



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben

 **HILFE TELEFON**
GEWALT GEGEN FRAUEN
08000 116 016

Jahresbericht

DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN

2020

Das Jahr in Zahlen*

<i>Kontakte zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“</i>	80.400
<i>Beratungen</i>	51.400
<i>Beratungen für von Gewalt betroffene Personen</i>	28.400
<i>Beratungen für unterstützende Personen</i>	9.000
<i>Beratungen für Fachkräfte</i>	2.000
<i>Online-Kontakte</i>	9.000
<i>Online-Beratungen</i>	5.600
<i>Beratungen in mehr als 17 verschiedenen Fremdsprachen</i>	4.300
<i>Vermittlungen im Rahmen der Lotsenfunktion</i>	26.500
<i>Flyer, Plakate und andere Infomaterialien</i>	791.000
<i>Webseiten-Besuche</i>	442.700

* Zahlen gerundet

GRÜßWORT

Liebe Leserinnen und Leser,



2020 war ein einschneidendes Jahr. Durch die Coronavirus-Pandemie wurden bestehende Missstände wie unter einem Brennglas deutlich und haben sich teilweise sogar verstärkt. Wir müssen leider davon ausgehen, dass dies auch für das Thema Gewalt gegen Frauen gilt.

Frauen müssen sich bei Gewalt auch in Krisenzeiten auf Schutz und Beratung verlassen können. Das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ spielt dabei eine ganz besondere Rolle. Es bietet Unterstützung rund um die Uhr, anonym und in 18 Sprachen. In den acht Jahren seines Bestehens ist es eine unverzichtbare Säule im Hilfesystem geworden.

Besonders froh bin ich, dass das Hilfefon 2020 auch unter den erschwerten Bedingungen seinen Betrieb uneingeschränkt aufrechterhalten hat. So ist es für viele Frauen zum Rettungsanker geworden. 2020 hat die Zahl der Beratungen durch das Hilfefon, die schon zuvor jährlich gewachsen ist, deutlich zugenommen. Das zeigt: Immer mehr Menschen kennen das Hilfefon und gehen den ersten Schritt aus der Gewalt, indem sie sich Hilfe holen.

Zugleich sehen wir: Gewalt gegen Frauen ist weiterhin ein großes gesamtgesellschaftliches Problem. Wir müssen alles dafür tun, diese Gewalt einzudämmen, die Täter zur Verantwortung zu ziehen und den Betroffenen Schutz und Hilfe anzubieten.

Um deutschlandweit auf Gewalt gegen Frauen aufmerksam zu machen und die Menschen im Umfeld gewaltbetroffener Frauen zum Handeln aufzufordern, habe ich die Initiative „Stärker als Gewalt“ gestartet.

Im Rahmen der Initiative wurden und werden verschiedene Aktionen durchgeführt, um gerade im Lockdown in der unmittelbaren Nachbarschaft unter dem Motto „Zuhause nicht sicher?!“ über die Hilfsangebote wie das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ zu informieren.

Mein großer Dank gilt dem Team des Hilfefons im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben. Ganz besonders danke ich den Beraterinnen, die in vielen, oft schwierigen und intensiven Gesprächen Lösungen mit den Anrufenden finden konnten. Von Gewalt betroffene Frauen können jederzeit auf die Unterstützung durch das Hilfefon zählen. Dafür steht die Nummer 08000 116 016.

Franziska Giffey

Bundesministerin für Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

Sehr geehrte Damen und Herren,



mit rund 51.400 Kontakten ist die Zahl der Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2020 erneut gestiegen. Mit einem Zuwachs um 15 Prozent ist dies der höchste Anstieg seit 2016. Rund 28.400 von Gewalt betroffene Personen nutzten das niedrigschwellige Angebot – per Telefon, Chat und E-Mail. Mehr als 11.000 Personen aus dem sozialen Umfeld Betroffener und Fachkräfte wurden beraten.

In der aktuellen Corona-Krise hat sich einmal mehr gezeigt, wie wichtig das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit seiner verlässlichen 24-Stunden-Erreichbarkeit als erste Anlaufstelle für von Gewalt betroffene Frauen ist. Mein Dank gilt daher den Mitarbeitenden des Hilfetelefons, die mit großem Einsatz dafür gesorgt haben, das Beratungsangebot das ganze Jahr über in gewohntem Umfang aufrechtzuerhalten. Insbesondere danke ich den Beraterinnen für ihren täglichen und nächtlichen Einsatz, um Frauen auch in dieser schwierigen Zeit zur Seite zu stehen.

Unser Jahresbericht präsentiert die Beratungsleistung des Hilfetelefons in einem turbulenten Jahr. Er nimmt dabei die zahlenmäßige Entwicklung in den Blick sowie die Auswirkungen, die die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Einschränkungen für die Beratung und deren Logistik mit sich gebracht hat.

Die Pandemie hat jedoch auch eine positive Auswirkung. Gewalt gegen Frauen ist im Zuge des Lockdowns noch stärker in den öffentlichen Fokus gerückt. Mit dem Ergebnis, dass zahlreiche Menschen, Organisationen, Kommunen und Unternehmen die Bekanntmachung des Angebotes im vergangenen Jahr tatkräftig unterstützt haben. Auch ihnen möchte ich an dieser Stelle ausdrücklich für ihr Engagement danken.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

A handwritten signature in black ink, reading "Edith Kürten". The signature is fluid and cursive, with the first name clearly legible.

Edith Kürten

Präsidentin des Bundesamtes für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Inhalt

6

Die Grundlage –
das Hilfetelefongesetz

7

Einleitung



8

Das Hilfetelefon – wichtiger
Rettungsanker in Krisenzeiten



13

Fallbeispiele aus der Praxis:
Jede Beratung ist anders



17

Ein 24/7-Angebot zwischen
Schutz und Hygienekonzept

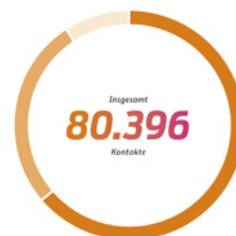
18

Highlights aus der Öffent-
lichkeitsarbeit



25

Das Jahr 2020 in Zahlen



33

Wichtige Zahlen auf einen
Blick

35

Helfen Sie mit!

Die Familie wird
dich verstoßen
hat er gesagt.

Aber jetzt
rede ich:



Die Grundlage – das Hilfetelefongesetz

Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefongesetz – HilfetelefonG) BGBl. I S. 448 vom 7. März 2012

§ 1 Einrichtung

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

§ 2 Aufgaben

(1) Mit dem Hilfetelefon werden kostenlos Erstberatung und Informationen zu Hilfemöglichkeiten bei allen Formen von Gewalt gegen Frauen angeboten.

(2) Personen, die sich an das Hilfetelefon wenden, werden bei Bedarf über andere Einrichtungen und Dienste in ihrer Region informiert, die beraten, unterstützen und, falls erforderlich, eingreifen; auf Wunsch werden sie an diese weitervermittelt. Damit das Hilfetelefon seine Lotsenfunktion wahrnehmen kann, richtet das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben eine Datenbank mit den Kontaktdaten und Erreichbarkeiten dieser Einrichtungen und Dienste ein und hält sie auf aktuellem Stand.

§ 3 Adressatenkreis

Die Angebote des Hilfetelefons wenden sich insbesondere an:

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

§ 4 Anforderungen an die Hilfeleistung

- (1) Erstberatung, Information und Weitervermittlung erfolgen durch qualifizierte weibliche Fachkräfte.
- (2) Die Hilfeleistung erfolgt anonym und vertraulich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen. Anrufe beim Hilfetelefon werden nicht in Einzelverbindungen nachgewiesen.
- (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 nähere Ausgestaltung 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.

Einleitung

Das Jahr 2020 ist ein besonderes und in jeder Hinsicht herausforderndes Jahr. Die Corona-Pandemie hält das gesamte Team des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ seit dem Frühjahr in Atem – unter den äußeren wie internen Anforderungen steigt die Arbeitsbelastung deutlich. Trotz erschwelter Rahmen- und Arbeitsbedingungen gelingt es, Frauen auch in dieser schwierigen Zeit zur Seite zu stehen. Dafür werden unzählige logistische und organisatorische Herausforderungen gemeistert. Auch das kollegiale Miteinander ist gefragt, denn je.

Verschärft die Pandemie die Lage für gewaltbetroffene Frauen?

Mit Beginn des ersten Lockdowns im März erreicht das Hilfetelefon vielfach die Frage, ob es durch die Corona-bedingten Einschränkungen zu einem Anstieg von häuslicher Gewalt kommt. Die Befürchtungen, die Situation von Frauen werde sich dramatisch zuspitzen, bestätigen sich vielerorts. Manche Polizeibehörden berichten von erhöhten Fallzahlen, Beratungsstellen und Frauenhäuser von Engpässen in der Beratung. Gleichzeitig steigt die Sorge, Betroffene könnten sich unter den Beschränkungen des Alltags noch mehr zurückziehen, seltener die Möglichkeit haben sich Unterstützung zu holen und noch weniger mit Angeboten des Hilfesystems erreicht werden.

Das Interesse daran, wie sich die Corona-Pandemie auf die Arbeit des Hilfetelefons auswirkt, ist das ganze Jahr über groß. Nicht nur Fachstellen möchten wissen, ob das Hilfetelefon einen erhöhten Zulauf an Beratungsanfragen verzeichnet. Auch die Medien zeigen verstärktes Interesse am Thema und am Hilfe-

telefon. Nimmt die Gewalt gegen Frauen zu? Kann das Hilfetelefon den höheren Beratungsbedarf bewältigen? Wie können Frauen auch in dieser nie dagewesenen Situation adäquat unterstützt werden?

Corona ist das alles bestimmende Thema

Mit dem vorliegenden Jahresbericht möchten wir einige dieser Fragen beantworten. Wir widmen uns sowohl der zahlenmäßigen Entwicklung beim Hilfetelefon als auch den Veränderungen und Herausforderungen, die die Corona-Pandemie für die Beratung mit sich bringt. Darüber hinaus schauen wir auf die Rahmenbedingungen, die erforderlich sind, um ein rund um die Uhr Angebot wie das Hilfetelefon auch in Krisenzeiten aufrecht zu erhalten. Fallbeispiele verdeutlichen die Bandbreite der Frage- und Problemstellungen, mit denen sich die Beraterinnen konfrontiert sehen. Sie zeigen auch, dass sich viele

Menschen mit ihren Anliegen weit außerhalb des themenspezifischen Beratungsauftrages des Hilfetelefons bewegen.

Mit rund 51.400 Beratungen nimmt das Beratungsaufkommen im Jahr 2020 um 15 Prozent zu – das ist der höchste Anstieg seit 2016. Die erhöhten Beratungszahlen sind jedoch bestenfalls ein Indiz und kein Beleg für eine tatsächliche Zunahme der Gewalt gegen Frauen, da sie immer nur die Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon abbilden. Seit Beginn der Corona-Krise wird bundesweit verstärkt auf das Hilfetelefon als zentrale Erstanlaufstelle hingewiesen. Eine starke Präsenz in der Öffentlichkeit führt erfahrungsgemäß dazu, dass Menschen vermehrt unser Angebot nutzen.

Auch für die Öffentlichkeitsarbeit ist 2020 ein Jahr voller Unwägbarkeiten, in dem sich vieles, was geplant war, nicht umsetzen lässt. Es bieten sich jedoch gleichzeitig neue, unerwartete Chancen und Möglichkeiten, wie beispielsweise eine Kooperation mit dem Deutschen Apothekerverband. Auch darüber informieren wir in diesem Jahresbericht. Zum Abschluss des Jahresberichts präsentieren wir unsere statistische Auswertung, die ausführlich und anonym das Beratungsgeschehen dokumentiert.



Das Hilfetelefon – wichtiger Rettungsanker in Krisenzeiten

Im Jahr 2020 ist die Corona-Pandemie auch beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ das alles bestimmende Thema. Unter den Einschränkungen des öffentlichen sowie privaten Lebens steigt das Risiko für Frauen, dass häusliche Gewaltsituationen sich zuspitzen und eskalieren. Wie zu erwarten nimmt die Zahl der Beratungskontakte beim Hilfetelefon im Frühjahr sprunghaft zu. Doch nicht alle, die sich an das Hilfetelefon wenden, suchen Unterstützung zum Thema „Gewalt gegen Frauen“.

Viele Menschen sind infolge der Pandemie verunsichert, haben Ängste und Zukunftssorgen. Entsprechend groß ist der Bedarf an niedrigschwelliger Beratung per Telefon und online. Neben dem Hilfetelefon bieten dies nur wenige Einrichtungen professionell an – dazu kostenlos, anonym und rund um die Uhr. So werden in den Beratungsgesprächen auch zahlreiche Fragen zur Gesundheit, zum Coronavirus und zu den Schutzmaßnahmen gestellt. Insbesondere in der ersten Phase des Lockdowns sind die Auswirkungen der Corona-Pandemie in fast jeder Beratung gegen-

wärtig. Für die Beraterinnen bedeutet dies eine höhere Herausforderung und Belastung zugleich, gilt es doch immer wieder genau hinzuhören und zu klären, ob das Beratungsgesuch überhaupt dem spezifischen Auftrag des Beratungsangebots entspricht und zielgerichtet geholfen werden kann.

Steigende Nachfrage beim Hilfetelefon

Seit Einrichtung des Hilfetelefons im März 2013 nimmt die Zahl der Beratungen aufgrund seiner zunehmenden Bekanntheit von



Jahr zu Jahr zu. Ausgehend von 19.000 Beratungen im Jahr 2013¹ werden für das Jahr 2020 über 51.000 Beratungen dokumentiert. Das entspricht einem durchschnittlichen jährlichen Wachstum von rund 12 Prozent.

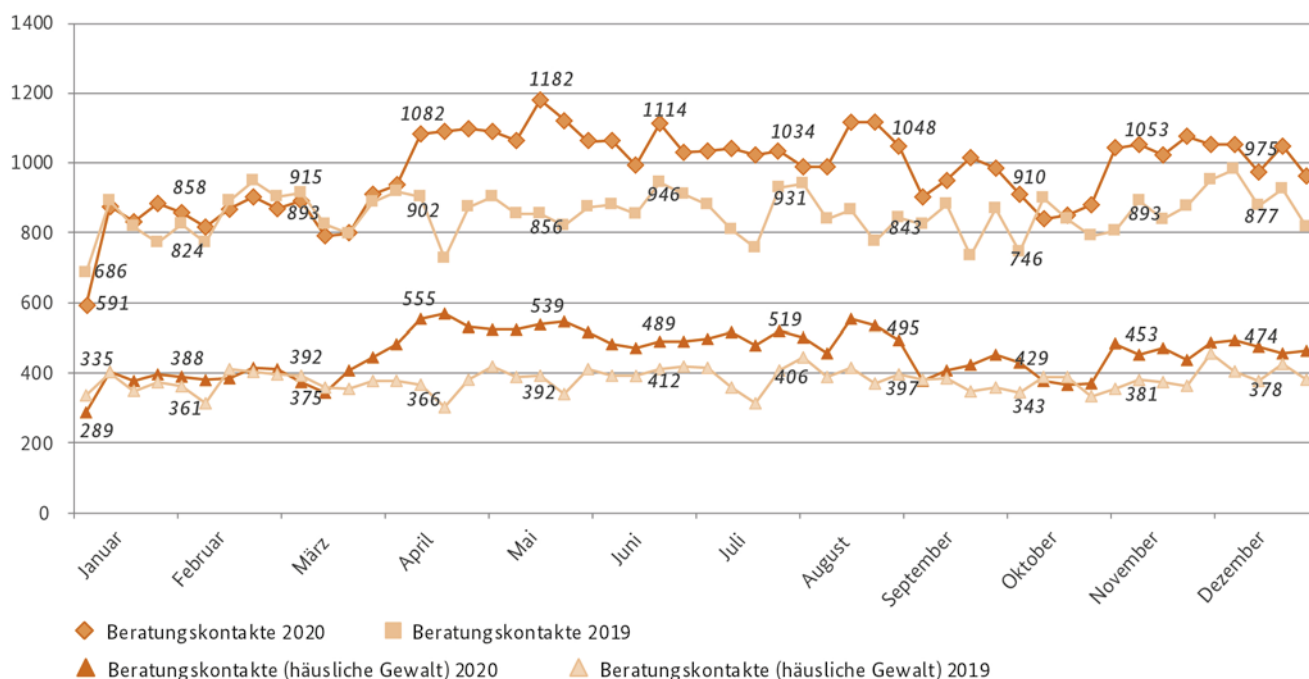
2020 liegt der Anstieg mit rund 15 Prozent mehr Beratungskontakten leicht über dem Durchschnitt. Während sich im März 2020 noch keine besondere Veränderung an den Telefonen und online abzeichnet, zeigt sich im April ein deutlicher Anstieg bei den Beratungskontakten. Von Ende März an nimmt die Zahl der Beratungen binnen weniger Wochen um rund ein Viertel zu. Statt durchschnittlich 858 Beratungen pro Woche bis Ende März verzeichnet das Hilfetelefon in den Folgemonaten im Schnitt 1.024 Beratungen wöchentlich. Die Grafik 1 veranschaulicht, wie sich mit Beginn der Kontaktbeschränkungen die Anfragen beim Hilfetelefon bis zum Ende des Jahres – mit Ausnahme geringfügiger Schwankungen – auf erhöhtem Level einpendeln.

Auffällig ist, dass die Anfragen zu häuslicher Gewalt im April mit 34 Prozent im Vergleich zum März überproportional zunehmen: Ein erhöhtes Beratungsaufkommen bleibt bestehen. Gibt es bis Ende März durchschnittlich 385 Beratungen zu häuslicher Gewalt pro Woche, so steigt dieser Wert in der Zeit von April bis Dezember auf durchschnittlich 480. Pro Tag wird im Schnitt in 66 Fällen zu Gewalt in Partnerschaften beraten, 2019 waren es 55 Fälle täglich. Anders ausgedrückt: Im Jahr 2020 findet alle 22 Minuten eine Beratung zu häuslicher Gewalt statt.



Eine Sonderauswertung², die das Hilfetelefon angesichts dieser besonderen Situation vorgenommen hat, zeigt, dass die Einschränkungen und Belastungen durch die Corona-Situation in vielen Fällen dazu führen, dass sich Konflikte in Partnerschaften zuspitzen und bestehende Gewaltsituationen zunehmend eskalieren. Frauen, die sich an das Hilfetelefon wenden, berichten von verstärkter Entladung der Gewalt, Verschlimmerung von Gewaltausbrüchen, Zunahme von Aggressionen sowie einer hohen Geiztheit des Partners. Viele hilfesuchende Frauen befinden sich in einer (familiären) Ausnahmesituation und auch die zunehmenden finanziellen Belastungen erzeugen Druck.

BERATUNGSKONTAKTE IN DEN JAHREN 2019 UND 2020



Grafik 1: Alle Beratungskontakte und die Beratungskontakte im Bereich häuslicher Gewalt im Jahresvergleich 2019/2020

¹ Das Hilfetelefon startete im März 2013, daher umfasst das Berichtsjahr nur 10 Monate.

² Eine entsprechende Änderung in der Vorgangsdokumentation war kurzfristig nicht möglich. Die Beraterinnen sind stattdessen gehalten, nach Möglichkeit Notizen zu Fällen mit Corona-Bezug festzuhalten.



Andere Ratsuchende erfahren unter Corona-Bedingungen zum ersten Mal Gewalt und benennen dies auch so. Auch hier werden Kontaktbeschränkungen, drohende Arbeitslosigkeit oder finanzielle Sorgen häufig als Auslöser benannt.

Mehr Menschen sehen hin, wenn es um Gewalt gegen Frauen geht

Vor allem selbst von Gewalt Betroffene suchen mit Beginn des ersten Lockdowns öfter Rat und Unterstützung beim Hilfetelefon: Von 2.073 im März steigt deren Zahl im April um 25 Prozent auf 2.593 und bleibt bis Jahresende auf konstant erhöhtem Niveau. Während im 1. Quartal 6.214 Beratungen verzeichnet werden, steigt die Anzahl im 2. Quartal auf 7.724. Aber auch Menschen aus dem sozialen Umfeld betroffener Frauen – Freundinnen und Freunde, Angehörige, Bekannte und vor allem auch Nachbarinnen und Nachbarn – melden sich häufiger. Im April steigt die Zahl der Ratsuchenden aus dem sozialen Umfeld um ein Drittel von 608 auf 807 Beratungen. Das bedeutet im Quartalsvergleich einen Anstieg um 728 Beratungskontakte auf insgesamt 2.582 Beratungen im 2. Quartal. Auch danach liegt sie konstant höher bei durchschnittlich 800 pro Monat. Zum Vergleich: Im Jahr 2019 melden sich monatlich im Schnitt 624 Ratsuchende. Viele Unterstützende berichten, dass sie seit dem ersten Lockdown im März mehr Zeit zu Hause verbringen und dadurch vermehrt zu Zeuginnen und Zeugen von Gewaltausbrüchen in ihrer Nachbarschaft werden.

Das Hilfetelefon als Anlaufstelle bei allgemeinen Lebenskrisen

Seit Ausbruch der Corona-Pandemie macht sich eine große Diskrepanz zwischen dem tatsächlichen Beratungsauftrag des Hilfetelefons und den Erwartungen der Ratsuchenden bemerkbar. Das Hilfetelefon ist ein spezielles Angebot für Frauen, die von Gewalt betroffen sind, sowie unterstützende Personen aus ihrem Umfeld und Fachkräfte. In ihrer Not melden sich jedoch insbesondere in der ersten Phase des Lockdowns auch Menschen, die offensichtlich nicht von Gewalt betroffen sind. Corona hat bei vielen Menschen finanzielle Sorgen, Unsicherheiten und Zukunftsängste ausgelöst oder verstärkt, und der Bedarf an niederschwelliger

Hilfe ist groß. Vor allem in der ersten Zeit der Pandemie ist „Corona“ in fast jeder Beratung ein Thema. Die Beraterinnen erkennen häufig erst im Verlauf des Gesprächs, ob eine frauenspezifische Gewaltproblematik vorliegt.

Dies zeigt sich in einem Anstieg der Beratungen zu allgemeinen Problematiken und Lebenskrisen ohne Gewaltkontext um 23 Prozent. Im 1. Quartal des Jahres liegen diese bei 1.750 Fällen und steigen im 2. Quartal auf 2.145 Fälle an. Darunter fallen Familienkonflikte, die Sorge um den Verlust des Arbeitsplatzes, Einschränkungen aufgrund von Kontakt- und Reisebeschränkungen, die Angst vor Isolation, Einsamkeit und depressive Verstimmungen bis hin zu Suizidgedanken, Gesundheitsfragen sowie vielfältige Ängste.

Bei den Beratungen zum gesetzlichen Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ – also immer dann, wenn Gewalt gegen Frauen im Spiel ist – liegt der Anstieg mit 26 Prozent noch höher: Diese steigen von 8.608 im 1. Quartal auf 10.844 Fälle im 2. Quartal.

Dauer und Intensität der Gespräche verändern sich

Angesichts der neuen gesellschaftlichen Herausforderungen rund um Corona steigt das Beratungsaufkommen beim Hilfetelefon nicht nur in der Summe. Auch die Anforderungen an die Beratungsarbeit verändern sich. Einzelne Beratungen dauern länger und sind aufgrund der Komplexität deutlich anspruchsvoller. Zudem kommt es verstärkt zu akuten Krisen und Notfällen, die es am Telefon oder online zu bewältigen gilt. Bei besonders schwierigen Fallkonstellationen sehen sich die Beraterinnen verstärkt vor der herausfordernden Aufgabe, bereits im Rahmen der Erstberatung des Hilfetelefons gangbare Lösungen zu finden.

Mehr akute Krisen, mehr Verletzungen

Im Jahr 2020 gehen bei den Beraterinnen häufiger Anrufe aus konkreten Notsituationen heraus ein, in denen sofort Hilfe organisiert werden muss, zum Beispiel über Konferenzschaltungen mit der Polizei oder dem Rettungsdienst. Beratungen, bei denen zu den Gesprächen weitere Institutionen hinzugeschaltet werden, verdoppeln sich von 127 auf 250, vergleicht man das 1. Quartal mit dem 3. Quartal. Im 2. Quartal ist der Anstieg mit 166 Kontakten noch nicht so hoch.

Auch ist ein Anstieg an Kriseninterventionen zu verzeichnen. Im 2. Quartal 2020, also während des ersten Lockdowns, führen die Beraterinnen 29 Prozent mehr Kriseninterventionen durch.³ Danach bleiben die Zahlen weiterhin hoch.

Mit Beginn der Pandemie melden sich zudem häufiger Frauen mit akuten Verletzungen aus konkreten Gefährdungssituationen heraus. Sei es, dass die Frauen kurz vor der Kontaktaufnahme massiv eingeschüchtert, verfolgt oder geschlagen wurden oder auch aufgrund von sexueller Gewalt körperliche Verletzungen davontragen. In diesen Fällen sind die Beraterinnen gefordert, vor Ort ad hoc Hilfe zu organisieren und weitere Institutionen einzuschalten. Dadurch werden die Beratungen sehr zeitintensiv.

³ Das entspricht einem Anstieg von 1.587 im 1. Quartal auf 2.046 im 2. Quartal.

Mehr Beratung in einer Fremdsprache

Beim Hilfefon wird in 17 Fremdsprachen beraten – entweder unter Hinzuziehung einer Dolmetscherin oder durch die Beraterinnen selbst, von denen viele über Fremdsprachenkenntnisse verfügen. Im Jahr 2020 ist im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme um rund ein Viertel an Beratungen in einer Fremdsprache zu beobachten. Insbesondere im 2. Quartal nehmen die Beratungen mit Einbindung einer Dolmetscherin um 37 Prozent, die Beratungen in einer Fremdsprache ohne Dolmetschung durch die Beraterinnen sogar um 50 Prozent zu.

Für diesen Anstieg gibt es verschiedene Gründe: Einerseits ist anzunehmen, dass sich auch für viele Frauen mit Migrationshintergrund und ohne ausreichende deutsche Sprachkenntnisse die Situation angesichts der Kontaktbeschränkungen verschärft. In vielen Gesprächen wird deutlich, dass die Pandemie die vielerorts existierende Isolation von Frauen dramatisch erhöht. Andererseits entstehen im privaten Unterstützungsnetzwerk von Frauen mit Migrationshintergrund aufgrund der Pandemie große Lücken. Beispielsweise sind Vertrauenspersonen, die die Muttersprache der gewaltbetroffenen Frauen sprechen und sie vor Ort unterstützen, aufgrund von Kontaktbeschränkungen seltener verfügbar. Professionelle Sprachmittlerinnen und -mittler sind entweder schwer oder gar nicht erreichbar. Darüber hinaus fallen Kinder, die ihre Mütter beziehungsweise ihre Eltern oftmals bei Übersetzungen unterstützen, mit Blick auf das Thema Gewalt, aus. Hinzu kommt, dass auch in den Unterstützungseinrichtungen vor Ort Sprachmittlerinnen und -mittler nicht mehr im gewohnten Umfang zur Verfügung stehen.

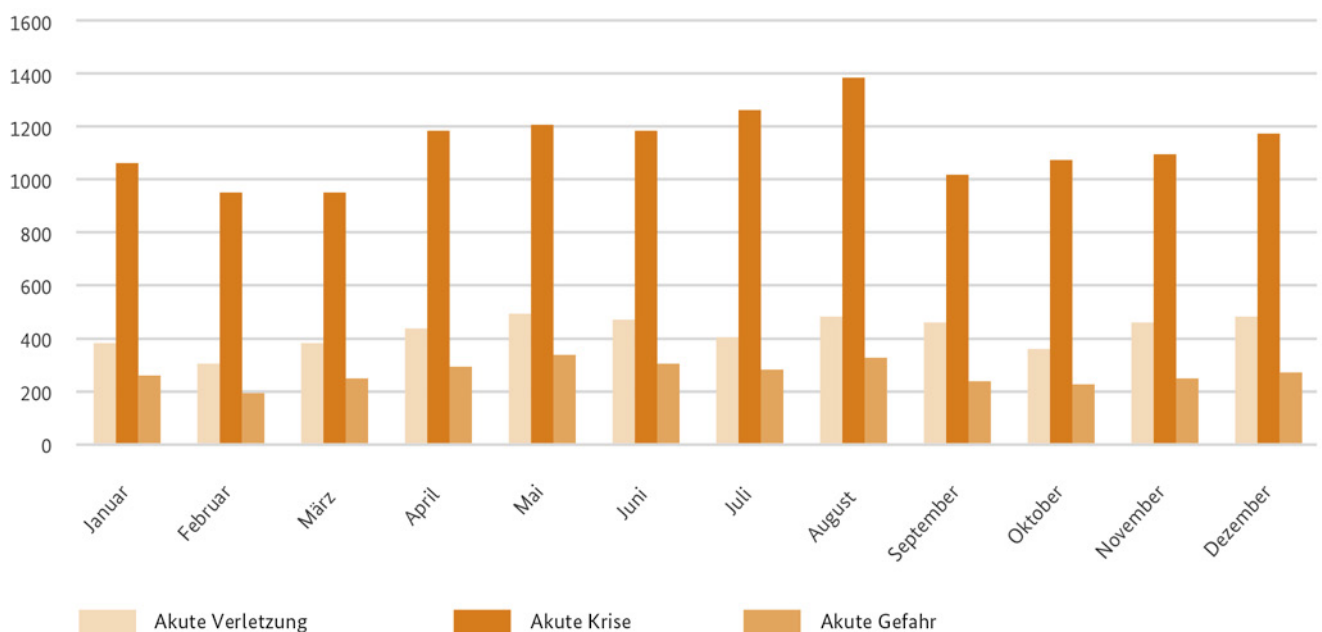
Eingeschränkte Lotsenfunktion

Eine wichtige Aufgabe des Hilfefons ist die Lotsenfunktion. Ratsuchende werden für eine längerfristige Unterstützung und Begleitung an Einrichtungen vor Ort weitervermittelt. Im Jahr 2020 kann das Hilfefon diese Aufgabe jedoch nur noch eingeschränkt wahrnehmen. Beratungsstellen, die primär Face-to-Face-Beratungen durchführen, müssen im ersten Lockdown ihre Angebote auf telefonische oder Online-Beratung umstellen und sind oft nur eingeschränkt oder schwer erreichbar. Die Erreichbarkeit per Telefon oder online bleibt bei vielen Einrichtungen ein Problem, auch weil die Nachfrage nach Unterstützung über diese Kontaktwege zunimmt. Dies hat zur Folge, dass sich Frauen, die im Rahmen der Erstberatung beim Hilfefon Anlaufstellen vor Ort genannt bekommen haben, sich erneut mit ihren Anliegen an das Hilfefon wenden, weil sie vor Ort niemanden erreichen, sie die Wartezeit nicht überbrücken können oder sich ihre Situation zuspitzt.

Auch Frauenhäuser müssen die Aufnahme von Frauen insbesondere im ersten Halbjahr einschränken oder umorganisieren, um Bewohnerinnen und auch Mitarbeiterinnen vor Ansteckung zu schützen und Quarantänesituationen zu meistern oder zu vermeiden.

In dieser Situation zeigt sich noch einmal in besonderer Weise, dass das Hilfefon inzwischen auch selbst Ziel der Weitervermittlung von Ratsuchenden durch Einrichtungen des Unterstützungssystems geworden ist. Aufgrund der durchgängigen Erreichbarkeit verweisen viele Einrichtungen dann, wenn sie selbst nicht erreichbar sind, auf das Hilfefon (zum Beispiel auf Anrufbeantwortern oder Webseiten). Damit haben Frauen, die von

AKUTE SITUATIONEN



Grafik 2: Monatsvergleich der Beratungen, in denen im Jahr 2020 akute Situationen thematisiert wurden

Gewalt betroffen sind, immer eine erste Anlaufstelle. Wenn sie jedoch vom Hilfefon an die Beratungsstelle oder das Frauenhaus und von dort zurück an das Hilfefon verwiesen werden, weil keine ausreichenden Kapazitäten oder Angebote zur weiteren Unterstützung zur Verfügung stehen, ist ihnen nicht geholfen. So kann das Hilfefon seiner Lotsenfunktion nicht gerecht werden.

Online-Beratung

Auch im Jahr 2020 nutzen viele Menschen die Online-Beratung, um Kontakt mit einer Beraterin aufzunehmen. Um 14 Prozent steigen die Anfragen im Vergleich zum Vorjahr, die per Chat und E-Mail eingehen. Insbesondere in der ersten Phase des Lockdowns, von März bis Mai, wenden sich 19 Prozent mehr Hilfesuchende online – vor allem per E-Mail und Termin-Chat – an die Beraterinnen des Hilfefons.

Das Verhältnis zwischen Telefon- und Online-Beratungen bleibt dabei unverändert: 89 Prozent der betroffenen Frauen, Unterstützenden sowie Fachkräfte wählen die 08000 116 016, um sich beim Hilfefon beraten zu lassen, während sich 11 Prozent für die Online-Beratung entscheiden.

Das Telefon ist somit auch während der Corona-Pandemie das bevorzugte Mittel der Kontaktaufnahme. Gleichzeitig stellt die Beratung über E-Mail und Chat gerade in Zeiten häuslicher Isolation und Enge eine wichtige Alternative zu einem Telefonat dar. Viele Frauen berichten, dass sie nicht anrufen können, da sich ihr Partner häufig in unmittelbarer Nähe befindet. Auch ein vertrauliches Gespräch mit Verwandten oder Freundinnen und Freunden ist oft nicht möglich, wenn der Partner sie kontrolliert. In solchen einengenden häuslichen Situationen bietet das Schreiben im Chat

oder per E-Mail oftmals die einzige sichere Alternative, um sich Hilfe zu suchen.

Fazit

Es ist deutlich geworden, wie wichtig es ist, dass gerade in Krisenzeiten das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ für von Gewalt betroffene Frauen als verlässlich erreichbare Erstanlaufstelle rund um die Uhr zur Verfügung steht. Die Zahlen zeigen: Frauen, die Gewalt erleben, können auch im Lockdown und unter Kontaktbeschränkungen unser Angebot, sowohl über den telefonischen Zugang als auch über die Online-Beratung, erreichen und haben dies auch vielfach in Anspruch genommen.

Das Hilfefon ist jedoch auch ein Hilfeangebot, das mit seiner 24/7-Erreichbarkeit Menschen anspricht, die sich unabhängig von erlebter Gewalt entlasten möchten. Im Jahr 2020 werden auch andere Unterstützungsangebote wie Therapien, Krisendienste und die TelefonSeelsorge stark nachgefragt. Diese stehen teilweise nur noch eingeschränkt zur Verfügung. Das hat Auswirkungen auf das Hilfefon: Anfragen außerhalb des originären Auftrags beim Hilfefon nehmen zu.

In der konkreten Beratungsarbeit ist damit häufig eine Gratwanderung verbunden. Die Beraterinnen stehen vor der Herausforderung, Ratsuchende in Krisensituationen, deren Ursache nicht im Themenfeld Gewalt gegen Frauen liegt, zu begrenzen, ohne dadurch die persönliche Krise der Ratsuchenden zu verstärken. Gleichzeitig müssen sie sich offen auf jeden Kontakt einlassen, um zu klären, ob im Hintergrund nicht doch eine Gewaltproblematik steht.



Fallbeispiele aus der Praxis: Jede Beratung ist anders

Die hier dargestellten Fallberichte verdeutlichen beispielhaft die Bandbreite der Frage- und Problemstellungen, mit denen sich im Jahr 2020 Ratsuchende an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden. Insbesondere in der ersten Phase des Lockdowns sind die Auswirkungen der Corona-Pandemie in fast jeder Beratung spürbar. Die letzten beiden Fallbeispiele zeigen, dass corona-bedingt auch verstärkt Menschen Unterstützung beim Hilfetelefon suchen, bei denen keine frauenspezifische Gewaltthematik vorliegt.

Ein Frauenhausplatz ist aufgrund von Quarantänebestimmung noch nicht verfügbar

Spätnachmittags ruft eine Frau beim Hilfetelefon an. Sie ist Ende 20 und wirkt sehr aufgelöst, da ihr Ex-Partner ihr seit etlichen Wochen nachstellt. Gerade heute hat er sie zum wiederholten Male bedroht. Er steht oft vor ihrem Haus, beispielsweise, wenn sie zur Arbeit gehen will und stellt sich ihr in den Weg. Auch an diesem Morgen hat er sie wieder an der Haustür abgefangen, sie wie wild an den Armen gezogen und ihr gesagt, dass er sie liebe. Die junge Frau sagt weinend, sie könne nicht mehr. Ich gebe der Frau zu verstehen, dass es sehr gut ist, dass sie diesmal bei uns angerufen hat und wir gemeinsam schauen können, wie ihr bestimmt noch geholfen werden könne. Ich möchte wissen, wo sie sich aktuell befindet und ob sie ungestört sprechen kann. Die junge Frau erzählt, dass sie jetzt zu Hause sei. Aber auf dem Rückweg von ihrer Arbeitsstelle habe sie wieder so ein komisches Gefühl gehabt; jeden Tag befürchtet sie, ihr Ex stehe wieder vor ihrer Tür oder Blumen von ihm liegen dort.

Schluchzend berichtet die Frau, dass sie es bereits vor einigen Monaten geschafft habe, ihren damaligen Partner vor die Tür zu setzen. Sie versuche nur ein normales Leben zu leben, das ginge aber nicht! Die Anruferin weint immer wieder kurz auf; er wisse schließlich, wo sie wohnt und arbeitet und lasse sie einfach nicht in Ruhe. Heute Morgen hat sie sich einer Ar-

beitskollegin anvertraut, die sie auf die Idee brachte, Zuflucht in einem Frauenhaus zu suchen. Schließlich sei jetzt auch wegen Corona alles so schwierig und sie könne auch nicht umziehen.

Ich bestärke die Anruferin in ihrer Idee ein Frauenhaus aufzusuchen. Sie sagt, sie sei vollkommen fertig. Daher biete ich ihr an, gemeinsam mit ihr, einen Platz in einem Frauenhaus zu finden. Dieses Angebot nimmt die Frau dankend an. Nach mehreren Anrufversuchen finde ich ein Frauenhaus, das die Ratsuchende grundsätzlich aufnehmen kann. Allerdings wird sie dort nur auf die Warteliste gesetzt. Aufgrund von Corona muss sie vor dem Frauenhaus-Aufenthalt für zwei Wochen in Quarantäne. Die Quarantänezeit wird in einem kleinen, dafür vorgesehenen Appartement verbracht. Nur sind zurzeit aber auch alle Appartements belegt. Sobald eines frei wird, werde die junge Frau aufgenommen und könne dann nach der Quarantäne direkt in das Frauenhaus einziehen.

Nach Abschluss der telefonischen Konferenz mit dem Frauenhaus ist die Anruferin ruhiger und zuversichtlich, dass es ihr mit der baldigen Zuflucht ins Frauenhaus besser gehen wird. Sie werde heute bestimmt besser schlafen, sagt sie zum Abschluss.

Im Homeoffice: Ein Mann hört Gewaltausbrüche des Nachbarn

Ein Mann meldet sich am Telefon und berichtet, dass er sich große Sorgen um seine Nachbarin mache. Er erzählt, dass er seit ein paar Wochen aufgrund der Corona Pandemie im Homeoffice sei und dadurch nun oft das benachbarte ältere Paar über ihm höre. Vorher sei ihm das nie aufgefallen, aber jetzt höre er oft Schreie und laute Geräusche. Er vermutet, dass der Mann gegenüber der Frau Gewalt ausübe.

Der Mann wirkt auf mich sehr verzweifelt und äußert mehrfach, dass er gerne helfen würde, aber nicht wisse wie und auch Angst habe sich einzumischen. Ich frage ihn, ob es im Haus andere Nachbarn gibt, zu denen er guten Kontakt hat. Er antwortet, dass in der Wohnung neben dem älteren Ehepaar ein junges Paar wohne, mit dem er sich gut verstehe. Er selbst kommt dann auf die Idee, dort mal nachzufragen, ob auch sie etwas von der Gewalt gehört haben. Ich bestätige ihm, dass es eine gute Idee ist, sich zusammenzuschließen.

Gemeinsam könnten sie dann vielleicht auch einen Weg finden, mit der betroffenen Frau in Kontakt zu treten um ihr zum Beispiel unsere Telefonnummer zu geben. Auch das kann sich der Mann gut vorstellen.

Er habe aber Sorge, dass es in der Zwischenzeit wieder zu Gewalt komme, er wisse dann nicht, was er tun solle und könne sich nicht vorstellen, die Polizei zu rufen. Daraufhin bespreche ich mit ihm, dass er unter einem Vorwand bei dem Paar klingeln könnte, zum Beispiel um nach Zucker zu fragen. So könnte er die Gewalt unterbrechen und auf sich aufmerksam machen. Er nimmt sich vor dies umzusetzen. Zusätzlich betone ich, dass es grundsätzlich wichtig ist, die Polizei zu rufen, wenn er mitbekommt, dass eine akute Gefahr besteht. Er zeigt hierzu Verständnis und sagt, dass er nun sehr erleichtert sei, einen Plan zu haben.

Die Pandemie verschlimmert die Gewaltausübung des Ehepartners – Die Betroffene kann nur chatten

Eine Frau meldet sich am frühen Nachmittag im Sofort-Chat. Sie schreibt, dass sie seit fünf Jahren mit ihrem Mann verheiratet ist und dieser immer wieder gewalttätig wird. Durch Corona arbeitet ihr Partner nun seit einiger Zeit von zu Hause aus und seitdem eskaliert die Gewalt immer mehr. Das Paar lebt in einer kleinen Wohnung, so dass es kaum Möglichkeiten gibt, sich aus dem Weg zu gehen. Immer häufiger kommt es zum Streit und auch zu körperlichen Übergriffen.

Hinzu kommt, dass die Betroffene eine körperliche Einschränkung hat und zu Fuß nur kurze Strecken bewältigen kann. Früher hat sie sich oft außerhalb der Wohnung mit Freundinnen getroffen oder sich einige Stunden in ein Café gesetzt, um der schlechten Laune ihres Partners zu entgehen. Dabei war sie auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen. Durch die Kontaktbeschränkungen und den Lockdown sind diese Strategien nun weggebrochen. Öffentliche Verkehrsmittel möchte sie aus Angst vor einer Ansteckung so wenig wie möglich nutzen. Die Frau schreibt, dass sie durch die Corona-Situation das Gefühl hat, der Gewalt ausgeliefert zu sein und dass sie es nicht mehr aushält.

Kurz vor dem Chat kam es erneut zu einer Gewaltsituation. Nun sitzt die Frau im Schlafzimmer und chattet von ihrem Smartphone aus. Anrufen ist nicht möglich, da der Mann sie in der kleinen Wohnung hören könnte. Ich kläre zunächst ab, ob die Betroffene aufgrund der akuten Gewalt medizinische Hilfe

benötigt, was sie verneint. Ich äußere mein Verständnis dafür, wie schwierig die aktuelle Situation für sie sein muss und spiegle ihr, wie gut sie bisher für sich selbst gesorgt und sich geschützt hat. Konkrete Schritte, wie eine Trennung oder die Möglichkeit in ein Frauenhaus zu gehen, sind für die Frau im Moment noch zu viel. Sie hat dazu sehr ambivalente Gefühle. Hauptsächlich geht es ihr um Entlastung und um erste Informationen zu ihren Möglichkeiten. Da ihre bisherigen Strategien nicht mehr möglich sind, überlegen wir gemeinsam, welche neuen Schutzmaßnahmen die Betroffene in der aktuellen Situation für sich treffen könnte. Eine Idee ist, dass sie einen Satz oder ein Wort als „Notfall-Code“ mit ihrer besten Freundin verabredet, die als Einzige von der Situation weiß. Dies könnte sie am Telefon sagen oder per SMS schreiben, ohne dass der Mann Verdacht schöpft und ihre Freundin weiß dann, dass sie vorbeikommen oder die Polizei informieren muss.

Ich suche außerdem eine Frauenberatungsstelle in der Nähe heraus, die auch Beratung per E-Mail anbietet. Dies nimmt die Betroffene sehr gut an, da sie sich so ohne Wissen ihres Mannes von zu Hause aus beraten lassen kann und eine Kontaktperson vor Ort hat. Zudem biete ich ihr an, dass sie im Zweifel jederzeit telefonisch oder online Kontakt zum Hilfetelefon aufnehmen kann, wenn sie weitere Hilfe benötigt.

Die Frau bedankt sich am Ende und schreibt, dass sie sich nun etwas hoffnungsvoller und bestärkt fühlt.

82-jährige ist allein und hat Angst um ihren erkrankten Mann

Eine 82-jährige Frau ruft an. Sie erhofft sich Unterstützung, auch wenn sie selbst nicht von Gewalt betroffen ist, weil sie nicht weiß, an wen sie sich wenden kann. Sie weint und sagt, dass sie keine Kraft mehr habe. Sie erzählt verzweifelt, dass ihr Mann auf der Intensivstation liegt und sie sich große Sorgen mache. Sie darf ihn nicht besuchen. Sie selbst steht unter Quarantäne, ist aber zum Glück gesund. Sie hat Angst vor der Zukunft und fühlt sich sehr einsam. Ihre sozialen Kontakte zur Kirche, zu den Nachbarn und Kontakte durch Erledigungen des täglichen Bedarfs fallen durch die aktuelle Situation weg. Ich höre aufmerksam zu und verstehe ihre Not. Sie ist erleichtert und dankbar, dass sie mit ihren Ängsten und Sorgen nicht alleine bleiben muss. Ihr Sprechtempo wird langsamer, ihre

Stimme fester und ihr Atem ruhiger. Gemeinsam überlegen wir wie es weitergeht. Welche Ressourcen können aktiviert werden? Was hat ihr in vergangenen schwierigen Situationen schon einmal geholfen? Die Anruferin antwortet ohne zu zögern: „Mein Glaube“. So ermutige ich sie, sich telefonisch an den Pfarrer ihrer Gemeinde zu wenden. Auch gebe ich ihr die Kontaktdaten einer Beratungsstelle, die sie in ihrer herausfordernden Lebensphase längerfristig begleiten könnte.

Zuletzt geht es darum, was sich die Anruferin in dieser schweren Zeit Gutes tun kann, um Kraft zu tanken. Sie ist ruhig und hat wieder Mut gefunden.

Wegen Corona liegen die Nerven blank

Eine Anruferin zeigt sich sehr belastet und ängstlich hinsichtlich des Corona-Virus. Sie habe vor allem große Sorge aufgrund eines psychisch kranken Nachbarn, der sich nicht an den empfohlenen Mindestabstand zu anderen Menschen halte und auch oft den Mund-Naseschutz nicht richtig trage.

Außerdem beklagt die Frau, dass sie eigentlich geplant habe umzuziehen und dies aufgrund der aktuellen Lage nicht mehr möglich sei; zumindest müsse der Umzug verschoben werden. Die Sorgen der Anruferin passen nicht zum Beratungsauftrag

des Hilfef Telefons. Da sie jedoch spürbar belastet und aufgewühlt ist, höre ich ihr zu und helfe ihr, sich zu beruhigen. Schließlich bedankt sich die Frau für das Gespräch und versucht am Ende des Gesprächs, die Dinge wieder etwas positiver zu sehen.

***Ohne mich bist
du nichts,
hat er gesagt.***

***Aber jetzt
rede ich:***



Ein 24/7-Angebot zwischen Schutz und Hygienekonzept

Das Beratungsangebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ während der Corona-Pandemie uneingeschränkt aufrecht zu erhalten ist seit März 2020 ein wichtiges Ziel und Anliegen des Bundesamtes für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben. Wissend, wie schwer es Frauen fällt, sich nach außen zu wenden, um Hilfe und Unterstützung zu bekommen, wenn sie Gewalt erlebt haben. Und auch wissend um die Bedeutung und die Relevanz des Hilfetelefons als zentrale Erstanlaufstelle, die Betroffenen und Unterstützenden verlässlich zur Verfügung steht – gerade in Krisenzeiten. Dafür muss ständig abgewogen werden zwischen dem Schutz der Mitarbeiterinnen und dem gesetzlichen Beratungsauftrag, organisatorische Lösungen müssen gefunden und Notfallkonzepte entwickelt und laufend angepasst werden.

Schutzmaßnahmen im Schichtdienst

Wie viele andere Krisendienste sieht auch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ davon ab, die Beratungstätigkeit nach Hause in das mobile Arbeiten zu verlagern. Dies hat eine Reihe von Gründen. Zum einen ist es nicht möglich, die Kernmerkmale der Vertraulichkeit und Anonymität in den privaten Räumlichkeiten sicherzustellen. Dafür braucht es einen geschützten Rahmen und besondere technische Voraussetzungen, die im Homeoffice nicht gewährleistet sind. Zum anderen sollen die Beraterinnen aus Fürsorgegründen die schwierigen und belastenden Beratungsthemen nicht in ihr privates Umfeld tragen. Zu Hause fehlen zudem sichere Möglichkeiten, sich kurzfristig kollegial auszutauschen und gegenseitig zu unterstützen.

Um an den Arbeitsplätzen die Infektionsrisiken für die Beraterinnen so gering wie möglich zu halten, kommt ein umfängliches Desinfektions- und Hygienekonzept zum Einsatz. Im fortlaufenden Schichtdienst bei ständig wechselnder Büronutzung ist dadurch das ganze Jahr über sehr viel Rücksichtnahme und Umsicht im kollegialen Miteinander erforderlich.

Supervision per Telefon

Auf face-to-face-Besprechungen und Präsenzsitzungen muss auch beim Hilfetelefon weitgehend verzichtet werden. Daher können notwendige Unterstützungsangebote für die Beraterin-

nen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung, wie beispielsweise regelmäßige Gruppensupervisionen, Dienstgruppenbesprechungen und kollegiale Fallbesprechungen nicht im erforderlichen Rahmen und Umfang stattfinden. Alles, was der Entlastung und Schulung der Beraterinnen dient, kann nur notdürftig telefonisch gelöst werden. Vieles muss ersatzlos gestrichen werden. Fast sämtliche Fortbildungen, die für die Qualität der Beratung unerlässlich sind, werden abgesagt.

Dennoch gelingt es unter Corona-Bedingungen, in mehreren Vorstellungsrunden neue Beraterinnen einzustellen, um das Team zu verstärken und dem gestiegenen Beratungsaufkommen Rechnung zu tragen. Die umfassende Einarbeitung der neuen Kolleginnen wird ohne externe Schulungen und größtenteils inhouse, im Selbststudium und über Hospitationen, sichergestellt.

Highlights aus der Öffentlichkeitsarbeit

Für die Öffentlichkeitsarbeit ist 2020 ein Jahr voller Unwägbarkeiten, aber auch mit neuen Chancen. Vieles kann wegen der Pandemie nicht stattfinden, dazu zählt eine Zusammenarbeit mit der Berliner Clubcommission für mehr Prävention im Nachtleben. Keine Partys – keine Kooperation. Doch Corona beschert dem Thema Gewalt gegen Frauen viel Aufmerksamkeit. Im Zuge des Lockdowns erreichen das Hilfetelefon vermehrt Kooperationsanfragen. Auch das Interesse der Medien, die über häusliche Gewalt berichten, nimmt deutlich zu. Mit folgenden Aktionen und Maßnahmen zielt das Hilfetelefon 2020 darauf ab, noch mehr Frauen dazu zu ermutigen, sich Hilfe zu suchen und sich vertrauensvoll an das Beratungsangebot zu wenden.

Aktionen gegen häusliche Gewalt

Apotheken machen auf das Hilfetelefon aufmerksam

Um Frauen im Lockdown auf das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hinzuweisen, ruft die Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände e. V. gemeinsam mit dem Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben im Mai ihre 19.000 Mitgliedsapotheken dazu auf, Infomaterialien des Hilfetelefons in den Apotheken auszulegen. Die Aktion, die vom Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe unterstützt wird, soll gewaltbetroffene Frauen – aber auch Personen aus ihrem sozialen Umfeld und Fachkräfte – darauf aufmerksam machen, dass es ein Beratungsangebot gibt, an das sie sich jederzeit kostenfrei, anonym und vertraulich wenden können. Hunderte Apotheken in ganz Deutschland bestellen Flyer, Plakate und Aufkleber.

Polizei ganz vorne im Kampf gegen häusliche Gewalt

Die Polizei Duisburg unterstützt die Aktion der Apotheken mit großem Engagement. Vor den Weihnachtstagen verteilt Susanne Thelen von der kriminalpolizeilichen Prävention persönlich 12.500 Plakate und Flyer des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ an 91 Apotheken in ganz Duisburg. „Gerade jetzt, wo wir uns in einem Lockdown befinden, betroffene Famili-



Hauptkommissarin Susanne Thelen überreicht Hadi Rezai, dem Inhaber der Hütten Apotheke, den mehrsprachigen Abreißzettel des Hilfetelefons. Danke für dieses tolle Engagement!

en möglicherweise auf engem Raum mehr Zeit zu Hause verbringen oder der Weg zur Beratungsstelle schwieriger geworden ist, möchten wir auf das Hilfefon hinweisen“, betont die Hauptkommissarin.

Auch in Hamburg schaut man hin bei Gewalt gegen Frauen. Im Mai platziert die Stadtteilpolizei die mehrsprachigen Plakate und Abreißzettel des Hilfefons an zentralen Orten wie Bezirksämtern, Einkaufszentren und Flüchtlingsunterkünften sowie in Mehrfamilienhäusern. Mit der Aktion sollen Frauen erreicht werden, die während der Corona-Pandemie in besonderem Ausmaß von häuslicher Gewalt betroffen sind, aber auch Menschen aus dem sozialen Umfeld betroffener Frauen.

Eine kurze Geschichte über Partnerschaftsgewalt

Wie kann man helfen, wenn eine Freundin, eine Bekannte oder eine Kollegin Gewalt erlebt? Wenn sie nicht darüber sprechen will und sich zurückzieht? Wenn man vermutet, dass sie in einer gewalttätigen Beziehung gefangen ist? Um diesen Fragen auf den Grund zu gehen, hat das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ zu Beginn des Jahres die Autorin Julia Korbik eingeladen, eine fiktive Geschichte zu schreiben: über die besonderen Herausforderungen vor denen Menschen stehen, die Frauen helfen möchten, den ersten Schritt aus der Gewalt zu gehen. Die Geschichte soll anderen Mut machen, hinzusehen und Betroffenen beizustehen. Manchmal können bereits kleine Gesten



Julia Korbik, die über Feminismus, Politik und Popkultur schreibt, hat im Auftrag des Hilfefons eine fiktive Kurzgeschichte über Gewalt gegen Frauen geschrieben.

eine große Wirkung haben: Ein kurzer Anruf bei der Freundin, ein spontaner Besuch bei der Nachbarin. Im Vorfeld hat die Journalistin dazu ausgiebige Gespräche mit den Beraterinnen des Hilfefons geführt.

„Gut genug“

Entstanden ist eine feinfühlig, authentische und vielschichtige Erzählung über eine Frau, die zusehen muss, wie sich ihre Freundin immer mehr von ihr abwendet, die ahnt, dass etwas nicht stimmt, und dass die Freundin dringend Hilfe braucht. Die Kurzgeschichte „Gut genug“ kann auf der Webseite des Hilfefons als e-Paper gelesen und heruntergeladen werden. Zudem gibt es dort eine Hörversion, die von Julia Korbik eingelesen wurde. Ausschnitte davon sind auf Facebook und Twitter veröffentlicht.



Mitmachaktion „Wir brechen das Schweigen“

Zum Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen am 25. November 2020 ruft das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ mit seiner Mitmachaktion „Wir brechen das Schweigen“ zum 7. Mal in Folge in ganz Deutschland dazu auf, ein Zeichen gegen Gewalt an Frauen zu setzen. Schirmherrin ist auch in diesem Jahr Franziska Giffey, die Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Viele Prominente beteiligen sich

Unter dem Hashtag #schweigenbrechen erreichen das Hilfefon Hunderte Selfies mit dem Aktionschild aus allen gesellschaftlichen Bereichen – auch aus der Politik wie beispielsweise von Michael Müller, dem Regierenden Bürgermeister von Berlin, und Malu Dreyer, der Ministerpräsidentin von Rheinland-Pfalz. Über 100 Prominente aus Film, Literatur und Medien beteiligen sich an der Aktion, darunter Almila Bagriacik, Sebastian Fitzek, Max Giermann, Eva Habermann, Michael Bully Herbig, Jan Hofer, Ursula Karven, Johanna Klum, Ninia LaGrande, Alina Levshin, Bjarne Mädel, Ruth Moschner, Desiree Nosbusch, Ildiko von Kürthy, Tina Ruhland, Linda Marlen Runge, Anne Sophie Mutter, Amelie Stiefvatter, Elena Uhlig, Sarah Wiener, Sebastian Winkler, u. v. m.. In der Fotogalerie auf www.hilfefon.de können Interessierte einen Blick auf die vielfältigen Beiträge werfen.

Von Fahnen, Bussen und Brötchentüten

In ganz Deutschland zeigen Städte und Gemeinden Flagge gegen Gewalt an Frauen. Bäckereien der Bäcker-Innung Hamburg werben eindrücklich für Ge-



Plakataktion in Hamburg rund um den 25. November

waltlosigkeit. Sie verpacken ihre Brötchen, Brezen und Kuchen in über 40.000 Papiertüten mit der Aufschrift „Gewalt kommt nicht in die Tüte!“ und dem Hinweis auf das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“. Vor dem Landratsamt des Rhein-Neckar-Kreises wehen die Fahnen des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“.

Die Stadt Oldenburg und der Landkreis Heidenheim statten Busse des öffentlichen Personennahverkehrs mit Plakaten aus und das Klinikum Forchheim lässt den Kampagnenspot des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“ im Wartebereich der Notaufnahme laufen. Weitere Gemeinden und Städte legen Infomaterial aus und nutzen öffentliche Bildschirme, um auf das Thema „Gewalt gegen Frauen“ aufmerksam zu machen. In Hamburg setzt die Hansestadt mit Citylight-Plakaten, auf denen die Nummer des Hilfefons groß zu sehen ist, ein unübersehbares Zeichen gegen Gewalt an Frauen.



#schweigenbrechen

Online-Kommunikation

2020 gewinnen die Online-Maßnahmen in der Kommunikation an Bedeutung, da aufgrund der Pandemie beinahe sämtliche Veranstaltungen und Aktionen ausfallen. In den Sozialen Medien setzt das Hilfefetelefon „Gewalt gegen Frauen“ verstärkt auf bewegte Inhalte und bittet Partnerinnen und Partner, diese möglichst breit zu streuen. Kurze Videosequenzen und Animationen zu den Kernmerkmalen des Beratungsangebotes wie dessen Anonymität oder Mehrsprachigkeit ermöglichen eine schnelle Verbreitung der Inhalte in den sozialen Netzwerken.

Mit zwei Animationen informiert das Hilfefetelefon außerdem über seine Beratung in Leichter Sprache und in Deutscher Gebärdensprache. Auch die Kampagnenmotive der „Aber jetzt rede ich“-Serie stehen erstmals als Shareables – teilbare Grafiken – zur Verfügung. Originelle Inhalte wie das Motiv zum Valentinstag und die Videos und Hörausschnitte zu Julia Korbiks Kurzgeschichte „Gut genug“ sorgen darüber hinaus für eine hohe Interaktion der Nutzerinnen und Nutzer und eine große organische Reichweite auf Facebook und Twitter.

**Sie möchten Frauen
in Ihrem Umfeld
helfen, die Gewalt
erlebt haben?**



**Wir unterstützen
Sie dabei.**

08000 116 016

HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

Shareable, das sich an Menschen aus dem sozialen Umfeld von Frauen richtet, die den Verdacht haben, dass zum Beispiel ihre Freundin, Mutter, Schwester, Kollegin oder Nachbarin von Gewalt betroffen ist.

Wichtige Kennzahlen im Jahresvergleich

- **Hilfetelefon.de:** Die Webseite wird besonders während des ersten Lockdowns im April und im November 2020 rund um den Aktionstag sehr gut besucht. Die Zahl der Besuche steigt um mehr als 46 Prozent auf rund 443.000.
- **Facebook:** 124 Posts werden im Jahr 2020 abgesetzt und damit rund 9,5 Millionen Menschen erreicht. Die Sichtkontakte verdoppeln sich auf knapp 27 Millionen. 65.416-mal werden Links geklickt, 7.557-mal Inhalte kommentiert und 22.994-mal geteilt. Die Zahl der Follower auf Facebook steigt um gut 8 Prozent auf rund 60.000.
- **Twitter:** 127 Tweeds veröffentlicht das Hilfefetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2020 und erzielt damit über 700.000 Sichtkontakte sowie mehr als 7.100 Interaktionen. Ende des Jahres folgen 1.398 Personen dem Hilfefetelefon auf Twitter.
- **Newsletter:** 2020 erscheinen drei Newsletter und zwei Sondernewsletter. Die Zahl der Abonnentinnen und Abonnenten liegt Ende Dezember bei 4.251.
- **Infomaterialien:** Die Nachfrage nach Flyern, Plakaten und Aufkleber etc. nimmt 2020 deutlich zu. Im Vergleich zum Vorjahr werden rund 800.000 Infomaterialien und damit 30 Prozent mehr Materialien als im Vorjahr bestellt.



ANZEIGE



Online-Banner des Hilfetelefons auf der Webseite der Bild der Frau

Media

Mit Bannern und Anzeigen im Netz sichtbar

2020 überwiegen die Werbemaßnahmen im Online-Bereich. Werbeanzeigen bei Google, damit Betroffene das Beratungsangebot im Netz schnell finden, erzielen über das ganze Jahr hinweg mit 800.000 Sichtkontakten und rund 99.000 Klicks gute Ergebnisse. Rund um die Weihnachtsfeiertage werden steigende Fallzahlen bei häuslicher Gewalt befürchtet. Um in dieser Zeit sichtbar zu sein, macht das Hilfetelefon im Dezember und Januar mit Online-Bannern auf sein Beratungsangebot aufmerksam: Auf mehr als 30 Frauenportalen ist die Nummer des Hilfetelefons zu sehen – darunter gala.de, bunte.de, brigitte.de, elle.de, bildderfrau.de, wunderweib.de und emma.de. Bis zum Jahresende werden die Banner über zweieinhalb Millionen Mal angezeigt.

Reichweite über Social Media

Bei Facebook belegt das Hilfetelefon Posts mit eigenen Inhalten – also rund 60 Prozent aller Postings – mit Werbebudget, um die Reichweite und die Zahl der Fans zu erhöhen. Für besondere Aktionen wie die Mitmachaktion „Wir brechen das Schweigen“ werden im November auf Facebook und Instagram Werbeanzeigen geschaltet. Im Dezember weisen zudem zwei Anzeigen auf die Beratung in Leichter Sprache und in Deutscher Gebärdensprache hin, um noch mehr Frauen mit Beeinträchtigung zu erreichen. Rund 6,5 Millionen Menschen sehen die Werbeanzeigen.

In Print-Medien mit Anzeigen präsent

Rabattierte Anzeigen in Zeitschriften und Magazinen platziert das Hilfetelefon im Jahr 2020 unter anderem im Tagesspiegel, in Chrismon und im +3 Magazin – beides Beilagen der Süddeutschen Zeitung – sowie im „Katalog für Hebammen, Schwangere und junge Familie“ des Dr. med. Mabuse-Verlages.

**0800
116 016**

**24h erreichbar
anonym
kostenlos**
HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

hilfetelefon.de
HILFETELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

„Aber jetzt rede ich“-Plakate auf Rastplätzen

Um unterwegs auf der Autobahn das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sichtbar zu machen, hängen im Oktober bundesweit über 500 Toilettenplakate in den Damen-WCs von insgesamt 172 Tank- und Raststätten.

Interviews und Fachbeiträge

Mit Beginn der Corona-Pandemie gehen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ unzählige Medienanfragen ein. Gibt es seit Beginn der Pandemie beim Hilfetelefon verstärkt Anrufe wegen häuslicher Gewalt? Lassen sich daraus Rückschlüsse ziehen, ob es aufgrund von Corona zu mehr Gewaltvorfällen gegen Frauen kommt? Über diese Fragen spricht Petra Söchting, die Leiterin des Hilfetelefons, unter anderem mit der Pressestelle der Bundesregierung und dem Handelsblatt Inside Digital Health. In dem Podcast MIKA der Diakonie Bayern „Weil Wegschauen nicht vor Schlägen schützt“ gibt sie in einem 20-minütigen Interview einen Einblick in die Arbeit des Hilfetelefons.

Im FORUM Sexuaufklärung und Familienplanung (Nr. 2/2020) der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) stellt Fachbereichsleiterin Christine Weyh die Onlineberatung des Hilfetelefons vor. In den Fachzeitschriften „forum kriminalprävention“, einer Publikation der Stiftung Deutsches Forum für Kriminalprävention (Heft 4/2020), und „Mabuse – Zeitschrift für alle Pflegeberufe“ (Ausgabe Nr. 249)

erscheinen Fachbeiträge, die Fachkräfte im Bereich der Prävention bzw. der Pflege über das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ informieren.

Sponsoring

2020 haben erneut wichtige Partnerinnen und Partner das Hilfetelefon mit Sponsoringleistungen unterstützt und so dabei geholfen, das Beratungsangebot noch bekannter zu machen.

Dazu gehören Freianzeigen im Taschenkalender der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) und in der Zeitschrift für das Familienrecht (FamRZ) sowie die Ausstrahlung des Hilfetelefon-Hörfunkspots bei Antenne Thüringen, Radio Regenbogen, Rock Antenne, Antenne Bayern, BIG FM, TOP Radio und Studio Gong.

Die Fernsehsender VOX, nTV und RTL zeigen den Kampagnen-Spot des Hilfetelefons „Aber jetzt rede ich“ insgesamt 345-mal.

Außerdem schenken die Frauenzeitschriften Brigitte und Brigitte Woman dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ jeweils eine ganze Anzeigenseite.

Die PKV veröffentlicht das mehrsprachige Shareable des Hilfetelefons als Anzeige in seinem Newsletter.

Eine neue Kooperation mit freianzeigen.de, einem Portal für Freianzeigen, startet im Sommer. Von Juni bis Dezember wird 334-mal eine der insgesamt 45 Anzeigen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ heruntergeladen und in unterschiedlichen Medien platziert, darunter die Aachener Nachrichten, das Wochenblatt Mainz, die ZahnarztWoche, der Sonntags-Report Leer, Stuttgart kauft ein, die Ladenburger Zeitung, das Traunsteiner Tagblatt, der WochenKurier Görlitz, die Stolberger Nachrichten, die Jülicher Zeitung u.v.m..

Stmannsperger bei einer

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben

**Das ist normal
in einer Ehe,
hat er gesagt.**

**Aber jetzt
rede ich:**



HILFE TELEFON
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

www.hilfetelefon.de

Im Juni 2020 veröffentlicht das Passauer Bistumsblatt eine Freianzeige des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“.

Manz Haringer (l.) begrüßte
neuen Stiftungsvorsitzenden
Hans-Georg Platschek.
Stadlbauer

***Er wird uns
überall finden,
hat er gesagt.***

***Aber jetzt
rede ich:***



Das Jahr 2020 in Zahlen

Nachfolgend sind die wichtigsten Entwicklungen der Beratungsarbeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Grafiken und Zahlen dargestellt. Die Auswertungen beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2020. Grundlage bilden die Zahlen, die die Beraterinnen nach jedem Gespräch anonymisiert erhoben haben. Es werden keine Angaben gezielt nachgefragt oder weitere Daten erhoben und gespeichert. In jeder Beratung steht die ratsuchende Person mit ihrem Anliegen im Vordergrund. Ziel der statistischen Auswertung ist es, die Beratungsarbeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ darzustellen. Die erfassten Daten dokumentieren jedoch ausschließlich die Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon und lassen keinesfalls Rückschlüsse über die allgemeine Gewaltbetroffenheit von Frauen in Deutschland zu. Ob, wie häufig und weshalb Menschen – in erster Linie Frauen – beim Hilfetelefon Unterstützung suchen, ist von vielen Faktoren abhängig. Der Bekanntheitsgrad des Angebotes spielt hierbei eine große Rolle.

26

Kontakte zum Hilfetelefon
„Gewalt gegen Frauen“

27

Wie wurde Kontakt zum
Hilfetelefon aufgenommen?

Verteilung der Beratungs-
kontakte auf die Tageszeit

28

Welche Beratungskontakte
wurden dokumentiert?

Wer wurde beraten?

29

Mehrsprachige Beratungen
mit Hilfe einer Dolmetscherin

30

Mehrsprachige Beratungen
durch die Beraterinnen selbst

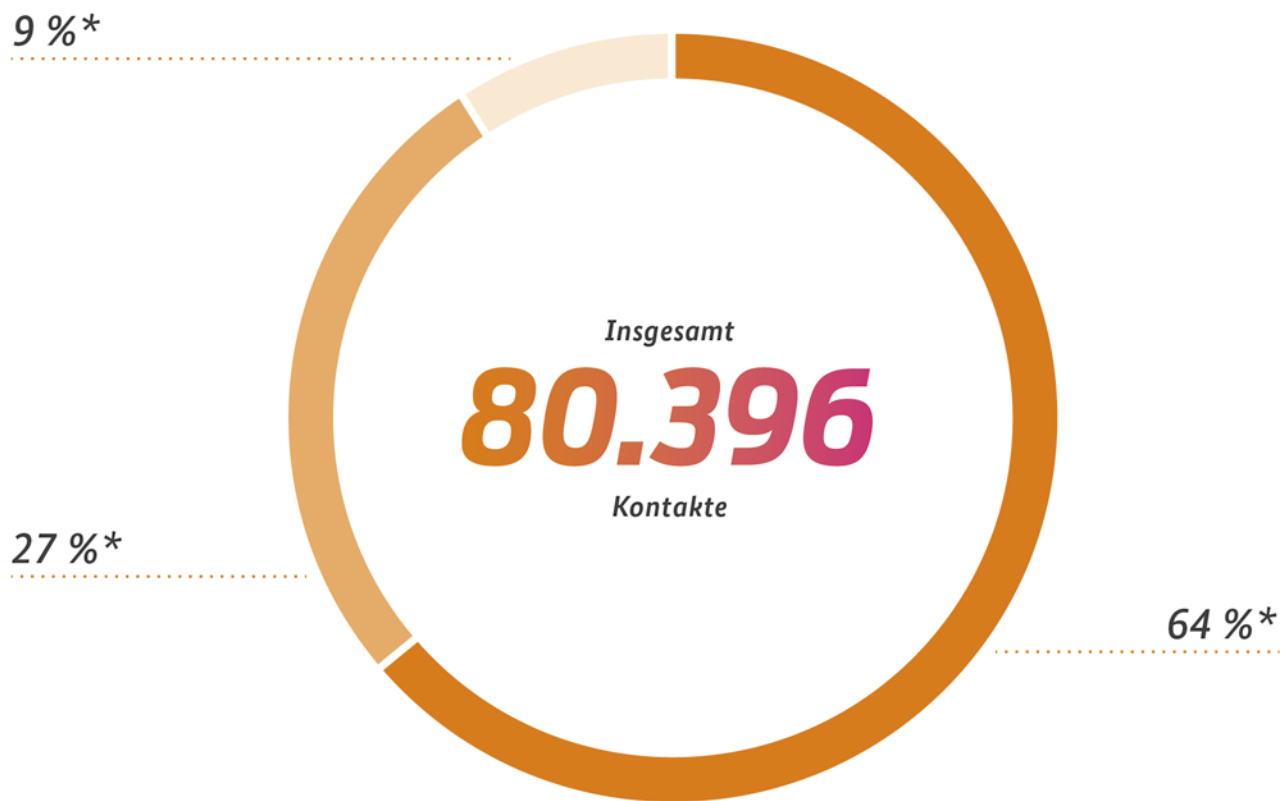
31

Ziele der Vermittlung

32

Übersicht der Gewaltformen

1. KONTAKTE ZUM HILFETELEFON „GEWALT GEGEN FRAUEN“



■ Sonstige Kontakte ■ Beratungskontakte ■ Problematische Kontakte

* Werte gerundet

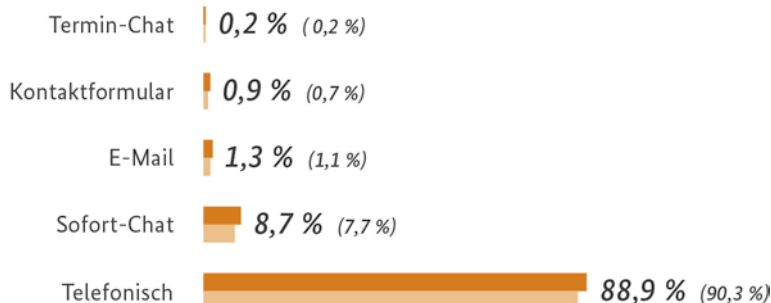
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde im Jahr 2020 insgesamt 80.396-mal kontaktiert. Bei etwa 64 Prozent der Kontakte handelte es sich um sogenannte Beratungskontakte, also Beratungsgespräche oder Online-Kontakte, die in einer Beratung mündeten. Der Anteil der sogenannten problematischen Kontakte betrug 27 Prozent. Hierzu zählen zum Beispiel Kontaktabbrüche:

Personen legen nach der Annahme des Gespräches auf oder verlassen die Chat-Beratung sofort wieder. Auch Scherzanrufe, Belästigungen oder Bedrohungen fallen darunter. Hinzu kommen 9 Prozent sonstige Kontakte. Dazu gehören zum Beispiel Presse- und Materialanfragen oder allgemeine Anfragen zum Angebot des Hilfetelefons.

2. WIE WURDE KONTAKT ZUM HILFETELEFON AUFGENOMMEN?

80.396

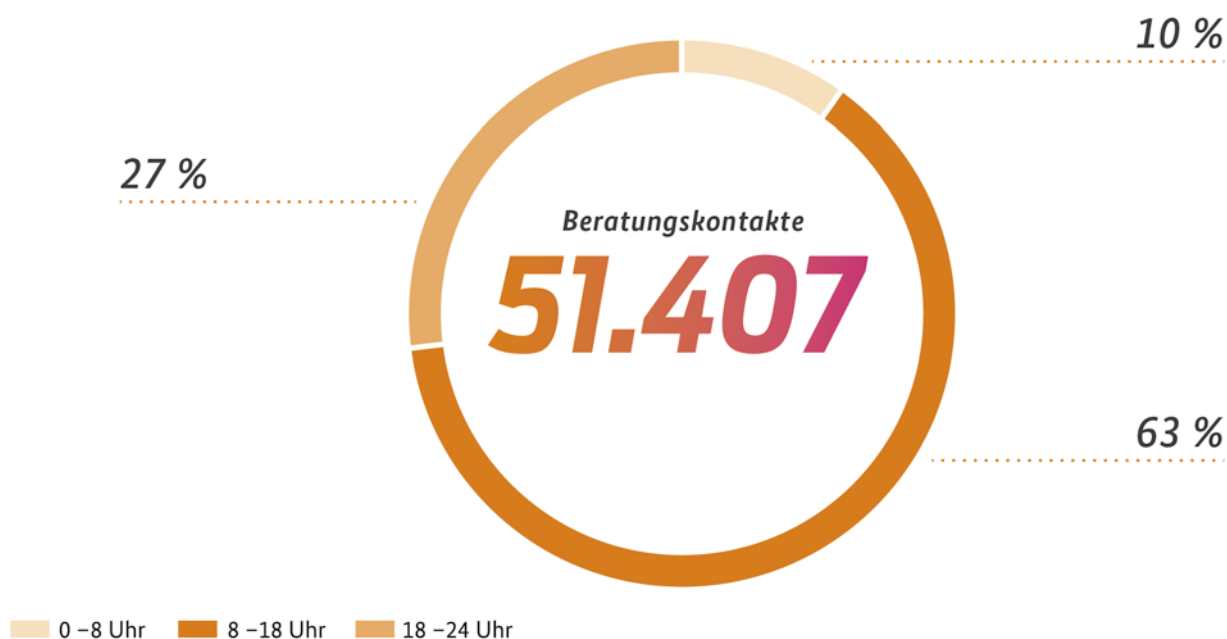
Kontakte
(77.222)



■ 2020 ■ 2019 (Werte in Klammern)

Die meisten Personen, 71.442 (88,9 Prozent) nutzten auch 2020 das Telefon zur Kontaktaufnahme. Die übrigen 8.954 Kontakte kamen online zustande. Dies geschah: per Sofort-Chat, per E-Mail, über das Kontaktformular oder über den Termin-Chat. Für Kinder und Jugendliche ist der Sofort-Chat nach dem telefonischen Kontakt der meistgenutzte Zugang. Der Sofort-Chat liegt mit einem Anteil von 8,7 Prozent an allen Kontakten an vorderster Stelle bei den Online-Kontakten.

3. VERTEILUNG DER BERATUNGSKONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT



* Werte gerundet

Die 24-Stunden-Erreichbarkeit des Hilfetelefons ist ein wichtiges Kriterium für viele Ratsuchende. In der Grafik werden die Beratungskontakte nach den Tageszeiten aufgeschlüsselt.

Betrachtet man zusätzlich noch die Wochenenden und Feiertage, fanden von den 51.407 Beratungskontakten insgesamt

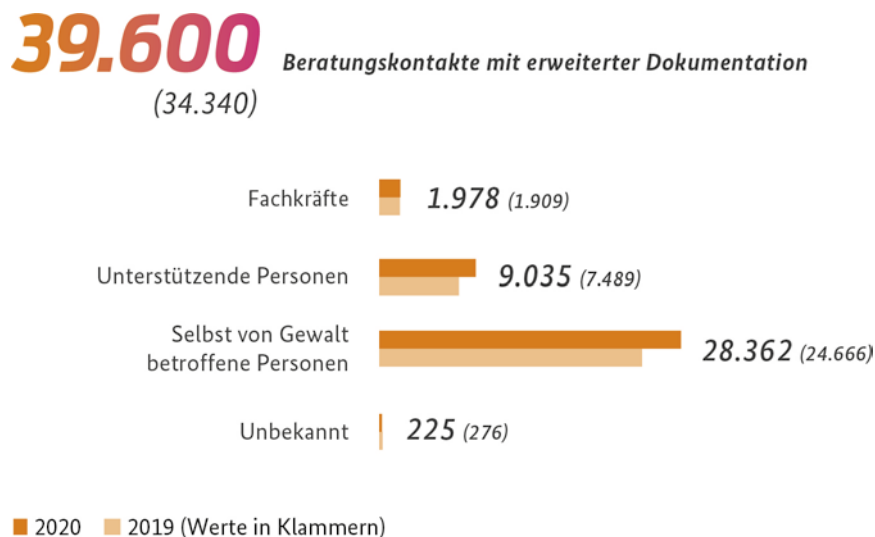
27.185 außerhalb der üblichen Bürozeiten statt. Damit kommt man zu einem Anteil von 52,9 Prozent der gesamten Beratungskontakte, die zwischen 18-08 Uhr bzw. an Wochenenden und Feiertagen stattfanden.

4. WELCHE BERATUNGSKONTAKTE WURDEN DOKUMENTIERT?



Von insgesamt 51.407 Beratungskontakten im Jahr 2020 konnten in 39.600 Fällen Einzelheiten zum Beratungsgespräch festgehalten werden. Es handelt sich somit um Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation. 8.056 Beratungskontakte konnten dagegen grundlegend dokumentiert werden. Etwa 1.657 Beratungskontakte entfielen auf Dauernutzerinnen und Dauernutzer. Sie kontaktierten die Beraterinnen regelmäßig; ihre Probleme und Thematiken überstiegen jedoch häufig die Beratungsleistung des Hilfetelefons. Zudem gab es 1.774 grundsätzliche Informationsanfragen zum Angebot des Hilfetelefons und 320 Kontaktaufnahmen durch Täterinnen und Täter.

5. WER WURDE BERATEN?



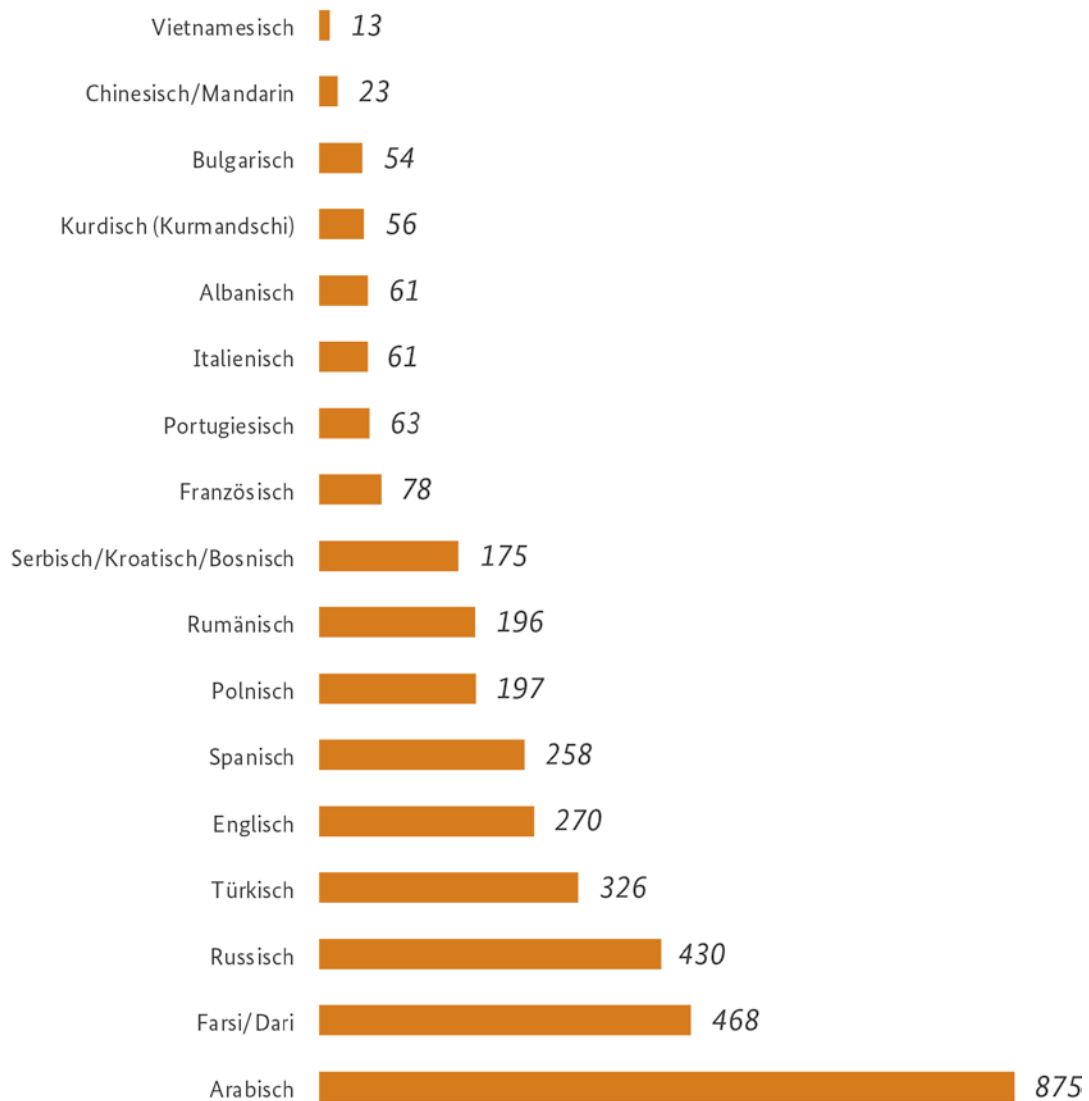
Von 39.600 Beratungskontakten mit erweiterter Dokumentation waren 28.362 Personen direkt von Gewalt betroffen. Unterstützerinnen und Unterstützer, Eltern, Verwandte, Freundinnen und Freunde sowie Kolleginnen und Kollegen von Gewalt betroffenen Frauen wandten sich 9.035-mal an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Fachkräfte aus anderen Einrichtungen kontaktierten das Beratungsangebot insgesamt 1.978-mal. Bei 0,6 Prozent der Beratungskontakte, also in 225 Fällen, war der Beraterin unklar, ob die Person, die das Hilfetelefon kontaktiert hat,

selbst betroffen oder unterstützend war. Dies ist zum Beispiel in der Online-Beratung der Fall, wenn die ratsuchende Person dies nicht offenbart.

Wie in den Jahren zuvor, ist die Mehrzahl der Ratsuchenden weiblich. Ihr Anteil stellt 96,3 Prozent aller Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation dar. Männer nutzen das Angebot in 2,5 Prozent aller Fälle. Bei 1,1 Prozent konnte die Geschlechteridentität nicht erfasst werden.

3.604

Beratungsgespräche mit Übersetzung



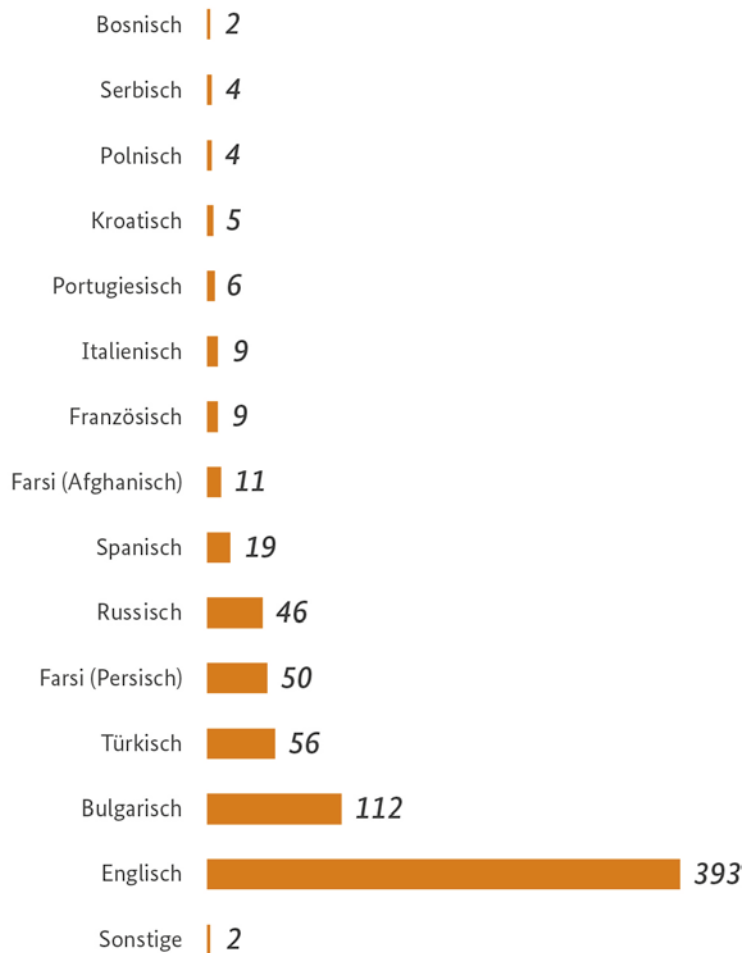
Nicht alle Ratsuchenden sind in der Lage, sich ausreichend auf Deutsch zu verständigen. Für sie besteht die Möglichkeit, sich in einer anderen Sprache beraten zu lassen. Den Beraterinnen steht diesbezüglich ein Dolmetschdienst zur Verfügung, mit dessen Hilfe in insgesamt 17 Fremdsprachen beraten werden kann. In einigen Fällen können die Ratsuchenden in einer Fremdsprache beraten werden, die von einer Beraterin des interkulturellen Teams des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ selbst gesprochen wird.

In insgesamt 3.604 Fällen wurde eine Dolmetscherin zur Beratung hinzugezogen. Am Häufigsten wurden, insgesamt 875, arabischsprachige Beratungen dokumentiert. 468-mal wurde eine Dolmetscherin auf Farsi/Dari hinzugezogen und 430-mal fand die Beratung in russischer Sprache statt.

7. MEHRSPRACHIGE BERATUNGEN DURCH DIE BERATERINNEN SELBST

728

Fremdsprachige Beratungsgespräche durch die Beraterinnen



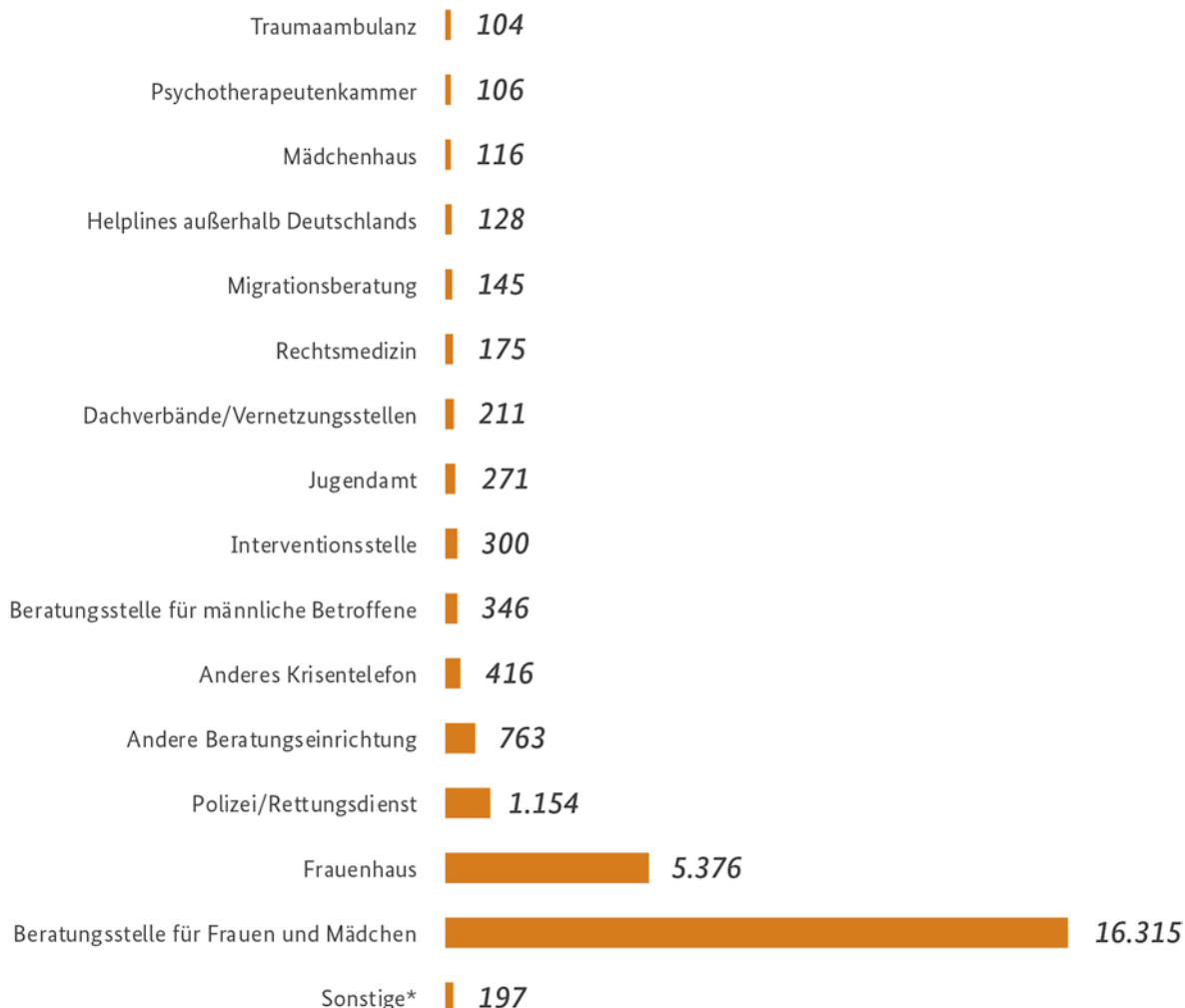
Für den Gesprächsverlauf ist es immer besser, wenn in der Muttersprache der Hilfesuchenden beraten werden kann – ohne Hinzunahme einer Dolmetscherin. Ist eine Beraterin verfügbar, die die geforderte Sprache spricht, wird ein bereits angenommenes Beratungsgespräch an sie weitergeleitet.

In 728 Fällen konnten die Ratsuchenden in einer Fremdsprache beraten werden, die von einer Beraterin des interkulturellen Teams des Hilfetelefons selbst gesprochen wird. Das bedeutet einen Anstieg um rund 10 Prozent zum Vorjahr. Am häufigsten wurde in 393 Fällen auf Englisch beraten. Mit einigem Abstand folgten Bulgarisch, Farsi/Dari sowie Türkisch.

Die Beratung in der Muttersprache der Ratsuchenden ermöglicht einen komplexen Zugang zur Betroffenen, da beispielsweise bildhafte Sprache, Metaphern, Vergleiche usw. angewandt werden können. Die Anruferin kann so viel einfacher „da abgeholt werden, wo sie steht“. Die Beratung in der Muttersprache der Betroffenen kann zudem den Beziehungsaufbau zwischen der Ratsuchenden und der Beraterin erleichtern, da sie ein verbindendes Element darstellt, welches eine freiere und offenere Kommunikation erleichtern kann.

26.543

Vermittlungen



Weitere Ziele der Vermittlung: anonyme Schutzeinrichtung im Jugendhilfebereich (8), Zufluchtswohnung (21), Täterberatung (44), Notschlafstelle (49), Krisendienst (63), Rechtsanwaltskammer (66), Modellprojekt zur Beweissicherung (74), andere Online-Beratungsstelle (95).

In der Gesamtzahl sind auch die weiteren Ziele der Vermittlung enthalten.

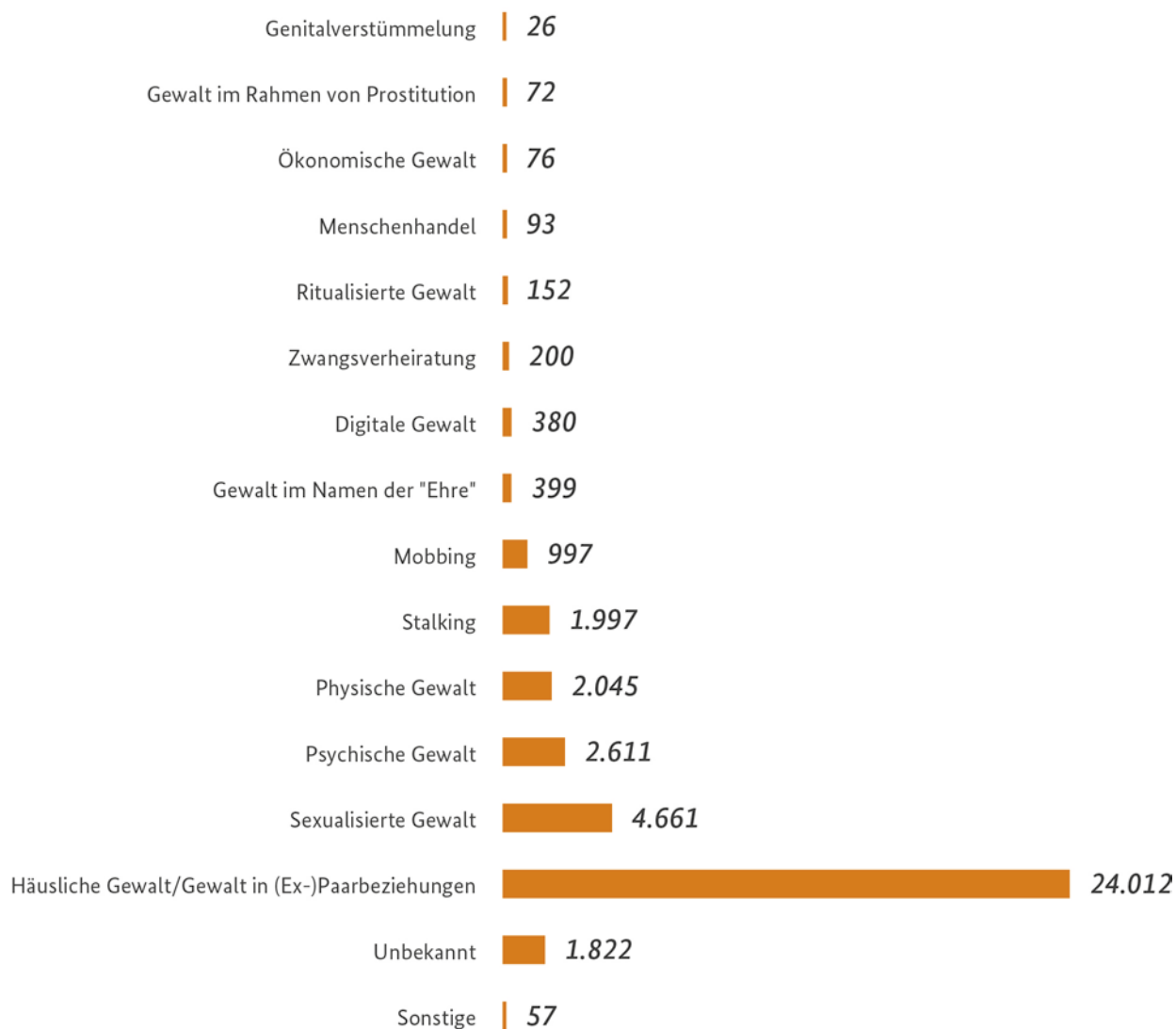
* unter anderem auch Einrichtungen aus dem Elektronischen Telefonbuch Hilfetelefon „Schwangere in Not“ (ETB HT-S)

Im Rahmen der Lotsenfunktion stehen den Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ Adressen und Kontaktmöglichkeiten vieler Einrichtungen zur Verfügung. Im Sinne des Empowerment-Ansatzes informieren die Beraterinnen über das weiterführende Angebot und geben die Adresse beziehungsweise Telefonnummer an die Ratsuchenden weiter, damit diese sich selbst weitere Unterstützung suchen können. Nur in wenigen Fällen, zum Beispiel, wenn Sprachmittlung für die Kontaktaufnahme notwendig ist, leiten die Beraterinnen mit den Ratsuchenden eine Konferenzschaltung mit der regionalen Unterstützungseinrichtung ein. Im Jahr 2020 wurde in insgesamt 26.543 Beratungsgesprächen weitervermittelt. 16.315-mal wurde an Beratungsstellen für Frauen und Mädchen verwiesen. An zweiter und dritter Stelle finden sich mit 5.376 und 1.154 Dokumentationen Vermittlungen an Frauenhäuser und an die Polizei beziehungsweise den Rettungsdienst.

In 13.057 Beratungsgesprächen war eine Weitervermittlung auf Seiten der Ratsuchenden nicht gewünscht.

39.600

Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



Von 39.600 Beratungskontakten mit erweiterter Dokumentation drehten sich 24.012 um das Thema Häusliche Gewalt.

Sexualisierte und psychische Gewalt waren 4.661 und 2.611-mal Schwerpunkte der Beratung. Für 4,6 Prozent, insgesamt 1.822 der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation, wurde eine unbekannte Gewaltform dokumentiert. Dies sind vor allem jene Kontakte, bei denen der Beratungskontakt vorzeitig beendet wurde, also bevor die genaue Problematik geschildert werden konnte. Die Darstellung zeigt, welche Gewaltformen im Vordergrund der Beratung standen. Es lässt sich jedoch festhalten, dass Frauen meist von mehreren Gewaltformen betroffen sind.

Wichtige Zahlen auf einen Blick

Im Jahr 2020 fanden **80.396** Kontakte statt. Davon kamen **88,9 Prozent** per Anruf zustande.

Insgesamt gab es **51.407** Beratungskontakte, dies entspricht einem Anteil von **63,9 Prozent** an den Gesamtkontakten. Sonstige Anfragen, beispielsweise Material- und Presseanfragen, wurden in **7.350** Fällen dokumentiert.

Innerhalb der erweiterten Dokumentation wurden insgesamt **28.362** Beratungen verzeichnet, bei denen selbst von Gewalt betroffene Personen Kontakt mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufnahmen. Darüber hinaus wendeten sich **9.035** unterstützende Personen und **1.978** Fachkräfte an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Im Rahmen der **5.647** Online-Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kam es zu **4.434** Beratungen im Sofort-Chat. **964** E-Mails wurden beantwortet und **185** Termin-Chats durchgeführt.

Bei **2.927** Beratungskontakten wurde eine Beeinträchtigung oder Behinderung der betroffenen Person dokumentiert.

Von den **26.543** Vermittlungen im Jahr 2020 wurde in **16.315** Fällen besonders häufig an Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen vermittelt. Aber auch Frauen- und Mädchenhäuser sowie weitere anonyme Schutzeinrichtungen waren mit **5.521** Vermittlungen ein häufiges Vermittlungsziel. An andere Beratungseinrichtungen, die Polizei oder den Rettungsdienst wurde in **1.917** Fällen vermittelt.

Im Jahr 2020 fanden Beratungen zu allen Gewaltformen statt. Von den **39.600** dokumentierten Fällen gab es am häufigsten Beratungen zur Häuslichen Gewalt beziehungsweise zu Gewalt innerhalb von Partnerschaften mit **24.012** Beratungen. Weitere häufig genannte Beratungsgründe waren die sexualisierte Gewalt mit **4.661** und seelische oder körperliche Gewalt außerhalb von Partnerschaften mit **4.656** Beratungen.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde im Jahr 2020 zu **52,9 Prozent** außerhalb der normalen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen kontaktiert, also zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens sowie am Wochenende und an Feiertagen.

Insgesamt wurden **3.604** mehrsprachige Beratungen mit Hilfe einer Dolmetscherin geführt. Darüber hinaus führten die Beraterinnen **728-mal** die Gespräche selbst in einer Fremdsprache.

***Die Familie wird
dich verstoßen
hat er gesagt.***

***Aber jetzt
rede ich:***



Helfen Sie mit!

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ berät seit März 2013 zu allen Formen von Gewalt – rund um die Uhr, kostenfrei, anonym, mehrsprachig und barrierefrei. Die Information der Öffentlichkeit über das Beratungsangebot ist nach wie vor ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Nur so können wir noch mehr von Gewalt betroffene Frauen erreichen. Dabei sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Helfen Sie mit, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weiter bekannt zu machen. Vielen Dank dafür!

INFORMIEREN SIE ANDERE:

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

VERLINKEN SIE UNS:

Integrieren Sie das Logo des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, 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 Kunden/-innenmagazin oder Ihrem Newsletter auf die Rufnummer des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ hin. Nutzen Sie dafür unser Logo, eine Freianzeige oder eines unserer Plakatismotive.

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 mit auf – in Ihrer eigenen Publikation, in Zeitungen oder im Netz.

ZEIGEN SIE DEN KAMPAGNEN-SPOT DES HILFETELEFONS:

Präsentieren Sie den Kampagnen-Spot im Rahmen eigener Aktionen und Veranstaltungen. Oder sprechen Sie Kinobetreiber/-innen in Ihrer Nähe an und bitten Sie diese, den Kampagnenfilm in ihre Programme 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 28018152, partnerbuero@hilfetelefon.de.

MACHEN SIE MIT!

Helfen Sie uns dabei, die neue Kampagne des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ in die Öffentlichkeit zu tragen. Verteilen Sie unsere kostenfreien Informationsmaterialien, zeigen Sie unseren neuen Kampagnenspot oder weisen Sie auf das Beratungsangebot in Ihren eigenen Publikationen hin. Informationen dazu, wie Sie mitmachen können, erhalten Sie auf www.hilfetelefon.de/kampagnen-aktionen.

BLEIBEN SIE AUF DEM LAUFENDEN:

Abonnieren Sie unseren Newsletter oder folgen Sie uns auf Facebook und Twitter: www.hilfetelefon.de/newsletter
www.facebook.com/hilfetelefon
www.twitter.com/hilfetelefon



Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Familie und

zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)

An den Gelenkbogenhallen 2-6, 50679 Köln



Tel.: 0221 3673-0

info@hilfetelefon.de

www.hilfetelefon.de

www.bafza.de

Bezugsstelle:

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben

50964 Köln

infomaterial@hilfetelefon.de

Redaktion:

BAFzA

Layout und Satz

BAFzA

Bildnachweise:

Seite 3: Bundesregierung, Jesco Denzel

Seite 4, 21: BAFzA

Seite 7: iStock, A stockphoto

Seite 8: Tim Mossholder

Seite 9: iStock, cerro_photography

Seite 10: iStock, PeopleImages

Seite 12: iStock, marchmeena29

Seite 16, 24 und 34: BAFzA, Monika Höfler

Seite 18: Kriminalprävention Duisburg

Seite 19: BAFzA, Amin Akhtar

Seite 20: oben: Sozialbehörde Hamburg; unten: BAFzA

Seite 23: Freianzeigen.de

Grafiken:

BAFzA

Druck:

BAFzA

Stand:

April 2021