
Pro-aktive Beratung bei häuslicher Gewalt im Land Berlin

Bericht der Wissenschaftlichen Begleitung

Evaluationszeitraum: 01.10.2005 – 30.04.2006

Prof. Dr. Barbara Kavemann, Dipl.-Psych. Katja Grieger

Unter Mitarbeit von Dipl.-Psych. Johanna Kretschmann

Forschungsgruppe WiBIG

Juni 2006

Kottbusser Damm 79

10967 Berlin

030 / 691 48 32

Mail: wibig.berlin@web.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Tabellenverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	4
1. Das Konzept und seine Geschichte	5
1.1 <i>Geschichte</i>	5
1.2 <i>Konzept und Arbeitsweise</i>	5
1.3 <i>Die Kooperationspartner/innen</i>	6
2. Die Untersuchung	7
2.1 <i>Das Forschungskonzept</i>	7
2.2 <i>Methoden, Instrumente und Datenlage</i>	7
2.2.1 Vorgehen der wissenschaftlichen Begleitung.....	7
2.2.2 Datenlage.....	8
2.3 <i>Fragestellungen</i>	8
2.3.1 Erwartungen der Beratungseinrichtungen und Möglichkeiten der wissenschaftlichen Begleitung.....	9
3. Die Umsetzung des Konzeptes	10
3.1 <i>Fälle häuslicher Gewalt bei der Berliner Polizei</i>	12
3.2 <i>Wegweisungen</i>	12
3.3 <i>Übermittlung der Faxe</i>	13
3.3.1 Zeitpunkt der Faxübermittlung.....	13
3.3.2 Anteil gesendeter Faxe bei Wegweisung	14
3.3.2.1 Einverständniserklärung	14
3.3.2.2 Faxübermittlung bei Wegweisung	15
3.4 <i>Faxe in Fällen ohne Wegweisung</i>	17
3.4.1 Gründe für das Versenden dieser Faxe durch die Polizei.....	18
3.5 <i>Die Bearbeitung der Faxe durch Hotline und Beratungsstellen</i>	19
3.5.1 (Nicht)Bearbeitung von Faxen ohne Wegweisung	19
3.5.2 Die Verteilung der Faxe im Hotline-Verbund	21
3.5.3 Telefonische Kontaktversuche und erreichte Frauen	22
3.5.3.1 Umgang mit anderen Personen am Telefon.....	24
3.5.4 Schriftliche Kontaktaufnahme	24
3.6 <i>Das pro-aktive Telefongespräch</i>	25

3.6.1	Das Zustandekommen von Beratung	25
3.6.2	Dauer	27
3.6.3	Weitervermittlung	28
3.7	<i>Männliche Opfer</i>	30
3.8	<i>Aufgewendete Zeit</i>	30
3.9	<i>Einschätzung der Beraterinnen und der Kooperationspartner/innen</i>	31
3.9.1	Beraterinnen	31
3.9.2	Kooperationspartner/innen	32
3.10	<i>Fazit zur Umsetzung des Konzeptes</i>	32
4.	Die Klientinnen und die Beratung	34
4.1	<i>Herkunft der Klientinnen</i>	34
4.2	<i>Lebenssituation der Klientinnen</i>	35
4.2.1	Beziehung zur gewalttätigen Person	35
4.2.2	Kinder und Jugendliche im Haushalt der Klientin	36
4.3	<i>Hilfesucheverhalten und Reaktion auf das Hilfeangebot</i>	37
4.3.1	Frühere polizeiliche Intervention.....	37
4.3.2	Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz	37
4.3.3	Kontakte zu Unterstützungsangeboten	37
4.3.4	Reaktion der Frauen auf das pro-aktive Angebot.....	38
4.4	<i>Inhalt und Ablauf der Beratungsgespräche</i>	39
4.4.1	Themen und Schwerpunkte im Beratungsgespräch.....	39
4.4.2	Bedarfsgerechte Beratung	41
4.4.3	Unterschiedliche Beratungspraxis	43
4.5	<i>Ausgang der Beratungsgespräche</i>	43
4.6	<i>Dokumentation der Beratungsarbeit</i>	44
5.	Erkenntnisse	46
	<i>Pro-aktive Beratung schließt eine Lücke im Unterstützungssystem</i>	46
	<i>Pro-aktive Beratung übernimmt eine Lotsenfunktion</i>	46
	<i>Pro-aktive Beratung kann Zugang für Kinder zu Unterstützung eröffnen</i>	46
	<i>Pro-Aktive Beratung erreicht Migrantinnen</i>	47
	<i>Pro-aktive Beratung erfordert Kooperation</i>	47
	<i>Pro-aktive Beratung kann nicht „nebenbei“ erfolgen</i>	48
	<i>Pro-aktive Beratung benötigt eine Perspektive</i>	48
6.	Diskussionsbedarf und offene Fragen	49
	<i>Einen Kriterienkatalog für pro-aktive Kontaktaufnahme entwickeln</i>	49

<i>Implementierung der Verfahrensweise vorantreiben</i>	50
<i>Weiterführung der pro-aktiven Beratung absichern</i>	50
<i>Den Unterstützungsbedarf der Kinder einbeziehen</i>	50
7. Empfehlungen für die Weiterführung der pro-aktiven Beratung	51
8. Literatur	53

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Datenlage	8
Tabelle 2	Verteilung der Faxe im Hotline-Verbund.....	22
Tabelle 3	Übersicht über Fälle mit und ohne telefonischen Kontaktversuch.....	23
Tabelle 4	Gründe für Beendigung Telefonat nach Einleitung	25
Tabelle 5	Dauer der Beratungsgespräche in Minuten	27
Tabelle 6	Weitervermittlung	28
Tabelle 7	Verwendete Zeit	31
Tabelle 8	Herkunft der Klientinnen.....	34
Tabelle 9	Verhältnis zum Täter	36
Tabelle 10	Durch Kinder (mit)erlebte Gewalt.....	36
Tabelle 11	Reaktionen der Klientinnen auf pro-aktiven Anruf	38
Tabelle 12	Ausgang der Telefongespräche	43

Abbildungsverzeichnis

Diagramm 1:	Übersicht über das Verfahren.....	11
Diagramm 2:	Themen der Beratungsgespräche	40
Diagramm 3:	Schwerpunkte in den Gesprächen	40

1. Das Konzept und seine Geschichte

1.1 Geschichte

Das Konzept für die pro-aktive Beratung nach polizeilicher Wegweisung bei häuslicher Gewalt wurde in Berlin von der AG pro-aktiv, einem Zusammenschluss der fünf Frauenberatungsstellen und der BIG-Hotline bei häuslicher Gewalt, entwickelt. Eine Vertreterin der Polizei wurde zu mehreren Terminen einbezogen. Der Prozess der Konzeptentwicklung und Beantragung zog sich über einige Jahre hin. Es galt, fachliche Bedenken auszuräumen und Kompromisse zu finden. Eine Finanzierung für diese zusätzliche Leistung konnte aufgrund der engen Haushaltslage zunächst nicht in Aussicht gestellt werden. Ein ausgearbeitetes Konzept wurde im Juni 2004 vorgelegt, die Arbeit konnte jedoch erst im Oktober 2005 aufgenommen werden, als durch den Berliner Senat Sondermittel für ein Jahr zur Verfügung gestellt wurden.¹ Hotline und Frauenberatungsstellen erhielten Mittel, um in sehr begrenztem Stundenumfang Telefonberatung, Sprachmittlung und Rechtsberatung im Rahmen der pro-aktiven Beratung anbieten zu können.

1.2 Konzept und Arbeitsweise

Das pro-aktive Beratungsangebot ist in das bestehende Unterstützungsangebot bei häuslicher Gewalt in Berlin eingebettet, das aus der von 9.00 bis 24.00 Uhr erreichbaren Hotline, fünf Frauenberatungsstellen, sechs Frauenhäusern und mehreren bezirklichen Zufluchtswohnungen besteht. Das neue Beratungsangebot wurde nach einer Analyse der bestehenden Situation in Berlin beantragt und als zeitlich begrenztes Modellvorhaben für ein Jahr gestartet. Es soll die bisher ausschließlich auf eine Komm-Struktur ausgerichtete psychosoziale Versorgung von Frauen² bei häuslicher Gewalt um ein deutlich niedrigschwelligeres Angebot ergänzen. Von Anfang an war Konsens, dass dieses Angebot andere Einrichtungen und ihre spezifische Praxis nicht ersetzen kann und soll.

„Pro-aktiv“ bedeutet laut Konzeption vom Juni 2004, dass nach einem Polizeieinsatz und erfolgter Wegweisung des Gewalttäters ein erster telefonischer Kontakt aktiv durch Mitarbeiterinnen der BIG-Hotline und der Beratungsstellen mit der Frau aufgenommen wird. Wenn die Frau es wünscht, erhält sie Informationen über konkrete Unterstützungsangebote und kann bei Bedarf auch einen persönlichen Beratungstermin vereinbaren.³

Ziel der pro-aktiven Anrufe ist es, durch einen ersten Kontakt am Telefon den Zugang zu Hilfsangeboten zu erleichtern. Die Notwendigkeit, den gewaltbetroffenen Frauen entgegenzukommen begründet sich aus neueren Forschungserkenntnissen und einer veränderten Rechtslage und Interventionspraxis:

¹ Detaillierter kann die Geschichte nachgelesen werden unter WiBIG (2004) Neue Unterstützungsangebote bei häuslicher Gewalt, www.wibig.uni-osnabrueck.de

² Die pro-aktive Beratung war zunächst als ein Angebot ausschließlich für Frauen konzipiert. Wie mit der Benachrichtigung über gewaltbetroffene Männer umgegangen werden sollte, war ein Diskussionspunkt (siehe dazu 3.7).

³ Zum Verfahren siehe auch „Handreichung pro-aktive Beratung – Stand 06.09.05“ der BIG-Hotline.

- Erkenntnisse zu Barrieren der Hilfesuche (Helfferich, Kavemann 2004)
- Informations- und Unterstützungsbedarf nach veränderter polizeilicher Intervention (WiBIG 2004, Helfferich, Kavemann 2004, BISS-Studie 2004)
- Informationsbedarf zu den Möglichkeiten des GewSchG (WiBIG 2004, Rupp 2005)

1.3 Die Kooperationspartner/innen

Die pro-aktive Beratung basiert in mehrerer Hinsicht auf Kooperationsvereinbarungen: Einerseits zwischen ihren Trägerinnen – der BIG-Hotline-Zentrale sowie der Beratungsstellen Bora, Frauenraum, Frauentreffpunkt, Interkulturelle Initiative und Tara – und der Berliner Polizei, zum anderen zwischen den am Hotline-Verbund beteiligten fünf Beratungsstellen. Es treffen sehr unterschiedliche Partner aufeinander:

- Die Beratungseinrichtungen des Hotlineverbundes sind hoch spezialisiert auf die Problematik der Gewalt gegen Frauen; für die Polizei sind Einsätze bei häuslicher Gewalt zwar kein marginales, aber ein von der Anzahl her wenig bedeutendes Thema.
- Die Fachberatungsstellen sind kleine Einrichtungen in freier Trägerschaft mit sehr geringem Personal, ausschließlich Frauen; die Polizei ist eine staatliche Institution mit einer sehr großen Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, überwiegend Männern.

Beide Aspekte nehmen Einfluss auf die Kooperation, sowohl hinsichtlich bereits vorhandener Fachkenntnisse zu diesem Thema als auch hinsichtlich der Geschwindigkeit, mit der ein neues Thema und eine neue Praxis in der jeweiligen Organisation bekannt gemacht und verankert werden kann.

Ein Aspekt, der für den Informationsfluss und die Umsetzung einer neuen Praxis von Bedeutung ist, ist die Anzahl der Personen, die es zu informieren bzw. für die neue Praxis weiterzubilden gilt. Bei den an der pro-aktiven Beratung Beteiligten handelt es sich dabei um Partner völlig verschiedener Größe:

Polizei: 13.900 Beamte und Beamtinnen der Schutzpolizei⁴

davon je eine Koordinatorin pro Direktion und ein bis zwei Multiplikator/innen pro Abschnitt

Hotline: 24 Beraterinnen, 3 Koordinatorinnen

5 Beratungsstellen mit jeweils ca. 4 Beraterinnen

Während sich die Mitarbeiterinnen der Fachberatungsstellen in ihren kleinen Teams rasch und unmittelbar verständigen konnten, entschieden sich die Koordinatorinnen der Hotline für eine zusätzliche Schulung ihrer 24 Mitarbeiterinnen (hauptsächlich Honorarkräfte) und sie erstellten eine Handreichung, die als Leitfaden für das Verfahren der Faxweiterleitung an die Beratungsstellen und für das Vorgehen bei der telefonischen Erstberatung wirkt. So sollte

⁴ www.statistik-berlin.de/kbst/kbs-12.htm 26.6.06

gewährleistet werden, dass die pro-aktive Beratung einheitlich und nach gleichen Qualitätskriterien von allen Mitarbeiterinnen durchgeführt wird.

Innerhalb der Polizei konnte die Information über die neue Praxis der Faxversendung an die Hotline und die konzeptionelle Beschränkung auf Fälle, in denen eine Wegweisung ausgesprochen wurde, nicht ebenso einfach und deshalb auch nicht ebenso schnell vermittelt werden. Trotz der hierarchischen Struktur der Organisation und der internen Zuständigkeiten der Koordinatorinnen und Multiplikator/innen häusliche Gewalt besteht hier eine Schwierigkeit, mehrere Tausend Mitarbeiter/innen zu erreichen. Es gab keine zusätzliche Schulung, sondern nur eine schriftliche Information der Dienststellen. Wie rasch und erfolgreich das neue Verfahren umgesetzt wird, hängt somit stark vom Engagement Einzelner und der Überzeugungsarbeit der Koordinatorinnen und Multiplikator/innen ab.

Es gibt Absprachen mit Beratungseinrichtungen für Männer, wie in den Fällen kooperiert werden soll, in denen eine Faxbenachrichtigung über ein männliches Opfer von Gewalt kommt (siehe 3.7).

2. Die Untersuchung

2.1 Das Forschungskonzept

Die wissenschaftliche Begleitung sah sich vor drei Aufgaben gestellt:

Zum ersten war es erforderlich, wie bei jeder neu eingeführten und zu erprobenden Praxis, die Arbeitsweise und die Inanspruchnahme des Unterstützungsangebots zu dokumentieren, um Aussagen über das Gelingen der Umsetzung eines modellhaften Konzepts machen zu können.

Zum zweiten war es erforderlich, die Perspektive der beteiligten Institutionen und ihrer Vertreterinnen und Vertreter zu erheben, um deren Einschätzung zu erfahren und Ergebnisse diskutieren zu können.

Zum dritten zeigte sich bereits zu Beginn, dass das Konzept der neuen Beratungspraxis noch in Entwicklung befindlich war und in einzelnen Punkten verändert wurde, was für ein Modellvorhaben charakteristisch ist. Dafür musste der Diskussionsprozess der Akteurinnen, ihre Kontroversen und die Weiterentwicklung des Konzepts kontinuierlich begleitet werden.

2.2 Methoden, Instrumente und Datenlage

2.2.1 Vorgehen der wissenschaftlichen Begleitung

Um diesen Aufgaben nachzukommen, wurden quantitative und qualitative Erhebungsmethoden eingesetzt.

Zur Dokumentation der Beratungen wurde ein Dokumentationsbogen entwickelt und nach einer Erprobungsphase an die sich verändernde Praxis angepasst. Hier wurde festgehalten, wie die pro-aktive Beratung tätig wird: Der Zeitraum zwischen Polizeieinsatz und der Versendung des Fax, die Anzahl der Kontaktversuche und das Gelingen oder Scheitern der Kontaktaufnahme mit der potentiellen Klientin, besondere Erfordernisse der Beratung, wie das Einschalten einer Sprachmittlung. Anschließend wurden Angaben zur Reaktion der Angerufenen dokumentiert und

zu den Inhalten des Beratungsgesprächs sowie zur Weitervermittlung an andere Einrichtungen für weitergehende Unterstützung. Ebenfalls dokumentiert wurden Informationen über die Vorgeschichte wie z.B. früher erfolgte Wegweisungen oder Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz. Sozialstatistische Daten der Klientinnen wurden nur sehr reduziert erfragt, da davon auszugehen war, dass diese in einer telefonischen Erstberatung keine große Rolle spielen können. Angaben zu Kindern im Haushalt und ihrer Gewaltbetroffenheit wurden erhoben. Der Dokumentationsbogen endete mit Angaben zum Zeitaufwand der Beraterinnen. Der Bogen wurde mit einer Kopie des Polizeifax zusammengeheftet, auf dem die Zeit des Einsatzes vermerkt war. Die Daten der Dokumentationsbögen wurden in SPSS eingegeben und ausgewertet.

Um die Einschätzung der Akteurinnen und Akteure zu erfragen, wurden Gruppendiskussionen in Form von Expert/innengesprächen geführt:

- Im Rahmen der AG pro-aktiv mit Beraterinnen aus allen beteiligten Frauenberatungsstellen und der Hotline. Insgesamt nahmen neun Beraterinnen teil.
- mit Polizeibeamtinnen und –beamten im Rahmen einer Gruppenbesprechung sowie auf Einladung zum Gruppeninterview, beteiligt waren Koordinatorinnen und Multiplikatorinnen häusliche Gewalt aus drei Direktionen. Insgesamt nahmen zwölf Polizeibeamtinnen und –beamte teil.

Für die Interviews wurden jeweils Frageleitfäden entwickelt. Den Beratungsstellen wurde der Leitfaden auf Wunsch zuvor zugeschickt. Die Interviews wurden ganz oder teilweise transkribiert und anschließend ausgewertet.

Um den konzeptionellen Entwicklungsprozess zu begleiten nahm die wissenschaftliche Begleitung mit wenigen Ausnahmen regelmäßig an den Treffen der AG pro-aktiv teil, einerseits in Form einer teilnehmenden Beobachtung, andererseits wurden hier Zwischenergebnisse zur Diskussion gestellt und Fragen zur Praxis eingebracht und geklärt.

2.2.2 Datenlage

Es konnten insgesamt 254 Dokumentationsbögen und drei Gruppeninterviews ausgewertet werden.

Tabelle 1 Datenlage

Eingegangene Polizeifaxe		mit Dokumentationsbogen (pro-aktive Aktivität)
Polizeifaxe insgesamt	381	254
<i>davon Polizeifaxe mit Wegweisung</i>	<i>222</i>	<i>222</i>
<i>davon Polizeifaxe ohne Wegweisung</i>	<i>159</i>	<i>32</i>

Es wurden ausschließlich die Fälle in das Auswertungsprogramm eingegeben und ausgewertet, in denen Hotline oder Beratungsstellen aktiv wurden, in denen – mit oder ohne Erfolg – versucht wurde, zur gewaltbetroffenen Frau Kontakt aufzunehmen.

2.3 Fragestellungen

Die wissenschaftliche Begleitung orientierte sich an den für ein Pilotprojekt nahe liegenden Fragestellungen:

- Gelingt es, das Konzept der pro-aktiven Beratung nach Wegweisung umzusetzen?
 - Gelingt die Kooperation mit der Polizei?
 - Gelingt die Kooperation im Hotline-Verbund?
- Gelingt die Kontaktaufnahme zu den gewaltbetroffenen Personen?
 - Wie sind die Reaktionen?
 - Wer wird erreicht?
 - Wie hoch ist der Zeitaufwand für die beteiligten Beratungseinrichtungen?
 - Wie lässt sich das neue Angebot in die Arbeit bestehender Beratungseinrichtungen mit verhältnismäßig geringen Ressourcen integrieren?
- Was ist der Beratungsbedarf, was sind die Beratungsinhalte?
- War die pro-aktive Kontaktaufnahme erforderlich, oder hätten die Gewaltbetroffenen von sich aus Hilfe gesucht?
- Gelingt die Weitervermittlung an Schutz- und Beratungseinrichtungen?

Diesen Fragestellungen wurde mit den oben genannten Methoden nachgegangen.

2.3.1 Erwartungen der Beratungseinrichtungen und Möglichkeiten der wissenschaftlichen Begleitung

Zu Beginn der wissenschaftlichen Begleitung wurde in der AG pro-aktiv nach den Erwartungen der Beraterinnen an die wissenschaftliche Begleitung gefragt. Diese waren recht weitgehend. Es überraschte nicht, dass beim Beginn einer neuartigen Praxis die Praktikerinnen eine Vielzahl von Fragen hatten, auf die sie gern Antworten erhalten hätten und die über die oben genannten Fragestellungen der wissenschaftlichen Begleitung hinausgingen.

Hierbei ergab sich das Problem, dass parallel zu der Vielzahl der Erwartungen und Fragen das dringende Bedürfnis bestand, den Dokumentationsbogen so kurz wie möglich zu halten.

In Verhandlungen mit den Beraterinnen wurde der Bogen dann in seiner hier ausgewerteten Form verabschiedet. Bei weitem nicht allen Fragen konnte nachgegangen und daher nicht alle Erwartungen erfüllt werden.

Die Beraterinnen erwarteten, einiges über die soziale Lage der neuen Klientinnen zu erfahren, z.B. ob sie eigens Einkommen hatten oder nicht. Es erschien jedoch nicht sinnvoll, den Bogen um Fragen zur Sozialstatistik zu erweitern, da nicht davon ausgegangen werden konnte, dass diese ein häufiges Thema am Telefon sein würde. Da die Statistik der Beratungsstellen einer anderen Systematik folgt, hätte auch keine Vergleichsmöglichkeit bestanden.

Seitens der Polizei wurde die Frage gestellt, ob die Frauen mit Wegweisung überhaupt die richtige Zielgruppe sind. Eine These war, dass möglicherweise die Frauen, zu deren Schutz eine Wegweisung ausgesprochen wurde, von der Polizei bereits gut informiert werden, sodass sie sich auch ohne zusätzliche Unterstützung Beratung suchen könnten. Diese These war aber sehr umstritten. Konzeptionell war seitens der Beraterinnen die pro-aktive Kontaktaufnahme auf Fälle mit Wegweisung beschränkt worden, was zum einen mit den begrenzten Ressourcen und zum

anderen mit Sicherheitsbedenken begründet wurde. Es war schwierig, ein anderes griffiges Kriterium zu finden, das die Anzahl der Faxweiterleitungen durch die Polizei begrenzen konnte. Die wissenschaftliche Begleitung sollte die Frage klären, ob das Kriterium Wegweisung sinnvoll ist oder nicht. Dieser Frage konnte jedoch nur teilweise nachgegangen werden. Die Polizeifaxe selbst geben zu wenig Information, als dass eine Vergleich der beiden Gruppen – mit bzw. ohne Wegweisung – sinnvoll gewesen wäre. Etwas Aufschluss geben die Interviews mit Polizeibeamten und Polizeibeamtinnen und die Erkenntnisse über die Reaktion der Frauen auf den pro-aktiven Anruf.

Erwartet wurden Erkenntnisse, wie die Kooperation mit der Polizei und die Datenweitergabe gelingen. Hier trat das Problem auf, dass die Polizei Faxe nach Einsätzen wegen häuslicher Gewalt nach anderen Kriterien als dem konzeptionell vereinbarten Kriterium der Wegweisung verschickte. Die Interviews mit der Polizei geben Hinweise auf den Hintergrund dieser Entscheidungen.

Von Interesse war für die Beraterinnen der Aufwand, den das neue Angebot bedeutet. Diese Frage kann insofern beantwortet werden, als die Beraterinnen die Arbeitszeit, die sie mit einem pro-aktiven Fall verbrachten, dokumentierten. Nicht beantwortet werden kann jedoch die Frage, welcher Folgeaufwand mit durch die pro-aktive Kontaktaufnahme neu gewonnenen Klientinnen verbunden war. Nicht alle Beratungsstellen dokumentieren, auf welchem Weg eine Klientin in die Beratungsstelle gekommen ist. Deshalb kann sowohl der Aufwand für sich daraus ergebende weitere Beratung als auch der Erfolg von Empfehlungen und Vermittlungen nicht erfasst werden.

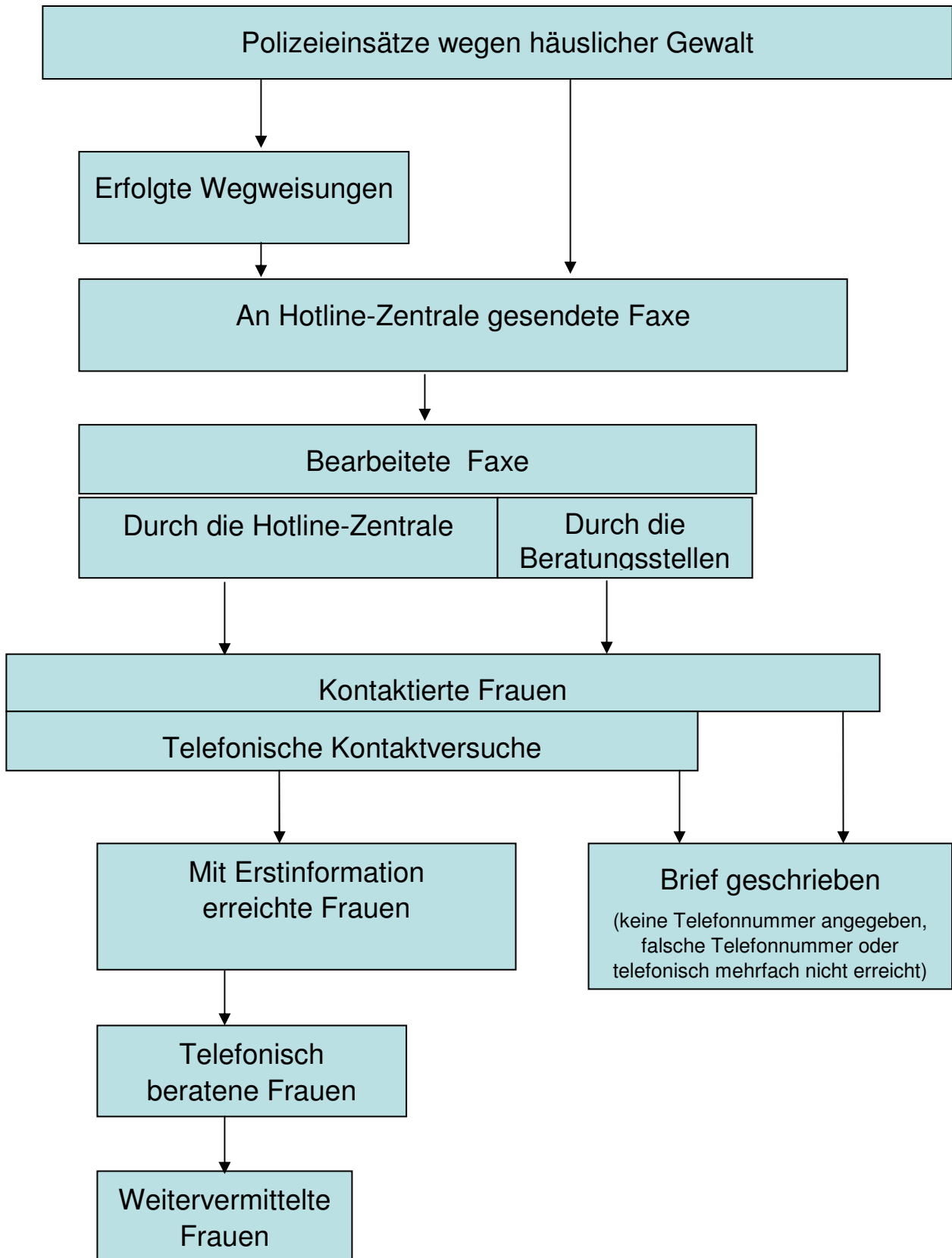
Von Interesse war für die Beraterinnen die Frage, ob Migrantinnen einen erhöhten Bedarf an pro-aktiver Beratung haben und mit welchem Bedarf an Sprachmittlung die pro-aktive Beratung konfrontiert sein würde. Letzteres wird sowohl im Polizeifax als auch im Dokumentationsbogen erfragt.

Dem generellen Interesse, ob pro-aktive Beratung überhaupt sinnvoll ist, wurde in Diskussionen mit der AG pro-aktiv nachgegangen. Die Antwort muss nach einer so kurzen Zeit vorsichtig ausfallen. Zur Umsetzung des Konzepts und aufgetretenen Problemen bzw. Kontroversen gibt es Erkenntnisse.

3. Die Umsetzung des Konzeptes

An der Umsetzung des pro-aktiven Ansatzes sind die Berliner Polizei sowie die BIG-Hotline und die im Hotline-Verbund tätigen Frauenberatungsstellen beteiligt. Das Gelingen des Konzeptes hängt von allen Kooperationspartnern gleichermaßen ab. Während der Polizei die Rolle zukommt, im Erstkontakt mit dem Opfer die Datenweitergabe zu ermöglichen und sie auszuführen, übernimmt die Hotline die Aufgabe der Faxannahme und -verteilung und teilt sich die pro-aktive Beratung mit den Frauenberatungsstellen. Im Folgenden werden die einzelnen Schritte der pro-aktiven Verfahrensweise dargestellt sowie die vorliegenden Erkenntnisse über die bisherige Praxis mit der im Konzept geplanten Verfahrensweise verglichen. Das folgende Diagramm beschreibt die bisherige Praxis.

Diagramm 1: Übersicht über das Verfahren



3.1 Fälle häuslicher Gewalt bei der Berliner Polizei

In der Berliner Polizeilichen Kriminalstatistik wird häusliche Gewalt seit dem Jahr 2001 erfasst und ausgewiesen. Die Zahl der erfassten Fälle stieg stetig an: von 4.274 Fällen im Jahr 2001 über 7.552 Fälle im Jahr 2002 zu 10.371 Fällen im Jahr 2003 (PKS-Berlin 2001, 2002 und 2003).

Für das Jahr 2004 konnte häusliche Gewalt zum ersten Mal mit automatisierter Statistikerstellung und nicht lediglich durch Controllingzahlen der einzelnen Direktionen erfasst werden. Die PKS 2004 weist 12.814 Fälle häuslicher Gewalt aus (PKS-Berlin 2004).

Zu bedenken ist stets, dass diese Zahlen nicht als Aussagen über das tatsächliche Vorkommen häuslicher Gewalt in Berlin betrachtet werden können. Sie hängen z.B. maßgeblich von der Anzeige- bzw. Meldebereitschaft der Opfer und Zeugen ab, aber auch von der Erfassungspraxis der Polizei.

Zeitgleich mit dem Beginn des pro-aktiven Ansatzes wurde bei der Berliner Polizei ein neues Erfassungssystem eingeführt. Aus diesem Grund war es nicht möglich, gesicherte Zahlen der Fälle häuslicher Gewalt für den Beginn des Modellzeitraums Oktober bis Dezember 2005 zu erhalten. Für den Zeitraum Januar bis einschließlich April 2006 liegen uns jedoch die Zahlen vor: In diesem Zeitraum erfasste die Berliner Polizei 3.983 Fälle häuslicher Gewalt.⁵ Dies bedeutet einen Durchschnittswert von ca. 2987 Fällen pro Quartal, ca. 995 Fällen pro Monat bzw. ca. 33 Fällen pro Tag.

3.2 Wegweisungen

Seit 2003 gibt es im Berliner Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetz (ASOG) die Möglichkeit der Wegweisung in Fällen häuslicher Gewalt (§ 29a ASOG). Es wurde somit eine eigenständige Ermächtigungsgrundlage für die Polizei geschaffen, gewaltbereite Personen aus einer Wohnung wegzuweisen und ein maximal 14-tägiges Betretungsverbot zu verhängen.

Die Maßnahme der Wegweisung ist deshalb für den pro-aktiven Ansatz interessant, weil sie nach dem Konzept die Grundlage dafür bildet, dass die Polizei Gewaltbetroffene nach ihrem Einverständnis für die Datenweitergabe an die BIG-Hotline fragt. Das Konzept des pro-aktiven Ansatzes betrachtet die polizeiliche Wegweisung somit als Zugangsvoraussetzung für pro-aktive Beratung.

Seit Beginn der pro-aktiven Arbeit am 01.10.2005 bis Ende April 2006 (Erhebungszeitraum der Wissenschaftlichen Begleitung) wurden nach Angaben der Berliner Polizei 767 Wegweisungen gemäß § 29a ASOG ausgesprochen. Dies ergibt einen Durchschnittswert von ca. 328 Wegweisungen pro Quartal, bzw. ca. 109 pro Monat oder ca. 3,6 pro Tag.

Werden die Durchschnittszahlen pro Quartal zugrunde gelegt⁶, ergibt sich eine durchschnittliche Quote von Wegweisungen an allen Fällen häuslicher Gewalt von ca. 11 %. Das bedeutet, dass

⁵ Quelle: Schreiben des LKA vom 19.06.2006

⁶ Angaben für den gesamten Berichtszeitraum sind nicht möglich, da sich die uns vorliegenden Zahlen der Berliner Polizei auf unterschiedliche Zeiträume beziehen.

gemäß dem Konzept des pro-aktiven Ansatzes ca. 11 % aller Betroffenen von häuslicher Gewalt die Chance auf ein Angebot pro-aktiver Beratung haben.

Die für die Wissenschaftliche Begleitung dokumentierten Fälle erlauben Aussagen über die Dauer der ausgesprochenen Wegweisungen.⁷ Die Spanne reichte von einem Tag bis hin zum Ausnahmefall von 44 Tagen als Dauer der Wegweisung. Knapp 93 % der Wegweisungen dauerten zwischen einem und 14 Tagen. Die meisten Wegweisungen wurden für 13 Tage oder 14 Tage ausgesprochen (19 % bzw. 41 %). Nur 10 % der Wegweisungen wurden für weniger als eine Woche ausgesprochen. Diese Ergebnisse weisen darauf hin, dass in der Regel genügend Zeit vorhanden sein sollte, die Gewaltbetroffenen innerhalb der Wegweisungsfrist pro-aktiv zu erreichen.

3.3 Übermittlung der Faxe

Das Konzept des pro-aktiven Ansatzes sieht vor, dass in jedem Fall einer polizeilichen Wegweisung das Opfer um Einverständnis für die Datenweitergabe an die BIG-Hotline gefragt wird. Wird das Einverständnis gegeben und eine Unterschrift erteilt, soll das entsprechende Faxformular an die BIG-Hotline gesendet werden. Die BIG-Hotline hat im Berichtszeitraum 381 Faxe durch die Polizei erhalten, davon allerdings nur 222, in denen auch eine Wegweisung vorlag.

Die Dokumentation der Fälle zeigt, dass die Praxis dem Konzept bislang nicht entspricht. Zum einen erscheint die Anzahl der Fälle, in denen bei ausgesprochener Wegweisung ein Fax gesendet wurde, eher gering. Von den im Berichtszeitraum bei der Polizei erfassten 767 Fällen mit Wegweisung (s.o.) erreichten nur 222 per Fax die Hotline (knapp 29 %).

Zum anderen erhielt die BIG-Hotline im Berichtszeitraum auch 159 Faxe von Fällen, in denen keine Wegweisung ausgesprochen worden war. Dies sind immerhin knapp 42 % aller gesendeten Faxe, also ein beträchtlicher Anteil.

Die Zahlen zeigen, dass zum einen insgesamt wenige Faxe die BIG-Hotline erreichen, und zum anderen, dass ein beträchtlicher Anteil dieser Faxe nicht die im Konzept festgelegte Voraussetzung der vorliegenden Wegweisung erfüllt (siehe 3.4.1.).

3.3.1 Zeitpunkt der Faxübermittlung

Wenn die Polizei ein Fax an die Hotline sendet, geschieht dies jedoch in der Regel ohne große Zeitverzögerung nach dem Einsatz häuslicher Gewalt.

Die hier angegebenen Daten über den Zeitpunkt der Faxübersendung beziehen sich hauptsächlich auf die dokumentierten Fälle, in denen eine Wegweisung stattgefunden hatte. Darüber hinaus wurden noch die Fälle ohne Wegweisung einbezogen, in denen ein pro-aktiver Kontaktversuch unternommen wurde (siehe 2.2.2). Von den 254 einbezogenen Fällen erfolgte die Übermittlung des Faxes 162 Mal noch am selben Tag des Einsatzes, dies entspricht einem Anteil von knapp 64 %. Weiterhin wurden 68 Faxe (knapp 27 %) am Folgetag des Einsatzes übermittelt. Lediglich in ca. 9 % der Fälle erfolgte die Übermittlung später.

⁷ Datenbasis: 211 Fälle, in denen eine Wegweisung ausgesprochen wurde sowie Angaben zur Dauer der Wegweisung im Faxformular eingetragen waren.

Die Datenübermittlung durch die Polizei erfolgt somit in der Regel sehr zeitnah. Die Beraterinnen haben so die Möglichkeit, die betroffenen Frauen noch innerhalb der Wegweisungsfrist zu erreichen und mit ihr über das erst kurz zurückliegende Geschehen zu sprechen. Die Erfahrung der Beraterinnen hat jedoch gezeigt, dass pro-aktive Anrufe nicht zu dicht nach dem Gewaltvorfall bzw. Polizeieinsatz erfolgen sollten.

„Ich habe die Erfahrung gemacht, wir kriegen die Faxe oft sehr schnell, also wirklich eine halbe Stunde bis Stunde nach dem Einsatz. Wir versuchen dann nach Möglichkeit, der Frau erstmal noch ein bisschen Zeit zu geben, dass die sich sammeln kann, und rufen dann oft nicht gleich an, sondern erst am nächsten Tag. Weil ich habe das einmal gemacht, die Frau hat fast nur geweint. Das war zwar trotzdem gut, aber sie war überhaupt nicht aufnahmefähig. Sie wusste danach zwar wenigstens, es gibt eine Stelle, die sich um sie kümmert und sie kann auch da anrufen, aber mehr hat die überhaupt nicht aufnehmen können.“ (GD HB, 13)

Die zeitnahe Übermittlung durch die Polizei ermöglicht es den Beraterinnen jedoch, den Zeitpunkt des Anrufes flexibel zu bestimmen. Dadurch, dass ein so großer Anteil der Faxe am selben oder am Folgetag übermittelt wird, können die betroffenen Frauen in der Regel spätestens zwei Tage nach dem Polizeieinsatz mit einem pro-aktiven Anruf rechnen.

3.3.2 Anteil gesendeter Faxe bei Wegweisung

Dass nicht in jedem Fall einer ausgesprochenen Wegweisung auch eine Datenweitergabe stattfand, erklärt sich natürlich dadurch, dass nicht alle Opfer ihr Einverständnis geben.

3.3.2.1 Einverständniserklärung

Die Übermittlung der Daten der Opfer von der Polizei an die BIG-Hotline erfordert in Berlin eine schriftliche Einverständniserklärung des Opfers. Damit unterscheidet sich die Berliner Praxis z.B. von der in Mecklenburg-Vorpommern, wo eine automatische Datenweitergabe an eigens eingerichtete Interventionsstellen erfolgt und auch von Bundesländern, wo eine mündliche Einverständniserklärung des Opfers ausreichend ist.⁸ Das Berliner Konzept sieht vor, dass die Beamten und Beamtinnen der Polizei bei jedem Einsatz, in dem eine Wegweisung ausgesprochen wird, das Opfer über die Möglichkeit der pro-aktiven Beratung informieren und das Formular der Einverständniserklärung zur Unterschrift vorlegen. Die Regelung der schriftlichen Einverständniserklärung wurde von den beteiligten Beraterinnen aus Gründen des Datenschutzes von Beginn an favorisiert, auf Seiten der Polizei gab es auch Befürworter/innen einer mündlichen Einverständniserklärung, um die Schwelle zu senken. Nach einer rechtlichen Klärung durch die Polizei war aber klar, dass nach aktueller Rechtslage in Berlin nur die Möglichkeit einer schriftlichen Einverständniserklärung in Frage kommt.

Die Tatsache, dass von Gewalt Betroffene unmittelbar nach dem Vorfall im Polizeieinsatz per Unterschrift entscheiden müssen, ob sie einen pro-aktiven Anruf erhalten möchten oder nicht, beinhaltet dennoch viel Diskussionsbedarf und offene Fragen. So sorgten sich einige

⁸ Die Datenweitergabe gerät in Mecklenburg-Vorpommern gemäß dem Polizeirecht nicht in Konflikt mit dem Datenschutz, weil die Interventionsstellen gefahrenabwehrende Aufgaben übernehmen. Eine ausführliche Darstellung der Diskussion um den Datenschutz bei pro-aktiver Beratung sowie die unterschiedlichen Regelungen in den verschiedenen Bundesländern erfolgt an dieser Stelle nicht.

Beraterinnen, dass Frauen möglicherweise aufgrund der krisenhaften Situation gar nicht genau überblicken, was sie unterschreiben oder dass der Eindruck entstehen könnte, diese Unterschrift gehöre zum Procedere der Anzeigenaufnahme und müsse geleistet werden. Auf der anderen Seite wurde auch die Sorge geäußert, dass es Frauen geben könnte, die zwar einen großen Beratungsbedarf haben, sich aber wegen der unerwarteten Anfrage oder aufgrund der für sie undurchschaubaren Situation weigern, etwas zu unterschreiben. Auch gab es Bedenken, dass möglicherweise der Eindruck entstehen könnte, die anrufende Beraterin gehöre zur Polizei, weil die Polizei die Kontaktaufnahme einleitet. Aus diesem Grund wurde bei der Entwicklung des Formulars darauf geachtet, dass möglichst verständlich ersichtlich wird, dass es sich bei der anrufenden Stelle um den unabhängig von der Polizei arbeitenden Hotline-Verbund handelt.

Zu der Frage, ob das Erfordernis einer Einverständniserklärung durch das Opfer zur Datenweitergabe wünschenswert ist oder nicht, gibt es innerhalb der Polizei unterschiedliche Ansichten. Zum einen gibt es die Meinung, dass wie in einigen anderen Bundesländern auch eine automatische Datenweitergabe möglich sein sollte.

„Ich denke, das Angebot müsste noch niedrigschwelliger sein. Also gar nicht, wir fragen nach und sie sagt ja, sondern automatisch. Leider muss sie hier in Berlin ihr Einverständnis geben. Aber zum Beispiel in Brandenburg hat man ja die Rechtgrundlage geschaffen, dass das immer geht mit der Datenweitergabe. Im Moment sind wirklich nur die erreichbar, die sagen, okay, ich will das. Ich denke, man könnte auch die anderen noch erreichen.“ (GD P2, 2)

„Es letztendlich eine Art Service, den wir dem Opfer anbieten, den es in Anspruch nehmen kann oder nicht. Und wenn das gewährleistet ist, warum soll man das abhängig von einer Unterschrift machen? Die Entscheidung kann das Opfer ja immer noch treffen.“ (GD P1, 10)

Zum anderen gibt es auch die Position, dass die automatische Datenweitergabe aus Gründen des Datenschutzes nicht wünschenswert wäre, auch wenn man gegebenenfalls eine rechtliche Regelung finden könnte.

Die Frage, inwiefern die schriftliche Einverständniserklärung für die betreffenden Opfer eine Hürde darstellt, die möglicherweise bei gegebenem Beratungsbedarf ein Beratungsangebot verhindert, konnte durch die Wissenschaftliche Begleitung nicht geklärt werden. Hierzu hätte eine Befragung von Betroffenen stattfinden müssen, und zwar sowohl von denjenigen, die der Datenweitergabe zugestimmt haben, also auch von denen, die ihr nicht zustimmten

3.3.2.2 Faxübermittlung bei Wegweisung

Es gibt deutliche Hinweise darauf, dass die Datenweitergabe auch in anderen Fällen – also nicht nur, wenn das Opfer kein Einverständnis erteilt – nicht funktioniert. Leider liegen keine Berlinweiten Daten vor, in wie vielen Fällen bei ausgesprochener Wegweisung die Opfer ihr Einverständnis zur Datenweitergabe nicht gegeben haben. Die in der Direktion 3 durch die Koordinatorin eigens erhobenen Daten können jedoch Anhaltspunkte liefern: Im Zeitraum von Januar bis einschließlich April 2006 wurde bei 85 ausgesprochenen Wegweisungen nur in 4 Fällen das Einverständnis zur Datenweitergabe nicht erteilt. Dennoch wurden lediglich 28 Faxe an die BIG-Hotline gesendet. Es scheint demnach einen nicht geringen Anteil von Fällen zu geben, in denen das Verfahren des proaktiven Ansatzes noch nicht funktioniert.

Gründe dafür könnten sein:

- Die neue Vorgehensweise ist innerhalb der Polizei noch nicht flächendeckend bekannt.
- Die Formulare sind nicht in jedem Einsatz häuslicher Gewalt verfügbar.
- Nicht bei jeder ausgesprochenen Wegweisung wird daran gedacht, das Opfer um Einverständnis zur Datenweitergabe zu fragen.
- Es ist nicht in jedem Fall möglich, das Opfer um Einverständnis zu fragen.
- Es wird nicht in jedem Fall ein Bedarf gesehen, das Opfer um Einverständnis zu fragen.
- Das Versenden des ausgefüllten Formulars wird vergessen.

In den durchgeführten Gruppeninterviews mit Vertretern und Vertreterinnen der Berliner Polizei wurden verschiedene mögliche Ursachen für das Problem diskutiert. Einhellige Meinung war, dass die Einsätze häuslicher Gewalt, vor allem wenn eine Wegweisung ausgesprochen wird, eine hohe Anforderung an die im Einsatz befindlichen Beamten und Beamtinnen darstellen. Die neue Verfahrensweise des pro-aktiven Ansatzes stellt dabei möglicherweise eine zusätzliche Belastung dar und wird in einer nicht genau zu beziffernden Anzahl an Fällen nicht ausgeführt.

„Wir sind schon froh, wenn die Wegweisung ausgesprochen ist. Und es ist auch ein sehr großer Arbeitsaufwand, diese Einsätze insgesamt, für die Polizei. Und ich finde auch diesen Vordruck sehr umfangreich, Dienststelle, Dienstnummer, Vorgangsnummer, Sprache, also das ist schon sehr viel.“ (GD P1, 13)

Einhellige Meinung unter den befragten Polizisten und Polizistinnen war, dass es maßgeblich von der Motivation und Aufgeschlossenheit der einzelnen Beamten und Beamtinnen abhängt, ob die neue pro-aktive Vorgehensweise umgesetzt wird oder nicht.

„Nichtsdestotrotz hängt alles davon ab, wie die einzelnen Beamten motiviert sind.“ (GD P2, 1)

„Das steht und fällt mit dem Sachbearbeiter, das steht und fällt auch mit der Sensibilität des Polizisten vor Ort in der Familie.“ (GD P1, 18)

Auch die Einstellung der jeweiligen Beamten und Beamtinnen zu der neuen Vorgehensweise scheint eine Rolle zu spielen:

„Die Kollegen haben es unterschiedlich aufgenommen. Die einen sagen *toll* und waren begeistert, jetzt kommt die Hilfe von der anderen Seite. Die Frauen können selbst entscheiden, ob sie Hilfe wollen oder nicht. Wie gesagt, einige finden es toll, andere sagen, *was sollen wir denn noch alles machen, noch ein Zettel mehr?*“ (GD P2, 1)

Ein großes Problem sehen die befragten Beamten und Beamtinnen auch in der Übermittlung der Informationen über die neue Praxis an alle Berliner Polizisten und Polizistinnen.

„Ich denke, dass die Information noch nicht überall angekommen ist. Es ist schwierig, an die vielen Kollegen die Information weiter zu geben.“ (GD P2, 1)

Auch die Beraterinnen haben den Eindruck gewonnen, dass das Verfahren der Faxübermittlung durch die Polizei noch nicht in allen Fällen funktioniert.

„Frauen mit Wegweisung, die sich selber uns in der Beratungsstelle melden, frage ich: *Sagen Sie, sind Sie angerufen worden?* (...) Und häufig kommt da ein Nein. Sie sind nicht angerufen worden. Sie wussten nichts vom pro-aktiven Ansatz. Mein Gefühl ist, es gibt einen bestimmten Prozentsatz an Polizisten, die diese Praxis nicht umsetzen.“ (GD BB, 48)

Den Beraterinnen ist bewusst, dass es eine gewisse Zeit dauern kann, bis die neue Verfahrensweise sich etabliert hat und von bei allen Beamten und Beamtinnen umgesetzt wird.

„Das kann sich natürlich über einen Gewöhnungszeitraum verändern, dass immer mehr Polizisten irgendwann mal wissen, *aha, es gibt da so ein Fax.*“ (GD B, 48)

Die Wissenschaftliche Begleitung kann keine Aussagen darüber machen, welche der durch die Expertinnen und Experten diskutierten Gründe in welchem Maße zutreffen. Es kristallisiert sich jedoch heraus, dass Wissen, Ermessen und Motivation der einzelnen Polizisten und Polizistinnen einen wichtigen Einfluss darauf haben, ob die Verfahrensweise des pro-aktiven Ansatzes umgesetzt wird oder nicht. Das Ziel, dieses Verfahren als festen Bestandteil des polizeilichen Handelns in Fällen von Wegweisung zu etablieren, scheint noch nicht erreicht.

3.4 Faxe in Fällen ohne Wegweisung

Es wurden im Erhebungszeitraum des pro-aktiven Ansatzes eine beträchtliche Anzahl Faxe von Fällen an die BIG-Hotline gesendet, in denen keine Wegweisung ausgesprochen worden war. Von den insgesamt 381 bei der Hotline eingegangenen Faxen lag bei immerhin 159 (fast 42 %) keine Wegweisung vor.

Das von der BIG-Hotline und den Frauenberatungsstellen erarbeitete Konzept sieht jedoch vor, dass nur Fälle pro-aktiv bearbeitet werden, in denen auch eine Wegweisung vorliegt. Zum einen war es nötig, ein Auswahlkriterium aus allen Fällen häuslicher Gewalt zu finden, da eine pro-aktive Bearbeitung aller häuslichen-Gewalt-Fälle mit den gegebenen Ressourcen nicht möglich ist.

„Wir haben ja wenig Zeit. Ich denke eben, wenn man zum Beispiel alle mit rein nimmt und nicht nur die Wegweisung, also wenn das mehr wird, wird es wirklich, glaube ich, unseren Alltag sprengen.“ (GD BB, 32)

Zum anderen wurde diskutiert, ob ein pro-aktiver Anruf bei in der Wohnung anwesendem Täter für die betroffene Frau ein Sicherheitsrisiko darstellen könnte. Einige Beraterinnen sind überzeugt davon, dass pro-aktive Anrufe nur zu verantworten sind, wenn durch eine vorliegende Wegweisung gesichert ist, dass der Täter sich nicht in der Wohnung befindet, wenn der Anruf eingeht. Die Frau könnte, so die Einschätzung, durch einen Anruf, der offensichtlich darauf abzielt, ihr Unterstützung zukommen zu lassen, in die Situation kommen, sich gegenüber dem Täter rechtfertigen zu müssen. Dies könnte Rachehandlungen auslösen. Andere Beraterinnen argumentieren demgegenüber, dass auch bei vorliegender Wegweisung nicht garantiert ist, dass der Täter wirklich abwesend ist. Sie gehen davon aus, dass die angerufenen Frauen jederzeit die Möglichkeit haben, die Verantwortung für den Anruf von sich zu weisen, da sie sich ja nicht selbst an die Beratungseinrichtung gewendet haben.

Weder aus der Evaluation der Berliner Praxis noch aus anderen Studien über pro-aktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt sind bislang Fälle bekannt geworden, in denen Frauen durch einen pro-aktiven Anruf in Gefahr gebracht wurden.

Die Einschätzung der befragten Polizisten und Polizistinnen zu diesem Thema besagt, dass ein Sicherheitsrisiko unabhängig von der Wegweisung und dem pro-aktiven Anruf bestehen kann.

„Natürlich gibt es ein Sicherheitsrisiko, vor allem, wenn die Frau Trennungsabsichten hat. Man muss dann halt einfach das Gespräch dementsprechend aufbauen. Das muss man aber sowieso, weil der Mann doch auch bei Wegweisung wieder in der Wohnung sein kann, das kommt doch ganz häufig vor“ (GD P2, 2)

„Ich glaube der Mann, wenn er zuschlagen will, sucht sich irgendeinen Grund, ob sein Bier zu warm ist oder sonst was. Da kann er natürlich auch so einen Anruf als Grund nehmen. Aber ohne Anruf gibt es dann eben einen anderen Grund.“ (GD P2, 2)

3.4.1 Gründe für das Versenden dieser Faxe durch die Polizei

Die Gründe, warum die Polizei auch Faxe übermittelt, in deren Fällen keine Wegweisung ausgesprochen worden war, scheinen vielfältig.

Auf der einen Seite kann es daran liegen, dass noch nicht alle Beamten und Beamtinnen von der Information erreicht wurden, dass die Faxübermittlung nur in Fällen mit Wegweisung erfolgen soll. Dies ergibt sich schon daraus, dass es ein aufwändiges Unterfangen darstellt, eine solche Information unter den 14.000 Berliner Polizisten und Polizistinnen zu verbreiten. Flankiert wird dieses Problem dadurch, dass die Information nicht auf dem Faxformular ersichtlich ist. Das Formular trägt die Überschrift „Angaben über den polizeilichen Einsatz bei häuslicher Gewalt“. Möglicherweise ist die Regel, dass die Weitergabe an eine Wegweisung gebunden ist, einfach nicht immer präsent.

„Die Kollegen haben dann einfach Datenweitergabe im Kopf, aber haben nicht im Kopf, dass das nur bei Wegweisung erfolgen soll.“ (GD P2, 1)

Auf der anderen Seite gibt es auch Beamte und Beamtinnen, die bewusst auch Faxe von Fällen ohne Wegweisung versenden. Sie fragen auch in Einsätzen ohne Wegweisung die Opfer um Einverständnis zur Datenweitergabe, wenn sie einen Beratungsbedarf erkennen oder vermuten. Unterschreiben die Frauen das Formular, wird das Fax an die Hotline-Zentrale übermittelt.

„Wenn die Frau Beratungsbedarf hat und beraten werden möchte, sollte unabhängig von der Wegweisung ein Fax geschickt werden. Dann hat die Frau wenigstens mal eine externe Beratung und merkt, dass sie ernst genommen wird. Ich bin der Meinung, wenn die Frau Beratungsbedarf anmeldet, sollte das auf jeden Fall immer gemacht werden. Das ist genauso wie bei den Kindern und dem Jugendamt. Immer wenn Kinder im Haushalt sind, soll das Jugendamt benachrichtigt werden. Immer wenn die Frau Beratung will, sollte ein Fax geschickt werden.“ (GD P2, 2)

Nach Einschätzung der Polizei ist der Beratungsbedarf und der Wunsch des Opfers nach Beratung somit das zentrale Kriterium, ob ein Fax geschickt werden sollte oder nicht und nicht das konzeptuelle Kriterium der Wegweisung. Als Grund hierfür wird häufig angeführt, dass die Tatsache, ob eine Wegweisung ausgesprochen wird oder nicht, allein von gefahrenabwehrrechtlichen Voraussetzungen abhängt. Hat der Täter beispielsweise schon den

Tatort verlassen, kann keine Wegweisung ausgesprochen werden. Trotzdem kann die Frau den Wunsch nach einem pro-aktiven Anruf haben. Gleiches gilt, wenn die Wegweisung beispielsweise aufgrund vorausgegangener Wegweisungen nicht mehr die geeignete Maßnahme des Eingreifens darstellt. Darüber hinaus gibt es Fälle, in denen zwar massive Gewalt vorliegt und eigentlich auch alle Voraussetzungen für eine Wegweisungen erfüllt wären, die betroffene Frau selbst dies aber nicht möchte. In diesen Fällen sieht die Polizei in der Regel davon ab, den Täter wegzuweisen, da davon auszugehen ist, dass er meist unmittelbar nach dem Polizeieinsatz wieder Zutritt zur Wohnung erhält. Gerade in solchen Fällen, so die Einschätzung vieler Beamten und Beamtinnen, sei es besonders wichtig, wenigstens ein Beratungsangebot machen zu können.

Bei vielen Beamten und Beamtinnen stößt die Voraussetzung der Wegweisung auf Unverständnis.

„Es gibt Fälle, wo nicht unbedingt eine Wegweisung erfolgt oder wo gar keine Wegweisung erfolgen kann, aber wo das Opfer trotzdem eine Beratung wünscht, wo dieses Formular aber nicht zu verwenden ist. Da heißt es, da müssen sie halt selber anrufen. Das finde ich eigentlich schade, dass man das nur auf diese Wegweisungen hin münzt, nur da erfolgt eine Beratung, aber nicht, wenn jemand trotzdem sagt: *Geben Sie bitte meine Daten weiter, ich möchte trotzdem eine Beratung*. Sondern dass immer die Wegweisung vorausgegangen sein muss. Das ist schade.“ (GD P1, 3)

Die Tatsache, dass durch die Polizei auch Faxe ohne Wegweisung übermittelt werden, kann sowohl Sorge um die Frau als auch mangelnde Kenntnis des Verfahrens als Ursache haben. Aus polizeilicher Sicht sprechen gute Gründe dafür, den Wunsch der Opfer statt des Aussprechens der Wegweisung zum Kriterium für die Faxübermittlung zu erklären.

Die Sorge der Beraterinnen, dass bei einer Öffnung der pro-aktiven Praxis über die Wegweisungsfälle hinaus die Flut an Faxen nicht zu bewältigen wäre, stößt bei den Beamten und Beamtinnen durchaus auf Verständnis. Deshalb plädieren sie auch nicht dafür, in jedem Fall häuslicher Gewalt den pro-aktiven Ansatz anzuwenden, sondern nur bei Bedarf. Die Einschätzungen gehen dahin, dass die Anzahl der Faxe sich gegenüber dem status quo nicht exorbitant erhöhen würde:

„Aber ich finde, man sollte das erweitern, dass man sagt, man nimmt also hauptsächlich Wegweisungen. Und dass man sagt, man erweitert es aber um diesen Personenkreis, der vielleicht doch noch eine Beratung wünscht. Und ich glaube nicht, dass das den Rahmen so weit sprengen würde, dass es bei jeder häuslichen Gewalt wäre, sondern vielleicht die doppelte Anzahl, die wir jetzt haben.“ (GD P1, 6)

3.5 Die Bearbeitung der Faxe durch Hotline und Beratungsstellen

3.5.1 (Nicht)Bearbeitung von Faxen ohne Wegweisung

In der BIG-Hotline und den Frauenberatungsstellen wurde intensiv diskutiert, wie mit den vorliegenden Faxen, bei denen keine Wegweisung ausgesprochen worden war, umgegangen werden soll. Da das Konzept diese Fälle nicht vorgesehen hatte, war der Umgang zunächst uneinheitlich. Die BIG-Hotline bearbeitete diese Faxe. Unter den Frauenberatungsstellen gab es welche, die diese Faxe als „Irrtum“ einstufen und selbstverständlich nicht bearbeiteten. Andere bearbeiteten sie, weil die Frauen eine Einverständniserklärung unterschrieben hatten und möglicherweise auf den Anruf warteten. Der hohe Anteil solcher Faxe führte dazu, dass der

Umgang in der AG pro-aktiv diskutiert wurde. Zunächst wurde eine vorübergehende Regelung verabredet: aufgrund der uneinheitlichen Vorgehensweise der Frauenberatungsstellen sollten diese Faxe in der Hotline verbleiben und dort bearbeitet werden, egal zu welchem Zeitpunkt sie eingehen.

Gleichzeitig wurde beschlossen, dass die Koordinatorinnen der Hotline Gespräche mit den Ansprechpartnerinnen und -partnern bei der Polizei führen, um das Konzept und den Grund für die Beschränkung des pro-aktiven Ansatzes auf Fälle mit Wegweisung deutlich zu machen. Damit verbunden war die Hoffnung, dass das Versenden von Faxen ohne Wegweisung aufhört, sobald alle Beamten und Beamtinnen über das Konzept ausreichend informiert sind. Als problematisch stellte sich allerdings heraus, dass die Beschränkung auf Fälle mit Wegweisung nicht aus dem Faxformular hervorgeht.

Schließlich wurde im November 2005 die Entscheidung getroffen, keine Faxe von Fällen ohne Wegweisung mehr zu bearbeiten. Hauptgrund war die Sorge um die nicht zu bewältigende Arbeitsbelastung, falls die Anzahl der Faxe ohne Wegweisung nicht abnehmen sollte. Zudem wollte die Hotline diese Faxe nicht mehr allein zuständig bearbeiten, die Frauenberatungsstellen wollten aber weiterhin nur Faxe mit Wegweisung gemäß Konzept bearbeiten. Seitdem werden nur noch Frauen pro-aktiv kontaktiert, bei denen eine ausgesprochene Wegweisung auf dem Fax notiert ist.

Das bedeutet, dass es Frauen gibt, die im Polizeieinsatz ihr Einverständnis geben, von einer Beraterin kontaktiert zu werden und dann nie einen Anruf erhalten. Dies ist vor allem deshalb als problematisch einzuschätzen, da die vorliegenden Dokumentationsbögen von pro-aktiven Beratungen darauf hinweisen, dass etliche Frauen mit dem angekündigten Anruf rechnen bzw. möglicherweise auf ihn warten (siehe 4.3.4). Auch wenn sich diese Ergebnisse auf Frauen beziehen, die kontaktiert worden sind, lässt sich daraus doch abschätzen, dass es auch unter den nicht-kontaktierten Frauen einige den pro-aktiven Anruf erwartet haben.

Weiterhin ergibt sich das Problem, dass die Vorgehensweise der Beraterinnen, nur noch Frauen zu kontaktieren, bei denen eine Wegweisung vorliegt, innerhalb der Polizei noch nicht umfassend bekannt ist. Die Gespräche der BIG-Hotline mit den Ansprechpartnerinnen und -partnern der einzelnen Direktionen scheinen nicht ausgereicht zu haben, um diese Information flächendeckend innerhalb der Polizei bekannt zu machen. Das bedeutet, dass die Beamten und Beamtinnen weiterhin solche Faxe senden und auch den Opfern in der Einsatzsituation einen Anruf ankündigen.

„Für viele Kollegen ist es unklar, warum nur bei Wegweisung Faxe geschickt werden sollen. Ich sage dann immer, schickt sie doch trotzdem, das schadet doch nicht, dann bekommt die Frau Beratung.“ (GD P2, 2)

Den Beraterinnen der AG pro-aktiv ist bewusst, dass die Frage des Umgangs mit Faxen in Fällen ohne Wegweisung nicht endgültig gelöst ist. Es wurde beschlossen, zunächst die Ergebnisse der Wissenschaftlichen Begleitung abzuwarten und die Frage dann erneut zu diskutieren.

„Das ist, finde ich, immer noch eine offene Frage, wie damit weiter verfahren wird. Weil es kommen immer noch viele Faxe hier an ohne Wegweisung. Die Frauen rechnen ja trotzdem, wenn sie das unterschrieben haben, auch mit einem Anruf. Ich finde das immer noch nicht so eine ganz glückliche Lösung.“ (GD HB, 7)

3.5.2 Die Verteilung der Faxe im Hotline-Verbund

Die Mitarbeiterinnen der BIG-Hotline und der Frauenberatungsstellen haben sich dafür entschieden, die in der Hotline-Zentrale eingehenden Faxe nach Tageszeit und Wochentag auf die unterschiedlichen beteiligten Stellen zu verteilen. Es handelt sich somit um ein ähnliches Verfahren wie bei der Bedienung der Hotline-Telefonnummer und somit um ein gewohntes Verfahren im Hotline-Verbund. Die Zentrale der Hotline hat allerdings die Herausforderung zu bewältigen, dass alle 25 Honorarkräfte genau über den Modus der Faxweiterverteilung informiert sein müssen, einschließlich der Sonderregelungen (z.B. dass Faxe ohne Wegweisung in der Zentrale verbleiben, dass bei bestimmtem Sprachmittlungsbedarf an eine Beratungsstelle mit den entsprechenden Sprachkenntnissen weitergeleitet wird, etc.). Dass die Verteilung der Faxe so gut funktionieren würde, wurde im Vorfeld nicht als selbstverständlich erachtet:

„Wir von der Hotline haben ja den Vorlauf, dass wir die Faxe verteilen müssen, und das mit fünfundzwanzig Frauen organisieren müssen. Ich bin erstaunt, wie gut es läuft, weil ich hatte die Befürchtung, dass es auch Doppelfaxweitergaben gibt oder dass welche liegen bleiben oder so. Das Verfahren, das wir da entwickelt haben, das scheint ganz gut zu funktionieren, also auch mit Schulung der Mitarbeiterinnen und Diagramm, wo, welche hingeleitet werden. Und es gibt so ein Mappensystem innerhalb der Hotline, weil es ja auch von einer Kollegin zur nächsten weitergegeben werden muss, wenn die Frauen nicht erreicht werden. Das finde ich erstaunlich gut, wie das läuft. Ich hätte gedacht, da bleibt mehr hängen oder es gibt doppelte Faxe oder so.“ (GD HB, 33)

Die meisten der bei der Hotline-Zentrale eingegangenen Faxe verblieben auch zur Bearbeitung dort. Das erklärt sich daraus, dass die Zentrale die Bearbeitung in den Abendstunden und am Wochenende übernimmt und deshalb, weil die Faxe ohne Wegweisung in der Hotline-Zentrale verbleiben. An die Frauenberatungsstellen werden nur Faxe weitergeleitet, die entweder tagsüber eingehen oder aber bei denen der angegebene Zeitpunkt der guten Erreichbarkeit sich mit den Öffnungszeiten der entsprechenden Beratungsstelle deckt. Die Verteilung auf die fünf beteiligten Frauenberatungsstellen erfolgt nach Wochentagen.

Für den Verlauf des pro-aktiven Telefongesprächs hat es nach Aussage der Beraterinnen Auswirkungen, ob der Anruf durch eine Beraterin der Hotline-Zentrale oder einer Beratungsstelle erfolgt. Während die Beraterin der Beratungsstelle mit der Klientin unmittelbar einen persönlichen Beratungstermin vereinbaren kann, verfügt die Beraterin am Hotline-Telefon nur über die Situation des telefonischen Erstkontaktes. Sie hat keine Gelegenheit, bestimmte Themen auf ein persönliches Gespräch zu verschieben.

Tabelle 2 Verteilung der Faxe im Hotline-Verbund

Einrichtung	Faxe	%
Hotline-Zentrale	249	65,3
Frauenraum	20	5,2
BORA	23	6,0
Interkulturelle Initiative	23	6,0
Frauentreffpunkt	29	7,6
TARA	37	9,7
Gesamt (alle Faxe, die die Hotline erhalten hat)	381	100

Die Anzahl der zu bearbeitenden Faxe unterscheidet sich zwischen den Frauenberatungsstellen zwar, jedoch nicht erheblich. Die unterschiedliche Belastung zwischen den Beratungsstellen einerseits und Beratungsstellen und der Hotline-Zentrale andererseits wurde fortlaufend dokumentiert und bei jeder AG pro-aktiv Sitzung diskutiert. Auftretende Ungerechtigkeiten sollten schnell erkannt und bei Bedarf gegengesteuert werden.

Weder auf Seiten der Hotline-Zentrale als auch auf Seiten der Frauenberatungsstellen werden Schwierigkeiten oder Änderungsbedarf aufgrund der bisherigen Verteilung der anfallenden Faxe gesehen. Niemand fühlt sich übervorteilt, die zustande gekommene Verteilung wird von allen Seiten als gerecht betrachtet. Die im Konzept festgelegte Verfahrensweise ist unter dem Aspekt der Verteilungsgerechtigkeit als gelungen zu betrachten.

Eine der Frauenberatungsstellen gibt jedoch zu bedenken, dass eine Faxverteilung nach räumlichen Kriterien – die Faxe werden derjenigen Beratungsstelle zugeteilt, in deren Nähe die betroffene Frau wohnt – andere Vorteile hätte. Die Zusammenarbeit mit der jeweiligen Polizeidirektion bzw. dem zuständigen Abschnitt würde sich dadurch zum Vorteil für die Opfer intensivieren.

„Die Zusammenarbeit ist einfach besser, man hat einen Bezug zu dem Polizisten, zu den Koordinatorinnen, also das ist eine ganz andere Arbeit, auch mit den Frauen und auch bei wiederholten Einsätzen. Das wäre noch mal ein anderes intensiveres Arbeiten von beiden Seiten für die Frauen. Für die Beratungsstelle, die Polizei und die Frau.“
(GD BB, 37)

Andere Frauenberatungsstellen formulieren jedoch die Sorge, dass die Arbeitsbelastung der verschiedenen Einrichtungen sehr unterschiedlich ausfallen könnte.

„Ich finde den Vorschlag sofort nachvollziehbar, was die Kooperation angeht. Wenn das in der Konsequenz aber heißt, dass die Direktion, die für Neukölln zuständig ist, hundert Wegweisungen ausgesprochen hat, und die für z.B. Weißensee nur zehn, dann gibt es eine Schieflage für die Projekte.“ (GD BB, 37)

3.5.3 Telefonische Kontaktversuche und erreichte Frauen

Insgesamt wurden 226 Frauen versucht, telefonisch zu erreichen. Folgende Tabelle erlaubt die Übersicht, aus welchen Gründen nicht alle 381 bei der Hotline eingegangenen Faxe zu einem telefonischen Kontaktversuch führten.

Tabelle 3 Übersicht über Fälle mit und ohne telefonischen Kontaktversuch

Fälle	Anzahl	%
<i>Telefonischer Kontaktversuch, davon</i>	226	59,3
Wegweisung vorhanden, Telefonnummer richtig angegeben	194	50,9
Keine Wegweisung (Zeitraum bis Mitte Nov. 2005)	32	8,4
<i>Kein telefonischer Kontaktversuch, davon</i>	155	40,7
Keine Wegweisung (ab Mitte Nov. 2005)	127	33,3
Keine Telefonnummer, unleserlich oder falsch	28	7,3
Gesamt	381	100

Von den 159 Fällen, in denen keine Wegweisung vorlag, wurde bei 32 dennoch ein telefonischer Kontaktversuch unternommen (ca. 20 %). Dies liegt daran, dass die Entscheidung, nur noch Fälle mit Wegweisung zu bearbeiten, erst im November 2005 getroffen wurde.

Von den 222 Fällen mit Wegweisung wurden bei 194 telefonische Kontaktversuche unternommen (87 %). In den übrigen Fällen war entweder keine Telefonnummer angegeben, eine angegebene Nummer stellte sich als falsch heraus oder aber sie war unleserlich. Für diese Fälle wurde ein Brief entwickelt, der an die Betroffenen gesendet werden kann (siehe 3.5.4).

Das Konzept sieht vor, dass bei jedem Fall drei telefonische Kontaktversuche gemacht werden, um das Opfer zu erreichen. Nach drei erfolglosen Versuchen sollte die betroffene Frau als nicht erreichbar gelten und die Kontaktversuche eingestellt werden. Die Erfahrung ergab, dass zum einen die zeitliche Abfolge der Versuche eine wichtige Rolle für das Erreichen der Opfer spielt und zum anderen, dass die Regeln des Konzeptes flexibler zu handhaben sind. So wurde bereits ca. vier Wochen nach dem Beginn der pro-aktiven Arbeit unter den Beraterinnen diskutiert, dass es sinnvoll ist, die Versuche möglichst nicht am selben Tag oder zumindest mit einem größeren zeitlichen Abstand zu tätigen. Andersfalls sei die Wahrscheinlichkeit, die Frau nicht zu erreichen – beispielsweise weil sie für mehrere Stunden außer Haus ist – zu groß. Wird an einem Tag drei mal versucht, solle danach nicht automatisch die Versuche eingestellt werden, nur weil das Konzept höchstens drei Versuche vorsieht, so die Erfahrung der Beraterinnen.

Um die Frauen zu erreichen, tätigten die Beraterinnen bis zu 8 Kontaktversuche, dies in der Regel zu unterschiedlichen Tages- und Wochenzeiten. Mit dem allerersten Kontaktversuch wurden immerhin 103 Frauen erreicht (46 %), mit dem zweiten 40 (18 %) und mit dem dritten 16 (7 %). Somit wurden insgesamt über 70 % der Frauen mit spätestens dem dritten Kontaktversuch erreicht.

Insgesamt wurden von den 226 Frauen, bei denen es telefonische Kontaktversuche gab, 182 erreicht (80,5 %). Bei den übrigen 44 wurden die Kontaktversuche irgendwann eingestellt. Hauptgründe für die Einstellung waren, dass wiederholt niemand an das Telefon ging (17mal) und dass der mutmaßliche Täter am Telefon war (5mal). Wann die Kontaktversuche nach dem dritten erfolglosen Versuch eingestellt werden, bleibt der jeweiligen Beraterin überlassen. Einige machen in der Regel mehr als drei Versuche, bei anderen hängt dies von der jeweiligen Arbeitssituation in der Beratungsstelle bzw. der Hotline ab.

3.5.3.1 Umgang mit anderen Personen am Telefon

Immer wieder kommt es vor, dass sich unter der auf dem Fax angegebenen Telefonnummer nicht die Gewaltbetroffene selbst, sondern andere Personen melden. Erster Schritt eines jeden Gespräches ist somit, dass die Beraterin herausfinden muss, mit wem sie gerade spricht. Auch wenn sich eine weibliche Stimme meldet, kann nicht automatisch davon ausgegangen werden, dass es sich um die gewaltbetroffene Frau handelt. Von der Beraterin sind Sensibilität und Fingerspitzengefühl gefordert, da sie nicht wissen kann, auf welche familiäre Konstellation sie trifft und was es für die betroffene Frau bedeutet, wenn andere Personen den Anruf mitbekommen.

„Also da gibt es dann schon ganz detektivische Gesichten, wo man sich dann überlegen muss, aha, was tue ich jetzt am schlauesten.“ (GD BB, 11)

„Und manchmal ist auch eine andere Person am Telefon. Also ich hatte schon mal die Tochter und einmal hatte ich die Telefonnummer von der Schwester, dann muss ich erstmal rausfinden, auf welcher Seite steht sie eigentlich, und das Ganze einordnen. Oder einmal hatte ich den Sohn dran und war perplex und hab gedacht, das ist der Täter. Dann hat später eine Kollegin von mir dort angerufen, sie hat spitzfindig herausgefunden, dass das der Sohn war und hat dann mit ihm kommuniziert.“ (GD BB, 11)

Einige Beraterinnen haben gute Erfahrungen damit gemacht, mit der Situation sehr offensiv umzugehen.

„Einfach forsch fragen: *Wer sind Sie denn jetzt?* Auch wenn der Mann dran geht: *Sie haben doch einen Platzverweis, was machen Sie da?* Das finde ich immer toll.“ (GD BB, 11)

Die pro-aktive Kontaktaufnahme stellt somit für die Beraterinnen eine hohe Anforderung dar, die sich komplett von der gewohnten Kontaktaufnahme, bei der sich die Frauen von sich aus an sie wenden, unterscheidet. Hier wird auch deutlich, dass solche pro-aktive Beratung viel Hintergrundwissen und Erfahrung mit der Thematik häusliche Gewalt erfordert.

3.5.4 Schriftliche Kontaktaufnahme

Zunächst war im Konzept nur für sehr wenige Fälle vorgesehen, dass Betroffene auch schriftlich zu erreichen versucht werden. Dies sollte dann geschehen, wenn die Betroffene gehörlos ist oder wenn deutlich wird, dass sie über keinen Telefonanschluss verfügt. Bei allen anderen Frauen sollte es bei den telefonischen Kontaktversuchen bleiben. Gründe dafür, dass der schriftliche Weg von vielen Beraterinnen skeptisch betrachtet wurde, waren Sicherheitsbedenken. Während bei der telefonischen Kontaktaufnahme die Beraterin in der Lage ist, eine eventuelle Bedrohung, die durch die Kontaktaufnahme entstehen kann, zu erkennen, ist dies beim Versenden eines Briefes unmöglich. Es kann nicht abgeschätzt werden, ob der Brief möglicherweise durch den Täter abgefangen wird und ob dadurch eine Bedrohung für die Frau entsteht, so die Bedenken.

Im Laufe der Umsetzung veränderte sich die Einschätzung der Beraterinnen. Das Versenden eines Briefes, in dem grundlegende Informationen über Unterstützungsmöglichkeiten gegeben werden, erhöhe die Wahrscheinlichkeit, dass die Frauen zumindest erfahren, dass es Hilfe geben kann.

Zum Beginn der pro-aktiven Arbeit existierte noch keine Vorlage für die schriftliche Kontaktaufnahme, sie befand sich noch in der Entwicklung. Seit Mitte Dezember 2005 liegt diese

Vorlage vor und steht sowohl in der Hotline-Zentrale als auch in den einzelnen Beratungsstellen zur Verfügung. In der Regel wird gemeinsam mit dem Anschreiben auch die Broschüre „Ihr Recht bei häuslicher Gewalt“ – bei Bedarf und Verfügbarkeit auch muttersprachlich – versendet.

In 32 Fällen wurden Betroffene bislang schriftlich kontaktiert. Dies sind Fälle, in denen entweder keine Telefonnummer angegeben war, sie sich als fehlerhaft herausstellte oder aber die wiederholten telefonischen Kontaktversuche gescheitert waren.

Die Beraterinnen schätzen diese Möglichkeit der schriftlichen Kontaktaufnahme sehr, da für sie die Fälle, in denen Frauen aus den unterschiedlichsten Gründen nicht erreichbar sind, unbefriedigend sind. Besteht die Möglichkeit, einen Informationsbrief zu versenden, kann der Fall leichter guten Gewissens ad acta gelegt werden.

Die Wissenschaftliche Begleitung kann leider keine Aussagen darüber machen, inwiefern diese Briefe ihre Adressatinnen erreichen und ob die Frauen daraufhin Kontakt zur BIG-Hotline aufnehmen. Die Evaluation der Interventionsstellen in Mecklenburg-Vorpommern ergab, dass sich 9 % der schriftlich kontaktierten Klientinnen daraufhin bei der Interventionsstelle meldeten (WiBIG 2004:60 ff). Dies zeigt, dass zumindest eine gewisse Chance besteht, mit einem solchen Brief Betroffene zu erreichen.

3.6 Das pro-aktive Telefongespräch

3.6.1 Das Zustandekommen von Beratung

Selbst wenn die Beraterin mit ihrem telefonischen Kontaktversuch erfolgreich ist und mit der betreffenden Frau persönlich sprechen kann, kommt nicht immer auch ein Beratungsgespräch zustande. Zum einen muss die Frau der Beratung zustimmen und zum anderen muss der Zeitpunkt des Anrufs für sie passend sein.

Von den 182 Frauen, die telefonisch erreicht werden konnten, kam mit 120 (66 %) unmittelbar ein Beratungsgespräch zustande. In 62 Fällen wurde das Gespräch unmittelbar nach der Einleitung beendet (34 %). Von diesen kam jedoch in 16 Fällen zu einem späteren Zeitpunkt noch ein Beratungsgespräch zustande.

Die Anzahl der insgesamt pro-aktiv geführten Beratungsgespräche beträgt demnach 136, dies entspricht einem Anteil von knapp 75 % der telefonisch erreichten Frauen.

Der folgenden Tabelle sind die Gründe zu entnehmen, aus denen Telefongespräche mit Betroffenen direkt nach der Einleitung beendet wurden.

Tabelle 4 Gründe für Beendigung Telefonat nach Einleitung

Grund	Anzahl	%
Frau hatte keine Zeit, Folgetelefonat verabredet	28	45,2
Frau wollte nicht beraten werden	22	35,5
Frau wird bereits beraten	5	8,0
Anderes	5	8,0
Frau konnte nicht frei sprechen	2	3,3
Gesamt	62	100

Häufigster Grund war, dass die Frau zum Zeitpunkt des Anrufs keine Zeit für ein Beratungsgespräch hatte, aber mit der Beraterin ein Folgetelefonat verabredete. Von diesen verabredeten Folgetelefonaten kamen 16 zustande, dies entspricht einem Anteil von 57 %. Dass die übrigen nicht zustande kamen, die Beraterinnen also erfolglos versuchten, erneut Kontakt aufzunehmen, hat nach Einschätzung der Beraterinnen unterschiedliche Gründe. In manchen Fällen mögen die Betroffenen den verabredeten Termin einfach vergessen haben, auch kann ihnen etwas dazwischengekommen sein. In manchen Fällen haben die Beraterinnen aber auch den Eindruck gewonnen, dass Frauen sich auf die Verabredung einließen, um dann den verabredeten späteren Anruf nicht entgegenzunehmen. Dies kann eine Möglichkeit darstellen, das Beratungsangebot indirekt abzulehnen. Wenn Folgetelefonate zustande kommen, sind jedoch häufig wieder weitere Versuche nötig, bis die Situation für ein Beratungsgespräch gegeben ist.

„Ganz häufig gibt es diese Situation, man erwischt die Frau auf dem Handy beim Autofahren unterwegs, ruft dann zurück, das dauert drei-, viermal, bis man eben wirklich eine Gesprächssituation hat.“ (GD B, 1)

Die Notwendigkeit von Folgetelefonaten ergibt sich häufig auch aus dem Bedarf an Sprachmittlung. Zeigt sich im ersten Kontakt dieser Bedarf, verabredet die Beraterin ein erneutes Telefonat, zu dem dann eine Dolmetscherin hinzugeschaltet wird. Es würde keinen Sinn machen, zuerst die Dolmetscherin anzurufen, weil die Gefahr, dass die Betroffene dann nicht erreichbar ist, zu groß ist.

„Ich rufe ja nicht zuerst die Dolmetscherin an, und dann gucke ich, ob die Frau da ist, sondern umgekehrt.“ (GD BB, 16)

Direkt abgelehnt wurde die Beratung von 22 Frauen. Dies entspricht einem Anteil von 12 % aller Frauen, die telefonisch erreicht wurden. Die Tatsache, dass eine Gewaltbetroffene im Kontakt mit der Polizei eine Einverständniserklärung zur pro-aktiven Kontaktaufnahme unterschreibt, bedeutet somit nicht automatisch, dass sie die Beratung zum Zeitpunkt des Anrufs noch möchte. Dies kann sich einerseits dadurch erklären, dass sich die Bedürfnisse der Betroffenen in der möglicherweise krisenhaften Situation nach einer Gewalteskalation wiederholt verändern. Erscheint es im Polizeieinsatz noch angenehm, eine Beratung angeboten zu bekommen, kann dasselbe Angebot am nächsten Tag überfordernd sein. Ein anderer Grund kann sein, dass die Situation der Frau sich bis zum Zeitpunkt des Anrufes soweit geklärt hat, dass sie keinen Bedarf an Beratung mehr hat. Und weiterhin kann es sein, dass ihr in der Situation des Polizeieinsatzes die genauen Auswirkungen ihrer Einverständniserklärung nicht klar waren.

„Es gibt welche, die das zwar unterschrieben haben im ersten Eifer, aber gar nicht reden wollen, also völlig genervt sind und gar nicht wollen. (...) Also daran sieht man ja, dass sie erstmal in einer Stresssituation sind, dass sie gar nicht nachdenken, will ich das jetzt, will ich das nicht oder will ich ein Beratungsgespräch. Ich denke, das ist spontan, dass viele unterschreiben und nicht so realisieren und sich hinterher überlegen, oh Gott, ich hab da vielleicht noch Ärger damit und total genervt sind auch am Telefon. Da hatten wir auch ein paar.“ (GD BB, 11)

Der Anteil von 12 % der erreichten Frauen, die nicht beraten werden wollten, fällt im Vergleich mit anderen Evaluationen pro-aktiver Arbeit etwas höher aus. Bei der Wissenschaftlichen Begleitung der Interventionsstellen in Mecklenburg-Vorpommern lag dieser Anteil bei 5 % (vgl. WiBIG 2004),

bei der der Beratungs- und Interventionsstellen (BISS) in Niedersachsen bei 8,7 % (BISS-Studie 205:20). Dies ist besonders interessant vor dem Hintergrund, dass in beiden Bundesländern keine Einverständniserklärung zur Datenweitergabe nötig ist. Die Opfer werden durch die Polizei informiert, dass ihre Daten an eine Beratungsstelle weitergegeben werden und ein eventueller Einspruch der Betroffenen wird auf dem Faxformular notiert. Dies sind weitere Belege dafür, dass ein erfolgtes oder nicht erfolgtes Einverständnis im Polizeieinsatz nicht mit dem Beratungswunsch zum Zeitpunkt der pro-aktiven Kontaktaufnahme zusammenfallen muss. Die Studien zu Niedersachsen und Mecklenburg-Vorpommern zeigen sogar, dass einer unmittelbaren Ablehnung der Datenweitergabe in vielen Fällen dennoch eine dankbare Aufnahme des trotzdem erfolgenden pro-aktiven Anrufes folgt (BISS-Studie 2005 und WIBIG 2004).

All diese Ergebnisse machen deutlich, dass der erste Schritt eines pro-aktiven Telefongesprächs mit Betroffenen immer die Abklärung des Beratungswunsches und –bedarfes ist und sein muss.

3.6.2 Dauer

Die Dauer der zustande gekommenen Beratungsgespräche fiel sehr unterschiedlich aus und ist folgender Tabelle zu entnehmen.

Tabelle 5 Dauer der Beratungsgespräche in Minuten

Dauer	Anzahl	%
1-10	18	13,2
11-20	35	25,8
21-30	38	27,9
31-40	18	13,2
41-50	11	8,0
51-max	16	11,9
Gesamt (alle Frauen, mit denen ein Beratungsgespräch zustande kam)	136	100

Die Bandbreite reichte von fünf bis 105 Minuten. Insgesamt dauerten etwas über zwei Drittel der Beratungsgespräche bis zu einer halben Stunde, die übrigen länger. Eine Stunde oder länger dauerten knapp 12 % der Gespräche.

Die telefonischen Beratungsgespräche, die durch Beraterinnen der Beratungsstellen geführt wurden, waren im Durchschnitt kürzer als die Gespräche, die in der Hotline-Zentrale geführt wurden. Während die Gespräche der Hotline-Zentrale zu 55 % bis zu einer halben Stunde dauerten, lag dieser Anteil bei den Gesprächen der Beratungsstellen bei 77 %. Dies kann damit zu tun haben, dass die Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen mit den Klientinnen unmittelbar einen persönlichen Termin in der eigenen Einrichtung verabreden können und so nicht alles im ersten telefonischen Kontakt geklärt werden muss.

Die Beraterinnen können vor einem pro-aktiven Anruf nicht antizipieren, ob ein Beratungsgespräch zustande kommt und wie lange dies dauern wird. Dies bedeutet, dass sie einen Kontaktversuch nur dann unternehmen können, wenn sie auch genügend Zeit für ein zustande kommendes Gespräch vorhalten. Solche Kontaktversuche können im Beratungsalltag nicht „nebenbei“ mit erledigt werden.

„Nebenbei geht nicht, weil du ja nicht weißt, was kommt auf dich zu. Ich muss immer, wenn ich einen Anruf mache, im Hinterkopf haben, ich hab jetzt mindestens eine Stunde Zeit. Und das ist schwierig, also man muss sich freischaufeln.“ (GD BB, 32)

„Du musst die Zeit haben. Du kannst nicht auf einmal sagen, *bleiben Sie mal dran oder ich ruf Sie später noch mal an*, wenn sie z.B. weint. Oder sagen, *ach, da hab ich jetzt nicht mit gerechnet, dass das jetzt so lange dauert*. Du musst dir vorher Zeit freischaufeln und dafür gibt es nicht so viele Möglichkeiten. Das sind dann die Situationen, wo man dann schnell zweimal hintereinander probiert, weil man denkt, *Mann, wann ist sie denn da, jetzt kann ich gerade. In einer Stunde kann ich nicht mehr, so ein Mist*. Also von nebenbei kann nicht die Rede sein.“ (GD BB, 33)

Hieraus wird auch deutlich, warum das pro-aktive Arbeiten trotz der bislang eher geringen Fallzahlen in den Frauenberatungsstellen den ohnehin dichten Arbeitsalltag deutlich verändern kann und dementsprechend eine zusätzliche Belastung darstellt.

3.6.3 Weitervermittlung

Häufig reicht ein pro-aktives Telefongespräch allein nicht aus, um den Bedarf der Betroffenen abzudecken. Ein wichtiges Ziel pro-aktiver Beratung ist es, die Betroffenen an geeignete Stellen weiter zu verweisen, wo sie die für sie passende und benötigte Unterstützung bekommen können. Der Dokumentationsbogen der Wissenschaftlichen Begleitung unterschied zwei Formen der Weitervermittlung: zum einen die Empfehlung und zum anderen die aktive Vermittlung. Im Falle der Empfehlung wurde der Betroffenen die geeignete Stelle empfohlen und die Telefonnummer gegeben. Im Falle der aktiven Vermittlung wurde das Ankommen der Klientin bei der entsprechenden Stelle sicher gestellt. Insgesamt wurden 129 Klientinnen an eine oder mehrere andere Stellen weiter vermittelt, wobei die Empfehlung deutlich häufiger vorkam als die aktive Vermittlung. Folgende Tabelle gibt zunächst eine Übersicht, an welche Stellen und Einrichtungen die Klientinnen in welcher Häufigkeit weitervermittelt wurden.

Tabelle 6 Weitervermittlung

Vermittelt an	Anzahl	% von allen, die beraten wurden	Davon aktive Vermittlung
Andere Beratungsstelle aus Hotline-Verbund	62	45,6	7
Eigene Beratungsstelle	54	39,7	23
BIG-Hotline	34	25,0	2
Gericht	26	19,1	2
Mobile Intervention	12	8,8	3
Anwältin	11	8,1	4
Polizei	10	7,3	-
Andere Beratungsstelle	8	5,9	1
Jugendamt	6	4,4	-
Jobcenter	5	3,7	1
Ärztin	5	3,7	2
Zufluchtswohnung	4	2,9	1
Frauenhaus	3	2,2	-
Sonstige	3	2,2	1

Da Mehrfachnennungen möglich waren, addieren sich die %-Angaben zu über 100 %

Die mit Abstand häufigsten Vermittlungen erfolgten zu Beratungsstellen aus dem Hotline-Verbund. Hierbei wird von der diensthabenden Beratungsstelle häufig an die eigene Beratungsstelle vermittelt, indem unmittelbar am Telefon ein Beratungstermin verabredet wird. Wird an die eigene Beratungsstelle vermittelt, ist demnach der Anteil aktiver Vermittlung sehr hoch (43 %). Von den 23 Frauen, die aktiv mit Terminvergabe an die eigene Beratungsstelle verwiesen wurden, wurde für 10 das Ankommen dokumentiert, bei 5 wurde festgehalten, dass sie nicht zum verabredeten Termin gekommen sind. Für die übrigen konnte nicht festgehalten werden, ob sie erschienen sind oder nicht.

An eine andere Beratungsstelle aus dem Hotline-Verbund wird dann vermittelt, wenn die andere Stelle näher am Wohnort der Betroffenen liegt, wenn ihr die dortigen möglichen Termine besser passen oder wenn die dortigen Sprachkompetenzen eine muttersprachliche Beratung ermöglichen. Bei der Vermittlung an eine andere Beratungsstelle aus dem Hotline-Verbund ist der Anteil aktiver Vermittlung mit 11 % schon deutlich geringer. Das heißt, der Betroffenen werden in der Regel Telefonnummer und Öffnungszeiten genannt und die Vertrauenswürdigkeit der dortigen Beraterinnen versichert. In den meisten Fällen muss die Frau dann selbst dort anrufen und sich einen Beratungstermin vereinbaren. Bei der Frage ob eine Klientin an die eigene oder eine andere Beratungsstelle vermittelt wird, spielt ihr Wunsch eine maßgebliche Rolle. Manche Frauen möchten unbedingt von der Beraterin weiter beraten werden, mit der sie auch telefoniert haben, anderen ist der nahe Weg zu einer anderen Stelle wichtiger.

„Aber grundsätzlich fragen wir, was die Frau gerne möchte und welche Möglichkeiten sie hat.“ (GD BB, 25)

Wurde an Hotline oder Polizei vermittelt, handelte es sich in der Regel um eine Empfehlung und nicht um aktive Vermittlung. Die Diskussion mit den Beraterinnen ergab, dass es zwei verschiedene Formen der Empfehlung einer anderen Einrichtung gibt, die beide im Dokumentationsbogen als Empfehlung eingetragen wurden. Zum einen gibt es die konkrete Empfehlung einer bestimmten Einrichtung, die nach Kenntnis der dargestellten Situation für die betroffene am sinnvollsten erscheint. Zum anderen gibt es die allgemeine Empfehlung, dass sie sich im Falle weiterer Eskalation oder bei erneut auftretendem Bedarf an die empfohlenen Einrichtungen wenden kann. Wenn die Beraterinnen an die Hotline oder die Polizei vermittelt haben, dann handelte es sich häufig um diese allgemeinen Empfehlungen. Im Falle der Polizei im Sinne von „wenn Sie sich nicht sicher fühlen, rufen Sie die Polizei“, im Falle der Hotline im Sinne von „wenn Sie noch einmal Beratungsbedarf haben sollten, können Sie jederzeit die Hotline anrufen“.

An die Einrichtungen Frauenhaus und Jugendamt wurde nie aktiv vermittelt, sondern es wurden lediglich Empfehlungen ausgesprochen, während unter den Vermittlungen an Zufluchtswohnungen, die Mobile Intervention, andere Beratungsstellen, Jobcenter, Anwältinnen, Gerichte und Ärztinnen auch aktive Vermittlungen zu finden waren. Aktiv wird immer dann vermittelt, wenn die Beraterin den Eindruck erhält, die Betroffene schafft die Kontaktaufnahme nicht eigenständig, das Ankommen an der betreffenden Stelle ist aber von besonderer Notwendigkeit.

Die Mitarbeiterinnen der Frauenberatungsstellen vermittelten häufiger aktiv als die Beraterinnen der Hotline-Zentrale. Dies hat sicher damit zu tun, dass die Beraterinnen der Beratungsstellen sehr

einfach einen Termin vergeben und somit eine aktive Vermittlung an die eigene Einrichtung organisieren können. Eine aktive Vermittlung an andere Einrichtungen ist mit einem wesentlich größeren Aufwand verbunden. Außerdem ist eine aktive Vermittlung während der Hotline-Bereitschaftszeiten abends und am Wochenende kaum möglich, da andere Einrichtungen nicht geöffnet haben.

3.7 Männliche Opfer

Die Frage des Umgangs mit männliche Opfer betreffenden Faxen war immer wieder Diskussionsthema in der AG pro-aktiv. Hintergrund ist, dass die Einrichtungen, die in Berlin die pro-aktive Beratung übernehmen, alle ausschließlich für weibliche Opfer zuständig sind. Das Konzept war aus diesem Grund ursprünglich nur für die pro-aktive Beratung weiblicher Opfer ausgerichtet. Als die Planungen für den Beginn des Projektes konkreter wurden, wurde deutlich, dass eine Lösung gefunden werden musste, auch wenn es sich wahrscheinlich nur um wenige Fälle pro Jahr handeln würde.

Es gab Probleme, eine geeignete Stelle zu finden, an die männliche Gewaltopfer vermittelt werden konnten. Männerberatungsstellen verwiesen auf ihren engen Finanzrahmen, bei einigen ist die Beratung kostenpflichtig oder der Schwerpunkt liegt auf ausgeübter und nicht auf erlittener Gewalt, oder es handelte sich um Fachberatungsstellen für schwule Männer. Als Lösung wurde beschlossen, männliche Gewaltopfer an die Opferhilfe zu vermitteln. Auch dies wurde kritisch gesehen, denn es bestand die Vermutung, dass manche Männer, die als Gewaltopfer im Polizeieinsatz wahrgenommen werden, in Wahrheit Angreifer sind und es sich um Gegenwehr der Partnerin handelte. Es bestand die Sorge, dass solche Fälle möglicherweise nicht erkannt werden und dadurch Täter in den Genuss von Unterstützung durch die Opferhilfe kommen. Bei einem Gespräch mit einer Mitarbeiterin der Opferhilfe konnten diese Bedenken jedoch ausgeräumt werden.

Mittlerweile gibt es eine Vereinbarung mit der Opferhilfe, dass diese die betreffenden Faxe durch die Hotline weitergeleitet bekommt und die betroffenen Männer kontaktiert.

Im Berichtszeitraum fiel allerdings erst ein einziges solches Fax an. Diese geringe Zahl liegt nach Einschätzung von Beamten und Beamtinnen der Polizei daran, dass in Fällen männlicher Opfer seltener Wegweisungen ausgesprochen werden und dass die Faxweiterleitung für diese Fälle sich noch nicht durchgesetzt hat. In vielen Fällen, so eine Vertreterin der Polizei, zeigen männliche Opfer jedoch auch kein Interesse an dem Angebot der pro-aktiven Beratung.

„Ich habe das Gefühl, die möchten sich nicht durch uns beraten lassen. Die finden das zwar ganz schön, dass wir ihnen Möglichkeiten aufzeigen können, aber irgendwie sind männliche Opfer da anders.“ (GD P1, 15)

3.8 Aufgewendete Zeit

Die Beraterinnen wurden gebeten, im Dokumentationsbogen die Zeit zu notieren, die insgesamt mit der Bearbeitung eines pro-aktiven Falls zugebracht wurde. Dies umfasst mehr als die Zeit, die das pro-aktive Telefongespräch dauerte, hier ist zusätzlich noch der Zeitaufwand für die Vorbereitung der Telefonate, für die möglicherweise häufigen Kontaktversuche, für die Übergabe des Falls an eine Kollegin, für die Nachbereitung sowie für die Dokumentation enthalten. Nicht

enthalten ist der Arbeitsaufwand, der dadurch entstand, dass einige der Klientinnen an die eigene oder eine andere Einrichtung des Hotline-Verbundes weitervermittelt wurden und dort dann beraten wurden. Für insgesamt 190 Fälle liegen Angaben zum Zeitaufwand vor, für 64 Fälle gab es keine Angabe.

Die für die pro-aktive Arbeit verwendete Zeit ist in folgender Tabelle aufgeführt.

Tabelle 7 Verwendete Zeit

Minuten	Anzahl Fälle	%
0-10	38	20,0
11-20	41	21,6
21-30	31	16,6
31-40	22	11,6
41-60	36	18,9
61-90	12	6,3
> 90	10	5,3

Insgesamt fiel für knapp 58 % der pro-aktiven Fälle bis zu einer halben Stunde Arbeitszeit an, für die übrigen wurde mehr Bearbeitungszeit verwendet. Etwas über 11 % erforderten eine Stunde oder mehr Bearbeitungszeit.

In der Hotline-Zentrale wird für die Bearbeitung der Fälle mehr Zeit aufgewendet. Dies kommt durch längere Telefongespräche zustande (siehe 3.6.2). Die Beratungsstellen ihrerseits verwenden nach etwas kürzeren Telefonaten verhältnismäßig mehr Zeit auf die weitere Bearbeitung der Beratungsfälle. Dies ist ein Hinweis darauf, dass der organisatorische Aufwand der Bearbeitung dieser Fälle im Arbeitsalltag einer Beratungsstelle ein anderer ist als in den Abläufen der BIG-Hotline.

3.9 Einschätzung der Beraterinnen und der Kooperationspartner/innen

3.9.1 Beraterinnen

Auf Seiten der Beraterinnen besteht Einigkeit, dass die pro-aktive Arbeitsweise im Prinzip sinnvoll ist und weitergeführt werden sollte. Neben der Einschätzung, dass diese Beratung den Betroffenen nutzt und dass sich viele im Vorfeld bestehende Bedenken nicht bewahrheitet haben, spielt auch der Aspekt des Ausprobierens von neuem eine Rolle.

„Ich finde das auch eine interessante Sache, was anderes auszuprobieren und zu gucken, okay, was passiert da. Also das fand ich schon auch was, wo ich gemerkt habe, aha, das macht mir auch Spaß, finde ich auch interessant, mal was Neues, es mal von einer anderen Ecke zu probieren.“ (GD B, 45)

Besonders geschätzt wurde der intensive fachliche Austausch, in den die beteiligten Stellen miteinander getreten waren, um die Konzeption zu erarbeiten und ihre Umsetzung zu begleiten. Nicht nur fachlicher Austausch, sondern eine gegenseitige Fallsupervision der Beraterinnen wird von der BISS-Studie (2005:29) als gute Praxis empfohlen.

Große Zufriedenheit besteht dahingehend, dass nun vielen Frauen – und gerade auch denen, die sich nicht im Hilfesystem bewegen – eine Grundinformation gegeben werden kann.

3.9.2 Kooperationspartner/innen

Auch auf Seiten der Polizei wird der pro-aktive Ansatz prinzipiell begrüßt. Die Expertinnen und Experten sind sich darin einig, dass die begonnene Arbeit fortgeführt werden sollte.

Auf Seiten der Polizei spielt der Aspekt der Entlastung eine große Rolle. Die Beamten und Beamtinnen sind beruhigt zu wissen, dass sie die Betroffenen in die Hände kompetenter Beratung übergeben können. Sie nehmen in vielen Fällen einen großen Unterstützungsbedarf der Betroffenen wahr, den sie aber nicht abdecken können, weil sie weder die Zeit noch die Ausbildung für psychosoziale Beratung haben.

„Also man kann sagen, dass der pro-aktive Ansatz praktisch ein Bindeglied zwischen polizeilicher Wegweisung und den einzelnen Betroffenen darstellt, um eine Brücke zu schlagen für das, was die Polizei nicht mehr leisten kann, nämlich die weitere Versorgung und Betreuung der Opfer nach diesen Einsätzen herzustellen. Das war uns ein ganz großes Anliegen, dass das endlich passiert.“ (GD P1, 1)

Vor allem dann, wenn Sprachmittlungsbedarf besteht, sind die Polizisten und Polizistinnen froh, dass die umfangreiche Information der Betroffenen über ihre Möglichkeiten durch Beratungseinrichtungen übernommen werden kann, die über Sprachmittlung verfügen.

„Ich geh mal davon aus, dass es der eine oder andere Kollege gemerkt hat, ein Glück, es wird mir irgendwo eine Arbeit abgenommen. Nämlich das, was ich bis jetzt alles an Beratung und mit Händen und Füßen reden machen musste, wird mir nun durch BIG abgenommen. Und die wissen Bescheid und die kümmern sich darum.“ (GD P1, 3)

3.10 Fazit zur Umsetzung des Konzeptes

Die pro-aktive Arbeitsweise wird von allen beteiligten Kooperationspartnern prinzipiell begrüßt und als sinnvoll eingeschätzt. Das konzeptionierte Verfahren, dass die Kontaktdaten von Betroffenen durch die Polizei an die BIG-Hotline per Fax weitergeleitet werden, funktioniert in vielen Fällen. In relativ kurzer Zeit konnten viele Beamte und Beamtinnen von der nur schriftlich innerhalb der Behörde verteilten Information erreicht werden.

Die Information über die neue Verfahrensweise scheint sich jedoch innerhalb der Polizei noch nicht umfassend etabliert zu haben. In vielen Fällen, in denen eine Wegweisung ausgesprochen wurde, erreichte kein Fax die BIG-Hotline, diese scheinen nicht alle durch eine nicht gegebene Einverständniserklärung des Opfers zu erklären sein. Darüber hinaus stößt das festgelegte Kriterium, nur in Fällen mit Wegweisung pro-aktive Beratung anzubieten, bei vielen Beamten und Beamtinnen auf Unverständnis. Sie nehmen auch in anderen Fällen Beratungsbedarf der Betroffenen wahr und wünschen sich auch für diese Fälle die Möglichkeit der pro-aktiven Unterstützung. Es wurde ein beträchtlicher Anteil Fälle an die Hotline gemeldet, in denen keine Wegweisung vorlag. Die Entscheidung der Beraterinnen, in diesen Fällen nicht pro-aktiv zu beraten, ist innerhalb der Polizei nicht ausreichend bekannt. Vermutlich spielt eine Rolle, dass das auf dem Faxformular allgemein Fälle häuslicher Gewalt und nicht explizit Wegweisungen angesprochen sind.

Die Verteilung der Faxe im Hotline-Verbund funktioniert reibungslos. 80,5 % der Frauen, bei denen telefonische Kontaktversuche erfolgten, wurden erreicht. Mit drei Viertel der erreichten Frauen kam ein Beratungsgespräch zustande, das zwischen fünf und 105 Minuten dauerte.

Da eine Beraterin zuvor nie wissen kann, ob sie die betroffene Frau erreichen wird oder nicht und wenn ja, wie groß ihr Bedarf ist, muss sie sich vor jedem Kontaktversuch eine Stunde Zeit freihalten. Aus diesem Grund beeinflusst die pro-aktive Beratung den Alltag vor allem in den Beratungsstellen stark.

Fast alle beratenen Klientinnen wurden an eine oder mehrere andere Einrichtungen weitervermittelt, um dort eingehender oder spezifischer unterstützt zu werden. Die pro-aktive Beratung nimmt somit eine Art Lotsenfunktion im Unterstützungssystem wahr, durch sie erhalten Betroffene die Information, wo sie gemäß ihres Beratungsbedarfs und ihrer Situation adäquat unterstützt werden können.

4. Die Klientinnen und die Beratung

Die Frauen, die über pro-aktive Beratung erreicht werden, sind keine homogene Gruppe.

„Was ich sagen wollte, was mir ein Anliegen ist, dass die Bandbreite da ist, die Bandbreite von den Frauen, die ablehnen, dass man sich einmischt oder aktiv wird mit ihnen und sie unterstützt, und die Frauen, die selber schon aktiv sind. Es gibt die Migrantinnen, die nicht gekommen wären oder die das Hilfesystem auch nicht kannten. Dann gibt es die Langjährigen, die sagen, jetzt ist es so weit, also jahrelang hab ich nicht, aber jetzt mach ich. Dann gibt's die, die sagen, mhmh, der kommt wieder zurück und eigentlich kennen wir uns ja schon so lange und hm, hm, hm. Also es gibt wirklich alles.“ (GD BB, S. 39)

4.1 Herkunft der Klientinnen

Sowohl die Hotline als auch die Beratungsstellen des Hotline-Verbundes bieten mehrsprachige Beratung an bzw. schalten Sprachmittlung ein, wenn diese benötigt wird. Auf dem Polizeifax kann bereits angegeben werden, welche Sprache benötigt wird. Im Verlauf der Konzeptionsentwicklung wurden die Beratungssprachen öfter Thema. Es musste geklärt und abgestimmt werden, wie die Verteilung von Polizeifaxen erfolgen sollte. Seitens der Beratungsstellen, die türkisch- oder arabischsprachige Mitarbeiterinnen hatten und seitens der interkulturellen Initiative bestand die Befürchtung, dass sie deshalb unverhältnismäßig viele Beratungen zugeteilt bekommen. In welchem Umfang dafür bei pro-aktiver Beratung Bedarf besteht, sollte untersucht werden. Gefragt wurde einerseits nach der Herkunft der Klientinnen, andererseits nach dem Bedarf an Sprachmittlung.

Von 142 Frauen ist die Herkunft als bekannt angegeben worden. Der Vergleich der Daten aus den Dokumentationsbögen mit den Interviewergebnissen wirft einige Probleme auf:

Tabelle 8 Herkunft der Klientinnen

Herkunft	Anzahl	%
deutsch	104	40,9%
türkisch	17	6,7%
russisch	4	1,6%
andere	17	6,7%
Gesamt bekannt	142	55,9%
unbekannt	112	44,1%
Gesamt	254	100%

Der Anteil von 44% der Frauen, mit denen Kontakt zustande kam, aber deren Herkunft unbekannt blieb, ist für telefonische Beratung nicht erstaunlich.

„Du fragst ja nicht, Du hörst vielleicht einen Akzent, aber Du fragst ja nicht: Sagen Sie mal, aus welchem Land kommen Sie denn, um meine Statistik hier klarzukriegen. Also streichst Du unbekannt an, weil Du keine andere Wahl hast. Deutsch ist sie nicht, das hörst Du, aber Du weißt nicht, welches Land. Das hast Du in diesen telefonischen Beratungen, deswegen ist die Zahl so hoch. In der persönlichen Beratung weiß ich es viel schneller.“ (GD BB, S.22)

Die Beraterinnen gaben mehrheitlich „unbekannt“ an, wenn sie – wie im Zitat oben deutlich wird – annehmen mussten, die Frau sei Migrantin, ohne ihre Herkunft genau zu kennen. Somit beziehen sich die 44% Frauen unbekannter Herkunft nicht auf tatsächliche Unkenntnis, sondern viel mehr auf Frauen, die als nicht deutsch eingeschätzt wurden.

„Wenn ich unbekannt anstreiche, dann heißt das, sie ist nicht deutsch.“ (GD BB, S. 22)

Auch die Angabe „deutsch“ ist zu relativieren. Wenn Frauen am Telefon akzentfrei Deutsch sprachen und es keinen anderen Hinweis auf ihre Herkunft gab, gingen sie als Deutsche in die Dokumentation ein. Entsprechend äußerten die Beraterinnen, dass die Angaben zu dieser Frage eher „gefühl“ als verlässlich seien.

„Deutsch ist: „kommt deutsch rüber“. Ja, das ist wirklich so, dann ist die für mich deutsch, dann ist mir das Wurscht, ob die in dritter Generation hier ist, das interessiert mich nicht, die ist dann deutsch.“ (GD BB, S. 21)

In der Konsequenz kann davon ausgegangen werden, dass etwa 59% der Klientinnen einen Migrationshintergrund hatten.

Sprachmittlung wurde in 16 Fällen (11% aller Beratungen, bei denen es sich um Migrantinnen handeln könnte) eingeschaltet, d.h. in der Regel konnte mit den Migrantinnen Beratung in deutscher Sprache stattfinden oder die Beraterin sprach ihre Sprache. Aufenthaltsrechtliche Probleme spielten in der pro-aktiven Beratung keine Rolle. Hier geht es um die aktuelle Situation und die Vermittlung in Rechtsberatung oder weiterführende Beratung.

Der pro-aktive Charakter der Kontaktaufnahme wird unterschiedlich in seiner Bedeutung für Migrantinnen eingeschätzt. Einerseits wird beschrieben, wie einer Frau, die kaum Deutsch spricht, Unterstützung gegeben und im Kontakt mit der Polizei vermittelt werden kann (GD, BB, S. 17), andererseits weisen Beraterinnen darauf hin, dass Frauen ohne gesicherten Aufenthaltsstatus aufgrund ihrer spezifischen Befürchtungen diesen Zugang als problematisch empfinden können.

„Pro-aktiv bietet keine Anonymität, das ist ein großer Unterschied. Da ist schon die Polizei da gewesen. Und ihr Name, ihre Adresse, ihre Nummer, alles ist bekannt. Und wir rufen sie an und sie weiß, dass wir ihre Telefonnummer haben. Wenn sie uns anruft, kann sie aufhängen zwischendurch, wenn wir komisch reagieren, das macht schon einen großen Unterschied.“ (GD BB, S. 19)

Allerdings erhält die Frau nach dem Polizeieinsatz, der ihre Personalien bekannt macht, dann professionelle Beratung und den Zugang zu kostenloser Rechtsberatung.

4.2 Lebenssituation der Klientinnen

Da der Dokumentationsbogen notwendigerweise kurz gehalten werden musste und auch nicht anzunehmen war, dass es sinnvoll sein könnte, in den Telefongesprächen umfassend sozialstatistische Daten zu erheben, liegen hierzu verhältnismäßig wenige Angaben vor.

4.2.1 Beziehung zur gewalttätigen Person

Die Gewalt ging bis auf wenige Ausnahmen von einem Mann aus und zwar in den meisten Fällen von dem Mann aus, mit dem die Frau verheiratet war bzw. in einer Partnerschaft lebte (40,9%).

Partner, von denen sich die Frau getrennt hatte oder mit denen sie aktuell in Trennung lebte, waren mit 9,9% deutlich seltener.

Tabelle 9 Verhältnis zum Täter

Verhältnis zum Täter	Anzahl	%
Verheiratet/in Partnerschaft	104	40,9%
Angehöriger	7	2,8%
Getrennt lebender (Ehe)partner	19	7,5%
Partner In Trennung	6	2,4%
Andere Person	2	
Gesamt bekannt	138	54,3%
Unbekannt, fehlende Angabe	116	45,7%
Gesamt	254	100%

Andere Personen, die nicht aktueller oder ehemaliger Partner waren, kamen in sehr geringer Anzahl vor.

4.2.2 Kinder und Jugendliche im Haushalt der Klientin

Bei 88 Frauen (34,6%) war bekannt, dass Kinder im Haushalt lebten, 34 Frauen (13,4%) hatten keine Kinder. In den anderen Fällen wurden Kinder im Gespräch nicht Thema. Die Kinder hatten teilweise die Gewalt gegen die Mutter miterlebt, teilweise am eigenen Leibe Gewalt erlebt.

Tabelle 10 Durch Kinder (mit)erlebte Gewalt

	Gewalt miterlebt?	%	Gewalt selbst erlebt?	%
Ja	52	20,5%	15	17%
Nein	2	0,8%	25	28,4%
unbekannt	34	13,4%	48	54,4%
Gesamt	88	100%	88	100%

Wenn die Klientin anspricht, dass Kinder bei ihr leben, wird deren Situation in der Regel auch Thema im Beratungsgespräch. In 80 von 88 Fällen gibt es dazu Angaben. Gefragt nach dem Anteil am gesamten Beratungsgespräch wurde das Thema „Situation der Kinder“ von den Beraterinnen auf einer Skala von 0 (gar nicht) bis 5 (sehr viel) überwiegend bei 3 (28,8%) bzw. bei 4 (28,6%) – also recht bedeutsam für das Gespräch – eingestuft. Die pro-aktive Beratung hat somit auch Bedeutung für die Unterstützung der Mädchen und Jungen, da sie ein Weg sein kann, Kinder indirekt zu erreichen und auch für sie Schutz und Unterstützung zu organisieren. Dies kann zukünftig stärker genutzt werden.

Obwohl mehrere Kinder der Gewalt ausgesetzt oder unmittelbar von Gewalt betroffen waren, kam eine Vermittlung an den Kindernotdienst offenbar nicht in Frage. Es erfolgte nur in sechs Fällen eine Empfehlung, sich an das Jugendamt zu wenden. Der eigenständige Unterstützungsbedarf von Mädchen und Jungen wird offenbar nicht oft gesehen.

Die Polizei hat damit begonnen, das zuständige Jugendamt per Fax zu informieren, wenn Kinder im Einsatz angetroffen werden. Aus Sicht der Beraterinnen, deren Fokus auf der Beratung der Frau liegt, wird diese Zusammenarbeit begrüßt und als noch ausbaufähig eingeschätzt.

Die Fallzahlen pro-aktiver Beratungen in den einzelnen Beratungsstellen sind zu klein, um einen verlässlichen Vergleich zu erbringen, wie unterschiedlich auf die Situation der Töchter und Söhne eingegangen wird. Es besteht Diskussionsbedarf, ob die Situation von Kindern abzuklären als Auftrag der pro-aktiven Beratung verstanden werden soll.⁹

4.3 Hilfesucheverhalten und Reaktion auf das Hilfeangebot

4.3.1 Frühere polizeiliche Intervention

Die Polizei schon einmal zu einem früheren Zeitpunkt eingeschaltet hatten 45 Frauen (25% der erreichten Frauen), in acht Fällen kam zur Sprache, dass bereits früher eine Wegweisung erfolgt war. Meistens ist dies aber unbekannt geblieben. Wiederholte Einsätze und Wegweisungen waren offenbar kein Schwerpunkt in den Gesprächen.

4.3.2 Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz

Von den Frauen, die telefonisch erreicht wurden, hatten 15 (8%) bereits einen Antrag nach dem Gewaltschutzgesetz gestellt, 38% erwogen eine Antragstellung. 9% schlossen dies für sich aus. Mehrheitlich beantragten diese Klientinnen sowohl die Wohnungszuweisung als auch eine Schutzanordnung bzw. überlegten, diese Kombination zu beantragen. In fast der Hälfte der Antragstellungen war zum Zeitpunkt der pro-aktiven Beratung bereits eine gerichtliche Entscheidung gefallen, in vier Fällen wurde der Antrag bewilligt, in zwei Fällen abgelehnt. Bei gut der Hälfte der Klientinnen blieb unbekannt, wie sie sich zu den Schutzmöglichkeiten des Gewaltschutzgesetzes verhalten und ob sie diese für ihre Situation als sinnvoll und hilfreich erachten. Pro-aktive Beratung hat somit einerseits die Aufklärung über und Abklärung von Möglichkeiten des Gewaltschutzgesetzes zum Inhalt, aber auch die Beratung nach einer positiven oder negativen gerichtlichen Entscheidung.

Lebten Kinder im Haushalt der Klientin, spielten Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz eine deutlich größere Rolle. In 13% dieser Fälle war ein Antrag gestellt und in 51% wurde er erwogen.

4.3.3 Kontakte zu Unterstützungsangeboten

Zurückliegende Kontakte zu Unterstützungseinrichtungen werden in der pro-aktiven Beratung nur vereinzelt Thema. So sprach z.B. eine Frau davon, dass sie im Frauenhaus war, fünf Frauen hatten Kontakt zu Beratungsstellen des Hotline-Verbundes, Kontakte zu anderen Beratungsstellen waren noch seltener. Die Frage, ob hier Zielgruppen erreicht wurden, die bislang noch keinen Zugang ins Unterstützungssystem gefunden hatten bzw. nicht motiviert oder nicht in der Lage waren, Unterstützung aktiv zu suchen, kann mit diesen Angaben nicht beantwortet werden.

Eine zentrale Frage bezüglich des pro-aktiven Charakters der Beratung war, ob die Klientin auch ohne dieses Angebot von sich aus Beratung gesucht, sich z.B. an die Hotline gewandt hätte. Aus 125 Gesprächen liegen hierzu Angaben vor. Zu 70% wurde verneint, dass die Klientin von sich aus Kontakt zur Hotline aufgenommen hätte (24% laut Äußerung der Frau, 46% nach Einschätzung

⁹ Eher allgemein wird darauf in dem „Leitfaden für Beraterinnen: Pro-aktive Krisenintervention bei Gewalt in engen sozialen Beziehungen“ (Gabel 2006) eingegangen. Hier wird eine Unterstützung der Kinder ausschließlich vom Wunsch der Frau abhängig gemacht.

der Beraterin). Immerhin 30% wären selbst aktiv geworden (18% laut Äußerung der Frau, 11% nach Einschätzung der Beraterin). Für fast zwei Drittel der Beratenen war somit die pro-aktive Kontaktaufnahme wichtig, um an Information und Beratung zu kommen. Ohne den Anruf hätten sie diese wahrscheinlich nicht oder erst später bekommen.

Die Beraterinnen konnten jedoch anhand ihrer Erfahrungen Vergleiche aufstellen:

„Ich möchte aber noch was ergänzen. Es gibt auch die Frauen, die überhaupt keine Kenntnisse vom Hilfesystem haben, also langjährig verheiratet, deutsch, gutbürgerlich, Reihenhäuschen irgendwie am Stadtrand von Berlin, also da war ich wirklich auch geplättet, zwanzig Jahre Misshandlungsbeziehung, mehrere gescheiterte Interventionen, Hilfesuchen, weil die sich das eben so mit dem gesunden Menschenverstand gedacht hat. So, dann hat sich die Schwester reingehängt, dann war sie beim Psychologen und war hinterher völlig resigniert, weil nichts hat geholfen. Also da war pro-aktiv einfach total wichtig, die hätte nie bei der Hotline angerufen. Und ich denke, solche Fälle gibt es mehr.“ (GD BB, 39)

„Die wussten manchmal überhaupt nichts übers Hilfesystem, die Polizei hat kein Infomaterial weitergegeben. Also obwohl die die Leitlinien haben zu den Einsätzen, das rutscht anscheinend manchmal durch.“ (GD BB, S. 14)

Bei den Frauen, die über pro-aktive Kontaktaufnahme erreicht wurden, handelte es sich keineswegs immer um Frauen mit eingeschränkter Entschluss- und Handlungsfähigkeit.

„Es sind immer wieder, auch bei den aktiven Frauen, Frauen, die das Hilfeangebot nicht kannten und deswegen nicht gelandet wären.“ (GD BB, 42)

Die Beraterinnen waren sich einig, dass sie mit dem neuen Verfahren ihren „Radius verbreitert“ haben (GD BB, 42)

4.3.4 Reaktion der Frauen auf das pro-aktive Angebot

Die Reaktion auf die pro-aktive Kontaktaufnahme wurde entweder aus der Perspektive der Klientin oder der der Beraterin erfragt. Wenn eine Klientin sich selbst zu dieser Frage äußerte, notierte die Beraterin dies. Wenn eine Klientin sich dazu nicht äußerte, erfolgte eine Einschätzung aus der Perspektive der Beraterin, falls diese dafür genügend Informationen hatte. Von 176 Gesprächen liegen Angaben dazu vor.

Tabelle 11 Reaktionen der Klientinnen auf pro-aktiven Anruf

Reaktion der Klientin	Äußerung der Klientin		Eindruck der Beraterin		Gesamt*	
Hat mit dem Anruf gerechnet	38	22%	44	25%	82	47%
Erfreut	43	24%	30	17%	73	41%
Erstaunt	14	8%	16	9%	30	17%
Anderes	---	---	22	13%	22	13%
Verärgert	---	---	3	2%	3	2%

* Mehrfachantworten waren möglich. So gaben einige Beraterinnen an, die Klientin habe erstaunt und erfreut reagiert oder sie habe mit dem Anruf gerechnet und dann erfreut reagiert.

Ein wichtiges Ergebnis, das bereits andere Studien zu pro-aktiver Beratung vorgelegt haben (WiBIG 2004:63 BISS-Studie 2005:20, IWS 2006:34), ist, dass Frauen ganz überwiegend positiv auf die pro-aktive Kontaktaufnahme reagieren und nur sehr selten ablehnend. Die Tatsache, dass

es nicht immer bzw. nicht immer gleich zu einem Beratungsgespräch kommt, bedeutet nur in wenigen Einzelfällen, dass die Klientin über den Anruf verärgert war und ihn nicht wollte. Sehr viel öfter ist der Grund, dass der Anruf in einem ungünstigen Moment kommt.

Die häufigste Reaktion war, dass die Frau mit dem pro-aktiven Anruf gerechnet hatte. Die Polizei hatte ihr erläutert, dass es dieses Beratungsangebot gibt und ihre Zustimmung zu dem Anruf per Unterschrift unter das Fax-Formular eingeholt. Dieser Vorgang bleibt offenbar vielen Frauen trotz der möglicherweise eskalierten und belastenden Situation eines Gewaltausbruchs mit anschließendem Polizeieinsatz im Gedächtnis. Dieser Hinweis ist für die konzeptionelle Diskussion von Bedeutung: Bislang wurden Frauen nicht pro-aktiv angerufen, wenn im Polizeieinsatz keine Wegweisung erfolgt war. Die Polizei holte allerdings von weitaus mehr Frauen eine Einverständniserklärung ein (siehe 3.4). Es ist anzunehmen, dass auch diese Frauen mehrheitlich mit einem Anruf gerechnet haben, der dann aber nicht kam.

„Ja, das war durchgängig so. Fast jede hat irgendwie erfreut reagiert, also auch wenn die durch den Wind waren, aber einfach dieses Signal, dass sich jemand von außen um sie kümmert und noch mal nachfragt. So: *Ach, das ist aber lieb von Ihnen*. Also ich finde, das ist auch eine ganz wichtige Geste.“ (GD BB, S. 49)

Neben den Frauen, die großen Informationsbedarf haben, gab es auch gut informierte. Interessant ist, dass auch diese auf die pro-aktive Kontaktaufnahme in der Regel positiv und nicht ablehnend reagiert haben.

„Die Bandbreite ist wirklich von ‚eigentlich will ich in Ruhe gelassen werden, ich mach mit dem Mann weiter, das war immer schon so und eigentlich will ich auch nicht, dass sich jemand einmisch‘ bis hin zu Frauen, die sind schon losmarschiert, weil die Polizei ihnen gesagt hat, Gewaltschutzanordnung gibt es da und da, sind beim falschen Gericht gelandet, marschieren am nächsten Tag wieder los zum richtigen Gericht. Also wirklich in der gesamten Bandbreite sind die da.“ (GD BB, S. 12)

4.4 Inhalt und Ablauf der Beratungsgespräche

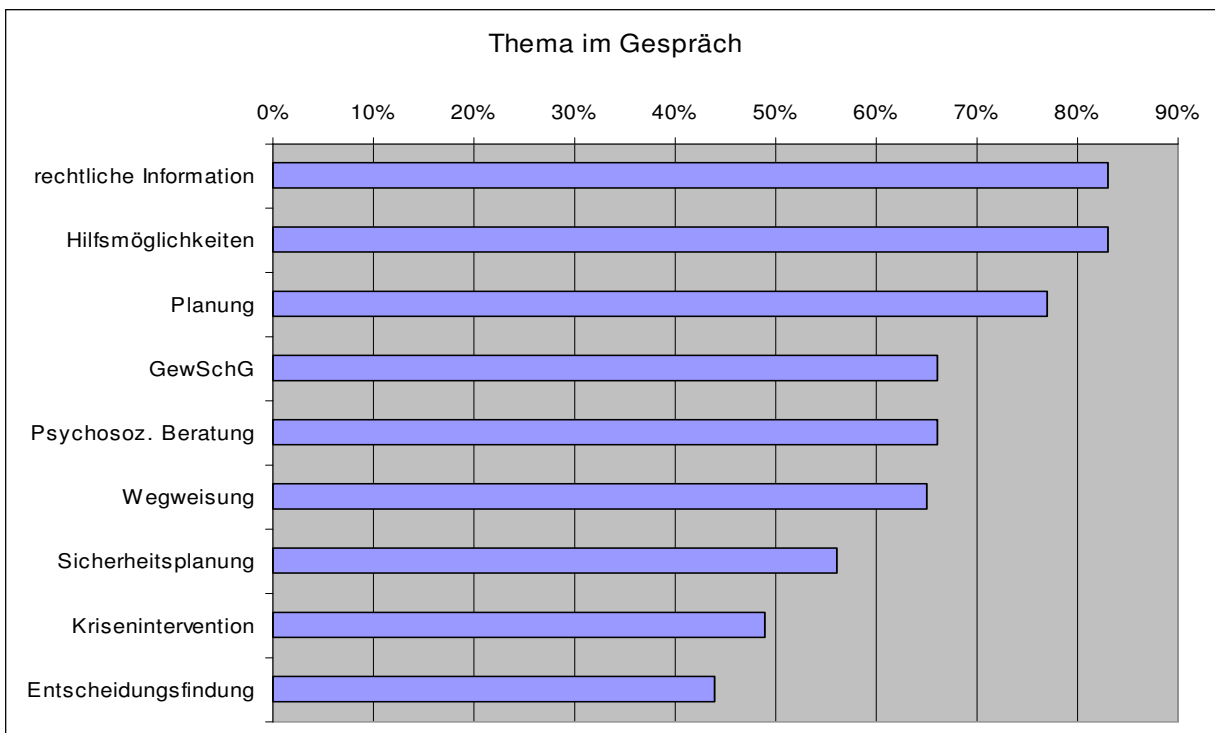
Von 124 Beratungskontakten (91% aller geführten Beratungsgespräche) liegen Angaben zum Inhalt der Gespräche vor.

4.4.1 Themen und Schwerpunkte im Beratungsgespräch

In aller Regel werden mehrere Fragen oder Themen angesprochen. In einem Drittel der Fälle wurden sieben bis acht Themen und in einem Viertel der Fälle neun bis zehn Themen genannt.

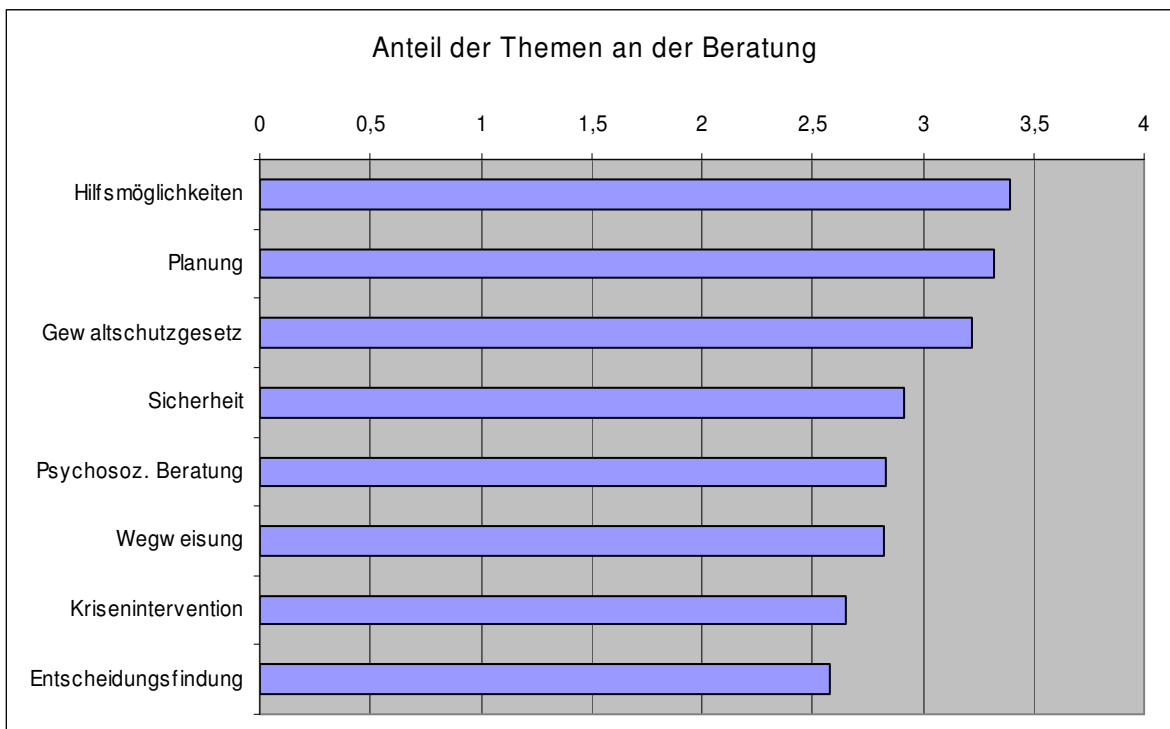
Folgende Themen wurden angesprochen:

Diagramm 2: Themen der Beratungsgespräche



Die Themen nehmen unterschiedlich viel Raum im Beratungsgespräch ein. Für alle Themen galt gleichermaßen, dass sie sowohl sehr wenig als auch sehr viel Raum einnehmen konnten. Die Mittelwerte verteilen sich wie folgt:

Diagramm 3: Schwerpunkte in den Gesprächen



Das bedeutet, dass die Frage nach geeigneten Hilfsmöglichkeiten, der Planung nächster Schritte und nach dem Gewaltschutzgesetz in den Gesprächen – im Durchschnitt – intensiver und länger Thema waren als beispielsweise die Entscheidungsfindung oder die Krisenintervention.

Befragungen von Frauen, die pro-aktiv beraten wurden, zeigen: Die Beraterin steht vor der Herausforderung abzuwägen, wie viele Themen innerhalb des Erstgesprächs anzuschneiden sinnvoll und zumutbar ist, ohne dass bei der Klientin der Eindruck entsteht, sie würde anhand einer Checkliste abgefertigt (Helfferich, Kavemann 2004:84).

4.4.2 Bedarfsgerechte Beratung

Pro-aktive Beratung will wie jede professionelle Beratung auf den individuellen Bedarf der Klientin eingehen. Die Beraterinnen reagieren flexibel auf den Informations- und Gesprächsbedarf der Frau. Einerseits geht es darum, in relativ kurzer Zeit möglichst viele wichtige Informationen zu geben und den Bedarf der Klientin zu erfragen. Andererseits verlangt ein professionelles und ethisches Verhalten, die Frau nicht mit Informationen zu überschütten und sich an ihren Bedürfnissen zu orientieren.

„Was sich eben im Laufe des Gespräches rausstellt. Also ist sie jetzt gerade bedroht oder es ist klar, dass sie keine Einmischung, aber vielleicht Informationen mitnehmen will. Aber dieser Verlauf des Gesprächs hängt von der Atmosphäre ab, in der du die Frau antriffst, und das entwickelt sich gemeinsam, mit dem Hintergrund, den du zur Verfügung hast.“ (GD BB, S. 30)

Ihr Erfahrungshintergrund war für fast alle befragten Beraterinnen ein zentraler Bezugspunkt. Er ermöglichte es ihnen, bedarfsgerecht zureagieren und zu intervenieren.

„Für mich ist es eher so, dass es einen Background gibt an möglichen Themen, auf die ich verweise, sei es Sicherheit, Gewaltschutzgesetz, Frauenhäuser, Beratungsangebote. Und je nach Verlauf mit den Frauen lande ich bei unterschiedlichen Punkten intensiv. Aber es ist nicht routinemäßig, das und das und das muss ich in der und der Reihenfolge mindestens erwähnt haben oder so was. Das ist selten der Fall.“ (GD HB, S. 30)

„Also wir können nicht durch ein gutes Sprachprogramm im Computer ersetzt werden.“ (GD BB, S. 30)

In fast der Hälfte der Fälle war eine Krisenintervention erforderlich. Befindet sich eine Frau in einem Krisenzustand, hat dies Vorrang vor jedem anderen Thema.

„Oder wenn sie emotional sehr tief in der Krise ist. Dann würde ich natürlich kurz das Stichwort Sicherheit und Gewaltschutzgesetz versuchen irgendwie anzubringen. Aber wenn die die ganze Zeit weint, kann ich doch nicht anfangen, sämtliche Informationen zu erzählen.“ (GD HB, 28)

Grundsätzlich unterscheiden die Beraterinnen zwischen Basisinformationen, die möglichst in jedem Fall gegeben werden sollen, und weiteren Informationen, die vom Einzelfall abhängig sind. Zu den Basisinformationen gehört vor allem, die Erreichbarkeit von Beratungs- und Schutzangeboten zu vermitteln.

„Ich hab einen Leitfaden im Kopf, wenn ich anrufe. Wenn die Frau sagt, nein, sie will weiter gar nichts wissen und sie ruft selber noch mal oder sie ist schon informiert, dann

sage ich nur noch mal kurz, was die Hotline ist, unsere Nummer und wann sie da anrufen kann, wenn sich doch noch Fragen stellen sollten in der Zukunft. Und sonst spreche ich eigentlich routinemäßig immer auch die Sicherheitsaspekte an. Und der Rest ist dann schon verlaufsabhängig.“ (GD HB, 29)

„Also das ist bei uns auch so, Sicherheit wird da – das sage ich dann einfach dazu, auch wenn das Gespräch ganz kurz ist. Und die rechtlichen Möglichkeiten, wenn ich es ranhängen kann, dann schiebe ich es trotzdem noch mal so hinterher, in Verbindung mit dem Angebot Frauenhaus, telefonische Beratung, also dieses Angebotsnetz. Dass sie weiß, es gibt das und das und das: Frauenhäuser, Beratungsstellen, auch wenn sie es- sie hat's gehört.“ (GD BB, 28)

Fragen der Sicherheit anzusprechen, gehört zur Routine der pro-aktiven Beratung. Dies korrespondiert mit einem Ergebnis der Untersuchung zum Beratungsbedarf nach polizeilichem Platzverweis in Baden-Württemberg. Dort zeigt sich, dass viele Frauen, die sich selbst nicht als beraterbedürftig sahen und von sich aus nicht immer Hilfe gesucht hätten, trotzdem starke Probleme durch die Bedrohung seitens des Partners hatten. Pro-aktive Beratung war hier ein wichtiger Zugang zu notwendiger Information (Helfferich, Kavemann 2004:80 ff).

Die Gespräche werden in Inhalt und Dauer sowohl durch den Bedarf der Klientin, als auch durch die Erfahrung der Beraterinnen bestimmt. Hält eine Klientin das Gespräch bewusst kurz, geht die Beraterin davon aus, dass alles, was als wichtig erachtet wurde, gesagt worden ist, und beharrt nicht darauf, noch andere Fragen anzusprechen. In den Fällen, in denen der weggewiesene Mann bereits wieder in der Wohnung ist, fällt es teilweise schwer, einzuschätzen, ob die Klientin tatsächlich keinen weiteren Unterstützungsbedarf hat oder ob sie ihn nur nicht äußern kann.

„Na, wir hatten schon ganz schön knappe Anrufe, da war der Mann schon in der Wohnung, Sie hat gesagt, es wäre alles wieder in Ordnung, wir haben uns wieder vertragen. So, und dann ist die zwar nett, aber ziemlich kurz angebunden.“ (GD BB, S. 30)

Eine Routine besteht darin, zu überprüfen, ob die Frau verstanden hat, was die Wegweisung bedeutet und für welchen Zeitraum sie ausgesprochen wurde. Es wird davon ausgegangen, dass in der Situation des Polizeieinsatzes nicht alle Frauen in der Lage sind, sich diese Details zu merken. Sie sind aber von Bedeutung für anschließende Schritte nach dem Gewaltschutzgesetz.

Auch ganz praktische Tipps gehören – vor allem bei Migrantinnen mit schlechten Deutschkenntnissen – zur Beratungsroutine, so z.B. der Rat, Verletzungen immer attestieren zu lassen oder auf jeden Fall den Pass zu kopieren, um für einen eventuellen Antrag auf Schutzanordnungen nach dem Gewaltschutzgesetz die erforderlichen Unterlagen zu haben.

Rechtliche Informationen und Informationen über Hilfsmöglichkeiten werden am häufigsten Thema. Dieses Ergebnis bestätigt den großen Informationsbedarf, der von den Beraterinnen gesehen wird und der durch die pro-aktive Beratung gedeckt werden kann (vgl. auch WiBIG 2004, S. 123 ff).

Befragungen betroffener Frauen zeigen, dass sehr oft für den Erfolg der pro-aktiven Beratung ausschlaggebend ist, dass es im Gespräch gelingt einen wenn auch kurzen, so doch persönlichen Kontakt zur Klientin herzustellen und dem sehr individuellen Umgang der Frau mit der erlebten Gewalt sowie der unterschiedlichen Lebensplanung gerecht zu werden (Helfferich, Kavemann 2004:84). Folgende Dimensionen der Beratung im pro-aktiven Erstgespräch wurden in den Interviews identifiziert:

- Beratung „Steht zur Seite“, „macht Mut“ und bekräftigt.
- Beratung gibt „praktischen“ und „gezielten“ Rat.
- Beratung unterstützt mit „Tipps“ und Eröffnen von Möglichkeiten.
- Beratung „kümmert sich“, entlastet und koordiniert.

Der individuelle Bedarf muss abgeklärt und dementsprechend beraten bzw. vermittelt werden.

4.4.3 Unterschiedliche Beratungspraxis

Inhalt und Umfang der pro-aktiven Beratungsgespräche unterschieden sich etwas, je nachdem, ob sie von den Mitarbeiterinnen der Hotline oder denen aus Beratungsstellen durchgeführt wurden. Während die Hotline ein breiteres Spektrum an Informationen anbot und etwas mehr Zeit für die Beratung aufwandte, berieten die Beratungsstellen kürzer und setzten eher Schwerpunkte.

Während in den Beratungsstellen im Durchschnitt sechs Themen pro Telefonat zur Sprache kamen, waren es sieben in den Gesprächen, die von der Hotline geführt wurden. Hier besteht nach Aussagen von Mitarbeiterinnen die Notwendigkeit, dieses Erstgespräch zu nutzen, um möglichst umfangreich den Informationsbedarf der Frau abzudecken, da nicht davon ausgegangen werden kann, dass es einen zweiten Kontakt geben wird. Die Beratungsstellen gaben etwas häufiger an, die Klientin weitervermittelt zu haben. Während seitens der Hotline 39% der Frauen weitervermittelt wurden, waren es bei den Beratungsstellen 45%. Zudem verfügen diese über die Möglichkeit, der Klientin am Telefon unmittelbar einen persönlichen Beratungstermin in ihrer Stelle anbieten zu können. Dies könnte der Hintergrund dafür sein, dass hier etwas weniger Aspekte der rechtlichen und sozialen Situation der Frau thematisiert werden. Es gibt darüber hinaus leichte Verschiebungen bei der Schwerpunktsetzung: Die Themen Wegweisung und Gewaltschutzgesetz nehmen bei den Beratungsstellen etwas mehr Raum im Gespräch ein, außerdem wird der Krisenintervention etwas mehr Gesprächszeit gewidmet. An der Hotline wurde der Planung weiterer Schritte und der Situation der Kinder etwas mehr Zeit eingeräumt.

4.5 Ausgang der Beratungsgespräche

Für 159 Gespräche ist dokumentiert, zu welchen Ergebnis sie geführt haben. Dabei handelt es sich nicht nur um die 136 Beratungsgespräche, sondern auch um einige der Gespräche, die direkt nach der Einleitung beendet wurden. Die Übersicht ist folgender Tabelle zu entnehmen.

Tabelle 12 Ausgang der Telefongespräche

Ausgang des Beratungsgesprächs	Anzahl	%
Kein weiterer Bedarf nach Aussage der Frau.	33	20,8%
Das Telefongespräch reichte nach Einschätzung der Beraterin aus.	7	4,4%
Das Gespräch wurde abgebrochen.	1	0,6%
Die Klientin wurde weitervermittelt.	108	67,9%
Anderes	10	6,3%
Gesamt	159	100%

Während für ein Viertel der Klientinnen der einmalige telefonische Kontakt vorerst den Bedarf an Information und Unterstützung decken konnte, wurden die meisten für weitere oder spezifischere

Beratung weiter vermittelt (siehe 3.6.3). Es kann als Erfolgsmeldung betrachtet werden, dass den gewaltbetroffenen Frauen, zu denen ein Kontakt zustande kam, ausreichende Erstberatung gegeben und eine Brücke ins Unterstützungssystem geschlagen werden konnte. Ein weiteres erfreuliches Ergebnis ist, dass trotz der oft ungünstigen Rahmenbedingungen für telefonische Beratung – die Beraterin weiß nie, in welcher Situation sie die Frau gerade antrifft – das Gespräch offenbar nur selten abgebrochen wurde.

4.6 Dokumentation der Beratungsarbeit

Alle Beraterinnen füllten die Dokumentationsbögen der wissenschaftlichen Begleitung aus. Dieser zusätzliche Aufwand wurde jedoch unterschiedlich erlebt, je nachdem, ob es sich um Beratungsstellen oder die Hotlinezentrale handelte. Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen erlebten das Ausfüllen des Dokumentationsbogens überwiegend als belastend und zeitraubend, während die Mitarbeiterinnen der Hotline darin keine zusätzliche Erschwernis sahen, da eine ausführliche Dokumentation eines Falles für sie Routine ist. Die Beratungsstellen führen die gleiche Dokumentation im Kontext ihrer Hotline-Bereitschaft und für den Großteil ihrer Beratungsfälle eine anders geartete Statistik. Dementsprechend unterscheidet sich die Haltung zur Weiterführung der Dokumentation.

„Also wenn wir jetzt alle Gespräche unserer Beratungsarbeit so dokumentieren müssten, dann könnten wir zumachen.“ (GD BB, S.1)

„Also für uns war es mehr Arbeit, unliebsame. Und ich denke, für einen bestimmten Zeitraum nachvollziehbar, wenn es gemacht werden muss. Aber, ich denke, wenn die Arbeit weitergeht, dass es nicht so notwendig ist.“ (GD BB, S. 2)

„Wir in der Hotline sind ja eh gewöhnt, unsere Arbeit zu dokumentieren, weil wir ja auch die anderen Anrufe dokumentieren, also von daher ist das überhaupt nicht so aufwändig, wie sich an den Computer zu setzen und dann durch die Datenbank zu gehen. Das geht handschriftlich relativ schnell und ich finde es gut, weil man dann noch mal reflektieren kann, wie ist das Gespräch gelaufen, hätte was besser sein können, welcher Punkt ist vielleicht hinten runter gefallen? Und man wird es auch los, das ist dann abgearbeitet und weg und schwirrt nicht mehr im Kopf rum. Also von daher finde ich das hilfreich. Man kann vielleicht noch mal gucken, ob das in dieser Ausführlichkeit dann hinterher noch sein muss, aber grundsätzlich finde ich ganz gut, das auch kurz zu dokumentieren.“ (GS HB, S. 2)

„Also ich bin ja auch in der Hotline, von daher kann ich mich dem nur anschließen, ich fand es auch nicht Mehrarbeit. Mit der Datenbank ist schon mehr Arbeit.“ (GD HB, S. 3)

Auch die Funktion einer guten Dokumentation für die Übergabe zwischen Kolleginnen von Schicht zu Schicht oder Arbeitstag zu Arbeitstag spielt für die Mitarbeiterinnen der beteiligten Stellen nicht die gleiche Rolle. Während dies von den 25 Mitarbeiterinnen der Hotline genutzt wird, sehen die Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen mit ihren sehr kleinen Teams hier weniger Bedarf, bzw. regeln die Übergabe im persönlichen Austausch.

„Man kann durch die Dokumentation besser reflektieren und auch schauen, wie die Kolleginnen gearbeitet haben, zu welcher Zeit sie versucht haben, die Frau anzurufen, dann nehme ich eine andere Zeit, wenn sie nicht erreicht wurde. Also von daher fand ich das positiv und auch nicht mehr Arbeit.“ (GD HB, S.3)

„Bei uns in der Hotline arbeiten wir ja in täglich wechselnder Besetzung, und da ist es hilfreich, wenn die Bögen auf dem Tisch liegen, wir haben einen besonderen Ordner dafür, da wird reingeguckt je nach Tag, was liegt an an pro-aktiven Anrufen. Da kann man auch sehen, ob eine Kollegin schon mal versucht hat zu telefonieren, wer das versucht hat, und weiß, ob man bei Rückfragen noch mal nachfragen muss. Wenn ich ein Gespräch gehabt habe, wo etwas besonderes war, ist das so, dass ich dann im Textteil drei, vier Sätze schreibe, und ansonsten, finde ich, geht es relativ schnell.“ (GD HB, S.2)

„Und bei uns ist es überschaubar im Team, also dass wir besprechen, so und so war das Gespräch und die Frau kommt dann und dann, das funktioniert in den Übergaben. Wir arbeiten nicht so, dass jemandem der Bogen hingelegt wird.“ (GD BB, S. 3)

Es hängt von der Größe der Teams und den eingespielten Gewohnheiten der Arbeitsorganisation ab, wie die Falldokumentation integriert, geführt und genutzt wird. Überwiegt der persönliche Kontakt zwischen den Kolleginnen, wird dieser bevorzugt.

Es besteht Diskussionsbedarf, ob die Entwicklung eines auch für kleinere Teams geeigneten Übergabeverfahrens angesichts der schwer planbaren pro-aktiven Beratungsarbeit Zeit ersparend wirken kann.

5. Erkenntnisse

Pro-aktive Beratung schließt eine Lücke im Unterstützungssystem

Die pro-aktive Beratung ist geeignet, von Gewalt betroffene Frauen mit Information und Unterstützung zu versorgen, die von sich aus nicht oder erst später Hilfe gesucht hätten bzw. zu schwer erreichbaren Zielgruppen gehören.

Die telefonische Erstberatung nach polizeilicher Wegweisung deckt ein breites Spektrum an Themen ab, die im Beratungsgespräch in unterschiedlicher, fallbezogener Intensität bearbeitet werden. Es gibt eine Verständigung der Beraterinnen darüber, was als Basisinformation zu verstehen ist, also auf jeden Fall – auch wenn wenig Zeit zur Verfügung steht – angesprochen werden soll. Die Frauen, zu denen Kontakt gelingt, erhalten somit auf ihren individuellen Bedarf zugeschnittene Krisenintervention, Information und Beratung. Darüber hinaus wird in der Mehrheit der Fälle an geeignete weitere Beratungsmöglichkeiten verwiesen und dies nicht nur in Form einer Empfehlung, sondern sehr oft in Form aktiver Vermittlung bis hin zum Vereinbaren konkreter Termine.

Weiterhin werden nach Aussage der Beraterinnen Frauen durch die pro-aktive Kontaktaufnahme schneller erreicht. Wenn z.B. am Wochenende ein Polizeieinsatz stattfand, wurde die von Gewalt betroffene Frau am Montagmorgen angerufen. Wurde sie erreicht, konnte sie bereits am Montagnachmittag eine kostenlose Rechtsberatung wahrnehmen.

In aller Regel führen die Telefonkontakte zu einem schnellen und aus Sicht der Klientinnen und der Beraterinnen als vorerst ausreichend betrachteten Ergebnis.

Damit erfüllt die pro-aktive Beratung die an sie gerichteten Erwartungen für die ausgewählte Gruppe der Frauen, zu deren Schutz eine Wegweisung ausgesprochen wurde.

Pro-aktive Beratung übernimmt eine Lotsenfunktion

Fast alle beratenen Klientinnen wurden an eine oder mehrere andere Einrichtungen weitervermittelt, um dort eingehender oder spezifischer unterstützt zu werden. Die pro-aktive Beratung nimmt somit eine Art Lotsenfunktion im Unterstützungssystem wahr. Durch sie erhalten Betroffene die Information, wo sie gemäß ihres Beratungsbedarfs und ihrer Situation adäquat unterstützt werden können und werden bei Bedarf auch aktiv vermittelt. Pro-aktive Beratung erhöht für Gewaltbetroffene die Transparenz und Orientierung im Unterstützungssystem.

Pro-aktive Beratung kann Zugang für Kinder zu Unterstützung eröffnen

Die Untersuchung gibt vielfältige Hinweise, dass der pro-aktive Zugang auch für die in den Familien mit häuslicher Gewalt lebenden Kinder und Jugendlichen eine Brücke ins Unterstützungssystem darstellen kann. Der Unterstützungsbedarf der Kinder kann am Besten über ein Vertrauensverhältnis zur Mutter abgeklärt werden. Neuere Untersuchungen zeigen: Frauen nehmen in der Regel wahr, dass ihre Kinder leiden, und sie begrüßen Entlastungs- und Unterstützungsangebote für ihre Kinder (vgl. Seith/Kavemann 2006). Dazu sollte möglichst nach

Kindern im Haushalt der Klientinnen und ihrer Situation gefragt werden und zwischen den Einrichtungen des Hotline-Verbundes diskutiert und abgestimmt werden, wie vorgegangen werden soll, falls eine Kindeswohlgefährdung angenommen werden muss.

Pro-Aktive Beratung erreicht Migrantinnen

Es wurden viele Frauen mit Migrationshintergrund erreicht. Der pro-aktive Ansatz erreicht somit eine bekanntlich schwer erreichbare Zielgruppe. Obwohl telefonische Beratung im Unterscheid zu persönlichen Kontakten vor spezifischen Schwierigkeiten steht, gelang die Verständigung erstaunlich gut. Es hat sich bewährt, die pro-aktive Beratung dem Hotline-Verbund zu übertragen, der ein mehrsprachiges Angebot bereit hält.

Pro-aktive Beratung erfordert Kooperation

Ohne das Fax, das vom Polizeiabschnitt aus von den Beamten und Beamtinnen, die einen Einsatz gefahren und möglicherweise eine Wegweisung ausgesprochen haben, an die Hotline geschickt wird, gäbe es keine pro-aktive Beratung. Von daher kann diese Arbeit nur auf der Basis einer gelingenden Kooperation erfolgen.

Die Gespräche mit allen Beteiligten (Polizei und Beratungseinrichtungen) ergaben, dass die Arbeit des jeweils anderen Partners einen hohen Stellenwert für die eigene Arbeit einnimmt. Der Polizei ist es nicht egal, was nach einem Einsatz mit den Betroffenen passiert und die Beamten und Beamtinnen stellen sich viele Fragen, wie die Beratung wohl ausgehen wird. Die Beraterinnen auf der anderen Seite stellen sich immer wieder Fragen über die Hintergründe der Arbeitsweise der Polizei. Es besteht nach Einschätzung der wissenschaftlichen Begleitung Bedarf an einer Intensivierung des Austauschs.

Enge Kooperation erfordert auch die Bearbeitung der Fälle im Hotline-Verbund. Hier hat sich die Arbeitsgruppe pro-aktiv sehr bewährt. Das Verfahren konnte verhältnismäßig reibungslos umgesetzt und die schnelle Verteilung der Faxe zufrieden stellend organisiert werden. Das Konzept, das neue Verfahren an einen eingespielten Beratungskontext anzugliedern sowie in eine gut entwickelte Vernetzung unterschiedlicher frauenspezifischer Schutz- und Unterstützungseinrichtungen einzubetten, hat sich bewährt.

Diese Schlussfolgerung wird auch durch Forschungsergebnisse aus anderen Regionen bestätigt, die sich ebenfalls für eine Angliederung an gewachsene Hilfesysteme und eine intensive Kooperation mit anderen Einrichtungen aussprechen (vgl. BISS-Studie 2005:29).

Berlin verfügt mit der Interventionszentrale bei häuslicher Gewalt über etablierte und gut eingespielte Strukturen der Kooperation. Diese bieten eine optimale Voraussetzung für die weitere Implementation der pro-aktiven Beratung und den begleitenden Ausbau der Kooperation. In diesem Zusammenhang kann auch die Kooperation mit Einrichtungen, die männliche Gewaltopfer beraten, ausgebaut werden.

Ein Problem stellt die chronische Überlastung vieler in Berlin an Kooperation gegen häusliche Gewalt beteiligten Institutionen dar. Die Fachberatungsstellen des Hotline-Verbundes sind mit den Klientinnen, die von sich aus Beratung suchen, bereits ausgelastet, die Beratungsarbeit hat sich in den letzten drei Jahren ihrer Einschätzung nach erheblich verdichtet, da die Problemlagen ihrer

Klientinnen komplexer geworden sind. Das pro-aktive Zugehen auf andere Klientinnen ist eine zusätzliche Leistung, die nicht aus den laufenden Ressourcen genommen werden kann. In dieser Situation führt es zu verständlichen Abwehrreaktionen, wenn seitens der Polizei pro-aktive Beratung auch für Fälle ohne Wegweisung eingefordert wird, obwohl diese konzeptionell nicht vorgesehen war. Auch die Anfrage einiger Jugendämter führte zu Irritationen. In einigen Berliner Bezirken ist die Polizei dazu übergegangen, das Jugendamt per Fax zu benachrichtigen, wenn Kinder im Einsatz angetroffen werden. Dass seitens der Mitarbeiter/innen von Jugendämtern vorgeschlagen wurde, die Beratungsstellen des Hotline-Verbundes könnten im Rahmen von pro-aktiv auch diese Faxe mit „erledigen“, ist aus ihrer Überlastung mit hohen Fallzahlen zu verstehen, stieß jedoch auf Unverständnis, da die Beratungsstellen weder die Abklärung von Kindeswohlgefährdung im Auftrag noch die Kapazitäten dazu haben. Bis zur Realisierung eines integrierten Unterstützungssystems, das den Unterstützungsbedarf aller Beteiligten in einem abgestimmten Gesamtkonzept mit klarer Verteilung der Aufgaben und Kooperationsverfahren abdeckt, ist es auch in Berlin noch ein weiter Weg. Er sollte schnellstmöglich beschritten werden.

Pro-aktive Beratung kann nicht „nebenbei“ erfolgen

Die Beraterinnen können vor einem pro-aktiven Anruf nicht antizipieren, ob ein Beratungsgespräch zustande kommt und wie lange dies dauern wird. Dies bedeutet, dass sie einen Kontaktversuch nur dann unternehmen können, wenn sie auch genügend Zeit für ein zustande kommendes Gespräch vorhalten. Solche Kontaktversuche können im Beratungsalltag nicht „nebenbei“ mit erledigt werden. Die Abkehr von der Komm-Struktur im Falle pro-aktiver Beratung erfordert eine erhöhte zeitliche Flexibilität der Beraterinnen. Sie muss versuchen, ihre telefonischen Kontaktversuche auf die zeitliche Erreichbarkeit der Betroffenen abzustimmen, möglicherweise Versuche zu unterschiedlichen Tageszeiten unternehmen und trotzdem jedes Mal damit rechnen, dass sie die Frau erreichen könnte und ein längeres Gespräch nötig ist.

Die beteiligten Einrichtungen müssen sich auf die schwer planbare Tätigkeit einstellen, hierbei können formalisierte Übergaberegulungen und eine geeignete Falldokumentation hilfreich sein.

Die Untersuchung der BISS-Stellen in Niedersachsen kommt zu dem Ergebnis, dass sich feste Telefon- und Beratungszeiten bewährt haben, bei ansonsten flexibler Verteilung der restlichen Arbeitszeit (BISS-Studie 2005:29)

Pro-aktive Beratung benötigt eine Perspektive

Für die BIG-Hotline und die Beratungsstellen bereitete die Frage der ungesicherten Weiterfinanzierung ein großes Problem, weil die pro-aktive Arbeit eine zusätzliche Arbeitsbelastung darstellte. Der genaue Umfang dieser zusätzlichen Arbeit blieb unkalkulierbar, da die Anzahl der zu bearbeitenden Faxe allein von der polizeilichen Arbeit abhängt. Weitere Schwierigkeit war, dass für die telefonischen Kontaktversuche immer mindestens eine halbe Stunde Zeit eingeplant werden muss, auch wenn die Betroffene möglicherweise gar nicht erreicht wird. Die Erledigung der pro-aktiven Arbeit beeinflusste somit den Beratungsalltag deutlich.

Die ungesicherte Zukunftsperspektive beeinflusste das Projekt und seine Umsetzung in mehrerer Hinsicht:

- Auf Seiten der Polizei war klar, dass ein Einstellen des Projektes nach einem Jahr die Motivation der Beamten und Beamtinnen, die pro-aktive Arbeit umzusetzen, für sehr lange Zeit untergraben würde. Angesichts eines ersten gescheiterten Versuchs im Jahre 2002, ein pro-aktives Arbeiten in Berlin umzusetzen, würde ein erneutes Scheitern die Kooperationsbereitschaft innerhalb der Polizei stark beschädigen. Aus diesem Grund stand das Projekt von Beginn an unter hohem Erfolgsdruck: wenn es diesmal nicht klappen würde, die Arbeit auf Dauer zu etablieren, wäre die Chance für lange Zeit vertan.
- Auf Seiten der BIG-Hotline und der Beratungsstellen bestand von Anfang an die Befürchtung, dass nach Ablauf des finanzierten Jahres die Weiterführung nur durch unentgeltliche Arbeit gewährleistet werden könnte. Die Frage, was passieren würde, wenn keine Weiterfinanzierung möglich ist und wie damit umgegangen werden soll, war häufig Thema in den AG-Sitzungen und zog einige Zeit- und Energieressourcen ab.
- Dadurch, dass seitens der Landespolitik keine Perspektive für eine Weiterfinanzierung gegeben werden konnte, lastet(e) auf der BIG-Hotline und den Frauenberatungsstellen sowohl die Entscheidung über einen Fortbestand dieses Angebotes als auch die Verantwortung, diese Entscheidung zu kommunizieren und zu vertreten.
- Die Optimierung der Umsetzung wurde stark durch die unklare Aussicht auf Weiterführung beeinträchtigt. Als beispielsweise klar wurde, dass in vielen Wegweisungsfällen keine Faxe gesendet wurden, hätten erneute Kooperationsgespräche mit Vertretern und Vertreterinnen der Polizei auf eine bessere Umsetzung hinwirken können. Diese kamen nur vereinzelt zustande, da gar nicht klar war, ob die Gesprächsergebnisse überhaupt noch vor dem Ende der Modellphase innerhalb der Polizei ihre Adressaten erreichen können. Zudem wurde das Problem gesehen, dass wenn solche Gespräche Erfolg zeigen und zu mehr Faxen von Seiten der Polizei führen, die Versorgung der Gewaltbetroffenen dann aufgrund fehlender Zukunftsperspektive nicht mehr gesichert sein könnte.

6. Diskussionsbedarf und offene Fragen

Zentrales Ergebnis der wissenschaftlichen Begleitung war, dass die pro-aktive Beratung ihre Ziele erreicht: Sie schließt eine Lücke im Unterstützungssystem und übernimmt eine Lotsenfunktion, um den von Gewalt betroffenen Frauen den Zugang zu Schutz und Unterstützung zu erleichtern. Diskussionsbedarf besteht hinsichtlich der Frage, wie dieses Angebot mehr Frauen zugänglich gemacht werden und wie es kurz- und langfristig abgesichert werden kann.

Für folgende Fragen sollte im Kooperationsverbund möglichst bald eine Lösung gefunden werden:

Einen Kriterienkatalog für pro-aktive Kontaktaufnahme entwickeln

Das bislang existierende Kriterium, dass nur in Fällen einer Wegweisung die pro-aktive Verfahrensweise angewandt werden soll, hat sich bei der Polizei nicht durchgesetzt. Dies scheint teilweise daran zu liegen, dass diese Information noch nicht überall angekommen ist, zum anderen aber auch daran, dass die Beamten und Beamtinnen auch bei einigen Frauen Beratungsbedarf sehen und abfragen, zu deren Gunsten keine Wegweisung ausgesprochen wurde. Innerhalb der

Polizei stößt das Festhalten am Kriterium der Wegweisung – soweit bekannt – auf Unverständnis. Die Anzahl von Faxen ohne Wegweisung ist verhältnismäßig groß.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Tatsache, dass Fälle ohne Wegweisung im Hotline-Verbund nicht mehr bearbeitet werden, als Problem dar. So entsteht die Situation, dass Frauen im Polizeieinsatz einen Beratungsanruf angekündigt bekommen, ihre Unterschrift dazu erteilen, und dann nie einen Anruf erhalten. Dies dürfte sich negativ auf das Vertrauen der Betroffenen in das Unterstützungssystem auswirken.

So stellt sich die Frage, inwieweit andere Kriterien gefunden werden können, bei deren Eintreten die pro-aktive Verfahrensweise praktiziert wird. Klar ist, dass nicht in allen Fällen häuslicher Gewalt der pro-aktive Ansatz praktiziert werden kann; dies könnten die Einrichtungen des Hotline-Verbundes selbst mit auf dem bisherigen Niveau verbleibender gesicherter Finanzierung nicht leisten. Die Suche nach anderen Kriterien, die eine geeignete Auswahl aus der Gesamtzahl der Fälle häuslicher Gewalt ermöglichen, stellt eine große Herausforderung dar, die nur von den Kooperationspartnern gemeinsam geleistet werden kann.

Ein sinnvolles Verfahren müsste sich an dem Unterstützungsbedarf der Betroffenen ausrichten und nicht in erster Linie an der Ressourcenfrage der Beratungseinrichtungen oder polizeirechtlichen Maßnahmen.

Implementierung der Verfahrensweise vorantreiben

Innerhalb der Polizei hat sich die Verfahrensweise, bei Wegweisung routinemäßig um Einverständnis zur Datenweitergabe zu fragen und im Falle der Zustimmung das Fax an die BIG-Hotline zu senden, noch nicht ausreichend etabliert. Es scheint bislang noch sehr von Wissen, Ermessen und Motivation der einzelnen Polizisten und Polizistinnen abzuhängen, ob das Verfahren praktiziert wird oder nicht. In Abstimmung mit den Vertreterinnen der Polizei sollten in der AG-pro-aktiv Schritte zur weiteren Umsetzung entwickelt werden.

Weiterführung der pro-aktiven Beratung absichern

Die Finanzierung des pro-aktiven Ansatzes durch den Berliner Senat erfolgte zunächst aus Sondermitteln für ein Jahr. Die Frage, wie es weitergehen könnte, begleitete die ganze Modellphase und war an ihrem Ende noch nicht geklärt. Bis zum Ende 2006 übernimmt das Land Berlin aus Haushaltsmitteln die vorläufige Weiterführung. Für 2007 muss eine Lösung gefunden werden, um eine Lücke im Unterstützungsbedarf und ein Einbrechen der Kooperationsbeziehungen mit der Polizei zu vermeiden.

Den Unterstützungsbedarf der Kinder einbeziehen

Der eigenständige Unterstützungsbedarf von Kindern bei häuslicher Gewalt ist unumstritten. In Mecklenburg-Vorpommern und in Baden-Württemberg haben inzwischen Interventionsstellen und andere Beratungsstellen, die Erstberatung nach polizeilichem Platzverweis anbieten, damit begonnen, neben der Beratung für die Frau auch pro-aktive oder aufsuchende Beratung für Kinder und Jugendliche zu erproben (Kavemann/Seith 2006). Eine intensive Kommunikation mit Einrichtungen des Kinderschutzes und der Jugendhilfe wird auch von der BISS-Studie eingefordert (2005:32).

Auch in Berlin sollte ein fachlicher Austausch geführt werden, ob die Situation der Kinder ausreichend in der Handreichung für pro-aktive Beratung aufgenommen ist, ob die Erarbeitung von Leitlinien sinnvoll wäre, die auch den Unterstützungsbedarf der Kinder erfassen, und wie hinsichtlich der Mitbetroffenheit von Kindern Beratungsziele formuliert werden können.

7. Empfehlungen für die Weiterführung der pro-aktiven Beratung

Die pro-aktive Beratung konnte trotz der begrenzten zur Verfügung stehenden Mittel und Zeit erprobt werden und erbrachte Ergebnisse, die eine positive weitere Einschätzung ermöglichen. Sie stellt eine außerordentlich sinnvolle Ergänzung des Unterstützungssystems bei häuslicher Gewalt in Berlin dar. Diese Arbeit sollte daher unbedingt weitergeführt werden. Der Bedarf ist ebenso deutlich geworden wie die hohe Akzeptanz dieses Angebots seitens der Betroffenen. Pro-aktive Beratung wurde nur selten abgelehnt. Sie konnte eine Lücke im Unterstützungssystem füllen, indem sie eine Lotsenfunktion übernahm, die eine enorme Entlastung der Betroffenen bedeutet. Es wurde die avisierte Zielgruppe erreicht: Von Gewalt betroffene Personen – überwiegend Frauen – die mehrheitlich von sich aus bislang noch nicht aktiv Hilfe gesucht haben, unter ihnen viele Migrantinnen.

Die Implementierung in den Organisationsstrukturen der Polizei wurde begonnen. Dies ist ein Prozess, der angesichts der Größe der Organisation und der Vielzahl der Mitarbeiter/innen, die es zu erreichen gilt, weiterhin Zeit erfordert. Jedoch konnte bereits zum Zeitpunkt der Evaluation festgestellt werden, dass fast ein Drittel der Wegweisungen ein Fax an die Hotline geschickt wurde. Dies ist als ein erfolgreicher Start anzusehen. Es ist zu erwarten, dass die Anzahl der durch die Polizei gesendeten Faxe sich im Laufe der Zeit erhöhen wird. Aus diesen Gründen sollte auf jeden Fall vermieden werden, die pro-aktive Arbeit zum jetzigen Zeitpunkt wieder einzustellen. Wäre dies der Fall, müsste davon ausgegangen werden, dass seitens der Polizei dieses Angebot und seine Träger als völlig unzuverlässig eingeschätzt werden und ein Neustart zu einem späteren Zeitpunkt scheitern wird.

Außerdem kann davon ausgegangen werden, dass selbst bei einer Einstellung des Angebots weiterhin Faxe seitens der Polizei bei der Hotline eingehen, deren Bearbeitung gewährleistet werden muss, sollen die Betroffenen nicht ohne die avisierte Hilfe bleiben. Um die Motivation zur Organisation von Beratung und Unterstützung bei den Polizeibeamtinnen und –beamten zu erhalten und zu stabilisieren und um ein verlässliches Angebot für die von Gewalt Betroffenen Frauen, Männer und deren Kinder zu machen, wird von der wissenschaftlichen Begleitung die Weiterführung des Angebots und die Überführung des Modells in etablierte Praxis als unverzichtbar angesehen. Dies ist auch im Sinne eines nachhaltigen Angebots und eines wirtschaftlichen Umgangs mit den bislang eingesetzten Mitteln.

Für eine Weiterführung ist eine Basisfinanzierung in zumindest dem bisherigen Umfang erforderlich, damit in den Beratungseinrichtungen die Zeit vorgehalten werden kann, die benötigt wird, den zusätzlichen Beratungsbedarf abzudecken. Die BIG-Hotline und die Beratungsstellen können dies innerhalb ihrer bestehenden Ressourcen nicht dauerhaft gewährleisten.

Das Konzept – vor allem die Frage, in welchen Fällen der pro-aktive Ansatz angewandt wird – sollte weiterdiskutiert und weiterentwickelt werden. Dies sollte im Sinne eines nachhaltigen Erfolgs

durch alle beteiligten Kooperationspartner (Polizei und Beratungseinrichtungen) gemeinsam erfolgen. Sinnvoll erscheint die Teilnahme von Vertreterinnen oder Vertretern der Polizei an der AG pro-aktiv oder regelmäßige Kooperationstreffen. Für eine gelingende Umsetzung des pro-aktiven Ansatzes ist eine stärkere Verschränkung der Perspektiven der Kooperationspartner nötig.

Die Bearbeitung der bei der BIG-Hotline eingehenden Faxe sollte sich nicht danach richten, ob eine Wegweisung ausgesprochen wurde oder nicht. Es gibt deutliche Hinweise darauf, dass Frauen, die ihr Einverständnis zur Datenweitergabe erteilen, auch mit dem pro-aktiven Anruf rechnen. Für diese könnte das Ausbleiben des Anrufs eine Enttäuschung bedeuten, die umso schwerer wiegen kann, wenn sie sie in einer akuten Krise trifft. Mit den Kooperationspartner/innen bei der Polizei müssen Kriterien abgestimmt werden, nach denen die Einsatzkräfte entscheiden, ob sie ein Fax schicken oder nicht. Bei der Entwicklung eines Kriterienkataloges ist neben der Wegweisung zu berücksichtigen dass die Einsatzkräfte ausreichend Spielraum benötigen, um die Entscheidung anhand ihrer Einschätzung der Situation vor Ort vorzunehmen. Zwar ist eine polizeiliche Einsatzsituation nicht unbedingt geeignet, den Beratungsbedarf von Betroffenen abzuklären und die Beamten und Beamtinnen beurteilen diesen möglicherweise nach sehr subjektiven Kriterien. Die Situation des Polizeieinsatzes bildet jedoch den einzigen verfügbaren Ausgangspunkt. Die genaue Ausgestaltung, welche Abklärung in solchen Situationen machbar und sinnvoll ist und in welchen Fällen dann Beratung organisiert wird, kann nur in gemeinsamen Kooperationsgesprächen erfolgen. Die BISS-Studie (2005:30) empfiehlt ebenfalls den regelmäßigen Austausch und eine Kooperation nach festen Regeln, so z.B. eine standardisierte Rückmeldung an die Polizei, ob eine Kontaktaufnahme gelungen ist und ob ein Antrag nach dem Gewaltschutzgesetz – soweit bekannt – gestellt wurde.

Um dem Unterstützungsbedarf der Kinder und Jugendlichen in den Familien der Klientinnen besser zu entsprechen, sollte die Kooperation mit dem Jugendamt diskutiert werden, da auch das Jugendamt häufig ein Polizeifax erhält, wenn Kinder im Einsatz angetroffen werden. Hier gilt es, die Kontaktaufnahme mit der Familie zu koordinieren. Hierfür besteht im Rahmen der AG-pro-aktiv die Möglichkeit, gemeinsam mit Vertreter/innen der Jugendämter ein Verfahren zu erarbeiten und zu vereinbaren. Die Belange der Kinder und Jugendlichen sollten in die Handreichung für pro-aktive Beratung aufgenommen werden. Den Unterstützungsbedarf der Kinder stärker in den Blick zu nehmen, bedeutet, neben akuter Krisenintervention und professioneller Beratung der Betroffenen, die staatliche Intervention mit einer präventiven Perspektive zu verknüpfen. Dies ist wiederum der Nachhaltigkeit des Angebots förderlich.

Bei der Kooperation zwischen den Beratungseinrichtungen und der Polizei bzw. dem Jugendamt muss sowohl den Unterschieden in der Organisationsstruktur, Arbeitsauftrag sowie den Rechtsgrundlagen Rechnung getragen werden. Dabei gilt es, vor allem die Zwänge der Hierarchie, wie auch die sehr unterschiedliche Personenzahl, die es zu informieren und zu überzeugen gilt zu berücksichtigen.

8. Literatur

- BISS-Studie (2005). Mit BISS gegen häusliche Gewalt. Evaluation des Modellprojekts „Beratungs- und Interventionsstellen (BISS) für Opfer häuslicher Gewalt in Niedersachsen, Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit und Kriminologisches Forschungsinstitut Niedersachsen (Hg.)
- Gabel, Michaela (2006) Pro-aktive Krisenintervention bei Gewalt in engen sozialen Beziehungen. Ein Leitfadens für Beraterinnen, Sozialdienst Katholischer Frauen, Dortmund
- Helferich, C. L., Katrin; Kavemann, Barbara; Rabe, Heike (2004). Wissenschaftliche Untersuchung zur Situation von Frauen und zum Beratungsbedarf nach einem Platzverweis bei häuslicher Gewalt. Stuttgart.
- IWS Koblenz (2006) Evaluation der Interventionsstellen Mainz, Westerburg, Kaiserslautern, Trier, Ministerium für Bildung, Frauen und Jugend Rheinland-Pfalz, Koblenz
- Kavemann, Barbara, Seith, Corinna (2006) Unterstützungsangebote für Kinder als Zeugen und Opfer häuslicher Gewalt in Baden-Württemberg, Schlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung, Stuttgart, Landesstiftung Baden-Württemberg
- WiBIG (2004). Neue Unterstützungspraxis bei häuslicher Gewalt, Im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.