4 Prozent der Fälle fand psychische Gewalt in einem Abhängigkeitsverhältnis statt, zum Beispiel in Schule, Kita oder anderen Einrichtungen. Dem Arbeitsumfeld entstammten knapp 3 Prozent der Täter/-innen.

Psychische Gewalt

Unter psychischer Gewalt werden Handlungen, Verhaltensweisen und verbale Aggressionen verstanden, die den Selbstwert, die Identität und die innere Stabilität der Betroffenen gefährden und beeinträchtigen. Das Ziel ist es, Macht und Kontrolle über die Betroffene auszuüben, ihr Handeln und Denken zu manipulieren, sie zu verwirren, einzuschüchtern, gefügig zu machen und zu beherrschen.

Betroffene zweifeln oft daran, dass das, was sie erleben, Gewalt ist. Wenn sie das Hilfetelefon kontaktieren, fragen sie deshalb in vielen Fällen nach, ob auch sie die Unterstützung in Anspruch nehmen dürfen. Psychische Gewalt ist gesellschaftlich immer noch tabuisiert und wird oftmals nicht gesehen, nicht als Gewalt anerkannt oder ernst genommen. Psychische Gewalt findet meistens im Verborgenen statt und hinterlässt keine deutlich sichtbaren Spuren. So existieren bei den Betroffenen oft große Zweifel. Sie stellen sich selbst und ihre eigene Wahrnehmung in Frage und haben Schwierigkeiten, die erlittene Gewalt in Worte zu fassen.

Psychische Gewalt kann ein Teil von Häuslicher Gewalt sein, innerhalb einer Paarbeziehung stattfinden

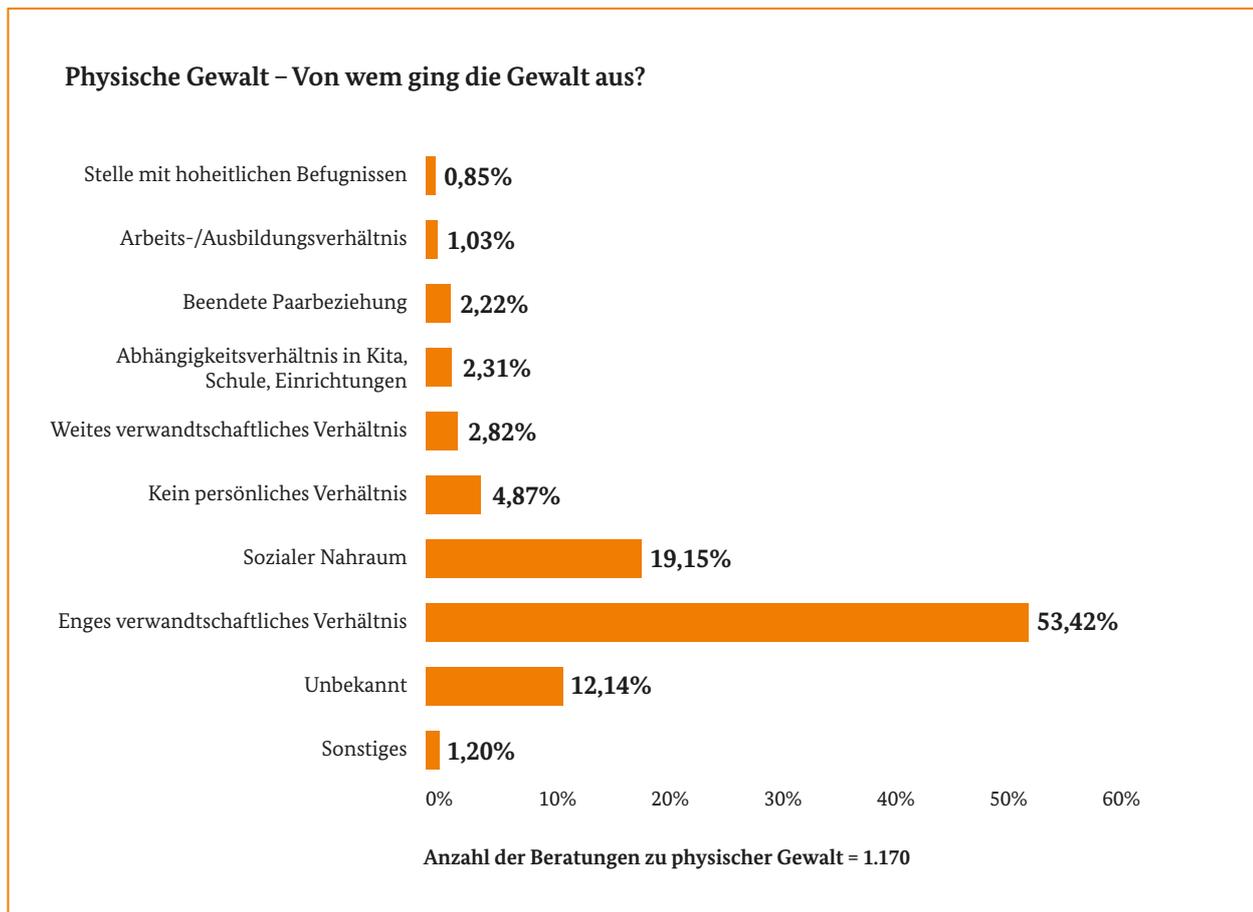
oder auch von anderen Familienmitgliedern oder Nachbarn ausgehen. Psychische Gewalt tritt meistens da auf, wo auch andere Formen von Gewalt ausgeübt werden, zum Beispiel im Rahmen von Gewalt im Namen der „Ehre“, Menschenhandel zum Zweck der Arbeitsausbeutung oder der sexuellen Ausbeutung, bei ritualisierter Gewalt, bei Mobbing und Stalking.

Je nachdem, in welchem Zusammenhang und durch wen psychische Gewalt ausgeübt wird, gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, um Wege aus der Gewalt zu finden. So kann beispielsweise durch das Gewaltschutzgesetz bei akuter massiver psychischer Gewalt, wie Gewalt- und Mordandrohungen im Rahmen Häuslicher Gewalt, eine Wohnungsverweisung gegen den/die Täter/-in ausgesprochen werden.

Das Beratungsgespräch beim Hilfetelefon bietet die Gelegenheit, die erlebte Gewalt zu enttarnen und als solche zu benennen – häufig ein erster Schritt für Betroffene, um sich befreien zu können.

Physische Gewalt

Ähnlich wie bei psychischer Gewalt ging auch physische Gewalt zu einem überwiegenden Anteil von Personen aus dem näheren Umfeld der Betroffenen aus. Zirka 72 Prozent der Täter/-innen befanden sich in einem engen verwandtschaftlichen Verhältnis zu den Betroffenen oder gehörten zum sozialen Nahraum. Die Gewalt wurde zum Beispiel durch Familienangehörige wie Onkel oder Großvater oder aber durch befreundete Bekannte ausgeübt. Wenn in der Beratung deutlich wird, dass der Partner oder Ehemann der Täter ist, dokumentiert die Beraterin dies als Häusliche Gewalt.



Grafik 18

Ökonomische Gewalt

Mit insgesamt 58 Nennungen im Jahr 2015 gab es vergleichsweise wenige Fälle, in denen den Beraterinnen des Hilfetelefons von ökonomischer Gewalt berichtet wurde. Ökonomische Gewalt liegt dann vor, wenn der Betroffene beispielsweise Geld vorenthalten oder dieses als Druckmittel verwendet wird. Es werden Zwänge ausgeübt, die zur wirtschaftlichen Abhängigkeit vom Täter oder von der Täterin führen. Zu den Mitteln der Kontrolle und Machtausübung gehören beispielsweise die Einteilung und Kontrolle des Haushaltsbudgets. Ferner gehört dazu das Verbot von Erwerbsarbeit oder einer Ausbildung, die die finanzielle Unabhängigkeit der Betroffenen unterstützen würde. Aber auch das Gegenteil, der Zwang zur Arbeit und die alleinige Verfügungsgewalt des Täters/der Täterin über die finanziellen Ressourcen, fallen unter ökonomische Gewalt.

Durch die Ausübung ökonomischer Gewalt entstehen ein Machtgefälle und eine Abhängigkeit von den Partner/-innen, von Familienangehörigen oder Dritten, die diese Form der Gewalt ausüben.

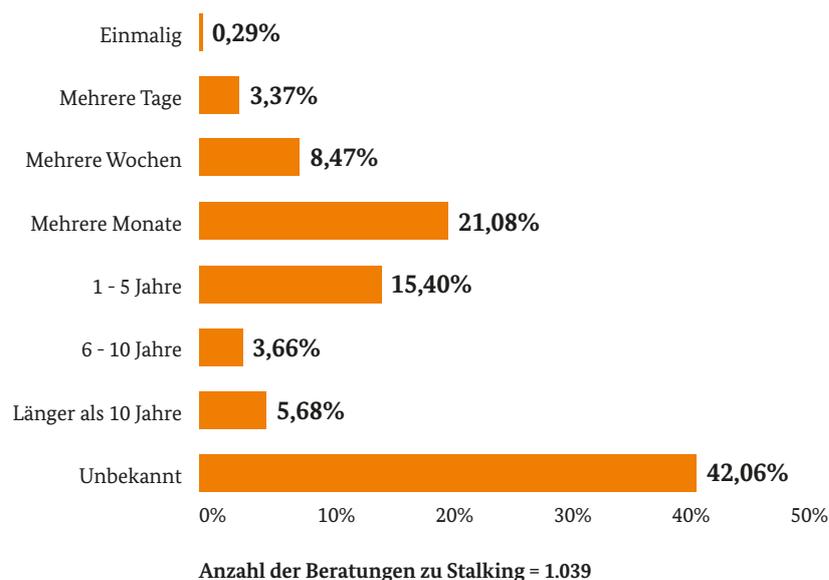
Neben männlichen Personen (43 Prozent) wurden in den Beratungen des Hilfetelefons zu dieser Gewaltform auch gemischtgeschlechtliche Gruppen (22 Prozent) sowie weibliche Personen (12 Prozent) als Täter beziehungsweise Täterinnen genannt.

Stalking

Im Vergleich zum Vorjahr war im Jahr 2015 ein Anstieg bei den Beratungskontakten zum Thema Stalking zu verzeichnen. In 1.039 Kontakten wurde diese Gewaltform dokumentiert, im Jahr 2014 waren es 753 Kontakte. Die zu 75 Prozent männlichen Täter übten in 42 Prozent der beratenen Fälle Gewalt nach dem Ende einer Partnerschaft aus. 22 Prozent aller Täter entstammten dem sozialen Nahraum der Betroffenen.

Als Orte der Gewalt wurden besonders häufig der öffentliche Raum (38 Prozent) sowie die eigene Wohnung (27 Prozent) genannt. Auch bei Stalking zog sich die Gewalterfahrung oft schon über einen längeren Zeitraum hin, bevor Unterstützung beim Hilfetelefon in Anspruch genommen wurde.

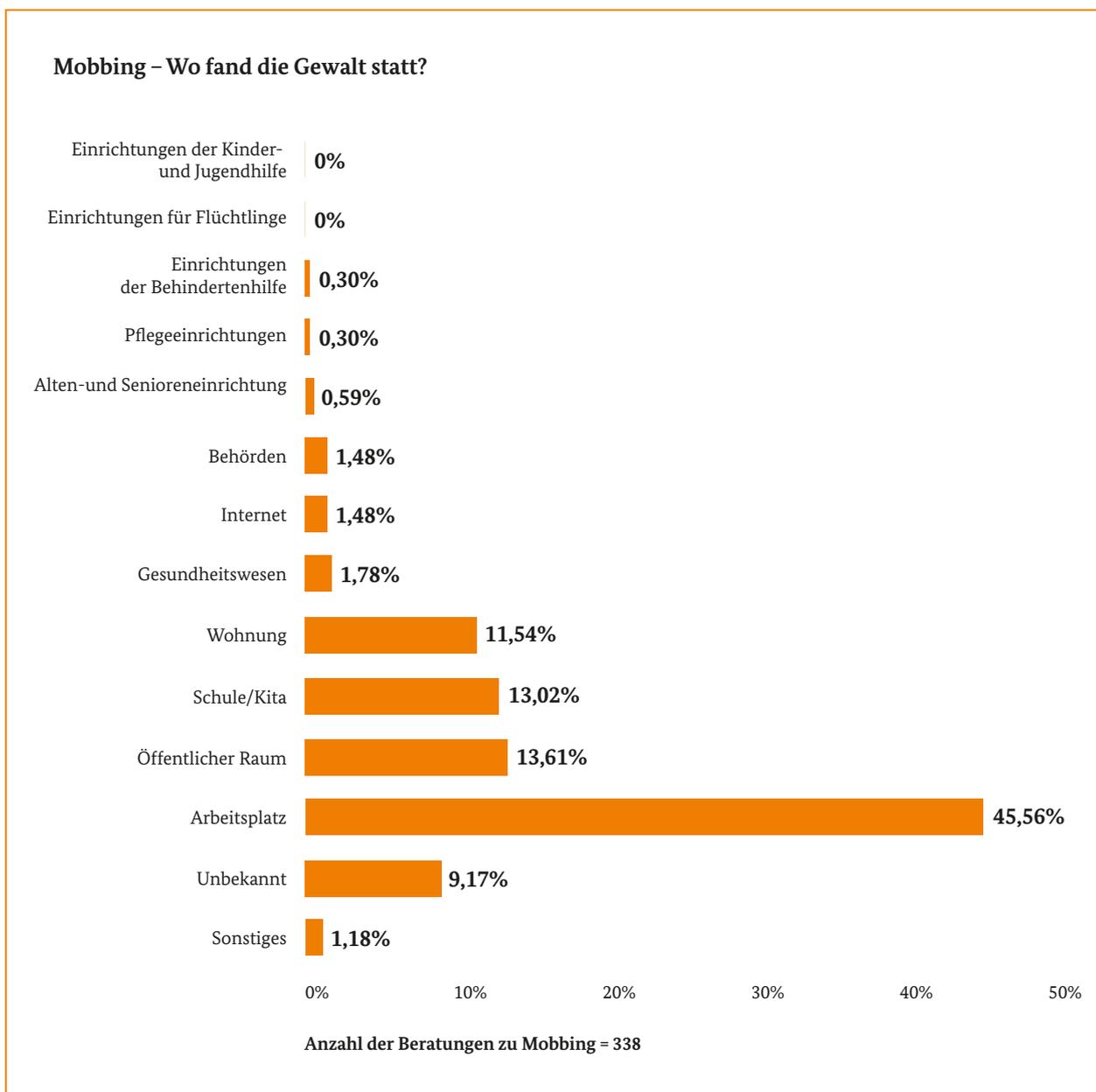
Stalking – Zeitraum der Gewalterfahrung



Mobbing

Mit 338 Nennungen wurde im Jahr 2015 etwas seltener von Mobbing berichtet als noch 2014. Bereits 2014 zeigte sich, dass Mobbing vor allem am Arbeitsplatz und in der Schule stattfand. Diese Ergebnisse lassen sich auch für das aktuelle Jahr bestätigen, wobei etwa 45 Prozent der Nennungen auf den Arbeitsplatz und 13 Prozent auf Schule beziehungsweise Kindertagesstätten entfielen.

Der Anteil an Täterinnen, die zur Gewaltform Mobbing beim Hilfefon dokumentiert wurden, war im Gegensatz zu allen anderen Gewaltformen mit 18 Prozent vergleichsweise hoch. Noch häufiger wurden allerdings mit über 35 Prozent gemischte Gruppen aus Tätern und Täterinnen genannt.

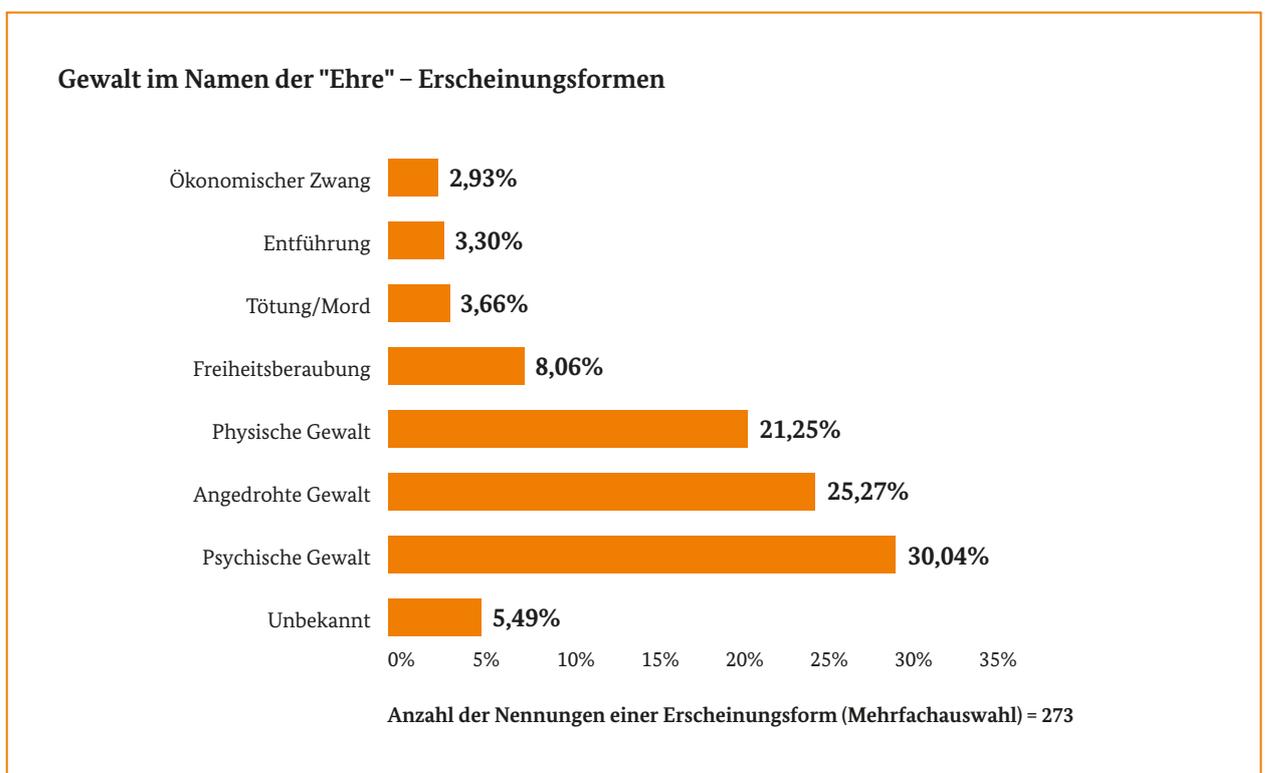


Grafik 20

Gewalt im Namen der „Ehre“

Gewalt im Namen der „Ehre“ ist nicht an eine bestimmte Religion oder einen bestimmten Kulturkreis gebunden. Psychischer Druck und emotionale Erpressung sind die Mittel, die genutzt werden, um Zwang auszuüben. Dies kann übergehen in körperliche und sexualisierte Gewalt bis hin zu Zwangsverheiratungen und Tötungen, die als „Ehrenmorde“ bezeichnet werden.

Im Jahr 2015 dokumentierten die Beraterinnen des Hilfetelefons 129 Fälle. Dies waren 36 Beratungen mehr als im Vorjahr. Besonders häufig wurde im Falle einer Nennung von Gewalt im Namen der „Ehre“ von psychischer (30 Prozent) oder physischer (21 Prozent) Gewalt berichtet. Extreme Ausprägungen wie Entführung oder gar Mord kamen in den Beratungen des Hilfetelefons seltener vor (7 Prozent).

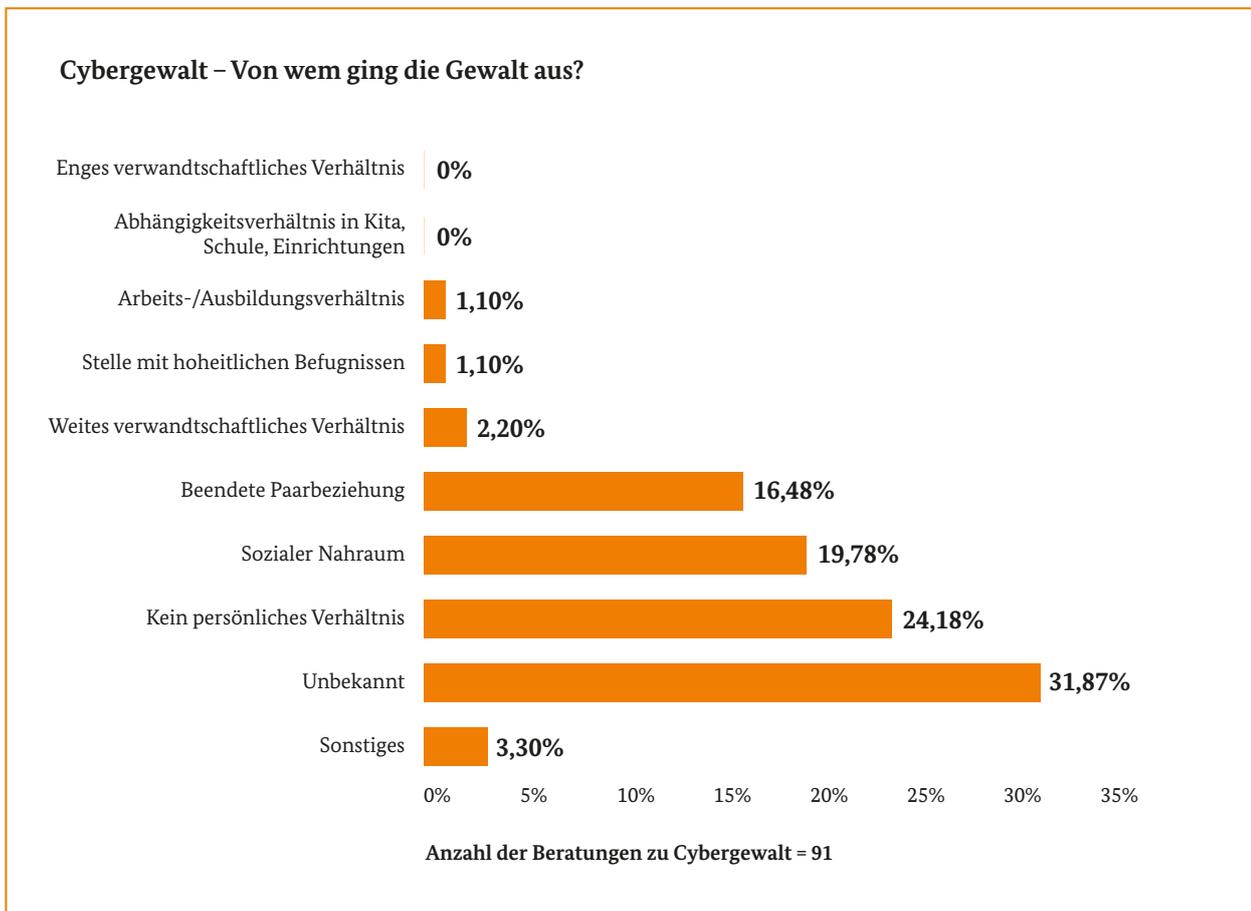


Grafik 21

Cybergewalt

Wird Gewalt in digitaler Form – also per E-Mail oder im Chat – ausgeübt, dokumentieren die Beraterinnen des Hilfefon dies als Cybergewalt. Im Jahr 2015 wurde insgesamt 91-mal zu diesem Thema beraten. Als neue Gewaltform in die Vorgangs-Dokumentation aufgenommen, kann zu Cybergewalt kein Vergleich mit den Zahlen des

Vorjahres erfolgen. Bei den zu 70 Prozent männlichen Tätern handelte es sich um die ehemaligen Partner der Betroffenen, oder sie entstammten dem sozialen Nahraum der Betroffenen. In 24 Prozent der Fälle bestand kein persönliches Verhältnis zwischen Täter und betroffener Person.



Grafik 22

Ritualisierte Gewalt

Auch ritualisierte Gewalt wurde im Jahr 2015 neu in die Vorgangs-Dokumentation aufgenommen. Mit insgesamt 73 Nennungen, davon bei rund der Hälfte als wiederholter Kontakt, wird diese Form der Gewalt thematisiert. Alle Personen, die sich beim Hilfefon zu dieser Gewaltform Unterstützung erbat, waren erwachsen.

Nähere Angaben zum Gewaltkontext – Orte, zeitliche Verläufe, Angaben zu Täter/-innen – wurden in den seltensten

Fällen gemacht. Über das Erlebte zu sprechen, fällt den Betroffenen ritualisierter Gewalt schwer. Häufig wirken die meist mit schwerwiegenden Bedrohungen verbundenen Verbote, über das Erlittene zu sprechen, auch dann noch nach, wenn die Gewaltsituation bereits lange zurück liegt. Sofern Informationen dazu vorliegen, wurde besonders häufig thematisiert, dass die Täter/-innen einem engen verwandtschaftlichen Verhältnis entstammen (17 Prozent).

Ritualisierte Gewalt

Vor Ostern meldet sich eine Frau beim Hilfetelefon und berichtet, sie habe große Angst vor den bevorstehenden Feiertagen. An diesen Tagen seien über viele Jahre schreckliche Dinge passiert. Im Laufe des Gesprächs fällt der Begriff „Ritualisierte Gewalt“. Ein Begriff, hinter dem sich verschiedene Formen der Gewalt verbergen. Ritualisierte Gewalt ist eine schwere Form der Misshandlung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. In Ritualen und Zeremonien wird dabei zielgerichtet körperliche, seelische und sexualisierte Gewalt ausgeübt. Die Betroffenen werden dabei mit Symbolen, (scheinbar) magischen Handlungen oder Ritualen eingeschüchtert, getäuscht, in Angst versetzt, manipuliert und verletzt. Die Täter/-innen sind manchmal in religiösen oder spirituellen Kulturen verwurzelt, in denen Gewalt zum Erreichen angeblich höherer Ziele genutzt wird. Meist dient der Deckmantel der Ideologie ausschließlich dazu, um massive Gewalt auszuüben. Menschen, die von ritualisierter Gewalt betroffen sind, erleben diese Gewalt fast immer wiederholt und über einen längeren Zeitraum – häufig sogar seit der frühesten Kindheit.

...und ihre Folgen

Die meist frühkindlich erlebte schwere Gewalt führt zu tiefgreifenden Traumatisierungen. Die Betroffenen leiden fast immer an den schweren körperlichen und psychischen Folgen. Oft wird das Erlebte verdrängt, es ist nicht bewusst.

Die Anruferin beim Hilfetelefon berichtet, dieser Verdrängungsmechanismus habe bei ihr bis in das Erwachsenenalter funktioniert. Wegen einer plötzlich eingetretenen Angststörung habe sie eine Therapie begonnen. Erst in diesem sehr geschützten Rahmen konnte sie sich dem Erlebten langsam nähern. Das Bewusstsein darüber, was mit ihr passiert war, und die Unterstützung der Therapeutin erlaubten es ihr, sich auch mit ihren Alltagsproblemen auseinanderzusetzen.

Der Anruferin war es mit Hilfe eines weiten Unter-

stützungssystems möglich, sich von den Einflüssen und der Gewalt des Kultes, in den sie als Kind gezwungen wurde, abzuwenden. Dennoch seien besonders die Feiertage weiterhin beängstigend, da es an diesen vermehrt zu Gewalttaten gekommen sei. Sie wendet sich an das Hilfetelefon mit der Sorge, dass alte Erinnerungen an die Gewalttaten vielleicht an die Oberfläche kommen könnten und sie diesen Erinnerungen dann hilflos ausgeliefert sei.

Wie unterstützt das Hilfetelefon?

In der Beratung von Betroffenen gelten dieselben Beratungsstandards wie bei anderen Hilfesuchenden. Es ist wichtig, sich bewusst zu machen, dass schon allein eine offene Gesprächspartnerin die Betroffene in ihrer speziellen Krise wieder „in die Realität zurückholen kann“.

Vertrauen spielt eine sehr große Rolle. Viele Frauen, die sich an das Hilfetelefon wenden, sind therapieerfahren. Sie haben bereits mit Unterstützung von therapeutischen Fachkräften an Techniken gearbeitet, die ihnen in Krisensituationen helfen können. Die Beraterinnen des Hilfetelefons nutzen dieses Wissen und unterstützen die Betroffenen darin, sich an das Erlernte zu erinnern und es anzuwenden.

Die Betroffenen selbst äußern häufig, dass es ihnen besonders wichtig sei, ernst genommen zu werden. Jedes Ernstnehmen kann den Mut fördern, sich Hilfe zu suchen, und eine erste Brücke ins Hilfesystem darstellen. Auf Wunsch erfolgt dann eine Vermittlung an eine Fachberatungsstelle vor Ort.

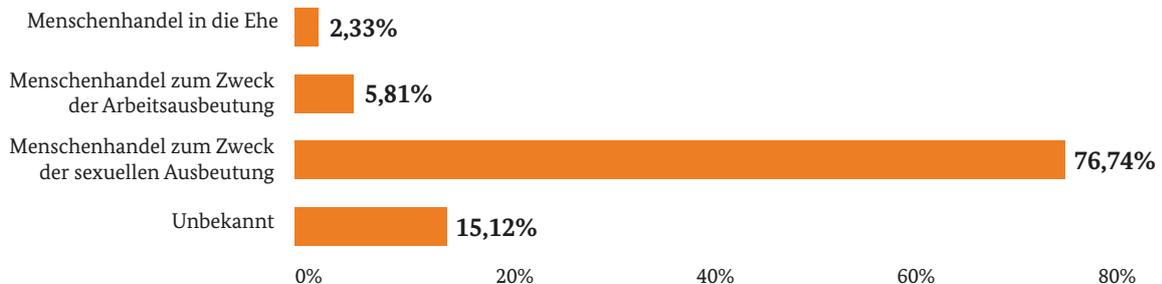
Die bisherigen Erfahrungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zeigen, dass bei Betroffenen ritualisierter Gewalt die Stabilisierung in Krisenzeiten im Vordergrund steht. So war es auch bei der betroffenen Anruferin. Sie konnte an einem Feiertag auf das Hilfetelefon zurückgreifen. Der Hilfesuchenden half eine Krisenintervention mit stabilisierenden und beruhigenden Techniken, die helfen, das „Hier und Jetzt“ zu spüren.

Menschenhandel

Insgesamt 86-mal wurde im Jahr 2015 zum Thema Menschenhandel beraten. Dies waren fast doppelt so viele Nennungen wie noch im Vorjahr. Menschenhandel liegt immer dann vor, wenn Personen durch Gewalt, Bedrohung oder Täuschung ausgebeutet werden. Es spielt hierbei keine Rolle, ob die Betroffene aus dem Ausland angeworben wurde, ob sie sich in Deutschland befindet oder

ob sie einen deutschen Pass besitzt. Besonders häufig wurde mit über 76 Prozent der Nennungen zu Menschenhandel zum Zweck der sexuellen Ausbeutung beraten, wobei hierunter auch Formen der Zwangsprostitution fallen. In 15 Prozent der Fälle war unklar, welche Form des Menschenhandels vorlag.

Menschenhandel – Erscheinungsformen



Anzahl der Beratungen zu Menschenhandel = 86

Grafik 23

Du bist nicht allein.

HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

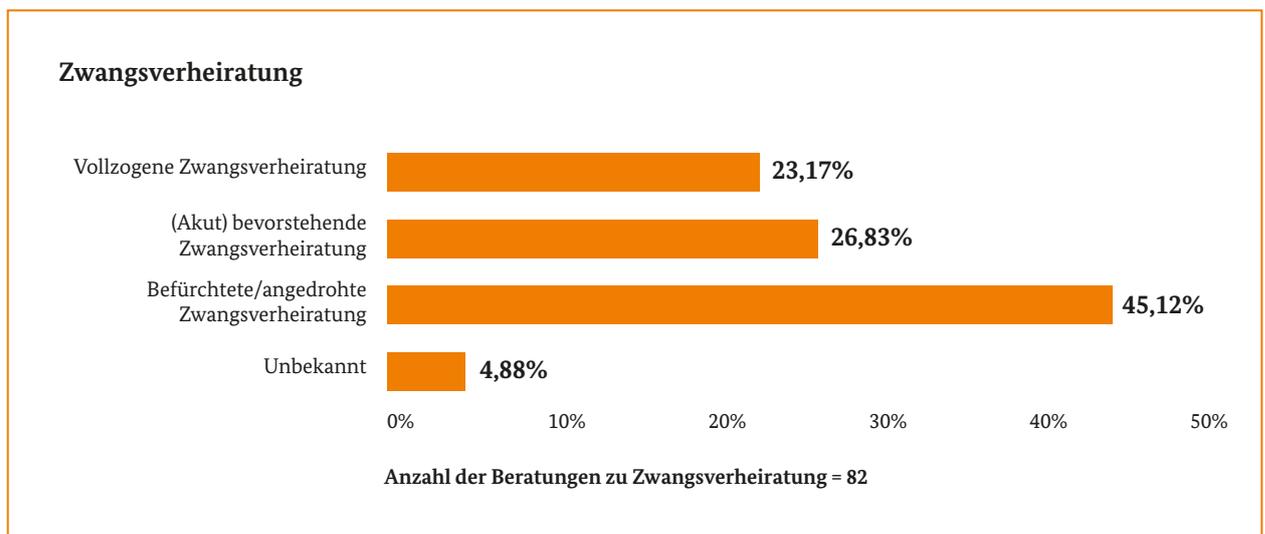
WWW.HILFETELEFON.DE

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Zwangsverheiratung

Mit 82 Beratungen gab es im Vergleich zum Vorjahr nur geringe Änderungen im Bereich Beratungen bei Zwangsverheiratung. Deutlich zeigte sich auch im Jahr 2015, dass ein Großteil der Betroffenen die Beratung des Hilfetelefons in Anspruch nahm, bevor die Zwangsverheiratung vollzogen wurde beziehungsweise vollzogen werden sollte

(72 Prozent). Dies gibt den Beraterinnen grundsätzlich die Möglichkeit, im Sinne eines präventiven Beratungsansatzes zu arbeiten und die hilfesuchende Person dabei zu unterstützen, eine drohende Zwangsverheiratung abzuwenden.

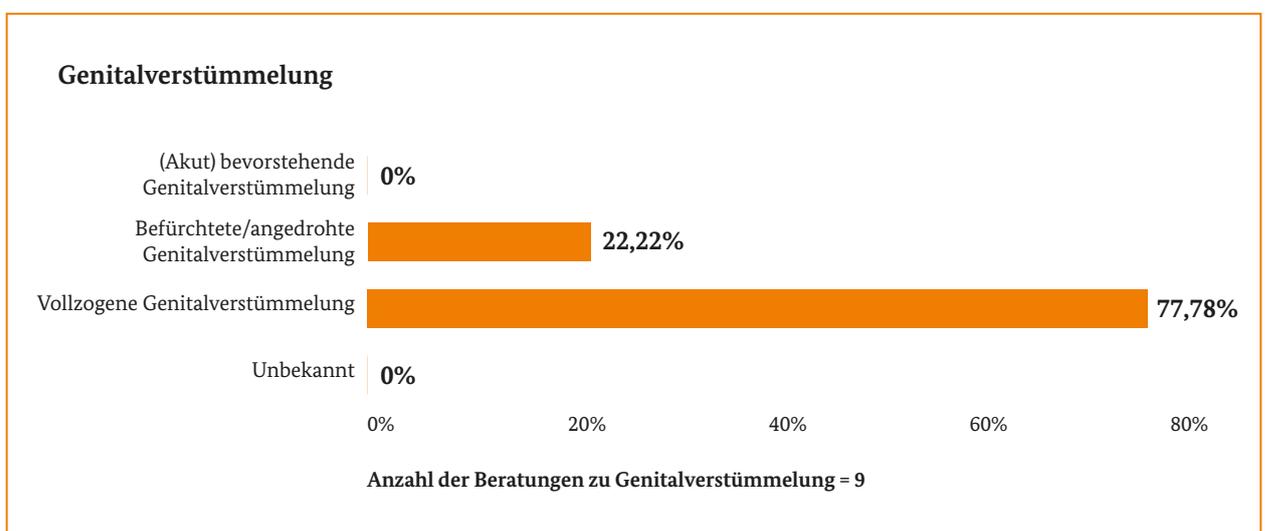


Grafik 24

Genitalverstümmelung

In den 9 Beratungen, die im Jahr 2015 zum Thema Genitalverstümmelung geführt wurden, gaben 7 Betroffene an,

der körperverletzende Eingriff sei bereits vollzogen worden. Zum Vergleich: 2014 fanden etwa gleich viele Kontakte vor beziehungsweise nach dem Vollzug statt.

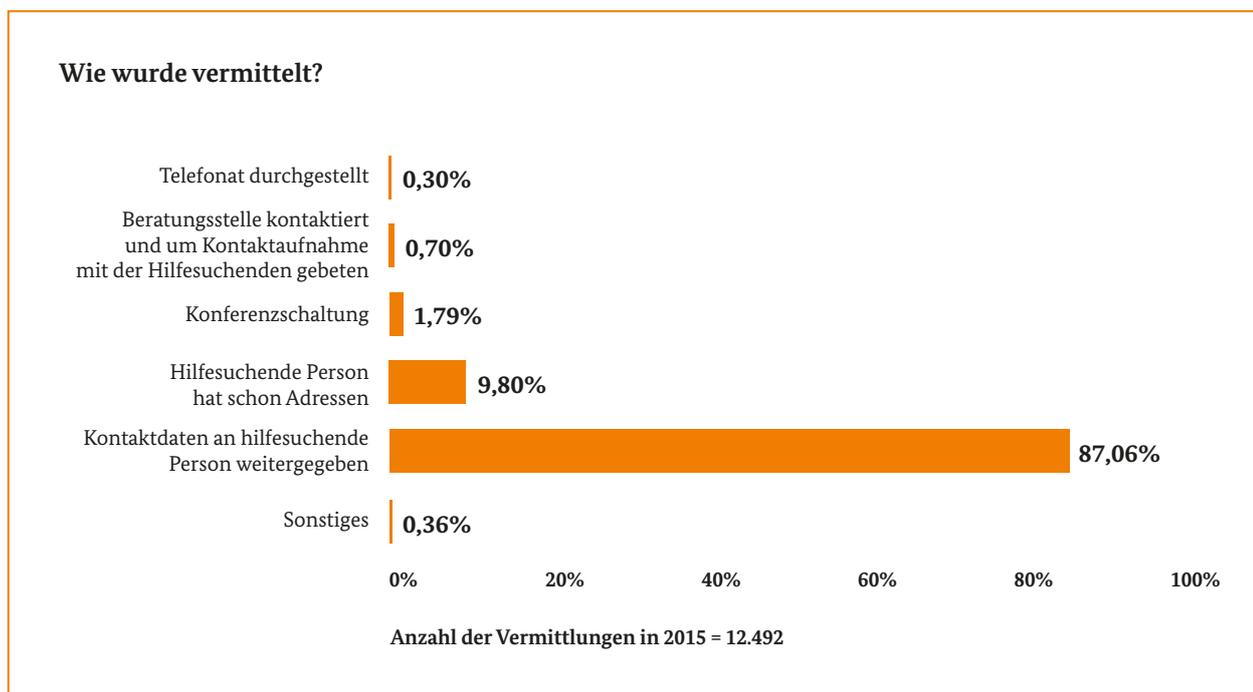


Grafik 25

Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion

In rund 62 Prozent aller Beratungskontakte wurde im Jahr 2015 eine Vermittlung in das regionale Unterstützungssystem oder an eine andere Einrichtung durchgeführt. In absoluten Zahlen waren dies nahezu 12.500 Vermittlungen im gesamten Jahr. Fand eine Vermittlung statt, wurden in über 87 Prozent der Fälle die Kontaktdaten der Einrich-

tung an die hilfesuchende Person weitergegeben. In rund 10 Prozent dieser Fälle lagen die Adressen den ratsuchenden Personen zum Zeitpunkt der Beratung bereits vor. In den übrigen 3 Prozent wurden beispielsweise Telefonate von einer Beraterin direkt an eine Einrichtung durchgeführt, oder es wurde eine Konferenzschaltung eingeleitet.



Grafik 26

Ziele der Vermittlung

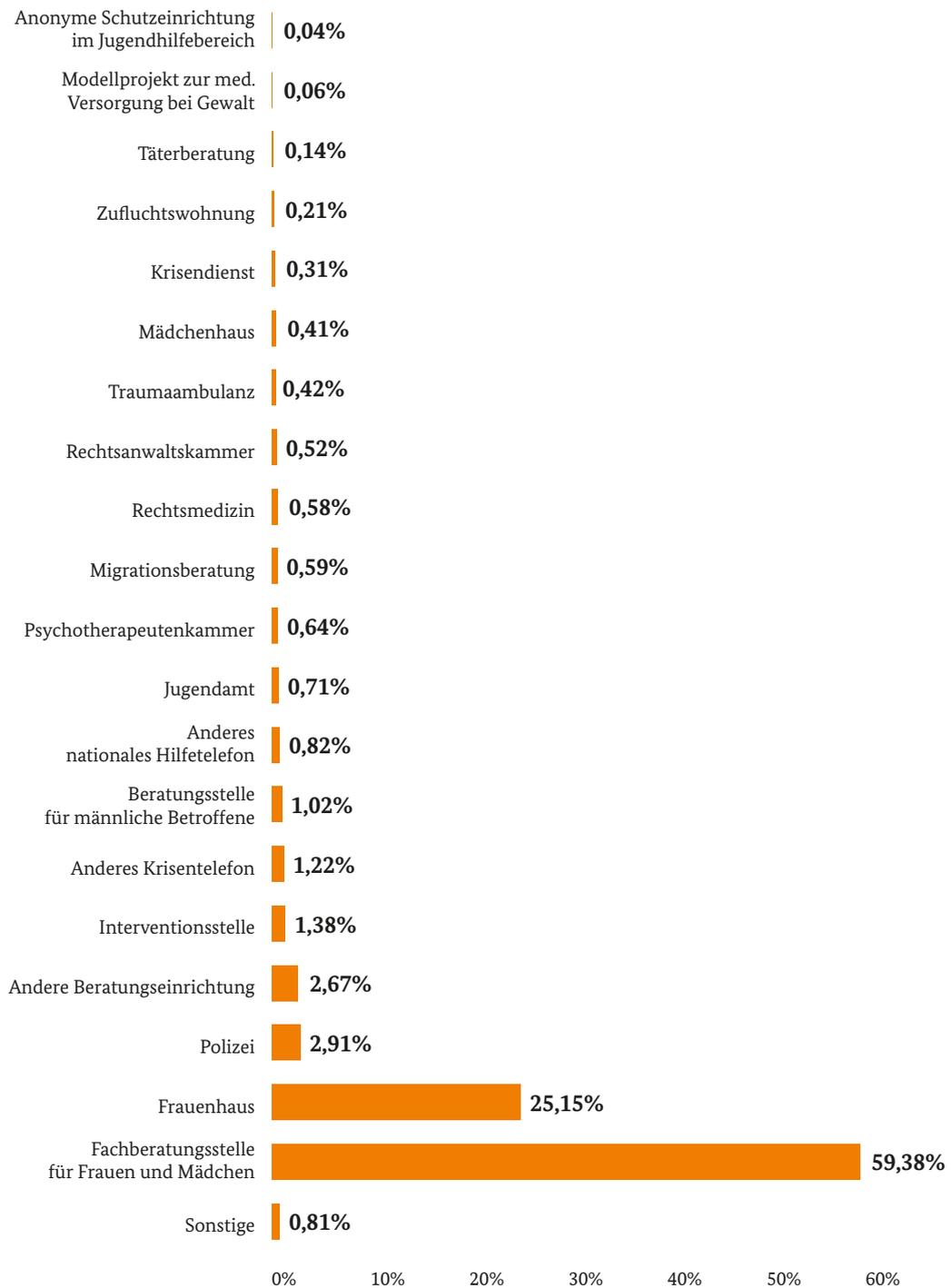
Im Vergleich zu 2014 veränderte sich nur wenig: Über 61 Prozent der ratsuchenden Personen wurden Adressdaten einer frauenspezifischen Fachberatungsstelle übermittelt. Zu diesen gehörten Interventionsstellen, Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen und Mädchen sowie Mädchenhäuser. In weiteren 25 Prozent der Beratungen, in denen eine Vermittlung stattfand, wurde zu einer Schutzeinrichtung vermittelt, also einem Frauenhaus oder einer Zufluchtswohnung.

Sollte im Rahmen eines Kontakts eine Vermittlung zur fachlich geeignetsten Einrichtung nicht möglich sein, wird von den Beraterinnen des Hilfetelefon nach sinnvollen

Alternativen gesucht. Wird eine solche gefunden und der hilfesuchenden Person genannt, markieren die Beraterinnen diese Vermittlung als Notlösung. Im Jahr 2015 wurde insgesamt 69-mal eine Vermittlung durchgeführt, die von der Beraterin als Notlösung eingestuft wurde.

In diesen Fällen war beispielsweise keine auf Gewalt spezialisierte Frauenberatungsstelle in erreichbarer Nähe vorhanden, weshalb die Beraterin an eine allgemeine Lebensberatungsstelle vermittelte. Die Vermittlung an eine nicht-spezialisierte Beratungsstelle stellt in solchen Fällen eine sinnvolle Alternative dar, um die hilfesuchenden Person mit ihrem Anliegen zumindest an eine Beratung anzubinden.

Ziele der Vermittlung

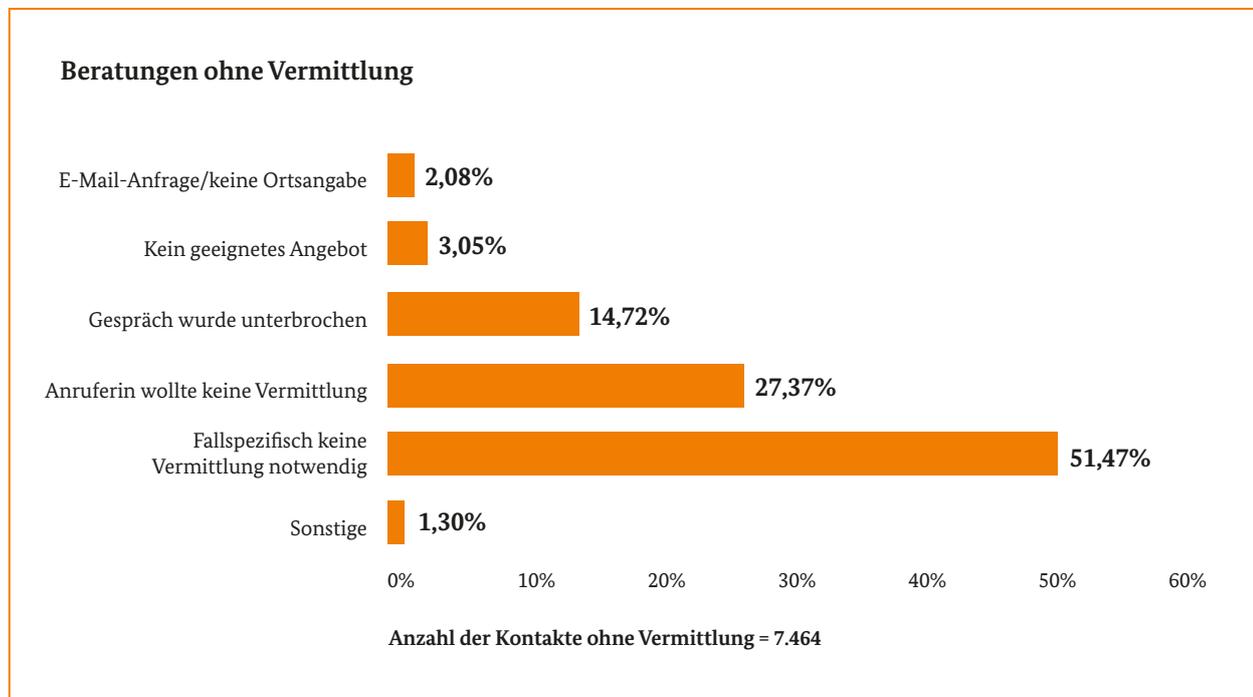


Anzahl der Vermittlungen = 12.492

Beratung ohne Vermittlung

In 37 Prozent der Beratungskontakte wurde nicht vermittelt. In diesen Beratungen ohne Vermittlung war in über 50 Prozent der Fälle fallspezifisch keine Vermittlung notwendig. Diese Auswahl treffen die Beraterinnen beispielsweise immer dann, wenn sich die betroffene Person bereits in einer Einrichtung befindet und es im Rahmen der Beratung schwerpunktmäßig um eine Stabilisierung in einer krisenhaften Situation geht. Manchmal möchten Hilfesuchende auch selbst nach der Adresse suchen, damit sie ihren Wohnort nicht preisgeben müssen.

Oftmals gibt die hilfesuchende Person auch von sich aus an, keine Vermittlung zu wünschen. Auch dies kann verschiedene Gründe haben und war in etwa 27 Prozent der Beratungen ohne Vermittlungen der Fall. Manchmal beendete eine hilfesuchende Person die Beratung von sich aus, bevor es zu einer Vermittlung kommen konnte. Im Jahr 2015 betraf dies knapp 15 Prozent der Beratungskontakte.



Grafik 28

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



Bilanz und Ausblick

Das Hilfetelefon berät seit März 2013 zu allen Formen von Gewalt gegen Frauen – rund um die Uhr, kostenlos, anonym und vertraulich, mehrsprachig und barrierefrei. Im Jahr 2015 konnten der Aufbau und die bedarfsorientierte Weiterentwicklung des Unterstützungsangebots weiter fortgesetzt werden. Das Hilfetelefon hat sich als qualifizierter Baustein im Frauenunterstützungssystem etabliert und ist gut vernetzt.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist in die fachliche Arbeit bundesweiter Gremien zu Häuslicher Gewalt und zu Menschenhandel eingebunden. Die Beratungs-, Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit wurde auch 2015 von einem externen Beirat fachpolitisch begleitet.

Die Kontaktzahlen und die Anzahl der Beratungen sind im Jahr 2015 weiter gestiegen. 54.718-mal wurde das Hilfetelefon telefonisch oder online kontaktiert. Der Anteil der Beratungskontakte an der Gesamtzahl aller Kontakte lag wie im Vorjahr stabil bei rund 50 Prozent.

Entsprechend seines gesetzlichen Auftrags und seines Beratungskonzepts unterstützte das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Rahmen der Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung an regionale Unterstützungseinrichtungen auch geflüchtete Frauen, die von geschlechtsspezifischer Gewalt betroffen sind oder waren. Anfragen zu unterschiedlichen Gewaltformen von Betroffenen, ehrenamtlich Unterstützenden und Fachkräften im Flüchtlingskontext gehen bereits seit Start des Hilfetelephons ein. Im Jahr 2015 galt diesen Beratungen besondere Beachtung: So wurden Handlungsleitfäden für die Beratung entwickelt, die die besondere Situation fokussieren und auch die spezifischen Anforderungen in den Blick nehmen, die es beispielsweise bei der Weitervermittlung der Betroffenen gibt.

Um Frauen im Flüchtlingskontext gezielt anzusprechen, wurden erweiterte Informationsmaterialien zum Angebot zur Verfügung gestellt. Ein Klappflyer vermittelt die wichtigsten Informationen in allen 15 Sprachen, in denen eine Beratung am Telefon möglich ist; es gibt ein Plakat und ei-

nen Flyer in arabischer Sprache sowie mehrsprachige Abreißzettel mit der Telefonnummer des Hilfetelephons

Aufgaben für das Jahr 2016

Eine zentrale Aufgabe im Jahr 2016 wird es sein, die Beratungen für gewaltbetroffene Frauen im Flüchtlingskontext, für deren ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie für Fachkräfte weiter auszuwerten. Die anonymisierte Vorgangs-Dokumentation wird es ab 2016 ermöglichen, nähere Angaben zu Häufigkeit, Grund der Anfragen, Gewaltformen oder Ergebnis der Beratungskontakte zielgruppenspezifisch zu erfassen.

Die Vernetzung des Hilfetelephons in diesem Kontext soll weiter ausgebaut werden, sowohl in Hinsicht auf die Bekanntmachung des Unterstützungsangebots als auch zur fachlichen Weiterentwicklung der Beratung und der Weitergabe fachspezifischer Informationen.

Die Möglichkeit, bei Bedarf innerhalb von einer Minute rund um die Uhr eine Dolmetscherin für 15 Sprachen zu den Telefonberatungen hinzuschalten zu können, ist ein Alleinstellungsmerkmal im Unterstützungssystem „Gewalt gegen Frauen“ und gibt dem Hilfetelefon einen besonderen Stellenwert. Daher ist es wichtig, dass das Hilfetelefon vor Ort in relevanten Zusammenhängen präsent und bekannt ist. Ob die hierfür entwickelten Materialien ausreichen und ob weiterer Bedarf, zum Beispiel auch im Hinblick auf eine Erweiterung des Übersetzungsangebots auf zusätzliche Sprachen besteht, wird ab 2016 auch mit Hilfe der Netzwerke, in die das Hilfetelefon eingebunden ist, ermittelt werden.

Das Hilfetelefon wird sich auch weiterhin für alle Frauen engagieren, die geschlechtsspezifische Gewalt erleiden. Die Gewinnung weiterer Kooperationspartnerinnen und -partner, die dabei helfen, das Hilfetelefon einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen, wird deshalb auch im Jahr 2016 eine wichtige Aufgabe sein.

Wichtige Zahlen auf einen Blick

- 94 Prozent aller Beratungen fanden telefonisch statt.
- Im Rahmen der 3.135 Online-Kontakte beim Hilfetelefon fanden 1.903 Kontakte im Sofort-Chat statt. Besonders junge Hilfesuchende nutzten dieses Kontakt-Medium.
- 454 E-Mails wurden beantwortet und 310 Termin-Chats durchgeführt.
- Insgesamt wurden 27.004 Beratungen durchgeführt. 4.032 sonstige Anfragen, zum Beispiel Material- und Presseanfragen, gingen zusätzlich beim Hilfetelefon ein.
- Das Hilfetelefon wurde auch im Jahr 2015 zu 44 Prozent außerhalb der normalen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen kontaktiert, also zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens.
- Insgesamt 14.405 selbst von Gewalt betroffene Personen nahmen Kontakt mit dem Hilfetelefon auf. Darüber hinaus kontaktierten 4.015 Unterstützende und 1.306 Fachkräfte das Hilfetelefon.
- Die betroffenen Personen waren zu 96 Prozent weiblich.
- Im Jahr 2015 fanden Beratungen zu allen Gewaltformen statt. In 11.079 Fällen ging es dabei um Häusliche Gewalt.
- 1.431-mal wurde psychische, 1.170-mal physische, 2.719-mal sexualisierte und 58-mal ökonomische Gewalt thematisiert.
- Mobbing wurde 338-mal und Stalking 1.039-mal als Grund für den Unterstützungsbedarf benannt.
- In 73 Beratungen berichteten die Hilfesuchenden von ritualisierter Gewalt, in 91 von Cybergewalt und in 9 Fällen von (befürchteter) Genitalverstümmelung.
- 82-mal drehte sich das Gespräch um Zwangsverheiratung, 129-mal um Gewalt im Namen der „Ehre“.
- Gewalt im Rahmen von Prostitution wurde 49-mal benannt, 86-mal wurde Menschenhandel angesprochen.
- In 7.136 Fällen befand sich die betroffene Person zum Zeitpunkt des Beratungskontakts in einer akuten psychosozialen Krise.
- Insgesamt wurden 709 mehrsprachige Beratungen mit Hilfe eine Dolmetscherin geführt. 212-mal führten die Beraterinnen darüber hinaus die Gespräche selbst in einer Fremdsprache.
- Bei 1.903 Beratungskontakten wurde eine Beeinträchtigung oder Behinderung der betroffenen Person dokumentiert.
- Von den 12.492 Vermittlungen im Jahr 2015 wurde in 7.418 Kontakten besonders häufig an Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen und Mädchen vermittelt. Aber auch Frauenhäuser waren mit 3.142 Vermittlungen häufiges Vermittlungsziel.

So können Sie helfen, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weiter bekannt zu machen!

Informieren Sie Andere:

Mit der Auslage von Flyern, Postkarten oder Notfallklappkarten und dem Aushang von Kampagnenplakaten und Abreißzetteln.

Verlinken Sie uns:

Integrieren Sie das Logo des Hilfetelefons, den Kampagnen-Spot oder eines unserer Webbanner auf Ihrer Internetseite. Verlinken Sie unsere Internetadresse www.hilfetelefon.de.

Veröffentlichen Sie die 08000 116 016:

Weisen Sie in Ihrer Mitarbeiter/-innenzeitschrift, Ihrem Kundenmagazin oder Ihrem Newsletter auf die Rufnummer und Webseite des Hilfetelefons hin. Nutzen Sie dafür unser Logo, eine Freianzeige oder eines unserer Plakatmotive.

Nutzen Sie Ihre Kontakte:

Bitten Sie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wie Arztpraxen, Apotheken, Kindergärten, Sportvereine etc. in Ihrer Nähe, die Informationsmaterialien des Hilfetelefons auszulegen.

Notrufnummer:

Führen Sie die Hilfetelefon-Rufnummer in der Rubrik der Notrufnummern auf – in Ihrer eigenen Publikation, in Zeitungen oder im Netz.

Zeigen Sie den Kampagnen-Spot des Hilfetelefons:

im Rahmen eigener Aktionen und Veranstaltungen. Oder sprechen Sie Kinobetreiber in Ihrer Nähe an und bitten Sie sie, den Kampagnenfilm in ihr Programm aufzunehmen.

Werden Sie Kooperationspartner/-in des Hilfetelefons:

Gerne finden wir gemeinsam mit Ihnen individuelle Lösungen zur Unterstützung des Hilfetelefons. Bei Interesse an einer Kooperationspartnerschaft wenden Sie sich bitte an unser Partnerbüro: 030 - 700 186 709, partnerbuero@hilfetelefon.de.

Herausgeber:

Bundesamt für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben
Öffentlichkeitsarbeit

Sibille-Hartmann-Straße 2-8

50969 Köln

08000 116 016

info@hilfetelefon.de

www.hilfetelefon.de

www.bafza.de

Bezugsstelle:

Bundesamt für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Postfach 50964

infomaterial@hilfetelefon.de

Stand: März 2016

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, 13, 14, 17, 21, 22, 26-33: BAFzA

Seite 7, 8: pixabay.com

Seite 21: RRF/Fotolia.com

Seite 23: lawcain/Fotolia.com

Seite 32 links unten: Lutz Leitmann;

Konzeption und Gestaltung: Bernd Zamel, Stadt Bochum

Seite 32 rechts oben: Maria Schütz

Seite 33 rechts oben: Iris Brandes

Seite 33 links unten: FHH, BASFI

Druck: BAFzA