

***Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen –
Prävention durch niedrigschwellige Beratung***

**Gesa Schirmmacher
Petra Söchting**

Aus: Erich Marks & Wiebke Steffen (Hrsg.):
Mehr Prävention – weniger Opfer
Ausgewählte Beiträge des 18. Deutschen Präventionstages
22. und 23. April 2013 in Bielefeld
Forum Verlag Godesberg GmbH 2014, Seite 269-282

978-3-942865-27-2 (Printausgabe)
978-3-942865-28-9 (eBook)

Dr. Gesa Schirmmacher / Petra Söchting

Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen – Prävention durch niedrigschwellige Beratung



I. Einleitung

Am 6. März 2013 hat das bundesweite Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen seine Arbeit aufgenommen. Seitdem können Frauen, die Gewalt erlebt haben, rund um die Uhr, vertraulich und kostenfrei unter der Nummer **08000 116 016** mit weiblichen Fachkräften sprechen. Sie erhalten – je nach Wunsch und Bedarf – Beratung, Unterstützung, Informationen sowie Hinweise zu Beratungseinrichtungen vor Ort. Zugleich bietet die Webseite www.hilfetelefon.de Zugang zu Informationen und Beratung.

Damit ist ein über lange Jahre geplantes und vorbereitetes Hilfeangebot für Frauen gestartet – das erste bundesweite dieser Art. In diesem Beitrag werden die wesentlichen Aufgaben und Arbeitsweisen dieses neuen Angebotes genauer vorgestellt.

„Mehr Prävention – Weniger Opfer“, so lautete der Titel des 18. Deutschen Präventionstages. Passt zu diesem Titel die Vorstellung eines neuen Beratungsangebotes für Frauen, die von Gewalt betroffen sind? Unsere Antwort lautet – wie im Folgenden zu zeigen sein wird – eindeutig ja. Wie *Wiebke Steffen* in ihrem Gutachten zum diesjährigen Präventionstag ausgeführt hat, bedeutet ein opferbezogenes Verständnis von Prävention gerade nicht nur die Verhinderung von Straftaten. Vielmehr gehören auch die Milderung der Folgen einer Tat, die Verhinderung oder Minderung von Re-Viktimisierung, die Vermeidung eines „Kreislauf der Gewalt“ und die Berücksichtigung der Wünsche der Opfer nach sozialer Unterstützung, Information und Beratung und nach Bestätigung, dass ihnen Unrecht getan wurde, zur Prävention.¹ Genau an diesen Punkten setzt die Arbeit des Hilfetelefons Gewalt gegen Frauen an.

¹ Steffen, Wiebke: Opferzuwendung in Gesellschaft, Wissenschaft, Strafrechtspflege und Prävention: Stand, Probleme, Perspektiven, Gutachten zum 18. DPT, Bielefeld 2013, 48 f, <http://www.praeventionstag.de/html/GetDokumentation.cms?XID=1469> (5.8.2013).

II. Das Hilfefetelefon Gewalt gegen Frauen im Überblick

Was ist das Besondere am Hilfefetelefon Gewalt gegen Frauen? Das Hilfefetelefon Gewalt gegen Frauen bietet

- täglich
- 24-Stunden
- entgeltfrei
- vertraulich und anonym
- Beratung durch Fachkräfte
- Beratung bei allen Formen von Gewalt.

Ob Gewalt in Ehe und Partnerschaft, sexuelle Übergriffe und Vergewaltigung sowie Stalking, Menschenhandel und Gewalt im Rahmen von Prostitution oder Genitalverstümmelung – qualifizierte Beraterinnen stehen hilfesuchenden Frauen zu allen Formen der Gewalt vertraulich zur Seite. Das Angebot ist damit einmalig in Deutschland.

Grundlage für dieses Angebot ist das Gesetz zur Einrichtung und zum Betrieb eines bundesweiten Hilfefetelefon „Gewalt gegen Frauen“² (HilfefetelefonG).

Mit der Einrichtung des Hilfefetelefon setzt die Bundesregierung zugleich eine Verpflichtung aus dem „Übereinkommen des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt“ (SEV 210)³ um. Diese Konvention hat Deutschland am 11. Mai 2011 gezeichnet, die Ratifizierung wird zurzeit vorbereitet. In Artikel 24 (Telefonberatung), heißt es:

„Die Vertragsparteien treffen die erforderlichen gesetzgeberischen oder sonstigen Maßnahmen, um eine kostenlose, landesweite und täglich rund um die Uhr erreichbare Telefonberatung einzurichten, um Anruferinnen und Anrufer vertraulich oder unter Berücksichtigung ihrer Anonymität im Zusammenhang mit allen in den Geltungsbereich dieses Übereinkommens fallenden Formen von Gewalt zu beraten.“

Das Hilfefetelefon unterscheidet sich daher – neben der rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit und anderer oben schon genannter Kriterien – in mehrfacher Hinsicht von anderen Unterstützungsangeboten für Frauen, die von Gewalt betroffen sind:

² BGBl I 448 vom 13. März 2012.

³ Informationen unter <http://www.conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?CL=GER&NT=210> sowie http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/convention-violence/default_en.asp. (5.8.2013).

- Das Hilfetelefon ist kein „Projekt“, sondern ein auf gesetzlicher Grundlage geschaffenes Beratungsangebot.
- Es ist zugleich eine auf Dauer angelegte Einrichtung, mit einer verlässlichen Basis – auch in finanzieller Hinsicht.
- Es ist das einzige Unterstützungsangebot, das der Bund selbst betreibt (und betreiben darf⁴). Das Angebot ist beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben angesiedelt.

III. Das Angebot des Hilfetelefons im Detail

1. Notwendigkeit

Der Bedarf für eine entsprechende Einrichtung wurde eindrücklich mit der repräsentativen Studie zur Gewalt gegen Frauen in Deutschland dokumentiert⁵.

Aus dieser Studie ergibt sich zum einen eine hohe Gewaltbelastung in Deutschland⁶. 40% der Frauen in Deutschland haben in ihrem Leben mindestens einmal physische und/oder sexuelle Gewalt erlebt, 25% sind von körperlicher und/oder sexueller Gewalt durch einen Lebenspartner betroffen, rund 17% der Frauen in Deutschland haben schwere bis sehr schwere Misshandlungen durch ihren Partner erlebt, 13% werden Opfer sexueller Gewalt, 58% der Frauen wurden schon einmal sexuell belästigt⁷.

Die Studie weist zum anderen aber auch nach, dass nur wenige Frauen die vor Ort vorhandenen Fachberatungsstellen und Frauenhäuser nutzen. Nur rund 20% der Frauen, die Gewalt erfahren haben, nutzen die bestehenden Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen⁸.

Fragt man nach den Gründen, warum keine Hilfe in Anspruch genommen wurde, dann zeigen sich typische Barrieren: Ein Hinderungsgrund der Hilfesuche besteht in der Unkenntnis der bestehenden Hilfeangebote: 37% aller Frauen der Deutschland kennen keine der vorhandenen Angebote⁹ und auch von Gewalt Betroffenen selbst

⁴ Vgl. Rixen, Stephan: Bericht der Bundesregierung zur Situation der Frauenhäuser, Fachberatungsstellen und anderer Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und deren Kinder, Teil II, BT-Drs. 17/10500, S. 247 sowie Begründung zum Hilfetelefongesetz, BT-Drs. 17/7238, S. 7.

⁵ Schröttle, Monika/Müller, Ursula: Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland, Hrsg. BMFSFJ, Berlin 2004, <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publicationen/publikationsliste,did=20560.html> (5.8.2013).

⁶ Schröttle/Müller, a.a.O. (Fn. 5), Kurzfassung, S. 12 ff. (Einordnung der Ergebnisse aus Deutschland in einen europäischen Vergleich).

⁷ Schröttle/Müller, a.a.O. (Fn. 5), Kurzfassung, S. 10 f.

⁸ Nur 11% der Frauen, die körperliche oder sexuelle Gewalt erfahren haben, nutzen die bestehenden Beratungs- und Unterstützungseinrichtungen. Opfer von Gewalt in Paarbeziehungen, nutzen – je nach Schwere der Gewalttaten – zwischen 17% und 26% die bestehenden Angebote, Schröttle/Müller a.a.O. (Fn. 5), Langfassung, S. 170f.

⁹ Schröttle/Müller, a.a.O. (Fn. 5), Langfassung, S. 169.

fehlt zum Teil die Kenntnis, wo es Hilfe geben könnte (22%)¹⁰. Gründe für die Nichtanspruchnahme von Hilfe durch gewaltbetroffene Frauen sind aber auch Scham (25%), 32% meinen, dass sie keine Hilfe gebraucht hätten, 28% erscheint ihr Fall zu geringfügig¹¹.

Vergleichbare Ergebnisse zeigte auch eine neue Studie. *Cornelia Helfferich* und *Barbara Kavemann* haben gewaltbetroffene Frauen befragt, warum sie keine Beratung in Anspruch genommen haben¹². 45% haben sich jemand im privaten Umfeld anvertraut, 28% war das Erlebte zu privat, zu peinlich, 34% sind bislang ohne Beratung ausgekommen, 22% hatten Angst vor den Folgen, 9% machten dies mit sich selbst ab. Im Unterschied zu 2004 gaben aber nur 6% der befragten von Gewalt betroffenen Frauen an, keine psychosozialen Unterstützungsangebote zu kennen. Das könnte ein Indiz dafür sein, dass verschiedene Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit immer mehr Frauen erreichen, die Beratung und Hilfe brauchen.

Das Hilfetelefon will gerade für diese Gruppe, die aus Angst und Scham nicht zur Beratung und Unterstützung findet, den Weg zu professionellen Einrichtungen vor Ort ebnen. Ein anonymes telefonisches Gespräch ist hier besonders niedrigschwellig.

Insgesamt können diese Ergebnisse als Indiz dafür gewertet werden, dass sich Frauen erst nach längerer Gewalterfahrung als Opfer von Gewalt wahrnehmen. Frauen, die weniger schwere Gewalt oder weniger bedrohliche Formen von Gewalt erlebt haben, sehen keinen Anlaufpunkt im Unterstützungssystem.

Diese These stützen auch internationale Studien. So ergab beispielsweise eine kanadische Studie¹³, dass am ehesten die Frauen, die schwere Formen von Gewalt erlebt hatten, (formelle und informelle) Hilfe suchten. Frauen, die um ihr Leben fürchteten, suchten signifikant eher Hilfe. Gleiches galt, wenn Frauen eine höhere Anzahl von Gewalterfahrungen berichteten und wenn sie physische Verletzungen als direkte Folge der Gewalt erlebt hatten.

Das Hilfetelefon will daher gerade auch die Frauen erreichen, die erst am Anfang einer gewaltbelasteten Beziehung stehen. Diejenigen, denen die erlebte Gewalt zu „harmlos“ für eine Beratungsstelle erscheint, sollen motiviert werden, sich über ein Gespräch mit dem Hilfetelefon rückzuersichern. Die Beraterinnen können helfen, das Erlebte einzuordnen. Und sie können die Hemmschwelle für die Kontaktaufnahme zu einer Beratungsstelle vor Ort senken.

¹⁰ Schröttele/Müller a.a.O. (Fn. 5), Langfassung, S. 172.

¹¹ Ebenda.

¹² Helfferich, Cornelia/Kavemann, Barbara: Bericht der Bundesregierung (Fn. 4), Teil I, S. 186 f. (Tabelle 16).

¹³ Barrett, Betty Jo/St. Pierre, Melissa: Variations in Women's Help Seeking in Response to Intimate Partner Violence: Findings From a Canadian Population-Based Study, in: *Violence against Women* 17(1), 2011, S. 63 f.

Fragt man betroffene Frauen, was sie sich von einer Beratung wünschen, dann ist gerade der niedrigschwellige Zugang zu einer telefonischen Beratung eines der wesentlichsten Anliegen. In der qualitativen Ergänzungsstudie zur o.g. repräsentativen Studie zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland wurde von den Frauen, die Gewalt erlebt hatten, zu einem telefonischen Angebot z.B. Folgendes formuliert¹⁴:

„Und wo einem dann auch klar gemacht wird, du darfst dir Hilfe suchen. [...] Es steht einem einfach zu, sich helfen zu lassen. Auch in diesen Situationen, wo man das nicht schafft.“

„Für mich wäre das in der damaligen Situation genau das Richtige gewesen, diese Anonymität. Ich hätte sie gebraucht.“

„Wegen so einer Lappalie ruf ich nicht die Polizei an. Und da wäre so eine Hotline, die [...] erst mal ein Gespräch anbietet und wo dann vielleicht [...] ein, zwei Tage später ein Gespräch folgen kann, wo die Frau dann für sich erst mal abklären kann, was sie denn eigentlich will und was nun los ist. Da ist ja oft dann einfach Verwirrung und bin ich vielleicht an allem schuld.“

Das Angebot des Hilfetelefon verfolgt damit zwei primäre Ziele: Es will die Frauen erreichen, die Beratung benötigen, sie aber bislang nicht nutzen; und es will die Frauen früher erreichen, als dies bisher gelingt.

2. Gewaltformen

Die repräsentative Studie zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland zeigt auch, dass viele Frauen nicht nur Opfer einer Gewaltform werden. Vielfach gibt es Mehrfachbelastungen und Überschneidungen¹⁵. Um den Frauen den Weg möglichst einfach zu machen, wurde – im Gegensatz zu Modellen in anderen europäischen Staaten¹⁶ – daher ein Angebot entwickelt, das für alle Formen von Gewalt gegen Frauen „zuständig“ ist. Unabhängig von der erlebten (oder drohenden) Gewalt, bietet das Hilfetelefon fachlich kompetente Ansprechpartnerinnen. Beratung wird insbesondere zu folgenden Themen angeboten:

¹⁴ Glammeier, Sandra/Müller, Ursula/Schrötte, Monika: Unterstützungs- und Hilfebedarf aus der Sicht gewaltbetroffener Frauen, Teilstudie zur Studie Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland (Fn. 5), 83 ff.

¹⁵ Schrötte/Müller untersuchten für den Bereich „Gewalt in Paarbeziehungen“ die Überschneidungen der Gewaltformen detailliert, a.a.O. (Fn. 5), Langfassung, S. 246 ff.

¹⁶ So hat beispielsweise Spanien telefonische Beratungsangebote mit unterschiedlichen Nummern für die Bereiche Häusliche Gewalt, Prostitution und Ausbeutung sowie Sexuelle Gewalt; ein Aktionsplan der Französischen Regierung von 2012 sieht eine Vernetzung der bestehenden telefonischen Nummern vor, vgl. Une troisième génération des droits des femmes: vers une société de l'égalité réelle, S. 20 f., <http://femmes.gouv.fr/wp-content/uploads/2012/11/CI-DDF-RELEVE-V7.pdf> (5.8.2013).

- Häusliche Gewalt (psychische, physische und sexualisierte Gewalt innerhalb von Beziehungen)
- Psychische, physische und sexualisierte Gewalt außerhalb von Beziehungen
- Stalking
- Zwangsverheiratung
- Gewalt im Namen der „Ehre“
- Frauenhandel
- Gewalt im Rahmen von Prostitution
- Genitalverstümmelung
- Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz
- Sexuelle Belästigung im öffentlichen Raum
- Spezielle Gewaltkontexte wie bei Migrantinnen, Frauen mit Beeinträchtigung oder Behinderung und älteren Frauen, z.B. in Pflegesituationen.

3. Adressatenkreis

Die Studien dokumentieren zudem, dass viele Frauen, die Gewalt erlebt haben, sich (zunächst) an ihr soziales Umfeld wenden. Freundinnen und Freunde, Familienangehörige, manchmal auch Nachbarn oder Arbeitskollegen sind Adressaten der Hilfesuche der Frauen. So zeigte die repräsentative Studie für Deutschland, dass ein großer Teil der gewaltbetroffenen Frauen mit niemandem über die erlittenen Gewaltereignisse gesprochen hat. Wenn Personen angesprochen werden, sind erste und zentrale Ansprechpersonen jene aus dem engsten sozialen Nahraum (Freundinnen und Freunde, Familienangehörige). Professionelle Hilfsinstanzen folgen erst mit einigem Abstand¹⁷. Auch eine Studie aus Kanada unterstützt diese Ergebnisse: Dort hatten 66,5% Familienmitglieder, 67,5% Freunde oder Nachbarn und 27,8% Arbeitskollegen ins Vertrauen gezogen. Mehr als 80% der Frauen nutzen mindestens eine Form der informellen Unterstützung. Eine detailliertere Analyse deutet des Weiteren darauf hin, dass diese informelle Unterstützung ganz besonders wichtig für marginalisierte Bevölkerungsgruppen ist, die weniger auf formelle Ressourcen zurückgreifen (können)¹⁸.

So gut es für die betroffenen Frauen ist, über das Erlebte zu sprechen, so schwierig können diese Gespräche für Angehörige oder den Freundeskreis sein. Sie sind nicht professionell ausgebildet und ihnen fehlt vielfach die Kenntnis, wie Opfer von Gewalt gut unterstützt und begleitet werden können. Ein möglicherweise ambivalentes Verhalten der Opfer¹⁹, kann es für nicht geschulte Personen schwer machen, längerfristige Begleitung auszuhalten. Aus diesem Grund ist gerade auch das soziale Umfeld eine

¹⁷ Schröttele/Müller, a.a.O. (Fn. 5), Langfassung, S. 162 ff.

¹⁸ Barrett/St. Pierre, a.a.O. (Fn. 13), S. 63.

¹⁹ Siehe dazu nur die anschauliche Darstellung bei Buskotte, Andrea: Gewalt in der Partnerschaft, 2007, S. 89 ff.

Zielgruppe des Hilfefons. Wer Rat und Unterstützung bei der Begleitung eines Familienmitgliedes, einer Nachbarin oder Freundin braucht, kann sich an das Hilfefon wenden, genauso wie eine Arbeitskollegin, die sich unsicher ist, ob sie ihre Kollegin ansprechen sollte – und wenn ja, wie.

Und auch – haupt- wie ehrenamtliche – Fachkräfte können das Hilfefon nutzen. Nicht jede Fachkraft kennt sich mit allen Facetten des Themas Gewalt gegen Frauen aus; so können z.B. Fachkräfte in Kitas oder allgemeinen Familienberatungsstellen oder Lehrkräfte fachkundige Hinweise und Tipps erhalten.

4. Empowerment der Frauen

Das Ziel des Hilfefons bei der Beratung der Frauen ist ihre Stärkung, ihre Selbstermächtigung, ihr Empowerment.

Studien, die die Arbeit anderer telefonischer Kriseninterventionseinrichtungen untersucht haben, zeigen, dass es durchaus gelingen kann, im Rahmen eines Telefongesprächs Anrufende zu eigenen Schritten zu ermutigen. So wurden Anrufende bei einer US-amerikanischen Krisen-Hotline in einem Follow-up-Interview befragt, ob sie die im Telefonat angesprochenen nächsten Schritte tatsächlich umgesetzt hatten. Knapp 40% der Anrufenden hatte zum Zeitpunkt des Follow-up-Gesprächs schon einen externen Beratungstermin vereinbart oder wahrgenommen, 43% hatten die besprochenen Handlungspläne vollständig umgesetzt, 12% hatten diese zum Teil verwirklicht und 20% waren noch bei der Umsetzung²⁰. Auch wenn die Rahmenbedingungen der untersuchten Hotline sicher nicht eins zu eins auf Deutschland und das Hilfefon übertragen werden können, sind diese Ergebnisse ein deutlicher Hinweis, dass eine telefonische Beratung in einer Krisensituation Ausgangspunkt für eine Selbststärkung der Anrufenden sein kann.

Das Beratungsangebot des Hilfefons umfasst daher:

- Erstberatung

Je nach Situation der anrufenden Person bietet das Hilfefon psychosoziale Beratung oder Unterstützung in akuten Gewaltsituationen und in entsprechenden Krisen. Bei Vorliegen einer akuten Gewaltsituation werden neben psychosozialer Beratung konkrete Informationen und Hilfen zur Verbesserung des Schutzes bzw. zur Beendigung der Gefahrensituation angeboten. Befindet sich die anrufende Person in einer akuten Gefährdungssituation, leitet das Hilfefon den Anruf an Notdienste wie insbesondere die Polizei weiter oder benachrichtigt diese selbst. Die Erstberatung schließt auch erste Informationen zu rechtlichen Fragen ein.

²⁰ Kalafat, John/Gould, Madelyn S./Harris Munfakh, Jimmie Lou/Kleinman, Marjorie: An Evaluation of Crisis Hotline Outcomes, Part I: Nonsuicidal Crisis Callers, in: Suicide and Life-Threatening Behavior 37(3), 2007, S. 322, 332; die Prozentangaben beziehen sich auf diejenigen, die sich noch an das Besprochene erinnern konnten.

- Informationen

Aber auch diejenigen, die (ausschließlich) fachliche Informationen wünschen, können das Hilfetelefon als Informationsquelle nutzen.

- Informationen über die Einrichtungen vor Ort und ggf. Weitervermittlung

Das Hilfetelefon bietet der anrufenden Person Informationen über geeignete Hilfen und Unterstützungsangebote in Wohnortnähe an (Lotsenfunktion). Auf Wunsch der anrufenden Person kann das Gespräch an eine Unterstützungseinrichtung in Wohnortnähe und/oder können ihre Kontaktdaten an eine örtliche Unterstützungseinrichtung weitergegeben werden, damit von dort aus Kontakt aufgenommen werden kann.

Das Hilfetelefon kann und will allerdings keine langfristige Begleitung und Unterstützung im Einzelfall anbieten. Eine qualifizierte langfristige Begleitung kann nicht über eine zentrale telefonische Beratung gewährleistet werden. Hier sind stattdessen die qualifizierten und professionellen Fachberatungsstellen vor Ort gefragt.

Das Beratungskonzept des Hilfetelefons sieht eine ressourcenorientierte Unterstützung vor, bei der die Beraterinnen des Hilfetelefons – alles weibliche Fachkräfte – von den Bedarfen und Wünschen der Anrufenden ausgehen. Die Beraterinnen nehmen sich Zeit, hören zu, nehmen die Anliegen und die Fragen ernst und ermitteln in jedem Einzelfall gemeinsam mit den Anrufenden, was das konkrete Anliegen ist, welcher Bedarf an Unterstützung oder Information besteht und was die nächsten Schritte sein könnten.

In diesem Zusammenhang ist das Ergebnis einer qualitativen Studie aus den USA von Interesse, bei der von Gewalt betroffene Frauen befragt wurden, was ihnen bei einer Beratung und Unterstützung besonders wichtig ist. Sie gaben an, dass die Art des Umgangs mit ihnen genauso wichtig ist, wie die Vermittlung von konkreten Angeboten und Ressourcen – wenn nicht sogar noch bedeutsamer. Die Autorinnen folgern, dass es kein „one-size-fits-all“-Modell für gewaltbetroffenen Frauen gibt und dass das *Wie* der Unterstützung genauso wichtig ist, wie das was angeboten wird²¹.

Das Beratungskonzept des Hilfetelefons greift diese Ergebnisse auf. Die Beraterinnen nehmen den Anrufenden gegenüber eine akzeptierende, wertschätzende, respektierende und empathische Grundhaltung ein. Die Anliegen und Themen der Anrufenden bestimmen den Beratungsinhalt. Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit und Ressourcenorientierung sind wesentliche Beratungsgrundsätze. Gewalt ist nicht gleich und macht nicht gleich. Darum bietet das Hilfetelefon keine Patentlösungen, keine vorgefertigten Standardantworten und keine festgeschriebenen Wege. Ausgehend von der persönlichen Lebenssituation der Betroffenen und ihren individuellen Bedürfnissen unterstützen, bestärken und ermutigen die Beraterinnen, die nächsten Schritte zu gehen.

²¹ Kulkarni, Shanti J./Bell, Holly/McDaniel Rhodes, Diane: Back to Basics: Essential Qualities of Services for Survivors of Intimate Partner Violence, in: Violence against Women (18)1, 2012, S. 85, 99.

5. Mehrsprachigkeit

Die schon oben genannte repräsentative Studie zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland beinhaltet auch eine vertiefte Untersuchung, ob und wenn ja, inwieweit Frauen mit Migrationshintergrund besonders von Gewalt betroffenen sind. Die zusätzliche Befragung von Frauen türkischer und osteuropäischer Abstammung ergab für diese Gruppe durchweg höhere Gewaltbelastungen als für einheimisch deutsche Frauen. Frauen mit türkischer Abstammung waren vor allem stärker von Partnergewalt belastet, Frauen osteuropäischer Herkunft wurden deutlich häufiger Opfer sexueller Gewalt (vor allem in der Gruppe der unter 35-Jährigen)²².

Opfer von Menschenhandel zur sexuellen Ausbeutung sind ebenfalls vielfach Frauen aus anderen Staaten. Im Jahr 2011 waren – neben den Opfern aus Deutschland – v.a. Frauen aus Rumänien (25,8%) und Bulgarien (15,3%) betroffen²³. Auch Opfer von (drohender) Zwangsverheiratung oder (drohender) Genitalverstümmelung haben vielfach (aber nicht immer!) einen Migrationshintergrund. Eine Studie zu den Klientinnen von Fachberatungsstellen für die Opfer von Zwangsverheiratung ergab, dass fast alle Beratenen einen Migrationshintergrund hatten; die meisten waren in Deutschland geboren (32%), gefolgt von der Türkei (23%), Serbien/Kosovo/Montenegro (8%) und dem Irak (6%)²⁴.

Um diese Zielgruppen erreichen zu können, ist die Mehrsprachigkeit des Angebots entscheidend. Das Hilfefon nutzt daher einen Pool von Dolmetscherinnen, die rund um die Uhr bei Telefonaten hinzugezogen werden können. Zurzeit werden 15 verschiedene Sprachen (von Englisch und Französisch über Russisch und Türkisch bis zu Vietnamesisch) angeboten. Der Bedarf wird vom Hilfefon sorgfältig beobachtet. Eine Anpassung bei Veränderungen in der Nachfrage ist damit möglich.

Zudem sind die wichtigsten Informationen auf der Webseite des Hilfefons unter www.hilfefon.de mehrsprachig in Englisch, Französisch, Spanisch, Russisch und Türkisch aufgenommen. Auch der Informationsflyer für das Hilfefon ist in Deutsch, Englisch, Französisch, Türkisch, Russisch und Polnisch aufgelegt.

6. Barrierefreiheit

Im Jahr 2012 wurde eine im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) erstellte neue Studie vorgelegt, die die Gewalt im Le-

²² Schrötle, Monika/Khelaifat, Nadia: Gesundheit – Gewalt – Migration: Eine vergleichende Sekundäranalyse zur gesundheitlichen und Gewaltsituation von Frauen mit und ohne Migrationshintergrund in Deutschland, Hrsg. BMFSFJ, Berlin 2008, <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationsliste,did=108722.html> (5.8.2013), Übersicht zur Gewaltbelastung in Tabelle 1, S. 14.

²³ Bundeslagebild Menschenhandel 2011, Bundeskriminalamt, Wiesbaden 2012, S. 9 f.; die Daten des Lagebildes enthalten allerdings nur die Angaben aus dem Hellfeld.

²⁴ Mirbach, Thomas/Schaak, Torsten/Triebl, Katrin: Zwangsverheiratung in Deutschland – Anzahl und Analyse von Beratungsfällen, Kurzfassung, Berlin 2011, S. 28 ff., <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationsliste,did=175410.html> (5.8.2013).

ben von Frauen mit Behinderung untersucht²⁵. Es zeigte sich eine erhöhte Gewaltbelastung von Frauen mit Behinderung und/oder Einschränkungen. Zwar schwanken die Belastungen zwischen den verschiedenen Formen von Behinderung und Einschränkung; die erlebte Gewalt liegt dabei aber deutlich über den Gewalterfahrungen von Frauen im Bevölkerungsdurchschnitt.

So haben z.B. 58% bis 75% der Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen körperliche Gewalt erlebt, das sind fast doppelt so viele Frauen wie im Bevölkerungsdurchschnitt (35 %). Erzwungene sexuelle Handlungen im Erwachsenenleben haben je nach Untersuchungsgruppe 21% bis 43% der Frauen mit Behinderungen/Beeinträchtigungen angegeben. Sie waren damit etwa zwei- bis dreimal häufiger von sexueller Gewalt betroffen als Frauen im Bevölkerungsdurchschnitt (13%). Gehörlose und psychisch erkrankte Frauen waren jeweils die am stärksten belastete Gruppe²⁶.

Um für Frauen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen erreichbar zu sein, wurde das Hilfetelefon barrierefrei konzipiert:

- Um Frauen mit Hörschädigungen oder Höreinschränkungen den Zugang zur telefonischen Beratung zu ermöglichen, besteht (täglich, von 8:00 Uhr bis 23:00 Uhr) die Möglichkeit der Gebärdendolmetschung. Über einen Relay-Dienst können Beraterin und Gehörlose miteinander kommunizieren. Ein Gebärdenvideo auf der Website erklärt darüber hinaus das Angebot des Hilfetelefons.
- Um Frauen mit Sehbeeinträchtigungen die Nutzung der Webseite zu ermöglichen, erfüllt sie den erforderlichen technischen Standard für einen barrierefreien Zugang.
- Um Frauen mit Lernschwierigkeiten eine gute Beratung zu ermöglichen, werden die Beraterinnen in „leichter Sprache“ fortgebildet. Der Flyer zum Hilfetelefon ist auch in leichter Sprache erhältlich.

7. Sicherheit, Schutz, Anonymität

Ein wichtiger Aspekt der Niedrigschwelligkeit des Angebotes ist die Anonymität²⁷. Keine Anrufende muss daher ihren Namen nennen. Den Beraterinnen wird auch nicht die Telefonnummer der anrufenden Person angezeigt; eine Lokalisierung des Anrufs ist den Beraterinnen damit nicht möglich.

Für manche der von Gewalt betroffenen Frauen ist jedoch das Aussprechen des Erlebten immer noch eine zu hohe Hürde, um Hilfe zu suchen. Aufgrund der guten

²⁵ Hornberg, Claudia/Schröttle, Monika: Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland, Berlin 2012 <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationen,did=186150.html> (5.8.2013).

²⁶ Dies., a.a.O. (Fn. 25), S. 23 f.

²⁷ Vgl. Glammeier/Müller/Schröttle, a.a.O. (Fn. 14).

Erfahrungen in der Beratungspraxis mit Online-Beratungsangeboten²⁸ wurde für das Hilfefone ein Zugang zu geschützter schriftlicher Beratung ermöglicht. Es gibt die Möglichkeit der Kommunikation per E-Mail und einen Online-Einzelberatungsschat. Beide Wege sind über die Website des Hilfefones unter www.hilfefone.de zu erreichen. Wichtig ist, dass es keine direkte Antwort auf das E-Mail-Konto der Anfragenden gibt. Aus Sicherheitsgründen verbleibt die E-Mail in einem geschützten Bereich und kann dann abgerufen werden, wenn es für die Anfragende sicher ist. Für den Online-Chat stehen Termine zur Verfügung, für die man sich einfach einbuchen kann. Die freien Termine sind auf der Website einzusehen und stehen zeitnah und kurzfristig zur Verfügung.

Diese Angebote (inkl. Online-Chat) können auch über eine mobile Version der Website erreicht werden, sodass auch per Smartphone ein einfacher Zugang ermöglicht wird und kein PC erforderlich ist.

8. Weitervermittlung & Datenbank

Das Hilfefone kann und will nur eine Erstberatung ermöglichen. Bei einigen Anrufern kann aber ein Bedarf und Wunsch nach weiterer Beratung bestehen. Dann ist es eine wichtige Aufgabe des Hilfefones, die Frauen zu den Einrichtungen vor Ort zu lotsen. Die Beratungslandschaft in Deutschland für Frauen, die von Gewalt betroffen sind, ist vielfältig und ausdifferenziert²⁹. So gut es für die Qualität der angebotenen Beratung ist, dass sich Fachberatungsstellen spezialisiert haben, so unübersichtlich kann es für Frauen sein, das für sie passende Angebot vor Ort zu identifizieren.

Hier kann das Hilfefone die Rat und Schutz suchenden Frauen unterstützen. Das Hilfefone baut eine interne Datenbank auf, in der Fachberatungsstellen, Frauenhäuser und weitere Unterstützungsangebote enthalten sind. Erfasst werden nicht nur Kontaktdaten und Angebot, sondern möglichst detailliert Spezifika der Einrichtungen, damit die Beraterinnen die Anruferinnen zielgenau weitervermitteln können. Die Fachberatungsstellen und Frauenhäuser haben sich über ihre Vernetzungsstellen aktiv am Aufbau der Datenbank beteiligt. Aber so ein Projekt wird niemals abgeschlossen sein; so kommen beispielsweise neue Einrichtungen hinzu oder andere verändern ihr Profil. Alle können daher mit dazu beitragen, dass die Weitervermittlung funktioniert, indem aktuelle Daten zur Verfügung gestellt werden.

²⁸ Vgl. dazu nur die Analyse von Strobl, Rainer/Lobermeier, Olaf: Interkulturelle Onlineberatung bei Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt, Hrsg.: BMFSFJ, Berlin 2010, <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publicationen/publikationen,did=164098.html> (5.8.2013), zusammenfassend S. 102 ff; interessanterweise zeigten auch Schülerinnen und Schülern der heutigen Generation durchaus Vorbehalte bei der Nutzung von Beratung via E-Mail und Chat (ebd.).

²⁹ Vgl. zum Stand der Dinge Helfferich/Kavemann, a.a.O. (Fn. 4), BT-Drs. 17/10500; zur Übersicht siehe Abbildung 5, S. 45.

Im Fall einer akuten Notlage des Opfers, die ein Einschreiten der Polizei erfordert, hat das Hilfetelefon über die Innenministerien der Länder die telefonische Erreichbarkeit der polizeilichen Einsatzleitstellen oder Einsatzzentralen übermittelt bekommen. Auch diese sind in die Datenbank aufgenommen worden. Wenn eine Anrufende in einer Gefahrensituation ihren Standort angibt, kann die Beraterin die Polizei zu ihrer Hilfe rufen.

IV. Erste Erfahrungen

1. Personalaufbau

Nachdem das Hilfetelefongesetz im März 2012 in Kraft getreten ist, bestand die erste große Herausforderung in der Auswahl und Einstellung des Personals. Der Aufbau im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben sieht folgende Struktur vor:

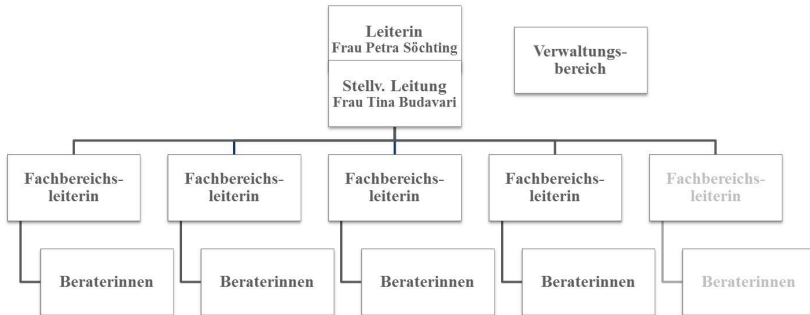


Abb. 1: Organigramm des bundesweiten Hilfetelefons Gewalt gegen Frauen, Stand Juli 2013.

2. Ausbaustufe

Die Fachbereichsleiterinnen übernehmen eine doppelte Funktion: Sie sind Teamleiterinnen für eine Gruppe von Beraterinnen, führen Fall- und Fachberatungen durch und fungieren als Ansprechpartnerin in schwierigen Situationen. Zugleich haben sie jeweils eine spezifische fachliche Zuständigkeit und stellen sicher, dass die Beraterinnen auf aktuelle Erkenntnisse und Entwicklungen zu den Themenbereichen zurückgreifen können.

Die Beraterinnen – zurzeit etwa 70 Personen, was ca. 60 Vollzeitäquivalenten entspricht – haben ein grundständiges Studium der Sozialen Arbeit, Sozialpädagogik, Psychologie oder ähnliches abgeschlossen; sie haben Erfahrung und/oder Zusatzqualifikationen in der psychosozialen Beratung und Erfahrungen in den Themengebieten. Die Beraterinnen arbeiten im Schichtdienst und jede Beraterin berät zu allen Themen.

Alle Beratungskräfte wurden vor der Aufnahme der Beratungstätigkeit umfassend geschult. Die Schulungsmodulare umfassten dabei sowohl Fach- wie auch Querschnittsthemen, z.B. Gesprächsführung, Telefonberatung oder Krisenintervention. Auch im laufenden Betrieb finden kontinuierlich und bedarfsgerecht Fortbildungen statt. Um das professionelle Handeln der Beraterinnen zu unterstützen und die Qualität des

Hilfetelefonen sicherzustellen, nehmen sie regelmäßig an Supervisionen und Dienstgruppen-Besprechungen teil. Für kollegiale Beratung liegen Handlungsleitfäden vor, sodass z.B. nach schwierigen Telefonaten Entlastung und Unterstützung möglich ist.

Damit hat das Team des Hilfetelefonen gut vorbereitet die Arbeit begonnen. Mit jedem neuen Telefonat, jeder weiteren Beratung, jeder E-Mail-Anfrage entwickeln sich das Beratungskonzept und Hintergrundwissen weiter.

2. Erste Beratungserfahrungen

Schon sofort nach dem Start wurde das Hilfetelefon sehr gut angenommen. In den ersten 5 Monaten (Stichtag 31.7.2013) haben 33.741 Menschen Kontakt zum Hilfetelefon aufgenommen. Im Folgenden sollen erste Erfahrungen dokumentiert werden. Diese basieren noch nicht auf statistischen Auswertungen, die erst mit dem ersten Jahresbericht im Frühjahr 2014 vorgelegt werden können.

- Das Hilfetelefon erreicht alle Zielgruppen

Es zeigt sich, dass Betroffene, das soziale Umfeld und Fachkräfte das Hilfetelefon nutzen. Der Schwerpunkt liegt – wie zu erwarten – bei den Betroffenen. Doch auch Menschen aus dem näheren Umfeld der von Gewalt betroffenen Frauen – also Freundinnen, Freunde oder Familienangehörige – nutzen das Hilfetelefon als Ressource. Und auch Fachkräfte wenden sich mit ihren Fragen an das Hilfetelefon

- Alle Zugangswege werden genutzt

Erwartungsgemäß erfolgt die überwiegende Mehrheit der Kontaktaufnahmen als telefonische Anfragen. Aber auch E-Mail und Chat werden genutzt. Sprach- und Gebärdendolmetschung werden nachgefragt und genutzt.

- Alle Beratungsformen werden nachgefragt

Das Konzept sieht – wie oben erläutert – vor, dass Anrufenden Erstberatung, Krisenintervention, Information und Weitervermittlung angeboten werden. Alle diese Formen werden auch nachgefragt. Auch die Weitervermittlung zu den Fachberatungsstellen und Frauenhäusern vor Ort wird genutzt. Das Hilfetelefon kann damit – nach den ersten Eindrücken – seine Lotsenfunktion ausfüllen und das bestehende Unterstützungssystem vor Ort sinnvoll ergänzen. Viele Unterstützungseinrichtungen, die nicht rund um die Uhr erreichbar sind, machen inzwischen von der Möglichkeit Gebrauch, außerhalb ihrer Öffnungszeiten auf Anrufbeantworter und/oder eigener Website auf das Hilfetelefon als Anlaufstelle zu verweisen.

- Alle Gewaltformen sind Thema

Schwerpunktmäßig wird vor allem Gewalt in Partnerschaften sowie sexualisierte Gewalt von den Anrufenden thematisiert. Aber auch alle anderen Gewaltformen sind schon Beratungsinhalt gewesen.

Einzelne Rückmeldungen der Anruferinnen zeigen, dass sie das Angebot des Hilfefone als hilfreich, unterstützend und entlastend erleben. Entsprechend der Erfahrungen anderer europäischer telefonischer Beratungsangebote kann das Hilfefone also einen ersten Schritt aus der Gewalt darstellen.

V. Ausblick

Die ersten Eindrücke sind noch nicht systematisch erfasst. Dennoch zeigt sich schon jetzt, dass das Hilfefone die Erwartungen und Anforderungen, die das Hilfefonegesetz formuliert hat, durchaus erfüllen kann.

Das Hilfefone Gewalt gegen Frauen wird, kann und will dabei niemals ein statisches Konstrukt sein. Es wird neue Entwicklungen bei der Intervention und Prävention von Gewalt geben, die genauso zu berücksichtigen sind, wie neue gesetzliche Rahmenbedingungen oder Veränderungen in der Unterstützungslandschaft. In vielen Bereichen kann aufgrund der ersten Erfahrungen das Beratungskonzept weiter entwickelt und ausdifferenziert werden. Die jährlichen Sachberichte werden es ermöglichen, diese Prozesse nachzuvollziehen. Eine vertiefte Evaluation ist dann vorgesehen, wenn das Hilfefone einen „eingeschwungenen“ Zustand erreicht hat. Eine fachliche Begleitung erfolgt zudem über den Beirat für das Hilfefone, in dem Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, leitende Mitarbeiterinnen aus Kommunen und den Bundesländern sowie Expertinnen aus dem Unterstützungssystem zusammenkommen. Sie stellen auch sicher, dass die Auswirkungen, die das Hilfefone auf die Unterstützungseinrichtungen vor Ort haben wird, erfasst und bei der Weiterentwicklung des Hilfefons berücksichtigt werden können.

Das Hilfefone ist ein wichtiger Beitrag zur opferorientierten Prävention. Es kann Frauen, die Opfer von Gewalttaten geworden sind, unterstützen, die Schäden mindern helfen, dazu beitragen, dass ein Gewaltkreislauf früher unterbrochen wird. Es bietet Wege zur sozialen Unterstützung, es bietet fachliche Informationen und Beratung.

Aber das Hilfefone Gewalt gegen Frauen ist auch darauf angewiesen, dass sich die Kenntnis über die Nummer und das Angebot immer weiter verbreitet. Hieran kann Jede und Jeder mitwirken. Plakate, Flyer und Abreißzettel können über die Seite www.hilfefone.de heruntergeladen oder (kostenfrei) bestellt werden. Online-Banner und Logo können mit der eigenen Web-Präsenz verbunden werden.

Ziel ist es, dass möglichst viele Frauen – genau dann, wenn sie es brauchen – das Angebot des Hilfefons nutzen und die **08000 – 116 016** wählen.

Inhalt

Vorwort 1

I. Der 18. Deutsche Präventionstag im Überblick

Deutscher Präventionstag und Veranstaltungspartner

Bielefelder Erklärung 5

Erich Marks / Karla Schmitz

Zusammenfassende Gesamtdarstellung des 18. Deutschen Präventionstages 11

Erich Marks

Der 18. Deutsche Präventionstag in Bielefeld, das gibt's doch gar nicht 35

Wiebke Steffen

Gutachten für den 18. Deutschen Präventionstag:
Mehr Prävention - weniger Opfer 51

Ralf Jäger

Kein Opfer einer Straftat darf vergessen werden 123

Pit Clausen

Prävention in Bielefeld 127

Jörg Ziercke

Zukunft der Opferhilfe 131

Rainer Strobl / Christoph Schüle / Olaf Lobermeier

Evaluation des 18. Deutschen Präventionstages 135

II. Praxisbeispiele und Forschungsberichte

Christian Pfeiffer

Parallel Justice – warum brauchen wir eine Stärkung des Opfers
in der Gesellschaft? 179

Die Entführung

Artikel aus dem DPT-Journal anlässlich des 18. Deutschen Präventionstages 207

Gisela Mayer

Was brauchen Kinder, damit sie Gewalt nicht brauchen? -
Zu den Bedingungen der Entstehung von Gewalt 209

<i>Nils Christie</i> Heilung nach den Gräueltaten	229
<i>Bettina Zietlow</i> Gewalt gegen Polizeibeamte – die Bewältigung belastender Erfahrungen	239
<i>Detlef Heyer</i> Schutz älterer Menschen vor betrügerischen Kaffeefahrten	257
<i>Daniel Lederer</i> Opfererfahrungen im fortgeschrittenen Alter	259
<i>Gesa Schirrmacher / Petra Söchting</i> Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen – Prävention durch niedrigschwellige Beratung	269
<i>Susanne Wegener-Tieben</i> Das Opfertelefon des WEISSEN RING	283
<i>Gabriele Bindel-Kögel / Kari-Maria Karliczek</i> Vom Objekt zum Subjekt – Außergerichtliche Schlichtung als opferstützendes Instrument	291
<i>Jakob Tetens</i> Sekundärpräventives Gruppentraining für jugendliche Mobbingopfer	305
<i>Haci-Halil Uslucan</i> Risiken erkennen – Risiken minimieren – Stärken fördern	311
<i>Hellgard van Hüllen</i> Victim Support Europe – schnelle Hilfe im internationalen Kontext	325
<i>Claudia Gelber / Michael Walter</i> Opferbezogene Vollzugsgestaltung: Theoretische Perspektiven und Wege ihrer praktischen Umsetzung	335
<i>Lutz Klein</i> Mentoring für Straffällige: Auch ein Beitrag zum Opferschutz	349
<i>Andreas Beelmann</i> Zur Konstruktion, Entwicklung und Überprüfung von Interventions- maßnahmen: Ein Modell zur Evidenzbasierung präventiver Handlungsstrategien.	357
III Autoren	367