



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben



**HILFETELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN

**0800 116 016**

# 2014

## **JAHRESBERICHT**

*DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN*





Liebe Leserinnen und Leser,

das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat in den zwei Jahren seines Bestehens rund 100.000 Kontakte gehabt, 45.000 qualifizierte Beratungen durchgeführt und damit über 28.000 von Gewalt betroffene Frauen niedrigschwellig und individuell beraten. Diese Zahlen zeigen den hohen Bedarf an Unterstützung. Sie zeigen gleichzeitig, dass die Unterstützungsleistungen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ von den Betroffenen angenommen werden.

Die Studie der Europäischen Grundrechteagentur aus dem Jahr 2014 zu Gewalt gegen Frauen in Europa hat ein erschreckend hohes Ausmaß an Gewalt in Deutschland nachgewiesen und auch gezeigt, wie wenig Frauen die Beratungsangebote und die rechtlichen Schutzmöglichkeiten nutzen. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist vor diesem Hintergrund ein notwendiger „Mutmacher“ für Wege aus der Gewalt. Es ist eine wesentliche Aufgabe des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“, über Angebote und Möglichkeiten zu informieren, mit den Betroffenen gemeinsam die nächsten Schritte zu besprechen und auch Hürden für die Inanspruchnahme von Hilfe abzubauen.

Die Erfahrungen und Berichte der Beraterinnen des Hilfetelefons zeigen, in welchen Situationen sich Anruferinnen befinden und wie die Fachkräfte des Hilfetelefons konkret helfen und den Weg aus der Krise begleiten können. Wenn man liest, mit welchen Fragen und Sorgen sich Frauen, Freunde, Familienangehörige und Fachkräfte an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, spürt man Sorge, Not, Krise, aber auch Ermutigendes: Es gibt Wege aus der Gewalt. Gewalt ist kein Schicksal. Den Betroffenen stehen Beratung, Schutz und rechtliche Möglichkeiten offen.

Frauen haben ein Recht auf ein Leben ohne Gewalt. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist ein Angebot, das dabei helfen kann, dieses Recht wahrzunehmen. Ich wünsche dem Team des Hilfetelefons beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben weiterhin Kraft für die engagierte und herausfordernde Tätigkeit und bin sicher, dass auch in Zukunft viele Frauen mit der 08000 / 116 016 den ersten Schritt aus der Gewalt gehen werden.

A handwritten signature in blue ink that reads "Manuela Schwesig".

Manuela Schwesig

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Sehr geehrte Damen und Herren!

Auch im zweiten Jahr hat sich das bundesweite Angebot des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ als Teil des Unterstützungssystems für gewaltbetroffene Frauen in ganz Deutschland bewährt. Das kompetente Beratungsangebot für alle Gewaltformen wird weiterhin sehr gut angenommen – die Nachfrage steigt und dabei insbesondere die Anzahl der qualifizierten Beratungen.

Allen Beteiligten danke ich für ihren großartigen Einsatz. Mein Dank gilt in gleichem Maße unseren Partnern und Unterstützern, die auch 2014 tatkräftig mitgeholfen haben, das Hilfetelefon noch bekannter zu machen. Bleiben Sie dem Hilfetelefon bitte auch in Zukunft verbunden, damit noch mehr Betroffene von Gewalt, Angehörige sowie Fachkräfte Zugang zur Beratung finden.

Im Mai 2014 hat das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben eine weitere große Aufgabe im Beratungsbereich übernommen: Das Hilfetelefon „Schwangere in Not“.

Als Teil des Gesetzes zum Ausbau der Hilfen für Schwangere und zur Regelung der vertraulichen Geburt bietet es Schwangeren in Konfliktlagen jederzeit und unverzüglich Erstberatung durch eine kompetente Ansprechpartnerin. Wenn gleich technisch und organisatorisch klar voneinander getrennt, meistern unsere Beraterinnen die Beratung an beiden Hilfetelefonen – kompetent und wirkungsvoll.

Ich bin stolz darauf, dass es uns gelungen ist, beide Hilfetelefone erfolgreich zu integrieren. Schon jetzt zeigt sich der Erfolg des neuen Angebotes: Etliche Schwangere, die ihre Schwangerschaft verheimlichen, hat das Bundesamt in den vergangenen Monaten vertrauensvoll begleitet, einige bis zur Geburt.

Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben hat in den letzten Jahren viele Aufgaben übernommen, die die Bürgerinnen und Bürger in diesem Land unterstützen sollen. Mit dem vorliegenden Jahresbericht möchten wir Ihnen eine davon detaillierter darstellen und über das eindrucksvolle Wirken des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ informieren.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Helga Roesgen', written in a cursive style.

Helga Roesgen  
Präsidentin des Bundesamtes für Familie  
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

# Inhalt

Die Grundlage	6
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“	7
Die Beraterinnen	11
Die Stimme am Telefon: „Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen, guten Tag!“	12
Der Sofort-Chat – Surfen, klicken, chatten	14
„Ich schäme mich so“ – eine Beratung im Sofort-Chat	16
Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion	18
Flucht in ein Frauenhaus	21
Psychosoziale Krisenintervention – ein Beratungsangebot beim Hilfetelefon	23
Ein Vater sucht Hilfe	27
Woher kennen Sie das Hilfetelefon? – Die Öffentlichkeitsarbeit	29
Ein Zeichen setzen gegen Gewalt – die Selfie-Aktion „Gewalt gegen Frauen verletzt uns alle“	34
2014: Statistische Auswertung	37
Bilanz und Ausblick	62

# Die Grundlage

## Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ (Hilfetelefontgesetz - 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 Lotsefunktion 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 Hilfetelefon 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 Hilfetelefon 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 Hilfetelefon werden zusätzlich über andere Wege der elektronischen Kommunikation bereitgestellt.  
 (3) Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben stellt sicher, dass die Angebote des Hilfetelefon 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 Hilfetelefon und zu den erbrachten Leistungen. Der Sachstandsbericht dient auch dazu, die Angebote des Hilfetelefon bedarfsgerecht anzupassen.  
 (2) Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend evaluiert erstmals fünf Jahre nach Freischaltung des Hilfetelefon dessen Wirksamkeit.

### § 8 Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

# Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Rund um die Uhr, kostenfrei, vertraulich, anonym, mehrsprachig und barrierefrei – das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ berät auf der Grundlage des Hilfetelefontgesetzes seit März 2013 zu allen Formen von Gewalt gegen Frauen. Auch im zweiten Jahr wurde die Arbeit erfolgreich fortgesetzt. Häusliche und sexualisierte Gewalt, Menschenhandel, Mobbing, Stalking, Gewalt im Namen der „Ehre“, Zwangsheirat, Genitalverstümmelung, Gewalt im Rahmen von Prostitution und sexuelle Belästigung sind die Themen, zu denen Hilfesuchende beraten wurden.

Qualifizierte Beraterinnen bieten kompetente Erstberatung, Krisenintervention und Information. Offen steht das Hilfetelefon allen von Gewalt Betroffenen; auch Personen, die diese unterstützen möchten, können sich Hilfe, Unterstützung und Rat holen. Bei Bedarf vermitteln die Beraterinnen in das regionale Unterstützungssystem, zum Beispiel an Fachberatungsstellen und Frauenhäuser.

Am Telefon und in der Online-Beratung ist das bundesweite Angebot 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr verfügbar. Mit Hilfe eines Übersetzungsdienstes, der ebenfalls rund um die Uhr verfügbar ist, kann die telefonische Beratung in 15 Sprachen gewährleistet werden. Einige Beraterinnen beraten zudem selbst in Fremdsprachen. Ein Gebärdensprachdolmetscherdienst ermöglicht eine Beratung auch von gehörlosen oder hörbeeinträchtigten Frauen.

Das gesamte Angebot ist kostenlos, für alle und zu jeder Zeit. Selbst ohne Guthaben auf dem Mobiltelefon kann deshalb Beratung in Anspruch genommen werden.

## **Vertraulich und anonym**

Durch besondere Vorkehrungen ist die Anonymität der Hilfesuchenden gewährleistet: Die Kontakt aufnehmende Person muss ihren Namen nicht preisgeben. Personalisierte Daten werden nicht dokumentiert oder gespeichert. Die eingehende Rufnummer ist für die Beraterinnen nicht erkennbar. Die Online-Beratung speichert keine IP-Adres-

sen. E-Mail-Adressen oder Namen müssen auch hier nicht angegeben werden.

Besonders viel Wert wurde bei der Gestaltung der technischen Details darauf gelegt, dass die hilfesuchenden Personen auch in ihrem Umfeld nicht als Nutzerinnen des Hilfetelefons erkannt werden. Beispielsweise wird die Rufnummer des Hilfetelefons nicht im persönlichen Einzelverbindungsanruf ausgewiesen und der Internetauftritt kann über einen „Notausstieg“ umgehend verlassen werden. Bei Bedarf erläutern die Beraterinnen, wie die Rufnummer aus der Wiederwahlliste gelöscht werden kann.

Die Beraterinnen selbst unterliegen der Schweigepflicht. Sie berichten in Fallbesprechungen und Supervisionen nur anonymisiert über die erfolgten Beratungen, notieren keine Namen oder persönliche Daten.

Anonymität und Vertraulichkeit sind die wichtigsten Voraussetzungen, damit hilfesuchende Personen sich öffnen können. Alle Formen von Gewalt gegen Frauen unabhängig davon, ob sie einmalig oder über einen langen Zeitraum stattfinden, können weitreichende Folgen haben: Neben körperlichen und seelischen Verletzungen erleiden Betroffene zum Beispiel finanzielle Einschränkungen, Identitätskrisen, psychische Erkrankungen, soziale Isolation, andauernde körperliche Beeinträchtigungen, schwierige familiäre Situationen und vieles andere. Die Scham über das, was einer passiert ist, was man nicht verhindern konnte, für das man selbst keine Lösung weiß, führt oft dazu, dass man sich niemandem anvertrauen möchte.

Dass die Anrufenden beim Hilfetelefon Unterstützung erhalten, auch wenn niemand sie erkennt und niemand zurückverfolgen kann, in welcher Stadt sie leben, ist nach den Erfahrungen der Mitarbeiterinnen des Hilfetelefons einer der ausschlaggebenden Gründe dafür, dass viele den Mut finden, Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Sowohl nach einer repräsentativen Studie des Bundesfrauenministeriums<sup>1</sup> als auch nach einer europäischen Studie zum Thema Gewalt gegen Frauen<sup>2</sup> wenden sich nur circa 20% aller gewaltbetroffenen Frauen an Beratungseinrichtungen.

Mehr betroffene Frauen mit einem Unterstützungsangebot zu erreichen, ihnen rund um die Uhr eine qualifizierte Ansprechperson zur Verfügung zu stellen, ist das Ziel des Hilfefons. Auch im zweiten Jahr nach Eröffnung des Angebots sprechen die Zahlen für sich: Knapp 50.000-mal wurde das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2014 kontaktiert.

### Wer hat Hilfe in Anspruch genommen?

Mehr als 16.000 von Gewalt betroffene Frauen erhielten beim Hilfefon qualifizierte Hilfe und Unterstützung; etwa 3.600 Personen, die – im Privatbereich oder im beruflichen Kontext – betroffene Frauen unterstützen wollten, wurden beraten. Dies verdeutlicht, wie notwendig die Einrichtung eines solchen Angebots ist:

Bereits im zweiten Jahr gab es mehr als 25.000 Beratungsgespräche.

Die übrigen Kontakte hatten keine Beratung zur Folge. Darunter waren Anrufe, bei denen die kontaktaufnehmende Person direkt nach der Annahme des Gesprächs wieder auflegte oder eine Zeit lang schweigend in der

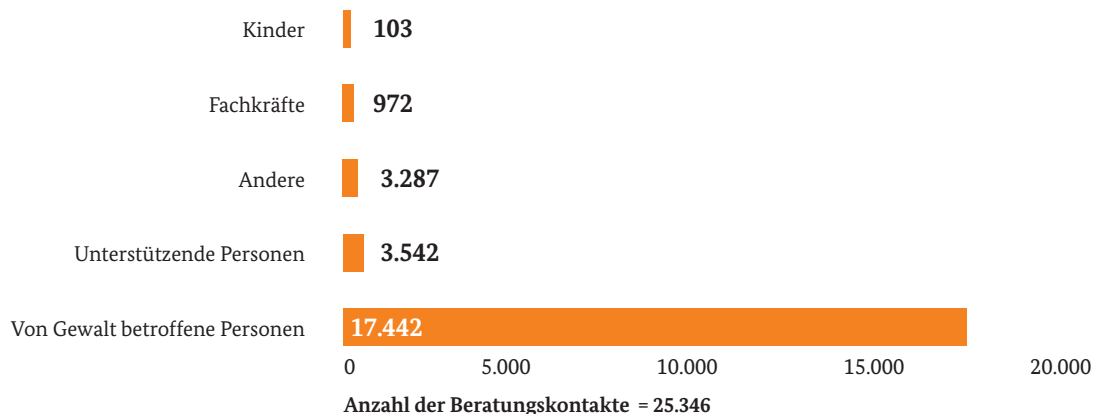
Leitung blieb. Aber auch Test- und Scherzanrufe gingen ein und solche, bei denen die Beraterinnen belästigt oder beleidigt wurden. Damit waren im Jahr 2014 mehr als 50% aller Kontakte beim Hilfefon Beratungskontakte, die dem gesetzlichen Auftrag des Angebots entsprechen. Dies zeigt eine deutliche Steigerung zum Jahr 2013, in dem rund 40% aller Kontakte ein Beratungsanliegen hatte.

Die Situationen, aus denen heraus Ratsuchende anrufen oder in der Onlineberatung Kontakt aufnehmen, sind sehr unterschiedlich.

So rufen beispielsweise Frauen nach einer Vergewaltigung an, um zu erfragen, wo sie medizinische Hilfe erhalten, wie sie Anzeige erstatten können und welche Folgen das hat. Polizisten im Einsatz bei häuslicher Gewalt nutzen das Hilfefon, damit die Beraterinnen unter Zuhilfenahme des Dolmetscherdienstes nicht deutsch sprechenden Frauen erklären, dass man sie ins Frauenhaus bringen möchte. Frauen, die von ihrem Ex-Partner gestalkt werden, möchten die Kontaktdaten der nächstgelegenen Fachberatungsstelle erfragen.

Regelmäßig melden sich auch Frauen, welche seit Jahren in einer Misshandlungsbeziehung leben. Sie suchen das Gespräch, um ihre Flucht zu organisieren oder weitere Schritte zu planen. Prostituierte, die zum Beispiel ein Kind erwarten, suchen Wege aus der Prostitution und eine sichere Unterkunft, die sie vor ihrem Zuhälter schützt.

### Wer hat Kontakt aufgenommen?



1 Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland, Forschungsbericht von Monika Schröttle und Ursula Müller, Hrsg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, 2004

2 Violence against women: an EU-wide survey. Main results report, Hrsg.: Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (FRA), 2014



Manche kontaktaufnehmende Personen stellen ihre Fragen, ohne zu sagen, ob sie selbst Gewalt erleiden oder ob sie eine andere Person unterstützen möchten. Sie fragen zum Beispiel nach den Möglichkeiten des Gewaltschutzgesetzes, nach Kontaktdaten von Frauenhäusern oder möchten Informationen, was nach einer Anzeige passiert.

### Schwerpunkte des zweiten Jahresberichts

Der vorliegende Jahresbericht beschreibt im ersten Teil das umfassende Angebot, das sich als ergänzender Baustein im Unterstützungssystem für gewaltbetroffene Frauen etabliert hat. Berichte aus der Beratungsarbeit und anonymisierte Fallbeispiele machen diese Informationen anschaulich. Sie geben vertiefte Einblicke in die Arbeit der Beraterinnen, Methoden und Ziele werden erläutert. Und sie zeigen beispielhaft Problemstellungen von hilfesuchenden Personen, die sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden.

Zwei fachliche Schwerpunkte werden in diesem Jahresbericht näher beschrieben:

- Die Weitervermittlung der Hilfesuchenden als sogenannte Lotsenfunktion ist nicht nur gesetzlich vorgesehen, sondern in vielen Gesprächen mit Kooperationspartnerinnen und -partnern des Unterstützungssystems von wesentlicher Bedeutung. Deshalb werden die Arbeitsweise und die Erfahrungen des Hilfetelefons hierzu detaillierter vorgestellt.
- Ein zweiter Schwerpunkt in der Beratung ist die psychosoziale Krisenintervention, die mit vielfältigen Anliegen und besonderen Erfordernissen ein spezielles Angebot darstellt. In welchen Krisen die Betroffenen Kontakt aufnehmen, wie die Beraterin diese Gespräche gestaltet und welche Grenzen die Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat, ist deshalb ein weiterer Schwerpunkt dieses Berichts.

Die bundesweite Bekanntmachung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ als neues Unterstützungsangebot fordert konsequent und dauerhaft Aufmerksamkeit: Wie kann es gelingen, das Hilfetelefon noch bekannter zu machen und noch mehr Menschen in die Lage zu versetzen, sich Hilfe und Unterstützung zu holen?

Die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnerinnen und -partnern, mit Einrichtungen des Unterstützungssystems, die Entwicklung neuer Öffentlichkeitsmaterialien, die Vorstellung des Hilfetelefons auf Tagungen und Konferenzen – alle diese Aufgaben gehören zu einer erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit. Wie diese wichtige Aufgabe im Jahr 2014 gestaltet wurde, wird am Ende des ersten Teils dargestellt.

### Die statistische Auswertung

Im zweiten Teil dieses Jahresberichts wird die Arbeit des Hilfetelefons im Zeitraum vom 01.01. bis 31.12. 2014 quantitativ ausgewertet. Die der Auswertung zugrunde liegenden Daten basieren auf den Angaben, die die qualifizierten Beraterinnen in anonymisierter Form nach jedem Beratungskontakt festhalten. Es werden ausschließlich die Angaben dokumentiert, die Gegenstand des Gesprächs waren – die Beraterinnen erfragen keine Angaben ausschließlich zu Dokumentationszwecken.

### Was hat das Hilfetelefon 2014 erreicht?

- 23.912 telefonische Beratungen und 1.434 Online-Beratungen fanden statt.
- 430 Beratungen wurden mit Hilfe einer Dolmetscherin durchgeführt.
- 42% aller Beratungen wurden zwischen 18.00 Uhr abends und 08.00 Uhr morgens außerhalb der üblichen Bürozeiten durchgeführt.

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



# Die Beraterinnen

Hilfe und Unterstützung finden alle von Gewalt betroffenen Frauen, egal ob sie sich zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme in einer akuten Krise befinden, ob sie sich aus einer langjährigen Gewaltbeziehung befreien möchten oder ob die Gewalterfahrung bereits lange Zeit zurückliegt. Für jede Anfrage sind die rund 70 Beraterinnen gut ausgebildet. Alle haben einen einschlägigen Studienabschluss und Erfahrung in der Beratung von gewaltbetroffenen Menschen. Beim Hilfetelefon wurden sie zusätzlich zu allen Gewaltformen und zu besonderen Themen wie zum Beispiel zu Beratung in leichter Sprache, Krisenintervention und in der Online-Beratung fortgebildet.

Die Qualität der Beratungstätigkeit wird in regelmäßigen Dienstgruppensitzungen, in Supervisionen und Fallbesprechungen reflektiert, überprüft und weiterentwickelt. Neben der Beratung, ob telefonisch oder online, sind deshalb die Kommunikation und der Austausch mit anderen Kolleginnen sowie die Beschäftigung mit wissenschaftlichen und theoretischen Inhalten wichtige Teile der Tätigkeit und eine Voraussetzung für die Qualität der Arbeit. Aber auch die emotionale Belastung, die die Beratung von gewaltbetroffenen Menschen in schwierigen, manchmal auch krisenhaften Lebenslagen mit sich bringt, wird reflektiert – auch um gesundheitliche Folgen für die Beraterinnen selbst zu verhindern.

Regelmäßig werden Themen vertieft und zusätzliche Inhalte aufgegriffen. Angeleitet, geschult und begleitet werden die Beraterinnen von vier Fachbereichsleiterinnen, die das Angebot des Hilfetelephons auch themenspezifisch weiter entwickeln. Zudem finden kontinuierlich Fortbildungen mit externen Referentinnen statt.

## Arbeiten rund um die Uhr

Manche Beraterinnen arbeiten Vollzeit, manche Teilzeit – aber alle arbeiten im Schichtdienst. Zu jeder Tages- und Nachtzeit qualitativ hochwertige, intellektuell wie emotional beanspruchende Beratungsarbeit zu leisten, fordert ein hohes Maß an Professionalität.

Gesundheitsfürsorge ist deshalb beim Hilfetelefon notwendig und wird auch in Veranstaltungen aufgegriffen:

„Gesund im Schichtdienst“ hieß beispielsweise eine Informationsveranstaltung für die Beraterinnen.

Auch im Alltag findet das Thema Beachtung: Besondere Aufenthalts- und Pausenräume gewährleisten die Erholung; wann eine Pause genommen wird, besprechen die anwesenden Kolleginnen direkt miteinander; es gibt keine technischen Einstellungen die vorgeben, wie schnell ein nächstes Beratungsgespräch angenommen werden muss.

Diese Rahmenbedingungen sind notwendige Bestandteile der Arbeit beim Hilfetelefon – garantieren sie doch die fachlich qualifizierte, hochwertig kompetente Beratung im breiten Arbeitsfeld „Gewalt gegen Frauen“.



Regelmäßig treffen sich die Beraterinnen zum fachlichen Austausch.

## Die Stimme am Telefon: „Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen, guten Tag!“

Das Hilfetelefon bietet hilfesuchenden Personen die Möglichkeit, sich in einem ersten Schritt anonym, schnell und unbürokratisch Hilfe und Unterstützung zu suchen. In Krisen können sie sofort mit einer Fachkraft sprechen. Das Angebot des Hilfetelefon ist auf diesen ersten Kontakt ausgelegt. In den meisten Fällen findet dieser am Telefon statt. Ein persönlicher Kontakt, eine face-to-face Beratung, ist nicht Teil des Angebots. Für eine weiterführende, langfristige Beratung und Begleitung vermittelt das Hilfetelefon an das regionale Unterstützungsangebot.

Welche Auswirkungen haben diese Rahmenbedingungen auf das Gespräch?

Welche Anforderungen stellt dies an die Beraterin?

### Zuhören und Nachfragen

Das Beratungsgespräch am Telefon beginnt direkt nach Abheben des Hörers. Die Beraterin kann im Voraus nicht erkennen, zu welchem Thema, mit welcher Frage die hilfesuchende Person sich an sie wendet. Sie muss schnell und flexibel eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herstellen, die es der Anruferin erleichtert, über ihre Situation zu sprechen. Fachwissen, Gesprächsführungskompetenz und eine professionelle Haltung sind dafür nötig.

Die Beraterin kann sich ausschließlich am Gesagten und an der Stimme orientieren. Nur durch Zuhören und Nachfragen kann die Beraterin erkennen, wie es der Hilfesuchenden geht, welches Anliegen sie hat und wie viel Zeit sie benötigt, um sich zu öffnen.

Gefühle und Stimmungen können nicht am Gesicht, an der Mimik oder der Körperhaltung erkannt werden. Gerade bei schwierigen Themen, bei denen den Hilfesuchenden oft selbst die Worte fehlen, ist dies besonders herausfordernd. Das Beratungsgespräch am Telefon konzentriert sich deshalb insbesondere auch auf „versteckte“ Informationen in der Sprech-

weise – wie zum Beispiel langes Schweigen, Stimmwechsel, Lautstärkenwechsel, hastiges oder verwaschenes Sprechen, stockendes Erzählen, ausgeprägter Redefluss. Über die Stimme und die Atmung kann zum Beispiel Anspannung oder Angst wahrgenommen werden. Die Beraterin erfährt diese intuitiv, indem sie genau hinhört.

Ihre Aufgabe ist es, sich die Informationen, die sie über Stimme und Atmung vermittelt bekommt, bewusst zu machen; denn sie geben ihr Orientierung im Gespräch.

Die Beraterin muss in den Gesprächen oft innerhalb kürzester Zeit eine Fülle an Informationen aufnehmen und meist komplexe Anliegen verstehen. Sie muss das Beratungsgespräch strukturieren, besonders sensibel sein für das „Hören zwischen den Zeilen“ und fokussiert arbeiten. Die Stimme der Beraterin ist ein ebenso wichtiges „Werkzeug“ wie die Anwendung professioneller Gesprächsführungstechniken.

### Nähe und Distanz

Die Beraterin gestaltet jedes Gespräch neu, sie hört bei jedem Telefonat sehr aufmerksam hin und wendet sich der hilfesuchenden Person zu. Sie signalisiert Verständnis und konzentriert sich auf die individuelle Situation der Anruferin.

In persönlichen Beratungskontakten gestaltet sich die Arbeitsbeziehung auf der einen Seite oft sehr intensiv, besonders, wenn die Hilfesuchende über die erlittene Gewalt spricht.

In der telefonischen Beratung beim Hilfetelefon stellt sich diese Intensität ebenfalls her. Die Beraterin hört die Geräusche im direkten Umfeld der Hilfesuchenden. Wenn die Anruferin auf der Straße telefoniert, ist es Verkehrslärm. Die Beraterin hört eine leere Wohnung hallen und ein kleines Zimmer dumpf klingen. Wenn der Gewalttäter noch in der Nähe ist, hört sie den Ton, in dem er mit ihr spricht. Sie hört eventuell Kinder im Hintergrund.

Auf der anderen Seite bleibt eine gewisse Distanz zwischen Beraterin und Anruferin: Die Beraterin sieht keine Wunden, riecht nichts Unangenehmes, hat keinen persönlichen Kontakt, „erlebt“ die Gefühle der Hilfesuchenden ausschließlich verbal. Diese Distanz ermöglicht es, dass betroffene Frauen manchmal zum ersten Mal über ihre Situation sprechen können. Es entwickeln sich beim Hilfetelefon deshalb oft sehr intensive Beratungsgespräche. Gleichzeitig kann der Abstand zur hilfesuchenden Person für die Beraterin auch von Vorteil sein, da eine gewisse Distanz bestehen bleibt.

Die Beraterin erfährt allerdings nicht, wie es nach dem Beratungsgespräch weiter geht und was die Unterstützung bewirkt hat. In wenigen Fällen erfolgen direkte Rückmeldungen der Anruferinnen – wie zum Beispiel „Jetzt geht es mir besser“, „Jetzt weiß ich, was ich als Nächstes machen kann“. So bleibt die Beraterin im Ungewissen, ob sie der Anruferin helfen konnte. Um mit dieser Ungewissheit professionell umgehen zu können, helfen den Beraterinnen Fallbesprechung, kollegiale Beratung und Supervision.

Der Ungewissheit über die weitere Entwicklung steht das Wissen und die Erfahrung der Beraterinnen entgegen: Das niederschwellige Angebot des Hilfetelefons kann eine Möglichkeit für betroffene Frauen sein, sich erstmalig jemandem mitzuteilen und anzuvertrauen.

Die Anruferin ein Stück auf ihrem Weg zu begleiten, ist eine besondere und befriedigende Aufgabe für die Beraterinnen.



# Der Sofort-Chat: Surfen, klicken, chatten

Das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ ermöglicht auf verschiedenen Zugangswegen anonyme und kostenfreie Beratung rund um die Uhr. Neben der telefonischen Beratung besteht die Möglichkeit, sich in der Online-Beratung Hilfe und Unterstützung zu holen.

Die Online-Beratung enthielt bisher zwei Elemente: die zeitnahe Beantwortung von E-Mails innerhalb von 24 Stunden und die Möglichkeit, sich in sogenannten Termin-Chats beraten zu lassen. Das Angebot der Online-Beratung bietet den hilfesuchenden Personen im Unterschied zur telefonischen Beratung die Möglichkeit noch anonym zu bleiben. Gerade bei Betroffenen, die große Schuld- und Schamgefühle empfinden oder schwer traumatisiert sind, ist dieses Medium hilfreich: Sie müssen nicht einmal ihre Stimme nutzen, um ihre Situation zu schildern, und sie können den Chat einfach und unkompliziert verlassen, ohne das Gefühl zu haben, sich dafür rechtfertigen zu müssen. Dies scheint vielen Nutzerinnen ein noch stärkeres Gefühl der Kontrolle über den Gesprächsverlauf zu geben. Bei Menschen, die Gewalt erlebt haben, ist dies besonders wichtig: Manche können sich nur auf eine Situation einlassen, die sie selbst kontrollieren können.

Um über E-Mail mit dem Hilfefon in Kontakt zu treten oder einen Termin für einen Chat zu buchen, ist es notwendig, dass sich die Ratsuchenden ein Benutzerkonto mit Passwort beim Hilfefon anlegen – die Angabe einer E-Mail-Adresse oder eines realen Namens ist nicht nötig. So werden die Grundsätze der Anonymität gewahrt und die Datensicherheit gewährleistet: Die hilfesuchende Person kann sich einen Benutzernamen ausdenken und sicher sein, dass niemand außer ihr selbst die Antworten lesen kann.

Die Notwendigkeit, sich eine Benutzerkennung anzulegen und sich die Zugangsdaten sowie die Termine zu merken, scheint allerdings eine gewisse Hürde darzustellen. Auch kann die Ratsuchende nicht immer absehen, ob sie zum gebuchten Chat-Termin wirklich ungestört chatten kann.

Die Anzahl der telefonischen Beratungen ist deshalb weit aus höher als die der Online-Beratung.

## **Barrieren überwinden – was ist neu?**

Seit September 2014 hält das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ deshalb ein neues, ergänzendes Angebot vor: den Sofort-Chat. Er bietet in der Zeit zwischen 12 Uhr und 20 Uhr die Möglichkeit, direkt einen virtuellen Beratungsraum zu betreten, ohne Anmeldung und ein Benutzerkonto. In diesem ist die anonyme Einzelberatung sofort, ohne vorherige Anmeldung möglich.

Mit nur einem Klick kann über die Homepage des Hilfefons „Gewalt gegen Frauen“ so der direkte Kontakt zu einer Beraterin hergestellt werden. Die Online-Beratung steht mit diesem neuen Angebot niedrigschwelliger, leichter und flexibler zur Verfügung.

Der Zugang ist überall möglich: am PC oder vom Smartphone, zu Hause, unterwegs und sogar aus dem Ausland. Gerade junge Menschen sind es gewohnt, jederzeit Kontakt zu anderen aufnehmen zu können, sich Informationen im Moment der Fragestellung am Smartphone zu holen oder sich über soziale Netzwerke zu informieren. Dieser Lebensrealität nähert sich das Angebot des Hilfefons mit dem Sofort-Chat an. Der Zugang zum Chat und damit zu einer qualifizierten Erstberatung wird innerhalb kürzester Zeit mit nur wenigen Klicks ermöglicht.

Der Chat als Mittel der schriftlichen Kommunikation bietet Betroffenen die Möglichkeit unaussprechliche Erlebnisse und Gefühle in einem sicheren Rahmen niederzuschreiben. Ihnen wird so ein alternativer Weg geboten, unsagbaren Dingen Ausdruck zu verleihen.

Dabei fällt das Warten auf einen vorab gebuchten Termin weg und es steigt die Chance, dass die Ratsuchende tatsächlich den Weg in die Beratung findet – trotz aller Zweifel, Ängste und Scham. Den Betroffenen kann eine erste Unterstützung geboten und der Weg zu weiteren Angeboten aufgezeigt werden.

Die mögliche Dauer der Beratung im Sofort-Chat richtet

sich nach der Anzahl der Personen im Warteraum; sie sollte aber eine Stunde nicht überschreiten.

Die Zahlen der ersten Monate im Betrieb zeigen, dass der Sofort-Chat als neues Angebot hervorragend angenommen wird: Bis Jahresende wurde das Angebot bereits mehr als 500-mal genutzt. Im kommenden Jahr wird geprüft, ob und wann eine Ausweitung der Verfügbarkeit, zum Beispiel in den späten Abend hinein, notwendig und sinnvoll ist.

#### Wer berät im Sofort-Chat?

Eine Beratung unter den besonderen Gegebenheiten des Sofort-Chats stellt neue und andere Anforderungen an die Beraterinnen. Für das Medium der Online-Beratung wurden sie speziell ausgebildet, die spezifischen Anforderungen des Sofort-Chats werden in regelmäßigen Besprechungen diskutiert, die Arbeitsabläufe stetig weiterentwickelt.

Aufgabe der Beraterinnen ist es, die Kommunikation im Chat an die Bedürfnisse und Möglichkeiten der hilfesuchenden Person und an das Sprachverständnis der virtuellen Welt anzupassen – nur so ist dieses besondere, „junge“ Medium nutzbar. Die Sprache ist zum Beispiel offener als in der persönlichen Beratung und es werden auch Smileys und Emoticons genutzt.

Das Anliegen bleibt oft länger unklar und manchmal schreiben Beraterin und Hilfesuchende parallel. Mitunter kann es zu längeren Pausen kommen, bei denen die Signale am Telefon, zum Beispiel Räuspern, zur Einschätzung der Situation fehlen. Die Beraterin braucht viel Erfahrung und Einfühlungsvermögen, um „zwischen den Zeilen lesen“ zu können und muss gezielte Techniken nutzen, um passgenau zu beraten und dem Chat-Verlauf einen hilfreichen Rahmen zu geben.

Der Sofort-Chat ist schnell und flexibel verfügbar – und wird von den Nutzenden in einigen Fällen genauso rasch wieder beendet. Die Beratung muss sich auch dieser Besonderheit anpassen, die Beraterin muss mit unerwarteten Beratungsabbrüchen umgehen.

#### Alles schreiben können – eine besondere Herausforderung

Die Direktheit im Sofort-Chat bei sonst tabuisierten Themen bezüglich Details der erlebten Gewalt und der Ausdrucksweise erfordert ein erhöhtes Maß an Professionalität. Zur Qualitätssicherung nutzen die Beraterinnen regelmäßige Besprechungen zur Online-Beratung, in denen

auch kollegiale Fallberatungen durchgeführt werden. Alle Beraterinnen bilden sich außerdem kontinuierlich zu allgemeinen Entwicklungen und Ansätzen in psychosozialer Online-Beratung fort.

Um den Sofort-Chat in der Zeit zwischen 12 Uhr und 20 Uhr verfügbar zu halten, sind immer zwei Beraterinnen parallel im Einsatz. Für die Personaleinsatzplanung bedeutet dies, dass die Aufteilung der sich im Dienst befindenden Beraterinnen auf die Telefon- und auf die Online-Beratung genau bedacht werden muss. Denn diejenigen, die im Sofort-Chat beraten, stehen für die Beratung am Telefon nicht zur Verfügung, sondern kümmern sich ausschließlich um die Anfragen im Sofort-Chat.



Per Mausklick zum Sofort-Chat – ganz ohne Anmeldung und Termin.

#### Was hat das Hilfetelefon 2014 erreicht?

- In vier Monaten wurde der Sofort-Chat 521-mal genutzt, mehr als doppelt so oft wie der Chat mit Terminabsprache.
- Beratungen im Sofort-Chat fanden in den meisten Fällen – 175-mal – zu häuslicher Gewalt statt. In 102 Chats wurde zum Thema Gewalt in der Kindheit beraten.
- 976 Stunden war der Sofort-Chat in vier Monaten besetzt.

## „Ich schäme mich so“ – eine Beratung im Sofort-Chat

### Hintergrund

Die Beraterin erkennt am Nickname, dass es sich um eine weibliche Nutzerin handelt. Sie heißt sie im Chat willkommen und fragt, was ihr auf dem Herzen liegt und was sie für sie tun kann. Die Nutzerin antwortet, sie sei innerlich sehr unruhig, könne aber schreiben. Sie wisse gar nicht so recht, wie sie anfangen soll. Die Beraterin fragt erst mal nach, wie sie zum Sofort-Chat des Hilfetelefon gekommen sei, um einen unverfänglichen Gesprächsanfang zu finden.

Die Nutzerin schreibt, dass sie die Nummer des Hilfetelefon bereits mehrfach gewählt, aber immer wieder aufgelegt habe. Zu groß sei der Kloß im Hals gewesen, sie traute sich einfach nicht, etwas zu sagen. Dann habe sie auf der Homepage auf das Angebot des Sofort-Chats gesehen und sich gedacht, „was soll schon passieren“.

### Beratungsverlauf

An der Ausdrucksweise merkt die Beraterin, dass die Nutzerin eine junge Frau, eine Jugendliche ist. Die Beraterin zeigt Verständnis und Respekt für die Schwierigkeit, sich zu öffnen. Dies ermöglicht es der Nutzerin, das Erlebte zu schildern.

Sie schreibt, sie sei auf einer Klassenfahrt von Jugendlichen der Parallelklasse zur Selbstbefriedigung mit einem Gegenstand vor laufender Handykamera gezwungen worden. Den begleitenden Lehrerinnen und Lehrern habe sie nichts davon gesagt, da sie nicht wüsste, ob sie es schaffen würde, das zu sagen – sie schäme sich sehr. Alle hätten zugeschaut. Sie frage sich, ob es ihre Schuld sei, weil sie ja mitgemacht hätte. Oder sei das etwa normal und nur sie finde das schlimm?

Sie schreibt weiter, dass sie das niemandem erzählen kann – sie habe Angst, dass das Video an die ganze Schule verschickt werden würde, wenn die anderen erfahren, dass sie es einer Lehrerin erzählt hat. Dann müsse sie bestimmt die Schule wechseln. Aber viel-

leicht sei das Video dann auch auf Facebook zu sehen?

Die Beraterin zeigt Mitgefühl und Verständnis für die Empfindungen und Sorgen der Schülerin und macht deutlich, dass die Nutzerin nicht für die Gewalt verantwortlich ist.

### Lotsenfunktion

Die Beraterin und die Jugendliche sammeln Ideen, wer sie weiter unterstützen könnte. Kann vielleicht die Vertrauenslehrerin einbezogen werden? Die Nutzerin konnte sich vorstellen, dass diese ihr glauben würde.

Die Beraterin nennt auch eine Website für Cybergewalt, auf der die Nutzerin nochmal genau nachlesen kann, welche rechtlichen Möglichkeiten es gibt, wenn das Video im Netz auftaucht. Die Beraterin erklärt auch, dass die Nutzerin sich an eine Fachberatungsstelle vor Ort wenden kann. Sie erklärt, wie die Jugendliche dort Kontakt aufnehmen kann und dass auch dort niemand etwas ohne ihr Einverständnis unternimmt.

### Ergebnis

Die Jugendliche konnte wegen der Anonymität des Angebots trotz großer Schamgefühle eine Erstberatung in Anspruch nehmen. Sie hatte die Möglichkeit, einen vertrauten Kommunikationsweg zu nutzen. Ressourcenorientiert wurde in der Beratung besprochen, welche erwachsene Bezugsperson beim weiteren Vorgehen unterstützen kann. Die Nutzerin wurde auch über die Möglichkeiten informiert, vor Ort professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, die Kontaktdaten der Fachberatungsstelle wurden ihr vermittelt.

Die Jugendliche wurde mit ihren Fragen, ihren Sorgen und Ängsten angenommen. Diese positive Erfahrung kann es ihr ermöglichen, sich anderen zu offenbaren und mit Unterstützung aktiv die nächsten Schritte zu gehen.



# ***WO FINDE ICH HILFE?***



# Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion

Neben der psychosozialen Unterstützung und Begleitung ist ein Ziel der Erstberatung beim Hilfetelefon die Weitervermittlung zu Unterstützungseinrichtungen vor Ort. Diese Aufgabe ist als Lotsenfunktion im Hilfetelefontgesetz benannt.

Aufgabe des Hilfetelefons ist es, den Zugang zum Beispiel zu Fachberatungsstellen und Frauenhäusern zu erleichtern, indem Schwellenängste genommen und rund um die Uhr Informationen zu den regionalen Angeboten gegeben werden können. Das Hilfetelefon ist damit ein ergänzendes Angebot zu den bestehenden vielfältigen Unterstützungseinrichtungen vor Ort.

## Woher kennt die Beraterin die Unterstützungseinrichtungen vor Ort?

Den Beraterinnen steht eine Datenbank mit zahlreichen Adressdaten zur Verfügung. Weitervermittelt wird vor allem an frauenspezifische Unterstützungseinrichtungen, wie zum Beispiel Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe und Frauenhäuser. Außerdem vermitteln die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ an Fachberatungsstellen zur Unterstützung von Menschenhandelsopfern, Einrichtungen für von Zwangsverheiratung Bedrohte und Betroffene und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt und Stalking. Bei Bedarf leiten sie an Einsatzleitstellen der Polizei und an Jugendämter weiter.

Alle diese Adressen stehen in der Datenbank – im sogenannten elektronischen Telefonbuch – zur Verfügung. Dort sind zu jeder Einrichtung weitere wichtige Informationen enthalten: Die Beraterin kann beispielsweise das Profil des Angebotes und die jeweiligen Öffnungs- und Beratungszeiten einsehen, aber auch Informationen dazu, ob eine Einrichtung barrierefrei ist oder Beratung in anderen Sprachen anbietet.

Die Daten konnten mit Hilfe der bundesweiten Vernetzungsstellen der Frauenunterstützungseinrichtungen – der Frauenhauskoordinierung e.V., dem Bundesverband der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff) e.V., der Zentralen Informationsstelle Autonomer Frauenhäu-

ser (ZIF) e.V., der Vernetzungsplattform der Interventionsstellen und dem Bundesweiten Koordinierungskreis gegen Menschenhandel (KOK) e.V. – zusammengetragen werden; sie werden regelmäßig aktualisiert.

## Mut machen – Empowerment

Wie kann ein Gespräch gestaltet werden, damit die hilfesuchende Person am Ende zu einer regionalen Beratungsstelle geht und dort langfristigen Zugang zu psychosozialer Unterstützung findet?

Am Anfang des Gesprächs erfragt die Beraterin, wie die individuelle Situation der hilfesuchenden Person ist und welches Anliegen sie hat. Ist die Betroffene unmittelbar bedroht? Hat sie Kinder? Lebt sie mit dem Täter/der Täterin zusammen? Hat sie Personen im sozialen Umfeld, die sie unterstützen könnten?

Die Beraterin und die hilfesuchende Person entwickeln gemeinsam Lösungen, welche Art der Unterstützung die Hilfesuchende akut, mittel- und/oder langfristig benötigt, um ihre Situation nach ihren eigenen Wünschen zu gestalten und gegebenenfalls zu verändern.

Grundlage eines solchen Gesprächs ist es, eine vertrauensvolle Basis herzustellen, indem die Beraterin der betroffenen Person zuhört, sie beruhigt und Hilfestellung gibt, eigene Entscheidungen zu treffen und sie darin bestärkt, vorhandene Hilfsangebote vor Ort wahrzunehmen.

Die Erfahrung zeigt, dass es in vielen Fällen wichtig ist zu erklären, wie die Unterstützungseinrichtungen vor Ort arbeiten. Beispielsweise stellt sich oft die Frage, wie eine Anmeldung bei einer Fachberatungsstelle oder in einem Frauenhaus abläuft, wer dort arbeitet, was für konkrete Hilfen dort zu erwarten sind und welche Dokumente und persönlichen Dinge die betroffene Person mitnehmen sollte.

Auch Sorgen, zum Beispiel dass eine gewalttätige Beziehung erst einmal beendet sein müsse, bevor man sich beraten und unterstützen lassen dürfe, müssen manchmal ausgeräumt werden.

Die Beraterin erklärt beispielsweise auch, wann es hilf-

reich sein kann, ein Gedächtnisprotokoll über die Gewaltsituation und die nachfolgenden Ereignisse anzufertigen. Dies kann als Unterstützung dienen, wenn die beratene Person sich entscheidet, Anzeige zu erstatten.

### Was heißt „Vermittlung“?

Möchte sich die hilfeschende Person an eine Unterstützungseinrichtung vor Ort wenden, gibt ihr die Beraterin die Kontaktdaten aus dem elektronischen Telefonbuch. Sie teilt ihr neben der Telefonnummer und der Adresse mit, zu welchen Öffnungszeiten die Unterstützungseinrichtung erreichbar ist. Außerdem empfiehlt die Beraterin, telefonisch einen Termin zu vereinbaren. Zudem informiert die Beraterin darüber, dass ein Anrufbeantworter in der Unterstützungseinrichtung eingeschaltet sein könnte. Sie ermutigt die hilfeschende Person, in diesem Falle ihre Telefonnummer zu hinterlassen und um einen Rückruf zu bitten, falls dies ohne Sicherheitsrisiko möglich ist.

In Ausnahmefällen kann eine Beraterin auch eine Konferenzschaltung einleiten, um simultan mit der hilfeschenden Person und einer Fachkraft der Unterstützungseinrichtung zu sprechen. Die Konferenzschaltung kann beispielsweise sinnvoll sein, wenn die anrufende Person keine kostenpflichtigen Nummern anrufen kann, wenn sie eine Dolmetscherin benötigt, um ihr Anliegen zu schildern oder wenn sie sich unter keinen Umständen in der Lage fühlt, den Anruf allein zu tätigen. Dies kommt in der Praxis allerdings selten vor.

### Freiwilligkeit auch bei den nächsten Schritten

Wenn die hilfeschende Person einer Weitervermittlung zunächst skeptisch gegenüber steht, bespricht die Beraterin mit ihr, welche Gründe und Ängste sie daran hindern, den nächsten Schritt zu gehen. Sie wird darin bestärkt, diese nächsten Schritte zu tun, nachdem sie bereits den ersten Schritt geschafft hat, nämlich das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ zu kontaktieren.

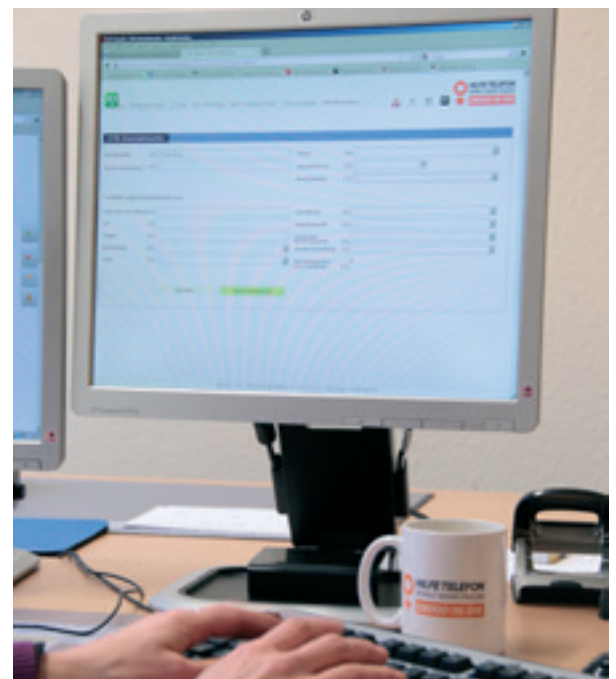
Da die Beraterinnen des Hilfetelefons nach den Prinzipien der Freiwilligkeit und der Wertefreiheit arbeiten, liegt die Entscheidung ausschließlich bei der ratsuchenden Person, ob und welche Schritte sie als nächstes gehen möchte. Die Verantwortung dafür liegt allein bei der betroffenen Person.

Nicht alle anrufenden Personen möchten zum Zeitpunkt des Anrufes oder Chats an eine Unterstützungseinrichtung vermittelt werden. So ist zum Beispiel für eine Betroffene, die sexualisierte Gewalt erlitten hat, der Anruf

beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ vielleicht der erste Schritt, sich überhaupt jemandem mitzuteilen. Ermutigt von dem niedrigschwelligen Zugang und geschützt durch die Anonymität traut sich diese Frau, über die erlebte Gewalt zu sprechen. Dennoch kann es noch längere Zeit dauern, bis sie bereit ist, auch in einem persönlichen Beratungskontakt darüber zu sprechen oder Anzeige zu erstatten. In diesen Fällen wünschen die Hilfesuchenden oftmals keine Weitervermittlung. Ihr Anliegen war ein entlastendes Gespräch. Auch nach einer erfolgten Weitervermittlung kann es dann sein, dass die Betroffenen sich nicht oder erst viel später an die Facheinrichtung wenden, deren Kontaktdaten sie erhalten haben.

### Grenzen im Unterstützungssystem

Die Weitervermittlung durch die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ an Einrichtungen vor Ort unterliegen vor allem am Wochenende und in der Nacht starken zeitlichen Begrenzungen, da viele der Einrichtungen – aufgrund struktureller und/oder finanzieller Begebenheiten – zu den genannten Zeiten nur eingeschränkt oder gar nicht erreichbar sind. In diesen Fällen bestärkt die Beraterin die hilfeschende Person, den Kontakt zur Einrichtung zum nächstmöglichen Zeitpunkt aufzunehmen beziehungsweise in akuten Gefährdungssituationen die Polizei zu benachrichtigen.



Die Datenbank des Hilfetelefons liefert wichtige Informationen zu Hilfeeinrichtungen vor Ort.

Zusätzlich zu dieser zeitlichen Begrenzung ist die Verteilung der regionalen Unterstützungseinrichtungen von Bundesland zu Bundesland sehr unterschiedlich. Insbesondere in ländlichen Regionen gibt es oftmals nur wenige oder gar keine spezialisierten Angebote. Manchmal kann der anrufenden Person dann keine passgenaue Einrichtung im näheren Umkreis genannt werden. Dies bedeutet für die Anrufende, dass sie weite Strecken auf sich nehmen müsste, um Unterstützung und Hilfe zu erhalten. Wenn sie Kinder hat und/oder aus finanziellen, physischen oder anderen Gründen nur eingeschränkt mobil ist, bedeutet dies eine weitere Hürde.

Die Beraterinnen versuchen in solchen Fällen, eine Einrichtung in der näheren Umgebung zu finden, die eventuell thematisch nicht spezialisiert ist, aber dennoch eine erste Anlaufstelle vor Ort sein kann. Ab 2015 wird es in der anonymisierten Dokumentation für die Beraterin möglich sein, diese Form der Weitervermittlungen gesondert zu erfassen.

### Was hat das Hilfefetelefon 2014 erreicht?

- | 13.586-mal wurden hilfesuchende Personen an eine Unterstützungseinrichtung vor Ort weiter vermittelt.
- | 10.177-mal weitervermittelt wurde an Einrichtungen des Frauenunterstützungssystems, 747-mal an die Polizei.
- | Bei 2.595 Beratungen wurde keine Vermittlung gewünscht.

### Und nach der Vermittlung?

Weitervermittlung im Rahmen der Lotsenfunktion bedeutet beim Hilfefetelefon „Gewalt gegen Frauen“ grundsätzlich, dass die Beraterinnen mit den hilfesuchenden Personen besprechen, wie die regionale Unterstützung in Anspruch genommen werden kann. Sie benennen die entsprechenden Kontaktdaten einer Fachstelle vor Ort. In der anonymisierten Dokumentation, die der statistischen Auswertung zugrunde liegt, wird jede Kontaktdatenweitergabe als Weitervermittlung gewertet.

Nur in seltenen Fällen, wenn eine Telefonkonferenz zwischen anrufender Person, Beraterin und Unterstützungseinrichtung eingeleitet wird, können die Beraterinnen des Hilfefetelephons tatsächlich nachvollziehen, dass der Kontakt zur Einrichtung vor Ort aufgenommen wurde.

Die Beratung beim Hilfefetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist anonym und vertraulich. Daher kann und darf keine Abfrage, welche ratsuchenden Personen in den Unterstützungseinrichtungen vor Ort angekommen sind, erfolgen. Wenn es keine Rückmeldung gibt, muss die Beraterin darauf vertrauen, dass die anrufende Person zu einem ihr passend erscheinenden Zeitpunkt die Unterstützungseinrichtung kontaktieren wird. Hierfür wurde die ratsuchende Person gestärkt und mit den nötigen Informationen versorgt.



## Flucht in ein Frauenhaus

### Hintergrund

Eine Frau mit Migrationshintergrund berichtet, dass sie seit viereinhalb Jahren mit ihrem deutschen Ehemann in Deutschland lebt. Bereits seit dem ersten Ehejahr sei sie von häuslicher Gewalt betroffen. Sie berichtet, dass er sie kontrolliere – sie dürfe die Wohnung nicht allein verlassen, nicht telefonieren, ohne dass er wisse, wen sie anrufe. Dadurch sei sie sozial isoliert. Er schlage sie auch. Beide seien am gleichen Arbeitsplatz tätig, wobei er diesen oft wechseln würde und sie dann ebenfalls zum Jobwechsel zwingen. Auch aus diesem Grund sei es für sie sehr schwierig, soziale Kontakte zu knüpfen.

### Beratungsverlauf

Die Anruferin schildert ihre Situation näher und berichtet, dass sie bereits vor dreieinhalb Jahren Kontakt zu einem Frauenhaus aufgenommen habe. Sie entschied sich damals aber letztlich gegen eine Flucht.

Schon länger leide sie unter starken körperlichen Beschwerden. Ihre Ärztin sagte ihr, dass diese psychosomatischen Ursprungs seien. Sie riet ihr zu einer Trennung und gab ihr den Flyer vom Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, den sie nun seit einem Jahr in ihrer Handtasche versteckt mit sich trage. Die Beraterin hört der Anruferin aufmerksam zu und zeigt Verständnis für ihre schwierige Situation. Sie versucht ihr Mut und Zuversicht zuzusprechen.

Die Anruferin erzählt weiter, dass sie heute die Chance nutzen würde, um beim Hilfetelefon anzurufen, da ihr Mann zur Arbeit musste und sie krankgeschrieben sei. Normalerweise würde er in dieser Situation auch zu Hause bleiben. Heute war ihm dies aber nicht möglich. Sie wisse, dass sie diese Möglichkeit nutzen müsse, bevor er von der Arbeit wiederkomme. Sie schildert, dass er ihr drohe, sie umzubringen, sie zu foltern, sie bei der Ausländerbehörde

anzuzeigen und ausweisen zu lassen, wenn sie sich trennen würde.

### Anliegen: Weitervermittlung

Die Beraterin stärkt sie in ihrem Anliegen, noch heute einen Platz in einem Frauenhaus zu finden und dieses aufzusuchen. Gemeinsam überlegen sie, dass das Frauenhaus weit entfernt von ihrem jetzigen Wohnort sein sollte, da der Mann sie vermutlich in der Region suchen würde. Die Beraterin sucht in der Datenbank nach entsprechenden Frauenhäusern, zusammen beratschlagen sie, welches Frauenhaus in Frage käme. Dann erläutert die Beraterin, was die Ratsuchende nach Möglichkeit einpacken und mitnehmen soll, zum Beispiel den Pass, die Krankenkassenskarte, Bargeld und EC-Karte. Die Beraterin empfiehlt, nicht auf Anrufe und Kontaktversuche von ihrem Mann zu reagieren und in Gefahrensituationen die Polizei zu rufen.

Während des Gesprächs ist die Ratsuchende sehr nervös und betont immer wieder, dass sie Angst habe. Jedoch macht sie einen reflektierten und klaren Eindruck auf die Beraterin und versichert, dass sie unmittelbar nach dem Telefonat das Frauenhaus anrufen und ihre Tasche packen werde. Die Beraterin verabschiedet sich und teilt der Anrufenden mit, dass sie sich wieder melden könne, falls sie weitere Fragen habe oder andere Telefonnummern benötige.

### Ergebnis

Die hilfeschuchende Frau wurde darüber informiert, welche Möglichkeiten ein Frauenhaus bietet und wie sie dort aufgenommen werden kann. Die Beraterin bestärkte sie in ihrem Anliegen.

Die Rufnummer des ausgesuchten Frauenhauses wurde ihr mitgeteilt. Die Beraterin erläuterte, dass die betroffene Frau sich wieder melden könne, wenn die Kontaktaufnahme nicht erfolgreich sei.

***DARFER DAS?***



# Psychosoziale Krisenintervention – ein Beratungsangebot beim Hilfetelefon

Hilfesuchende, die sich in einer akuten Krise befinden, melden sich beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sowohl am Telefon als auch in der Online-Beratung. Sie haben meist Schlimmes erlebt und fühlen sich mit der Situation überfordert. Nicht immer befindet sich die ratsuchende Person in einer akuten Gefahrenlage. Häufig sind es Erinnerungen an ein früheres schmerzhaftes Ereignis, die plötzlich ins Bewusstsein gelangen. Alte Bilder und Ängste kommen hoch und werden als reale Bedrohung erlebt.

Allein eine Lösung zu finden, ist in akuten Krisen oft nicht möglich. Manche Bewältigungsstrategien, die in früheren Situationen sinnvoll und ausreichend waren, wirken nicht mehr. In solchen Fällen benötigt die Person zur Überwindung der Krise dringend Hilfe von außen. Einige wünschen sich dann, dass die Krise so schnell wie möglich vorbei geht. Andere können sich in einer solchen Situation nicht vorstellen, dass es Ihnen jemals wieder gut gehen kann.

## Krisen als Folge von Gewalt

Dem Kontakt zum Hilfetelefon gehen individuelle und ganz unterschiedliche Gewalterfahrungen voraus, die Betroffene teilweise über Jahre hinweg erlitten haben. Die Folgen können über längere Zeit anhalten, auch wenn die Misshandlungen selbst bereits viele Jahre zurückliegen. Neben den körperlichen Folgen von Gewalt sind auch die psychischen Auswirkungen für die Betroffenen vielfältig. Abhängig von Art und Schwere der traumatischen Erfahrung, aber auch von früheren Erlebnissen und persönlichen Ressourcen, entwickeln sich akute Symptome beziehungsweise längerfristige Beeinträchtigungen.

Häufige Merkmale sind Angst- und Panikattacken, Reizbarkeit, Schlafstörungen, Ärger und Wut. Die Betroffenen kann vielleicht die belastenden Gefühle nicht aushalten und sich nicht mehr selbst beruhigen. Manchmal entstehen dann depressive Phasen, Konzentrationsstörungen, Erinnerungslücken, massive Schuld- und Schamgefühle, Verlust von Selbstachtung und Selbstwert, Verlust des Ver-

trauens in die Mitmenschen und die eigene Handlungsfähigkeit, Verzweiflung und Hoffnungslosigkeit. Viele leiden auch unter zahlreichen körperlichen Folgen, haben Schmerzen, die keine körperliche Ursache haben.

## Der Kontakt zum Hilfetelefon

Die Motive, weshalb Betroffene in einer akuten Notlage mit einer Beraterin sprechen möchten, sind so unterschiedlich wie die Ursachen für die Krise selbst. Für Frauen, die sich in akuter Gefahr befinden, ist es wichtig und hilfreich, wenn die Beraterin sie dabei unterstützt und dazu ermutigt, die Polizei einzuschalten.

Bei anderen Hilfesuchenden ist das Anliegen weniger eindeutig: Sie äußern zum Beispiel, dass sie „nicht mehr klar denken“ könnten, „weil etwas passiert sei“. Im besten Fall sind sie in der Lage die Situation zu schildern, in der sie sich befinden. Dann kann die Beraterin dabei helfen, zu sortieren und herauszufinden, was die Betroffene als Nächstes tun könnte.

Wieder andere möchten nur erzählen. Sie sind davon überzeugt, dass die problematische Situation nicht aufgelöst werden kann. Sie haben aber die Vorstellung, dass es ihnen über die akute Krise hinweg hilft, wenn sie mit einer anderen Person reden. Besonders diejenigen, die nach langjähriger Gewalterfahrung traumatisiert sind und vielleicht bereits therapeutische Unterstützung hatten, wissen oftmals sehr genau, was ihnen dabei hilft, wie beispielsweise erlernte Entspannungstechniken. In einigen Fällen ist der Wunsch, dass die Beraterin einfach in der Leitung bleibt und signalisiert, dass sie da ist.



Wer beim Hilfetelefon anruft, kann sich sicher sein: Die eigene Rufnummer wird nicht angezeigt.

### Eine Krise erkennen

Am Telefon zeigen sich erste Signale einer akuten Krise oft direkt am Anfang des Gesprächs, zum Beispiel durch zusammenhangloses Sprechen, Hyperventilation oder langes Weinen. Einige der Anruferinnen sprechen zu Beginn des Telefonats gar nicht. Die Beraterin ist dann gefordert, auf die Anruferin zuzugehen. Sie äußert Verständnis dafür, dass es manchmal schwer sei, die ersten Worte zu finden und sich einer fremden Person anzuvertrauen. Sie signalisiert der Anruferin, dass es in jedem Fall gut sei, dass sie anruft, unabhängig davon, ob sie sich letztlich dazu entschließen könne, zu sprechen oder nicht. Die Beraterin erläutert das Angebot des Hilfetelefons, weist insbesondere darauf hin, dass die Hilfesuchende hier anonym und sicher ist und versucht, ihr den Einstieg ins Gespräch zu erleichtern.

In den Beratungsgesprächen zeigt sich eine akute Krise häufig auch dadurch, dass Hilfesuchende von starken Ängsten berichten, von Überforderung, Hilflosigkeit und Gefühlen der Ohnmacht. Hinzu kommen Desorientierung und „Zeitverlust“ – sie erinnern sich an die letzten Tage oder Stunden einfach nicht mehr.

### Die Intervention: in die Krise „eingreifen“

In der Beratung von Personen, die sich in einer psychosozialen Krise befinden, ist die wichtigste Intervention, für die hilfesuchende Person da zu sein, ihr zuzuhören, sie zu akzeptieren und wertzuschätzen. Durch das professionelle Gespräch greift die Beraterin ein mit dem Ziel, die Situation zu beruhigen.

Eine hilfreiche, weiterführende Beratung ist erst dann möglich, wenn eine für einen solchen Kontakt tragende Beziehung aufgebaut werden konnte. Die Beraterin nimmt sich deshalb Zeit, bietet eine ruhige Gesprächssituation und versucht durch Anteilnahme, Einfühlsamkeit und Wertschätzung, Vertrauen zu schaffen.

Um dies zu erreichen, muss die Beraterin verstehen, was genau die hilfesuchende Person „aus der Fassung“ bringt beziehungsweise was diese als bedrohlich und überfordernd erlebt: Ist sie in akuter Gefahr? Kann sie schildern, wie es ihr geht und warum dies im Moment so ist? Welche Gefühle und Bedürfnisse sind vorrangig?

Wie auch in allen anderen Beratungen beim Hilfetelefon bespricht die Fachkraft des Hilfetelefons mit der hilfesuchenden Person, mit welcher Fragestellung, mit welchem Anliegen sie sich an das Hilfetelefon gewandt hat. Die Klärung des Beratungsauftrages ist in einer akuten Krise jedoch oft schwierig, da die Hilfesuchenden sich in dieser belasteten Situation häufig nicht klar äußern können. Wichtig für die Beratung ist deshalb immer, sich im „Hier und Jetzt“ zu bewegen und über die äußere Situation zu sprechen: Wo befindet sich die Anruferin? Wer ist bei ihr? Was hat sie schon versucht? Was hat sie in vergleichbaren Situationen in der Vergangenheit gemacht? Gibt es unterstützende Menschen in ihrem Umfeld?

Viele Menschen in einer schweren Krise sind zu alltäglichen selbstversorgenden Maßnahmen nicht mehr in der Lage: Sie essen kaum, sie trinken wenig, schlafen schlecht,





arbeiten viel oder verlassen ihre Wohnung nicht mehr. Die Beraterinnen unterstützen deshalb einfache Dinge, von denen die Hilfesuchenden wissen oder meinen zu wissen, dass sie ihnen gut tun – zum Beispiel ein Bad nehmen, spazieren gehen, das Fenster öffnen und frische Luft atmen, sich einen Tee kochen und so weiter.

Dies können erste sinnvolle Interventionen sein. Die Beraterin greift damit aktiv in die Situation ein und gibt der Hilfesuchenden so zu verstehen, dass sie nicht allein ist. Die Krisenintervention ist also ein von der Beraterin moderiertes Gespräch. Sie hilft dabei, komplexe Situationen und Problemlagen zu strukturieren und Wege aus der Krise zu finden. Die Anruferin kann sich so stabilisieren, sie bleibt handlungsfähig oder kann ihre Handlungsfähigkeit wiedererlangen.

Wichtig ist vor allem eins: Die Beraterin gibt Anregungen, erteilt jedoch keine Ratschläge. Die Hilfesuchende soll so weit wie möglich selbstbestimmt Entscheidungen treffen. Die Beraterin unterstützt sie dabei, überlegt mit ihr gemeinsam, welche nächsten Schritte sie gehen kann.

#### **Krisenintervention für Anruferinnen, die bereits vor Ort Beratung nutzen**

Hilfesuchende, die bereits eine örtliche Beratungseinrichtung nutzen, nehmen das Angebot des Hilfetelefon auch wahr, um in akuten Krisen umgehend Unterstützung zu bekommen. Der nächste Termin in der Beratungsstelle ist vielleicht erst in einer Woche oder die Therapeutin nachts nicht zu erreichen. In einigen Fällen hat die Fachkraft vor Ort die Hilfesuchende auf das Hilfetelefon hingewiesen und mit ihr besprochen, welche Informationen sie der Beraterin geben sollte, damit diese sie bestmöglich unterstützen kann.

Viele dieser Anruferinnen haben in ihrem Leben über lange Zeit Gewalt erlitten, bei manchen begann sie schon in der frühen Kindheit. Sie leiden auch im Erwachsenenalter noch unter den Folgen. Dazu gehören meist andauernde Alarmbereitschaft und hoher chronischer Stress. Viele von ihnen erleben auch als Erwachsene immer wieder Gewalt. Schon kleinste Auslöser können diese Frauen aus dem mühsam erworbenen seelischen Gleichgewicht bringen: Gerüche, Filme, Zeitungsartikel, Orte oder Geräusche lösen dann schwere akute Krisen aus, häufig gerade nicht zu den üblichen Sprechstundenzeiten ihrer Beraterinnen vor Ort, sondern nachts, an Wochenenden und an Feiertagen.



Im Krisenfall immer erreichbar – auch außerhalb der üblichen Bürozeiten.

#### **Die „Notfallliste“**

In manchen Beratungsstellen oder therapeutischen Praxen werden deshalb mit besonders instabilen Personen „Notfalllisten“ erarbeitet. So weiß die Betroffene, an wen sie sich wenden kann, wenn sie zum Beispiel Gefahr läuft, sich selbst zu verletzen, Suizid zu begehen oder gegen Andere aggressiv zu werden.

Auf vielen „Notfalllisten“ ist das Hilfetelefon mit aufgeführt, da es rund um die Uhr erreichbar ist, die Beraterinnen über themenspezifische Fachkompetenz verfügen und in der Krisenintervention geschult sind. Die Beratung vor Ort wird somit durch das niedrigschwellige Angebot des Hilfetelefon ergänzt.

Die Beraterin des Hilfetelefon versucht nach Möglichkeit nicht in den Beratungsprozess vor Ort einzugreifen. Ziel der Intervention des Hilfetelefon ist es, durch die Beratung sicher zu stellen, dass die Hilfesuchende stabil und handlungsfähig genug ist, bis die Beratung vor Ort fortgeführt werden kann.

Falls dies nicht oder nur notdürftig gelingt, fragt die Beraterin des Hilfetelefon zum Beispiel nach, welche weiteren Kontaktdaten auf der „Notfallliste“ stehen oder bereitet mit ihr die Aufnahme in eine Kriseneinrichtung vor.

**Weitervermittlung – Hilfe von außen**

Wenn sich die hilfesuchende Person selbst oder Andere gefährdet, ist es das Ziel der Krisenintervention, die Gefahr abzuwenden, manchmal durch die Zusammenarbeit mit der Polizei oder dem Rettungsdienst.

Wichtiger Bestandteil einer Krisenintervention ist darüber hinaus auch die Weitergabe von Informationen an die Betroffenen, beispielsweise in Bezug auf medizinische Versorgung, Möglichkeiten der Spurensicherung, Aufklärung über die Vorgehensweise der Polizei oder darüber, welchen Schutz ein Frauenhaus bietet.

Falls eine Hilfesuchende keine Weitervermittlung möchte, kann es dennoch sinnvoll sein, der Anrufenden zu erläutern, welche Unterstützungsangebote es gibt und welche Hilfe sie dort bekommen kann. Möglicherweise fällt es der Betroffenen dann in einer nächsten Krise leichter, sich an eine Beratungseinrichtung zu wenden und sich gegebenenfalls auf eine längerfristige Begleitung einzulassen.

**Die Beraterin als Krisenhelferin**


In Krisensituationen ist von den Beraterinnen des Hilfetelefons maximale Flexibilität gefordert. Ein wohlgefüllter „Methodenkoffer“ und die Fähigkeit, vielfältige Beratungsmethoden passend zu nutzen, werden vorausgesetzt.


Als Krisenhelferinnen müssen die Beraterinnen viele Dinge gleichzeitig beherrschen: den Überblick und die Ruhe bewahren, Prioritäten setzen, lösungsorientiert intervenieren, Ressourcen entdecken und an konkreten, kleinen Entwicklungsschritten arbeiten, bei denen sie die Hilfesuchenden unterstützend begleiten.

**Was hat das Hilfetelefon 2014 erreicht?**


- ▮ 3.486 von Gewalt betroffene Personen befanden sich zum Zeitpunkt des Kontakts in einer akuten Krise.
- ▮ 1.102 unterstützende Personen und Fachkräfte ließen sich beraten, weil sie einer Person in einer akuten Krise helfen wollten.
- ▮ Die meisten Personen, die sich zum Zeitpunkt des Kontakts in einer akuten Krise befanden, suchten Hilfe aufgrund von häuslicher Gewalt.



 Vertraulich, kostenfrei, mehrsprachig, rund um die Uhr – unsere Beraterinnen helfen Ihnen bei allen Fragen zu Gewalt gegen Frauen: bei Gewalt in der Ehe oder Partnerschaft, bei sexuellen Übergriffen, Vergewaltigung, Zwangsheirat oder Menschenhandel. Sprechen Sie mit uns. Per Telefon, E-Mail oder im Chat.

 Confidential, free, multilingual, round the clock – our female advisers answer all questions about violence against women. Whether it's domestic violence, sexual assault, rape, forced marriage or human trafficking. Contact us. Via phone, email or chat.



 En toute confiance, gratuitement, en plusieurs langues, 24 heures sur 24 – nos conseillères vous aident pour toutes les questions concernant la violence envers les femmes: violence conjugale ou au sein du couple, abus sexuels, viol, mariage forcé ou traite d'êtres humains. Parlez-en avec nous. Par téléphone, mail ou chat.

**BERATUNG AUCH PER E-MAIL  
UND CHAT UNTER  
WWW.HILFETELEFON.DE**



Neues Infomaterial:  
Die mehrsprachige Notfallklappkarte im Scheckkartenformat.

## Ein Vater sucht Hilfe

### Hintergrund

Es meldet sich ein Mann, der aufgeregt erzählt, seiner Tochter sei etwas Schlimmes zugestoßen. Er sei alleinerziehend und müsse dringend mit jemandem sprechen.

Hastig und mit unsicherer Stimme berichtet er, seine 14-jährige Tochter sei eben nach Hause gekommen und laut weinend gleich in ihr Zimmer gestürzt. Auf seine besorgten Fragen hin habe sie ihm schließlich geantwortet, sie sei auf dem Heimweg von einem Mann festgehalten und „überall angetatscht“ worden. Mehr könne und wolle sie nicht sagen. Seine Tochter habe am ganzen Körper gezittert und ihn immer wieder aufgefordert, sie allein zu lassen.

Er sei außer sich gewesen und habe gleich die Polizei rufen wollen, damit der Täter gefasst und bestraft werden könne. Seine Tochter habe daraufhin geschrien und ihn am Anruf gehindert: Sie wolle mit niemandem darüber sprechen. Anschließend habe die Tochter sich im Zimmer eingesperrt. Nun wisse er nicht mehr weiter, er sei verzweifelt. Die Beraterin hört, wie seine Stimme stockt und bricht.

### Beratungsverlauf

Die Beraterin gibt dem Anrufer zu verstehen, dass sie ihm aufmerksam und mit Zeit und Ruhe zuhört. Manches von dem, was er berichtet, fasst sie mit eigenen Worten zusammen und bringt so eine erste Ordnung in den „Wust“ von Informationen, Gefühlen und Sorgen. Dem Anrufer gibt sie damit die Gelegenheit, seine Gedanken zu ordnen. Sie achtet zugleich darauf, sich von der stürmischen Dynamik nicht anstecken zu lassen, sondern selbst ruhig zu bleiben, damit sich auch der Anrufer beruhigen kann.

Die Beraterin bestätigt die Wahrnehmung des Vaters, dass die Situation ernst sei und vermittelt ihm ihre Anerkennung dafür, dass er sich Unterstützung gesucht hat.

Es fällt dem Anrufer während des Gesprächs schwer, sich zu konzentrieren: Er unterbricht die Beraterin häufig, murmelt immer wieder, dass das nicht hätte

passieren dürfen und dass er ganz allein mit seiner Tochter sei.

Die Beraterin hilft ihm zu begreifen, dass er nichts falsch gemacht hat. Sie spricht in kurzen Sätzen, damit er trotz seiner stressbedingten Unaufmerksamkeit verstehen kann, was sie sagt. Immer wieder wiederholt sie die Sätze, bis sie den Eindruck hat, zu ihm durchzudringen. Als seine Stimme ruhiger, sein Sprechen geordneter und klarer wird, überlegen sie gemeinsam, was als nächstes zu tun ist, um der Tochter zu helfen.

Der Anrufer fragt die Beraterin, ob er denn nun die Polizei einschalten solle. Sie spricht daraufhin den inneren Konflikt des Mannes an: Zum einen möchte er, dass der Täter gefasst wird, zum anderen möchte er seiner Tochter nichts aufzwingen. Die Beraterin bestärkt ihn darin, dass es wichtig sei, seine Tochter vor einem erneuten Kontrollverlust zu schützen und erklärt ihm, dass der Täter auch später noch wirksam angezeigt werden könne.

### Lotsenfunktion

Die Beraterin erzählt dem ratsuchenden Vater von den Aufgaben einer Fachberatungsstelle vor Ort. Den erfahrenen Kolleginnen einer Frauenberatung könne sich seine Tochter vielleicht anvertrauen. Auch er könnte dort weitere Unterstützung erhalten, über seine Sorgen und Ängste sprechen und gemeinsam mit den Beraterinnen das Für und Wider einer Anzeige besprechen.

### Ergebnis

Der Vater beschließt, gleich am nächsten Tag dort anzurufen. Zuvor werde er ruhig auf seine Tochter zugehen und ihr von dem Gespräch mit der Beraterin des Hilfetelefon berichten. Er klingt erleichtert und die Beraterin bemerkt, dass nun auch seine Stimme viel ruhiger geworden ist. Mit dem Hinweis, die Tochter könne ebenfalls jederzeit beim Hilfetelefon anrufen, endet das Telefonat. Der Vater hat seine Handlungsfähigkeit wiedergewonnen.

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



# Woher kennen Sie das Hilfetelefon? – Die Öffentlichkeitsarbeit

Informationsmaterialien, Vorträge, Veröffentlichungen, Werbeplakate, Pressearbeit, Infostände auf Fachveranstaltungen – die Öffentlichkeitsarbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hat viele Facetten und ein Ziel: Das Hilfetelefon soll deutschlandweit, flächendeckend und dauerhaft bekannt sein.

Um dies zu erreichen, ist das Hilfetelefon auf starke Partnerinnen und Partner angewiesen, die das Beratungsangebot mit eigenen Aktionen, Werbe- und Sponsoring-Maßnahmen unterstützen und bekannt machen.

Auch 2014 haben viele Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner – Organisationen, Firmen und Verbände sowie Einzelpersonen – tatkräftig dabei mitgeholfen, das Hilfetelefon noch bekannter zu machen.

## Das Hilfetelefon – ein Angebot für Alle

Die wichtigste Zielgruppe der kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit ist die Gruppe der von Gewalt betroffenen Frauen. Diese ist so heterogen wie die Gesellschaft selbst. Das stellt die Öffentlichkeitskampagne vor eine besondere Herausforderung, da das Hilfetelefon bei Jung und Alt, bei Frauen in der Stadt und auf dem Land, bei Frauen mit und ohne Kindern, im Beruf stehend oder zu Hause arbeitend bekannt werden muss. Aber auch Personen im sozialen Umfeld von Gewaltbetroffenen sollen das Angebot kennen, damit sie wissen, was zu tun ist, wenn Frauen, die unter körperlicher oder psychischer Gewalt leiden, Hilfe brauchen.

Eine dritte wichtige Gruppe, die die Öffentlichkeitsarbeit erreichen will, sind alle diejenigen, die in ihrem Berufsfeld mit von Gewalt Betroffenen in Kontakt kommen. Dazu gehören Fachkräfte in sozialen Einrichtungen, Schulen und Kindertagesstätten, Arztpraxen und Krankenhäusern sowie Behörden, Gerichten und der Polizei. Sie fungieren oftmals als wichtige Ansprechpersonen und Wegweiser für Betroffene.

**Wenngleich nicht alle Unterstützerinnen und Unterstützer an dieser Stelle genannt werden können: Ihnen allen möchten wir ganz herzlich für die Unterstützung danken!**

**Sie bleiben dem Hilfetelefon hoffentlich auch in Zukunft verbunden, damit noch mehr Betroffene von Gewalt, Angehörige sowie Fachkräfte in Zukunft schnell und sicher Zugang zur Beratung finden – per Telefon und im Web.**



Äußerst praktisch: Die Abreißzettel des Hilfetelefon mit der 08000 116 016

### Die Fachwelt als wichtiger Multiplikator

Um bei den genannten Fachkräften die Nummer und das Angebot weiter bekannt zu machen, ging das Team des Hilfetelefon auch 2014 „auf Tour“: mit Vorträgen und Kooperationsgesprächen auf Fachtagungen, Kongressen und in Arbeitskreisen, mit Infoständen bei Fachveranstaltungen – mit diesen Aktionen kam das Hilfetelefon sowohl mit Fachkräften als auch mit Fachfremden ins Gespräch.

Der Schwerpunkt im Jahr 2014 lag bei den regionalen Frauenunterstützungseinrichtungen, der Polizei und der Ärzteschaft. Die Mitarbeiterinnen des Hilfetelefon nahmen an zahlreichen Fach- und Mitgliedertagungen des Frauenunterstützungssystems, an Arbeitssitzungen von Polizei und Innenministerien sowie Kongressen bundesweiter Fachverbände teil. Neben dem Fachaustausch über die Arbeitsweise der Beraterinnen wurden dabei immer auch Möglichkeiten der Zusammenarbeit diskutiert.

Diese Vorgehensweise wurde unter anderem umgesetzt bei

- der Mitgliedertagung des Bundesverbandes der Frauenberatungsstellen Frauennotrufe (bff) e.V.,
- der bundesweiten Fach- und Vernetzungstagung der Interventionsstellen,
- der Jahrestagung der autonomen Frauenhäuser,
- der Bundesfachkonferenz Zwangsverheiratung,
- der Bund-Länder-NRO-AG Genitalverstümmelung,

- der 15. Jahrestagung der chinesisch-taiwanischen Vereine in Deutschland. Dieser Besuch konnte die Tür zu dieser Community öffnen: die gegebenen Informationen wurden im Onlineauftritt des Vereins gepostet und der Weg zum Hilfetelefon über einen Link zugänglich gemacht,
- einer Arbeitssitzung der Innenministerien der Bundesländer, die zum Thema Menschenhandel zusammen kamen,
- einem Erfahrungsaustausch zum Thema „Gewalt gegen Frauen“ bei der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost,
- dem 60. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe (DGGG) in München. Ein Beitrag in der Fachzeitschrift „Frauenarzt“ im November stellte die Arbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weiteren Ärztinnen und Ärzten vor.

Unterstützung kam insbesondere von den Verbänden im Gesundheitsbereich. So hat unter anderem die Interessenvertretung der Kranken- und Pflegekassen (GKV-Spitzenverband) die Rufnummer des Hilfetelefon in die Liste der Notrufnummern übernommen, die auf der Webseite des Spitzenverbandes veröffentlicht ist. Der Verband der Ärzte Deutschlands (Hartmannbund) forderte seine Mitglieder in einem Rundschreiben zur Unterstützung bei der Bewerbung des Hilfetelefon auf. Auch der Marburger Bund, der Bundesverband der Frauenärzte und die Kassenärztli-



Beim 20. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe im Oktober 2014 in München präsentierten Lysann Häusler (links), Fachbereichsleiterin beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ und Öffentlichkeitsreferentin Stefanie Keienburg das Beratungsangebot mit einem Infostand.

che Bundesvereinigung beteiligten sich durch Veröffentlichungen und Bewerbung des Hilfetelefon bei den Mitgliedern.

### Kommunale Unterstützung

In Kooperation mit dem Deutschen Städte- und Gemeindebund, dem Deutschen Städtetag und dem Deutschen Landkreistag riefen die Parlamentarische Staatssekretärin Elke Ferner und das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben im Oktober 2014 die Landesverbände und bundesweit alle Kommunen zur Unterstützung bei der Bekanntmachung des Hilfetelefon auf. Rund 12.000 Städte, Gemeinden und Landkreise erhielten im Rahmen der Aktion Informations- und Werbematerialien mit der Bitte, für die Verteilung der Materialien Sorge zu tragen.

Für das Ziel „Ein Hilfetelefon-Plakat in jedem Rathaus“ setzen sich seitdem viele Gemeinden ein. Das Logo des Hilfetelefon erscheint inzwischen auf einer Vielzahl kommunaler Webseiten. Viele Kommunen nahmen darüber hinaus den Internationalen Tag gegen Gewalt an Frauen zum Anlass, um ergänzend zu den Beratungsangeboten für Frauen auf Ebene der Kommunen in Pressemeldungen oder auf Aktionsplakaten auf das Hilfetelefon hinzuweisen.

### Zielgruppenspezifische Werbung – in Zeitschriften, online und im Fernsehen

Wie bewirbt man ein Angebot, das für alle Frauen von besonderer Bedeutung ist? Indem man Orte oder Produkte für die Bewerbung nutzt, die speziell auf Frauen ausgerichtet sind und keine regionalen Einschränkungen aufzeigen.

Die Werbemaßnahmen für das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurden deshalb 2014 noch zielgruppenspezifischer ausgerichtet als im ersten Jahr des Bestehens:

So wurde beispielsweise die bereits im Vorjahr begonnene Plakataktion in Gaststättentoiletten, die sogenannte „sit&watch“-Werbung, fortgesetzt. Zusätzlich zu den Plakaten wurden Aufkleber des Hilfetelefon auf den Toilettenspiegeln angebracht.

Weitere zielgruppenspezifische Maßnahmen im Jahr 2014:

- In einigen Zeitschriften, die speziell auf Leserinnen ausgerichtet sind, wurden Anzeigen kostenlos geschaltet. In der Novemberausgabe der Zeitschrift „Laura“ des Bauer Verlages erschien parallel zur Anzeige ein Interview mit einer Beraterin des Hilfetelefon.
- Eine flächendeckende Verbreitung fanden Informationen zum Hilfetelefon auch durch die Veröffentlichung eines Interviews mit der Leiterin des Angebots in der Oktoberausgabe des Rossmann-Kundenmagazins „Centaur“. Seitdem wirbt die Drogeriekette auf der Internetseite des Unternehmens für das Hilfetelefon.
- Der Kosmetikhersteller Avon stattete seine rund 15.000 Kundenberaterinnen und -berater mit Notfallkarten des Hilfetelefon aus. In der Firmen-Broschüre wurde zudem ein Beitrag zum Thema häusliche Gewalt veröffentlicht und das Logo des Hilfetelefon abgedruckt.
- Auch über das Medium Fernsehen werden weiterhin viele Nutzerinnen und Nutzer des Beratungsangebotes erreicht. So sponserte RTL auch 2014 erneut die Ausstrahlung des TV-Spots des Hilfetelefon.
- Im Internet schaltete das Hilfetelefon sogenannte Online-Banner, die auf die Hilfetelefon-Seite verlinken. Beim Surfen im Netz erfahren so auch Personen vom Angebot des Hilfetelefon, die durch die anderen Maßnahmen möglicherweise nicht erreicht werden.



Die Bilanz der sit&watch-Werbung: 350 Plakate und 530 Folienplakate in rund 790 Damentoiletten bundesweit.

### **www.hilfefon.de – der Internetauftritt**

2014 wurde der Webauftritt des Hilfefons weiterentwickelt. Es wurden neue Bereiche eingeführt, die eine bessere Übersichtlichkeit bieten.

- Aktuelle Informationen werden bereits auf der Startseite präsentiert.
- Die Jahresberichte, der TV-Spot und Informationen zu neuen Werbemaßnahmen sind direkt auffindbar.
- Die Seite wurde mit einem sogenannten Responsive Design ausgestattet, so dass sie auch in der mobilen Version immer aktuell dargestellt wird. Dies macht das Lesen und Chatten auch auf Mobiltelefonen in der neuesten Version möglich.
- Ein neu eingerichteter Webshop macht es Multiplikatorinnen und Multiplikatoren noch einfacher, die kostenlosen Informationsmaterialien zu bestellen.

### **Kostenlos erhältlich – das Informationsmaterial**

Abreißzettel, Aufkleber, Flyer, Plakate, Postkarten und Notfallklappkarten – mit einer Vielzahl an Informationsmaterialien macht das Hilfefon auf sein Angebot aufmerksam. Alle Informationsmaterialien sind kostenlos erhältlich und können jederzeit nachbestellt werden. Jede und jeder hat damit die Möglichkeit, auf die Beratungseinrichtung hinzuweisen.

In diesem Jahr wurden beispielsweise Abreißzettel in großen Mengen von Wohnungsbaugesellschaften bestellt, die ganze Gebäudekomplexe mit den Informationen ausstatteten. Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte forderten Flyer und Aufkleber an, die sie am 8. März, dem Internationalen Frauentag, bei eigenen Aktionen verteilten. Lokale Netzwerke gegen Gewalt integrierten das Logo des Hilfefons in Broschüren zum regionalen Unterstützungsangebot.



Mit Werbe-Bannern auf reichweitenstarken Online-Portalen machte das Hilfefon auch 2014 wieder auf sich aufmerksam.



2014 wurden weitere Materialien erstellt, die insbesondere der Mehrsprachigkeit beim Hilfetelefon Rechnung tragen, darunter Kampagnenplakate in sechs Sprachen (Französisch, Rumänisch, Russisch, Polnisch, Englisch und Türkisch), die bereits in großen Mengen nachgefragt wurden. Ebenfalls neu entwickelt wurde eine Notfallklappkarte, die bei der Polizei, Streetworkern und anderen „mobilen“ Fachkräften großen Anklang findet. Die Karten haben die Größe einer Visitenkarte. Wenn man sie aufklappt, erscheint ein kurzer Text in den genannten sechs Sprachen. Sie passen in jede Hand- und Hosentasche; so können Frauen sie unbemerkt ein- und verstecken.

Die vorgestellten Maßnahmen zeigen: Die Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ findet auf vielen Ebenen statt.

Ein bundesweites Angebot breitflächig zu bewerben und bekannt zu halten, erfordert eine Vielzahl unterschiedlicher Maßnahmen, von denen hier nur ein kleiner Ausschnitt gezeigt werden kann. Die Beispiele sollen vor allem denjenigen kreative Anreize geben, die bei der Bekanntmachung des Hilfetelefon unterstützen möchten.



Die Kampagnenplakate in sechs Sprachen.

### Was hat das Hilfetelefon 2014 erreicht?

- 21-mal wurde das Hilfetelefon auf Fachtagungen und in Arbeitskreisen vorgestellt.
- 270.000 Flyer und 45.000 Plakate wurden bestellt und verschickt.
- Etwa 200.000 Besuche wurden auf der Homepage verzeichnet.

## Ein Zeichen setzen gegen Gewalt – die Selfie-Aktion „Gewalt gegen Frauen verletzt uns alle“

Zum Internationalen Aktionstag gegen Gewalt an Frauen am 25. November 2014 rief Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig die Selfie-Aktion „Gewalt gegen Frauen verletzt uns alle“ ins Leben. Die Aktion forderte Menschen in ganz Deutschland dazu auf, mit einem eigenen Foto in ihren sozialen Netzen auf das Hilfetelefon aufmerksam zu machen.

Sämtliche Selfies – Selbstporträts mit der Hilfetelefonnummer und einer persönlichen Botschaft – wurden unter dem Hashtag #hilfetelefon auf der Aktions-Website [www.aktion.hilfetelefon.de](http://www.aktion.hilfetelefon.de) angezeigt. Über das Aktionsportal konnten auch Personen, die selbst keine sozialen Netzwerke nutzen, ein Selfie veröffentlichen.

In der Pressemeldung zur Aktion erklärte Bundesministerin Schwesig: „Jede dritte Frau in Deutschland ist von Gewalt betroffen – rein statistisch gesehen gibt es also auch in Ihrem persönlichem Umfeld Frauen, die unter körperlicher oder psychischer Gewalt leiden und vielleicht nicht wissen, wem sie sich anvertrauen sollen. Ich rufe daher alle dazu auf, sich aktiv an der Bekanntmachung der Hilfetelefon-Nummer zu beteiligen und damit Frauen zu ermutigen, sich Hilfe zu suchen.“

### Jedes Selfie zählt!

Etliche Personen beteiligten sich an der Aktion, darunter viele prominente Persönlichkeiten wie Tatort-Kommissarin Elisabeth Brück, RTL-Nachrichtensprecher Peter Kloeppel und Außenminister Frank-Walter Steinmeier. Aber auch Simone Thomalla, Natalie Hörler, Annett Möller, Karoline Herfurth, Jörn Schlönvoigt, Nadine Angerer, Dunja Hayali, Cem Özdemir, Simone Peters und Julia Klöckner – um nur einige zu nennen.

Sie alle veröffentlichten ein Selfie von sich und der Nummer des Hilfetelefons auf Facebook oder Twitter und setzen so ein deutliches Zeichen gegen Gewalt. Die persönlichen Botschaften auf den Selfies machten deutlich, was Menschen zum Thema Gewalt gegen Frauen bewegt: „Jede dritte Frau ist von Gewalt betroffen“, „Wer eine Frau schlägt, schlägt auch mich!“, „Gewalt gegen Frauen – das geht gar nicht!“, „Du bist nicht allein und Du bist nicht hilflos!“, „Setz ein Zeichen gegen Gewalt an Frauen - teile diese Nummer!“, „Gewalt gegen Frauen geht auch uns Männer etwas an! Seht nicht weg, greift ein!“ oder „Bist Du ein Opfer von Gewalt? Trau Dich. Wehr Dich! Und greif zum Hörer!“

### Das Ergebnis

In nur zehn Tagen wurden Selfies von Aktionsteilnehmenden allein bei Facebook rund 60.000-mal geteilt und tausendfach geliked. Schätzungsweise vier Millionen Menschen konnten so erreicht werden. Auch bei Twitter verbreiteten sich die rund 1.000 Aktionsbeiträge rasend schnell und wurden so von etwa 1,5 Millionen Personen gesehen. Zahlreiche Medien berichteten über die Aktion.

### Empfang im Bundesministerium

Im Rahmen der Aktion lud Bundesministerin Manuela Schwesig am Abend des 24. November 2014 zu einem Empfang ins Bundesfrauenministerium ein. Sie würdigte damit das Engagement von rund 100 Verbänden, Unternehmen und Einrichtungen, die die Bekanntmachung des Hilfetelefons bislang tatkräftig unterstützt haben. Gleichzeitig bat sie ihre Gäste sich weiter daran zu beteiligen, damit „alle Frauen in diesem Land die 08000 116 016 kennen“.



Präsentation der Selfie-Aktion am 24. November in Berlin: Tina Budavari (Hilfetelefon), Dr. Gesa Schirmacher (BMFSFJ), Bundesfrauenministerin Manuela Schwesig, Dr. Birgit Schweikert (BMFSFJ), Petra Söchting (Hilfetelefon) (v.l.n.r.)



Die Aktionswebseite „Gewalt gegen Frauen betrifft uns alle“ mit rund 300 Selfies, die Menschen aus ganz Deutschland im Netz gepostet hatten.

# **SOLL ICH DESHALB 30 JAHRE EHE AUFGEBEN?**



# 2014: Statistische Auswertung

In diesem Kapitel werden die Daten ausgewertet, die aufgrund der erfolgten Kontakte dokumentiert werden konnten. Es wird unter anderem dargestellt, wer Hilfe gesucht hat, auf welchem Weg Kontakt aufgenommen wurde, zu welcher Gewaltform beraten wurde und woher das Hilfetelefon bekannt war.

Diese Auswertung bezieht sich auf den Zeitraum 01.01. bis 31.12.2014.

Im zweiten Jahr seit Start des Hilfetelefons konnten 16.183 von Gewalt betroffene Frauen beraten werden, 4.000 Frauen mehr als im ersten Jahr. Dabei stieg im Vergleich zum Vorjahr auch die monatliche Inanspruchnahme durch Betroffene.

Insgesamt 49.411-mal wurde das Hilfetelefon in dieser Zeit kontaktiert.

Etwas mehr als 50% dieser Kontaktaufnahmen – Anrufe oder Online-Kontakte – erfolgten durch Betroffene, Unterstützende und Fachkräfte mit Fragen und Anliegen zum Thema Gewalt gegen Frauen. Diese werden im Folgenden als „Beratungskontakte“ bezeichnet.

Wie im Jahr 2013 gab es neben den Beratungsgesprächen auch sogenannte „problematische Kontakte“. Es gingen beispielsweise Anrufe ein, bei denen längere Zeit geschwiegen und dann wieder aufgelegt wurde, oder Anrufe, bei denen nach Meldung der Beraterin gleich wieder aufgelegt wurde. Ob ein Anliegen vorlag blieb unklar. Und es gab auch Anrufe und Online-Kontakte, bei denen die Beraterinnen belästigt oder beleidigt wurden und sogenannte Scherz- und Testanrufe.

Die vom Hilfetelefon erfassten Daten geben keinen Aufschluss über die generelle Gewaltbetroffenheit von Frauen in Deutschland; sie belegen ausschließlich die Kontaktaufnahmen zum Hilfetelefon. Mit der vorliegenden quantitativen Auswertung wird die Beratungstätigkeit des Hilfetelefons dokumentiert. Die verwendeten Daten wurden von den Beraterinnen nach Beendigung der Gespräche oder der Chats aufgenommen. Hierbei werden nur die Angaben notiert, die Gegenstand des Gesprächs oder des Online-

Kontakts waren. Zum Zwecke der statistischen Erfassung werden keine weiteren Angaben bei den Anrufern erfragt.

Die Daten werden in einem Dokumentationssystem erfasst. Die Dokumentationsmaske wurde, nach den ersten Erfahrungen im Jahr 2013 weiterentwickelt. Dadurch ergeben sich im Vergleich der beiden Auswertungszeiträume bei einigen wenigen Angaben Unterschiede zum Vorjahr. Diese werden jeweils benannt und erläutert.

Die Dokumentation der Beratungsarbeit dient auch der Weiterentwicklung des Angebots. So wurde zum Beispiel bei der Auswertung Mitte des Jahres festgestellt, dass die Sprache Griechisch beim Dolmetscherdienst nicht nachgefragt wurde, wie schon im gesamten Jahr 2013. Griechisch wurde deshalb aus dem Angebot genommen. Stattdessen zeigte sich – auch über den Kontakt mit dem Chinesisch-Taiwanesischen Frauenverband –, dass Mandarin sinnvoll sein könnte. Ab Oktober wurde die Sprache Mandarin daher in das Angebot des Dolmetscherdienstes aufgenommen. In den drei Folgemonaten wurden in dieser Sprache bereits 9 Beratungen mit Hilfe einer Übersetzerin durchgeführt, auch weil der Chinesisch-Taiwanesischen Frauenverband die Bekanntmachung des Hilfetelefons in dieser Community übernommen hat.

## **Problematische Kontakte**

Ein Teil der Kontaktaufnahmen erfolgte auch im Jahr 2014 wieder durch Personen, die nicht anrufen, um sich beraten zu lassen. Anstatt dessen bedrohen, belästigen oder beleidigen diese Anrufer die Beraterinnen des Hilfetelefons. Auch in der Online-Beratung finden diese Kontakte gelegentlich statt. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil an derartigen Kontakten allerdings um mehr als die Hälfte gesunken (siehe „Belästigung, Bedrohung, Beleidigung“ in Grafik 1).

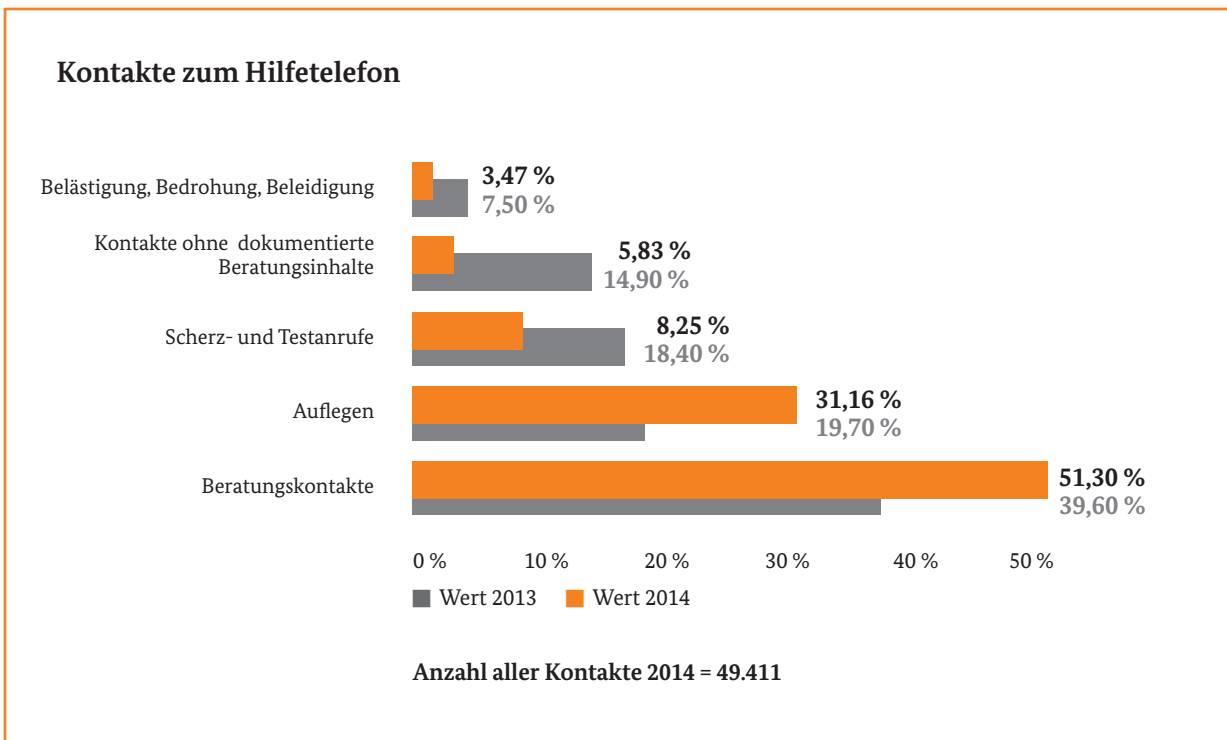
Andere kontaktieren das Hilfefon und lassen sich zunächst beraten. Nach kurzer Zeit eröffnen sie, dass dies ein Scherz gewesen sei. Da dies vor allem jugendliche Anrufer und Anruferinnen betrifft, ist es durchaus wichtig, dass die Gespräche stattgefunden haben: für ernste Situationen, die vielleicht in der Zukunft stattfinden, ist das Hilfefon als Unterstützungsangebot bereits bekannt. Diese Kontakte werden als Scherz- und Testanrufe ohne weitere Angaben dokumentiert. Deren Anzahl ist im Jahr 2014, im Vergleich zum ersten Auswertungszeitraum 2013, von 18% auf 8% gesunken (siehe „Scherz- und Testanrufe“ in Grafik 1).

Manche Kontakte finden statt, ohne dass die anrufende Person mit der Beraterin spricht. Hier kann es zum Beispiel sein, dass sich die Anruferin oder der Anrufer doch nicht traut, ihre oder seine Geschichte zu erzählen oder eine Frage zu stellen. Die Beraterinnen wissen, die Scham über das Erlebte ist oft so groß, dass es mehrere Anläufe braucht, um das Schweigen zu brechen und Hilfe anzunehmen. Bei diesen Anrufen sprechen die Beraterinnen dennoch mit den Anrufern. Sie erläutern den Schweigenden beispielsweise die Anonymität des Angebots und weisen auch auf die Möglichkeit der Online-Beratung hin.

Bei diesen Kontaktversuchen werden keine Angaben gemacht, die dokumentiert werden können. Gleichwohl werden diese Fälle erfasst: Im Jahr 2014 ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die Kontakt aufnehmende Person schweigt, von 15% auf 6% gesunken (siehe „Kontakte ohne dokumentierte Beratungsinhalte“ in Grafik 1).

Beratungen finden auch dann nicht statt, wenn die anrufende Person direkt auflegt, nachdem die Beraterin sich gemeldet hat. Auch in einigen dieser Fälle trifft wahrscheinlich die genannte Erklärung zu: Die anrufende Person traut sich doch nicht zu sprechen. Die Anzahl der Anrufe, bei denen aufgelegt wurde, ohne dass ein Gespräch zustande kam, stieg im Jahr 2014 von 20% auf 31% (siehe „Auflegen“ in Grafik 1).

Insgesamt lag der Anteil an problematischen Kontakten im Verhältnis zu den Beratungskontakten im Kontext „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2014 bei etwas weniger als 50%. Im Vergleich mit 2013 ist der Anteil an problematischen Kontakten damit um 10% gesunken – von rund 49.000 Kontakten fallen 24.000 in diese Kategorie.



Grafik 1: Von insgesamt 49.411 Kontakten wurden im Jahr 2014 25.346 Beratungskontakte angenommen, bei denen Betroffene, Unterstützende oder Fachkräfte rund um das Thema Gewalt gegen Frauen beraten wurden. 24.065 Kontakte wurden als problematische Kontakte dokumentiert.

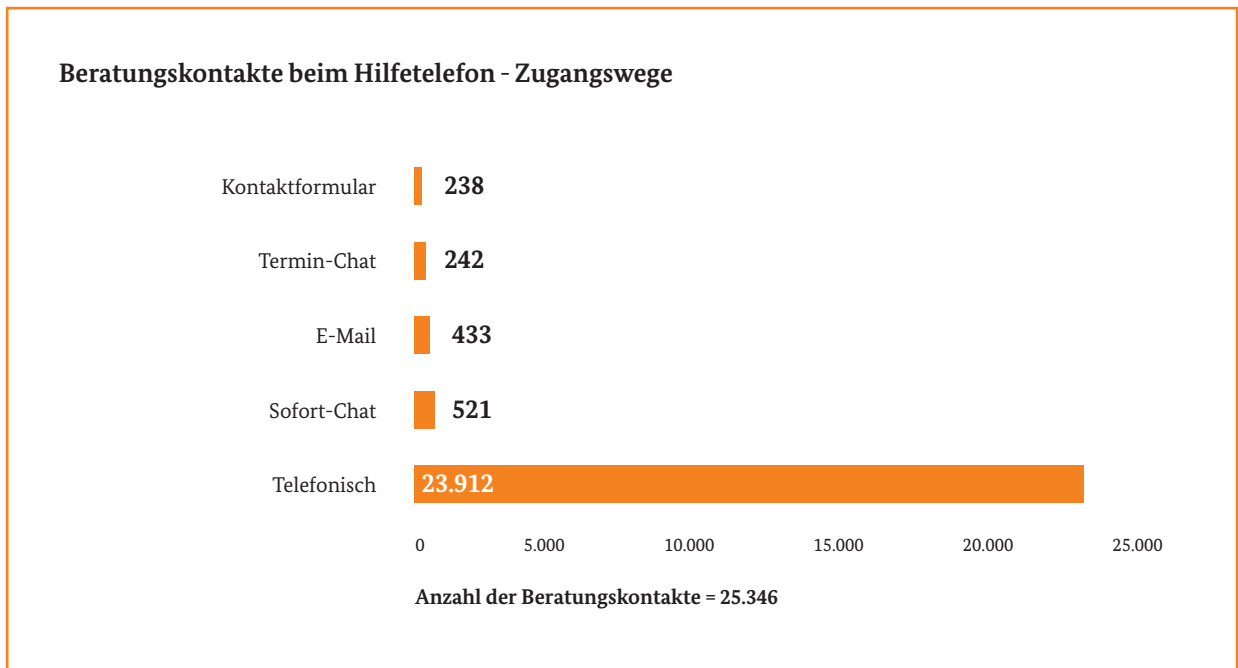
**Telefonisch oder online? – Zugangswege**

Die weitaus überwiegende Anzahl der Kontakte erfolgte telefonisch. 94% aller Hilfesuchenden erhielten auf diesem Weg Unterstützung durch eine Beraterin.

Um den Zugang über die Online-Beratung niedrigschwelliger zu gestalten und damit nutzbarer zu machen, wurde ab September 2014 das Angebot erweitert: Wie in einer offenen Sprechstunde ist das Hilfetelefon zwischen 12 und 20 Uhr online über den Sofort-Chat jederzeit zu erreichen. Bereits in der ersten Woche zeigte sich, dass dieses Angebot häufiger wahrgenommen wird als die Möglichkeit, Chats nach Terminvergabe in Anspruch zu nehmen.

In den vier Monaten bis Jahresende wurden Hilfesuchende über den Sofort-Chat bereits mehr als doppelt so viele Male unterstützt wie auf dem herkömmlichen Weg über die Vereinbarung von Termin-Chats.

Über ein Kontaktformular auf der Homepage des Hilfetelefons gehen, zusätzlich zur E-Mail-Beratung als Teil der Online-Beratung, allgemeine Anfragen ein: Kann das Hilfetelefon sich auf einer Fachtagung vorstellen? Wie kann das Hilfetelefon unterstützt werden? Wie arbeitet das Hilfetelefon?



Grafik 2: Insgesamt 1.434 Kontaktaufnahmen erfolgten online.

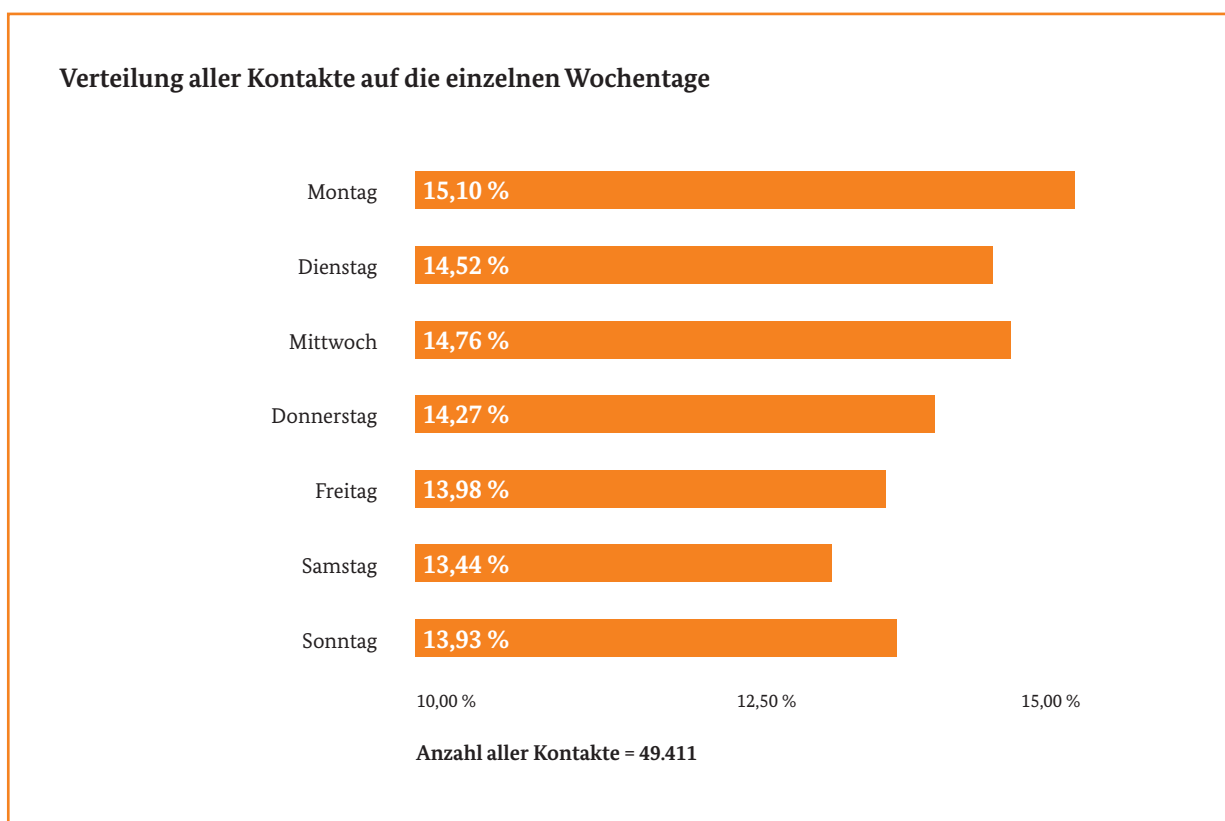
\* Sofort-Chat: Dieses Angebot besteht seit September 2014.

**Wann wurde Kontakt aufgenommen?**

Wie im Jahr 2013 verteilen sich die Kontaktaufnahmen im Jahresdurchschnitt gleichmäßig auf die Wochentage.

In der untenstehenden Grafik ist die Verteilung anhand aller Kontakte, also der Beratungskontakte und der problematischen Kontakte, dargestellt.

Betrachtet man ausschließlich die Beratungskontakte, ergeben sich nur geringfügige Verschiebungen. Die Beratungsleistung wird demnach gleichmäßig verteilt auf alle Wochentage in Anspruch genommen.

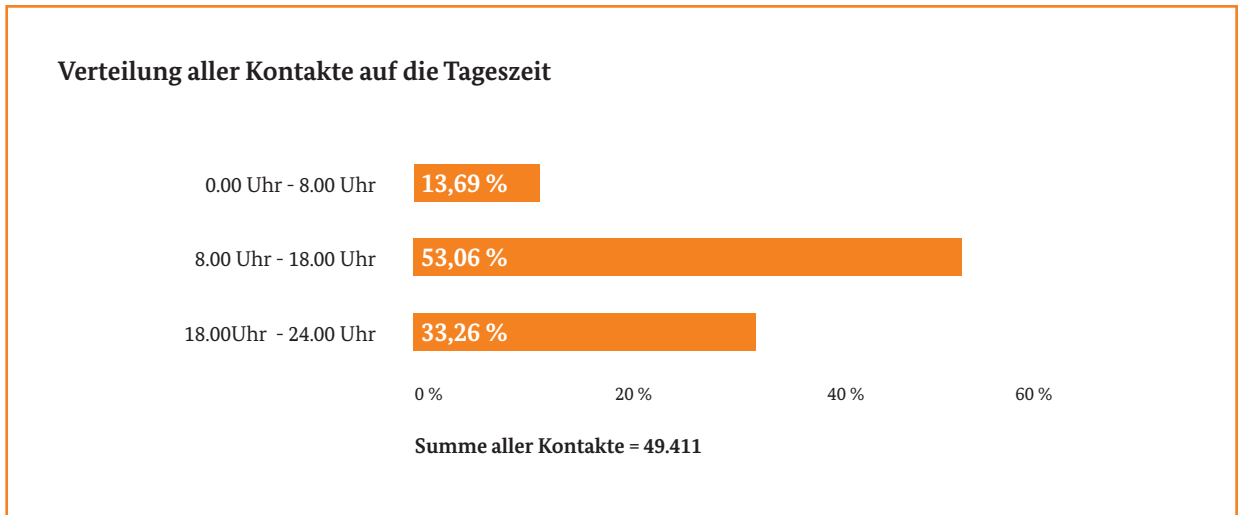


Grafik 3: Die Angaben zeigen den Durchschnitt aller Kontakte am jeweiligen Wochentag im Jahr 2014.

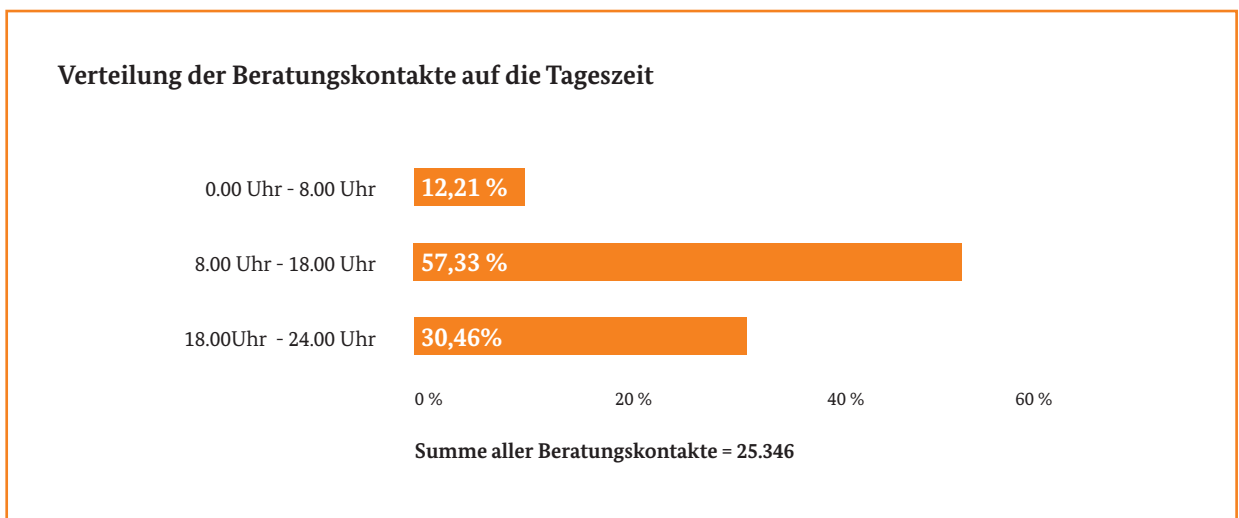
Wertet man die Tageszeiten aus, zu denen Kontakt mit dem Hilfetelefon aufgenommen wird, erkennt man zweierlei: Rund 47% aller Kontaktaufnahmen finden außerhalb der üblichen Öffnungszeiten anderer Beratungsangebote, d.h. zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens statt (siehe Grafik 4). Betrachtet man nun ausschließlich die Beratungskontakte (siehe Grafik 5), zeigt sich, dass sich das Verhältnis nur leicht verschiebt. 42% aller Beratungskontakte finden in den genannten Zeiten, also außerhalb der üblichen Öffnungszeiten, statt.

Dies macht noch einmal die Notwendigkeit des Rund-um-die-Uhr-Angebots deutlich: Insgesamt wurden mehr als 8.000 Beratungsgespräche zu Zeiten geführt, in denen andere Hilfs- und Unterstützungsangebote in der Regel nicht zu erreichen sind. Hinzu kommen die Zeiten an Wochenenden und Feiertagen, die, wie bereits erläutert, beim Hilfetelefon genauso beansprucht werden, wie die restlichen Wochentage.





Grafik 4

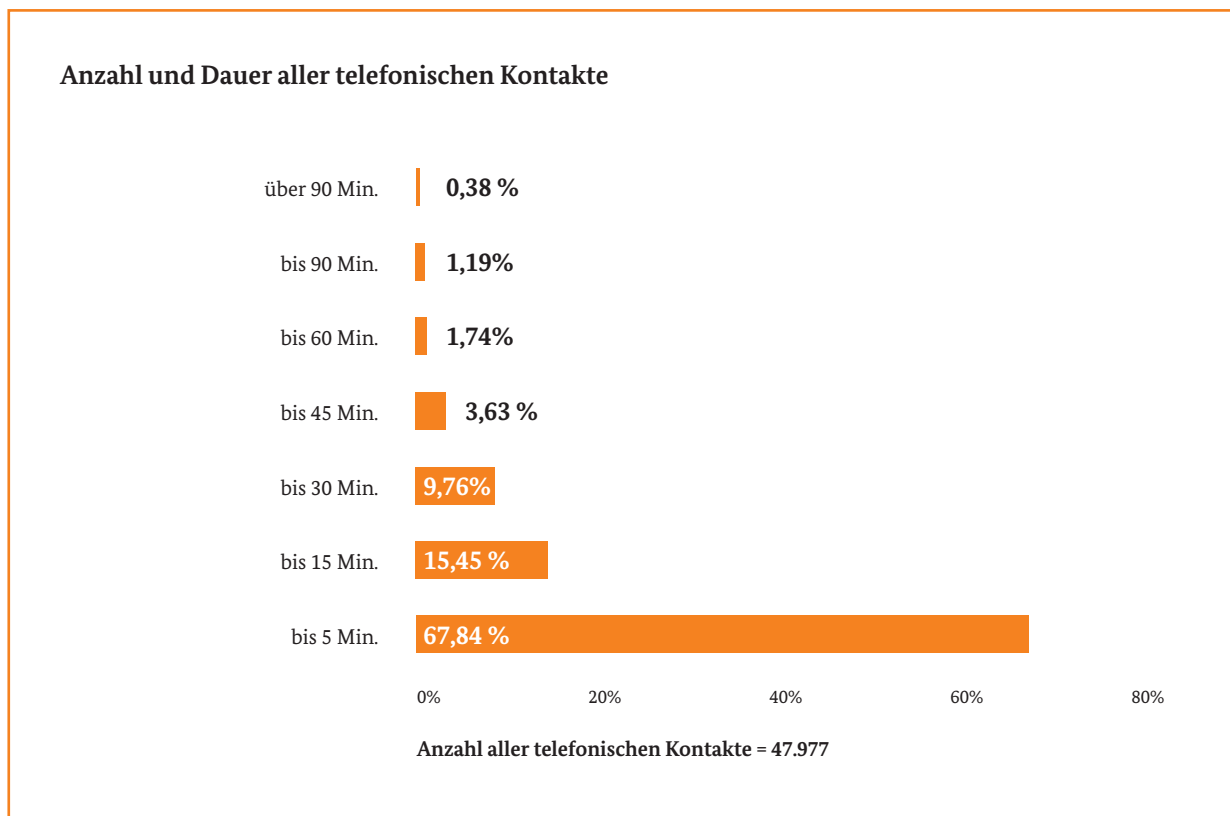


Grafik 5

### Wie viel Zeit nahmen die Gespräche in Anspruch?

Die durchschnittliche Dauer eines telefonischen Kontakts betrug im Auswertungszeitraum 13 Minuten. Die nächste Grafik zeigt, dass bei 68% aller telefonischen Kontakte bis

zu fünf Minuten gesprochen wurde. Betrachtet wird hierbei die Gesamtmenge aller telefonischen Kontakte, inklusive problematischer Kontakte.



Grafik 6: 68% aller telefonischen Kontakte, problematischen Kontakte und Beratungskontakte dauern bis zu fünf Minuten. Insgesamt telefonierten die Beraterinnen 10.647 Stunden.

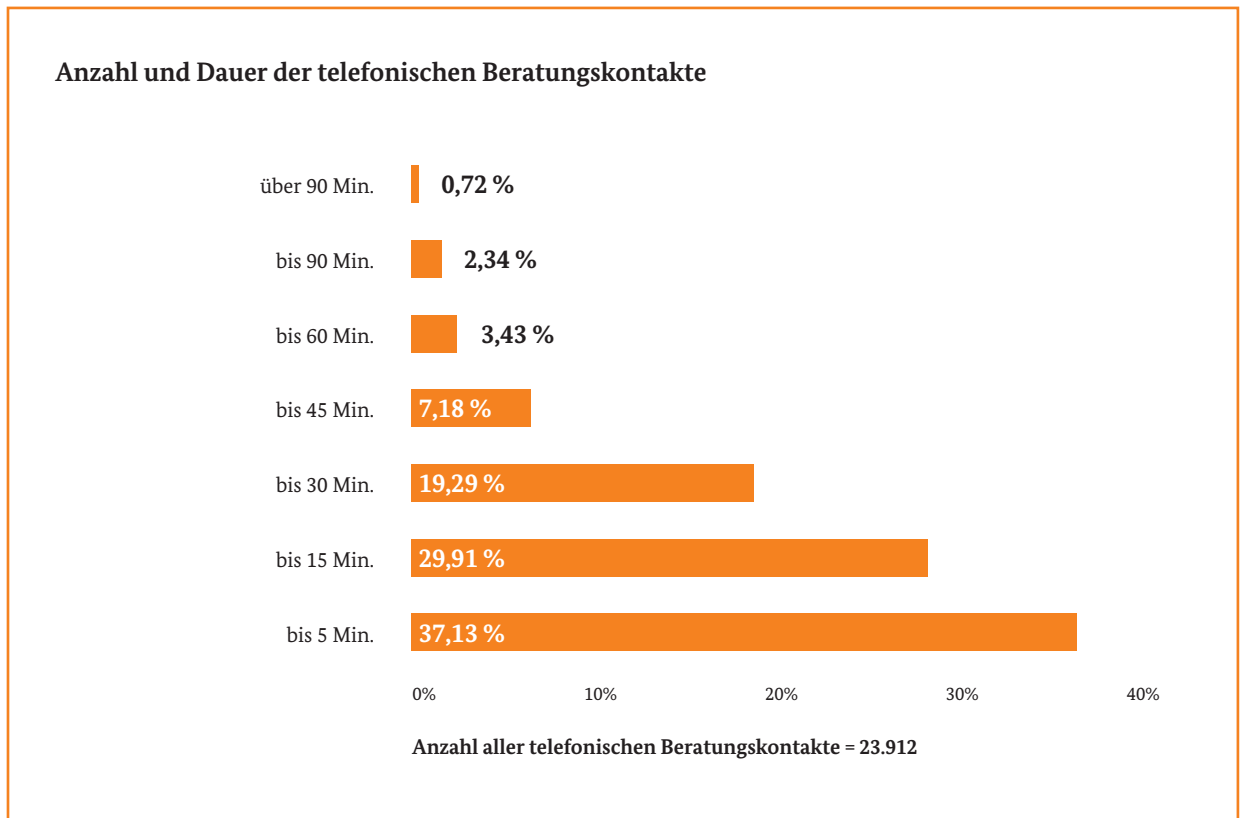
Wertet man ausschließlich die Beratungskontakte – Kontaktaufnahmen, bei denen eine Beratung erfolgt ist – zeigt sich, dass die Anzahl der Gespräche bis zu fünf Minuten stark sinkt (siehe Grafik 7). Nur noch 37% der Gespräche liegen innerhalb dieser Zeitspanne. Die durchschnittliche Dauer eines Beratungsgesprächs beträgt demnach 20 Minuten.

Nur etwas mehr als 3%, nämlich rund 800 Beratungsgespräche, dauerten zwischen 45 Minuten und einer Stunde. Hier wird deutlich, dass das Angebot auf Erstberatung mit dem Ziel der Weitervermittlung ausgelegt ist.

In weniger als 1%, in 171 Fällen, wurde für die Beratung

mehr als eineinhalb Stunden benötigt. Es ist zu vermuten, dass hier Personen beraten wurden, die sich in einer akuten Krisensituation befunden haben.

Vergleicht man die Stunden, die für alle Anrufe aufgewendet wurden mit denen, die ausschließlich für Beratungsgespräche, zeigt sich, dass auch die problematischen Kontakte nicht wenig Zeit der Beraterinnen in Anspruch nehmen. Insgesamt wurden im Jahr 2014 mehr als 10.000 Stunden Telefonate geführt, die Beratungsgespräche nahmen etwas mehr als 8.000 Stunden in Anspruch. Demnach dauerten die Kontakte, bei denen keine Beratung stattfand, mehr als 2.000 Stunden.



Grafik 7: „Bis 15 Min.“ dokumentiert alle Vorgänge, die zwischen 5 und 15 Minuten dauerten, „bis 30 Min.“ alle die, die zwischen 15 und 30 Minuten dauerten. Die durchschnittliche Dauer der Beratungsgespräche betrug 20 Minuten. Insgesamt 8.085 Stunden dauerten alle Beratungskontakte beim Hilfetelefon.

### Zeit für die Online-Beratung

Die Angebote der Online-Beratung – Anfragen per E-Mail, der Termin- und der Sofort-Chat – werden zur selben Zeit wie das Telefon bedient. Das bedeutet, dass die Beraterinnen für die Zeit, in der sie online beraten, dem Telefon nicht zur Verfügung stehen.

Insgesamt 175 Stunden chatteten die Beraterinnen zu vorab gebuchten Zeiten, in den sogenannten Termin-Chats. Ein Termin-Chat dauerte im Durchschnitt 43 Minuten. Die gebuchte Zeit, die der/dem Ratsuchenden für einen Terminchat zur Verfügung steht, beträgt 60 Minuten. Wird der Chat besucht, dokumentieren die Beraterinnen die aufgewendete Zeit.

Wenn zum gebuchten Termin keine hilfesuchende Person den Chatraum betritt, bleibt die Beraterin online: Sie steht dann 45 Minuten zur Verfügung und wartet, ob die Hilfesuchende den virtuellen Beratungsraum vielleicht etwas später als vereinbart betritt.

Ist der angebotene Termin nicht gebucht, bleibt er bis zum Ablauf des Termins dennoch auf der Homepage des Hilfetelephons sichtbar und buchbar. Die Beraterin muss dann bis zum Ablauf des Termins zur Verfügung stehen. Das Konzept sieht vor, dass über das Jahr verteilt etwa 2.000 Termin-Chats, maximal 42 pro Woche, angeboten werden.

Die Zeit, die die Beraterinnen dem Chat zur Verfügung stehen ist deshalb um ein Vielfaches höher als die Zeit, in der chattet wurde.

Für die durchgeführten 521 Sofort-Chats wurden insgesamt 281 Stunden aufgewendet – entsprechend des Konzeptes betrug die durchschnittliche Dauer eines Sofort-Chats damit 32 Minuten. Da das Angebot an jedem Tag der Woche, 365 Tage im Jahr, in der Zeit von 12 bis 20 Uhr zur Verfügung gestellt wird, nimmt die Bereitstellung dieses Angebots sehr viel mehr Zeit in Anspruch – insgesamt 2.920 Stunden im Jahr 2014.

Die Zeit, die benötigt wurde, um eine E-Mail-Anfrage zu beantworten, betrug im Durchschnitt 40 Minuten. Insgesamt wurden für die Beantwortung der 433 E-Mail-Anfragen 286 Stunden aufgewendet.

Insgesamt wurde in der Online-Beratung demnach 742 Stunden beraten.

Der Zeitaufwand, um die Online-Beratung abzudecken, ist durch das beschriebene Konzept bei den Termin- und bei den Sofort-Chats um ein Vielfaches höher.

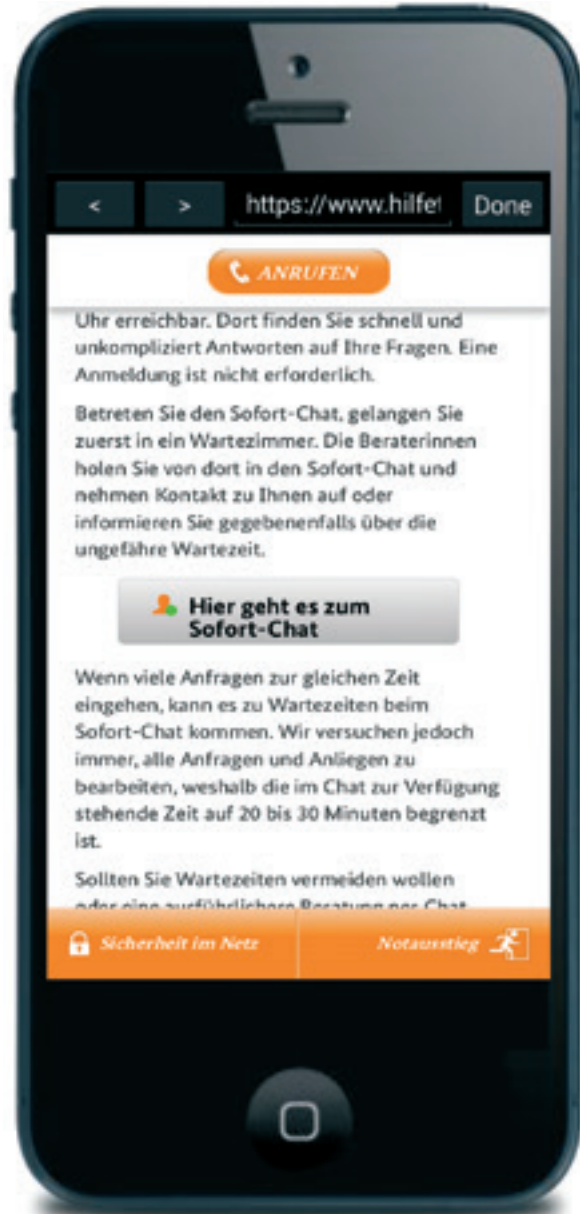
**Der Sprachdolmetscherdienst – Beratung in 15 Sprachen**

Das Beratungsangebot des Hilfetelefons ist mehrsprachig konzipiert. Rund um die Uhr können die Beraterinnen innerhalb von 60 Sekunden eine Dolmetscherin in einer der 15 angebotenen Sprachen zum Gespräch dazu schalten. Sollte die Beraterin in der Lage sein, das Gespräch selbst in der geforderten Sprache durchzuführen, kann sie dies tun. Wegen des direkten Kontakts zwischen Anruferin und Beraterin ist dies vom fachlichen Gesichtspunkt immer vorzuziehen.

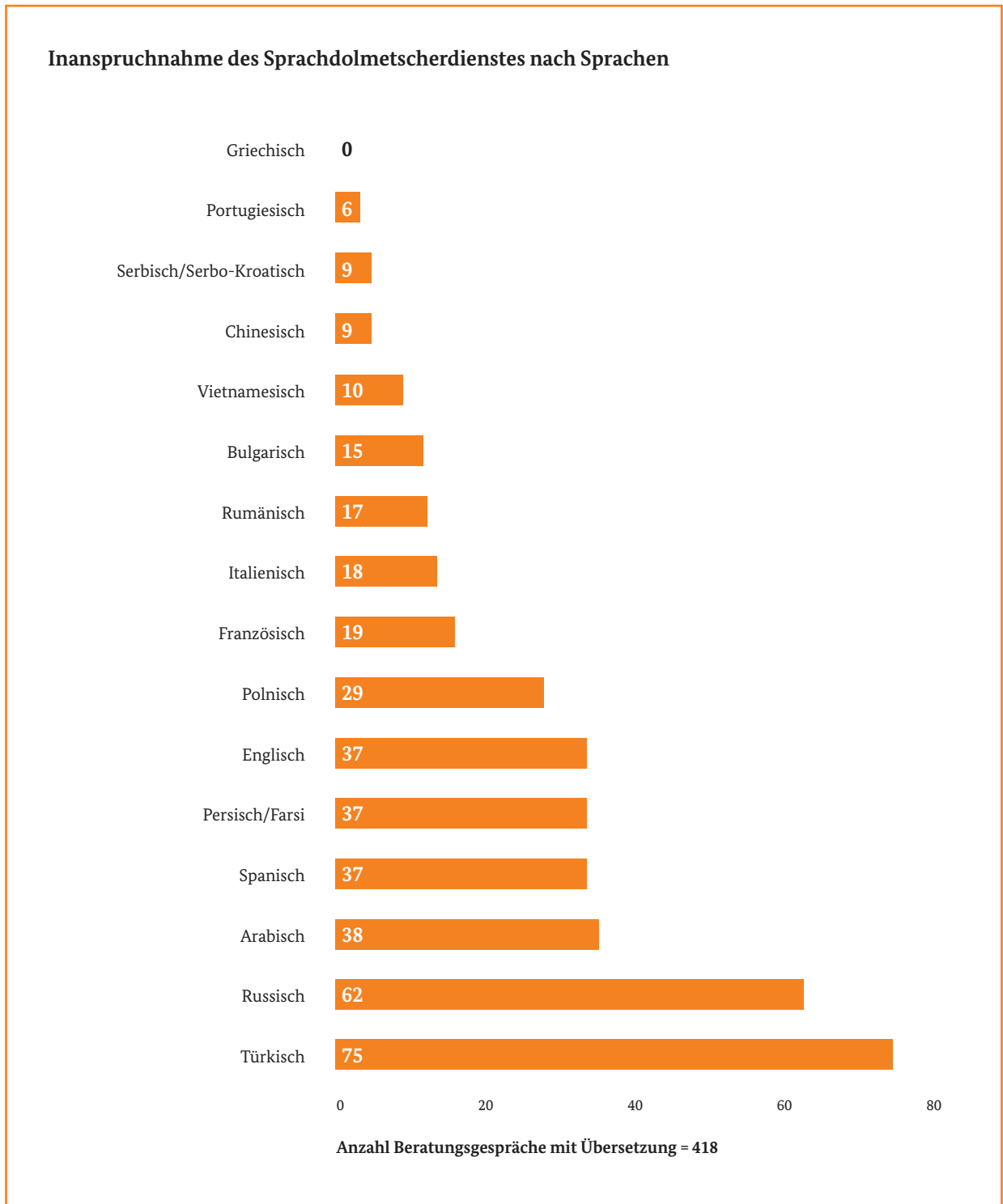
Im Jahr 2014 war es erstmals auch möglich das Gespräch an andere Beraterinnen, die die Sprache der Hilfesuchenden sprechen, weiterzuleiten. Es besteht die technische Möglichkeit, dass die Beraterinnen sehen, welche Kollegin aktuell im Dienst ist, welche Sprache sie spricht und ob sie gerade bereit ist, einen Anruf entgegen zu nehmen.

Die Auswertung der Gespräche in anderen Sprachen, die durch Beraterinnen selbst durchgeführt werden, ist im nächsten Auswertungszeitraum 2015 möglich.

Insgesamt wurden die Übersetzerinnen 418-mal in Anspruch genommen. Im Vergleich mit dem Jahr 2013 bedeutet dies eine Steigerung um 50%. Vor allem in den Sprachen Türkisch, Russisch, Persisch und Spanisch stieg die Nachfrage.



Der grüne Punkt im Button „Hier geht es zum Sofort-Chat“ zeigt an, dass der Sofort-Chat online ist. Bei rot ist der Sofort-Chat offline.



Grafik 8: Chinesisch/Mandarin wurde erst ab Oktober ins Angebot aufgenommen. Die genannte Anzahl an übersetzten Gesprächen in dieser Sprache bezieht sich also auf drei Monate.

**Wer hat Hilfe in Anspruch genommen?**

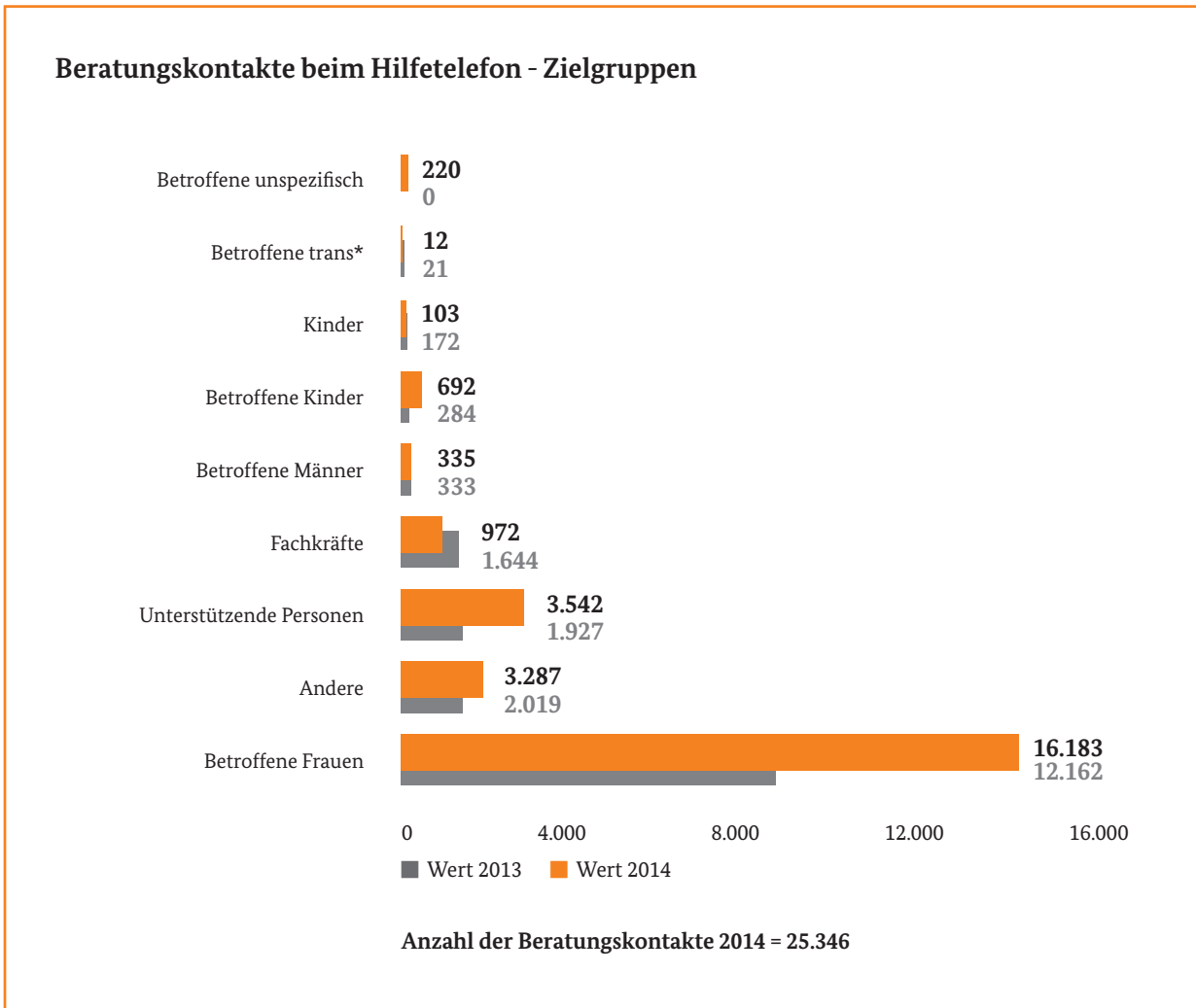
Die meisten Personen, die beim Hilfetelefon Unterstützung suchten, waren selbst von Gewalt betroffen. Wie im ersten Auswertungszeitraum waren dies 68% aller Hilfesuchenden. Der Anteil gewaltbetroffener Kinder ist im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen, der Anteil gewaltbetroffener Männer leicht gesunken.

Der Anteil der Personen, die von Gewalt Betroffene unterstützen und aus diesem Grund Unterstützung suchten, ist von knapp 11% auf knapp 14% gestiegen.

Durch eine etwas andere Auswertung als 2013 ist der An-

teil der Fachkräfte, die Beratung beim Hilfetelefon in Anspruch nahmen, von etwas mehr als 8% auf etwas weniger als 4% im Jahr 2014 gesunken.

Parallel dazu ist der Anteil an kontaktaufnehmenden Personen, die aufgrund fehlender Informationen den zur Verfügung stehenden Kategorien nicht zugeordnet werden können, etwas angestiegen.



Grafik 9: trans\* ist eine umfassende Bezeichnung für Menschen, die sich als transsexuell, transident oder transgender verstehen. Die Kategorie „Betroffene unspezifisch“ wurde gewählt, wenn aus der Beratung nicht eindeutig hervor ging, ob die Person minder- oder volljährig war.

Hilfesuchende schildern in manchen Fällen nicht den Grund ihres Anrufs oder ihrer Online-Anfrage. Sie stellen zum Beispiel Fragen zu Unterstützungsangeboten für Gewaltbetroffene oder fragen direkt nach weiterführenden Adressen. Einige möchten ausschließlich Informationen, zum Beispiel zum Gewaltschutzgesetz. Bei allen diesen Kontakten ist für die Beraterin nicht ersichtlich, ob es sich um eine von Gewalt betroffene Person handelt oder um eine Unterstützerin oder einen Unterstützer. Deshalb ist es nicht möglich, die anfragende Person einer der vorgegebenen Kategorien zuzuordnen. Sie wird dennoch als anfragende Person, unter dem Wert „Andere“, erfasst. Im Jahr 2014 haben knapp 13% der Hilfesuchenden Beratung in Anspruch genommen, die in dieser Weise nicht zugeordnet werden konnten.

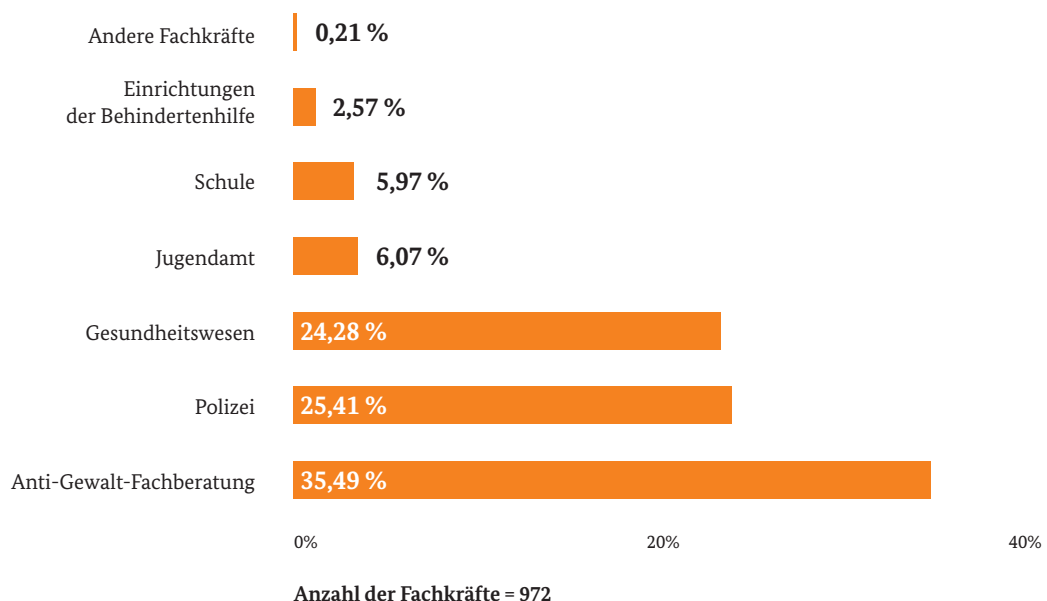
Die Kontaktaufnahme zum Hilfetelefon ist anonymisiert. Die Beraterinnen erkennen keine Rufnummern, E-Mail-Adressen, sie erfragen auch keine Namen und Wohnorte. Auch die Dokumentation der gemachten Angaben erfolgt anonymisiert, Rückschlüsse auf hilfesuchende Personen können nicht gezogen werden.

Dies wirkt sich auf die Dokumentation aus. Es kann nicht generell erfasst werden, ob eine Person mehrmals anruft. Diese Angabe wird nur dann dokumentiert, wenn die hilfesuchende Person im Gespräch angibt, bereits vorher mit dem Hilfetelefon Kontakt gehabt zu haben. 2014 waren es knapp 6.000 Personen, die zwei- oder mehrmals Unterstützung in Anspruch genommen haben.

In der nächsten Grafik zeigt sich, dass die meisten Fachkräfte, die beraten wurden, aus Facheinrichtungen anriefen, die selbst mit Gewaltbetroffenen arbeiten. Sie suchen zum Beispiel Hilfe, wenn sie betroffene Personen weitervermitteln möchten. Auch Polizisten und Polizistinnen nutzen das Hilfetelefon. Sie melden sich direkt aus Einsätzen, bei denen sie Frauen begegnen, die sie in ein Frauenhaus bringen möchten. Unterstützt werden auch Fachkräfte aus dem Gesundheitswesen. Sie fragen beispielsweise, wie sie helfen können, wenn sie Patientinnen versorgen, die Gewalt erlebt haben.

Der Schwerpunkt der Beratung von Fachkräften lag zu 84% in der Weitergabe von Informationen.

### Fachkräfte, die das Hilfetelefon kontaktiert haben



Grafik 10: Die Kategorie „Anti-Gewalt-Fachberatung“ umfasst alle Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen, Männer und Kinder.

### Zu welchen Gewaltformen wurde beraten?

Dokumentiert wird die Form von Gewalt, die Betroffene erleiden oder erlitten haben. Auch wenn unterstützende Personen oder Fachkräfte anrufen, wird die Gewalt notiert, die die Betroffenen, die unterstützt werden, erfahren haben.

Auch 2014 wurde zu allen Gewaltformen Hilfe und Unterstützung gesucht – in den meisten Fällen zu häuslicher Gewalt (siehe Grafik 11). Häusliche Gewalt wird definiert als Gewalt, die innerhalb einer Partnerschaft einem Erwachsenen durch einen anderen Erwachsenen angetan wird. Das Paar kann sich beispielsweise auch gerade in Trennung befinden oder sich kürzlich getrennt haben. Ob die Betroffenen in einer Wohnung zusammenleben, ist nicht relevant.

„Gewalt außerhalb von Partnerschaften“ umfasst mehrere Gewalttaten. Hierunter fallen beispielsweise Vergewaltigungen und Übergriffe durch Bekannte oder Fremde. Auch Gewalt am Arbeitsplatz durch Kollegen oder Vorgesetzte wird hier erfasst. In allen Fällen befinden sich die Betroffene und der Täter nicht in einer Partnerschaft und haben sich nicht kürzlich getrennt. Diese Gewaltform war die meistgenannte nach häuslicher Gewalt.

Sexualisierte Gewalt wird abhängig davon dokumentiert, in welchem Alter die Betroffene zum Zeitpunkt der Tat war: Ist die Betroffene Kind oder Jugendliche, wird dies in der Gewaltform „Gewalt in der Kindheit“ erfasst. Ist die Betroffene zum Zeitpunkt des Übergriffs erwachsen, wird

dies als „Gewalt außerhalb von Partnerschaften“ dokumentiert. In beiden Fällen ist es in einem nächsten Schritt möglich, die Gewalt zu spezifizieren und sexualisierte Gewalt im System einzutragen.

In Fällen, in denen ohne Schilderung der vorliegenden Situation eine Vermittlung ins Unterstützungssystem für Gewaltbetroffene erfragt wird, kann keine Gewaltform notiert werden. Es ist dann allerdings anzunehmen, dass grundsätzlich eine Person von Gewalt betroffen ist. In diesen Fällen notiert die Beraterin die Kategorie „unbekannt/keiner Gewaltform zuzuordnen“.

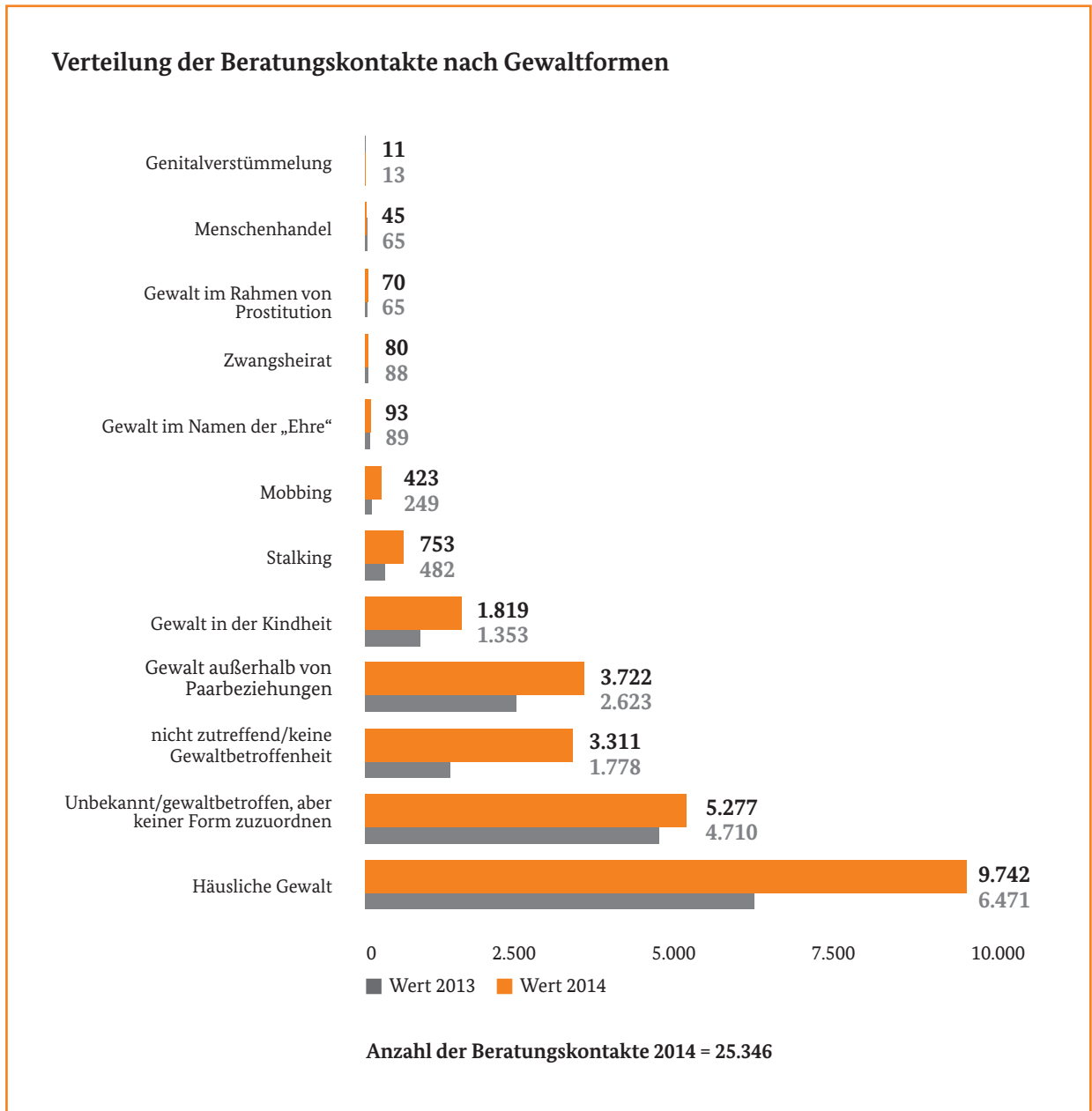
„Nicht zutreffend/keine Gewaltbetroffenheit“ wird dokumentiert, wenn eine Person Kontakt zum Hilfetelefon aufnimmt, die keine Fragen oder Anliegen zum Thema Gewalt gegen Frauen hat, sondern beispielsweise nur Informationen möchte: Wie kann ich Infomaterial bestellen? Wann wurde das Hilfetelefongesetz verabschiedet? Aber die Beraterinnen führen auch akute Kriseninterventionen durch, wenn keine ausdrückliche Gewaltbetroffenheit von der Anrufenden benannt wird.



**HILFE TELEFON**  
**GEWALT GEGEN FRAUEN**

**08000 116 016**





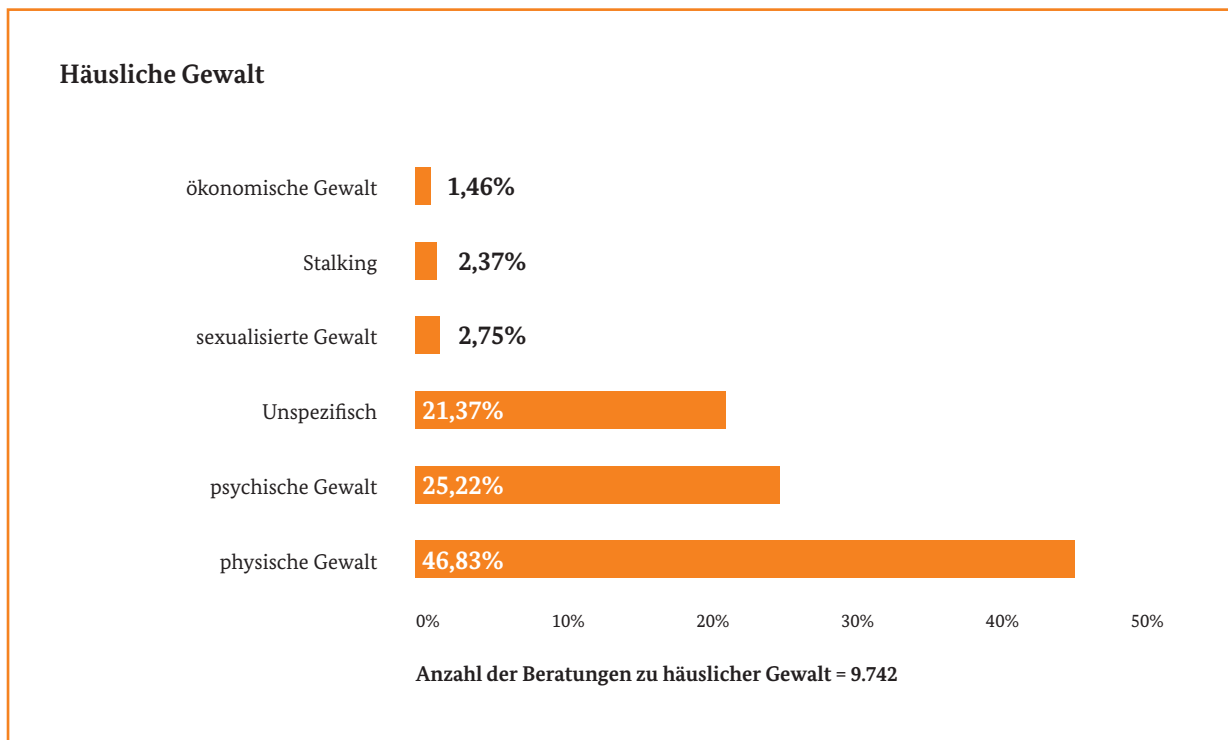
Grafik 11

Nachdem die Beraterin die Gewaltform dokumentiert hat, kann sie diese weiter spezifizieren. Eine Mehrfachnennung ist technisch nicht möglich, es wird also immer der Schwerpunkt notiert, der im Beratungsgespräch vorrangig war.

Im Folgenden werden zu jeder Gewaltform die möglichen Spezifizierungen dargestellt.

### Häusliche Gewalt

Die meisten Betroffenen häuslicher Gewalt litten vorrangig unter physischer und psychischer Gewalt. In 21% der Fälle konnte die Gewaltform nicht weiter spezifiziert werden. Dies trifft vor allem dann zu, wenn die Betroffene mehrere Unterformen in gleichem Ausmaß erlebt.

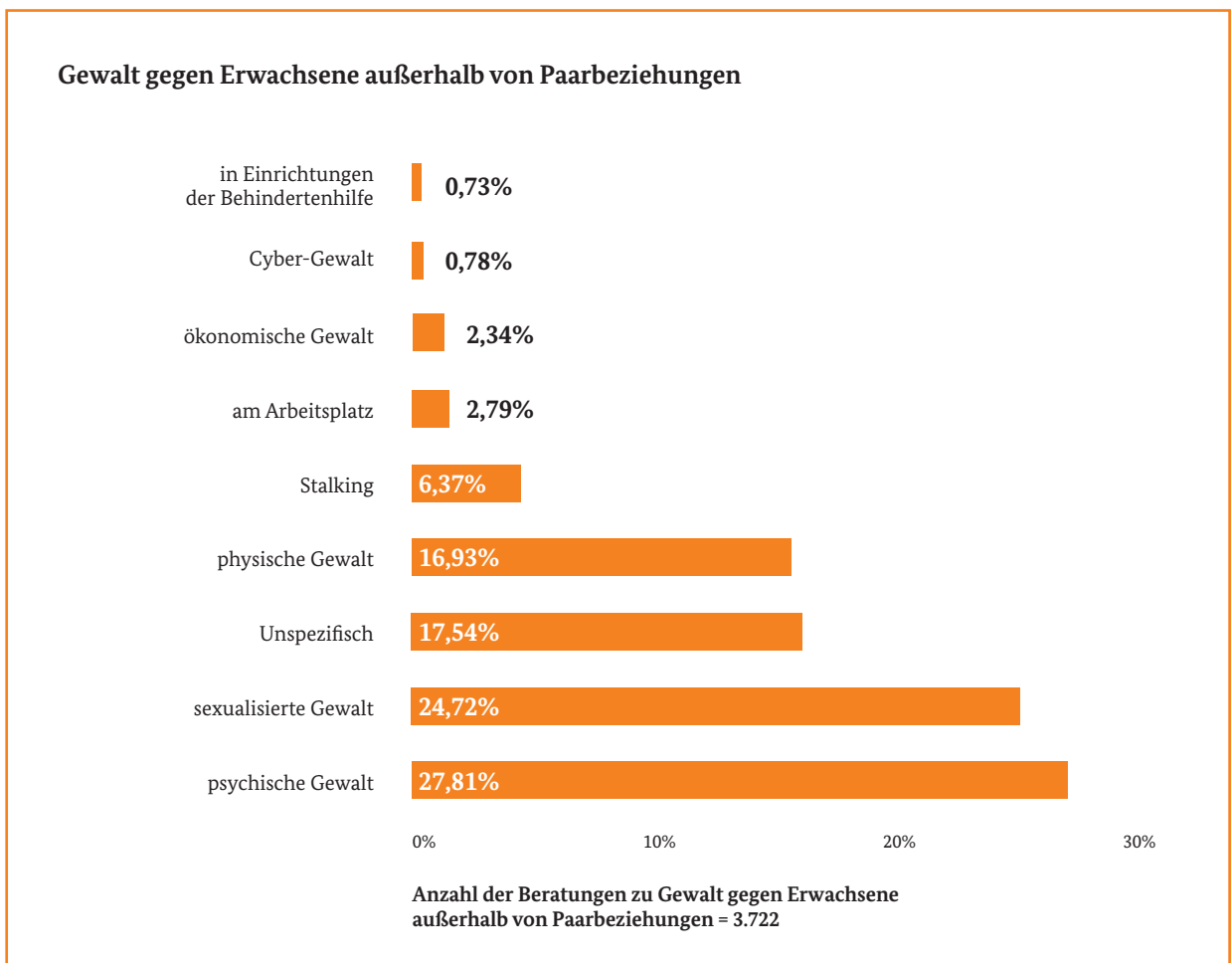


Grafik 12

**Gewalt gegen Erwachsene außerhalb von Paarbeziehungen**

Gewalt gegen Erwachsene außerhalb von Paarbeziehungen findet auf unterschiedlichste Arten statt. Frauen erleben physische, psychische und sexualisierte Gewalt durch Personen, die sie kennen, mit denen sie verwandt oder befreundet sind. Menschen, die in Einrichtungen leben, erleiden Übergriffe im Rahmen der Betreuung. Auch im Internet und am Arbeitsplatz werden Betroffene gedemütigt und angegriffen.

Ebenso wie im ersten Auswertungszeitraum macht der Anteil der psychischen, sexualisierten und physischen Gewalt gegen Erwachsene außerhalb von Paarbeziehungen den größten Anteil aus. Nennungen von sexualisierter Gewalt sind im Vergleich zu 2013 von 39% auf knapp 25% gesunken (siehe Grafik 13.)

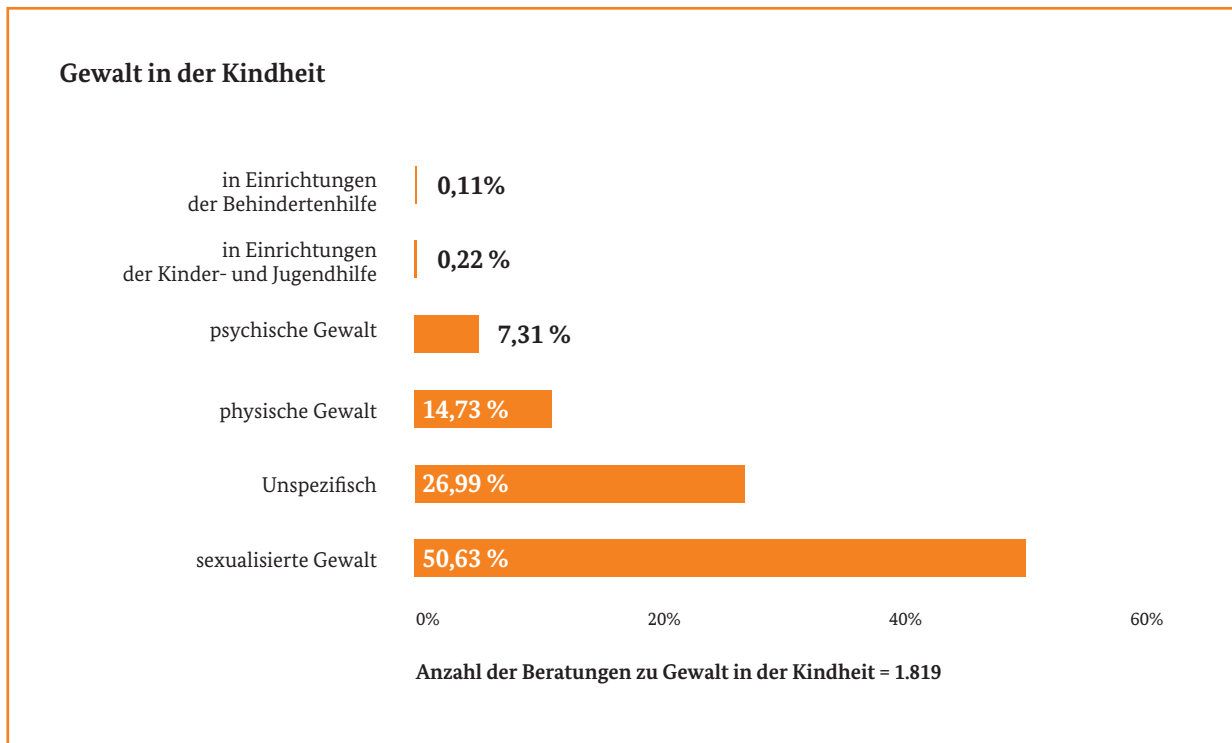


Grafik 13

### Gewalt in der Kindheit

Beim Thema Gewalt in der Kindheit wird deutlich, dass die meisten Betroffenen unter sexualisierter Gewalt leiden oder gelitten haben. Beispielsweise suchen Erwachsene Hilfe und Unterstützung, die als Kind sexuell missbraucht wurden. Aber auch Kinder und Jugendliche, die aktuell

unter sexualisierter Gewalt leiden, melden sich. Nennungen im Bereich sexualisierter Gewalt sind im Gegensatz zum Vorjahr leicht gesunken, der Anteil an nicht weiter spezifizierbarer Gewalt in der Kindheit ist leicht gestiegen.

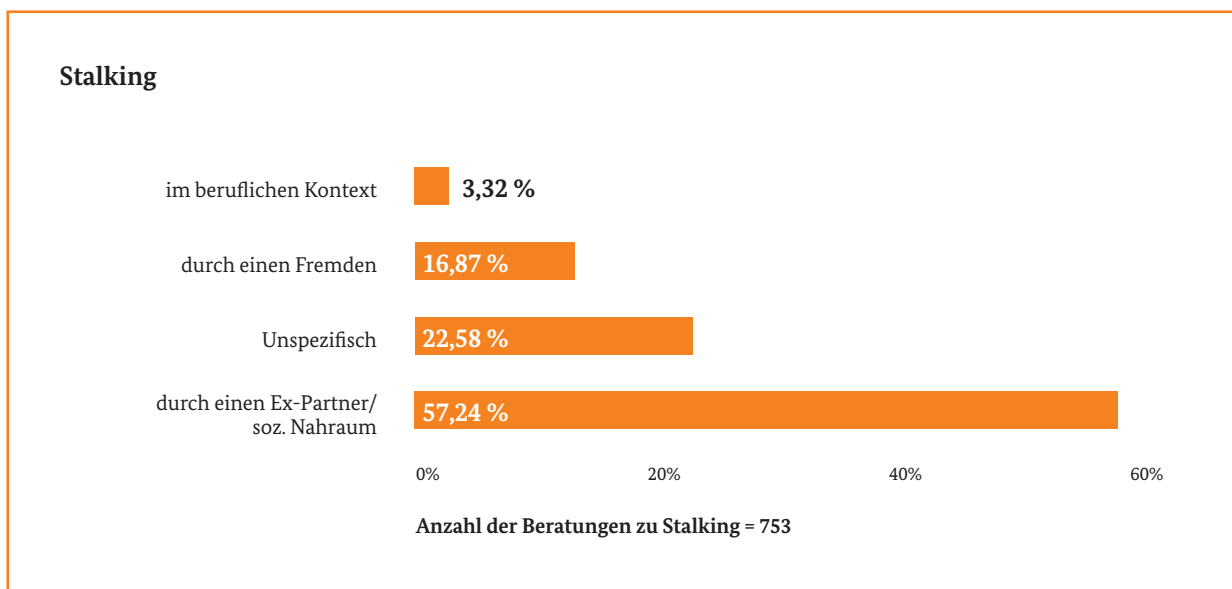


Grafik 14

### Stalking

Die meisten von Stalking Betroffenen waren dies durch ihren Ex-Partner oder durch eine ihr/ihm bekannte Person (siehe „durch einen Ex-Partner/soz. Nahraum“ in Grafik 15). Stalking durch Fremde ist ein weiterer Schwer-

punkt, der allerdings mit 17% weit hinter der Anzahl der Nennungen in der zuerst beschriebenen Kategorie zurückliegt.

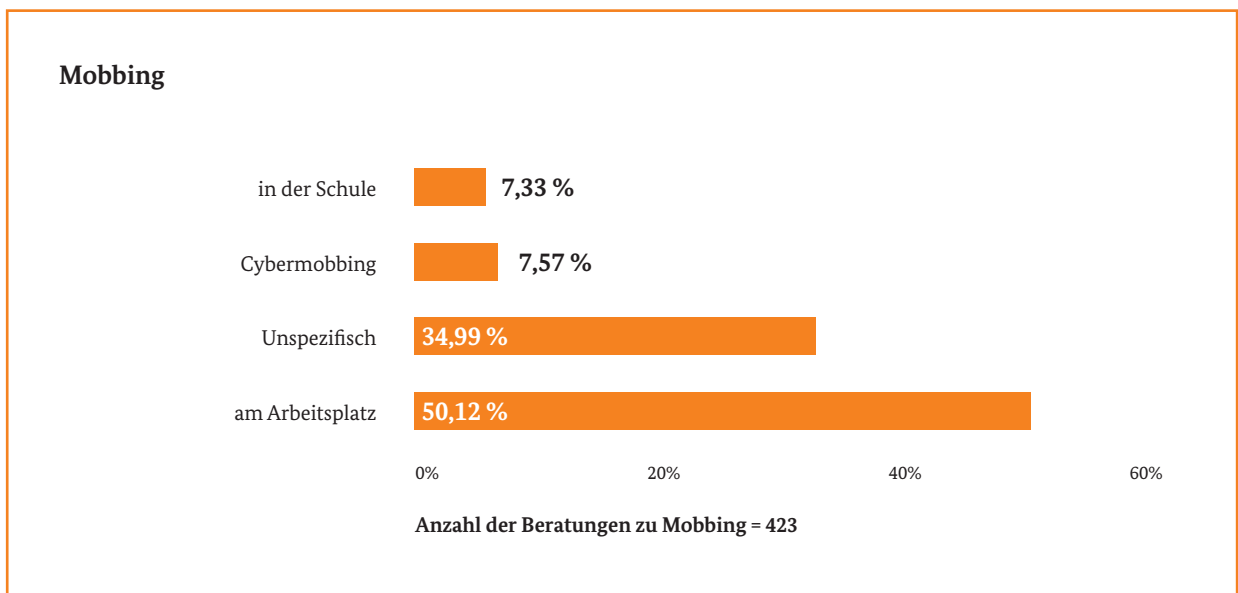


Grafik 15

### Mobbing

Insgesamt fanden 2014 fast doppelt so viele Beratungen zum Thema Mobbing statt wie 2013 (249 Beratungen). Die meisten Personen waren von Mobbing im Arbeitskontext betroffen, nämlich rund 50%. Dies ist im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Steigerung: 2013 waren dies 22% der Betroffenen.

Die hohe Anzahl der in der Kategorie „Unspezifisch“ dokumentierten Fälle zeigt auf, dass es beim Thema Mobbing oft nicht leicht ist, die Gewaltform weiter zu spezifizieren – viele Betroffene erleben an mehreren Orten Mobbing.



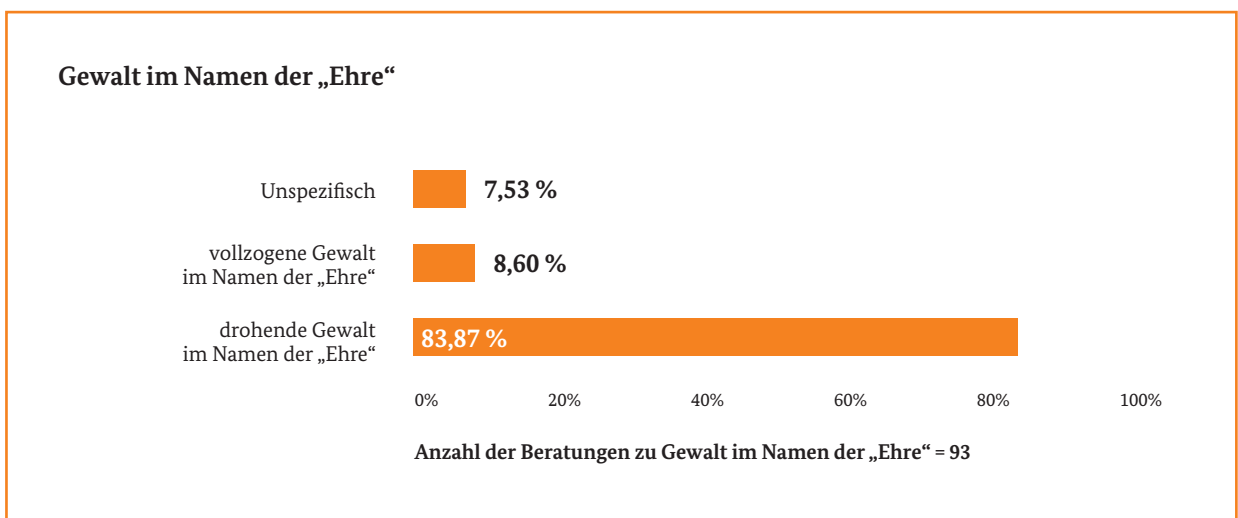
Grafik 16

### Gewalt im Namen der „Ehre“

Mehr Beratungen als im Vorjahr fanden zum Thema Gewalt im Namen der „Ehre“ statt. Die meisten Hilfesuchenden suchten hier bereits bei Androhung von Gewalt Unterstützung (siehe „drohende Gewalt im Namen der „Ehre““ in Grafik 17). Hierzu zählen zum Beispiel junge Frauen, denen von ihrer Familie Gewalt angedroht wird,

wenn sie sich nicht entsprechend der familiären Werte verhalten.

Um genauer benennen zu können, welcher Art die Bedrohung ist, wird es im nächsten Auswertungszeitraum 2015 möglich sein, hier noch differenzierter zu erfassen.

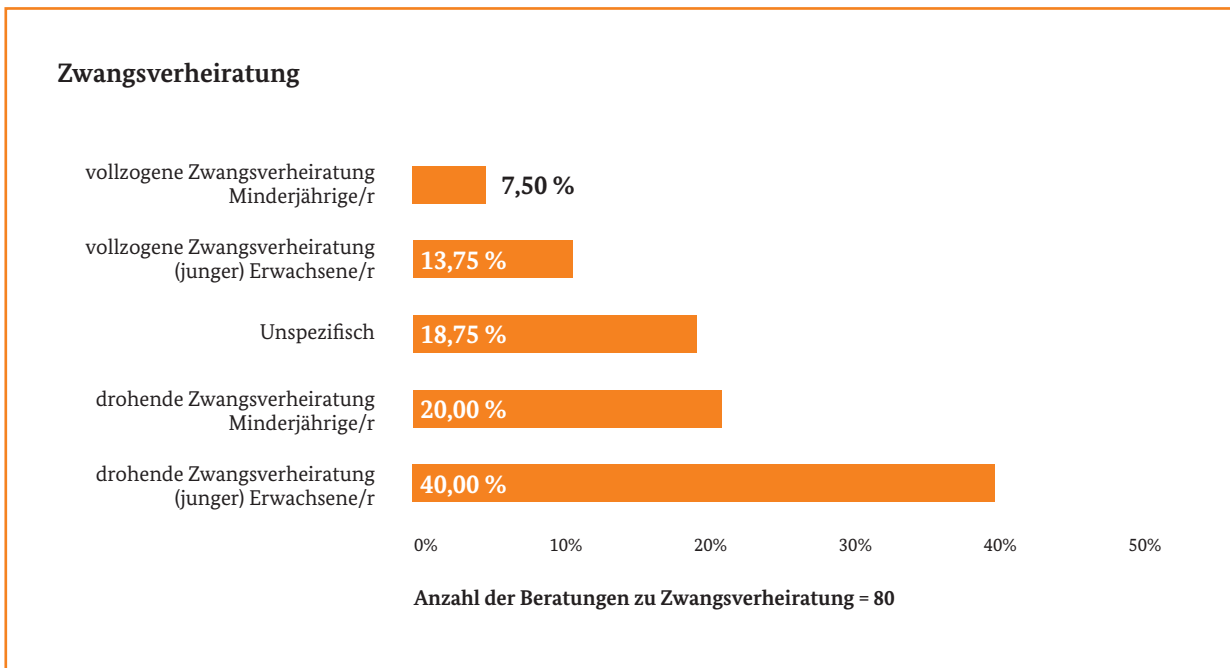


Grafik 17

**Zwangsverheiratung**

Beratungen zum Thema Zwangsverheiratung fanden in den allermeisten Fällen statt, wenn diese einer erwachsenen Person angedroht wurde. In insgesamt 40% (32 Fälle) wurde die Beratung in Anspruch genommen, bevor die Person unter Zwang verheiratet werden konnte (siehe „drohende Zwangsverheiratung (junger) Erwachsener“ in Grafik 18).

Bereits im Jahr 2013 wurden mehr Personen im Vorfeld einer drohenden zwangsweisen Verheiratung beraten. Dies verdeutlicht, dass das Hilfefon auch präventiv berät. Im besten Fall schafft es die von Zwangsverheiratung Bedrohte nach der erfolgten Beratung den Vollzug abzuwenden.

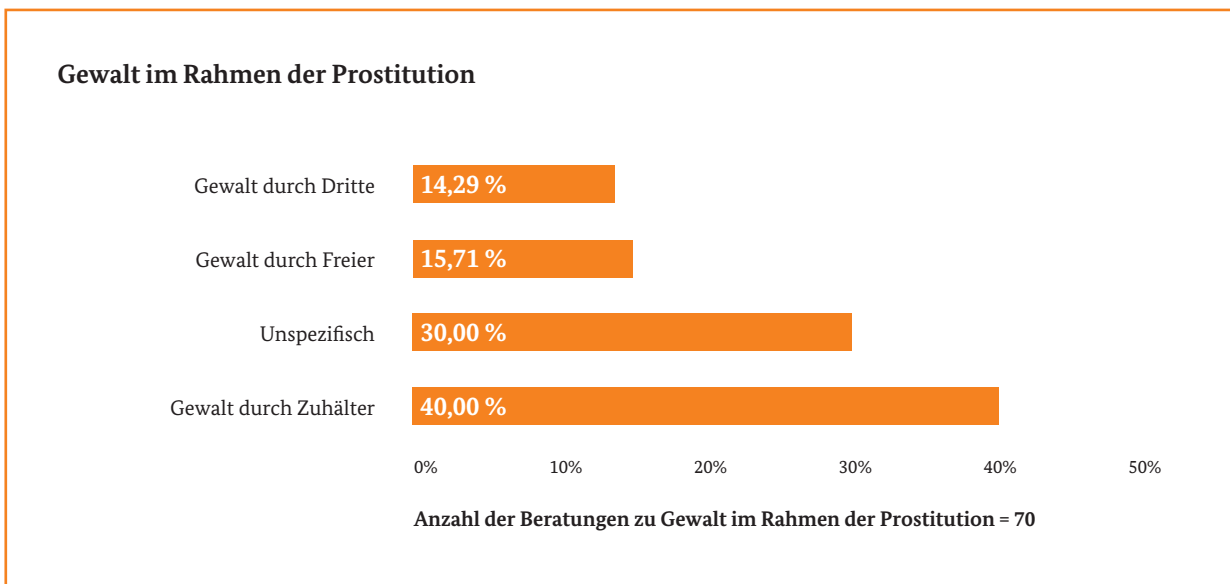


Grafik 18

**Gewalt im Rahmen der Prostitution**

Zum Thema Gewalt im Rahmen der Prostitution wurden insgesamt 70 Beratungen durchgeführt. Hier ließen sich zum Beispiel Frauen beraten, die bei ihrer Tätigkeit als Prostituierte Gewalt erlebten – durch Freier, Zuhälter oder auch durch Dritte.

Auch bei dieser Gewaltform gab es einen Anteil an nicht weiter spezifizierbaren Fällen. Dieser ist allerdings im Vergleich zum Vorjahr um 16 Prozentpunkte auf 30% gesunken. Schwerpunkt der Beratungen war Gewalt durch Zuhälter (28 Fälle).

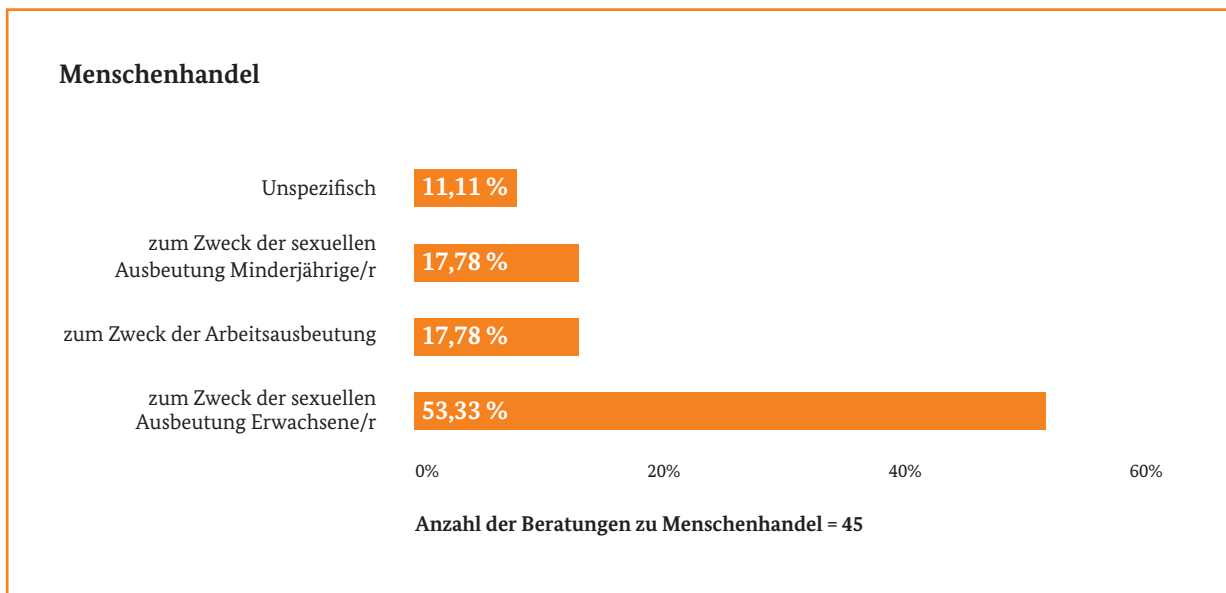


Grafik 19

**Menschenhandel**

Insgesamt 45-mal wurde zum Thema Menschenhandel beraten, 20 Beratungen weniger als im Jahr 2013. In den allermeisten Fällen wurde dokumentiert, dass Erwachsene von Menschenhandel zum Zwecke der sexuellen Ausbeu-

tung betroffen waren. Mehr als doppelt so viele minderjährige Anrufende waren von dieser Art von Menschenhandel betroffen als im ersten Auswertungszeitraum.

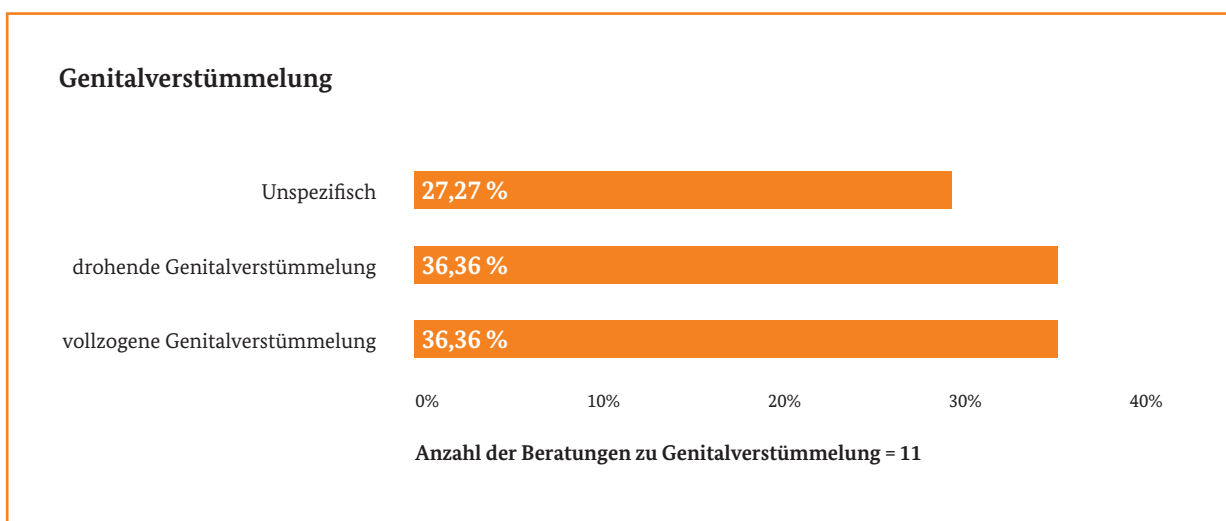


Grafik 20

**Genitalverstümmelung**

Genitalverstümmelung war in 11 Beratungen Thema. Anders als im Jahr 2013 war der Anteil an drohenden im Vergleich zu vollzogenen Gewalttaten im Jahr 2014 gleich hoch. Auch bei dieser Gewaltform konnte das Hilfetelefon

präventiv unterstützen – in insgesamt vier Fällen suchten Personen Hilfe, bevor die Verstümmelung vollzogen wurde.



Grafik 21

**Die Beratungen – Schwerpunkte in den Gesprächen und Online-Kontakten**

Die Beraterinnen dokumentieren nach jedem Gespräch den Schwerpunkt des Beratungsgesprächs: Ging es schwerpunktmäßig um Informationen? Stand die psychosoziale Unterstützung im Vordergrund? Auch wenn die Grenzen vielfach fließend sind, soll erfasst werden, was im Mittelpunkt des Gesprächs stand.

In den meisten Beratungen lag der Schwerpunkt auf der Weitergabe von Informationen: Welche Möglichkeit gibt es, eine Wegweisung nach dem Gewaltschutzgesetz zu erreichen? Was passiert, wenn ich Anzeige erstatte? Wo kann ich mich nach einer Vergewaltigung untersuchen lassen? Dürfen meine Kinder nach einer Trennung bei mir bleiben?

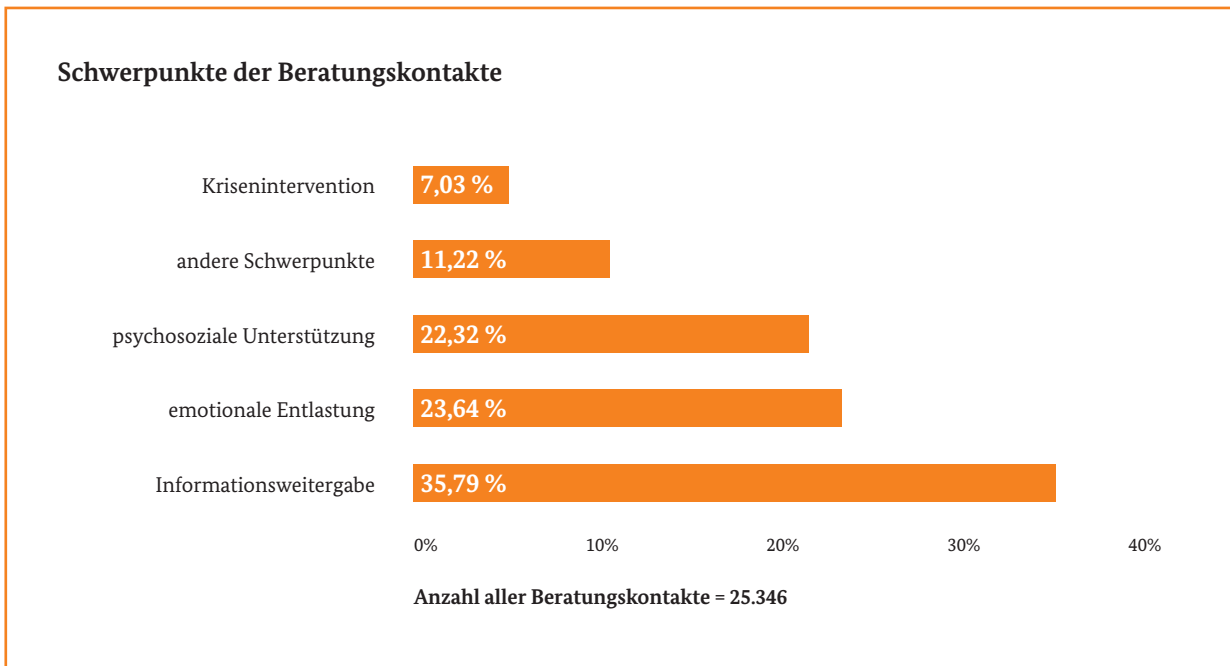
Wenn solche Fragen im Vordergrund des Gesprächs oder des Online-Kontakts stehen, wird „Informationsweitergabe“ als Schwerpunkt dokumentiert. Eingebettet sind diese Informationen allerdings oft in Beratungsgespräche, die Entlastung, Unterstützung und Weitervermittlung bieten (siehe „Informationsweitergabe“ in Grafik 22).

In knapp 6.000 Fällen lag der Schwerpunkt des Gesprächs auf der emotionalen Entlastung der Betroffenen, der Un-

terstützenden oder der Fachkraft. Es stehen keine zu beantwortenden Fragen im Vordergrund. Die Hilfesuchenden erzählen, was sie erlebt haben. Sie möchten, dass ihnen jemand zuhört und benötigten Anteilnahme und Verständnis (siehe „emotionale Entlastung“ in Grafik 22).

In etwas mehr als 5.500 Fällen konnte die Beraterin konkret unterstützen. Über die Informationsweitergabe hinaus lag der Schwerpunkt auf der psychosozialen Unterstützung. Gemeinsam wurde nach Ressourcen gesucht, Lösungswege und Perspektiven wurden erörtert. Welches wäre für die Hilfesuchende der beste Weg, langfristig Unterstützung zu bekommen? Wem in der Familie oder im Freundeskreis kann das Geheimnis anvertraut werden? Würde überhaupt jemand glauben, was passiert ist? (siehe „psychosoziale Unterstützung“ in Grafik 22)

In mehr als 1.700 Beratungen unterstützte die Beraterin eine hilfesuchende Person in einer Krise. Ziel ist die Betroffene durch gezielte Interventionen zu stabilisieren, um die akute Krise abzuwenden (siehe „Krisenintervention“ in Grafik 22).



Grafik 22: Die Kategorie „andere Schwerpunkte“ wurde dokumentiert, wenn beispielsweise eine Anfrage zum Informationsmaterial oder zur Öffentlichkeitsarbeit des Hilfefonens im Vordergrund des Kontakts stand.



### **Betroffene mit Behinderung oder Beeinträchtigung**

Im Auswertungszeitraum 2014 suchten 1.627 selbst von Gewalt betroffene Personen mit Behinderung oder Beeinträchtigung Unterstützung. Dies waren etwa 450 mehr als im Jahr 2013.

In weiteren 248 Fällen meldeten sich Personen, die Menschen mit Behinderung oder Beeinträchtigung unterstützen, nachdem sie Gewalt erlitten hatten.

Insgesamt lag der Anteil an Beratungen vor dem Hintergrund einer Behinderung oder Beeinträchtigung der betroffenen Person bei 7,5% aller Beratungskontakte.

Es werden ausschließlich die Behinderungen und Beeinträchtigungen dokumentiert, die in der Beratung thematisiert wurden. So kann es zum Beispiel sein, dass eine Fachkraft für eine Klientin ein rollstuhlgerechtes Frauenhaus sucht. Damit ist die körperliche Einschränkung benannt. Oder eine Betroffene erwähnt, dass sie Medikamente wegen einer psychischen Erkrankung einnehmen muss. Oder eine Frau sucht Hilfe, weil ihre chronisch kranke Mutter in einer Pflegeeinrichtung sexualisierte Übergriffe erlitten hat.

In den allermeisten Fällen, 619-mal, lag eine psychische Behinderung oder Beeinträchtigung vor. Sprachliche Beeinträchtigungen wurden 361-mal genannt, körperliche Einschränkungen 207-mal und Lernschwäche 189-mal. Auch chronische Erkrankungen, Seh- und Hörbehinderungen waren Hintergrund der Beratungsgespräche.

### **Der Gebärdensprachdolmetscherdienst**

Teil des Angebots beim Hilfetelefon ist der Gebärdensprachdolmetscherdienst. Dieser ist über die Homepage des Hilfetelefons zu erreichen und steht zwischen 8 und 23 Uhr zur Verfügung. Die hilfesuchende Person nimmt dort über ein spezielles Computerprogramm und eine Webcam Kontakt auf und gebärdet mit einer Gebärdensprachdolmetscherin. Diese wiederum telefoniert zeitgleich mit einer Beraterin und übersetzt – in Lautsprache für die Beraterin und in Gebärdensprache für die hilfesuchende Person.

Zusätzlich ist das Angebot vorhanden, per E-Mail oder Chat Kontakt zu einer Schriftsprachdolmetscherin aufzunehmen, die auch in diesem Fall telefonisch die Beraterin des Hilfetelefons hinzuzieht.

Im Jahr 2014 wurde eine Gebärdensprachdolmetscherin 8-mal über die Webcam kontaktiert. Einmal wurde der

Zugangsweg über E-Mail genutzt.

In der Auswertung wurde deutlich, dass es insgesamt zu drei Erstkontakten und sechs wiederholten Kontakten kam.

Besonders bei Vermittlungen ins regionale Unterstützungssystem ist hier der wiederholte Einsatz des Hilfetelefons gefragt, weil der Aufnahmeprozess in der Einrichtung vor Ort begleitet werden muss, damit dieser gelingt.

Soll beispielsweise eine gehörlose Betroffene in ein Frauenhaus vermittelt werden, reicht es nicht aus, die Rufnummer des Frauenhauses herauszugeben. Die Beraterin des Hilfetelefons muss mit Hilfe des Gebärdensprachdolmetscherdienstes den Kontakt herstellen, bis die Aufnahme in das Frauenhaus geregelt ist.

Wenn die Kontaktaufnahme zum Beispiel aufgrund eingeschränkter Öffnungszeiten im Frauenhaus nicht beim ersten Anruf gelingt, kommt es zur wiederholten Inanspruchnahme des Hilfetelefons und des Gebärdensprachdolmetscherdienstes.

### **Die Lotsenfunktion – Weitervermittlung beim Hilfetelefon**

13.586-mal wurde 2014 beim Hilfetelefon in das regionale Unterstützungssystem und an andere Einrichtungen weitervermittelt. In den allermeisten Fällen, nämlich in 75%, wurde an frauen- und Mädchenspezifische Facheinrichtungen vermittelt.

Hierzu zählen Frauenhäuser und Zufluchtswohnungen, Frauenberatungs- und Interventionsstellen, Mädchenberatungsstellen und Mädchenhäuser. Im Vergleich zu den Vermittlungen im Jahr 2013 erhöhte sich dieser Anteil um 5%.

Die meisten Personen, rund 70% aller Vermittelten, waren selbst von Gewalt betroffene Hilfesuchende.

Die Weitervermittlung erfolgt beim Hilfetelefon auf unterschiedlichen Wegen. In knapp 11.000 Fällen wurden den Hilfesuchenden die Kontaktdaten der Einrichtung, an die sie vermittelt werden, weitergegeben.

Nur in knapp 100 Fällen wurde das Telefonat durchgestellt beziehungsweise eine Telefonkonferenz, also ein Gespräch zu dritt, eingeleitet. Auch hier wird der Beratungsansatz deutlich: Die Beratung beim Hilfetelefon erfolgt mit dem Ziel „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu leisten. Die Hilfesuchende wird mit den nötigen Informationen ausgestattet und ressourcenorientiert bestärkt, damit sie die nächsten Schritte selbst gehen kann.

In weiteren 35 Fällen war es den Hilfesuchenden auch nach einer intensiven Beratung aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich, selbst Kontakt aufzunehmen oder

den Weg mit der Beraterin gemeinsam zu gehen. Sie baten darum, ihre Daten an die Einrichtung weiterzugeben, da-

mit sie selbst angerufen oder angemalt werden.

### Ziele der Weitervermittlungen

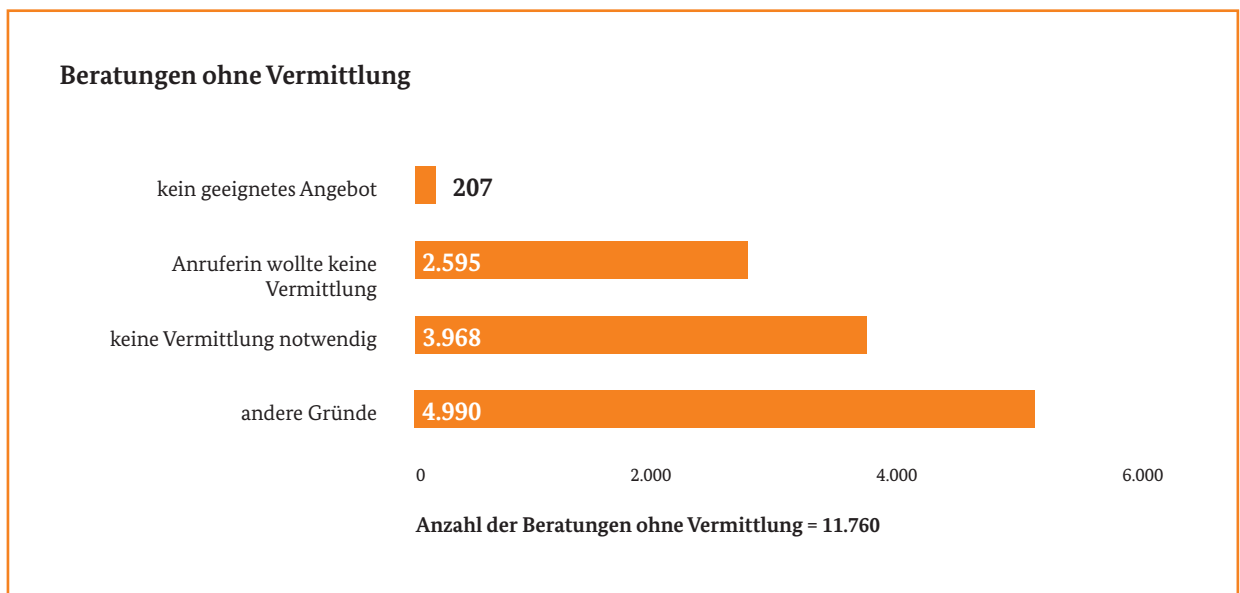


Manche Beratungen finden statt, ohne dass die hilfesuchende Person weiter vermittelt wird. Dies kann verschiedene Gründe haben. Die Anruferin nutzte beispielsweise das Beratungsgespräch zur emotionalen Entlastung, eine längerfristige Beratung war nicht notwendig. Oder die Hilfesuchende wollte nicht vermittelt werden, obwohl aus Sicht der Beraterin eine weiterführende Unterstützung sinnvoll gewesen wäre.

In 207 Fällen war eine Vermittlung nicht möglich, weil kein geeignetes Angebot in der Umgebung der Hilfesuchenden zur Verfügung stand. Und in knapp 5.000 Beratungen fand keine Vermittlung statt, weil beispielsweise

keine Gelegenheit dazu war: Die hilfesuchende Person beendete die Beratung frühzeitig oder der Gesprächsverlauf ließ keine Möglichkeit zur Vermittlung. Manchmal haben diejenigen, die beim Hilfetelefon Unterstützung suchen, bereits Adressen von lokalen Unterstützungseinrichtungen. Sie lassen sich beraten, wenn sie sich beispielsweise nicht trauen, Kontakt zur ihnen bekannten Beratungsstelle aufzunehmen.

In etwas mehr als 45% aller Beratungskontakte wurde nicht weiter vermittelt, dies sind etwa 10% weniger als im Jahr 2013.

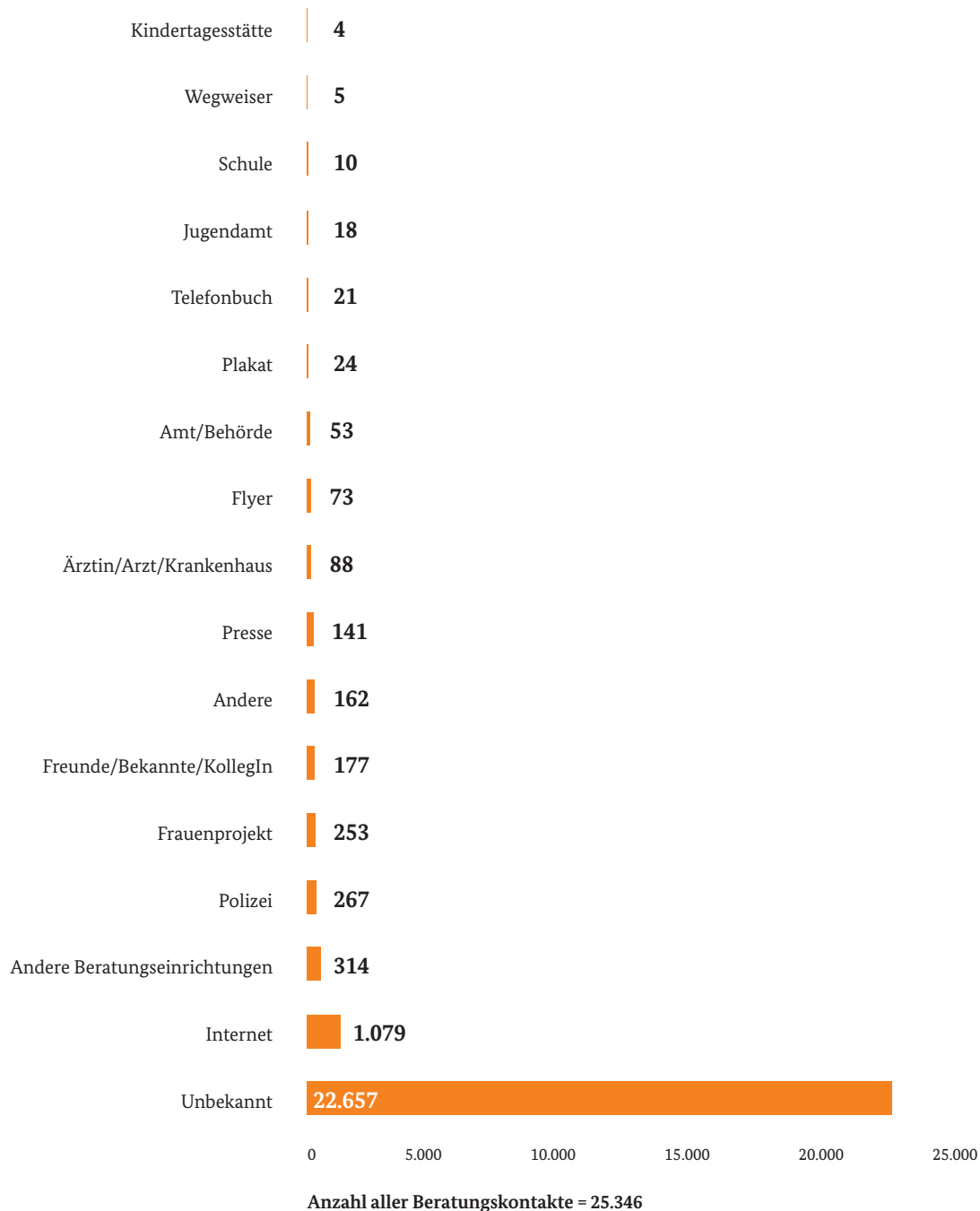


Grafik 24

**Woher war das Hilfetelefon bekannt?**

In den wenigsten Beratungen kommt zur Sprache, woher die kontaktaufnehmenden Personen das Hilfetelefon kannten. Im Jahr 2014 erwähnten dies rund 10% der Hilfesuchenden.

Die allermeisten kannten das Angebot aus dem Internet, aber auch Vermittlungen durch andere Beratungsstellen, Frauenunterstützungseinrichtungen und durch die Polizei wurden genannt.

**Das Hilfetelefon kannten Kontaktaufnehmende durch**

# **WIE KANN ICH UNS SCHÜTZEN?**



# Bilanz und Ausblick

Das bundesweite Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ mit seinen spezifischen Merkmalen – Hilfe rund um die Uhr, anonym und kostenlos, mehrsprachig und barrierefrei – etabliert sich weiter als qualifizierter Teil des Unterstützungsangebotes für gewaltbetroffene Frauen in ganz Deutschland. Im zweiten Jahr des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ konnte nach dem erfolgreichen Start im März 2013 der Aufbau weiter fortgesetzt werden. Das Hilfetelefon erreichte 5% mehr Menschen als im Vorjahr. Die Zahl der Beratungskontakte ist sowohl insgesamt als auch auf Monate bezogen gestiegen.

Hervorzuheben ist, dass der Anteil der Beratungskontakte an der Gesamtzahl aller Kontakte von knapp 40% im Jahr 2013 auf mehr als 50% im Jahr 2014 gestiegen ist. Diese Zahlen machen deutlich, dass vor allem die Zielgruppe erreicht werden konnte.

43% aller Beratungskontakte erfolgten zu solchen Zeiten, in denen keine andere Beratungsstelle zu erreichen ist – hier setzt sich der Trend aus dem Vorjahr fort. Damit kann das Hilfetelefon immer mehr seine Rolle als ergänzender Baustein im qualifizierten Unterstützungsangebot bei Gewalt gegen Frauen übernehmen. Alle vom Hilfetelefon gesetz formulierten Aufgaben – Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung in das regionale Unterstützungssystem – werden vom Hilfetelefon erfüllt und von den Ratsuchenden angenommen.

Das Hilfetelefon ist kein statisches Angebot, es verändert sich als „lernendes System“ mit den gemachten Erfahrungen. So wurden konzeptionelle Erweiterungen umgesetzt: Beispielsweise wurde die Online-Beratung um den Sofort-Chat ergänzt, um den Zugang noch niedrigschwelliger zu machen.

Zugleich werden durch regelmäßige Fortbildungen und Supervision die hohe Beratungsqualität gewährleistet und aktuelle Entwicklungen in das Beratungskonzept eingefügt.

Auf diesen Erfahrungen kann weiter aufgebaut werden.

## Was hat das Hilfetelefon 2014 erreicht? Die Zahlen auf einen Blick:

- 49.411-mal wurde telefonisch, per E-Mail oder Chat Kontakt aufgenommen.
- Dabei gab es 25.346 Beratungskontakte, von denen 23.912 Fälle telefonisch stattfanden.
- 242 Termin-, 521 Sofort-Chats und 433 E-Mail-Beratungen wurden durchgeführt; 238 Anfragen wurden über das Kontaktformular auf der Homepage gestellt und beantwortet.
- 16.183 von Gewalt betroffene Frauen, 335 gewaltbetroffene Männer und 692 gewaltbetroffene Kinder wurden beraten.
- 3.542 unterstützende Privatpersonen, 972 Fachkräfte, 103 Kinder und 3.287 weitere Personen erhielten Unterstützung.
- Beratungen fanden gleichmäßig verteilt an allen Wochentagen statt; 43% aller Beratungsanfragen erreichten das Hilfetelefon außerhalb der üblichen Bürozeiten anderer Beratungseinrichtungen.
- Zu allen Gewaltformen wurde das Hilfetelefon kontaktiert: 9.742-mal bei häuslicher Gewalt, 3.722-mal bei Gewalt außerhalb von Partnerschaften, 1.819-mal bei Gewalt in der Kindheit, 753-mal bei Stalking, 423-mal bei Mobbing, 93-mal bei Gewalt im Namen der „Ehre“, 80-mal bei Zwangsheirat, 70-mal bei Gewalt im Rahmen von Prostitution, 45-mal bei Menschenhandel und 11-mal bei Genitalverstümmelung.
- In 2.109 Fällen wurde unabhängig von der Täter-Opfer-Beziehung bei sexualisierter Gewalt beraten.
- In 1.875 Fällen fand die Beratung vor dem Hintergrund einer Behinderung oder Beeinträchtigung statt; der Gebärdensprachdolmetscherdienst wurde 8-mal zur Kontaktaufnahme genutzt.
- In verschiedenen Sprachen beraten wurde mit Hilfe des Sprachdolmetscherdienstes 426-mal.
- 4588-mal befanden sich die Betroffenen zum Zeitpunkt der Beratung in einer akuten Krisensituation.
- 13.586 Vermittlungen zu anderen Unterstützungseinrichtungen, zur Polizei und ins Gesundheitswesen sowie ins Rechtssystem fanden statt.

**Ausblick**

Öffentlichkeitsarbeit, um die Rufnummer noch weiter bekannt zu machen, ist auch 2015 eine wesentliche Aufgabe des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Eine große Herausforderung ist es, dass die Nummer dann präsent ist, wenn sie gebraucht wird: Um dieses Ziel zu erreichen muss sich die Nummer und das Angebot vorher bei möglichst Vielen eingepägt haben. Dies wird nur gelingen, wenn das Hilfetelefon auch weiterhin auf seine verlässlichen Kooperationspartnerinnen und -partner bauen und neue hinzugewinnen kann.

Auch im Hinblick auf die Fortentwicklung des Beratungsangebotes setzt das Hilfetelefon auf seine Partnerinnen und Partner. Der enge fachliche Austausch mit den bundesweiten Vernetzungsstellen der Fachberatungsstellen und Frauenhäuser ist unverzichtbar. Eine aktuelle Aufgabe wird es sein, den fachspezifischen Austausch auch mit zahlreichen anderen Fachkreisen – zum Beispiel aus dem Bereich der Unterstützung von Frauen mit Migrationshintergrund – weiter zu vertiefen, um das Angebot auf die besonderen Bedarfe der Zielgruppen noch besser abzustimmen. Die Konzepte des Hilfetelefons und die Beratungsarbeit werden auf Basis dieser fachpolitischen Diskussionen weiterentwickelt.

Das Hilfetelefon-Team dankt für die konstruktive Zusammenarbeit aller Beteiligten im vergangenen Jahr und freut sich auf eine intensive Fortsetzung in den kommenden Jahren!

## GEWALT GEGEN FRAUEN IN DEUTSCHLAND



**Jede  
3. Frau**

in Deutschland ist von sexueller und/oder **körperlicher Gewalt** betroffen.



**25 %**

aller Frauen erleben körperliche und/oder sexuelle Gewalt in ihrer **Partnerschaft**.



**2 von 3**

Frauen erleben **sexuelle Belästigung**.



**24 %**

der Frauen werden Opfer von **Stalking**.



**42 %**

der Frauen erleben Formen von **psychischer Gewalt**.

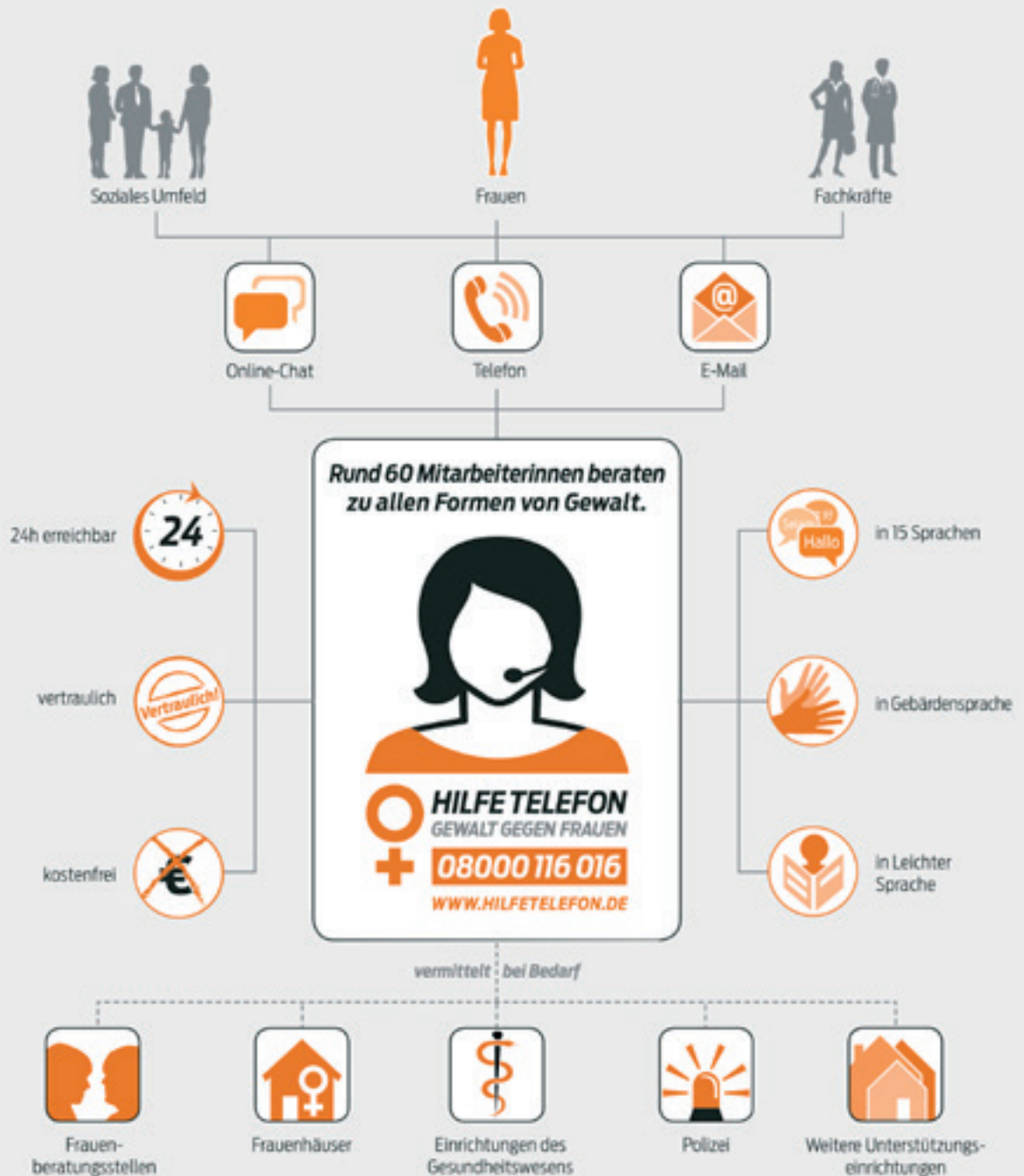


**Nur  
20 %**

der Frauen, die Gewalt erfahren, nutzen die bestehenden **Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen**.



# HILFETELEFON GEWALT GEGEN FRAUEN







**Herausgeber:**

Bundesamt für Familie  
und zivilgesellschaftliche Aufgaben  
Öffentlichkeitsarbeit  
Sibille-Hartmann-Straße 2-8  
50969 Köln

08000 116 016

[info@hilfetelefon.de](mailto:info@hilfetelefon.de)

[www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de)

[www.bafza.de](http://www.bafza.de)

**Bezugsstelle:**

Bundesamt für Familie  
und zivilgesellschaftliche Aufgaben  
Postfach 50964

[infomaterial@hilfetelefon.de](mailto:infomaterial@hilfetelefon.de)

**Stand: März 2015**

**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, 11, 13, 19, 20, 23, 25, 29, 30, 31, 35, 44: BAFzA

Seite 24: © Artem Furman, fotolia.com

**Druck:** BAFzA