



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Bundesamt
für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben

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

Jahresbericht

DES HILFETELEFONS GEWALT GEGEN FRAUEN

2019

Das Jahr in Zahlen*

<i>Kontakte zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“</i>	77.200
<i>Beratungen</i>	44.700
<i>Beratungen für von Gewalt betroffene Personen</i>	24.700
<i>Beratungen für unterstützende Personen</i>	7.500
<i>Beratungen für Fachkräfte</i>	1.900
<i>Online-Kontakte</i>	7.500
<i>Beratungen in mehr als 17 verschiedenen Fremdsprachen</i>	3.500
<i>Vermittlungen im Rahmen der Lotsenfunktion</i>	22.300
<i>Flyer, Plakate und andere Infomaterialien</i>	604.000
<i>Webseiten-Besuche</i>	285.000

* Zahlen gerundet

GRÜßWORT

Liebe Leserinnen und Leser,



knapp 115.000 Frauen waren in Deutschland 2018 Opfer von Gewalt in ihrer Partnerschaft, 122 wurden durch Partnerschaftsgewalt getötet. Das bedeutet: Alle drei Tage stirbt in Deutschland eine Frau durch Partnerschaftsgewalt. Mehr als ein Mal pro Stunde wird statistisch gesehen eine Frau durch ihren Partner gefährlich verletzt. Die Anzahl polizeilich gemeldeter Fälle ist damit erneut gestiegen – das Dunkelfeld ist jedoch erheblich größer. Das sind erschreckende Zahlen.

Umso wichtiger ist es, dass die betroffenen Frauen die Hilfe bekommen, die sie benötigen. Einen nicht mehr wegzudenkenden Platz hat hier seit sieben Jahren das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Es leistet Erst- und Krisenunterstützung, rund um die Uhr, anonym, in insgesamt 18 Sprachen. Das Hilfetelefon verzeichnet von Jahr zu Jahr steigende Beratungszahlen. 2019 waren es bereits knapp 45.000. Seit Bestehen des Hilfetelefons wurden fast 230.000 Personen beraten, darunter auch Ratsuchende aus dem sozialen Umfeld gewaltbetroffener Frauen sowie Fachkräfte.

Dem gesamten Team im Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben danke ich für sein großes Engagement. Für die äußerst anspruchsvolle Arbeit wünsche ich allen auch weiterhin viel Energie und Erfolg. Denn für gewaltbetroffene Frauen ist die Unterstützung durch das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sehr wichtig, um wieder Kraft zu schöpfen. Für ein Leben ohne Gewalt – was eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein sollte.

Dr. Franziska Giffey
Bundesministerin für Familie, Senioren,
Frauen und Jugend

EDITORIAL

Sehr geehrte Damen und Herren,



sieben Jahre Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“! Das sind insgesamt rund 230.000 Beratungen – davon mehr als 20.000 online. Rund 113.000-mal wurden Ratsuchende in dieser Zeit an Beratungsstellen, Frauenhäuser, Polizei oder andere Einrichtungen weitervermittelt. Knapp 130.000 Mal wandten sich selbst von Gewalt betroffene Personen an das Hilfetelefon.

Mit rund 45.000 Beratungskontakten stiegen die Anfragen auch 2019 erneut um rund 12 Prozent. Das zeigt: Immer mehr Frauen bringen proaktiv den Mut auf, sich Hilfe zu suchen, um aus der Gewaltspirale zu entkommen.

Betroffene Frauen werden von den Beraterinnen des Hilfetelefons beraten, ermutigt und gestärkt. Viele sind gleich mehrfach von traumatischen Ereignissen betroffen. Die damit einhergehenden Auswirkungen stellen die Beraterinnen vor ganz besondere Herausforderungen. Das Thema Traumata steht deshalb im Mittelpunkt dieses Jahresberichts.

Der Jahresbericht nimmt darüber hinaus die Öffentlichkeitsarbeit in den Blick. Denn Frauen müssen wissen, dass es ein Beratungsangebot gibt, an das sie sich jederzeit kostenfrei und vertraulich wenden können. Zahlreiche Menschen, Organisationen und Unternehmen bestärken und unterstützen das Hilfetelefon dabei. Ihnen möchte ich an dieser Stelle ausdrücklich für Ihr Engagement danken.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

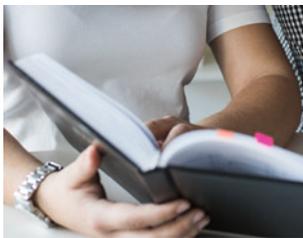
A handwritten signature in black ink that reads "Edith Kürten". The signature is fluid and cursive.

Edith Kürten
Präsidentin des Bundesamtes für Familie
und zivilgesellschaftliche Aufgaben

Inhalt

6

Die Grundlage -
Das Hilfetelefongesetz



7

Einleitung



8

Traumata - eine besondere
Herausforderung



15

Infografik:
Das Hilfetelefon kurz erklärt

16

Unsere Öffentlichkeitsarbeit
kommt an und sorgt für
intensive Reaktionen



21

Das Jahr 2019 in Zahlen



29

Wichtige Zahlen auf einen
Blick

31

Helpen Sie mit!



Die Grundlage – Das Hilfetelefongesetz

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

§ 1 Einrichtung

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

§ 2 Aufgaben

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

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

§ 3 Adressatenkreis

Die Angebote des Hilfetelefons wenden sich insbesondere an:

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

§ 4 Anforderungen an die Hilfeleistung

- (1) Erstberatung, Information und Weitervermittlung erfolgen durch qualifizierte weibliche Fachkräfte.
- (2) Die Hilfeleistung erfolgt anonym und vertraulich unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen. Anrufe beim Hilfetelefon werden nicht in Einzelbindungsnachweisen ausgewiesen.
- (3) Personenbezogene Daten werden nur für die in § 2 Absatz 1 und 2 Satz 1 genannten Zwecke und nur mit Einwilligung der betroffenen Person erhoben und verarbeitet. Die gespeicherten Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erfüllung des Zwecks der Speicherung nicht mehr erforderlich sind.

(4) Die Angebote des Hilfetelefons sind barrierefrei und mehrsprachig. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend legt diesbezüglich die genauere Auslegung fest.

§ 5 Anforderungen an die Erreichbarkeit

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

§ 6 Öffentlichkeitsarbeit

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

§ 7 Sachstandsbericht; Evaluation

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

§ 8 Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt am Tag nach der Verkündung in Kraft.

Einleitung

In Deutschland sind viele Frauen von Gewalt betroffen. Die Formen der Übergriffe sind hierbei vielfältig. In solchen Situationen wächst bei vielen der Wunsch nach einer Anlaufstelle, nach jemandem, der zuhört.

Anonym, vertraulich und immer erreichbar. Dies können gute Gründe für eine erste Kontaktaufnahme sein. Dass es ein solches Angebot braucht, belegen die Zahlen aus den letzten sieben Jahren. Über 225.000 Beratungen wurden seit der Inbetriebnahme im März 2013 von qualifizierten Fachkräften durchgeführt.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ist mittlerweile zu einer wichtigen Anlaufstelle für Betroffene geworden. Qualifizierte Beraterinnen bieten kompetente Erstberatung, Krisenintervention und Information. Offen steht das Angebot allen von Gewalt betroffenen Frauen. Aber auch Personen, die diese unterstützen möchten, können sich Hilfe, Unterstützung und Rat holen. Bei Bedarf vermitteln die Beraterinnen in das regionale Unterstützungssystem, zum Beispiel an Frauenhäuser und Fachberatungsstellen.

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

Die Beraterinnen unterliegen der Schweigepflicht. Sie berichten in Fallbesprechungen und Supervisionen nur anonymisiert über die er-

folgten Beratungen, notieren keine Namen oder persönliche Daten. Besonders viel Wert wird ebenfalls auf den Schutz der ratsuchenden Personen gelegt. So wird im persönlichen Einzelverbindungs-nachweis die Rufnummer des Hilfetele-fons „Gewalt gegen Frauen“ nicht ausgewiesen und der Internetauftritt kann über einen „Notausstieg“ verlassen werden.

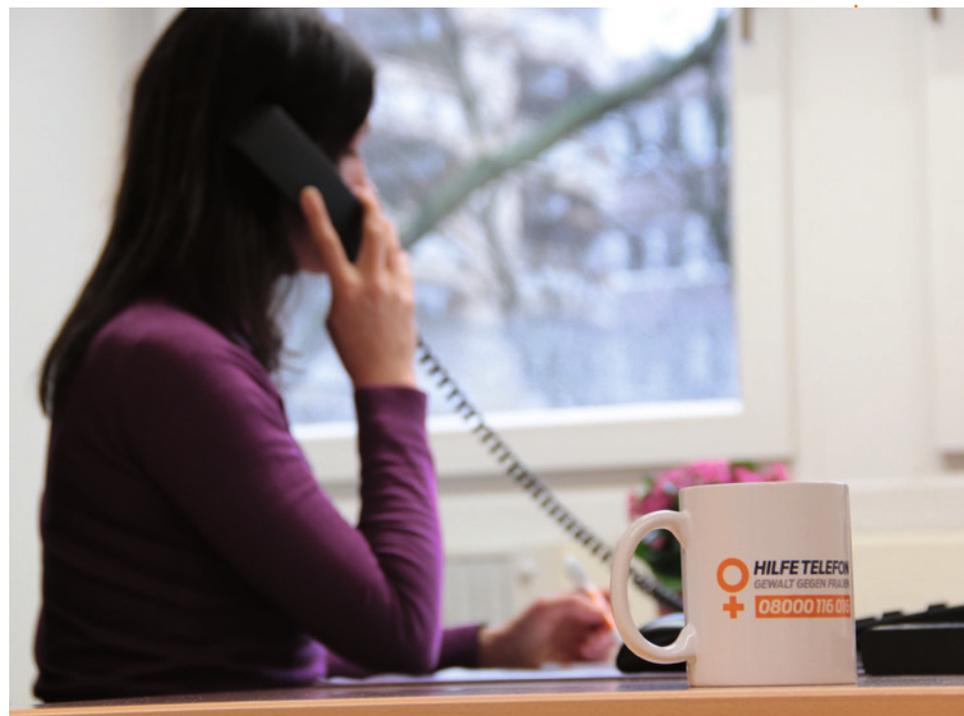
Schwerpunkt des Jahresberichtes
Der vorliegende Jahresbericht widmet sich einem Thema, welches auch während der Tätigkeit am Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sehr präsent ist. Anrufende nutzen das Angebot um erlebte Traumata mitzuteilen. Nicht immer steht dahinter der Wunsch einer Weiterver-

mittlung oder einer weitergehenden Bearbeitung des eigenen Themas. Die Beraterin begleitet die Anrufende durch den Beratungsprozess und bleibt oftmals mit einem Trauma, welches nicht ihr eigenes ist, zurück. Ein Blick nach innen sensibilisiert für die täglichen Herausforderungen der Beraterinnen und macht deutlich wie komplex die Struktur eines solchen Angebotes sein kann.

Darüber hinaus werden verschiedene Aktionen der Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung des Hilfetelefons vorgestellt.

Statistische Auswertung

Im zweiten Teil des Jahresberichtes wird die Arbeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ quantitativ ausgewertet. Die der Auswertung zugrunde liegenden Daten basieren auf den Angaben, die die Beraterinnen in anonymisierter Form nach jedem Beratungskontakt festhalten. Es werden ausschließlich die Angaben dokumentiert, die Gegenstand des Gespräches waren. Daten werden nicht aktiv zu Dokumentationszwecken erfragt.



Die Beratung findet in einem geschützten Rahmen statt.

Traumata – eine besondere Herausforderung

Das Wort Trauma kommt aus dem Griechischen und bedeutet im Allgemeinen Verletzung. Es ist hierbei nicht festgelegt, um welche Art von Verletzung es sich handelt. Je nachdem, aus welchem Kulturkreis jemand kommt oder welche Ausbildung man durchlaufen hat, werden mit dem Wort Trauma unterschiedliche Assoziationen verbunden. Jede Vorstellung von Trauma sowie die daraus resultierende Auswirkung ist daher sehr individuell.

So wie das Bild in unserem Kopf sehr unterschiedlich ist, so kann auch die Verwendung des Wortes „Trauma“ im Alltag sehr verschieden sein. In der Medizin versteht man unter einem Trauma vorranglich eine Verletzung des Körpers durch Einwirkung von außen, während die Psychologie das Trauma als eine Verletzung der Psyche durch eine Situation oder ein Ereignis definiert, das Angst und Hilflosigkeit verursacht. Traumata sind dabei kurz oder lang anhaltende Ereignisse oder Geschehen von außergewöhnlicher Bedrohung.

Nicht selten gibt es jedoch für die Diagnose Trauma keinen körperlichen Befund. Dann lassen sich die Beschwerden der Patientinnen und Patienten nicht mehr medizinisch oder wissenschaftlich erklären.

Vor dem Hintergrund eines lang anhaltenden und schwierigen Umfelds, wie zum Beispiel eine alkoholranke Mutter, eine gewalttätige Ehepartnerin, ein gewalttätiger Ehepartner oder ein sexuell missbrauchendes Familienmitglied, entwickeln Menschen oft chronische und diffuse Beschwerden. Betroffene leiden unter anderem an Bauchschmerzen, Kopf- oder Muskelschmerzen, Depressionen, Magersucht oder Suchtmittelabhängigkeit. Darüber hinaus kann eine Sammlung an Risikofaktoren vorliegen, die ebenfalls schädlich sein können. Zu diesen Risikofaktoren zählen auch eigene Verhaltensweisen.

So erhöht zum Beispiel ein starkes Rauchverhalten das Risiko, an Krebs zu erkranken. Ständig wechselnde Geschlechtspartnerinnen oder Geschlechtspartner können dazu führen, an einer Geschlechtskrankheit zu erkranken.

Liegen Beschwerden vor, die keine gezielte oder eine nicht passgenaue Diagnose zur Folge haben, kann keine gezielte Behandlungsstrategie ausgesprochen werden. Ratsuchende, die immer

wieder mit den unterschiedlichsten Beschwerden ärztlichen Kontakt suchen, erleben hier das Gefühl der Hilflosigkeit.

Für jedes Fachgebiet gibt es Spezialistinnen und Spezialisten. Jede Fachärztin/jeder Facharzt behandelt im jeweiligen Fachgebiet und erstellt eine Diagnose. Jede Fachärztin/jeder Facharzt empfiehlt eine auf das Fachgebiet sinnvolle und adäquate Vorgehensweise.

Doch meist wird das menschliche Erleben ignoriert. Mangelnde Zeitressourcen der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, die eigene Ohnmacht der Betroffenen; die Gründe hierfür können vielfältig sein.

Im Vordergrund für die Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ steht jedoch genau dieser Aspekt – das menschliche Erleben. Das Erleben der Ratsuchenden.

Ratsuchende, die sich an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wenden, können sowohl von einem einmaligen traumatischen Ereignis als auch von multiplen traumatischen Erfahrungen betroffen sein. Diese Erlebnisse können aus der Kindheit stammen und einen jahrelangen Leidensweg zur Folge haben oder durch eine aktuelle und akute Situation ausgelöst sein. Nicht selten lösen Situationen im Erwachsenenalter auch so genannte Flashbacks aus. Ein Flashback ist ein Wiedererleben oder eine Rückblende einer bestimmten vergangenen Situation.

Dies führt dazu, dass sich die Ratsuchenden selbst fragen, warum sie ihre Reaktion nicht beeinflussen können. Eine logische Erklärung fällt dann schwer.

Traumata aus der Kindheit können auch noch im Erwachsenenalter Auswirkungen haben.

Fallbeispiel

Die Anruferin spricht rasch, bringt schnell ihr Anliegen auf den Punkt: Sie brauche Hilfe nach einem Überfall. Sie erklärt mir, derzeit sicher im Haus ihrer Mutter zu sein. Ich biete der Anruferin an, mit ihr die Ereignisse zu sortieren und gemeinsam zu planen, welche Schritte sie gehen kann, um gegebenenfalls den Überfall anzuzeigen und sich Unterstützung zu holen.

Die Anruferin ist leitende Angestellte. Sie berichtet chronologisch, wie sie zwei Tage vor ihrem Anruf in ihrer Firma überfallen wurde.

Für sie unerwartet betrat ein Mann ihr Büro, verriegelte die Tür und bedrohte sie.

Es gelang ihm nach einer kurzen körperlichen Auseinandersetzung, sie festzuhalten, sie zu verletzen. Sie beschrieb ihn als ihr körperlich überlegen und schätzte ihn als höchst aggressiv ein.

Im Gespräch wurde deutlich, wie ihr Selbstbild von sich als wehrhafte und nicht ängstliche Frau im Moment des Überfalls erschüttert und von Todesangst überlagert wurde. Sie betonte in ihrer Beschreibung immer wieder, dass die Demütigung des Übergriffs für sie nicht nur im Moment der Tat erschreckend und beängstigend war, sondern sie auch längerfristig dahingehend beeinflussen wird, wie frei sie sich bewegen wird.

Der Anruferin war es bereits möglich, am Tag der Tat selbst Anzeige zu erstatten. Die Zeit danach verbrachte sie ausschließlich in der Wohnung ihrer Mutter, in Gedanken um die eigene genommene Würde kreisend.

Im Gespräch merke ich, wie die Anruferin von ihrer schnellen, sachlichen Schilderung der Ereignisse zu einem ruhigeren Sprechtempo gelangt, je mehr ihr bewusst wird, dass ich sie ernst nehme. Ich verdeutliche ihr, dass sie mit ihrem Anruf beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ einen wichtigen Schritt gewählt hat, um einen hilfreichen Weg zur Verarbeitung der Ereignisse einschlagen zu können. Nahe des Wohnorts der Anruferin finde ich nach kurzer Recherche eine Trauma-Ambulanz. Ich erkläre der Anruferin, dass sie dort unmittelbare Hilfe erfährt im Umgang mit der Stressreaktion, die sie aufgrund des Überfalls erlebt hat, und Unterstützung dabei bekommen wird, die Ereignisse zu verarbeiten, um langfristig einen Abstand dazu herstellen zu können. Die Anruferin weiß, wo sich die Ambulanz befindet, und wirkt erleichtert, einen nächsten Schritt gehen und sich ihrem ursprünglichen Selbstbild durch konkrete Handlungen wieder annähern zu können. Sie beendet gelöst das Gespräch, um sich direkt im Anschluss an die Trauma-Ambulanz zu wenden und so weiter für sich Sorge zu tragen.

Wir lernen am Vorbild, am Gegenüber.

Kinder erfahren die Muster der erwachsenen Bezugspersonen als Normalität. Verhalten, Erregungsmuster und Emotionalität richten sich danach aus. Je nach erfahrener Fürsorge und Feinfühligkeit entwickelt sich bei Kindern ein Bindungsverhalten, das in Anbetracht der gegebenen Umwelt möglichst wenig Stress für das Kind bedeutet. Wenn ein Kind Gewalt erfährt oder diese bei den Eltern beobachtet, dann lernt es folglich, dass Gewalt in einer Familie normal ist.

Aber auch Eltern geben traumatische Erfahrungen weiter. Diese können bei den nachfolgenden Generationen Körpererinnerungen zur Folge haben, die diese nicht selbst erlebt haben.

Wenn die Eltern Fluchterfahrungen gemacht haben und unter schwersten Umständen überlebt haben, können deren Kinder im Erwachsenenalter Verhaltensweisen entwickeln, die nicht auf eigenen Erfahrungen beruhen.

Aus der Praxis berichten Frauen über Symptome wie chronische Kopfschmerzen oder ein starkes Kontrollbedürfnis. Wenn die Mutter zum Beispiel sexueller und körperlicher Gewalt ausgesetzt war, kann die Botschaft an die Tochter sein: Ich bin unnahbar und unerreichbar.

Selbst erlebte, traumatische Situationen können ähnliche Effekte auslösen. Die Bandbreite der erlebten und geschilderten Symptome ist vielschichtig und komplex. Gemeinsam ist jedoch allen, dass eine Behandlung von traumatischen Erlebnissen eine langfristige Begleitung und Beratung voraussetzt.

Mit den Auswirkungen und Symptomen dieser meist multiplen traumatischen Erfahrungen werden die Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ täglich konfrontiert. Die Gefühle, die die Ratsuchenden schildern, sind so individuell und vielschichtig wie die Personen selbst. Vom Gefühl, eine Last zu tragen, über das Erleben einer Aggressivität und einer undifferen-

Fallbeispiel

Ein Übersetzer aus einer Unterkunft für Geflüchtete nimmt Kontakt zum Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf. Eine Frau brauche Hilfe, wolle aber mit ihm und dem ebenfalls männlichen Sozialarbeiter vor Ort nicht über das Thema sprechen. Ich erkläre dem Anrufer, dass ich die Frau mit Hilfe einer Dolmetscherin beraten kann, und bitte ihn, für sie sicherzustellen, dass sie ungestört, ohne einen anwesenden Dritten, telefonieren kann.

Der Übersetzer der Unterkunft holt die ratsuchende Frau an das Telefon. Er erklärt der Frau, dass sie gleich mit einer Beraterin und einer Dolmetscherin telefonieren wird und in ihrer Muttersprache sprechen kann. Zeitgleich stelle ich die Konferenzschaltung zur Dolmetscherin der gewünschten Sprache her.

Die Frau ist rasch in der Lage, sich auf die Situation der Telefonkonferenz einzustellen, und berichtet von großer Furcht vor ihrem Ehemann, den sie in Deutschland in naher Zukunft wiedersehen wird. Sie hat erst kürzlich ihr Heimatland verlassen und ist auf der Flucht mehrfach von Schleppern vergewaltigt worden. Sie fürchtet, dass dadurch eine gemeinsame Zukunft mit ihrem Mann unmöglich geworden ist, und macht sich große Sorgen, wie sie ihm begegnen soll.

Mit Hilfe der Dolmetscherin versuche ich ihr empathisch zu vermitteln, dass sie im geschützten Rahmen Hilfe für die Verarbeitung der traumatischen Erlebnisse und Unterstützung im Umgang mit ihren Ängsten vor ihrem Ehemann bekommen kann. Ich erkläre ihr, dass es Fachberatungsstellen für Betroffene sexualisierter Gewalt gibt, und sichere ihr zu, dass dort ausschließlich Frauen arbeiten. Ich kann ihr vermitteln, was Schweigepflicht bedeutet, und ihr in diesem Rahmen anbieten, mit ihren Unterstützern vor Ort zu klären, wo mögliche geeignete Anlaufstellen sind, ohne den Inhalt unseres Gesprächs preiszugeben.

In der Hoffnung, der Frau Perspektiven eröffnet und ihr einen Weg aufgezeigt zu haben, der sowohl die Gewalterfahrungen in der Vergangenheit als auch die Ängste vor der Zukunft in den Blick nimmt, beschließe ich die Telefonkonferenz mit ihr und bespreche mit dem Übersetzer der Unterkunft die Hilfelandschaft vor Ort.

zierten Wut, werden die Beraterinnen auch mit Scham und einer Vielzahl an Schuldgefühlen konfrontiert. Selten ist dies von den Ratsuchenden reflektiert und geordnet.

Im Vordergrund stehen oft das Thema Wut und die eigene Hilflosigkeit. Die Ratsuchende weiß nicht, wie sie mit den Symptomen umgehen kann, und erhält aus ihrer Sicht auch vor Ort keine adäquate Unterstützung. Nicht selten geschieht dies in den Abendstunden oder an den Wochenenden. Aus dieser Not heraus ruft sie dann beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an.

Die Beraterin am Telefon muss mit einer Vielzahl an Herausforderungen umgehen. Zunächst ist sie jedoch mit einem massiven Ärger konfrontiert. Gelingt es der Beraterin eine Atmosphäre herzustellen, in der ein Gespräch möglich ist, kann sie die Bedürfnisse gemeinsam mit der Ratsuchenden besser eingrenzen. Dies ist jedoch nicht immer der Fall.

Manchmal legt die Ratsuchende in ihrem Ärger auf oder die Beraterin ist gezwungen, das Gespräch nach vorheriger Ankündigung zu beenden. Oft sind die Wut und die damit verbundene Aggression so übermächtig, dass die Ratsuchende persönlich

und grenzverletzend handelt. Grenzverletzungen können sich vielfältig ausdrücken. Beraterinnen berichten von sexuellen bis hin zu rassistischen Äußerungen. Dann gilt es auch die Beraterin zu schützen.

In den meisten Fällen gelingt es den gut geschulten und sehr empathisch handelnden Beraterinnen jedoch, den Gesprächsverlauf mit der ratsuchenden Person so zu gestalten, dass eine Klärung des Bedürfnisses möglich ist.

Wenn das Bedürfnis der Anruferin geklärt wurde, kann die Beraterin des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ zum Ende des Gesprächs die Adresse einer Beratungsstelle weitergeben oder auf ein weiteres Unterstützungsangebot aufmerksam machen. Dann entscheidet die Anruferin selbst, ob sie ihr Trauma weitergehend bearbeiten will oder nicht. Die Beraterin hingegen bleibt mit dem Wissen aus dem Telefonat oder dem Chat-Kontakt zurück.

Je nachdem, wie detailliert die Ratsuchende ihr Trauma geschildert hat, ist die Beraterin zur Mitwisserin einer Straftat geworden. Dies führt zu einer besonderen Belastung.

Sekundäre Traumastörung

Der Begriff sekundäre Traumatisierung oder sekundäre Traumastörung hat sich als ein Oberbegriff etabliert, unter den verschiedene Begriffe zusammengefasst werden. Immer geht es darum, dass helfende, beratende und therapeutisch tätige Personen von traumatisierten Menschen und über diese eigene Symptome entwickeln können, auch ohne selbst einem traumatisierenden Ereignis ausgesetzt gewesen zu sein.

Auch können eigene traumatische Erinnerungen im aktuellen Umgang mit traumatisierten Menschen ausbrechen. Zudem kann eine Abstumpfung der eigenen Gefühlswelt als Selbstschutz oder eine Belastung durch die Menge und Intensität an traumatischen Erzählungen gesundheitliche Belastungen auslösen.

Diesen Belastungen zu begegnen, stellt in der täglichen Arbeit eine Herausforderung sowohl für die Beraterinnen als auch für das Leitungsteam des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ dar.

Fallbeispiel

Die Anruferin am späten Abend klingt verärgert: Sie habe gestern eine psychiatrische Fachklinik verlassen, fühle sich jedoch psychisch instabiler als vor dem Klinikaufenthalt. In schnellem Gesprächstempo, das zunächst keinen Raum für Nachfragen oder Erwidern eröffnet, beginnt sie, gewaltvolle Szenarien aus ihrer Kindheit zu beschreiben, benennt rituelle Gewalt im familiären Kontext. Ich unterbreche schnell ihren Redefluss, was sie zunächst weiter verärgert: Ich wolle sie loswerden, nirgendwo bekäme sie Hilfe. Meine Erwiderung, sie nicht loswerden zu wollen, für eine Beratung jedoch mit ihr einen Rahmen finden zu müssen, der für uns beide ein Gespräch ermögliche, nimmt sie zweifelnd an. Sie bleibt distanziert-skeptisch, hört mir aber zu, als ich ihr erkläre, dass ich verstanden habe, dass sie Traumatisierungen durch nahe Bezugspersonen erlebt hat. Ich beschreibe ihr, dass insbesondere zur Bearbeitung solcher Traumafolgen ein längerfristiger Beziehungsaufbau zwischen Fachkraft und Klientin essentiell sei, der im Rahmen einer Erstberatung oder telefonischen Krisenintervention nicht angemessen erfüllt werden könne. Sie hinterfragt, wofür das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ denn dann da sei, lässt mich aber fortfahren, zu erklären, dass ich gerne mit ihr nächste Schritte plane, schaue, wo sie zum jetzigen Zeitpunkt steht, was sie eventuell bereits an hilfreichen Techniken kennt oder wer ihr gegenwärtig vor Ort helfen kann.

Das Level ihrer Verärgerung bleibt weiterhin hoch, sie wirft erneut Bruchstücke von Gewaltszenarien ein und versucht, ihr Recht auf eine Beratung beim Hilfetelefon zu betonen, indem sie ihr Trauma immer wieder beschreibt: Andere Anruferinnen würden lediglich wegen häuslicher Gewalt anrufen, sie hingegen hätte unvorstellbares Grauen erlebt, das die anderen sich nicht einmal vorstellen könnten.

Ich versuche, die Balance zwischen der Anerkennung ihres persönlichen Leids und dem Abstecken der telefonischen Rahmenbedingungen zu halten. Diese sehen nicht vor, dass die traumatisierte Anruferin detailliert Szenen ihrer Erfahrungen schildert. Denn auch bei mir erzeugen diese Schilderungen äußerst unangenehme Bilder.

Darüber hinaus möchte ich die Offenheit des Hilfetelefon für alle Betroffenen von Gewalt benennen, ohne die Anruferin in ihrer Wut und ihrer Hierarchisierung von Gewalterfahrungen zu bewerten.

Nach ihrer Erwartung befragt, die sie an ein Gespräch mit dem Hilfetelefon hat, wird sie etwas ruhiger. Wir können besprechen, worin die Unterschiede zwischen Beratung und Behandlung liegen. Ich versuche, sie zu ermutigen, ihrem Wunsch nach Behandlung treu zu bleiben, und frage, ob nach ihrem abgeschlossenen Klinikaufenthalt ambulante Termine vorgesehen sind. An dieser Stelle des Gesprächs zählt sie sehr rasch alle Anlaufstellen auf, die sie bereits kennt oder als Klientin aufsucht (eine Psychiaterin, Fachberatungsstellen, eine weitere Fachklinik und viele andere).

Erneut stelle ich die Frage, wo in diesen Möglichkeiten das Hilfetelefon für sie zum jetzigen Zeitpunkt Entlastung bringen kann, was sie von einem Gespräch erwartet. Sie antwortet sachlich, wirkt aber nicht mehr gereizt: Sie fühle sich jetzt ernst genommen.

Auf dieser Basis gelingt ein sachlicher, ruhiger Austausch über die Möglichkeit, die Psychiaterin am nächsten Tag zu kontaktieren und über ihr gegenwärtiges Befinden zu sprechen.



Im kollegialen Austausch findet die Beraterin Entlastung.

Daher steht die Selbstfürsorge als Haltung in der Arbeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ im Vordergrund.

Dies bedeutet in der praktischen Umsetzung, dass besondere Anforderungen an die Gestaltung des Arbeitsplatzes der Beraterinnen gestellt werden.

So finden alle Beratungsgespräche in Einzelbüros statt. Die Beraterin entscheidet gemeinsam mit der Ratsuchenden während des Gespräches, ob das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ eine passende Möglichkeit zur Weitervermittlung anbieten kann oder ob das Gespräch der Entlastung dient. Den Beratungsverlauf gestalten beide gemeinsam. Die Expertin für das eigene Erleben und den Ausgang des Gespräches ist die Ratsuchende selbst.

Eigene Belastung thematisieren

In der Arbeit mit traumatisierten Personen muss die Beraterin ihre eigene Belastung direkt wahrnehmen. Durch gezielte Schulungen und weiterführende Unterstützungsangebote ist für die Arbeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ ein Rahmen geschaffen worden, in dem die Beraterin ermutigt wird, ihre Haltung stetig zu reflektieren und auch individuelle Bedarfe einzufordern. Denn jedes Telefonat und jeder Chat-Kontakt kann auch eigene Themen und Traumata betreffen.

Zur eigenen Entlastung kann im Anschluss an das Gespräch eine Kollegin aufgesucht werden, mit der die eigene Haltung reflektiert wird.

In den regelmäßig stattfindenden Dienstgruppen sind Themen wie „Umgang mit Traumatisierung und Belastung“ wiederkehrend. Den Beraterinnen stehen in diesem Kontext Fachbereichsleiterinnen mit Methodenwissen und Fachkompetenz zur Seite.

Ergänzende Angebote sind die regelmäßig stattfindenden Supervisionen und gezielte Trainings zum Thema „Achtsamkeit und Umgang mit Belastungen“.

Ähnlich wie die Ratsuchende im Gesprächsverlauf entscheidet auch jede Beraterin für sich, ob für sie ein passendes Angebot dabei ist und ob sie dieses annimmt oder nicht.

Aus Gesprächen mit Beraterinnen wird deutlich, dass die Bedarfe nach jedem Gespräch verschieden sein können. Ein Bedarf kann sich auch zu unterschiedlichen Tages- und Nachtzeiten differenziert gestalten.

Um Bedarfe in der Arbeit des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ sichtbar zu machen, braucht es eine Atmosphäre, in der über Misserfolge, Sorgen und unangenehme Begebenheiten genauso gesprochen werden kann, wie über gut gelungene Momente und gute Zusammenarbeit. Die Arbeitsatmosphäre und der Zusammenhalt untereinander sind eine der wichtigsten und zugleich herausforderndsten Stellschrauben im Umgang mit der Thematik „Traumata“ beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Fallbeispiel

Die Anruferin betont direkt zu Beginn des Gesprächs, dass sie nur anrufe, weil ihre Freundin ihr dringend dazu geraten habe.

Ich bin zunächst skeptisch und zugleich erstaunt, weil sie in heiterem Ton benennt, vergewaltigt worden zu sein. Sie beginnt, detailreich zu erzählen. Rasch unterbreche ich ihren Redefluss und erkläre ihr, dass sie mir keine Details nennen muss, um beim Hilfefestellen „Gewalt gegen Frauen“ professionelle Unterstützung zu bekommen.

Sie kann sich gut darauf einlassen, zunächst lediglich die äußeren Umstände der Ereignisse zu beschreiben. Sie berichtet, grundsätzlich alleine zu leben, aber immer wieder ein Zimmer zu vermieten, um ihr geringes Einkommen aufzustocken.

Vor einigen Tagen wurde sie von einem ihrer Mieter nachts körperlich angegangen. Ihre Freundin habe ihr daraufhin geraten, sich beim Hilfefestellen Rat zu holen.

Ihre Schilderungen werfen bei mir viele Fragen auf, und ich fokussiere mich darauf, sie einerseits in ihrem aktuellen Befinden zu verstehen und im Gespräch aufzufangen und ihr andererseits zu verdeutlichen, dass sie als Betroffene sexualisierter Gewalt die Tat anzeigen, gegebenenfalls Spuren auch anonym sichern und Unterstützung durch die Fachberatungsstelle vor Ort in Anspruch nehmen kann.

Die letzten beiden Möglichkeiten hatte sie für sich zu diesem Zeitpunkt nicht erwogen.

Sie lässt sich interessiert erklären, wie ihr die Beratung in der Fachberatungsstelle helfen kann, und will genau wissen, ob und wie sie die Bilder jener Nacht wieder loswerden kann.

Ich versuche zu erklären, dass es für sie auf fachlicher Erfahrung beruhende und von vielen Betroffenen als hilfreich empfundene Angebote gibt.

Unvermittelt sagt sie, dass es das früher noch nicht gab. Sie erzählt von einer Freundin, die zur Abtreibung ge-

zwungen wurde und das Bild des Kindes immer noch vor Augen hat. Ein Arzt habe ihr damals gesagt, sie würde darüber hinweg kommen. Ich habe die Vermutung, dass es sich bei der genannten Freundin um die Ratsuchende selbst handelt.

Das Bild des Operationssaals und des toten Kindes erscheint plastisch in meiner Vorstellung, es überlagert die vorherige Schilderung des Übergriffs.

Der Kontakt zur Anruferin ist vertrauensvoll, sie stellt freundlich Fragen und ich kann ihr mein tief empfundenes Mitleid für diese Erfahrung aufrichtig mitteilen.

Wir blicken gemeinsam auf ihr Leben und sie erkennt an sich in der Rückschau Durchhaltevermögen und Lebensmut.

Im weiteren Gesprächsverlauf empfinde ich es dennoch als Herausforderung, ihr ihre Handlungsmöglichkeiten zu verdeutlichen. Ich will sie nicht drängen, sehe jedoch in der Wohnsituation eine gewisse Problematik. Es fällt mir schwer damit umzugehen, dass ihr die Gefahr offenbar nicht weiter bewusst zu sein scheint.

Von der Planung konkreter nächster Schritte weicht sie beständig auf die Frage aus, ob und wann sie die Erlebnis- se des Übergriffs vergessen kann.

Zum Ende des etwa 60-minütigen Gesprächs bleibt mir nach wiederholten Erklärungen, Ermutigungen und dem Versuch, Vertrauen in die Beratung vor Ort zu wecken, nur, ihr den Kontakt zur Fachberatungsstelle und zur Polizei zu geben und zu hoffen, dass sie ihren Weg fortsetzt, der mit dem Anvertrauen bei einer Freundin und dem Kontakt zum Hilfefestellen begann.

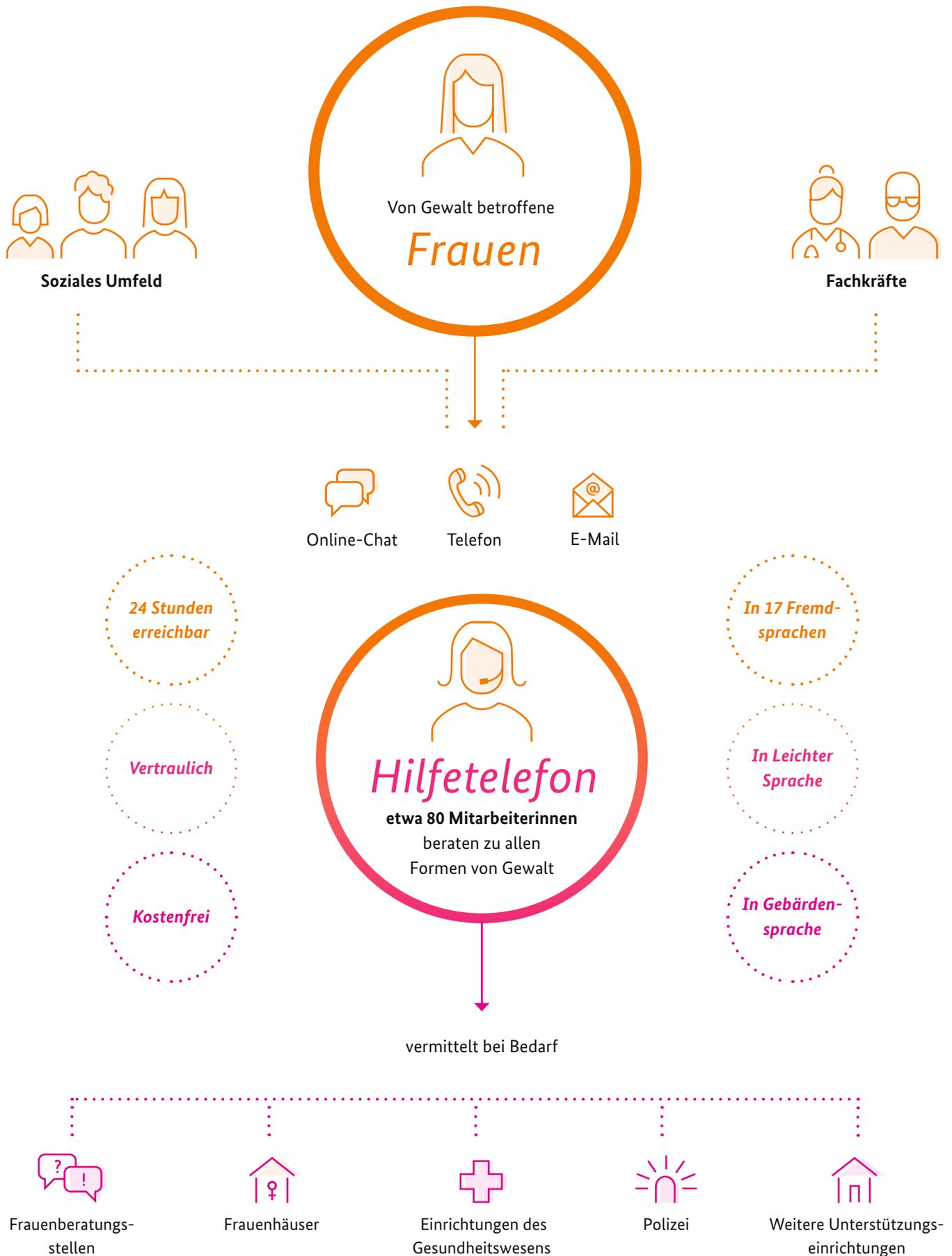
Ich empfinde nach dem Gespräch Überforderung und Ohnmacht und denke in der Rückschau, dass dies die Emotionen der Anruferin waren, die sich bis zum Gesprächsende hinter einer heiteren Fassade verborgen haben.

***Dir glaubt doch
eh keiner,
hat er gesagt.***

***Aber jetzt
rede ich:***



Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen



Unsere Öffentlichkeitsarbeit kommt an und sorgt für intensive Reaktionen

„Endlich bin ich von ihm weg!“ – heißt es in einem Kommentar bei Facebook. Und auch am Telefon berichten Frauen, dass sie es geschafft haben, sich aus der Spirale von Angst und Gewalt zu befreien. Öffentlichkeitsarbeit ist ein wichtiger Bestandteil des Auftrags des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Damit noch mehr Frauen den Weg zu Beratung und Unterstützung finden, hat das Hilfetelefon auch 2019 mit verschiedenen Aktionen und Werbemaßnahmen darauf aufmerksam gemacht, dass es ein Beratungsangebot gibt, an das sich Frauen jederzeit kostenfrei und vertraulich wenden können. Zahlreiche Menschen, Organisationen und Unternehmen unterstützten das Hilfetelefon dabei mit eigenen Aktivitäten.

Franziska Giffey unterstützt „Sicher Dir Hilfe“

In Fachkreisen ist das 2013 gegründete Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ inzwischen bekannt. Doch ist es wichtig, dass auch das soziale Umfeld von Betroffenen das Beratungsangebot kennt. Im Juni startete das Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben gemeinsam mit Bundesministerin Franziska Giffey die Aktion „Sicher Dir Hilfe“. Als Schirmherrin rief Franziska Giffey dazu auf, die Nummer des Hilfetelefon in so vielen Adressbüchern wie möglich zu speichern. Damit die beste Freundin oder eine Patientin die Nummer immer griffbereit hat – für sich selbst, für Freundinnen, Verwandte und alle, die sie benötigen könnten.

Über soziale Medien erreichte die Aktion tausende Menschen. Viele Prominente teilten die Aktion auf ihren Social-Media-Kanälen, wie zum Beispiel Schauspielerinnen Veronica Ferres, der mehr als 117.000



Im Video erklärt Bundesfamilienministerin Dr. Franziska Giffey, wie man sich die Nummer des Hilfetelefon auf sein Smartphone herunterladen kann.



V. l. n. r.: Bundesministerin Annegret Kramp-Karrenbauer, Team Gleichstellung Hannover, Michael „Bully“ Herbig, Verwaltungsvorstand und die Gleichstellungsbeauftragte der Stadt Werne, Edith Kürten, Präsidentin des BAFzA, Bundesminister Olaf Scholz, Kostja Ullmann, Beschäftigte der Stadtverwaltung Bochum und das Netzwerk Häusliche Gewalt Bochum, Ruth Moschner

Menschen auf Twitter folgen. Mehr als 1.300 Mal wurde die Rufnummer des Hilfetelefon mit Hilfe einer digitalen Visitenkarte von der Internetseite heruntergeladen.

#schweigenbrechen wird tausendfach geteilt

Zum Internationalen Tag zur Beseitigung von Gewalt gegen Frauen am 25. November rief das Hilfetelefon erneut zur Teilnahme an der Mitmachaktion „Wir brechen das Schweigen“ auf. Unter dem Motto #schweigenbrechen setzen Bürgerinnen und Bürger alljährlich ein Zeichen gegen Gewalt – mit einem Selfie, das die 08000 116 016 zeigt, oder mit Aktionen vor Ort. Sie alle wollen betroffenen Frauen Mut machen, sich Unterstützung zu suchen – beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ oder bei anderen Einrichtungen.

Engagiert unterstützt wurde die Aktion beispielsweise vom Verband der Feuerwehren in Nordrhein-Westfalen, den Beschäftigten der Stadtverwaltung Hannover und dem FC Viktoria Köln. Auf kommunaler Ebene machten zahlreiche Gleichstellungsbeauftragte auf das Hilfetelefon aufmerksam: mit großen Plakaten in Saarbücken oder mit Straßenaktionen in Goch und Weeze.

Über einhundert Prominente beteiligten sich in den sozialen Medien, darunter der Regisseur und Schauspieler Michael „Bully“ Herbig, die Schauspielerin Karoline Herfurth sowie der Komiker Kaya Yanar. Auch Politikerinnen und Politiker – von der Verteidigungsministerin Annegret Kramp-Karrenbauer bis hin zu Finanzminister Olaf Scholz – unterstützten die Aktion. Insgesamt wurden im November 1.112 Posts und Tweets mit dem Hashtag #schweigenbrechen auf Facebook, Instagram und Twitter abgesetzt. Allein bei Twitter konnten so über 3,3 Millionen Menschen erreicht werden.

Gewalt ist kein Randphänomen

Der Newsletter informiert das Partnernetzwerk und die Öffentlichkeit über die Arbeit des Hilfetelefon und berichtet über das Thema „Gewalt gegen Frauen“ in seinen unterschiedlichen Facetten. Im vergangenen Jahr stieg die Zahl der Abonnierenden um rund 15 Prozent von 3.754 auf 4.320.

Im Fokus der ersten Ausgabe stand das Thema „Menschenhandel in die Prostitution“. Der Weg aus der Zwangsprostitution ist für betroffene Frauen außerordentlich schwierig, wie Andrea Hitzke im Gespräch

erklärte. Hitzke ist Leiterin der Dortmunder Mitternachtsmission, die Betroffenen von Menschenhandel Schutz und Beratung bietet.

Mit Zwangsheirat, Gewalt im Namen der "Ehre" und Genitalverstümmelung beschäftigte sich der zweite Newsletter: Hilfetelefon-Fachbereichsleiterin Susanne Häusler, Chirurgin Dr. Cornelia Strunz vom Desert Flower Center und Myria Böhmecke von Terre des Femmes schilderten eindrücklich, welche Unterstützung Frauen benötigen, die von einer dieser Gewaltformen betroffenen sind, und betonten dabei die wichtige Verantwortung, die insbesondere das soziale Umfeld dabei habe.

Um sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz sowie Digitale Gewalt drehte sich alles im dritten Newsletter. Vorgestellt wurde das Projekt „make it work!“ des Bundesverbandes Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe, das darauf abzielt, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz wirksam einzudämmen. Wie sich Frauen gegen sexistische Übergriffe im Internet zur Wehr setzen können, erklärten Netz-Aktivistin Anne Roth und Angela Wagner vom Frauennotruf Frankfurt am Main aus unterschiedlichen Perspektiven.

Der letzte Newsletter im Jahr thematisierte schließlich eine der häufigsten Ausprägungen von Gewalt gegen Frauen: die Gewalt in Paarbeziehungen. Welche Formen kann diese Gewalt annehmen? Wie unterstützt das Hilfetelefon Betroffene dabei, sich aus der Gewalt zu lösen? Und was können Menschen tun,

die vermuten, dass eine Frau in ihrem Umfeld Gewalt erlebt, waren Fragen, die Hilfetelefon-Fachbereichsleiterin Sabine Boldt und eine Beraterin gemeinsam erörterten.

Intensive Reaktionen in den sozialen Medien

Wie intensiv der Newsletter gelesen wird, zeigte eine Debatte auf der Facebook-Seite des Hilfetelefons. Allein der Post zum Interview mit der Berliner Rechtsanwältin Christina Clemm, die von häuslicher Gewalt betroffene Frauen vor Gericht vertritt, löste rund 2.565 Reaktionen aus: Er wurde etwa 600-mal geteilt und – Stand Februar – 176-mal kommentiert. Und das mit großer Anteilnahme: Facebook-Nutzerinnen tauschten sich über eigene Erfahrungen mit Partnergewalt aus. „Das ganze schleicht sich langsam ein und die Frauen haben Angst. Sie schämen sich auch oft wegen der Familie“, schrieb Marie*. „Genauso ist es. Da raus zu kommen ist schwer. Ich hab’s erst nach 36 Jahren geschafft“, kommentierte Marlene*. Und Elena* merkte an: „Ich bin schon ein paarmal weg gegangen und immer wieder zurückgekommen. Bin gerade endgültig von dem Tyrannen weg. Endlich hab ich’s geschafft :-).“

** Die Namen der Facebook-Nutzerinnen wurden geändert.*



Insgesamt wurde 2019 auf Facebook mit 123 Posts eine Gesamtreichweite von 11,5 Millionen Einzelkontakten erzielt. Die Community blieb mit mehr als 55.000 Fans konstant. Bei Twitter konnte die Zahl der Follower im Laufe des Jahres um rund 350 auf mehr als 1.000 gesteigert werden.

Werbung im Kino, auf der Straße und in Kneipen

Der vielbeachtete Kampagnen-Spot mit Schauspielerin Alina Levshin brachte die Botschaft „Aber jetzt rede ich!“ im Mai und November in mehr als 700 Kinos in über 500 Städten. Die Plakate der neuen Kampagne „Aber jetzt rede ich!“ waren zwischen April und Juli bundesweit an mehr als 500 Bushaltestellen zu sehen. Mit über 160.000 Postkarten, die kostenlos in Kneipen und Cafés auslagen, war das Hilfefon zudem im Januar und Februar in vielen Städten präsent. Zusätzlich wurden von Mitte Oktober bis Ende Dezember Toilettenplakate an insgesamt 737 Standorten gehängt.

Die Bestellzahlen der Infomaterialien blieben dauerhaft hoch. Rund 604.000 Materialien wurden 2019 bestellt. Vor allem Plakate und Postkarten legten im Vergleich zu 2018 zu.

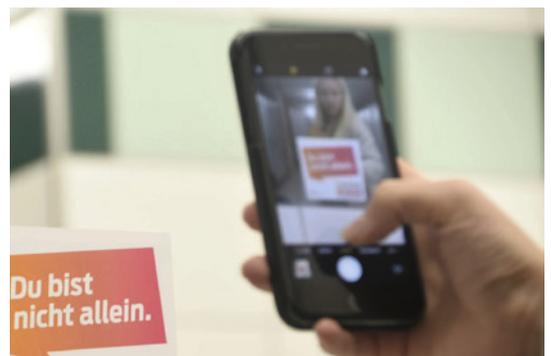
Aktionen mit Partnerinnen und Partnern

Die Aufgabe, das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ öffentlich sichtbar zu machen, kann nicht alleine bewältigt werden: Für langfristige Erfolge im Kampf gegen Gewalt an Frauen ist die Unterstützung und Expertise von Partnerinnen und Partnern unerlässlich. Viele gemeinsame Aktionen machen Mut! Einige Beispiele: Der Fußball-Bundesligist SV Werder Bremen machte mit Aufklebern in den Damentoiletten des Weser-Stadions auf das Hilfefon aufmerksam. Auf dem Fortbildungskongress des Berufsverbandes der Frauenärzte war das Hilfefon mit einer Plakatausstellung der Kampagne „Aber jetzt rede ich!“ präsent und die Verkehrsbetriebe Koblenz zeigten eine Hilfefon-Anzeige in ihrem digitalen Fahrgastfernsehen.

Allen Partnerinnen und Partnern dankt das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ für die Zusammenarbeit 2019!



Bundesweite Plakat-Aktion wird zum Hingucker.



Mit Hilfefon-Aufklebern in den Stadion-Toiletten setzt der SV Werder Bremen ein deutliches Zeichen gegen Gewalt an Frauen.

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

***Aber jetzt
rede ich:***



Das Jahr 2019 in Zahlen

Nachfolgend sind die wichtigsten Entwicklungen der Beratungsarbeit beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ in Grafiken und Zahlen dargestellt. Die Auswertungen beziehen sich auf den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2019. Grundlage bilden die Zahlen, die die Beraterinnen nach jedem Gespräch anonymisiert erhoben haben. Es werden keine Angaben gezielt nachgefragt oder weitere Daten erhoben und gespeichert. In jeder Beratung steht die ratsuchende Person mit ihrem Anliegen im Vordergrund. Ziel der statistischen Auswertung ist es, die Beratungsarbeit des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ darzustellen. Die erfassten Daten dokumentieren jedoch ausschließlich die Beratungstätigkeit beim Hilfetelefon und lassen keinesfalls Rückschlüsse über die allgemeine Gewaltbetroffenheit von Frauen in Deutschland zu. Ob, wie häufig und weshalb Menschen – in erster Linie Frauen – beim Hilfetelefon Unterstützung suchen, ist von vielen Faktoren abhängig. Der Bekanntheitsgrad des Angebotes spielt hierbei eine große Rolle.

Statistik

22

Kontakte zum Hilfetelefon
„Gewalt gegen Frauen“

23

Wie wurde Kontakt zum
Hilfetelefon aufgenommen?

Verteilung der Beratungs-
kontakte auf die Tageszeit

24

Welche Beratungskontakte
wurden dokumentiert?

Wer wurde beraten?

25

Mehrsprachige Beratungen
mit Hilfe einer Dolmetscherin

26

Mehrsprachige Beratungen
durch die Beraterinnen selbst

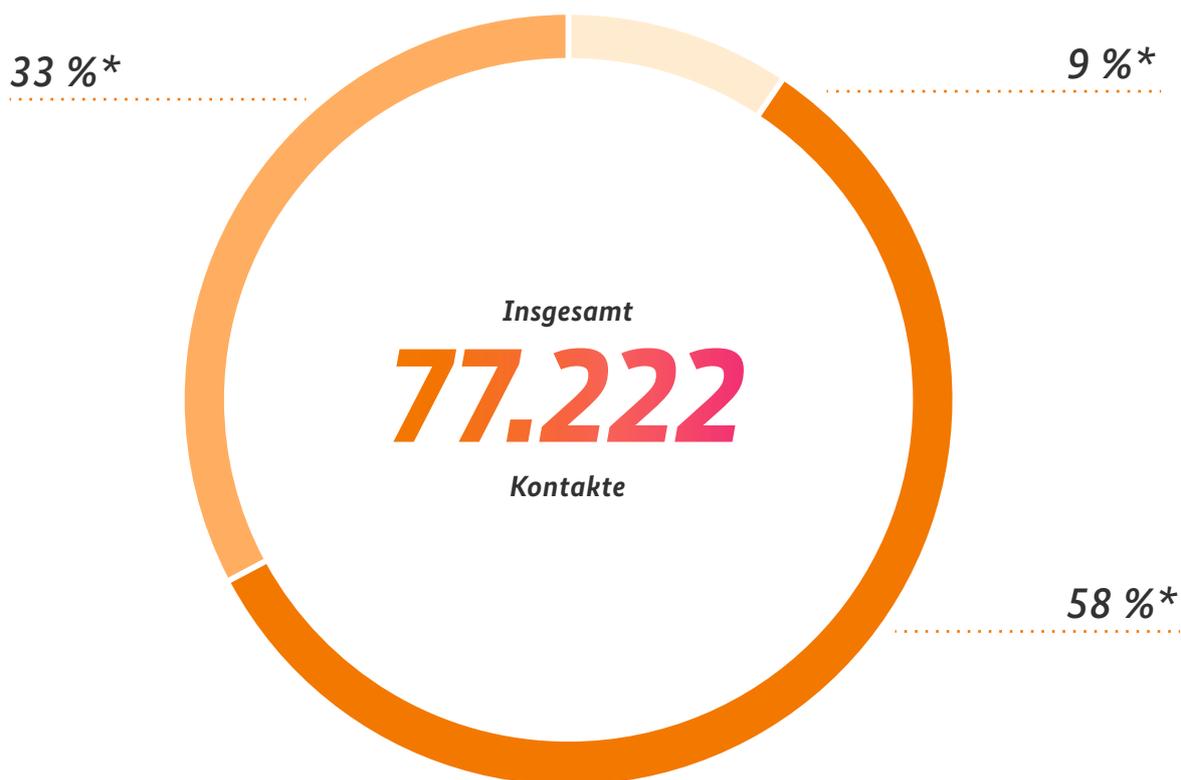
27

Ziele der Vermittlung

28

Übersicht der Gewaltformen

1. KONTAKTE ZUM HILFETELEFON „GEWALT GEGEN FRAUEN“



■ Sonstige Kontakte ■ Beratungskontakte ■ Problematische Kontakte

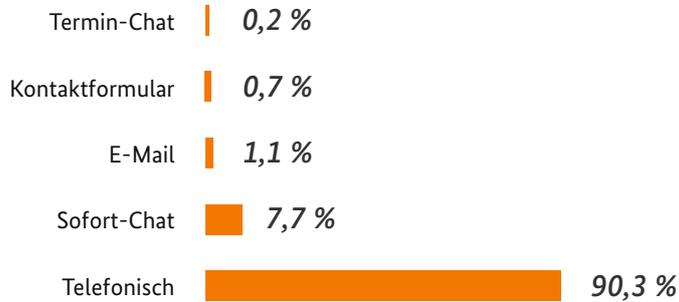
* Werte gerundet

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde im Jahr 2019 insgesamt 77.222-mal kontaktiert. Bei etwa 58 Prozent der Kontakte handelte es sich um sogenannte Beratungskontakte, also Beratungsgespräche oder Online-Kontakte, die in einer Beratung mündeten. Der Anteil der sogenannten problematischen Kontakte betrug 33 Prozent. Hierzu zählen zum Beispiel Kontaktabbrüche:

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

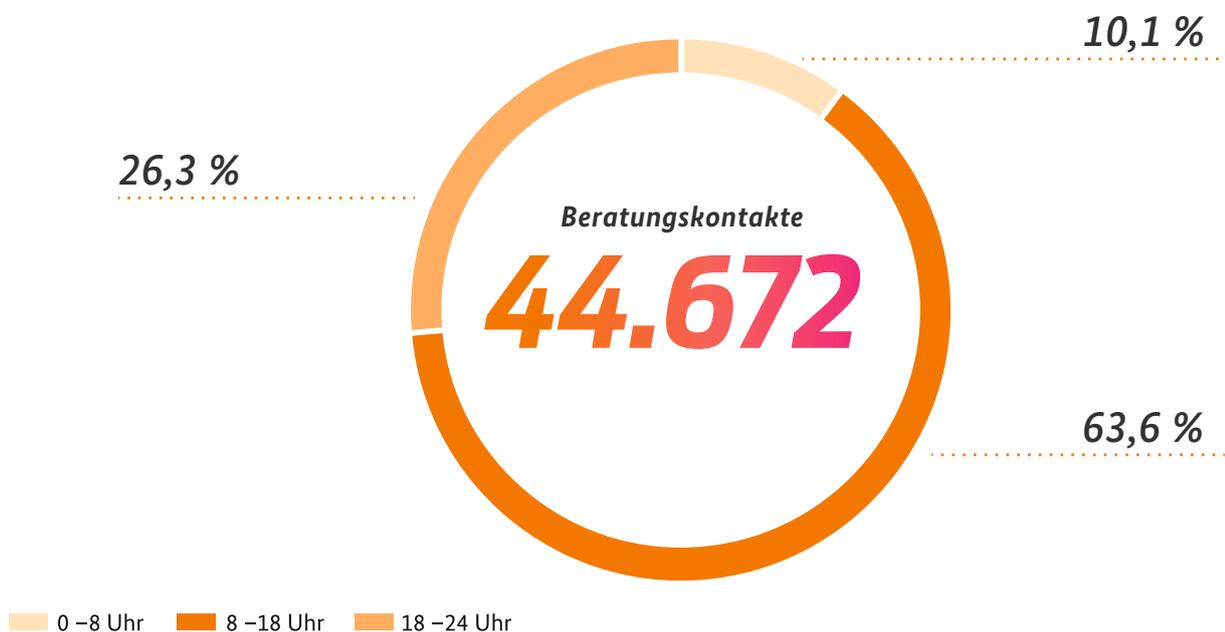
2. WIE WURDE KONTAKT ZUM HILFETELEFON AUFGENOMMEN?

77.222 Kontakte



Die meisten Personen, 69.748 (90,3 Prozent) nutzten auch 2019 das Telefon zur Kontaktaufnahme. Die übrigen 7.474 Kontakte kamen online zustande. Dies geschah per Sofort-Chat, über das Kontaktformular, per E-Mail oder über den Termin-Chat. Für Kinder und Jugendliche ist der Sofort-Chat nach dem telefonischen Kontakt der meistgenutzte Zugang. Der Sofort-Chat liegt mit einem Anteil von 7,7 Prozent an allen Kontakten an vorderster Stelle bei den Online-Kontakten.

3. VERTEILUNG DER BERATUNGSKONTAKTE AUF DIE TAGESZEIT

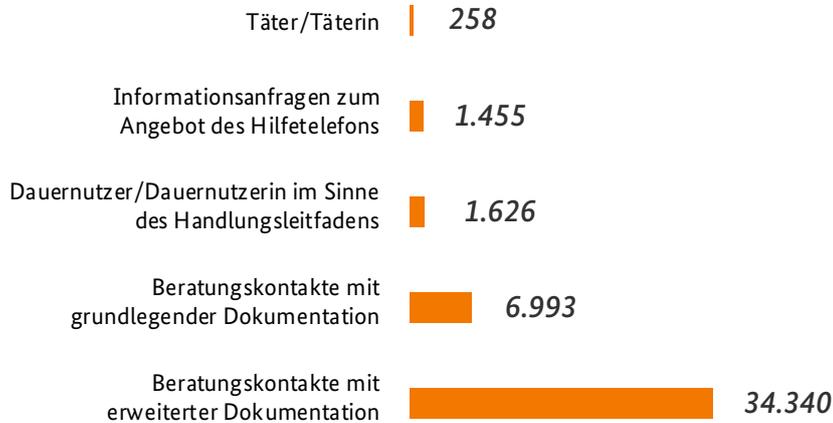


Die 24-Stunden-Erreichbarkeit des Hilfetelefons ist ein wichtiges Kriterium für viele Ratsuchende. Von den 44.672 Beratungskontakten fanden insgesamt 23.519 außerhalb der üblichen

Bürozeiten statt. Hier werden Wochenenden und Feiertage mitgezählt. Damit kommt man zu einem Anteil von 52,7 Prozent der gesamten Beratungskontakte.

4. WELCHE BERATUNGSKONTAKTE WURDEN DOKUMENTIERT?

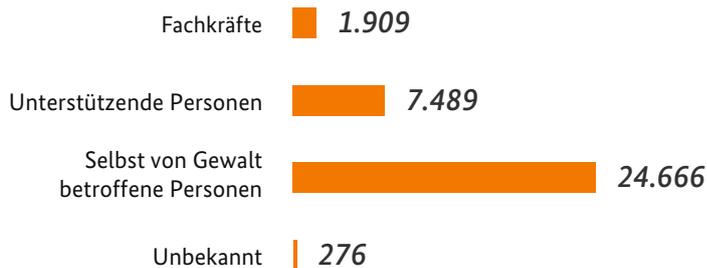
44.672 Beratungskontakte



Von insgesamt 44.672 Beratungskontakten im Jahr 2019 konnten in 34.340 Fällen Einzelheiten zum Beratungsgespräch festgehalten werden. Es handelt sich somit um Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation. 6.993 Beratungskontakte konnten dagegen grundlegend dokumentiert werden. Etwa 1.626 Beratungskontakte entfielen auf Dauernutzerinnen und Dauernutzer. Sie kontaktierten die Beraterinnen regelmäßig; ihre Probleme und Thematiken überstiegen jedoch häufig die Beratungsleistung des Hilfetelefon. Zudem gab es 1.455 grundsätzliche Informationsanfragen zum Angebot des Hilfetelefon und 258 Kontaktaufnahmen durch Täterinnen und Täter.

5. WER WURDE BERATEN?

34.340 Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



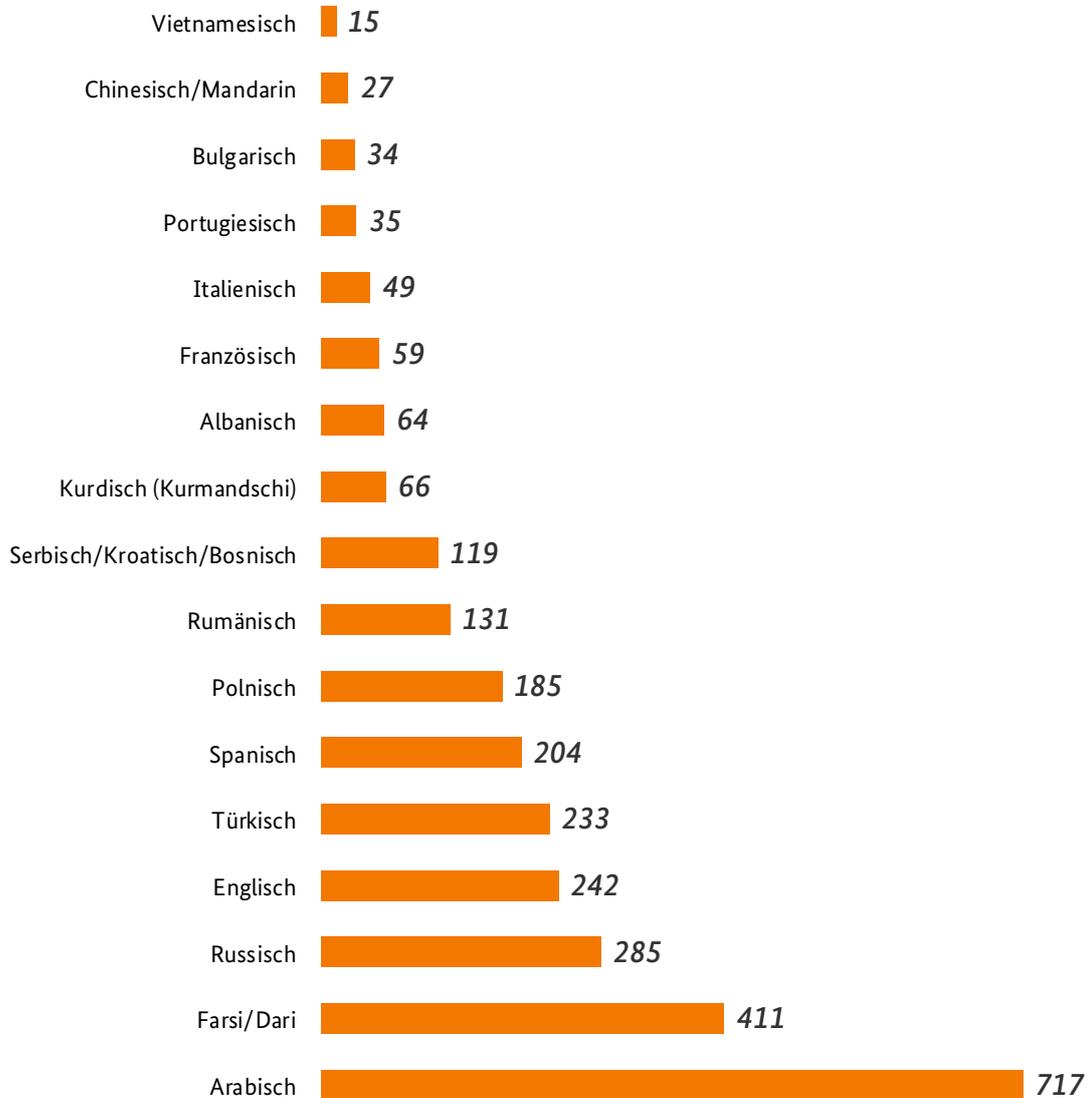
Von 34.340 Beratungskontakten mit erweiterter Dokumentation waren 24.666 Personen direkt von Gewalt betroffen. Unterstützerinnen und Unterstützer, Eltern, Verwandte, Freundinnen und Freunde sowie Kolleginnen und Kollegen von Gewalt betroffenen Frauen wandten sich 7.489-mal an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“. Fachkräfte aus anderen Einrichtungen kontaktierten das Beratungsangebot insgesamt 1.909-mal. Bei 0,8 Prozent der Beratungskontakte, also in 276 Fällen, war der Beraterin unklar, ob die Person, die das Hilfetelefon kontaktiert hat,

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

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

2.876

Beratungsgespräche mit Übersetzung

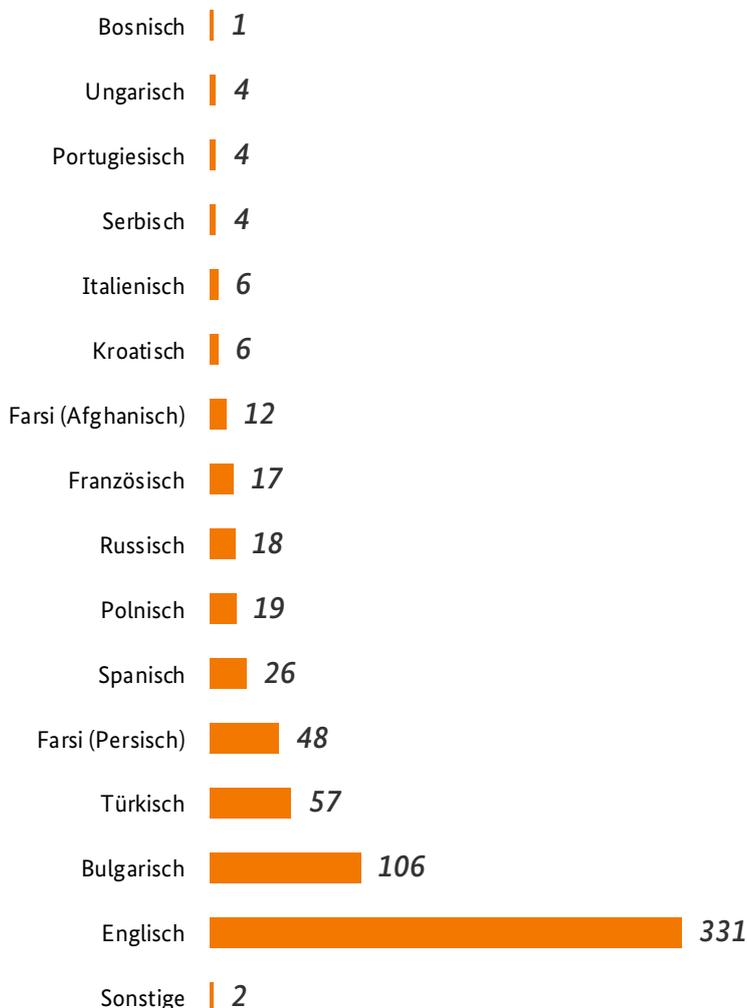


Nicht alle Ratsuchenden sind in der Lage, sich ausreichend auf Deutsch zu verständigen. Für sie besteht die Möglichkeit, sich in einer anderen Sprache beraten zu lassen. Den Beraterinnen steht daher ein Dolmetschdienst zur Verfügung, mit dessen Hilfe in insgesamt 17 Fremdsprachen beraten werden kann.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

In insgesamt 2.876 Fällen wurde eine Dolmetscherin zur Beratung hinzugezogen. Am Häufigsten wurden, insgesamt 717, arabischsprachige Beratungen dokumentiert. 411-mal wurde eine Dolmetscherin auf Farsi/Dari hinzugezogen und 285-mal fand die Beratung in russischer Sprache statt.

661

Fremdsprachige Beratungsgespräche durch die Beraterinnen



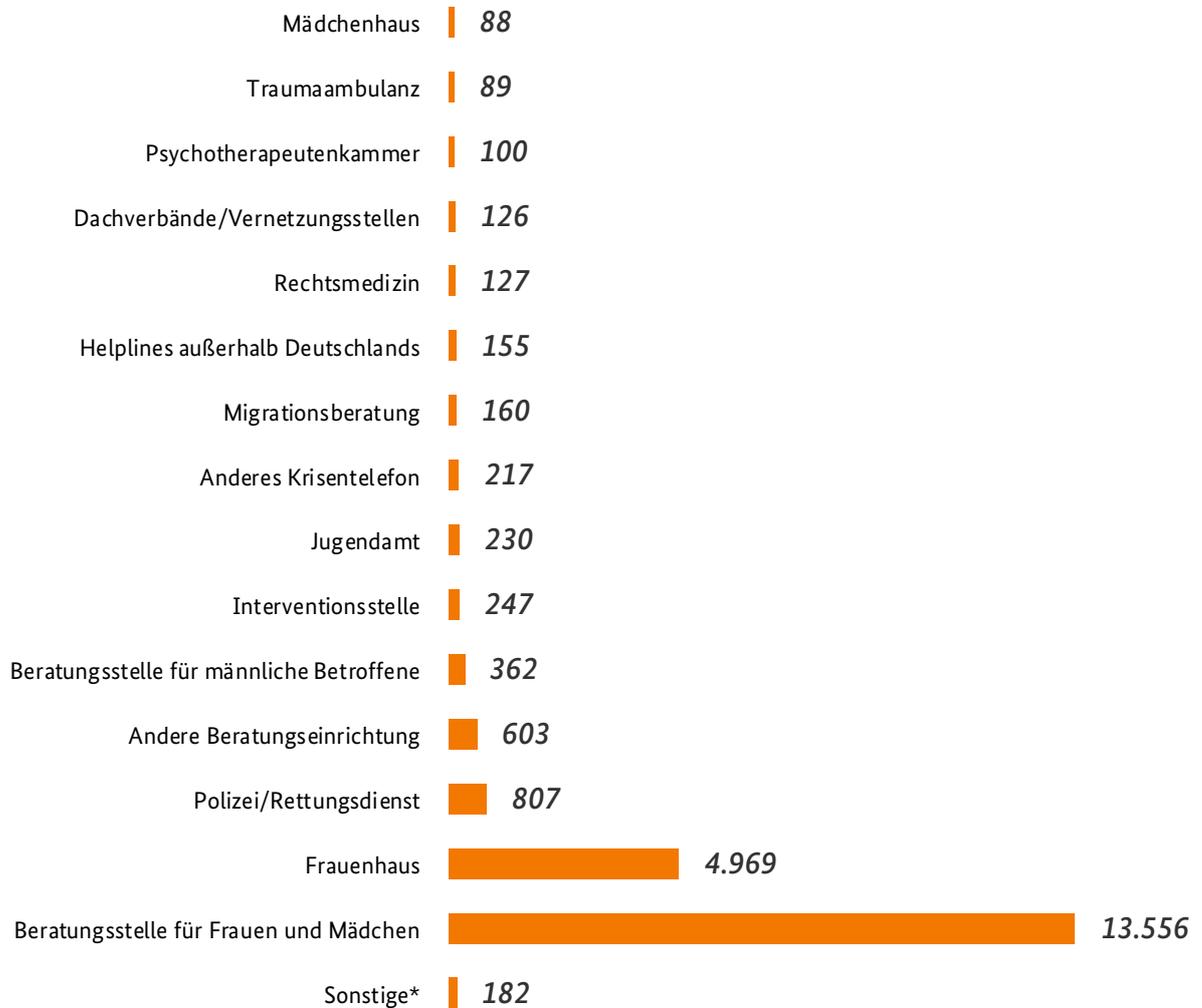
Für den Gesprächsverlauf ist es immer besser, wenn in der Muttersprache der Hilfesuchenden beraten werden kann – ohne Hinzunahme einer Dolmetscherin. Ist eine Beraterin verfügbar, die die geforderte Sprache spricht, wird ein bereits angenommenes Beratungsgespräch an sie weitergeleitet.

In 661 Fällen konnten die Ratsuchenden in einer Fremdsprache beraten werden, die von einer Beraterin im interkulturellen Team des Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ selbst gesprochen wird. Das bedeutet einen Anstieg um rund 47 Prozent zum Vorjahr. Am häufigsten wurde in 331 Fällen auf Englisch beraten. Mit einem Abstand folgten Bulgarisch, Türkisch sowie Farsi/Dari.

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

8. ZIELE DER VERMITTLUNG

22.341 Vermittlungen



Weitere Ziele der Vermittlung: anonyme Schutzeinrichtung im Jugendhilfebereich (6), Zufluchtswohnung (6), Notschlafstelle (31), Täterberatung (38), Modellprojekt zur Beweissicherung (53), andere Online-Beratungsstelle (59), Krisendienst (63), Rechtsanwaltskammer (67).

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

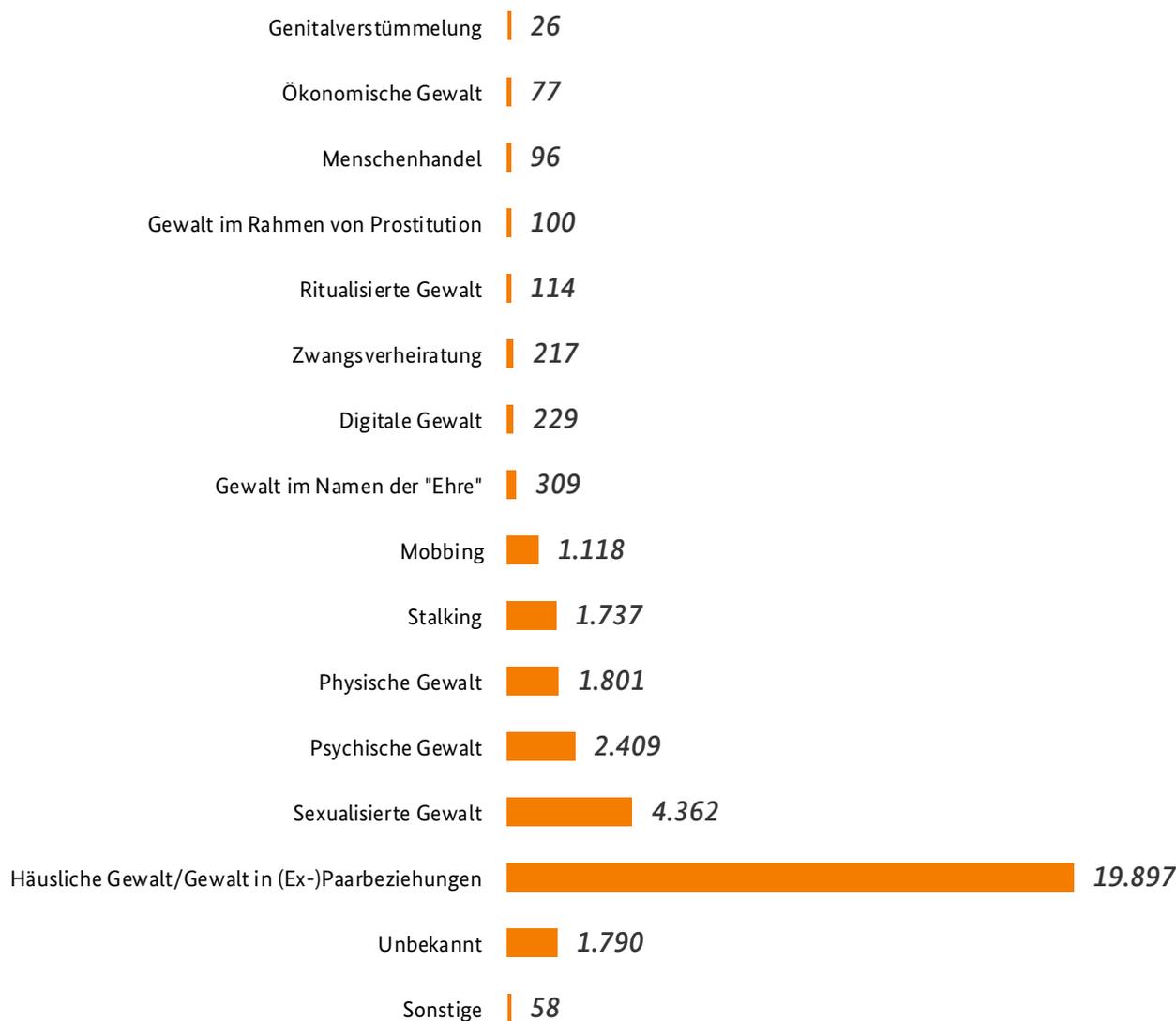
* unter anderem auch Einrichtungen aus dem Elektronischen Telefonbuch Hilfetelefon „Schwangere in Not“ (ETB HT-5)

Im Rahmen der Lotsenfunktion stehen den Beraterinnen des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ Adressen und Kontaktmöglichkeiten vieler Einrichtungen zur Verfügung. Im Sinne des Empowerment-Ansatzes informieren die Beraterinnen über das weiterführende Angebot und geben die Adresse beziehungsweise Telefonnummer an die Ratsuchenden weiter, damit diese sich selbst weitere Unterstützung suchen können. Nur in wenigen Fällen, zum Beispiel wenn Sprachmittlung für die Kontaktaufnahme notwendig ist, leiten die Beraterinnen mit den Ratsuchenden eine Konferenzschaltung mit der regionalen Unterstützungseinrichtung ein. Im Jahr 2019 wurde in insgesamt 22.341 Beratungsgesprächen weitervermittelt. 13.556-mal wurde an Beratungsstellen für Frauen und Mädchen verwiesen. An zweiter und dritter Stelle finden sich mit 4.969 und 807 Dokumentationen Vermittlungen an Frauenhäuser und an die Polizei beziehungsweise den Rettungsdienst.

In 11.999 Beratungsgesprächen war eine Weitervermittlung auf Seiten der Ratsuchenden nicht gewünscht.

34.340

Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation



Von 34.340 Beratungskontakten mit erweiterter Dokumentation drehten sich 19.897 um das Thema Häusliche Gewalt.

Sexualisierte und psychische Gewalt waren 4.362 und 2.409-mal Schwerpunkte der Beratung. Für 5,2 Prozent, insgesamt 1.790 der Beratungskontakte mit erweiterter Dokumentation, wurde eine unbekannte Gewaltform dokumentiert. Dies sind vor allem jene Kontakte, bei denen der Beratungskontakt vorzeitig beendet wurde, also bevor die genaue Problematik geschildert werden konnte. Die Darstellung zeigt, welche Gewaltformen im Vordergrund der Beratung standen. Es lässt sich jedoch festhalten, dass Frauen meist von mehreren Gewaltformen betroffen sind.

Wichtige Zahlen auf einen Blick

Im Jahr 2019 fanden **77.222** Kontakte statt. Davon kamen **90,3 Prozent** per Anruf zustande.

Insgesamt gab es **44.672** Beratungskontakte, dies entspricht einem Anteil von **57,9 Prozent** an den Gesamtkontakten. Sonstige Anfragen, beispielsweise Material- und Presseanfragen, wurden in **7.248** Fällen dokumentiert.

Im Rahmen der **4.931** Online-Beratungen beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kam es zu **3.928** Kontakten im Sofort-Chat. **813** E-Mails wurden beantwortet und **152** Termin-Chats durchgeführt.

Insgesamt nahmen **24.666** selbst von Gewalt betroffene Personen Kontakt mit dem Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ auf. Darüber hinaus wendeten sich **7.489** unterstützende Personen und **1.909** Fachkräfte an das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“.

Bei **2.676** Beratungskontakten wurde eine Beeinträchtigung oder Behinderung der betroffenen Person dokumentiert.

Von den **22.341** Vermittlungen im Jahr 2019 wurde in **13.556** Fällen besonders häufig an Beratungsstellen für von Gewalt betroffene Frauen vermittelt. Aber auch Frauen- und Mädchenhäuser sowie weitere anonyme Schutzeinrichtungen waren mit **5.069** Vermittlungen ein häufiges Vermittlungsziel. An andere Beratungseinrichtungen, die Polizei oder den Rettungsdienst wurde in **1.410** Fällen vermittelt.

Im Jahr 2019 fanden Beratungen zu allen Gewaltformen statt. Am häufigsten gab es Beratungen zur Häuslichen Gewalt beziehungsweise zu Gewalt innerhalb von Partnerschaften. Weitere häufig genannte Beratungsgründe waren die sexualisierte Gewalt und seelische oder körperliche Gewalt außerhalb von Partnerschaften.

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ wurde im Jahr 2019 zu **52,7 Prozent** außerhalb der normalen Öffnungszeiten anderer Einrichtungen kontaktiert, also zwischen 18 Uhr abends und 8 Uhr morgens sowie am Wochenende und an Feiertagen.

Insgesamt wurden **2.876** mehrsprachige Beratungen mit Hilfe einer Dolmetscherin geführt. Darüber hinaus führten die Beraterinnen **661-mal** die Gespräche selbst in einer Fremdsprache.

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

**Aber jetzt
rede ich:**



Helpen Sie mit!

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

INFORMIEREN SIE ANDERE:

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

VERLINKEN SIE UNS:

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

VERÖFFENTLICHEN SIE DIE 0800 116 016:

Weisen Sie in Ihrer Mitarbeiter/-innenzeitschrift, Ihrem Kunden/-innenmagazin oder Ihrem Newsletter auf die Rufnummer des Hilfetelefons „Gewalt gegen Frauen“ hin. Nutzen Sie dafür unser Logo, eine Freianzeige oder eines unserer Plakatmotive.

NUTZEN SIE IHRE KONTAKTE:

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

NOTRUFNUMMER:

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

ZEIGEN SIE DEN KAMPAGNEN-SPOT DES HILFETELEFONS:

Im Rahmen eigener Aktionen und Veranstaltungen. Oder sprechen Sie Kinobetreiber/-innen in Ihrer Nähe an und bitten Sie diese, den Kampagnenfilm in ihre Programme aufzunehmen.

WERDEN SIE KOOPERATIONSPARTNER/-IN DES HILFETELEFONS:

Gerne finden wir gemeinsam mit Ihnen individuelle Lösungen zur Unterstützung des Hilfetelefons. Bei Interesse an einer Kooperationspartnerschaft wenden Sie sich bitte an unser Partnerbüro: 030 - 700 186 722, partnerbuero@hilfetelefon.de.

MACHEN SIE MIT!

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

www.hilfetelefon.de/kampagnen-aktionen.

BLEIBEN SIE AUF DEM LAUFENDEN:

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



Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Familie und
zivilgesellschaftliche Aufgaben (BAFzA)
Von-Gablenz-Straße 2–6, 50679 Köln



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

Bezugsstelle:

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

Redaktion:

BAFzA

Layout und Satz

BAFzA

Bildnachweise:

Seite 14, 20 und 30: BAFzA/Monika Höfler

Seite 3: Bundesregierung/Jesco Denzel

Seite 7 und 12: BAFzA

Seite 15 und 16: BMFSFJ

Seite 17: v.l.n.r. Kostja Ullmann, Lutz Leitmann, Stadt Bochum, Ruth Moschner, Frau Friedrich/
Stadtmarketing Werne, BAFzA, BAFzA, BAFzA, Terzka/Region Hannover, Michael Herbig

Seite 18: Dortmunder Mitternachtsmission e. V.

Seite 19: oben BAFzA , unten werder.de

Grafiken:

BAFzA

Druck:

BAFzA

Stand:

März 2020