



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben

 **HILFETELEFON**
GEWALT GEGEN FRAUEN

08000 116 016

**08000
116 016**

***Hilfetelefon
„Gewalt gegen Frauen“***

Das bundesweite Beratungsangebot

Das Hilfetelefon-Gesetz

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

§ 1 Einrichtung

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

§ 2 Aufgaben

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

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

§ 3 Adressatenkreis

Die Angebote des Hilfetelefons wenden sich insbesondere an: 1. Frauen, die von Gewalt betroffen sind, 2. Personen aus dem sozialen Umfeld von Frauen, die von Gewalt betroffen sind, und 3. Personen, die bei ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Tätigkeit mit der Beratung und Unterstützung oder Intervention bei „Gewalt gegen Frauen“ konfrontiert sind.

§ 4 Anforderungen an die Hilfeleistung

(1) Erstberatung, Information und Weitervermittlung erfolgen durch qualifizierte weibliche Fachkräfte. (2) Die Hilfeleistung erfolgt anonym und vertraulich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen. Anrufe beim Hilfetelefon werden nicht in Einzelverbindungs-nachweisen ausgewiesen. (3) Personenbezogene Daten werden nur für die in § 2 Absatz 1 und

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

§ 5 Anforderungen an die Erreichbarkeit

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

§ 6 Öffentlichkeitsarbeit

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

§ 7 Sachstandsbericht; Evaluation

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

§ 8 Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Hintergrund, Motivation und Auftrag

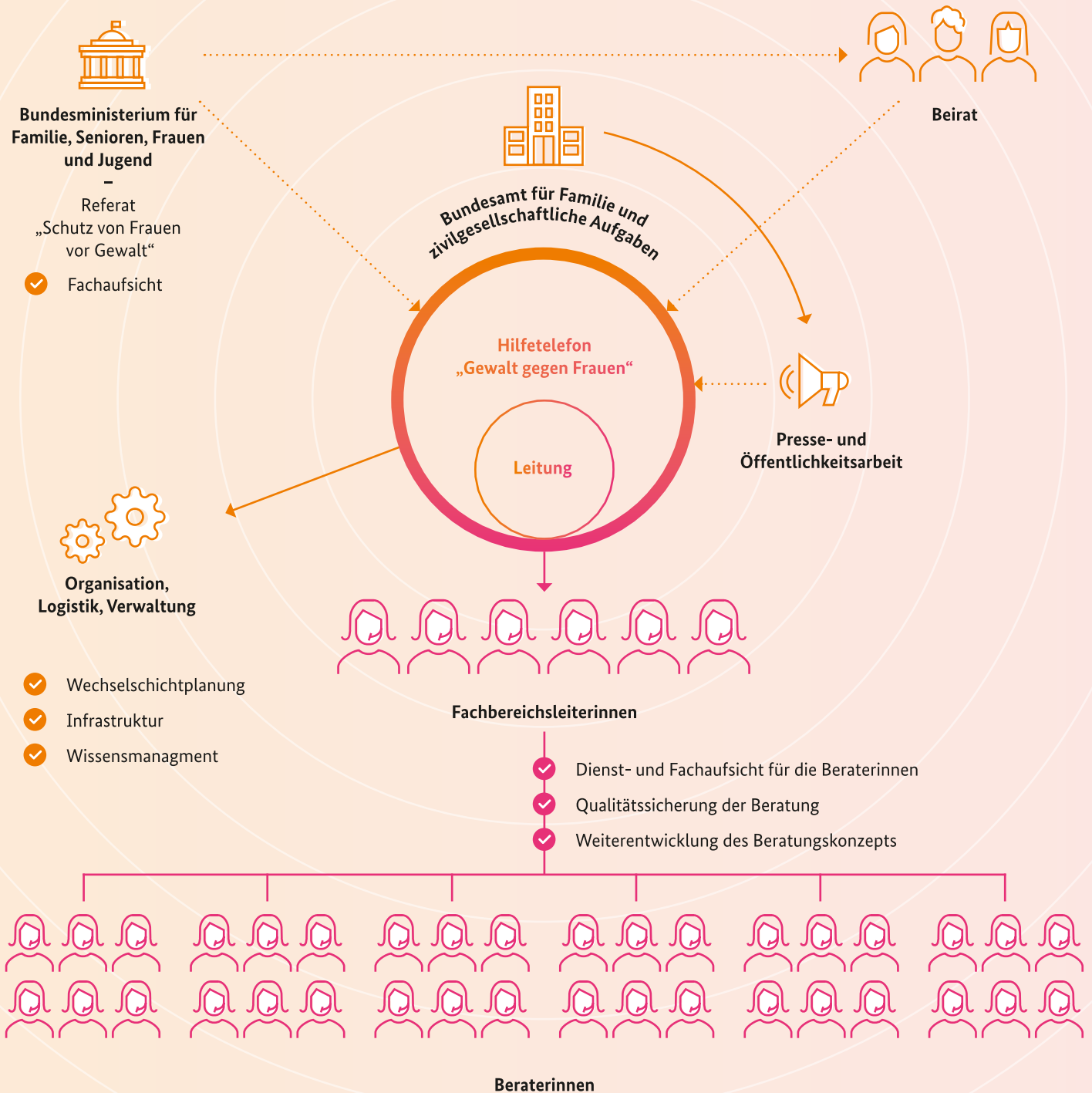
Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ beruht auf einer gesetzlichen Grundlage aus dem Jahr 2012. Hintergrund ist das hohe Ausmaß an Gewalt, dem Frauen in unserer Gesellschaft nach wie vor ausgesetzt sind. Rund 35 Prozent aller Frauen in Deutschland erleben mindestens einmal in ihrem Leben Gewalt – das ergab eine Studie der Europäischen Grundrechteagentur aus dem Jahr 2014. Nur etwa 20 Prozent der Betroffenen suchen den Kontakt zu Unterstützungseinrichtungen – sie haben Angst, schämen sich oder kennen die bestehenden Angebote nicht.

Gemeinsam mit anderen Staaten bekennt sich Deutschland darüber hinaus zur Istanbul-Konvention, einem europäischen Übereinkommen zur Stärkung des Rechts von Frauen auf ein gewaltfreies Leben. Die Gesellschaft verpflichtet sich, Gewalt gegen Frauen zu bekämpfen und Betroffenen beizustehen – unter anderem mit einem rund um die Uhr erreichbaren Beratungsangebot. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ stellt gerade mit Blick auf die Konvention einen zentralen Baustein des bundesweiten Unterstützungssystems dar.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet einen barrierefreien Zugang zur Beratung per Telefon, E-Mail oder Chat. Gewaltbetroffene Frauen, Menschen aus deren sozialem Umfeld oder Fachkräfte können sich Tag für Tag rund um die Uhr und in 17 Fremdsprachen an qualifizierte Beraterinnen wenden: anonym, vertraulich und sicher. Ziel ist es, Frauen zu ersten Schritten aus der Gewalt zu ermutigen.

Am 6. März 2013 nahm das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, das beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben angesiedelt ist, seine Beratungsarbeit auf. Es ist das einzige Angebot seiner Art. Lesen Sie in dieser Broschüre, welche Unterstützung das Hilfetelefon bietet und welche fachlichen und organisatorischen Strukturen dafür nötig sind.

Wie ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ organisiert?



Beirat

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird – wie gesetzlich festgelegt – fachpolitisch von einem 15-köpfigen Beirat begleitet. Seine Mitglieder werden jeweils für drei Jahre vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend berufen. Neben Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern sowie leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Ländern und Kommunen gehören diesem Gremium auch Expertinnen und Experten des bundesweiten Unterstützungssystems für gewaltbetroffene Frauen an.

Leitung

Die Leitung ist für den gesamten Betrieb des Hilfetelefons zuständig. Sie vertritt das Beratungsangebot innerhalb verschiedener Fachgremien sowie nach außen in die Öffentlichkeit. Zudem steht sie in engem Austausch mit der Fachaufsicht im Bundesfrauenministerium und zeichnet für die Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.

Fachbereichsleiterinnen

Sechs Fachbereichsleiterinnen tragen die Personalverantwortung für die Beraterinnen. Sie führen Fachgespräche durch und leiten Dienstgruppen- und Fallbesprechungen. Außerdem sind sie jeweils für einen spezifischen Themenbereich zuständig: häusliche Gewalt, sexualisierte Gewalt, Gewalt im Namen der Ehre, Stalking oder digitale Gewalt. Gemeinsam mit der Leitungsebene sorgen sie für die Weiterentwicklung des Beratungskonzepts und präsentieren das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf externen Fachveranstaltungen. Darüber hinaus sichern sie die Qualität, Logistik und Infrastruktur für die Beratung, wie z. B. die Online-Beratung.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Das Bundesamt hat die Aufgabe, das Hilfetelefon bundesweit bekannt zu machen. Jährlich werden die Ziele und Maßnahmen auf der Basis eines Kommunikationskonzeptes definiert. Die Öffentlichkeitsarbeit ist im Hilfetelefon-Gesetz als Daueraufgabe festgeschrieben.

Organisation, Logistik, Verwaltung

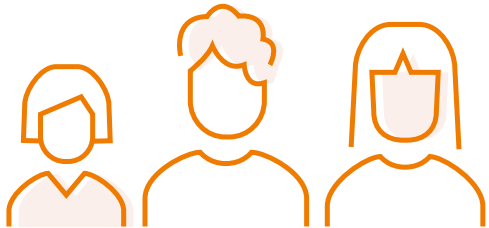
Die Fachkräfte der Verwaltung betreuen die Infrastruktur des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Dazu zählen die Wechselschichtdienstplanung sowie das Störungs-, Notfall- und Fehlermanagement für einen reibungslosen Betrieb. Sie verantworten die Administration und Weiterentwicklung der Wissens- und Adressdatenbank sowie das statistische Berichtswesen und unterstützen beim Versand der Informationsmaterialien.

Beraterinnen

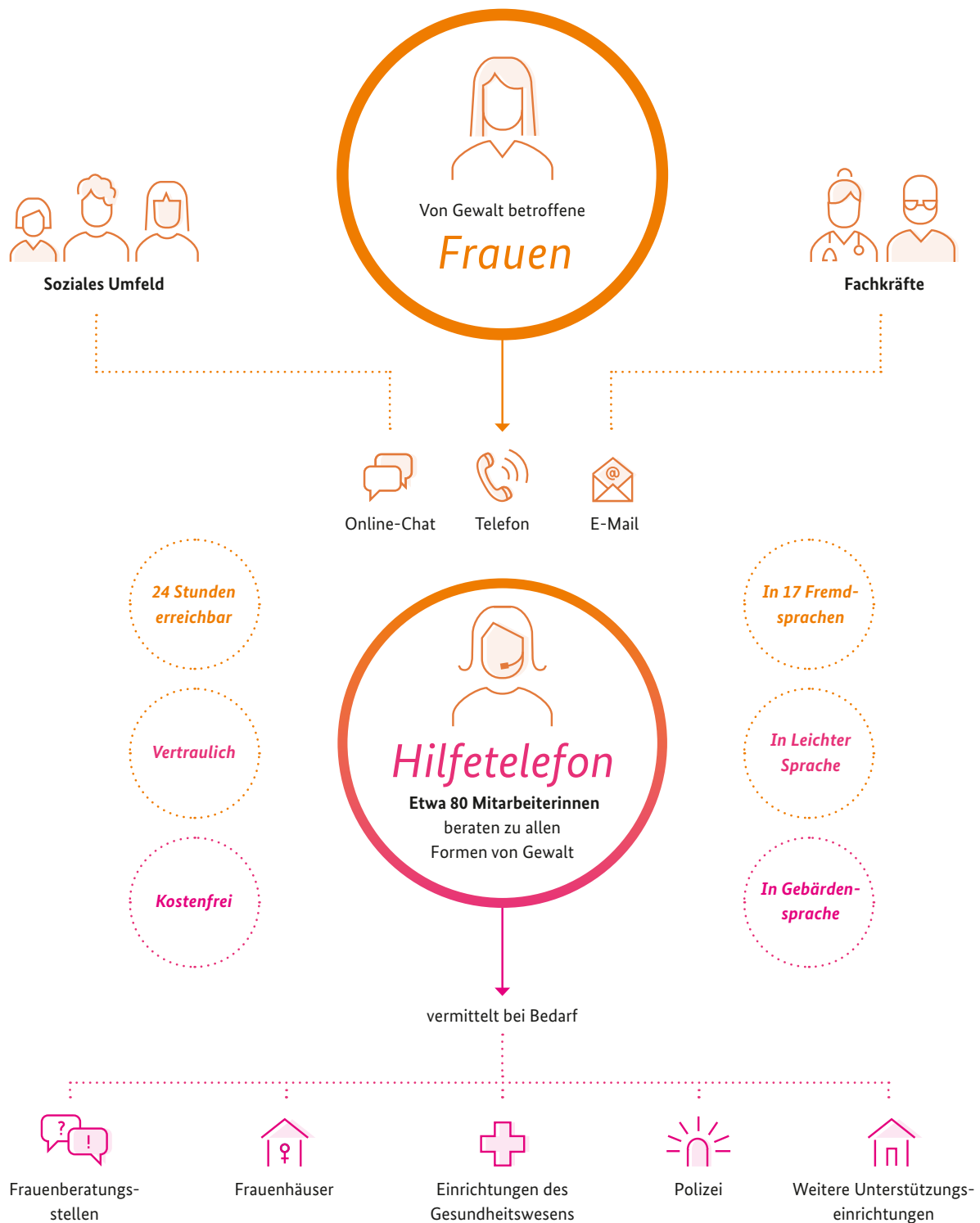
Mit über 80 Beraterinnen stellt das Hilfetelefon sicher, dass Ratsuchende rund um die Uhr eine professionelle Ansprechpartnerin finden. Jede einzelne ist eine qualifizierte Fachkraft – etwa Sozialpädagogin, Sozialarbeiterin oder Psychologin – und bringt Erfahrung in der psychosozialen Beratung mit; alle beraten sowohl telefonisch als auch online. Neben der Beratungstätigkeit unterstützen die Beraterinnen bei der konzeptionellen Weiterentwicklung des Angebots.

Wer kann sich an das Hilfetelefon wenden?

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ richtet sich grundsätzlich an alle gewaltbetroffenen Frauen, Menschen in deren sozialem Umfeld sowie Fachkräfte – unabhängig von deren sozialer und ethnischer Herkunft, deren Religion, sexueller Orientierung und Identität.



- Alle Frauen, die von Gewalt betroffen oder bedroht sind – die Gruppe ist so heterogen wie die Gesellschaft selbst. Dazu zählen insbesondere auch Frauen im Kontext von Migration und Flucht sowie Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen. Es spielt keine Rolle, ob die Gewalterfahrungen akut sind oder bereits länger zurückliegen.
- Menschen im sozialen Umfeld gewaltbetroffener Frauen: Familienangehörige, Freundinnen und Freunde, Bekannte, Kolleginnen und Kollegen oder Nachbarinnen und Nachbarn.
- Fachkräfte, die in ihrem Berufsalltag mit Gewalt gegen Frauen in Kontakt kommen. Personen in Gesundheitsberufen, sozialen Einrichtungen, Arztpraxen und Krankenhäusern gehören ebenso dazu wie Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Behörden und Gerichte, Polizeibeamte, Pädagoginnen und Pädagogen, Erzieherinnen und Erzieher, Lehrkräfte und viele mehr. Manchmal gibt es Situationen, in denen auch Fachkräfte an ihre Grenzen stoßen und professionelle Unterstützung wie die des Hilfetelefons benötigen. Selbstverständlich können auch ehrenamtlich Tätige das Beratungsangebot nutzen.



Wie sind die Beraterinnen erreichbar?

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist über drei verschiedene Zugangswege erreichbar. Ratsuchende können sich telefonisch, per E-Mail oder Chat melden – kostenlos und barrierefrei. Die Beratungen finden über die Rufnummer 08000 116 016 und die Webseite www.hilfetelefon.de statt. Dabei werden Sicherheit, Vertraulichkeit und Anonymität gewährleistet.



Ist eine telefonische Beratung gewünscht ...

Ein Anruf unter 08000 116 016 genügt – und Ratsuchende können direkt mit einer Beraterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ sprechen. Die Nummer ist aus allen deutschen Telefon- und Mobilfunknetzen kostenlos erreichbar.

... oder werden Online-Wege bevorzugt?

Über einen geschützten Zugang auf der Webseite sind Beratungen per E-Mail und Chat möglich. Jeder Kontaktweg hat seine Vorzüge. Die Ratsuchenden entscheiden, welcher für sie persönlich geeignet ist und welches Gerät sie nutzen – Mobiltelefon, Tablet oder Computer. Online wird ausschließlich in deutscher Sprache beraten. Falls nötig, wird auf die telefonische Beratung in verschiedenen Fremdsprachen verwiesen.



Die E-Mail

Die Kommunikation per E-Mail erfolgt verschlüsselt über ein Benutzer-Konto. Nach der Anmeldung können eine Anfrage oder ein Anliegen entworfen, zwischengespeichert und gesendet werden. Binnen 24 Stunden erhalten Ratsuchende eine persönliche Antwort.



Der Chat

Täglich zwischen 12 und 20 Uhr besteht die Möglichkeit, spontan und ohne Anmeldung eine Einzelberatung im Chat in Anspruch zu nehmen. Sobald der Sofort-Chat betreten wird, meldet sich eine Beraterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Außerdem kann ein fester Termin-Chat gebucht werden.

08000 116 016

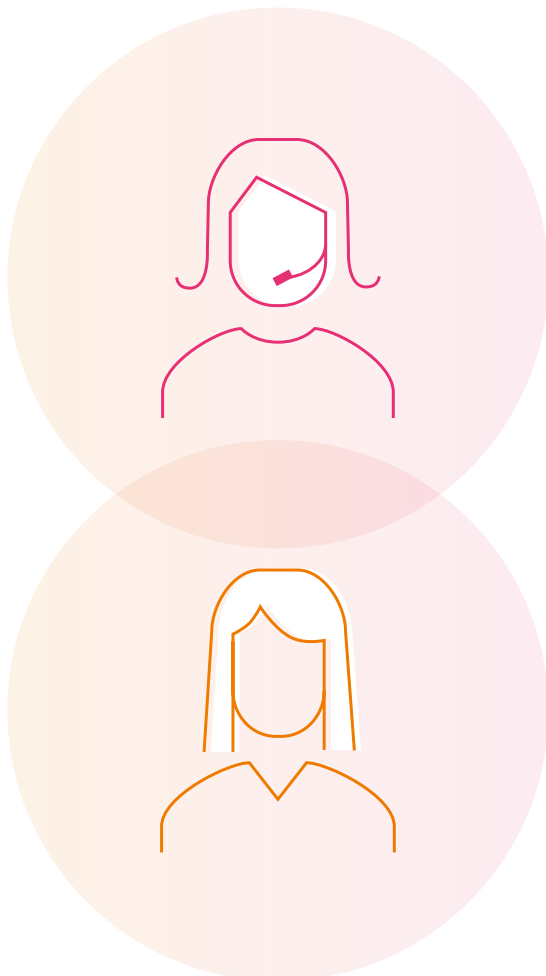
Auf EU-Ebene wird angestrebt, die **116 016** künftig als einheitliche europaweite Nummer für nationale Telefonberatungsangebote bei Gewalt gegen Frauen zu etablieren. Bis es soweit ist, setzt sich die Nummer **08000 116 016** aus mehreren Komponenten zusammen: **0800** stellt sicher, dass jeder Anruf kostenlos ist.

Die Telefonnummer des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“

116 ist die europäisch einheitliche Nummer für soziale Dienste, **016** steht für den Bereich „Gewalt gegen Frauen“. Da aber alle 0800er-Nummern siebenstellig sein müssen, wurde eine zusätzliche **0** eingefügt, sodass die Vorwahl **08000** lautet.

Was leistet das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“?

Die Beratung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ ist professionell, kostenlos, barrierefrei, sicher und anonym. Sie kann rund um die Uhr in deutscher Sprache sowie in 17 verschiedenen Fremdsprachen in Anspruch genommen werden – und zwar zu allen Gewaltformen gegen Frauen. Um all dies zu gewährleisten, sind hohe fachliche Standards, reibungslose Arbeitsabläufe, technisches Know-how und eine gut funktionierende Infrastruktur notwendig.



365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag

Ob Tag oder Nacht, ob Wochenende oder Feiertag: Die Beraterinnen sind 365 Tage im Jahr jeweils 24 Stunden am Tag erreichbar. Ratsuchende können sich also jederzeit mit ihrem Anliegen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden – insbesondere dann, wenn andere Einrichtungen geschlossen sind.

Kostenlose Beratung für Ratsuchende

Wenn Ratsuchende das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kontaktieren, entstehen ihnen keinerlei Kosten. Selbst ohne Guthaben auf dem Mobiltelefon kann die telefonische Beratung genutzt werden. Auch für Frauen mit Beeinträchtigung ist gesorgt: Ein Dienst für Gebärdendolmetschung steht ebenfalls kostenlos zur Verfügung.

Anonym und vertraulich

Zu den Maximen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ gehört, dass die Ratsuchenden anonym bleiben können. Ratsuchende brauchen ihren Namen nicht zu nennen und personalisierte Daten werden weder dokumentiert noch gespeichert. Dies geschieht zum einen aus Sorge um die Sicherheit betroffener Frauen. Zum anderen stellen Anonymität und Vertraulichkeit für viele die ausschlaggebenden Faktoren dar, sich mit ihrem Anliegen an das Hilfetelefon zu wenden. Selbstverständlich unterliegen alle Beratungen der Schweigepflicht. Es werden keine Fallberichte angelegt und die besprochenen Inhalte werden von den Beraterinnen streng vertraulich behandelt.

Wie Anonymität und Sicherheit gewährleistet werden

Den Beraterinnen bleibt die eingehende Nummer Ratsuchender verborgen – im Gegenzug erscheint die 08000 116 016 nicht im Einzelverbindungsprotokoll der Anrufenden. Auf Wunsch erklären die Beraterinnen, wie eine Anruferin die Nummer des Hilfetelefons etwa aus der Anrufliste ihres Mobilgeräts löschen kann. Die Online-Beratung per E-Mail erfolgt über ein anonymes Benutzer-Konto auf www.hilfetelefon.de, das die Ratsuchenden anlegen; Benutzernamen und Passwort kennen nur sie. Die gesamte Kommunikation erfolgt dann verschlüsselt über dieses sichere Konto – von außen kann niemand darauf zugreifen und Einblick nehmen. Genauso sicher sind die Chat-Beratung und der Besuch der Internetseite, wobei keine IP-Adressen gespeichert werden. Ein Klick auf den sogenannten Notausstieg-Button genügt, um die Seite unmittelbar zu verlassen. Möchte eine Nutzerin auch die Spuren im Internetbrowser löschen, stehen Informationen auf der Webseite zur Verfügung.

17 Fremdsprachen in 60 Sekunden

Sich in seiner Muttersprache mitteilen zu können, macht vieles einfacher – insbesondere, wenn Deutschkenntnisse fehlen. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet seine Unterstützung derzeit in 17 Fremdsprachen an. Ob Albanisch, Arabisch, Bulgarisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Farsi/Dari, Kurdisch (Kurmandschi), Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Türkisch oder Vietnamesisch: Innerhalb einer Minute können die Beraterinnen zu jeder Tages- und Nachtzeit einen Dolmetschdienst in der benötigten Sprache dazuschalten. Für die Übersetzungen sorgen ausschließlich weibliche Fachkräfte.

Das telefonische Beratungsgespräch findet dann in einer Dreier-Konferenzschaltung statt. Die Gesprächsführung liegt bei der Beraterin, die Dolmetscherin übersetzt die Inhalte. Die Kooperation zwischen beiden ist für das Gelingen der Beratung von großer Bedeutung. Neben rein sprachlichen Aspekten ist kulturelles Verständnis gefragt. Sollte sich eine Anruferin anfangs nicht verständlich machen können, in welcher Sprache sie beraten werden möchte, werden ihr im sogenannten Sprachenkarussell Sätze in verschiedenen Sprachen vorgespielt, bis sie ihre Muttersprache erkennt.

In Leichter Sprache

Damit die Zugangsschwelle auch für Frauen mit Beeinträchtigungen möglichst niedrig ist, werden die Beratungsleistungen in „Leichter Sprache“ angeboten: Die Beraterinnen sind geschult, sowohl im Telefonat als auch in der E-Mail oder im Chat bei Bedarf einfache und kurze Sätze zu formulieren, keine Fremdwörter zu benutzen und das Gesagte zu wiederholen.

In Deutscher Gebärdensprache

Frauen mit Hörbeeinträchtigungen können sich kostenfrei in Deutscher Gebärdensprache bzw. Gebärdenschriftsprache beraten lassen. Rund um die Uhr steht dafür der Tess-Relay-Dienst zur Verfügung. Sobald eine Gehörlose mit einer Gebärdendolmetscherin verbunden ist, setzt sich diese mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Verbindung und die Beratung beginnt.

Unterstützung online

Eine Frau meldet sich im Sofort-Chat. Anrufen ist nicht möglich, weil sich ihr Mann im Nebenzimmer befindet und das Telefonat hören könnte. Weil er so viel daheim sei, komme es immer häufiger zu körperlichen Übergriffen. Zu Fuß sei sie nicht besonders mobil. Die Beraterin fragt zunächst, ob die Betroffene medizinische Hilfe benötigt – was sie verneint – und äußert Verständnis für ihre schwierige Situation. Im Chat-Verlauf zeigt sich, dass die Frau derzeit keine konkreten Schritte unternehmen möchte. Ihre Gefühle seien ambivalent, es ginge ihr vorerst um Entlastung und Information. Gemeinsam entwickeln sie die Idee, dass sie für den Notfall mit ihrer Freundin einen Telefon- bzw. SMS-Code vereinbaren könnte, sodass diese weiß, wann sie vorbeikommen bzw. die Polizei informieren muss. Darüber hinaus sucht die Beraterin eine Frauenberatungsstelle in der Nähe aus, die Beratung auch per E-Mail anbietet. All dies nimmt die Betroffene gut an und bedankt sich. Sie fühle sich hoffnungsvoller und bestärkt.

Der Weg ins Frauenhaus

Spätnachmittags meldet sich eine Frau beim Hilfefonon „Gewalt gegen Frauen“, weil der Ex-Partner ihr seit Wochen nachstellt und sie bedroht. Immer wieder weint sie während des Telefonats. Sie sagt, dass sie sich einer Kollegin anvertraut habe und dabei die Idee entstand, Zuflucht in einem Frauenhaus zu suchen. Die Beraterin bestärkt sie darin und bietet ihr an, gemeinsam einen Platz zu finden. Dieses Angebot nimmt sie dankend an. In einer Telefonschaltung mit dem Frauenhaus kann geklärt werden, dass die Betroffene nach einer coronabedingten Quarantänezeit in einem separaten Appartement direkt in das Frauenhaus einziehen kann. Sie ist ruhiger und zuversichtlicher und sagt, dass sie heute bestimmt besser schlafen kann.

In der Nachbarschaft

Ein Mann ruft an, er mache sich große Sorgen um seine Nachbarin. Er höre oft Schreie und vermute, dass ihr Mann Gewalt ausübe. Helfen würde er gerne, wisse aber nicht wie und habe zudem Angst, sich einzumischen. Auf die Beraterin wirkt der Mann verzweifelt. Sie fragt ihn, ob er Kontakt zu anderen Nachbarn habe, was er bejaht. Seine Idee, sich mit einem jungen Paar zusammenzuschließen, unterstützt die Beraterin. Als Nachbarn könnten sie gemeinsam Kontakt zu der betroffenen Frau aufnehmen und ihr zum Beispiel die Nummer des Hilfefonons „Gewalt gegen Frauen“ geben. Außerdem weist sie ihn darauf hin, dass er im Akutfall die Polizei rufen kann. Er zeigt sich erleichtert, nun einen Plan zu haben.

Was bietet das Hilfetelefon?

Der gesetzliche Auftrag des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ umfasst Erstberatung, Informationsweitergabe und Krisenintervention. Ziel der Beratung ist es, von Gewalt betroffene Frauen zu stärken und zu weiteren Schritten zu ermutigen. Gemeinsam mit den Ratsuchenden erarbeiten die Beraterinnen in wertschätzendem, respektvollem und empathischem Dialog individuelle Lösungswege und vermitteln Betroffene in einer Art Lotsenfunktion bei Bedarf an lokale Unterstützungseinrichtungen weiter.



Erstberatung

Das Angebot des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ besteht grundsätzlich in der Erstberatung. Jeder Anruf wird direkt an die diensthabenden Beraterinnen durchgestellt, es gibt keine vorgeschaltete Telefonvermittlung. Dabei übernehmen alle Beraterinnen alle Anfragen und beraten auch zu allen Gewaltthemen. Dass sich Ratsuchende zu einer Wunschberaterin durchstellen lassen, ist jedoch nicht möglich. Im Dialog werden dann mögliche Handlungsschritte entwickelt. Benötigen Betroffene eine längerfristige Begleitung, vermittelt das Hilfetelefon an Einrichtungen und Fachberatungsstellen vor Ort weiter.



Die psychosoziale Beratung

Die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ leisten eine psychosoziale Beratung: Sie nehmen sich Zeit, hören in Ruhe zu und ermitteln gemeinsam mit den Ratsuchenden, was das konkrete Anliegen ist. Dabei berücksichtigen sie die individuelle Lebenssituation der Betroffenen und überlegen, welche persönlichen Ressourcen aktiviert werden können. In empathischer Form bestärken und ermutigen sie Betroffene, die nächsten Schritte zu gehen, um sich aus der Gewalt zu lösen. Die Entscheidung, wie diese Schritte aussehen, liegt allein bei den Ratsuchenden – es wird nichts über deren Kopf hinweg unternommen.



Krisenintervention und Gefährdungssituation

Auch in akuten Gewalt- und Krisensituationen unterstützen die Beraterinnen individuell und gehen auf die jeweilige Situation der Ratsuchenden ein. Dies erfolgt nach den Regeln der psychosozialen Krisenintervention. Befindet sich eine ratsuchende Person in einer unmittelbaren Gefährdungssituation, kann das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weitere unterstützende Maßnahmen ergreifen. Dann nimmt die Beraterin in Abstimmung mit der Betroffenen eine Vermittlung an die Polizei, einen Rettungsdienst bzw. andere Notdienste vor oder leitet eine Telefonkonferenz ein. Wenn die Betroffene ihren Aufenthaltsort bekannt gibt, kann Hilfe schnell organisiert werden.



Lotsenfunktion und Informationsweitergabe

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist Bestandteil des bundesweiten Hilfe- und Unterstützungssystems für gewaltbetroffene Frauen. Durch sein mehrsprachiges, barrierefreies und rund um die Uhr verfügbares Beratungsangebot schließt es bestehende Lücken. Die Beraterinnen vermitteln Betroffene bei Bedarf an regionale Einrichtungen weiter. Je nach Lebenssituation der Frauen verweisen sie sie zum Beispiel an Interventionsstellen für häusliche Gewalt, Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen, Fachberatungsstellen für Betroffene von Menschenhandel, Zwangsheirat, Stalking, Genitalverstümmelung sowie andere Unterstützungsangebote in Wohnortnähe.

Die Beraterinnen geben jedoch nicht nur die Kontaktdaten der Anlaufstellen weiter. Bei Bedarf erläutern sie, welche Angebote es im Hilfesystem überhaupt gibt, wie Beratungsstellen oder Frauenhäuser arbeiten – und informieren über eine bestimmte Einrichtung. Im Einzelfall kann die Beraterin auch eine Telefonschaltung herstellen, um die Ratsuchende direkt dorthin zu verbinden.

Selbstverständlich stehen all diese Informationen auch Menschen aus dem sozialen Umfeld gewaltbetroffener Frauen bzw. Fachkräften zur Verfügung. Grenzen sind allerdings gesetzt, wenn es um Empfehlungen für einzelne Dienstleistungen geht – etwa Rechtsanwältinnen und -anwälte, Ärztinnen und Ärzte. Aus wettbewerbsrechtlichen Gründen dürfen die Beraterinnen hierzu keine Auskunft geben.

Wie äußert sich Gewalt gegen Frauen?

Gewalt hat viele verschiedene Gesichter – offensichtliche, verborgene, subtile. In der Beratungsstatistik des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ nimmt häusliche Gewalt in (Ex-)Paarbeziehungen mit rund 60 Prozent den ersten Platz ein, gefolgt von sexualisierter sowie körperlicher und seelischer Gewalt außerhalb von Paarbeziehungen. Bestimmte Formen geschlechtsspezifischer Gewalt lassen sich kaum voneinander abgrenzen, sodass Frauen häufig von mehreren Gewaltformen zugleich betroffen sind. Aus Angst und Scham nutzen nur rund 20 Prozent der Betroffenen die bestehenden Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen.

Häusliche Gewalt in (Ex-)Paarbeziehungen

Häusliche Gewalt umfasst alle Gewalthandlungen, die innerhalb einer Familie oder eines Haushalts, in derzeitigen oder ehemaligen Partnerschaften vorkommen. Zu dieser Gewaltform zählen z. B. körperliche und sexuelle Übergriffe, Beleidigungen, Drohungen, ökonomische Gewalt, Verbote und Kontrolle oder Eigentumsbeschädigungen. Häusliche Gewalt ist sowohl körperlich wie auch seelisch belastend, weil sie von einem vertrauten Menschen ausgeht.

Gewalt in den eigenen vier Wänden

Eine Anruferin berichtet der Beraterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ von häuslichen Übergriffen durch ihren Mann. Er habe sie durch die Wohnung geschubst und gegen die Wand gestoßen, sodass sie Hämatome und Schürfwunden erlitt. Dazu käme, dass die gemeinsamen Kinder anwesend waren und die Szenen mit ansehen mussten. „Ist das, was ich erlebt habe, Gewalt?“, möchte die Betroffene wissen.

Sexualisierte Gewalt

Sexualisierte Gewalt hat viele Formen. Dazu gehören sexueller Missbrauch, sexuelle Belästigung, sexuelle Nötigung und Vergewaltigung. Sie ist ein massiver Eingriff in die Intimsphäre einer anderen Person gegen ihren Willen. Sie findet häufig in Abhängigkeitsverhältnissen statt und stellt oftmals ein Mittel zur Demütigung und Machtdemonstration dar. Sexualisierte Gewalt äußert sich auch, wenn jemand zum Anschauen pornografischer oder sexueller Handlungen in Fotografie, Film oder Chat gedrängt wird bzw. zum Mitwirken gezwungen wird.

Psychische Gewalt

Man spricht von psychischer Gewalt, wenn ein Mensch bewusst seelisch geschädigt und verletzt wird. Dazu zählen das Herabwürdigen einer Person durch Bedrohungen, Beleidigungen, Beschimpfungen oder Beschuldigungen, ebenso extreme Eifersucht, Kontrolle oder Dominanzverhalten. Für Außenstehende ist diese Gewaltform oft nur schwer wahrnehmbar.

Physische Gewalt

Zu physischer Gewalt zählen alle körperlichen Angriffe auf einen Menschen: beispielsweise stoßen, schlagen, treten, an den Haaren ziehen, boxen, würgen, mit Gegenständen werfen, verbrennen, mit Waffen angreifen und K.-o.-Tropfen verabreichen. Diese Gewaltform kann schwerwiegende Folgen nach sich ziehen und bis zum Tod führen.

Auf der Flucht vergewaltigt

Durch einen Übersetzer in der Unterkunft bekommt eine Geflüchtete Kontakt zum Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“. Sie berichtet, auf der Flucht aus ihrem Heimatland mehrfach von Schleppern vergewaltigt worden zu sein. Begleitet werden diese traumatischen Erfahrungen von der Sorge, wie sie ihrem Ehemann in Deutschland begegnen soll. Wegen der jüngsten Gewaltvorkommnisse bangt sie um die gemeinsame Zukunft und fürchtet daher das Gespräch mit ihm.

Digitale Gewalt

Über das Internet wird digitale Gewalt ausgeübt. Diese Gewaltform stellt häufig die Fortsetzung analoger Gewalthandlungen im echten Leben dar. Rund um die Uhr und in hohem Tempo können über das Internet Herabwürdigungen, Diskriminierungen oder Nötigungen stattfinden. Täterinnen und Täter nutzen häufig soziale Netzwerke, Videoportale oder Messenger-Dienste.

Mobbing

Bei Mobbing erleiden Betroffene am Arbeitsplatz, in der Ausbildung oder in der Schule Ausgrenzungen, Demütigungen oder Feindseligkeiten. Sie werden schikaniert, belästigt, drangsaliert, beleidigt, bloßgestellt, erniedrigt, entwürdigt oder ausgegrenzt. Diese gezielten Angriffe können von einer oder mehreren Personen ausgehen und finden über einen längeren Zeitraum statt.

Ständig verfolgt

Über mehrere Monate hinweg wird eine Frau durch Briefe und Anrufe von einem Bekannten belästigt. Im Gespräch mit der Beraterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ erklärt sie, wie belastend die Situation für sie gewesen sei und dass sie deshalb ein Kontaktverbot gegen den Mann erwirkt habe. Seitdem hätten Briefe und Anrufe zwar aufgehört, „aber jetzt klingelt er immer wieder an meiner Tür.“ Sie ist verzweifelt und fragt, was sie noch tun kann, damit die Belästigungen endlich aufhören.

Stalking

Wird jemand kontinuierlich verfolgt bzw. belästigt, handelt es sich um Stalking. Betroffene fühlen sich in ihrer Sicherheit bedroht und in ihrer Lebensgestaltung eingeschränkt. Die Übergänge von einzelnen Belästigungen zu Stalking sind fließend – oftmals kommt es dazu im Zusammenhang mit Trennungen und kann in gewalttätige Einzelhandlungen münden.

Gewalt im Namen der „Ehre“

Um die vermeintliche Familienehre zu erhalten oder wiederherzustellen, wird Gewalt ausgeübt. Dies kann sich in psychischem Druck und emotionaler Erpressung äußern, aber auch in sexualisierter und körperlicher Gewalt. Im schlimmsten Fall führt dies zur Tötung der betroffenen Person, dem sogenannten „Ehrenmord“.

Zwangsheirat

Wenn Eltern, Verwandte oder andere Menschen entscheiden, wen eine Person heiraten soll, spricht man von Zwangsheirat. Die Zustimmung dazu wird unter Umständen mit Drohungen, Erpressungen oder Gewalt erzwungen. Zwangsverheiratungen sind in Deutschland gesetzlich verboten.

Genitalverstümmelung

Erfolgt die Entfernung oder Veränderung des weiblichen Genitalbereichs ohne Vorliegen einer medizinischen Notwendigkeit, handelt es sich um eine Genitalverstümmelung. In der Regel wird diese Praktik aus religiösen, traditionellen oder kulturellen Gründen vorgenommen. Die weibliche Genitalverstümmelung kann nicht mit der Beschneidung eines Mannes gleichgesetzt werden.

Menschenhandel

Menschenhandel zielt darauf ab, die betroffenen Personen auszu-beuten – sexuell oder als Arbeitskraft. Dazu gehören der illegale Transport von Menschen über Grenzen, der Handel mit Organen und das Zwingen zu einer Straftat oder zum Betteln. Häufig werden Betroffene getäuscht, deren Notlage ausgenutzt und Macht ausgeübt.

Gewalt im Rahmen von Prostitution

Dieser Bereich umfasst körperliche, sexualisierte und psychische Gewalt an Menschen, die in der Sexarbeit tätig sind. Meist wird sie von Zuhältern und Freiern ausgeübt.

Ökonomische Gewalt

Hierbei handelt es sich um Gewalt durch wirtschaftliche Bindung oder finanzielle Abhängigkeit. Als Mittel zur Kontrolle und Machtausübung wird beispielsweise der Zugang zu Geldmitteln überwacht oder gar verweigert. Darunter fällt auch das Verbot, einer Arbeit oder Ausbildung nachzugehen.

Rituelle Gewalt

Wird die Ausübung schwerer körperlicher, seelischer und sexualisierter Gewalt mit einer Ideologie gerechtfertigt, spricht man von ritueller Gewalt. Häufig existieren Verbindungen zur organisierten Kriminalität, etwa Menschen- und Drogenhandel, oder zu Pädophilen-Netzwerken. Betroffene werden häufig – mitunter durch Todesdrohungen – zum Schweigegelübde gezwungen.

Notsituation am Flughafen

Die Bundespolizei meldet sich telefonisch von einem Großflughafen. Eine junge Frau hat um Hilfe gebeten. Mit ihren Eltern und Geschwistern sollte sie in den Familienurlaub fliegen. Einer der Brüder hat sich jedoch „verplappert“ und offenbart, dass die Familie die Tochter im Ausland mit einem fremden Mann verheiraten will. Der jungen Frau gelang es zu fliehen und sie hat sich an die Polizei gewandt. Die Beamten suchen für die Betroffene nun dringend eine sichere Unterkunft mit geheimer Adresse.

„Jede Beratung ist individuell und im Ergebnis offen“

Ein Gespräch mit der Leiterin des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Grundsätze der Beratung

Frau Söchting, Sie haben das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Jahr 2012 mit aufgebaut und leiten es seitdem. Weshalb brauchen wir ein solches Beratungsangebot?

Das Ausmaß von Gewalt gegen Frauen ist nach wie vor erschreckend hoch: Jede dritte Frau berichtet, dass sie mindestens einmal in ihrem Leben Gewalt erfahren hat. Allerdings nehmen laut einer Studie aus dem Jahr 2004 nur 20 Prozent der Betroffenen Beratungs- und Unterstützungsangebote in Anspruch. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde gegründet, um den Weg zur Unterstützung so leicht wie möglich zu machen. Unser Beratungsangebot haben wir so gestaltet, dass es möglichst wenig Überwindung kostet, sich an uns zu wenden. Wir stehen rund um die Uhr zur Verfügung, die Beratung ist kostenlos.

Anonymität und Vertraulichkeit sind wichtige Grundsätze beim Hilfetelefon. Weshalb legen Sie so großen Wert darauf?

Wir wissen, wie schwer es Frauen mit Gewalterfahrungen fällt, sich überhaupt nach außen zu wenden. Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ stellt mit seiner garantierten Anonymität ein niedrighschwelliges Angebot dar, wie es sich betroffene Frauen gerade beim Erstkontakt häufig wünschen. Personen, die sich ans Hilfetelefon wenden, entscheiden selbst, welche Informationen sie von sich und der eigenen Geschichte preisgeben möchten. Es wird von unserer Seite nichts abgefragt oder weitergegeben, man braucht seine Identität nicht zu offenbaren. All das sind wichtige Voraussetzungen, damit Frauen diesen ersten wichtigen Schritt überhaupt wagen.

Anonymität und Vertraulichkeit

Weshalb fällt es Frauen schwer, sich jemandem anzuvertrauen und Unterstützung in Anspruch zu nehmen?

Gewalt bedeutet nicht nur körperliche Verletzung, sondern zugleich auch Demütigung und Erniedrigung – häufig im direkten sozialen Umfeld. Das führt dazu, dass Frauen sich häufig dafür schämen, dass ausgerechnet ihnen Gewalt widerfahren ist. Sie geben sich eine Mitschuld, hinterfragen ihr eigenes Verhalten oder befürchten, dass ihnen nicht geglaubt wird. Liegt häusliche Gewalt vor, haben viele Frauen Angst vor weiteren Drohungen und Eskalationen, wenn sie sich nach außen wenden. Manche sehen sich auch in Abhängigkeiten der Partnerschaft gefangen, finanziell oder wegen der Kinder.

Mit welchen Anliegen wenden sich Frauen an das Hilfetelefon?

Frauen rufen uns aus ganz unterschiedlichen Gründen, mit unterschiedlichen Anliegen und aus unterschiedlichen Situationen an. Es kann beispielsweise darum gehen, in einer akuten Gefahrensituation konkrete Hilfe zu organisieren oder über eine schon lange zurückliegende Gewalterfahrung zu sprechen. Grundsätzlich erreichen uns Anfragen zu allen Formen von Gewalt gegen Frauen. Dazu zählen sexualisierte Gewalt, Zwangsverheiratung, Gewalt im Rahmen von Prostitution, Mobbing, Stalking und zunehmend auch digitale Gewalt. In rund 60 Prozent der Anfragen geht es um häusliche Gewalt. So verschieden die Situationen sind, so individuell verlaufen auch die Beratungsgespräche.

Das Hilfetelefon ist für viele die erste Anlaufstelle. Wie können Sie gewaltbetroffenen Frauen konkret helfen?

Wir können keine Patentlösung anbieten. Wichtig ist zuallererst, dass die Beraterin für die Ratsuchende da ist, in Ruhe zuhört und eine vertrauensvolle Atmosphäre schafft, in der die Betroffene über ihre Gewalterfahrung sprechen kann – auch, wenn es schwerfällt und schambehaftet ist. Erlebte Gewalt verletzt nicht nur körperlich, sondern ist auch psychisch schwer zu verarbeiten. Die Beraterin überlegt gemeinsam mit der Ratsuchenden, welche Unterstützung zu ihrer persönlichen Situation am besten passt. Im nächsten Schritt werden konkrete Lösungsmöglichkeiten gesucht. Die Betroffene trifft dann die Entscheidung, ob und was weiter geschieht. Sie hat zu jeder Zeit die Fäden in der Hand; es passiert nichts über ihren Kopf hinweg und nichts ohne ihre Zustimmung. Wichtig ist also, dass die Beratung individuell und ergebnisoffen erfolgt.

Ein Ziel der Beratung ist Empowerment, wie ist das gemeint?

Wir möchten Frauen Mut machen und zeigen: Es ist gut und richtig, dass Sie sich nach außen gewandt haben. Schämen Sie sich nicht, erzählen Sie, was Ihnen passiert ist! Sie können sich an das Hilfetelefon wenden, an eine Beratungsstelle oder auch an jemanden aus dem sozialen Umfeld. Das Wichtigste ist, dass die Betroffene begreift, dass sie ein Recht auf Unterstützung hat. Diese Botschaft ist unser Beitrag zur Selbstbestimmung der Frauen. Sie sollen sich nicht als hilflose Opfer empfinden, sondern ihre eigene Handlungsfähigkeit spüren.

Wie kann ich helfen, wenn ich in meiner Familie oder im Freundeskreis eine Gewaltsituation vermute?

Ratschläge oder Tipps sollten Sie vermeiden, denn damit setzt man Betroffene zusätzlich unter Druck. Ganz wichtig ist, einer gewaltbetroffenen Freundin zu vermitteln, dass sie den richtigen Schritt getan hat, sich zu öffnen und Ihnen anzuvertrauen – denn das ist ihr womöglich schwer gefallen. Versichern Sie ihr, dass Sie an ihrer Seite stehen und alle Ambivalenzen, Zweifel und Widersprüche mit

ihr gemeinsam durchstehen. Bieten Sie konkrete Unterstützung an, die ganz unterschiedlich aussehen kann: Sie können Informationen über örtliche Hilfsangebote einholen oder bestimmte Vorgehensweisen für Notsituationen vereinbaren. Dies kann beispielsweise ein Codewort sein, mit dem Ihre Freundin signalisiert, dass sie sich in einer akuten Notlage befindet, oder ein bei Ihnen deponierter Notfallkoffer mit wichtigen Unterlagen, auf den Ihre Freundin bei Bedarf schnell zugreifen kann. Entscheidend ist, dass Sie nie etwas ohne die Zustimmung der Betroffenen unternehmen. Sie muss selbst entscheiden, wie es weitergeht.

Welche Alternativen zur telefonischen Beratung bieten Sie an?

Neben dem telefonischen Kontakt gibt es die Möglichkeit, die Online-Beratung des Hilfetelefon in Anspruch zu nehmen. Der Zugang erfolgt über unsere Webseite www.hilfetelefon.de – auch hier sind Anonymität und Datensicherheit durchgängig gewährleistet. Ratsuchende können uns eine E-Mail-Anfrage senden oder per Chat den Kontakt mit den Beraterinnen aufnehmen.

Ist Gewalt gegen Frauen ein Thema, das die Gesellschaft als Ganzes angeht?

Auf jeden Fall, es gehört auf die politische Agenda. Mit unserer breit angelegten Öffentlichkeitsarbeit tragen wir auch dazu bei, Gewalt gegen Frauen stärker in den öffentlichen Fokus zu rücken und ein Bewusstsein dafür zu schaffen. Wenn wir Frauen in unserer Gesellschaft besser schützen wollen, müssen wir als Gemeinschaft frühzeitig ansetzen – nicht erst, wenn Gewalttaten bereits geschehen sind. Jeder und jede Einzelne müssen deshalb über die Thematik Bescheid wissen.

Welche Kompetenzen haben die Beraterinnen?

Die Beratung des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ erfolgt nach hohen Standards. Ratsuchenden soll die bestmögliche Unterstützung geboten werden. Auch wenn jedes Anliegen individuell ist, gelten für alle Beratungen verbindliche Vorgaben und professionelle Abläufe – dies sichert die Qualität der Erstberatung gemäß dem gesetzlichen Auftrag. Fachkompetenz und regelmäßige Fortbildungen, kommunikative und soziale Fähigkeiten sowie eine bestimmte Grundhaltung gegenüber Ratsuchenden sind für die rund 80 Beraterinnen unerlässlich.

○ Die Expertise

Ein fachbezogenes Studium bildet die Grundvoraussetzung für die Beratungsleistungen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“. Die meisten Beraterinnen bringen einen Abschluss in Sozialarbeit oder Psychologie mit. Außerdem verfügen viele über Zusatzqualifikationen und Erfahrungen in telefonischer Beratung. Sie sind professionell ausgebildet, um psychosoziale Erstberatung, Krisenintervention, Krisenberatung sowie traumasensible Beratung zu leisten und in akuten Gefährdungssituationen fachgerecht zu handeln. Und um Ratsuchenden die richtigen Informationen weiterzugeben, haben sie Kenntnis der Einrichtungen und Unterstützungsmöglichkeiten im bundesweiten Hilfesystem.

○ Einarbeitung und Fortbildungen

Eine Beraterin muss gut vorbereitet sein. Bevor sie ihre Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ aufnimmt, durchläuft sie eine vierwöchige Einarbeitungsphase mit entsprechenden Schulungen. Welche Gewaltformen gibt es? Wie helfe ich Ratsuchenden in einer akuten Krise? Wie berate ich in Leichter Sprache? Was ist bei der Online-Beratung zu beachten? Dieses Wissen wird durch praktische Rollenspiele vertieft: Mithilfe dienstälterer Kolleginnen werden unterschiedliche Gesprächssituationen geübt. Generell wird jede neue Beraterin in der Anfangszeit von einer erfahrenen Kollegin als „Patin“ begleitet. Um die Qualitätsstandards der Beratung dauerhaft sicherzustellen, nehmen alle Beraterinnen drei- bis viermal im Jahr an Fortbildungen externer Referentinnen und Referenten teil – etwa an Seminaren in interkultureller Kompetenz, Stimmbildung oder zu anderen wichtigen Themen. Die Fachbereichsleiterinnen führen zudem durch den Einarbeitungsmonat und schulen alle Gewaltformen mit ihren jeweiligen Dynamiken, Besonderheiten, Zielgruppen und Handlungsabläufen.

○ Die Gesprächsführung

Hilfe kann bei Ratsuchenden nur ankommen, wenn die Gesprächsführung stimmt. Innerhalb kürzester Zeit müssen sich die Beraterinnen auf unterschiedliche Zielgruppen und Anfragen einstellen – und dabei eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen. Im Gegensatz zu einer persönlichen Beratung, in der auch Gestik und Mimik eine wichtige Rolle spielen, stehen ihnen im Telefonat lediglich das gesprochene Wort und der Einsatz der Stimme zur Verfügung. Bei einem Chat oder in einer E-Mail muss dies über den Tonfall des Schriftverkehrs gelingen. In Konferenzschaltungen haben sie stets die Gesprächsführung inne. Dabei verhält sich jede Konstellation anders: Während in Gesprächen mit Sprach- bzw. Gebärdendolmetscherinnen der Sinn des Gesagten zwischen Beraterin und Anruferin vermittelt werden muss, geht es im Austausch mit der Polizei oder Rettungsdiensten meist um praktische Aspekte. Jede Beraterin muss über eine Vielfalt an kommunikativen Fähigkeiten verfügen.

○ Die sozialen Kompetenzen

Jeder Kontakt bringt Unvorhergesehenes mit sich: Eine Beraterin weiß nie, mit welchem Anliegen und welchen Erwartungen sich Ratsuchende beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ melden. Es ist nicht möglich, sich auf ein Gespräch vorzubereiten. Per Telefon, E-Mail oder Chat müssen die Beraterinnen schnell eine Vertrauensbasis herstellen. Mit viel Feingefühl klären sie, ob der anfragenden Person im Rahmen des Hilfetelefon-Auftrags weitergeholfen werden kann. Die Fähigkeiten, die die Beraterinnen neben ihrer Fachkompetenz benötigen, sind Empathie, Flexibilität, Einfühlungsvermögen sowie ein Gespür für unterschiedliche Hintergründe und Lebenssituationen. Jedes Gespräch soll konstruktiv sein und einen guten Abschluss finden.

Welche Unterstützung bekommen die Beraterinnen?

Die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ werden mit verschiedensten Anliegen und Fragestellungen konfrontiert. Diese reichen von einer kurzen Auskunft bis hin zu längeren Gesprächen, in denen es um unterschiedliche Gewaltthematiken geht. Damit die Qualität der Beratung stets gesichert ist und der Beratungsauftrag jederzeit erfüllt werden kann, sorgt das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben für die entsprechenden Rahmenbedingungen. Dazu zählen der kollegiale Austausch untereinander, interne Fallbesprechungen und das Angebot professioneller Supervisionen. Die für die Beratung benötigten Informationen werden in fortwährend aktualisierten Datenbanken bereitgestellt, ein zentrales Wissensmanagement begleitet die tägliche Arbeit. Ziel ist es, die Beraterinnen in ihrer Aufgabe bestmöglich zu unterstützen.



Die Supervision

Die Beraterinnen nehmen regelmäßig an Supervisionen teil. Dafür stehen externe Supervisorinnen und Supervisoren unter Vertrag, die gemeinsam mit ihnen Arbeit, Belastung und Handeln reflektieren. Im Schnitt finden rund zehn Sitzungen pro Jahr statt, die jeweils als Gruppensupervision mit maximal zehn Teilnehmerinnen angeboten werden.

Die Fallbesprechungen

In den internen Fallbesprechungen berichten die Beraterinnen von besonderen bzw. schwierigen Fällen. Sie reflektieren diese entweder gemeinsam im Rahmen der Dienstgruppensitzungen oder bilateral mit den Fachbereichsleiterinnen. Die Gespräche dienen dazu, ein einheitliches Verständnis für bestimmte Situationen herzustellen, wiederkehrende Herausforderungen zu identifizieren und Entwicklungen in der Beratungspraxis frühzeitig zu erkennen. Die zentralen Erkenntnisse daraus nehmen die Fachbereichsleiterinnen in die Leitungsbesprechungen mit. Dort wird entschieden, inwieweit neue Leitlinien oder Verfahren zur Qualitätssicherung erarbeitet und umgesetzt werden.



Der kollegiale Austausch

Die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ arbeiten in einem multiprofessionellen und multikulturellen Team. Zu ihrem Alltag gehört es, dass sie ein offenes Ohr füreinander haben, sich bei Fragen austauschen und sich gegenseitig unterstützen. So kann eine Beraterin unmittelbar nach einem schwierigen Telefonat ein entlastendes Gespräch mit einer Kollegin führen und Aspekte der Beratungsinhalte erörtern.

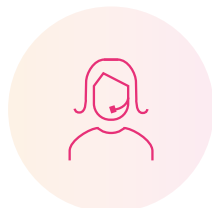
Das Wissensmanagement

Von Anruf zu Anruf unterscheiden sich die Anliegen und Themen, mit denen die Fachkräfte des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ konfrontiert werden. Eine Frau hat vielleicht körperliche oder seelische Gewalt erlebt, andere sind von Mobbing oder Genitalverstümmelung betroffen. Damit die Beraterinnen eventuell benötigte Zusatzinformationen schnell zur Hand haben und auf jede Situation richtig eingehen können, verfügt das Hilfetelefon über ein zentrales Wissensmanagement-System. Es basiert auf drei Säulen, die ständig weiterentwickelt und aktualisiert werden: ein elektronisches Telefonbuch, eine Wissensdatenbank und die Vorgangsdokumentation (siehe Seite 24).



Die Adressdatenbank

Im elektronischen Telefonbuch sind Kontaktinformationen zum Hilfe- und Unterstützungssystem in ganz Deutschland gespeichert. Für die Beraterinnen stellt dies ein wichtiges Instrument dar, mit dem sie Wissen über Beratungsstellen, Frauenhäuser, Schutzeinrichtungen, Notunterkünfte, Dachverbände, rechtsmedizinische Institute, Polizei- und Rettungsstellen sofort zur Hand haben. Neben postalischen Adressen, Telefonnummern, Internetadressen und Öffnungszeiten ist ebenfalls hinterlegt, welche Sprachangebote vorliegen oder ob Konferenzschaltungen mit den Einrichtungen möglich sind. Gespeist wird die Datenbank aus unterschiedlichen Quellen, die angeschrieben werden, oder die selbst für die Aktualisierung ihrer Kontaktdaten sorgen. Mitunter müssen Einrichtungen separat recherchiert werden, etwa wenn sie nicht bundesweit organisiert sind. Anhand definierter Qualitätskriterien legt das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ fest, welche Daten und Informationen in das elektronische Telefonbuch aufgenommen werden.



Die Wissensdatenbank

Die Wissensdatenbank des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ beinhaltet vernetztes Grundwissen und aktuelle Erkenntnisse, die auf Basis von Studien oder Fachartikeln von den Fachbereichsleitungen und Beraterinnen aufbereitet werden. Die Beraterinnen können die Inhalte eigeninitiativ zur Fortbildung nutzen oder während eines Gesprächs gezielt per Schlagwortsuche abrufen. Auch Leitfäden, Handlungsempfehlungen und technische Details, etwa wie man eine sichere Telefonkonferenz einrichtet, können in der Datenbank schnell recherchiert werden.

Welche Arbeitsbedingungen finden die Beraterinnen vor?

Gemäß seines gesetzlichen Auftrags muss das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ durchweg erreichbar sein – Ratsuchende sollen nicht auf die Beratung warten müssen. Was ist aber alles erforderlich, um das Angebot rund um die Uhr aufrechtzuerhalten? Und wie muss die Arbeitssituation der Beraterinnen beschaffen sein, damit sie in ihrer Tätigkeit gut unterstützt werden, ihre Sicherheit gewährleistet ist und die Mitarbeiterinnen ihre Selbstfürsorge wahrnehmen können?

○ Der Wechselschichtbetrieb

Die rund 80 in Teil- oder Vollzeit angestellten Beraterinnen arbeiten im Wechselschichtdienst, also in Früh-, Tages-, Spät- und Nachtschichten mit jeweils wechselnden Arbeitszeiten. Die Besetzungsstärke richtet sich nach dem erwarteten Bedarf: Tagsüber müssen Schulungen, Supervisionen und Besprechungen berücksichtigt werden, in den Abendstunden gehen mehr Anrufe und Anfragen ein. Der Aufwand für die monatliche Dienstplanung ist hoch. So werden die Schichtmodelle gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen nach individuellem Bedarf aufeinander abgestimmt – Berufs- und Privatleben sollen möglichst in einem ausgewogenen Verhältnis stehen. Dabei sind Reserven für erwartete Spitzenbelastungen zu bilden, Urlaubsplanungen und Unwägbarkeiten wie Krankheitsausfälle zu berücksichtigen. Die Beratung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ muss personell und technisch stets sichergestellt sein.

Die technische Ausstattung

Um die Beratungen entsprechend der gesetzten Standards durchführen zu können, muss die Technik rund um die Uhr zuverlässig funktionieren. Dies erfordert Know-how und eine moderne Infrastruktur, die Telefone, Rechner, Internet, Datenbanken, Softwarelösungen und Server intelligent miteinander verbindet.

Das Raumkonzept

Alle Beratungen des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ finden in den Büroräumen des Bundesamts für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben statt. Damit sich die Beraterinnen bestmöglich auf die Anliegen der Ratsuchenden einstellen können, steht ihnen jeweils ein Einzelbüro zur Verfügung. Darüber hinaus stehen Sozialräume bereit, in denen sich die Beraterinnen in den Pausen aufhalten und austauschen können. Ein weiteres Zimmer ist unter anderem mit einer Couch, Yogamatten, Faszienrollen und Sitzwürfeln ausgestattet und kann nach individuellem Bedarf genutzt werden.

Das Notfallkonzept

Ein umfassendes Notfallkonzept sorgt dafür, dass die Beratung selbst bei Stromausfällen oder Leitungsstörungen weitergeht. Die Beraterinnen können dann auf betriebsbereite Mobiltelefone und Laptops zurückgreifen, die permanent gewartet, abgesichert und vernetzt sind. Sollte das Gebäude aufgrund widriger Umstände einmal geräumt oder evakuiert werden müssen, kann das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kurzfristig in ein anderes Dienstgebäude des Bundesamts für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben umziehen – dort können die Beraterinnen ihre Tätigkeit in geschütztem Rahmen weiterführen.

Die Sicherheit

Wegen ihrer herausfordernden Tätigkeit unterliegt das Arbeitsumfeld der Beraterinnen einem speziellen Sicherheitskonzept: Innerhalb des Gebäudes ist ein zugangsbeschränkter Bereich eingerichtet, zu dem nur bestimmte Personen Zugang erhalten. Dieser sorgt für eine geschützte und ungestörte Beratungsatmosphäre. Aufgrund der nächtlichen Arbeitszeiten ist die Eingangspforte rund um die Uhr mit Sicherheitspersonal besetzt. Um die Beraterinnen vor möglichen Anfeindungen und Gefahren zu schützen, arbeiten sie zudem grundsätzlich unter einem Pseudonym.

Diskriminierung, Beleidigung, Bedrohung

Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben engagiert sich für eine tolerante und offene Gesellschaft. Ausgrenzung, Spaltung, Intoleranz, gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit und Verhalten gegen die demokratische Grundordnung und die rechtsstaatlichen Grundsätze werden nicht akzeptiert. Im Klartext: Wird eine Beraterin in einem Telefongespräch oder online beleidigt, diskriminiert oder mit fremdenfeindlichen, rassistischen, sexistischen, politisch oder religiös extremen Äußerungen oder Verhaltensweisen konfrontiert, behält sich das Bundesamt eine Anzeige der strafrechtlich relevanten Inhalte vor.

Was wird dokumentiert – und weshalb?

Seit dem Start des Hilfetelefon im März 2013 werden alle Beratungen dokumentiert – und zwar in absolut anonymer Form. Nach jedem Gespräch und nach jeder Online-Beratung erfassen die Beraterinnen ausschließlich Informationen, die die Ratsuchenden von sich aus preisgeben.

Für die anonyme Vorgangsdokumentation steht den Beraterinnen eine speziell eingerichtete Datenbank zur Verfügung. Dort notieren sie wesentliche Informationen aus dem Beratungsgespräch: Um welche Gewalterfahrung handelt es sich? Wurde eine Sprachdolmetscherin zu dem Gespräch hinzugeschaltet? Hat sich die betroffene Frau selbst gemeldet oder eine Angehörige? Fand eine Weitervermittlung statt? Und wenn ja, wohin? An die Polizei, in ein Frauenhaus oder an das Jugendamt? Liegt eine Behinderung vor? War eine Krisenintervention notwendig? Eine aktive Befragung der Ratsuchenden findet nicht statt – es werden lediglich freiwillig überlassene Informationen dokumentiert, personenbezogene Daten jedoch niemals gespeichert. Denn das Angebot ist streng anonym und vertraulich. Es steht immer die Beratung im Vordergrund, nicht Fragen nach dem Alter oder der Herkunft. Gerade diese Anonymität macht es Betroffenen oftmals erst möglich, sich an das Hilfetelefon zu wenden.

Die gesammelten Daten bilden eine wichtige Grundlage zur Weiterentwicklung des Beratungsangebots. Aus der stetig verbesserten Datenbank lässt sich ablesen, an welchen Stellen Optimierungsbedarf besteht. Außerdem bildet die kontinuierliche zahlenmäßige Dokumentation der Beratungstätigkeit die Grundlage für den jährlichen Sachstandsbericht des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Der Bericht wird auf www.hilfetelefon.de veröffentlicht.

Mit wem kooperiert das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“?

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist ein wichtiger Baustein im Hilfe- und Unterstützungssystem für gewaltbetroffene Frauen in Deutschland. Es schließt als niedrigschwelliges Angebot mögliche Beratungslücken, da es rund um die Uhr barrierefrei in unterschiedlichen Sprachen erreichbar ist. Gleichzeitig fungiert es als Lotse zu den örtlichen Einrichtungen, indem die Beraterinnen Ratsuchende für längerfristige Unterstützung beispielsweise an Fachberatungsstellen und Frauenhäuser vermitteln. Damit dies gelingen kann, ist eine gute Vernetzung unabdingbar.

Deutschlandweit arbeitet das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ mit fachlich relevanten Kooperationspartnerinnen und -partnern zusammen. Dazu gehören Organisationen, Zusammenschlüsse, Vernetzungsstellen sowie bundesweite Einrichtungen, die koordinierende und Betroffene von Gewalt unterstützende Tätigkeiten ausüben: Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe – Frauen gegen Gewalt e. V. (bff), Frauenhauskoordinierung e. V., Zentrale Informationsstelle Autonomer Frauenhäuser (ZIF), Weibernetz e. V., Bundesweiter Koordinierungskreis gegen Menschenhandel e. V. (KOK) sowie Interventionsstellen.

Um für das weite Themenfeld Kompetenzen zusammenzuführen und Synergien zu nutzen, ist das Hilfetelefon außerdem mit Expertinnen und Experten vernetzt. Ein wesentlicher Baustein ist die Arbeit in Gremien und Fachbeiräten auf Bundes- und Länderebene, etwa die Bund-Länder-Arbeitsgemeinschaften für häusliche Gewalt und Menschenhandel. Zu den wichtigen Kooperationspartnerinnen und -partnern zählen darüber hinaus die Frauen- und Gleichstellungsbeauftragten der Kommunen, die Polizei, die Präventionsstellen, die Landeskoordinierungsstellen und viele mehr. Gemeinsam wirken alle Beteiligten auf ein Ziel hin: Sie machen auf Gewalt gegen Frauen aufmerksam und wollen dazu beitragen, dass betroffene Frauen die für sie geeignete Unterstützung erfahren und Wege aus der Gewalt finden.

Häufige Fragen an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Wie funktioniert die Gebärdendolmetschung?

Frauen mit Hörbeeinträchtigungen können in Deutscher Gebärdensprache bzw. Gebärdenschriftsprache beraten werden. Aus Sicherheits- und Datenschutzgründen ist dieser Service über den Tess-Relay-Dienst umgesetzt. Eine Gehörlose benötigt einen Desktop-PC, eine Kamera sowie das entsprechende Programm. Sobald sie mit einer Gebärdendolmetscherin verbunden ist, setzt sich diese mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Verbindung.

Handelt es sich beim Hilfetelefon um ein Projekt?

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde auf gesetzlicher Grundlage dauerhaft beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben eingerichtet. Es ist also kein befristetes Projekt.

Ist eine ehrenamtliche Unterstützung möglich?

Wir freuen uns über alle Menschen, die uns helfen, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ noch bekannter zu machen. Allerdings schreibt das Hilfetelefon-Gesetz eine hohe Professionalität in der Beratung vor, die deshalb ausschließlich durch hauptberufliche Fachkräfte erfolgt. Eine ehrenamtliche Unterstützung in der konkreten Beratungsarbeit ist daher nicht möglich.

Wie setzt sich die Telefonnummer zusammen?

Auf EU-Ebene wird angestrebt, die **116 016** künftig als einheitliche europaweite Nummer für nationale Telefonberatungsangebote bei Gewalt gegen Frauen zu etablieren. Bis es soweit ist, setzt sich die Nummer **08000 116 016** aus mehreren Komponenten zusammen: **0800** stellt sicher, dass jeder Anruf kostenlos ist. **116** ist die europäisch einheitliche Nummer für soziale Dienste, **016** steht für den Bereich „Gewalt gegen Frauen“. Da aber alle 0800er-Nummern siebenstellig sein müssen, wurde eine zusätzliche **0** eingefügt, sodass die Vorwahl **08000** lautet.

Können die Beraterinnen im Homeoffice arbeiten?

Wie viele andere Krisendienste sieht auch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ davon ab, die Beratungstätigkeit nach Hause zu verlagern. Im heimischen Umfeld ist der geschützte Rahmen, der den Herausforderungen der Beratung gerecht wird, nicht gegeben. So sind im Homeoffice besondere technische Voraussetzungen nicht gewährleistet, die beispielsweise die Kernmerkmale der Vertraulichkeit und Anonymität sichern. Zu Hause ist es zudem schwierig, sich bei belastenden Beratungsthemen kurzfristig mit den Kolleginnen auszutauschen und sich gegenseitig zu unterstützen.

Sind Spenden erwünscht?

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wird aus Bundesmitteln finanziert. Spenden können wir daher nicht entgegennehmen, aber andere Einrichtungen des Unterstützungssystems – etwa Frauenhäuser und Fachberatungsstellen – freuen sich über Zuwendungen.

Wie hoch ist das Budget des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“?

Es stehen jährlich rund neun Millionen Euro zur Verfügung. Die Mittel sind im Gesamthaushalt des Bundesamts für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben enthalten und werden nicht gesondert ausgewiesen.

Wie läuft ein Gespräch mit einer Beraterin und einer Dolmetscherin ab?

Auf Wunsch einer Anruferin schaltet die Beraterin innerhalb einer Minute eine Dolmetscherin in der benötigten Sprache zum Gespräch hinzu. Die Gesprächsführung liegt auch in der Konferenzschaltung grundsätzlich bei der Beraterin. Die Dolmetscherin übersetzt das Gesagte konsekutiv und nicht simultan. Im Rahmen einer Telefonkonferenz stellt es eine enorme Herausforderung dar, das Gespräch gerade bei emotional belastenden Themen bzw. in Notsituationen einfühlsam zu steuern und eventuelle Missverständnisse durch die Dolmetschung zu vermeiden.

Ist die Adressdatenbank öffentlich?

Durch die Adressdatenbank haben die Beraterinnen wichtige Informationen über örtliche Unterstützungsangebote schnell zur Hand. Die bundesweiten Einrichtungen stellen ihre Daten jedoch ausschließlich zur internen Nutzung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bereit – eine fallunabhängige Weitergabe von Adressdaten an Außenstehende ist daher nicht möglich.

Weshalb sollten jede und jeder das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kennen?

„Das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben stellt sicher, dass das Hilfetelefon durch Öffentlichkeitsarbeit bundesweit bekannt gemacht und kontinuierlich bekannt gehalten wird“, so lautet der gesetzliche Auftrag. Klares Ziel ist es, von Gewalt betroffene Frauen, Menschen aus deren sozialem Umfeld und Fachkräfte über das Unterstützungsangebot zu informieren.

In seiner Öffentlichkeitsarbeit ist das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf Kooperationspartnerinnen und -partner angewiesen, die die Bekanntmachung mit eigenen Aktionen und Werbemaßnahmen unterstützen. Dazu zählen insbesondere der Bund, die Länder, die Kommunen, die örtlichen Einrichtungen des bundesweiten Unterstützungssystems für von Gewalt betroffene Frauen sowie Unternehmen, Dach- und Fachverbände relevanter Berufsgruppen, etwa Ärztinnen und Ärzte, Pflegekräfte und prominente Einzelpersonen.

Helfen Sie mit, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ noch bekannter zu machen!

- Legen Sie Informationsmaterialien wie Flyer und Postkarten aus, hängen Sie Kampagnenplakate und Abreißzettel auf.
- Integrieren Sie das Logo des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, den Kampagnenspot oder eines unserer Webbanner auf Ihrer Internetseite. Verlinken Sie unsere Internetadresse www.hilfetelefon.de.
- Weisen Sie in Ihren Zeitschriften, Magazinen oder Newslettern auf die Rufnummer 08000 116 016 des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ hin. Nutzen Sie dafür unser Logo, eine Freianzeige oder eines unserer Plakatmotive.
- Bitten Sie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren wie Arztpraxen, Apotheken, Kindergärten oder Vereine in Ihrer Nähe, die Informationsmaterialien des Hilfetelefon auszulegen.
- Abonnieren Sie unseren Newsletter oder folgen Sie uns auf Facebook, Twitter und Instagram:
www.hilfetelefon.de/newsletter
www.facebook.com/hilfetelefon
www.twitter.com/hilfetelefon
www.instagram.com/hilfetelefontgewaltgegenfrauen

Gerne finden wir mit Ihnen gemeinsam individuelle Lösungen zur Unterstützung des Hilfetelefon. Bei Interesse an einer Kooperationspartnerschaft wenden Sie sich bitte an unser Partnerbüro: partnerbuero@hilfetelefon.de.



Herausgeber:

Bundesamt für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)
An den Gelenkbogenhallen 2–6, 50679 Köln



Telefon: 0221 3673-0
info@hilfetelefon.de
www.hilfetelefon.de
www.bafza.de

Bezugsstelle:

Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben
50964 Köln
infomaterial@hilfetelefon.de

Redaktion:

BAFzA

Layout und Satz:

DiG/Plus

Druck:

Druckteam Berlin

Stand:

September 2021

www.hilfetelefon.de