



BIG Hotline 1999 bis 2010

**Hilfe für Frauen und deren Kinder,
die von häuslicher Gewalt betroffen sind.**

BIG Hotline 1999 bis 2010

**Hilfe für Frauen und deren Kinder,
die von häuslicher Gewalt betroffen sind.**

BIG e.v.
Bei häuslicher Gewalt
Hilfe für Frauen und
ihre Kinder

BIG HOTLINE

BIG KOORDINIERUNG

BIG PRÄVENTION

IMPRESSUM

1. Auflage, März 2011

Herausgeber:
BIG Hotline
Postfach 30 41 05, 10756 Berlin
mail@big-hotline.de
www.big-hotline.de

Vervielfältigung oder Auszüge aus der Broschüre
nur gestattet mit Genehmigung von BIG e.V.

Druck: Oktoberdruck AG, Berlin

Endredaktion: Emsal Kilic, Irma Leisle
Gestaltung: giesler design, Berlin
Lektorat: Nicole Alexander, Berlin

INHALT

Vorwort	6
Grußworte	8
Grußwort von Almuth Hartwig-Tiedt, Staatssekretärin der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen in Berlin	8
Grußwort von Prof. Dr. Susanne Gerull, Mitglied des Vorstands von BIG e.V.	9
Grußwort von Elfriede Buben, Managerin Public Affairs der Philip Morris GmbH	10
Grußwort von Susanne Bauer, Landespräventionsbeauftragte der Berliner Polizei	11
Geschichte und Entwicklung der BIG Hotline	12
Aufbau und Organisation	13
Leitbild BIG e.V.	14
Angebot	17
Zielgruppen	20
Kooperation	22
Unterstützung durch die Philip Morris GmbH	25
Öffentlichkeitsarbeit	26
Datenerfassung und Evaluation	30
Telefonische Beratung	30
Evaluation – Mobile Interventionen	35
Evaluation – Pro-Aktives Arbeiten	41
Ausblick	45

VORWORT

Die **BIG Hotline bei häuslicher Gewalt gegen Frauen** begann 1999 als telefonische Erstberatungsstelle, um eine Lücke im Unterstützungssystem zu schließen und täglich von 9 bis 24 Uhr eine fachlich qualifizierte Beratung für Frauen und deren Kinder anzubieten, die in Berlin von häuslicher Gewalt betroffen sind. In den letzten elf Jahren wurde das Angebot durch die Mobile Intervention, das Pro-Aktive Arbeiten und die Online-Beratung erweitert und hat sich mittlerweile fest in Berlin etabliert.

Mehr als 67 300 Anrufe gingen bei der BIG Hotline ein, in mehr als 1 871 Einsätzen der Mobilen Intervention wurden Frauen und ihre Kinder persönlich unterstützt, bei über 3 000 Pro-Aktiven Anrufen wurden Frauen erreicht, die sich vielleicht niemals an die BIG Hotline – oder andere Hilfeeinrichtungen im Anti-Gewalt-Bereich – gewandt hätten.

Seit der Gründung strebt das Team der BIG Hotline eine „Rund um die Uhr“-Erreichbarkeit an, die angesichts der Berliner Haushaltslage bislang nicht realisierbar war. Somit gibt es noch immer keine lückenlose fachlich qualifizierte Unterstützung gewaltbetroffener Frauen und Kinder in Berlin. Ziel der BIG Hotline ist es weiterhin, eine Erstanlaufstelle ohne zeitliche Begrenzung für die Betroffenen und Unterstützer(innen) zu werden.

Obwohl das Thema häusliche Gewalt durch das Gewaltschutzgesetz, die Möglichkeit der polizeilichen Wegweisung des Täters und das Stalkinggesetz in den letzten Jahren weiter in den gesellschaftlichen Fokus gerückt ist, ist es noch ein weiter Weg, häusliche Gewalt generell zu ächten und zu sanktionieren.

Nur in Kooperation mit anderen Unterstützungseinrichtungen, allen voran den Fachberatungs- und Interventionsstellen

bei häuslicher Gewalt (BORA, Frauenberatung TARA, Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative) kann die Arbeit der BIG Hotline umgesetzt werden. Besonderer Dank und Anerkennung gebührt den Mitarbeiterinnen, ohne deren Einsatz und Engagement die Arbeit der BIG Hotline nicht zu leisten wäre. Auch den vielen Mitstreiter(inne)n, die die BIG Hotline in den vergangenen Jahren auf sehr unterschiedliche Art und Weise unterstützt haben, möchten wir an dieser Stelle herzlich danken.

Die vorliegende Dokumentation ist die überarbeitete Fassung der letzten Broschüre zum achtjährigen Jubiläum, die 2007 erschienen ist, und konnte dank der finanziellen Unterstützung der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales realisiert werden. Die Broschüre soll allen Interessierten einen Einblick in das Thema häusliche Gewalt und die Arbeit der BIG Hotline ermöglichen.

Das Redaktionsteam der BIG Hotline

Inga Bültbrune, Emsal Kilic, Irma Leisle, Sonja Pietzeck und Claudia Schimmel
im März 2011

WAS IST HÄUSLICHE GEWALT?

Definition von Häuslicher Gewalt

„Häusliche Gewalt“ bezeichnet (unabhängig vom Tatort/auch ohne gemeinsamen Wohnsitz)
Gewaltstraftaten zwischen Personen in einer partnerschaftlichen Beziehung,

- die derzeit besteht
- die sich in Auflösung befindet oder
- die aufgelöst ist,

oder

die in einem Angehörigenverhältnis zueinander stehen, soweit es sich nicht um Straftaten zum Nachteil von Kindern handelt.

In Zweifelsfällen ist bei der Bewertung des Einzelfalles „häusliche Gewalt“ anzunehmen.
Häusliche Gewalt (auch beobachtete Gewalttaten) ist eine Gefährdung des Kindeswohls.

Definition häusliche Gewalt (10/2001, Erweiterung 2007, in der zwischen der Polizeibehörde und der Senatsverwaltung für Justiz abgestimmten Fassung)

GRÜßWORT DER STAATSEKRETÄRIN DER SENATSVERWALTUNG FÜR WIRTSCHAFT, TECHNOLOGIE UND FRAUEN

Almuth Hartwig-Tiedt

Liebe Mitarbeiterinnen der BIG Hotline, ich möchte Ihnen am Anfang meines Grußwortes Dank sagen für Ihre engagierte, couragierte und kompetente Arbeit auf einem immer noch schwierigen gesellschaftlichen Feld. Häusliche Gewalt in all ihren Erscheinungen von direkter körperlicher Gewalt an Frauen, sexuellen Übergriffen auf Kinder bis hin zur Zwangsverheiratung ist immer noch ein Thema, das am Arbeitsplatz, in der Nachbarschaft, unter Freunden schwer zu bewältigen ist.

Seit 1999 gibt es die BIG Hotline. Sie – als Mitarbeiterinnen – sind in Berlin die ersten Ansprechpartnerinnen für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen. Die Jahr für Jahr steigenden Beratungszahlen zeigen einerseits, wie häufig Frauen Gewaltsituationen ausgesetzt sind. Andererseits wird auch deutlich, dass dieses bundesweit einmalige Angebot genau richtig ist für die in Not geratenen Frauen. Es ist das Ziel aller Anstrengungen, die auch vom Senat aktiv und nachhaltig unterstützt werden, die Hürden für hilfesuchende Frauen so niedrig wie möglich zu halten. Deshalb haben Sie auch die mobile Intervention entwickelt, bei der Sie Frauen, die das wollen, vor Ort aufsuchen, um sie zu beraten. Erfolgreich installiert werden konnte auch der Pro-Aktive Ansatz. Mit diesem niedrighschwelligen Angebot wird der Zugang zu den Hilfeangeboten noch mehr erleichtert. Es

werden auch Opfer beraten, die die anderen, bereits bestehenden Hilfeangebote in Berlin nicht nutzen können oder wollen.

Zunehmend erreichen Sie über die BIG Hotline Migrantinnen. Sowohl für die telefonische Beratung als auch für die Beratung vor Ort stehen Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die rund 50 Sprachen sprechen, zur Verfügung. Sprachkompetenz ist ein Grund, warum Frauen mit Migrationshintergrund bei Zwangsverheiratung Hilfe über die BIG Hotline suchen.

Die Hotline ist im Laufe der vergangenen Jahre immer bekannter geworden, auch weil Polizistinnen und Polizisten sich mit dem Thema immer intensiver beschäftigt haben. Auch an der sehr guten Kooperation mit der Polizei haben Sie und Ihre Kolleginnen aus den Frauenhäusern und Beratungsstellen großen Anteil.

In den vergangenen Jahren wurde nicht nur die Gesetzgebung zugunsten gewaltbetroffener Frauen verbessert, auch die Enttabuisierung des Themas machte Fortschritte. „Hinter deutschen Wänden – manchmal sieht man es erst auf den zweiten Blick“ heißt die aktuelle Kampagne unseres Hauses. Mit Plakaten, einem Kinospot und Postkarten sensibilisieren wir für das Thema und sagen „Bitte schauen Sie hin, nicht weg.“ Dass das Wegsehen immer seltener wird, dafür arbeiten auch



Sie als Mitarbeiterinnen der BIG Hotline. Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Kraft dazu. Sie haben bereits viel erreicht. Mögen Ihnen auch weiterhin die Ideen nicht ausgehen, um im Interesse von Frauen häusliche Gewalt zu bekämpfen und dabei Partnerinnen und Partner zu finden. Eine zuverlässige Partnerin haben Sie in der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen weiterhin.

**Mit freundlichen Grüßen
Almuth Hartwig-Tiedt**

GRUSSWORT DES VORSTANDS VON BIG E.V.

Prof. Dr. Susanne Gerull

2009 feierte die BIG Hotline ihr zehnjähriges Bestehen. Schon lange ist dieses einzigartige Beratungsangebot aus der Berliner Unterstützungslandschaft für gewaltbetroffene Frauen nicht mehr wegzudenken. Neben den Koordinatorinnen der BIG Hotline beraten zurzeit 29 Hotline-Mitarbeiterinnen zwischen 18 und 24 Uhr sowie am Wochenende telefonisch von häuslicher Gewalt betroffene Frauen, deren Angehörige, Freunde und Freundinnen sowie professionelle Helfer(innen). Zu den klassischen Bürozeiten wird diese Hilfe unter der Hotline-Nummer von den Berliner Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt geleistet.

2009 wurden allein durch die Hotline-Mitarbeiterinnen 6 574 Anrufe entgegengenommen. In vielen Fällen mussten sie akute Krisenintervention leisten, was nur durch ihre hohe Qualifikation und ihre beachtlichen Beratungskompetenzen möglich war. Neben der Einzelfallhilfe beteiligt sich die BIG Hotline regelmäßig an Öffentlichkeitsaktionen wie der jährlich stattfindenden Aktion „Gewalt kommt nicht in die Tüte“. Damit trägt

sie maßgeblich dazu bei, dass Gewalt gegen Frauen kein Tabu-Thema mehr ist und die Betroffenen wissen, dass und wo sie Hilfe erhalten können.

Dank der jährlichen Großspende von Philip Morris konnte auch in den letzten Jahren die Mobile Intervention als zusätzliches Angebot zur telefonischen Beratung und Unterstützung finanziert werden, bei dem die Frauen an einem sicheren Ort aufgesucht werden. Pro-Aktive Beratung und Online-Beratung ergänzen darüber hinaus das telefonische Angebot. Um diese erfolgreiche und wichtige Arbeit der BIG Hotline aufrechterhalten und weiterentwickeln zu können, sind wir dringend auf Ihre Spenden angewiesen!

Bedanken möchte ich mich für die hervorragende Arbeit im Namen aller Vorstandsfrauen bei den Mitarbeiterinnen der Hotline sowie den mit uns kooperierenden Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt: BORA, Frauentreffpunkt, Frauenraum, Interkulturelle Initiative und TARA, den Koordinatorinnen der Hotline, der Senatsverwaltung für Frauen sowie bei Philip Morris. Ohne ihre Arbeit und



Unterstützung könnten wir von Gewalt betroffene Frauen nicht so professionell unterstützen und begleiten.

Prof. Dr. Susanne Gerull
Mitglied des Vorstands von BIG e. V.

GRUSSWORT DER MANAGERIN FÜR PUBLIC AFFAIRS DER PHILIP MORRIS GMBH

Elfriede Buben

„Väter benutzen oft zuviel Gewalt“ ist eine der vielen Lebenswahrheiten, die die amerikanische Künstlerin Jenny Holzer im Februar 2001 während der von Philip Morris unterstützten Ausstellung „Oh“ in der Neuen Nationalgalerie in Berlin auf viele öffentliche Gebäude projizierte. In ihrem Grußwort bei der Ausstellungseröffnung betonte die Künstlerin ihr Engagement gegen häusliche Gewalt und ihre Unterstützung für BIG e.V.. Patricia Schneider, Geschäftsführerin der BIG e.V., informierte bei dieser Veranstaltung das Publikum über Gewalt an Frauen und häusliche Gewalt sowie die Arbeit von BIG e.V.

Mit dem Beginn unserer Unterstützung von BIG e.V. in 2001 – in einer Zeit, in der dieses Thema noch vielfach tabuisiert wurde – konnte ergänzend zur Telefon-Hotline die Mobile Intervention für die betroffenen Frauen eingerichtet werden. Die Mobile Intervention begann mit einer Versuchsphase von drei Monaten und konnte dann von Jahr zu Jahr dank unserer fortgesetzten Finanzierung verlängert werden. Die Einsätze waren und sind hilfreich, klärend und haben ihre Ziele erreicht: den Schutz und das Sicherheitsgefühl der betroffenen Frauen und ihrer Kinder.

Das Inkrafttreten des Gewaltschutzgesetzes und die damit verbundene Medienpräsenz

des Themas häusliche Gewalt, unterstützt auch durch unsere Kommunikationsmaßnahmen, zogen eine erkennbare Steigerung der Anrufhäufigkeit und der Beratung nach sich. Die BIG Hotline entwickelte sich schnell zu einem gut genutzten und von vielen Seiten als unverzichtbar eingeschätztem Unterstützungsangebot in Berlin. Sie bietet Entlastung und Sprachmittlung für andere Institutionen, fungiert als Krisenintervention, Orientierungshilfe und Informationsplattform.

Die BIG Hotline in Berlin wird als nachhaltiges Modell für Diskussionen in anderen Bundesländern gesehen werden. Die kommunikative Unterstützung von BIG e.V. war und ist über die finanzielle Förderung hinaus Teil unseres Bemühens, eine breite Öffentlichkeit über das oft nur hinter vorgehaltener Hand geäußerte Problem von häuslicher Gewalt und über Lösungsmöglichkeiten zu informieren. In diesem Sinne hat für uns das Engagement für gesellschaftlich relevante Themen Tradition. In vielen Ländern unterstützt Philip Morris Organisationen und deren Aktivitäten, die dazu beitragen, häusliche Gewalt zu verhindern und den Opfern Schutz bieten. Für Philip Morris ist es selbstverständlich, in der Gesellschaft in der wir leben, Verantwortung zu übernehmen. Wir danken Renate Augstein und Dr. Birgit Schweikert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend,



die uns damals den Kontakt zu BIG e.V. ermöglichten und wir danken Irma Leisle und den engagierten Mitarbeiterinnen von BIG e.V. für die langjährige vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Wir wünschen BIG e.V. auch zukünftig Erfolg bei ihrer unersetzlichen Arbeit.

Elfriede Buben, Managerin für Public Affairs der Philip Morris GmbH

GRUSSWORT DER LANDESPRÄVENTIONSBEAUFTRAGTEN DER BERLINER POLIZEI

Susanne Bauer

Die BIG Hotline kann mittlerweile auf eine elfjährige Erfolgsgeschichte zurückblicken. Bei den zahlreichen Interventionen gegen häusliche Gewalt sind die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline für die Berliner Polizei zu unverzichtbaren Kooperationspartnerinnen geworden. Es ist maßgeblich ihrem Engagement in der Beratungs- und Unterstützungstätigkeit zu verdanken, dass viele von häuslicher Gewalt betroffene Frauen schnelle und fachkompetente Hilfe erfahren haben.

Durch die Angebote der BIG Hotline ist es vielfach gelungen, Hilfe suchenden Frauen Wege aus der Gewalt aufzuzeigen und ihnen neue Perspektiven zu geben. Die Fallzahlen in der Polizeilichen Kriminalstatistik machen mehr als deutlich, welche Gewichtung der Bekämpfung der häuslichen Gewalt in unserer Polizeiarbeit auch weiterhin eingeräumt werden muss.

Durch den intensiven Ausbau der Präventionsmaßnahmen gegen häusliche Gewalt haben wir in den letzten Jahren viel erreichen können. Die wirksame Ahndung der Gewalt durch Verhängung von polizeirechtlichen Betretungsverboten gegen die Gewalt ausübenden Personen gehören zu den wesentlichen Elementen, um eine nachhaltige Prävention zu verwirklichen und den Schutz von Frauen und Kindern zu gewährleisten.

Es ist vor allem ein Verdienst der BIG Hotline und der gegen häusliche Gewalt beteiligten Hilfeeinrichtungen, Opfern in Gewaltsituationen die notwendige Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche zu geben und die Gelegenheit zur Gewaltausübung zu minimieren.

Dank der Möglichkeit, von 9 bis 24 Uhr telefonische Beratung in Anspruch zu nehmen und sich durch das mobile Interventionsteam der BIG Hotline persönlich begleiten zu lassen, ist sichergestellt, dass die Opfer häuslicher Gewalt nach einem Polizeieinsatz nicht allein gelassen werden.

Die BIG Hotline zeichnet sich durch ihre ständige Bereitschaft aus, den Unterstützungsbedarf zu erkennen und ihre Hilfeeinrichtungen darauf abzustellen. Der Einsatz von Sprachmittlerinnen für geschädigte Migrantinnen ist ein Beispiel dafür, wie der Zugang zu Beratungsangeboten der BIG Hotline für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen mit Migrationshintergrund ermöglicht werden konnte.

Für die Zusammenarbeit möchte ich mich ganz herzlich bedanken. Ich wünsche den engagierten Mitarbeiterinnen der BIG Hotline weiterhin, in enger



Kooperation mit der Berliner Polizei, viel Erfolg in ihrer Arbeit.

Der Polizeipräsident in Berlin
Landeskriminalamt – Zentralstelle für
Prävention

**Kriminaldirektorin Susanne Bauer
Landespräventionsbeauftragte der
Berliner Polizei**

GESCHICHTE UND ENTWICKLUNG DER BIG HOTLINE

März 2011

Veröffentlichung der neuen Dokumentation „BIG Hotline 1999 bis 2010“

Dezember 2010

Ein neues Plakat macht in der Berliner U-Bahn auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam.

September 2010

Mitwirkung an der Planung und Organisation der Fachtagung „Frauen in Not – Vernetzung der Hilfen für wohnungslose gewaltbetroffene Frauen“

Januar 2010

Die bisherigen neun Flyer in unterschiedlichen Sprachen werden zu einem neunsprachigen Flyer zusammengefasst.

November 2009

Zum zehnjährigen Bestehen organisiert die BIG Hotline die Fachveranstaltung „10 Jahre Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen“ im Rathaus Schöneberg.

Oktober 2009

Die Einrichtungen von BIG e.V. entwickeln ein neues Corporate Design.

November 2007

Veröffentlichung der Dokumentation „8 Jahre BIG Hotline“

September 2006

Die BIG Hotline nimmt Online-Beratung über die Beratungsplattform „Beranet“ als Modellversuch in ihr Beratungsangebot auf.

November 2006

Das siebenjährige Bestehen der BIG Hotline wird mit einem Benefizkonzert mit den „17 Hippies“ und den „Kusinen“ gefeiert.

Oktober 2005

Das Konzept „Pro-Aktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt“ wird in Kooperation mit den fünf Fachberatungs- und Interventionsstellen und der Berliner Polizei umgesetzt.

November 2004

Die zweite Plakatkampagne „Sehen Sie fern. Aber nicht weg!“ mit den Tatort-Kommissaren und ein daraus entstandener Radiospot sorgen erneut für große öffentliche Aufmerksamkeit und steigende Anrufrufen.

November 2004

Veröffentlichung der Dokumentation „5 Jahre BIG Hotline“

November 2004

Zum fünfjährigen Jubiläum organisiert die BIG Hotline einen großen Benefizball.

Frühjahr 2003

Der BIG Hotline-Flyer wird in acht Sprachen übersetzt, um mehr Migrantinnen zu erreichen.

November 2002

Veröffentlichung der Dokumentation „3 Jahre BIG Hotline“

Januar 2002

Das Gewaltschutzgesetz tritt in Kraft und schafft neue rechtliche Grundlagen für Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind.

Juni 2001

Die erste erfolgreiche Großplakatkampagne der BIG Hotline mit Unterstützung der Deutschen Klassenlotterie steigert den Bekanntheitsgrad der BIG Hotline und trägt zur Enttabuisierung des Themas häusliche Gewalt bei.

Mai 2001

Beginn des erfolgreichen Probelaufs des neuen Angebots „Mobile Intervention“. Unmittelbar im Anschluss kann die Mobile Intervention als fester Bestandteil in das Beratungsangebot der BIG Hotline aufgenommen werden, dank der fortlaufenden Spendenbereitschaft der Philip Morris GmbH.

Frühjahr 2001

Einstellung weiterer Mitarbeiterinnen für die Mobile Intervention und Fortbildung der Beraterinnen bzgl. der besonderen Anforderungen mobiler Einsätze

Dezember 2000

Kontaktaufnahme mit der Philip Morris GmbH. Ein Teil des Erlöses aus der von Philip Morris geförderten Ausstellung der Künstlerin Jenny Holzer zum Thema „Gewalt gegen Frauen“ geht an die BIG Hotline zur Finanzierung des Modellversuches der Mobilen Intervention.

November 2000

Die BIG Hotline erhält den ersten Präventionspreis der Landeskommission Berlin gegen Gewalt für ihren vorbildlichen und innovativen Einsatz im Bereich der Gewalt- und Kriminalitätsprävention.

Sommer 2000

Die BIG Hotline entwickelt das Konzept der Mobilen Intervention in Zusammenarbeit mit Berliner Fachberatungs- und Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt und weiteren Kooperationspartnerinnen.

Juni 2000

Der Bereich Fundraising wird etabliert.

November 1999

Die Koordinatorinnen Elke Templin und Margarete Bühler eröffnen nach umfangreicher Vorbereitung am 18. November die BIG Hotline bei häuslicher Gewalt unter Teilnahme der damaligen Frauensensorin Gabriele Schöttler.

Oktober 1995

BIG Koordinierung (seinerzeit „Berliner Interventionsprojekt“) nimmt die Tätigkeit als Bundesmodellprojekt auf und organisiert erstmalig Kooperationen zum Thema „häusliche Gewalt“. Als ein Ergebnis des Projektes wird das Konzept für die Einrichtung der BIG Hotline entwickelt und umgesetzt.

1993

Gründung des Vereins „Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen, BIG e.V.“

AUFBAU UND ORGANISATION

Die BIG Hotline ist eine Einrichtung der Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen (BIG e.V.). Mit ihren Einrichtungen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen will BIG e.V. Rahmenbedingungen schaffen, die Gewalt in ihrer Entstehung verhindern und dazu beitragen, dass Frauen und ihre Kinder besser geschützt und angemessener unterstützt werden.

BIG e.V. ist der Trägerverein für drei Einrichtungen, die mit ihren spezifischen Angeboten in den Bereichen Intervention, Koordination und Prävention an der Umsetzung dieser Ziele mitwirken: BIG Hotline, BIG Koordination und BIG Prävention.

BIG e.V.

Bei häuslicher Gewalt · Hilfe für Frauen und ihre Kinder

Vorstand

Geschäftsführung

BIG HOTLINE

www.big-hotline.de

Die BIG Hotline ist die zentrale telefonische Erstberatungsstelle bei häuslicher Gewalt. Sie ist täglich – auch an Wochenenden und Feiertagen – von 9 bis 24 Uhr erreichbar. Bei Bedarf ist Übersetzung in 51 Sprachen möglich.

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline beraten Frauen, die häusliche Gewalt erleben oder erlebt haben, aber auch Menschen aus deren Umfeld sowie Fachkräfte, die aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit Fragen zu häuslicher Gewalt haben. Sie bieten zum Beispiel Krisenintervention, vermitteln in Schutzunterkünften und informieren über rechtliche Möglichkeiten. Ein ergänzendes Angebot ist die Mobile Intervention: Wenn Telefonberatung nicht ausreicht, kann eine Mitarbeiterin auch vor Ort beraten und begleiten.

Die Finanzierung erfolgt durch die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen sowie durch Spenden.

BIG KOORDINIERUNG

www.big-koordination.de

Zu den Aufgaben der BIG Koordination zählen das Beobachten und Analysieren der Interventionen bei häuslicher Gewalt. Mit dem Ziel, die Praxis zu verbessern, werden Arbeitsgremien koordiniert, um – gemeinsam mit Expert(inn)en der Polizei, Justiz, Jugendhilfe, Migration und Frauenunterstützung – Täterarbeit und andere wirkungsvolle(re) Maßnahmen und Strategien gegen häusliche Gewalt zu entwickeln. Hierzu gehört es auch, Gesetzesinitiativen auf den Weg zu bringen und innovative Konzepte oder Modellprojekte zu entwickeln. Es werden Informationsmaterialien für alle relevanten Bereiche und Zielgruppen erstellt.

Für alle Berufsgruppen, die mit häuslicher Gewalt zu tun haben, werden Fortbildungen durchgeführt und Handlungsleitlinien entwickelt. BIG Koordination organisiert zudem Tagungen für eine breite Fachöffentlichkeit. Die Finanzierung erfolgt durch die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen.

BIG PRÄVENTION

www.big-praevention.de

Aufklärung über, Sensibilisierung für und Vorbeugung von häuslicher Gewalt sind die zentralen Anliegen der BIG Prävention. Mit ihrem ganzheitlichen Ansatz will sie alle wesentlichen Beteiligten aus dem Bereich Schule erreichen. Es werden Fortbildungen zum Thema „Kinder und häusliche Gewalt“ sowie Elternabende, Kinderworkshops mit den Schüler(innen) der 4. und 5. Klassen, Kindersprechstunden und Fallbesprechungen mit Lehrer(inne)n angeboten. Für interessierte Pädagog(inn)en werden Multiplikator(inn)en-Schulungen durchgeführt.

Als flankierende Maßnahme stellt BIG Prävention ihre interaktive Wanderausstellung „ECHT FAIR!“ zur Verfügung. Ein weiteres Aufgabenfeld ist die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Schule und Jugendhilfe bei häuslicher Gewalt.

Die Finanzierung erfolgt durch die Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung.

LEITBILD BIG E.V.

Werte und Ziele der BIG Hotline

Die Verbesserung der Lebenssituation von Frauen und ihren Kindern, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, ist die zentrale Motivation und Grundlage des Handelns von BIG e.V.. Parteilichkeit und solidarische Unterstützung für die Betroffenen prägen hierbei die Haltung des Vereins in allen Arbeitsbereichen.

BIG e.V. setzt sich mit Wissen, Fachkompetenz und Engagement dafür ein, dass Frauen und Kinder ihr Recht auf ein gewaltfreies und selbstbestimmtes Leben wahrnehmen können. Ihre unterschiedlichen Lebenssituationen bilden die Basis bei der Entwicklung vielfältiger Schutz- und Unterstützungsangebote.

Der Abbau häuslicher Gewalt kann jedoch nur erreicht werden, wenn sich auch die geschlechtsbezogenen Machtverhältnisse verändern und die Gewalttäter(innen) in die Verantwortung genommen werden. Hierbei wirkt der Verein in seiner täglichen Arbeit mit.

Der Auftrag des Vereins und seiner Einrichtungen

Für die Verwirklichung dieser Ziele halten die Mitarbeiter(innen) von BIG e.V. eine Arbeit auf unterschiedlichen Ebenen für erforderlich. In den verschiedenen Arbeitsbereichen des Trägers BIG e.V. leisten daher alle Mitarbeiter(innen) der Einrichtungen **BIG Hotline, BIG Koordinierung und BIG Prävention** einen entscheidenden Beitrag dazu,

- Hilfemöglichkeiten bei häuslicher Gewalt bekannt zu machen,
- über gesellschaftliche Hintergründe aufzuklären,
- das Schweigen über häusliche Gewalt zu beenden
- und die Öffentlichkeit zu sensibilisieren.

Die gemeinsame Entwicklung von Maßnahmen und Strategien mit Kooperationspartner(inne)n ist Grundvoraussetzung für eine gelingende Prävention und zur Überwin-

dung häuslicher Gewalt. BIG e.V. engagiert sich für deren politische Umsetzung. Um diese Ergebnisse wirksam in die Praxis überführen zu können, braucht es auch ein aktives und gut vernetztes Hilfesystem. Dieses gestaltet BIG e.V. mit, indem der Verein Kooperationsstrukturen schafft und Berufsgruppen, die mit häuslicher Gewalt zu tun haben, fortbildet und miteinander vernetzt (z. B. aus den Bereichen Polizei, Justiz, Medizin, Frauenhilfeeinrichtungen, Jugendhilfe, Schule etc.).

Die Tätigkeiten von BIG e.V. reichen über den regionalen Rahmen hinaus. Der Verein pflegt den Austausch mit Kolleg(inn)en, Wissenschaftler(inne)n und Politiker(inne)n auf nationaler und internationaler Ebene. Dies dient zur eigenen fachlichen Bereicherung, aber auch, um die Erfahrungen und Erkenntnisse weiterzugeben.

In den Unterstützungsangeboten von BIG e.V. ist es von besonderer Bedeutung, betroffene Frauen und ihre Kinder mit ihren Bedürfnissen ernst zu nehmen. Ihr Schutz und ihre Sicherheit stehen im Mittelpunkt der professionellen Beratung und Hilfe. Angehörige, Nachbar(inne)n und andere Personen, die sich um Betroffene sorgen, finden bei BIG e.V. ebenfalls Unterstützung. Weiterhin ist es ein wesentliches Anliegen des Vereins, mit eigenen Angeboten Kinder präventiv zu stärken und zu fördern, damit sie sich in ihren (späteren) Beziehungen fair und gewaltfrei verhalten können. Aktiver Kinderschutz bedeutet für BIG e.V., Kindern ihr Recht auf gewaltfreie Erziehung zu vermitteln, ihnen nahezubringen, dass und wie sie Hilfe bekommen können und für betroffene Kinder Schutz und Hilfe zu organisieren.

Das Team

Die Mitarbeiter(innen) von BIG e.V. sind ein multiprofessionelles Team aus Männern und Frauen. Selbstreflexion und kritische Auseinandersetzung mit der Arbeit des Vereins

wird durch kontinuierliche Supervision und Fortbildung gefördert. Die Mitarbeiter(innen) von BIG e.V. achten auf einen solidarischen und respektvollen Umgang miteinander.

Vielfältige Lebenskonzepte, Interkulturalität und geschlechtergemischte Zusammenarbeit erleben sie als Bereicherung für ihr Team und für ihren Auftrag.

In den vergangenen Jahren hat sich die Arbeit der BIG Hotline als telefonische Erstberatung bei häuslicher Gewalt in Berlin konsolidiert. Das Konzept ist erprobt und wurde bei Bedarf den veränderten Erfordernissen angepasst. Dabei haben sich intern und mit den beteiligten Kooperationspartner(inne)n Arbeitsabläufe und Arbeitsstrukturen etabliert, die sich im Alltag bewährt haben (mehr dazu im Kapitel: Kooperation).

Die BIG Hotline bei häuslicher Gewalt ist täglich von 9 bis 24 Uhr unter der zentralen Telefonnummer 611 03 00 zu erreichen.

Montags bis freitags von 9 bis 18 Uhr übernimmt jeweils eine der fünf Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt – BORA, Frauenberatung TARA,

Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative – die **Beratung am Telefon und das Pro-Aktive Arbeiten**.

An jedem Abend von 18 bis 24 Uhr sowie ganztags an Samstagen, Sonntagen und allen Feiertagen des Jahres beraten zwei Mitarbeiterinnen in der BIG Hotline Zentrale.

Für das Angebot der **Mobilen Intervention** steht täglich eine weitere Mitarbeiterin pro Schicht in der Zentrale der BIG Hotline zur Verfügung.

Die BIG Hotline wird von den Frauenhäusern und den Zufluchtwohnungsprojekten des Landes Berlin kontinuierlich per Fax über deren aktuelle Aufnahmekapazitäten informiert. Dadurch können Anruferinnen, die sich in Sicherheit bringen müssen, gezielt

an Schutzeinrichtungen mit freien Plätzen vermittelt werden und ersparen sich u. U. eine lange telefonische Odyssee.

Zu den **zentralen Arbeitsgrundlagen** der BIG Hotline gehört eine umfangreiche Adressdatenbank und ein Computerarbeitsplatz mit Internetzugang, um Frauen an Einrichtungen verweisen zu können, die auf die speziellen Belange der Betroffenen zugeschnitten sind.

Falls eine Anruferin Sprachmittlung benötigt, wird eine entsprechende Dolmetscherin hinzugezogen und eine telefonische Konferenzschaltung aktiviert. Die BIG Hotline verfügt über ein Dolmetscherinnenverzeichnis, das über mehr als 50 verschiedene Sprachen von Albanisch bis Zaza umfasst.

Mitarbeiterinnen

In der BIG Hotline-Zentrale arbeiten derzeit 22 Frauen auf Teilzeitbasis. Die Mitarbeiterinnen bringen Erfahrungen aus anderen Arbeitszusammenhängen mit, sie arbeiten z. B. in Frauenhäusern, in Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt oder beim Berliner Krisendienst. Sie haben unterschiedliche Grundberufe, sind u.a. Psychologinnen, Rechtsanwältinnen, Sozialarbeiterinnen oder Sozialpädagoginnen und sind im Thema der häuslichen Gewalt gut ausgebildet und sehr engagiert. Viele Mitarbeiterinnen sprechen mehrere Sprachen. Die grundlegende Haltung von Respekt und Anerkennung der Unterschiedlichkeit von Lebensentwürfen, wie sie den Nutzerinnen der BIG Hotline entgegengebracht wird,

spiegelt sich auch im Team wider. In der BIG Hotline arbeiten Frauen ohne und mit Kindern, ältere und jüngere Frauen, heterosexuelle und lesbische Frauen, Frauen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund und Frauen mit Behinderung. Die Arbeit der BIG Hotline erfordert von den Mitarbeiterinnen u. a. weitreichende Kompetenzen im psychologischen Bereich, in der Gesprächsführung am Telefon, in der Krisenintervention und umfassende Kenntnisse über die rechtlichen Möglichkeiten und das Hilfesystem in der Stadt. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements wurden Beratungsstandards entwickelt und dokumentiert. Regelmäßige Supervision und Fortbildungen sichern die Qualität der Hotline-Arbeit und



sorgen dafür, dass die Mitarbeiterinnen z. B. hinsichtlich der relevanten Gesetze für die Beratung im Bereich häuslicher Gewalt auf dem neuesten Stand sind. Ein Qualitäts-handbuch ist im Entstehen.

Projektorganisation

Die BIG Hotline wird von zwei Koordinatorinnen geleitet und von einer Mitarbeiterin unterstützt, die für Finanzen und Verwaltung zuständig ist. In den Verantwortungsbereich der Koordinatorinnen fällt die interne Organisation der BIG Hotline-Arbeit, das Personalwesen, die Dokumentation und Auswertung der Arbeit, die Öffentlichkeitsarbeit, die Unterstützung der Geschäftsführung bei der

Finanzmittelakquise, das Pflegen der Kontakte zu den Kooperationspartner(inne)n, der Aufbau neuer Kontakte sowie die längerfristige Steuerung.

Finanzierung

Die BIG Hotline geht bei der Finanzierung neue Wege. Die telefonische Beratungsarbeit und das Pro-Aktive Arbeiten werden durch die Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen finanziert, ein Eigenanteil wird über private Spender(innen) erbracht.

Das Angebot der Mobilen Intervention war angesichts der Berliner Haushaltslage zu Beginn durch staatliche Finanzierung nicht realisierbar und wird seit 2001 durch regelmäßige Großspenden der Philip Morris GmbH ermöglicht. Trotz der bestehenden Finanzierungsmöglichkeiten

von staatlicher und privatwirtschaftlicher Seite ist der Rahmen sehr eng gesetzt. Für die erforderliche Öffentlichkeitsarbeit müssen immer wieder weitere Mittel, z. B. über Stiftungen (Deutsche Klassenlotterie, PS-Sparen u.a.) und Spenden, akquiriert werden.

Dokumentation

Jedes Beratungsgespräch, jede Mobile Intervention und jeder Pro-Aktive Anruf wird von der jeweiligen Mitarbeiterin dokumentiert. Hierfür wurde speziell für die Arbeit der BIG Hotline eine Datenbank erstellt. Erfasst werden die anonymisierten Angaben zu Anrufer(innen), Hintergründe und Formen der Gewalt und die angebotene Unterstützung. Im Vordergrund des Telefonates und/oder der Mobilen Intervention steht das Beratungsgespräch, erfasst werden daher nur Angaben, die während des Gespräches gemacht werden. Die regelmäßige Auswertung der Daten ermöglicht es, das Angebot und die Wirksamkeit der BIG Hotline zu überprüfen und gegebenenfalls zu modifizieren. So kann durch eine Erweiterung der Dokumentation um Gewaltformen wie Stalking und Zwangsverheiratung aufgezeigt werden, wie sich diese Fallzahlen entwickeln. Durch die ausgewerteten Zahlen lassen sich differenzierte Aussagen über weitere Aspekte häuslicher Gewalt treffen. Ein spezifischer Interventionsbedarf lässt sich z. B. über die Anzahl der betroffenen Kinder, das Ausmaß an psychischer Gewalt oder den Anteil von Frauen mit erschweren Lebensbedingungen (Gefährdung des aufenthaltsrechtlichen Status, Wohnungslosigkeit, Krankheit, Behinderung) ableiten.

Die Angebote der Mobilen Intervention und das Pro-Aktive Arbeiten wurden von der Wissenschaftlichen Begleitung Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG) evaluiert (<http://www.big-hotline.de/PDF/proaktiv.pdf> und <http://www.wibig.uni-osnabrueck.de/download/studie-wibig-band1.pdf>).

Die Dokumentation und Auswertung der Arbeit sind wesentliche Bestandteile der Qualitätssicherung der Arbeit der BIG Hotline. Jährlich aktualisierte Evaluationen der vorliegenden Daten sind auf unserer Website unter <http://www.big-hotline.de> einzusehen.

Die Dokumentation und Auswertung der Arbeit sind wesentliche Bestandteile der Qualitätssicherung der Arbeit der BIG Hotline. Jährlich aktualisierte Evaluationen der vorliegenden Daten sind auf unserer Website unter <http://www.big-hotline.de> einzusehen.

Interne Organisation

Um einen möglichst reibungslosen Ablauf der BIG Hotline-Arbeit zu gewährleisten, ist eine gute interne Organisation und Kommunikation notwendig. Aus diesem Grund treffen sich alle Mitarbeiterinnen der BIG Hotline-Zentrale einmal im Monat zur Mitarbeiterinnenversammlung, wöchentlich finden Teamsitzungen der Koordinatorinnen statt. Die Arbeitsgruppe „Qualität“ hat sich zum Ziel gesetzt, die Arbeitsabläufe und die Kommunikationsstrukturen zu verbessern und die Arbeitszufriedenheit innerhalb der BIG Hotline-Zentrale zu optimieren. Beteiligt an der Arbeitsgruppe sind eine Koordinatorin, zwei delegierte BIG Hotline-Mitarbeiterinnen und eine Vertreterin des Betriebsrates. Alle AG-Mitglieder bringen entsprechend ihrer Funktion ihre Perspektive ein und sind engagiert dabei, positive Veränderungen voranzutreiben. Ein Ergebnis der fruchtbaren Zusammenarbeit sind die erarbeiteten Beratungsstandards und

das im Aufbau befindliche Qualitätshandbuch. In der alle zwei Monate stattfindenden „MI-Austauschgruppe“ werden Probleme, besondere Vorkommnisse und andere Erfahrungen in den Abläufen von Mobilen Interventionen besprochen. So können sich die Teilnehmerinnen z. B. über Schwierigkeiten bei der Antragstellung nach dem Gewaltschutzgesetz während einer Gerichtsbegleitung austauschen und gemeinsam nach Lösungen suchen.

das im Aufbau befindliche Qualitätshandbuch. In der alle zwei Monate stattfindenden „MI-Austauschgruppe“ werden Probleme, besondere Vorkommnisse und andere Erfahrungen in den Abläufen von Mobilen Interventionen besprochen. So können sich die Teilnehmerinnen z. B. über Schwierigkeiten bei der Antragstellung nach dem Gewaltschutzgesetz während einer Gerichtsbegleitung austauschen und gemeinsam nach Lösungen suchen.

Längerfristige Steuerung

Die BIG Hotline ist eine sich permanent weiterentwickelnde Organisation mit gleichzeitig stabilem Profil: Die Arbeit der BIG Hotline muss sich immer wieder

neu anpassen an die veränderten gesellschaftlichen Bedingungen für Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Relevante Themen aus der Praxis

werden von der BIG Hotline aufgegriffen und bestehende Konzepte entsprechend weiterentwickelt.

ANGEBOT DER BIG HOTLINE

Die BIG Hotline ist eine telefonische Erstberatung bei häuslicher Gewalt gegen Frauen. Sie ist täglich von 9 bis 24 Uhr unter einer zentralen Telefonnummer erreichbar. Außerhalb der Beratungszeiten der Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt und auch außerhalb der Arbeitszeiten von Mitarbeiterinnen in Frauenhäusern – in den Abendstunden, an Wochenenden und Feiertagen – bietet sie fachlich qualifizierte Unterstützung für Frauen und deren Kinder an, die in Berlin von häuslicher Gewalt betroffen sind.

Über die **telefonische Beratung** hinaus bietet die BIG Hotline drei weitere Unterstützungsangebote: Hilfe vor Ort im Rahmen der **Mobilen Intervention, Pro-Aktives Arbeiten** und die **Onlineberatung**.

Das Angebot der BIG Hotline richtet sich sowohl an Frauen und deren Kinder als auch an Personen, die in ihrem beruflichen und privaten Umfeld mit häuslicher Gewalt konfrontiert sind.

Alle Leistungen der BIG Hotline haben eine Clearing-Funktion und sind in die psychosoziale Infrastruktur des Landes Berlin eingebettet:

- In Berlin gibt es fünf Fachberatungs- und Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt, sechs Frauenhäuser und ca. 40 Zufluchtwohnungen. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Einrichtungen aus dem Kinder- und Jugendbereich, dem Gesundheitssystem und anderen Bereichen, die mit der BIG Hotline zusammenarbeiten und an die betroffene Frauen weitervermittelt werden können (mehr dazu im Kapitel: Kooperation).

- Zu den wichtigen rechtlichen Grundlagen zum Schutz für Frauen auf Bundesebene zählt das Gewaltschutzgesetz, das seit 2002 in Kraft ist. Betroffene Frauen können beim zuständigen Familiengericht eine Schutzanordnung beantragen. Gerichtliche Schutzanordnungen umfassen ein Betretungsverbot der gemeinsamen Wohnung durch den Täter, die Bannmeile um die Wohnung, Kontakt- und Näherungsverbote und die Zuweisung der gemeinsamen Wohnung an die betroffene Frau. Ein Verstoß gegen diese gerichtlichen Anordnungen ist unter Strafe gestellt (mehr Informationen unter: http://www.big-koordination.de/veroeffentlichungen/broschueren/pdfs/ihr_recht_deutsch.pdf).

big-koordination.de/veroeffentlichungen/broschueren/pdfs/ihr_recht_deutsch.pdf
Die Broschüre ist auf Deutsch und in 14 weiteren Sprachen verfügbar).

Als polizeiliche Sofortmaßnahme sieht das Berliner Polizeigesetz (§ 29a ASOG Berlin) vor, dass der Täter durch die Polizei bis zur zivilrechtlichen Schutzanordnung für maximal 14 Tage aus der Wohnung verwiesen werden kann. Seit 2007 ist auch Stalking ein Straftatbestand (§ 238 StGB Gesetz zum Schutz vor Nachstellungen).

Es hat sich gezeigt, dass die sofortige telefonische Unterstützung, die Pro-Aktive Beratung und darüber hinaus im Bedarfsfall die Begleitung im Rahmen der Mobilen Intervention für die betroffenen Frauen und ihre Kinder von großer Bedeutung sind. Nach oft jahrelangem Martyrium sollen sie nun – oft auch noch körperlich verletzt – innerhalb weniger Tage oder gar Stunden sehr weitreichende Entscheidungen für sich und ihre Kinder treffen. In solch einer Situation ist die schnelle und professionelle Unterstützung notwendig und sehr hilfreich.

BERATUNGSANGEBOTE

Telefonische Beratung

„Mein Mann schlägt mich – schon seit Jahren. Ich habe ihm immer wieder eine Chance gegeben, gehofft, er ändert sich. Aber es wurde nur immer schlimmer ...“

Gut 60 % der Anrufe kommen von betroffenen Frauen. Für Frauen, die sich erstmalig aus ihrer Isolation wagen, ist der Erstkontakt entscheidend. Hier ist es wichtig, dass sich die Beraterinnen auf die persönliche Situation der Anruferin einlassen und mit ihr gemeinsam die nächsten Schritte entwickeln. Die Beraterinnen zeigen Wege auf, wie die betroffene Frau sich und ihre Kinder schützen kann und welche Wege es aus dieser so aussichtslos erscheinenden Situation gibt. Mit Hilfe von Dolmetscherinnen ist die telefonische Beratung in mehr als 50 Sprachen möglich.

Neben der Informationsweitergabe ist es wichtig, die Frau mit ihrer Lebensgeschichte zu respektieren, ihr Selbstbewusstsein zu stärken und bei der Beratung auf den Ressourcen der Frau aufzubauen. Die Entscheidung, welche Angebote und Anregungen sie umsetzt und zu welchem Zeitpunkt sie das tut, bleibt ihr überlassen. Wenn sich die von Gewalt betroffene Frau für keines der Unterstützungsangebote entscheiden und sich (noch) nicht aus der geschilderten, gewalttätigen Beziehung lösen kann, so gebietet der Respekt vor der Selbstverantwortung und Selbstbestimmung der Anruferin, dies zu akzeptieren. Zu einem späteren Zeitpunkt kann das Wissen um Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten ausschlaggebend sein, um sich aus der Gewaltbeziehung zu befreien.

„Ich habe seit drei Tagen nicht mehr richtig geschlafen. Immer wieder versucht er mich anzurufen, schickt mir SMS und beschimpft mich übel. Er droht, dass er mich umbringen wird. Ich traue mich auch nicht mehr aus dem Haus. Der schleicht da draußen irgendwo rum.“

Für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen ist es häufig wichtig zu wissen, dass sie das Beratungsangebot anonym nutzen können und ihre Daten von der BIG Hotline nicht an andere Stellen weitergegeben werden. Das niedrigschwellige Angebot der BIG Hotline kann unverbindlich und ohne sich persönlich zeigen zu müssen in Anspruch genommen werden. So werden auch viele Frauen erreicht, die sich – vor allem aus Scham – sehr schwer tun, nach Hilfe zu suchen.

Das Angebot der telefonischen Erstberatung umfasst:

- Psychosoziale Krisenintervention, wenn sich die von häuslicher Gewalt betroffene Frau in einer akuten Krise befindet.

- Klärung der aktuellen Situation, emotionale Entlastung der Anruferin und eine erste Orientierungshilfe.
- Informationen über rechtliche und polizeiliche Möglichkeiten, über Schutz-

- unterkünfte sowie über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote.
- Entwicklung eines Sicherheitsplanes mit der betroffenen Frau für sich und ihre Kinder.
- Beratung bei Bedarf mit Sprachmittlung in über 50 Sprachen.

Mobile Intervention

Wenn in einem Beratungsgespräch am Telefon der Eindruck entsteht, dass eine Beratung vor Ort notwendig sein könnte, wird die Mitarbeiterin der Mobilen Intervention (MI) darüber informiert. Sie klärt im direkten Kontakt mit der betroffenen Frau die Ausgangssituation und bereitet ihren Einsatz vor. Auch Mitarbeiter(innen) anderer Beratungsstellen, der Polizei oder der Krankenhäuser können für betroffene Frauen diese persönliche Beratung anfragen. Die Mobile Intervention kommt vor allem Frauen zugute, die traumatisiert sind, durch Einschränkungen das Haus nicht verlassen können oder durch andere Gründe daran gehindert werden, nach einer telefonischen Beratung selbstständig weitere Schritte zu gehen. Die Mobile Intervention bietet Frauen ein persönliches Gespräch auf dem Weg der

aufsuchenden Beratung an. Diese geht über die bereits oben genannten Inhalte hinaus: Im Rahmen der Krisenintervention werden praktische Schritte abgesprochen und die Betroffenen bei der Umsetzung unterstützt.

Die Mitarbeiterinnen der Mobilen Intervention begleiten beispielsweise Frauen ins Frauenhaus, wenn diese dazu alleine nicht in der Lage sind. Sie holen nach Berlin geflüchtete Frauen am Hauptbahnhof ab und bringen sie sicher ins nächste Frauenhaus. Sie bringen Frauen, die verletzt sind, ins Krankenhaus oder beraten Frauen, die nach häuslicher Gewalt bereits im Krankenhaus liegen. Sie unterstützen Frauen beim Familiengericht, wenn sie einen Antrag nach dem Gewaltschutzgesetz stellen wollen.

In der „MI-Tasche“ befinden sich alle für den Einsatz notwendigen Unterlagen wie wichtige Telefonnummern und Adressen, Informationsmaterial von Frauenhäusern, Zufluchtwohnungen, Fachberatungs- und Interventionsstellen etc., Formulare für Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz, ein Mobiltelefon sowie Taxicoupons und Tickets für öffentliche Verkehrsmittel, um schnell zum Einsatzort zu gelangen.

Besonders kennzeichnend für die Mobile Intervention ist die Beratung außerhalb des klassischen Beratungskontextes. Sie findet auf der Polizeiwache, im Krankenhaus, im Wartesaal des Gerichts, im Taxi, auf dem Weg zum Frauenhaus oder an einem anderen sicheren Ort statt. Bei der Wahl des Treffpunktes steht die Sicherheit sowohl der Frau als auch der BIG Hotline-



► Persönliche Beratung an einem sicheren Ort



► Begleitung einer betroffenen Frau ins Frauenhaus



► Beratung einer betroffenen Frau im Krankenhaus



► Unterstützung vor Gericht bei Anträgen zum Gewaltschutzgesetz



► „MI-Tasche“ mit allen wichtigen Unterlagen die zur Beratung und schnellen Intervention, notwendig sind



► Enge Kooperation mit der Polizei ...

... und mit dem Kindernotdienst



Mitarbeiterin an erster Stelle. Sollen z. B. vor der Unterbringung im Frauenhaus noch Unterlagen aus der Wohnung geholt werden und besteht die Gefahr, dass der Täter sich dort aufhalten oder vorbeikommen könnte, dann begleitet die Hotline-Mitarbeiterin die betroffene Frau nur mit Polizeischutz. Bei den Einsätzen der Mobilen Intervention handelt es sich häufig um Kriseninterventionen. Die Mitarbeiterinnen arbeiten eng mit anderen Einrichtungen wie z. B. dem

Kindernotdienst zusammen, behalten den Überblick, stellen Kontakte her, koordinieren und verhandeln, um für die oft komplexen Problemlagen der Frauen individuelle Lösungen zu finden.

Diese Art der Arbeit stellt sehr hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und macht die kontinuierliche Supervision, Fortbildung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiterinnen erforderlich.

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline konnten in den letzten Jahren zahlreichen Frauen, für die ein Beratungsgespräch am Telefon nicht ausreichend war, direkt zu Hause oder an einem sicheren Ort helfen. Die Mobile Intervention erweist sich vor dem Hintergrund des Gewaltschutzgesetzes und in Kooperation mit der Polizei, dem Kindernotdienst, dem Berliner Krisendienst sowie weiteren Einrichtungen bei der Bekämpfung häuslicher Gewalt als wirkungsvoll.

Pro-Aktives Arbeiten

Der Pro-Aktive Ansatz kommt zum Tragen, wenn häusliche Gewalt einen Polizeieinsatz zur Folge hat. Die Polizei gibt – mit Einverständnis der betroffenen Frau – die Telefondaten und Adresse per Fax an die BIG Hotline weiter. Eine Mitarbeiterin nimmt dann telefonisch mit der Frau Kontakt auf und ermöglicht ihr somit einen leichteren Zugang zu den spezialisierten und qualifizierten Unterstützungsangeboten in der Stadt. Auch dieses Angebot wird in Kooperation mit den Fachberatungs- und Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt – BORA, Frauenberatung TARA, Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative – umgesetzt (mehr dazu im Kapitel: Kooperation). Das Angebot wurde insbesondere für Frauen entwickelt, die sich nicht an die

bestehenden Unterstützungseinrichtungen wenden (können) und dennoch Hilfe benötigen. Dies kann bei Frauen der Fall sein, die z. B. aufgrund von Schamgefühlen, Traumatisierung, Sprachproblemen oder tradierten Normen und Werten den Kontakt zur BIG Hotline nicht eigenständig herstellen oder die während der belastenden Situation eines Polizeieinsatzes die zahlreichen Informationen nicht aufnehmen können.

Die Pro-Aktive Arbeit verlangt von den Beraterinnen, dass sie sich auf eine unklare Situation vorbereiten müssen. Es ist möglich, dass mehrere Versuche notwendig sind, um die betroffene Frau telefonisch zu erreichen. Die Beraterin muss darauf eingestellt sein, dass die Frau entweder einen umfangreichen Beratungsbedarf hat

oder auch zum Zeitpunkt des Anrufes kein Interesse, keine Zeit oder keine Möglichkeit hat, (länger) zu telefonieren bzw. sich beraten zu lassen. Wenn die Frau telefonisch nicht erreichbar ist, erhält sie einen Brief, der ihr die Unterstützungsmöglichkeiten der BIG Hotline aufzeigt.

Auch Männer können von häuslicher Gewalt betroffen sein. Im Rahmen der Pro-Aktiven Arbeit werden Faxe, die männliche Opfer häuslicher Gewalt betreffen, an die Berliner Opferhilfe weitergeleitet.

Der Pro-Aktive Ansatz wurde im ersten halben Jahr evaluiert und als überaus erfolgreich bewertet (<http://www.big-hotline.de/PDF/proaktiv.pdf>).

Onlineberatung

Um von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen noch andere niedrigschwellige Unterstützungsmöglichkeiten zu eröffnen, bietet die BIG Hotline seit September 2006 eine Onlineberatung an. Bei der Etablierung des Angebotes musste

die Sicherheit der Nutzerin berücksichtigt werden. Deswegen entschied sich die BIG Hotline zu einem webbasierten Ansatz über die Plattform „das-beratungsnetz“ (www.beranet.de). Hier hat lediglich die angemeldete Nutzerin mit

einem individuellen Schlüssel Zugang zur Beratungsmail. Die Onlineberatung wird gut angenommen und dient als niedrigschwelliger Zugang zu den verschiedenen Unterstützungsangeboten.

ZIELGRUPPEN

Betroffene Frauen

An die BIG Hotline wenden sich Frauen jeden Alters, Frauen unterschiedlicher Schichtzugehörigkeit, Frauen mit und ohne Kinder, Frauen mit Migrationshintergrund, Frauen unterschiedlicher psychosexueller Identität,

Frauen mit Behinderungen. Damit auch alle Frauen das Angebot nutzen können, bedarf es einer zielgruppenspezifischen Ansprache und des Abbaus von Barrieren, die den Zugang für einige Zielgruppen erschweren.

Ich weiß gar nicht wo ich anfangen soll. Ich habe Angst und kann nicht mehr so weiterleben ...“

Zugang für Migrantinnen

Um auch Migrantinnen zu erreichen, deren deutsche Sprachkenntnisse für eine Beratung nicht ausreichend sind, ist es möglich, eine Dolmetscherin zur Sprachmittlung hinzu zu ziehen. Bei der telefonischen Beratung geschieht das über eine Telefonkonferenzschaltung, bei der Mobilen Intervention kommt eine Dolmetscherin mit vor Ort. Die BIG Hotline steht mit mehr als 100 Dolmetscherinnen (und einigen Dolmetschern) in Verbindung, die in über 50 unterschiedliche Sprachen übersetzen.

„Ich komme aus Russland, mein Mann ebenfalls. Unsere Ehe läuft schon lange nicht mehr gut. Ich habe ihm gesagt, dass ich mit unseren Kindern alleine wohnen möchte. Er ist sehr wütend geworden. Nun habe ich Angst dass er unsere Kinder ins Ausland entführen wird.“

Die BIG Hotline verfolgt eine zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit. Für Migrantinnen gibt es das Faltblatt in neun Sprachen, das über das Angebot der BIG Hotline informiert.

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline arbeiten kontinuierlich daran, die bereits vorhandene Vernetzung mit migrantenspezifischen Einrichtungen auszubauen und mit den dort arbeitenden Kolleg(innen)

gemeinsam weitere Strategien und Aktionen zu planen und durchzuführen.

Von Gewalt betroffene Frauen brauchen rechtliche Sicherheit und ausreichende juristische Informationen. Die Klärung des Aufenthaltsstatus für Migrantinnen ist dabei von zentraler Bedeutung. Vielfach drohen die Gewalttäter damit, dass die Frau ausgewiesen wird und dass ihr die Kinder weggenommen werden. Dies löst meist große Angst aus und kann ein Hinderungsgrund für eine Trennung vom Gewalttäter sein. Daher ist es sehr wichtig, dass in den eng mit der BIG Hotline kooperierenden Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt die Möglichkeit besteht, kurzfristig und kostenlos zu rechtlichen Fragen von Anwältinnen beraten zu werden, die in den Bereichen Aufenthalts- und Familienrecht spezialisiert sind. Die weitere psychosoziale Beratung hängt überwiegend vom Ergebnis dieser Klärung ab.

Ein weiterer Faktor, der es vielen Migrantinnen erschwert, Zugang zum deutschen Hilfesystem zu finden, ist ihre soziale Isolation. Viele Frauen, die erst durch ihre Heirat nach Deutschland gekommen sind, verfügen hier kaum über ein soziales Unterstützungsnetz mit Freundinnen oder Arbeitskolleginnen und haben wenig Kontakt zur

Außenwelt. Verstärkt durch sprachliche Barrieren gelingt es ihnen nicht, in der Mehrheitsgesellschaft einen Weg in die Unterstützungssysteme zu finden und Informationen über ihre Rechte zu bekommen. Durch die kulturelle Differenz entsteht ein Gefühl des Nicht-Verstanden-Werdens und eine weit verbreitete Angst vor Diskriminierung aufgrund der unterschiedlichen Kultur und Religion.

In Fällen von drohender Zwangsverheiratung, Morddrohungen (sog. „Im Namen der Ehre“) oder bei angedrohter Entführung von Kindern ins Ausland steht die Sicherheit der betroffenen Frau und ihrer Kinder an erster Stelle. Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline verfügen auch in diesem Bereich über die notwendigen Kenntnisse und arbeiten eng vernetzt mit anderen spezialisierten Einrichtungen zum Schutz der von Gewalt betroffenen Frauen zusammen.

In der Arbeit mit Migrantinnen reicht Sprachmittlung allein nicht aus. Ein differenzierter Umgang mit den unterschiedlichsten Lebensrealitäten ist Grundlage der Arbeit in der BIG Hotline. Die Mitarbeiterinnen werden regelmäßig im Bereich interkultureller Kompetenzen fortgebildet. Einige Mitarbeiterinnen haben eigene Migrationserfahrung, die sie gewinnbringend für alle Mitarbeiterinnen in die konkrete Beratungsarbeit einbringen.

Zugang für lesbische Frauen

„Ich lebe in einer gleichgeschlechtlichen Lebensgemeinschaft. Meine Freundin terrorisiert mich. Alle Kontakte zu Familie und Freundinnen musste ich abbrechen. Ich habe niemanden mehr.“

Auch lesbische Frauen können Gewalt in ihren Beziehungen erleben. Die Formen der Gewalt unterscheiden sich dabei nicht gra-

vierend von denen in heterosexuellen Beziehungen, sie reichen von psychischer bis zu körperlicher und sexualisierter Gewalt. Dennoch ist das Thema immer noch sehr tabuisiert. Die Sorge, wegen der lesbischen Lebensweise vielleicht wieder diskriminiert und mit dem Anliegen nicht ernst genommen zu werden, verhindert womöglich, sich adäquate Unterstützung zu suchen. Seit 2006 dokumentierte die BIG Hotline

systematisch differenzierter die Beziehung zwischen Opfer und Täter. In 15 der Fälle (2010) handelte es sich um Gewalt in homosexuellen Beziehungen. Um lesbischen Frauen das Angebot der BIG Hotline zugänglicher zu machen, arbeitet diese mit lebensspezifischen Einrichtungen in der Stadt zusammen und setzt die erarbeiteten Standards für Unterstützungsangebote im Anti-Gewalt-Bereich für lesbische Frauen um.

Zugang für Frauen mit Behinderung

„Ich bin 74 Jahre alt und kann nur schwer laufen. Man hat mir geraten beim Familiengericht eine Schutzanordnung zu beantragen. Ich bitte Sie um eine Begleitung, denn ich finde mich dort alleine nie zurecht. Außerdem schäme ich mich so.“

Die BIG Hotline unterstützt Frauen mit körperlichen Behinderungen, psychischen Beeinträchtigungen oder chronischen Erkrankungen bei häuslicher Gewalt. Der weitere Ausbau von Kontakten zu Behin-

dertenverbänden wie dem Netzwerk behinderter Frauen, dem Gehörlosenverband und anderen Einrichtungen für Frauen mit Behinderung dient dazu, auf die BIG Hotline und ihr Angebot aufmerksam zu machen, Frauen mit Behinderung gezielt anzusprechen, über häusliche Gewalt und die Folgen aufzuklären und über Unterstützungsmöglichkeiten zu informieren.

Die Mobile Intervention ist für viele Frauen mit Behinderung eine gute Möglichkeit, Information und Unterstützung an sicheren Orten zu bekommen und zu anderen Hilfeangeboten begleitet zu werden.

Gehörlose und hörgeschädigte Frauen können die BIG Hotline per Fax kontaktieren oder die Möglichkeit der Onlineberatung nutzen. Bei einer Mobile Intervention kann eine Gebärdendolmetscherin hinzugezogen werden.

Um die Versorgung behinderter und psychisch kranker Frauen mit Gewalterfahrung zu verbessern und adäquate weiterführende Unterstützungsmöglichkeiten in der Berliner Versorgungslandschaft zu entwickeln, engagiert sich die BIG Hotline in berlinweiten Gremien.

Private Unterstützer und Unterstützerinnen

Auch Freunde und Freundinnen, Verwandte, Nachbar(inne)n, Kolleg(inn)en von Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, können sich an die BIG Hotline wenden. Wenn sich beispielsweise eine Frau zu ihnen gerettet hat und sie nicht wissen, was zu tun ist, steht ihnen die BIG Hotline beratend zur Seite. Angehörige rufen z. B. an, weil sie vom Täter bedroht werden und sich um ihre Sicherheit sorgen oder weil die

betroffene Frau sich nicht traut, selbst anzurufen. In einem Telefongespräch können Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten besprochen werden. Oft geht es dabei auch um ihre Grenzen. Hilfsbereite Unterstützer(innen) werden motiviert, die Entscheidung über weitere Schritte und darüber, ob und wann sie die Gewaltbeziehung verlässt, der betroffenen Frau zu überlassen und ihr weiterhin zur Seite zu stehen.

„Ich habe eine Freundin, die von ihrem erwachsenen Sohn erpresst wird. Wenn sie ihm kein Geld gibt, bedroht er sie mit einem Messer. Ausziehen will er auch nicht. Wie kann ich meiner Freundin helfen, was kann sie tun?“

Menschen, die in ihrem beruflichen Kontext mit häuslicher Gewalt zu tun haben

„In meiner Apotheke im Hauptbahnhof steht eine Frau mit vier großen Taschen. Sie ist vor ihrem Mann nach Berlin geflüchtet und kann nicht wieder zurück. Sie hat keinen Ort zum Schlafen, kein Geld und kennt sich gar nicht aus in Berlin. Können Sie ihr helfen?“

Lehrer(innen) und Ärzte/-innen, Apotheker(innen) und Masseur/-innen, Friseur/-innen und Erzieher(innen) etc. – alle können in ihrem beruflichen Kontext auf Frauen und Kinder treffen, die häusliche Gewalt erleben. Manchmal vertraut sich ihnen eine Frau oder ein Kind an, manchmal haben sie einen Verdacht und wissen nicht, wie sie das Thema ansprechen und

die Frau unterstützen können. Auch hier berät die BIG Hotline.

Die Hauptgruppe der professionellen Unterstützer(innen), die die BIG Hotline kontaktieren, ist natürlich die Polizei. Häufig stellt sie im Rahmen ihrer Einsätze zur Abwehr häuslicher Gewalt den Kontakt her oder informiert die Frau über das Angebot der BIG Hotline.

Männer

Männer, die von häuslicher Gewalt betroffen sind und sich telefonisch an die BIG Hotline wenden, werden im Hilfesystem an spezifische Hilfeinrichtungen weitergeleitet.

KOOPERATION

Die Arbeit der BIG Hotline kann nur in Kooperation mit anderen Unterstützungseinrichtungen umgesetzt werden.

Eine enge Kooperation besteht mit den fünf **Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt**: BORA, Frauenberatung TARA, Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative, die werktags von 9 bis 18 Uhr die telefonische Beratung der BIG Hotline übernehmen. Wissen und Ressourcen werden in diesem Kooperationsverbund optimal gebündelt; bestehende Angebote sinnvoll ergänzt und erweitert.

Die sechs **Berliner Frauenhäuser** leiten den Stand ihrer Aufnahmekapazitäten an die BIG Hotline weiter und ermöglichen damit eine zielgerichtete Vermittlung gewaltbetroffener Frauen. Auch die zahlreichen Einrichtungen, die **Zufluchtwohnungen** anbieten, melden monatlich ihre freien Wohnungen und Zimmer. Durch diese Informationen kann die Beraterin der BIG Hotline den Ratsuchenden unnötige Telefonanrufe ersparen und sie direkt an Schutzunterkünfte mit freien Plätzen vermitteln.

Mit den Mitarbeiterinnen der Berliner Frauenhäuser und Zufluchtwohnungen werden regelmäßige Kooperationstreffen durchgeführt.

Eng und unverzichtbar ist die gute Kooperation mit der **Berliner Polizei**. Über die Jahre ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit entstanden. In der konkreten, alltäglichen Zusammenarbeit fungiert die Polizei als wichtiger Multiplikator, indem sie bei ihren Einsätzen zu häuslicher Gewalt die betroffenen Frauen auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam macht, Informationsmaterial über die BIG Hotline weitergibt oder die Kontaktdaten der Frauen für das Pro-Aktive Arbeiten weiterleitet.

Weitere enge Kooperationspartner(innen) sind ebenfalls der **Berliner Krisendienst**, der **Kindernotdienst**, der **Jugend- und Mädchennotdienst** sowie das **Netzwerk behinderter Frauen**.

Die Praxis der Kooperation lässt sich am Beispiel der **Mobilen Intervention** zeigen: In der Arbeitsgruppe ‚Mobile Intervention‘ wurde das Konzept gemeinsam von den Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt (BORA, Frauenberatung TARA, Frauenraum, Frauentreffpunkt und Interkulturelle Initiative), der Berliner Polizei, dem Berliner Krisendienst, dem Kindernotdienst, den Frauenhäusern und dem

Netzwerk behinderter Frauen erarbeitet. Mit dem Kindernotdienst und der Berliner Polizei wurden konkrete Kooperationsvereinbarungen getroffen.

Bei der Mobilen Intervention erhöht die Zusammenarbeit mit der **Polizei** deutlich die Sicherheit sowohl der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau als auch der Mitarbeiterin der BIG Hotline.

Zum Wohl der Kinder, die sehr häufig von häuslicher Gewalt mit betroffen sind, ist die Kooperation mit Kolleg(inn)en des **Kindernotdienstes** mit ihren spezifischen Fachkenntnissen und Kompetenzen von großer Bedeutung. Wenn im Rahmen einer Mobilen Intervention Kinder mit beteiligt sind, besteht die Möglichkeit, gemeinsam mit Kolleg(inn)en des Kindernotdienstes vor Ort zu fahren. Die Mitarbeiter(innen) des Kindernotdienstes übernehmen die angemessene Hilfe, Betreuung und Beratung der Kinder, während die Mitarbeiterin der Hotline die Frau berät und unterstützt. Der **Berliner Krisendienst** tritt als Kooperationspartner dann in den Vordergrund, wenn es um psychische Erkrankungen oder Suizidgefahr der betroffenen Frau geht.

Die BIG Hotline ist unter anderem in folgenden Arbeitsgruppen und Gremien aktiv:

- **Bundesverband der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff)**. Die BIG Hotline ist Mitglied im bff, tauscht sich auf Bundesebene mit anderen Einrichtungen aus, stellt eine Verbandsrätin für den Themenkomplex häusliche Gewalt im Bundesland Berlin und beteiligt sich an bundesweiten Kampagnen.
<http://www.frauen-gegen-gewalt.de>
- **Fachkommission „Häusliche Gewalt“**. Die interinstitutionelle Fachkommission (früher „Runder Tisch zum Berliner Aktionsplan gegen häusliche Gewalt“) und die daran angegliederten Fachgremien (für Frauen; Kinder und Jugendliche; Täterorientierte Intervention) analysieren, beobachten und kommentieren bestehende Maßnahmen, verabschieden Zielstellungen

gen oder Arbeitsaufgaben und erschließen neue Themenfelder.
http://www.big-koordination.de/mitteilungen/pdfs/1007_FachkommissionHaeuslicheGewalt.pdf

Die Fachkommission „Häusliche Gewalt“ tagt in regelmäßigen Abständen unter Leitung von BIG Koordination und Teilnahme der Staatssekretärin der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen. Die Fachkommission hat eine Motor- und Steuerungsfunktion für Unterstützungsangebote im Bereich häuslicher Gewalt und bei der Optimierung der Kooperation von Interventionsprozessen in Berlin.

- **AG Gewaltschutzgesetz**. In der AG werden Erfahrungen bei der Umsetzung des Gewaltschutzgesetzes ausgetauscht und nach Möglichkeiten der Verbesserung in der Praxis gesucht.

- **AG Schutzmaßnahmen für Frauen mit Behinderung**. Die AG dient dem fachlichen Austausch, der Weiterentwicklung vorhandener Angebote und der Verbesserung der Versorgung von Frauen mit Behinderung, die häusliche Gewalt erleben. 2010 wurde z. B. im Rahmen der AG eine Informations-DVD für gehörlose Frauen mit dem Titel „Häusliche Gewalt ist nie in Ordnung“ entwickelt, die bei BIG Koordination bestellt werden kann (<http://www.big-koordination.de/veroeffentlichungen/medien/>). Ein adäquates Informationsangebot für blinde und sehbehinderte Frauen ist in Planung.

- **AG Schutzmaßnahmen für Migrantinnen**. Die AG arbeitet an der weiteren Vernetzung und Verbesserung der vorhandenen Versorgungsstruktur für Migrantinnen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Die BIG Hotline engagiert sich u. a. bei der Fortbildung von Berliner Imamen.



Die Vielfalt der Problemlagen der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen führt zu einer Vielfalt notwendiger Kooperationen der BIG Hotline. Das Kooperationsnetzwerk, in dem die BIG Hotline beteiligt ist, wird je nach Bedarf erweitert und ergänzt.

Im Alltag können diese unterschiedlichen Arbeitsaufträge und Herangehensweisen manchmal zu Schwierigkeiten und Konflikten führen, etwa wenn in großen Einrichtungen oder Behörden Informationen oder Veränderungen in Abläufen nicht alle Beteiligten erreicht haben. Es besteht jedoch bei allen Beteiligten eine große Bereitschaft, diese Konflikte konstruktiv zu lösen und für zukünftige ähnlich gelagerte Fälle neue gemeinsame Handlungsstrategien zu erarbeiten. Die BIG Hotline begreift sich hier selbst als lernende Organisation. Die Arbeit der BIG Hotline ist insofern ein gelungenes Beispiel für die Vernetzung von unterschiedlichen Akteuren, die zwar

in ihrer Arbeit unterschiedliche Ansätze, Ressourcen und Befugnisse haben mögen, aber alle ein gemeinsames Ziel verfolgen: **Häusliche Gewalt zu beenden und Frauen darin zu unterstützen, ein gewaltfreies Leben aufzubauen.**

Eine grundlegende Schwierigkeit bei der Kooperation mit einer derart großen Anzahl von Beteiligten ist der Informationsfluss. Beschließt beispielsweise ein Gremium die Veränderung eines Handlungsablaufes, muss dies weiter zu den Mitarbeiter(inne)n jeder einzelnen Einrichtung getragen werden. Dabei handelt es sich um Einrichtungen mit bis zu fünf Mitarbeiter(inne)n (z. B. Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt; Projekte mit Zufluchtwohnungen), um solche mit über 20 Mitarbeiter(inne)n (z. B. BIG Hotline, Berliner Krisendienst) oder um Behörden wie die Berliner Polizei mit Tausenden von Mitarbeiter(inne)n.

In Konfliktfällen kann das Angebot der **Konfliktvermittlung der BIG Koordinierung** genutzt werden. Das Angebot der Konfliktbearbeitung richtet sich an gewaltbetroffene Frauen sowie an Vertreter(innen) der mit häuslicher Gewalt befassten Stellen (wie Behörden, Gerichte, Institutionen, Frauenprojekte oder Beratungsstellen). BIG Koordinierung bietet allen Beteiligten die Möglichkeit, Informationen über Konfliktsituationen weiterzuleiten, die im Zusammenhang mit der Intervention bei häuslicher Gewalt entstanden sind. Mithilfe unterschiedlicher Angebote (Mediation, Sammlung von Konfliktmeldungen und Rückmeldung an die zuständige Stelle, Arbeitsbesprechungen mit Entscheidungsträgern etc.) werden aufgetretene Konflikte sowohl auf der persönlichen als auch auf der strukturellen Ebene gelöst.

<http://www.big-koordinierung.de/konfliktbearbeitung/>

PHILIP MORRIS GMBH:

Tabus bricht man, indem man Öffentlichkeit schafft.

Die eigenen vier Wände, die eigentlich ein Ort der Geborgenheit und Sicherheit sein sollen, sind für viele Frauen und Kinder genau das Gegenteil. Es ist Initiativen wie BIG e.V. zu verdanken, dass häusliche Gewalt ans Licht der Öffentlichkeit gelangt und dort als gesellschaftliches Problem anerkannt ist. Besonders auch deshalb, da man erkannt hat, dass häusliche Gewalt keine Frage von Einkommen, Bildung oder sozialer Schicht ist.

Häusliche Gewalt darf keine Privatangelegenheit sein. Wir von der Philip Morris GmbH übernehmen gesellschaftliche Verantwortung, indem wir helfen, dieses Thema in die Öffentlichkeit zu bringen. Wir wollen Bewusstsein für Missstände schärfen und sie mit konkreten Maßnahmen angehen. Nur so kann den Betroffenen wirkungsvoll geholfen werden. Der Ansatz der Philip Morris GmbH im Kampf gegen Aggression im häuslichen Bereich beruht auf dem Schutz der Opfer vor Gewalt und der frühzeitigen Prävention.

Wesentlich im Kampf gegen häusliche Gewalt ist zudem, dass sich die einzelnen Organisationen, die sich mit dem Thema befassen, vernetzen und durch regelmäßigen Austausch und gemeinsames Auftreten in der Öffentlichkeit wirksamer arbeiten können. Da die Philip Morris GmbH gerade im Bereich der Vernetzung eine wesentliche Chance für den Kampf gegen häusliche Gewalt sieht, haben wir hier über Berlin hinaus Initiativen, Workshops und Kongresse unterstützt.

Vor allem an unseren Unternehmensstandorten fördern wir weitere Einrichtungen, die sich dem Kampf gegen häusliche Gewalt widmen. In München ist es das Münchener Unterstützungsmodell gegen häusliche Gewalt „MUM“, in Berlin der Verein Offensiv/91 und die Stalking Opferhilfe und in Dresden die Dresdener Interventions- und Koordinierungsstelle zur Bekämpfung von häuslicher Gewalt „D.I.K.“.

Ein weiteres wachsendes Problem, das auch Opfer von häuslicher Gewalt betreffen kann, ist die Wohnungslosigkeit. Wohnungslose leben, da sie in den meisten Fällen ohne materielle und soziale Ressourcen sind, in besonderen sozialen Schwierigkeiten und sind von sozialer Ausgrenzung bedroht. Auch in diesem Bereich hat Philip Morris durch Unterstützung von Straßenmagazinen geholfen. Für viele wohnungslose Menschen sind die Straßenmagazine nicht nur eine Einnahmequelle, sondern auch der erste Schritt aus der Isolation.

Wir von Philip Morris nehmen am gesellschaftlichen Dialog konstruktiv teil. Gesellschaftspolitisches Handeln im Sinne des Gemeinwesens ist fester Bestandteil der Unternehmenspolitik. Soziale Probleme und deren Lösungen muss man sehen, statt vor ihnen die Augen zu verschließen. Wir helfen, den Blick zu schärfen.

Elfriede Buben, Managerin für Public Affairs der Philip Morris GmbH

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit der BIG Hotline ist in mehrerer Hinsicht unerlässlich. Zum einen macht sie das Angebot der BIG Hotline bekannt(er). Zum anderen klärt sie über gesellschaftliche Hintergründe auf und trägt dazu bei, das Schweigen über häusliche Gewalt zu beenden und die Öffentlichkeit zu sensibilisieren (siehe Leitbild BIG e.V.). Um möglichst viele Personen zu erreichen, setzt die Öffentlichkeitsarbeit zielgruppenspezifisch an und nutzt unterschiedliche Medien und Formen. Ein großes Anliegen dabei ist es, das Thema häusliche Gewalt sensibel in die Öffentlichkeit zu bringen.

Corporate Design

In einem Prozess zur Verbesserung der Außendarstellung der drei Einrichtungen der BIG e.V. – BIG Hotline, BIG Koordinierung und BIG Prävention – wurde ein neues Corporate Design entwickelt.



▶ altes Logo

▶ neues Logo

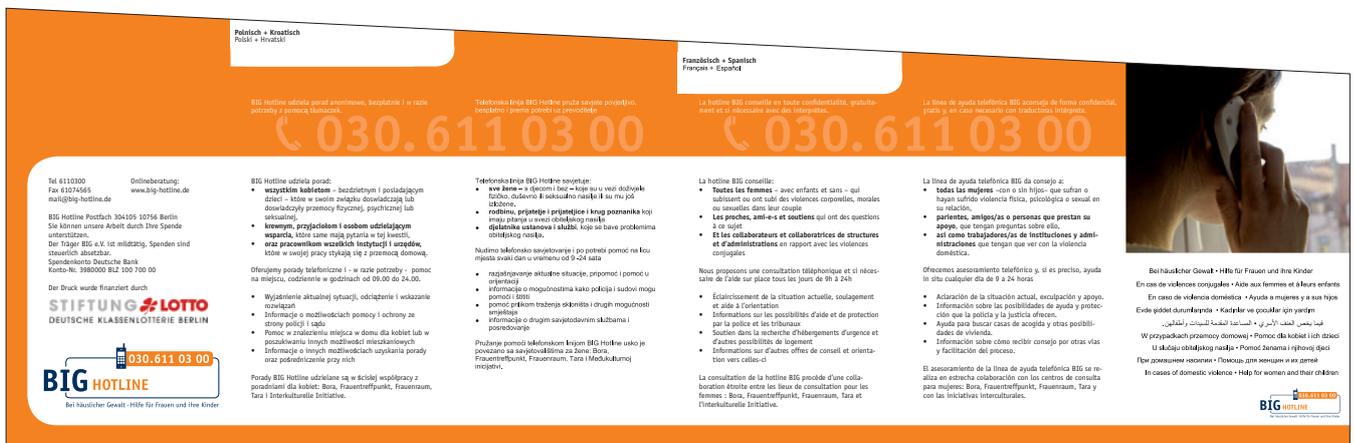
Faltblatt

Die Basis für die Öffentlichkeitsarbeit der BIG Hotline ist ein Faltblatt, in dem alle wichtigen Informationen auf Deutsch und in acht weiteren Sprachen (Arabisch, Eng-

lich, Französisch, Polnisch, Russisch, Serbokroatisch, Spanisch und Türkisch) zusammengefasst sind. So können mit einem Faltblatt sowohl deutschsprachige Frauen als auch Migrantinnen mit gerin-

gen Deutschkenntnissen erreicht werden. Es wird breit verteilt und liegt u. a. in Berliner Polizeiabschnitten, Beratungseinrichtungen, in Arztpraxen und öffentlichen Einrichtungen aus.

Öffentlichkeitsarbeit



▶ Neunsprachiger Flyer im Zickzack-Falz; Die schräge Oberkante bildet ein „Register“, das der Leserin ermöglicht auf ersten Blick die für sie relevante Sprach-Version zu finden.

Infostände, Veranstaltungen und Fachtagungen

Die BIG Hotline stellt ihr Angebot in den verschiedensten Bereichen vor. Um eine breite Öffentlichkeit zu erreichen, ist sie mit Infoständen bei Veranstaltungen z. B. zum Internationalen Frauentag am 8. März oder am Tag der Gehörlosen präsent.

Die Koordinatorinnen der BIG Hotline stehen als Referentinnen im Rahmen von Fachveranstaltungen zur Verfügung oder stellen die Arbeit und das Angebot der BIG Hotline in anderen Einrichtungen vor. Hier werden professionelle

Unterstützer(innen) erreicht, die einerseits das Angebot der BIG Hotline bei Fragen zu häuslicher Gewalt nutzen und andererseits als Multiplikator(innen) fungieren können.

Medien

Die Koordinatorinnen der BIG Hotline pflegen langjährige Kontakte zu interessierten Journalist(inn)en aus Printmedien, Rundfunk und Fernsehen und

informieren über aktuelle Ereignisse der Arbeit und für den Themenschwerpunkt häusliche Gewalt relevante gesellschaftliche Veränderungen. Ein umfangreicher

Pressespiegel und steigende Anrufrufen nach Presseinformationen zeigen den Erfolg dieser Form der Öffentlichkeitsarbeit.

Plakate



► Plakatkampagne 2001



Berlin – eine zweite Plakataktion mit dem Titel: „Sehen Sie fern. Aber nicht weg!“ durchgeführt werden. Sieben Schauspieler der ARD-Fernseh-Serie „Tatort“ erklärten sich bereit, mit ihrem Porträt und einem Statement gegen häusliche Gewalt auf die BIG Hotline aufmerksam zu machen.

Um die Telefonnummer und das Angebot der BIG Hotline in Berlin bekannt zu machen, werden immer wieder Plakataktionen initiiert. Bereits im Jahr 2001 konnte mit Unterstützung der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin eine erste erfolgreiche **Großplakatkampagne** durchgeführt werden. Riesige Plakate mit einprägsamen Slogans („Vor zwei Jahren brach er ihr Herz, gestern zwei Rippen“; „Früher hat er sie nur mit Worten geschlagen“), die zum Nachdenken anregen sollten, machten auf öffentlichen Werbeflächen im Berliner Raum auf das Thema häusliche Gewalt aufmerksam. Die Großplakate stießen auf große Resonanz, obwohl sie wegen sehr hoher Kosten nur kurze Zeit im gesamten Stadtgebiet hingen. 2002 waren kleinere Plakate dieser Serie für ca. drei Monate in Schaukästen der Berliner S- und U-Bahn, die diese Wer-

beflächen kostenfrei zur Verfügung stellten, zu sehen. Durch diese Form der Öffentlichkeitsarbeit konnten Personen angesprochen werden, die mit anderen Medien nicht erreichbar sind.

Zum fünfjährigen Jubiläum der BIG Hotline konnte – erneut mit finanzieller Unterstützung der Stiftung Deutsche Klassenlotterie

Die BIG Hotline dankt Boris Aljinovic, Dietmar Bär, Klaus Behrendt, Andreas Hoppe, Mehdi Moinzadeh, Miroslav Nemeč und Peter Sodann für ihr Engagement gegen Gewalt an Frauen und die Unterstützung dieser Großplakatkampagne. Die Philip Morris GmbH ermöglichte den Druck der Plakatmotive als Poster, die noch heute in öffentlichen Einrichtungen, insbesondere auf Polizeiwachen, aushängen und auf die Hilfemöglichkeit der BIG Hotline aufmerksam machen.



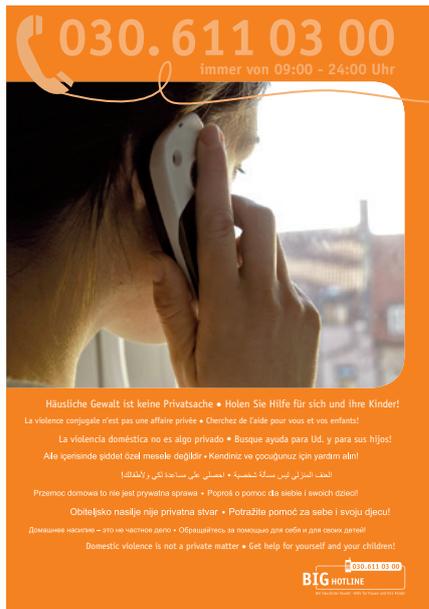
► Tatort-Kampagne 2004: „Sehen Sie fern. Aber nicht weg!“

Eine weitere Kampagne ist geplant, für die jedoch erneut die Mittel durch die BIG Hotline akquiriert werden müssen. Die neuen Plakate sollen das soziale Umfeld von betroffenen Frauen und Kindern ansprechen. Im Familien- und Bekanntenkreis oder in der Nachbarschaft gibt es viele potenzielle Helfer(innen). Sie arbeiten, studieren, sind befreundet mit Frauen und Kindern, die Gewalt erfahren. Dieser Personenkreis soll motiviert werden, gewaltbetroffenen Frauen und Kindern zu helfen. 2010 startete eine Kampagne der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, die über mehrere Monate lief. Mit



► Kampagne „Hinter deutschen Wänden“

einem Kinospot, Großplakaten und Postkarten unter dem Slogan „Hinter deutschen Wänden“ wurde auf das Thema häusliche Gewalt aufmerksam gemacht und die Telefonnummer der BIG Hotline eingeblendet. (www.hinter-deutschen-waenden.de)



► U-Bahn-Plakat

Mit einem neuen Plakat wurde Ende 2010/Anfang 2011 in der **Berliner U-Bahn** auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam gemacht. Die Berliner Nahverkehrsbetriebe mit ihrem hohen Fahrgastaufkommen bieten eine gute Werbemöglichkeit für eine sehr breite Zielgruppe.

Auf große Resonanz stieß deshalb auch ein Werbespot über das Angebot der BIG Hotline, der über Monitore, im sog. Berliner Fenster in der U-Bahn ausgestrahlt wurde. Die Philip Morris GmbH finanzierte auch hier Konzeptionierung, Herstellung und Sendung des Werbespots.

Events

Das dreijährige Jubiläum der BIG Hotline wurde gemeinsam mit Kooperationspartner(inne)n bei einem Empfang in der Berliner „Weiberwirtschaft“, einem Gründerinnenzentrum, begangen.

Die Finanzierung der Öffentlichkeitsarbeit wurde z. B. durch große Benefizveranstaltungen angestrebt. Zur Feier des fünfjährigen Bestehens fand ein Benefizball in der Universal Hall in Berlin Mitte statt. Das

siebenjährigen Bestehen wurde mit einem Benefizkonzert mit den „17 Hippies“ und der Band „Die Kusinen“ im Palais der Kulturbrauerei gefeiert. Den Bands gilt großer Dank für ihr Engagement.

Fachtagung

Das zehnjährige Bestehen der BIG Hotline wurde zusammen mit langjährigen Unterstützer(inne)n, Kooperationspartner(inne)n und Freundinnen und Freunden im Rahmen einer

Fachveranstaltung unter dem Titel **10 Jahre Unterstützung für gewaltbetroffene Frauen** im Rathaus Schöneberg begangen. Die Gäste konnten auf die erfolgreiche Arbeit der BIG

Hotline zurückblicken, sich aber auch über die zukünftigen Herausforderungen informieren. Musikalische Beiträge gaben der Veranstaltung einen festlichen Rahmen.

25. November – Internationaler Tag gegen Gewalt an Frauen

Am 25. November eines jeden Jahres wird der Internationale Tag gegen Gewalt an Frauen begangen. Die Frauenbeauftragten der Berliner Bezirke führen in Kooperation mit der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, Terre des Femmes

und der BIG Hotline jährlich eine berlinweite Aktion mit dem Titel „Gewalt kommt nicht in die Tüte“ im Rahmen von „Workplace Policy – Unternehmen gegen häusliche Gewalt“ durch. Bei der Aktion werden Bäckertüten, Einkaufstaschen

und andere Werbeträger mit der Telefonnummer der BIG Hotline verteilt, die die beteiligten Unternehmen, die Frauenbeauftragten und die Frauenverwaltung erstellt haben.
(mehr dazu auf: www.big-hotline.de)

Website

Die Homepage www.big-hotline.de gibt Auskunft über das Angebot und bietet den Einstieg zur E-Mail- oder Chatberatung. Monatlich wird die Seite über 6 700 Mal (2010) aufgerufen, mit steigender Tendenz. Falls möglich wird bei der Dokumentation der telefonischen Beratung verzeichnet, wie die anrufende Person auf die BIG Hotline aufmerksam wurde. Das Internet rangiert mit 19 % auf dem zweiten Platz, gleich hinter der Berliner Polizei.

E-Mail-Beratung (webbasiert)

Auch per E-Mail können Sie Beratung erhalten. Informationen werden nicht als einfache E-Mail verschickt, sondern direkt auf dem Server in einem individuellen Briefkasten hinterlegt. Den Schlüssel dazu kennen nur Sie. Dieses Verfahren bietet Ihnen maximale Sicherheit und Anonymität.

[Hier geht es zur E-Mail-Beratung](#)

► Zugang zur passwortgeschützten E-Mail- oder Chatberatung über www.big-hotline.de

Benutzername	<input type="text"/>
Passwort	<input type="password"/>
<input type="button" value="EINLOGGEN"/>	

Dokumentation

Die Arbeit der BIG Hotline soll für alle interessierten Personen möglichst transparent gestaltet werden. Die Veröffentlichungen der Dokumentationen ermög-

lichen einen detaillierten Einblick in die Aufgaben und Ziele, in die Struktur der Einrichtung und die Ergebnisse der umfangreichen Evaluation der vorliegenden

Daten. Die nun vorliegende vierte Dokumentation der Arbeit der BIG Hotline ist für alle konzipiert, die sich mit dem Thema häusliche Gewalt beschäftigen.

BIG Hotline

3 Jahre
Hilfe
für Frauen und
deren Kinder,
die von häuslicher
Gewalt betroffen
sind.

611 03 00

BIG Hotline

5 Jahre
Hilfe für Frauen
und deren Kinder,
die von häuslicher Gewalt
betroffen sind.

611 03 00

BIG Hotline

8 Jahre
Hilfe für Frauen
und deren Kinder,
die von häuslicher Gewalt
betroffen sind.

611 03 00

DATENERFASSUNG UND EVALUATION

Alle bei der BIG Hotline eingehenden Anrufe, die Mobilien Interventionen und die Pro-Aktiven Anrufe werden statistisch erfasst und ausgewertet. Die Erfassung erfolgt anonymisiert, d. h. es werden keine Namen, Adressen o. ä. aufgenommen, sondern es wird lediglich dokumentiert, was im Rahmen der Beratungsgespräche zur Situation der Betroffenen mitgeteilt wird. Dabei steht die Beratung und nicht die Datenerfassung im Vordergrund. Dies bedeutet, dass nicht bei allen dokumentierten Anrufen immer auch Antworten in allen Rubriken erhoben werden können. Die anonymisierte Datenerhebung führt auch dazu, dass keine Anrufe zurück- bzw. weiterverfolgt werden. Eine erneute Kontaktaufnahme zu den Anrufer(inne)n erfolgt nicht.

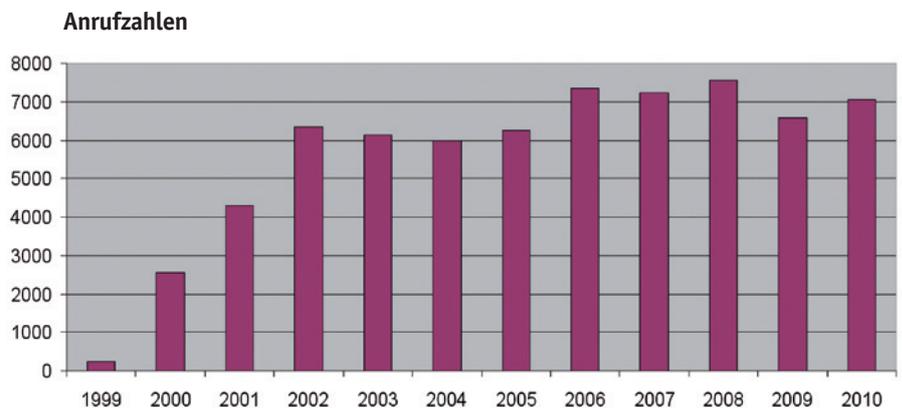
Als Erstinformations- und Clearingstelle bei häuslicher Gewalt hat die Beratung eine adäquate Weitervermittlung an bestehende Einrichtungen, die gewaltbetroffene Frauen über einen längeren Zeitraum kontinuierlich unterstützen können, zum Ziel. Falldokumentationen sind im Rahmen dieser Tätigkeit nicht erforderlich. Die Datenerhebung wird jedoch laufend den festgestellten Veränderungen in den Beratungsprozessen angepasst und als ein zentrales Instrument des Qualitätsmanagements angesehen.

TELEFONISCHE BERATUNG

Wie viele Anrufe gingen ein?

Im Jahr 2010 gingen durchschnittlich 19 Anrufe pro Tag bei der BIG Hotline ein, monatlich waren es im Durchschnitt 587 Anrufe. Insgesamt erreichten die BIG Hotline 7 043 Anrufe im Jahr 2010.

Insgesamt sind seit November 1999 bis Dezember 2010 mehr als 67 000 Anrufe bei der BIG Hotline eingegangen. Die beachtlichen Steigerungen in den ersten drei Jahren sind auf die gezielte Öffentlichkeitsarbeit zurückzuführen. Die Großplakatkampagne 2001 zog eine deutliche Steigerung der Anrufrfrequenz nach sich, ebenso die sehr breite Medienberichterstattung anlässlich der Einführung des Gewaltschutzgesetzes im Jahr 2002. Die



zweite Plakatkampagne Ende 2004 und die Radiospots Anfang 2005 führten zu

einer längerfristigen Steigerung, die ab dem Jahr 2006 zum Tragen kam.

Kontaktaufnahme und Dauer der Gespräche

Die BIG Hotline wird ihrem Auftrag gerecht, im Wesentlichen eine unterstützende Erstanlaufstelle zu sein (79 % Erstkontakte). Nur knapp 14,5 % der Anrufer(innen) – meist solche in einem begonnenen Ablösungsprozess – nehmen die Hotline mehrmals in Anspruch. Da die Lebenssituationen gewaltbetroffener

Frauen meist sehr komplex und die zu treffenden Entscheidungen sehr weitreichend sind, wird der Anruferin am Ende des Beratungsgespräches immer angeboten, sich bei weiteren Fragen oder zur Entlastung und weiteren Krisenbewältigung erneut an die BIG Hotline zu wenden.

Die Dauer der geführten Gespräche variierte im Jahr 2010 von fünf bis zu maximal 240 Minuten. Längere Gespräche finden vorwiegend zu den Zeiten statt, in denen eine Weitervermittlung an andere Einrichtungen schlecht oder nicht möglich ist.

Informationen über die Anrufer(innen)

Die BIG Hotline wird überwiegend von Frauen (93 %) angerufen. Auch die Anrufer, die in beruflichem Kontext mit häuslicher Gewalt zu tun haben und sich bei der Hotline über mögliche Vorgehens-

weisen informieren wollen, sind zum großen Teil weiblich. Über mögliche Gründe hierfür kann nur spekuliert werden. Es ist durchaus denkbar, dass Frauen sensibler auf das Thema häusliche Gewalt reagieren

und folglich auch entsprechende Probleme bei ihren Klientinnen eher entdecken oder Männer ein als „frauenspezifisch“ eingeschätztes Thema an Kolleginnen delegieren.

Immer wieder wird nachgefragt, wie oft Männer, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, bei der BIG Hotline anrufen. Da sich das Angebot speziell auf Frauen bezieht, die Opfer häuslicher Gewalt sind, gehen sehr wenige Anrufe von Männern ein, die häusliche Gewalt erleiden. Diese werden nicht gesondert dokumentiert. Männliche Opfer häuslicher Gewalt werden an spezifische Hilfeinrichtungen vermittelt. Die unterschiedlichen Gruppen von ratsuchenden Menschen, die mit der BIG Hotline in Kontakt treten, ist in der folgenden Abbildung (1) dargestellt. Dem Auftrag entsprechend wird das Angebot der BIG Hotline eher von Erwachsenen genutzt; Kinder scheinen sich eher an für sie spezialisierte Einrichtungen, wie z. B. den Kindernotdienst, zu wenden. Im Vergleich

zum Vorjahr haben sich keine nennenswerten Veränderungen in der Anrufer(innen)-struktur ergeben.

Das Alter der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen, die sich an die Hotline wenden, bewegte sich auch im Jahr 2010 in einer sehr großen Spanne. Jüngster Anrufer war ein sechsjähriges Kind, das für seine Mutter um Hilfe bat, älteste Anruferin war eine 86-jährigen Frau, die von ihrem erwachsenen Sohn Gewalt erfuhr. Das durchschnittliche Alter der Anrufer(innen) lag bei 31 Jahren und ca. 80 % der Frauen waren 40 Jahre alt oder jünger.

Migrationshintergrund haben 25 % der Anrufer/Innen. Sie stammten zu 5 % aus anderen EU-Ländern bzw. zu 20 % aus

Ländern außerhalb der EU. 2010 wurden 41 % deutsche Anrufer(innen) dokumentiert. In 34 % der Fälle blieb unbekannt, welcher Herkunft die Anrufer(innen) waren.

Sprachmittlungen im Jahr 2010:

Bei 539 Anrufen (11 %) im Jahr 2010 war eine Sprachmittlung notwendig. Dies ist eine erneute Steigerung von 95 Fällen gegenüber dem Vorjahr. Das Team der BIG Hotline wertet dies als Erfolg der zielgerichteten oder an Migrantinnen gerichteten Öffentlichkeitsarbeit.

Wie der Abbildung (2) zu entnehmen ist, erfolgten die am häufigsten benötigten Übersetzungen in den Sprachen Türkisch, Englisch, Arabisch und Russisch. Weiterhin waren Übersetzungen in Sprachen wie Koreanisch und Tschechisch erforderlich.

Anrufer(innen)	Anzahl	in % der Fälle
betroffene Frau	3489	61,9
Kind	54	1,0
private Person	1010	17,9
Unterstützer(in)	1171	20,8
<small>5 724 erfasste Anrufe von 6 845 Hier waren Mehrfachnennungen möglich, da es immer wieder vorkommt, dass eine unterstützende Person bei der BIG Hotline anruft und im Laufe des Telefonats das Gespräch mit der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau direkt geführt wird.</small>		

► (1) unterschiedliche Gruppen, die mit der BIG Hotline in Kontakt treten.

Sprache	Häufigkeit	Sprache	Häufigkeit
Türkisch	131	Amharisch	3
Englisch	92	Somali	3
Arabisch	59	Kurdisch	3
Russisch	49	Italienisch	2
Polnisch	38	Mongolisch	2
Spanisch	30	Urdu	2
Vietnamesisch	20	Tamil	2
Französisch	16	Afrikaans	1
Serbokroatisch	15	Aramäisch	1
Bulgarisch	10	Akan	1
Persisch	8	Koreanisch	1
Rumänisch	8	Litauisch	1
Thai	8	Tschechisch	1
Portugiesisch	5	Tschetschenisch	1
		Unbekannt	4

► (2) Sprachmittlung

Anzahl der Kinder

In 3 798 Gesprächen wurden von den Anrufenden Angaben zu von häuslicher Gewalt mitbetroffenen Kindern gemacht. In 14 % aller Fälle waren drei oder mehr

Kinder mit betroffen. Insgesamt waren 5 035 Kinder unmittelbar als Opfer von Gewalt oder mittelbar als Zeugen von Gewalttaten gegen die Mutter betroffen. Es

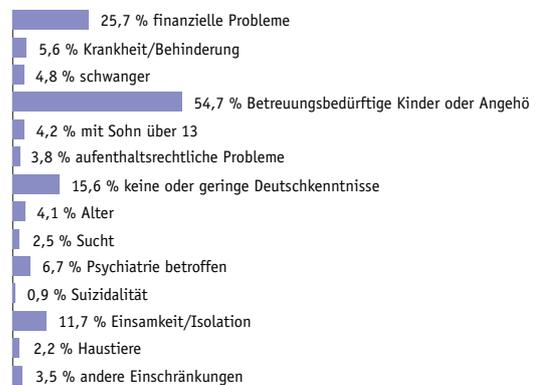
hat sich gezeigt, dass sich die Suche nach einem sicheren Ort für Frauen mit mehreren Kindern schwieriger gestaltete.

Lebenssituation der Frauen

Frauen sind zusätzlich zum Erleben von häuslicher Gewalt mit anderen erschwerenden Lebensbedingungen konfrontiert. Ca. ein Viertel aller Frauen mit besonderen zusätzlichen Problemlagen hatte finanzielle Schwierigkeiten. Bei der Betrachtung

der spezifischen Lebensumstände der von Gewalt betroffenen Frauen fällt auf, dass 54,7 % der erfassten Anrufer(innen) betreuungsbedürftige Kinder oder Angehörige zu versorgen haben. 124 Frauen berichteten von aufenthaltsrechtlichen Problemen.

Die Anzahl von körperlich beeinträchtigten und kranken Frauen, deren gesicherte Unterbringung aufgrund der höchst unzureichenden Versorgungslage leider meist sehr schwierig bis unmöglich ist, lag bei insgesamt 182.



Art und Formen der Gewalterfahrung

Die gegen Frauen ausgeübte Gewalt findet meistens auf psychischer (87 %) und physischer Ebene (73 %) statt. In den Beratungsgesprächen wird die Ausübung von sexueller Gewalt von den Frauen nicht sehr häufig benannt, hier ist von einer sehr hohen Dunkelziffer auszugehen. Seit 2007 werden explizit die Gewaltformen Zwangsverheiratung und Stalking erfasst.

Auch das Ausmaß von verübten Gewalttaten gegen Kinder, von denen die Beraterinnen der BIG Hotline Kenntnis erhalten, ist gravierend. In 94 % der Fälle wird Kindern gegenüber psychische Gewalt ausgeübt. Es ist zusätzlich davon auszugehen, dass die Kinder durch das Erleben der Gewalt gegen die Mutter mit traumatisiert werden können.

Gewaltproblematik Frauen	Anzahl	in % der Fälle
physische Gewalt	3 751	73
psychische Gewalt	4 447	87
sexuelle Gewalt	221	4
Stalking	331	6,5
Zwangsverheiratung	95	2
anderes	274	5

5 111 erfasste Anrufe von 6 845 – Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle

Informationen über die Täter bzw. Beziehungen zu den Tätern

Der Anteil der Männer unter den Gewaltausübenden betrug 98 % im Jahr 2010, der der Täterinnen 4,5 %. Hierbei wurden auch mehrere Personen erfasst, die gemeinschaftlich zu Tätern wurden, z. B. wenn Eltern oder Geschwister gemeinsam gegenüber einer Tochter oder Schwester gewalttätig waren.

mit ihm in einer festen Partnerschaft. 62,5 % der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen lebte zum Zeitpunkt des Anrufes mit dem Gewalttäter in einem gemeinsamen Haushalt.

Eine detaillierte Betrachtung der Beziehung zwischen Täter und Opfer kann anhand der nachfolgenden Tabelle vorgenommen werden. Es ist deutlich erkennbar, dass über 80 % der Beziehungen heterosexuelle sind.

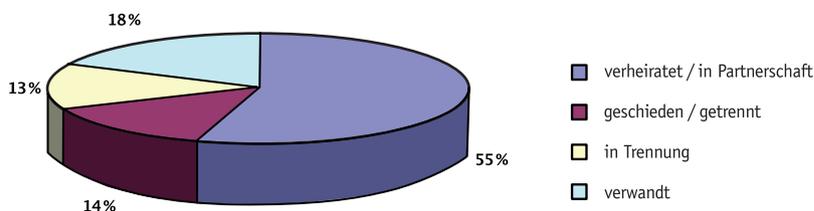
Geschlecht des Gewalttäters	Anzahl	in % der Fälle
männlich	4 866	98,3
weiblich	221	4,5

4 951 erfasste Anrufe von 6 845 – Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle

Über die Hälfte der betroffenen Frauen war mit dem Gewalttäter verheiratet oder lebte

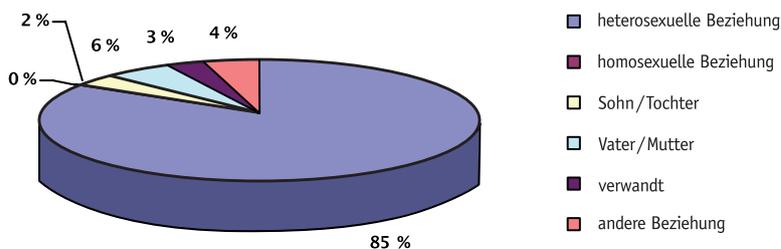
aktuelle Phase der Beziehung	Anzahl	in % der Fälle
verheiratet / in Partnerschaft	2 617	55
geschieden / getrennt	673	14
in Trennung	622	13
verwandt	870	18
4 782 erfasste Anrufe von 6 845		

aktuelle Phase der Beziehung



Opfer-Täter-Beziehung	Anzahl	in % der Fälle
heterosexuelle Beziehung	4 196	80,1
homosexuelle Beziehung	15	0,3
Sohn/Tochter	109	2
Vater/Mutter	311	6
verwandt	150	3
andere Beziehung	198	4
unbekannt	359	7
5 209 erfasste Anrufe von 6 845		

Opfer-Täter-Beziehung



Informationen zur Sicherheitslage der betroffenen Frauen

Die Gefahrenlage der Anruferinnen wird von den Hotline-Beraterinnen in 14 % aller erfassten Fälle als akut eingeschätzt. Korrespondierend dazu verwundert es nicht, dass bei 1 141 (22 %) der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit der Hotline bereits ein Polizeieinsatz stattgefunden hat.

Die Schwere der vorliegenden Gewalttaten gegen betroffene Frauen und Kinder zeigt sich auch daran, dass in 16 % der Fälle zum Zeitpunkt des Anrufes bereits Strafanzeige gestellt bzw. ein Strafverfahren in Gang gesetzt wurde. Seit dem Jahr 2004 wird erfasst, wie häufig eine polizeiliche Wegweisung des Täters

erfolgt und von welcher Dauer diese ist. Im Jahr 2010 wurden 330 Täter der Wohnung verwiesen. 80 % aller Wegweisungen wurden für eine Dauer von zwölf bis zu 14 Tagen ausgesprochen. Somit hatte ein Großteil der betroffenen Frauen ausreichend lange Zeit, um die erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

Das Angebot der telefonischen Beratung der BIG Hotline

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline bieten den Anruferinnen die Möglichkeit einer ersten emotionalen Entlastung und hören ihnen zunächst einmal in Ruhe zu. Daran schließt sich eine kompetente und breite Erstinformation an. Deren Ziel ist es, eine Neuorientierung in die Wege zu leiten, die die Interessen der Betroffenen zur Grundlage hat und individuell auf ihre Erfordernisse zugeschnitten ist.

Auch bei der Beratung von privaten und professionellen Unterstützer(inne)n steht häufig deren emotionale Entlastung im Vordergrund. Darüber hinaus ist es in Gesprächen mit diesen Personengruppen von zentraler Bedeutung zu klären, wie die von Gewalt betroffene Frau selbst mit der BIG Hotline Kontakt aufnehmen kann. Die in der BIG Hotline erarbeiteten Beratungsstandards bieten für die Beratungsgespräche eine sehr gute Basis.

Von besonderer Bedeutung für die meisten Anrufer(innen) sind Informationen über rechtliche Möglichkeiten oder aber auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten (z. B. in Fragen des Aufenthaltsbestimmungsrechtes). In 25 % wird zu polizeilichen Interventionsmaßnahmen informiert. Es liegt nahe, dass durch diese Leistung der BIG Hotline die Stellung von betroffenen Frauen und ihren Kindern eine nachhaltige Stärkung erfährt.

Die Weitergabe von Informationen über Art und Ausgestaltung von Schutzunterkünften ist ebenfalls mit 62 % ein zentraler Punkt der Beratungsgespräche, der auch das Ausmaß der Gefährdungslagen der von Gewalt betroffenen Frauen widerspiegelt. Auch wenn mit dem Ge-

waltschutzgesetz seit 2002 die Möglichkeit besteht, dass der Gewalttäter die Wohnung verlassen muss und sich der Frau und den Kindern nicht nähern darf, gibt es leider immer noch eine große Anzahl von Beratungen, in denen deutlich wird, dass die Sicherheit und

der akute Schutz für die Frau und ihre Kinder zunächst einmal nur in einer anonymen Schutzunterkunft gewährleistet ist. Die Erfahrungen in der BIG Hotline stimmen mit den Ergebnissen der repräsentativen Untersuchung zu Gewalt gegen Frauen in Deutschland überein.

Art und Formen der Gewalterfahrung

Informationsangebot über	Anzahl	in % der Fälle
rechtliche Situation / Möglichkeiten	1 834	37
Schutzanordnung	987	20
Zuweisung der Wohnung	528	11
Sorgerecht / Umgangsrecht	523	11
polizeiliche Interventionsmaßnahmen	1 236	25
soziale Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten	1 830	37
ökonomische Sicherung	183	4
Schutzunterkünfte	3 049	62
andere	255	37

4 940 erfasste Anrufe von 6 845
Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.

Auch in der Vermittlungstätigkeit der BIG Hotline spiegelt sich wider, in welchen schweren und oft akut bedrohten Lebenssituationen sich die betroffenen Frauen und ihre Kinder befinden. Trotz der Möglichkeit von polizeilicher Wegweisung und Zuweisung der Wohnung war in 1 736 Gesprächen die Situation der Betroffenen so bedrohlich, dass ihnen von den Mitarbeiterinnen eine Unterbringung in einem Frauenhaus angeraten wurde.

Da der telefonischen Beratung Grenzen gesetzt sind, wurden 1 924 Frauen zur längerfristigen Beratung bzw. Nachbetreuung an die kooperierenden Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt vermittelt. Die von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen, die die zivilrechtlichen Möglichkeiten durch das Gewaltschutzgesetz nutzen wollen, sind i. d. R. auf eine kompetente Beratung im Vorfeld

angewiesen, da das gesamte Verfahren sich für Laien sehr kompliziert darstellt. Im Jahr 2010 mussten insgesamt 237 Frauen von den Mitarbeiterinnen der BIG Hotline an Krankenhäuser oder Kriseneinrichtungen weiterverwiesen werden, da sie schwere Verletzungen erlitten oder gravierende psychische Probleme hatten. An die BIG Hotline wenden sich häufig Anrufer(innen) in akuten und schweren Krisen. Im Jahr 2010 war dies 3 507 Mal (63 %) der Fall.

Die Datenerfassung und Evaluation versteht die BIG Hotline als eine zentrale Grundlage ihrer Arbeit. Die Ergebnisse fließen in ihre Arbeit ein und führen z. B. zu einem stärkeren Engagement für behinderte Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Andere Themen wie z. B. Stalking und Zwangsverheiratung werden aus der bestehenden Beratungspraxis mit in die Datenerfassung aufgenommen, um differenzierter als bislang die Formen der Gewalt aufzeigen zu können. Dies alles versteht die BIG Hotline als dynamische und sich gegenseitig beeinflussende Prozesse, die sie bewusst mit dem Ziel des verbesserten Schutzes von gewaltbetroffenen Frauen und deren Kindern gestaltet.

Vermittlung an	Anzahl	in % der Fälle
Frauenhaus	1 736	35
Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen	1 924	38
andere Beratungsstelle	424	9
Krankenhaus / ärztliche Versorgung	84	2
Kriseneinrichtung	153	3
Rechtsberatung / Anwältin	810	16
Polizei	416	8
Gericht	260	5
Selbsthilfegruppe	25	0,5
Zufluchtswohnung	370	7
andere Vermittlung	725	15

5 010 erfasste Anrufe von 6 845
Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.

EVALUATION – MOBILE INTERVENTIONEN

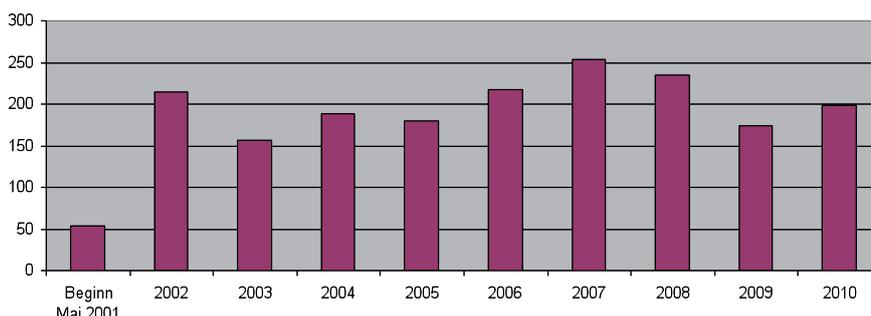
Falls die telefonische Beratung nicht ausreicht, fährt eine Mitarbeiterin der BIG Hotline zu der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau und berät diese innerhalb Berlins vor Ort: Sie führt eine Mobile Intervention durch. (Näheres zu Mobiler Intervention siehe unter Angebot S. 18)

Wie viele Anfragen nach Einsätzen Mobiler Intervention gehen wann ein?

Die Mobile Intervention wurde seit ihrem Beginn Mitte Mai 2001 bis Dezember 2010 knapp 1 900 Mal angefragt. Der Durchschnitt der Anfragen nach Mobiler Intervention lag im vergangenen Jahr bei monatlich 15 bis 22 Anfragen. Die Entwicklung der Anfragen nach Mobiler Intervention verlief ab 2004 nahezu parallel zu den Zahlen der telefonischen Beratung (siehe S. 30)

Die nachfolgende Auswertung bezieht sich auf die 198 Anfragen nach Mobiler Intervention im Zeitraum von Januar bis Dezember 2010. (Die kompletten Ergebnisse der Evaluation Mobile Intervention 2010 finden Sie auf unserer Website www.big-hotline.de)

Anzahl der Mobilen Intervention



Die Mobile Intervention wird an allen Tagen der Woche von 9 bis 24 Uhr und damit auch außerhalb der üblichen Öffnungszeiten von Behörden und Beratungsstellen angeboten. Anfragen gehen während der ganzen

Woche und an den Wochenenden ein – 83 % davon zwischen 9 Uhr und 17 Uhr. Die Spitze liegt gleich zu Beginn der Dienstzeit der BIG Hotline zwischen 9 und 10 Uhr, in diesem Zeitraum kommen ca. 27 % der Anfragen an.

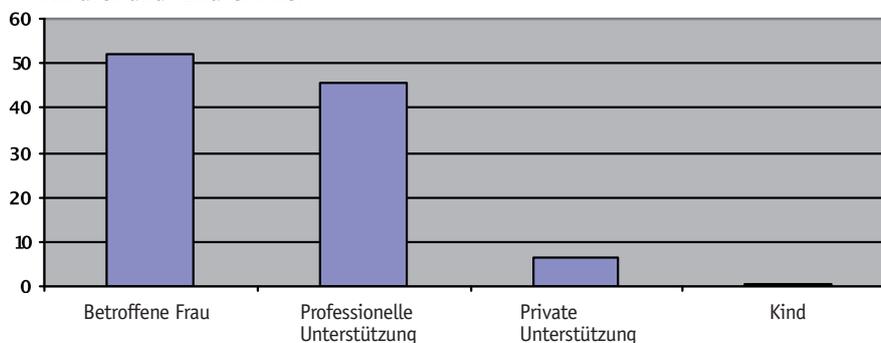
Wer ruft an? Informationen über die Anrufer(innen)

In 52 % der angefragten Mobilen Interventionen rief die betroffene Frau selbst an. In 46 % der Fälle kam die Anfrage nach Mobiler Intervention von professionellen Unterstützer(inne)n wie z. B. anderen Beratungsstellen, Krankenhäusern, dem Jugendamt, Erzieher(inne)n aus Kindertagesstätten oder Unterstützungseinrichtungen wie dem Kindernotdienst, dem Jugendgesundheitsdienst, Ärzt(inn)en etc.. In 7 % der Fälle riefen Freunde/-innen, Arbeitskolleg(inn)en, Familienmitglieder oder Nachbar(inne)n an und fragten nach Unterstützung für eine betroffene Frau. In 32 % der Mobilen Interventionsanfragen gab es zuvor bereits einen oder mehrere Anrufe, bei 68 % handelte es sich um einen Erstkontakt.

Anrufer(innen)	Anzahl	in % der Fälle
Betroffene Frauen	95	52
Professionelle Unterstützung	83	46
Private Unterstützung	12	7
Kind	1	0,5

191 erfasst von 198 Mehrfachnennungen möglich, da es vorkommen kann, dass eine unterstützende Person bei der Hotline anruft und im Laufe des Telefonates das Gespräch mit der gewaltbetroffenen Frau direkt geführt wird.

Anrufer und Anruferinnen



Das Angebot der Mobilen Intervention

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline hören den von Gewalt betroffenen Frauen zunächst in Ruhe zu und bieten

die Möglichkeit zu einer ersten emotionalen Entlastung. Daran schließt sich die Abklärung der noch offenen Fragen

bezogen auf die mögliche Durchführung einer Mobilen Intervention an.

Wann kommen Mobile Interventionen zustande und wann nicht?

Die Entscheidung, ob eine Mobile Intervention durchgeführt wird, trifft die Beraterin anhand eines Kriterienkatalogs. Von den 198 ausgewerteten Anfragen wurden

128 Mobile Interventionen durchgeführt, 70 kamen nicht zustande. So wurden z. B. 20 der nicht durchgeführten Mobilen Interventionen auf einen anderen Termin ver-

schohen; für elf Frauen war die telefonische Beratung schlussendlich doch ausreichend und in vier Fällen wurden die Frauen von anderen Unterstützer(inne)n begleitet.

Wo findet Mobile Intervention statt?

Die Mobile Intervention ist tatsächlich sehr mobil. Am Telefon verabredet die Beraterin mit der Klientin einen Treffpunkt. Dies ist nicht immer der Ort, von dem aus die Frau telefoniert, und nicht immer findet dann das Beratungsgespräch auch dort statt.

Häufig wünscht die Klientin als Beratungs-ort die Wohnung, die überwiegend auch

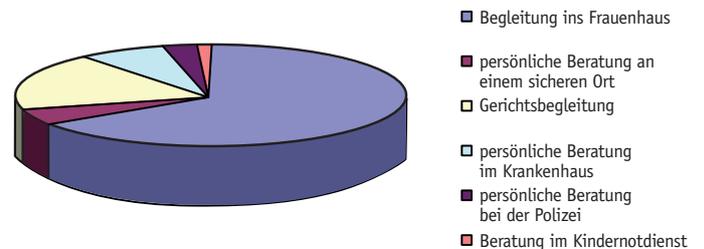
der Ort der Gewalt ist. Nur wenn diese Wohnung bis zum Eintreffen der Beraterin durch die Polizei gesichert ist, kann sich die Beraterin mit der Frau auch dort verabreden. Es finden auch Verabredungen auf der Polizeiwache, im Krankenhaus oder bei Behörden und Einrichtungen wie Kindernotdienst, Jugendamt sowie in Wohnungen von Nachbar(inne)n, Freund(inn)en oder Verwandten der Frau statt.

Wenn eine Frau Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz beim zuständigen Familiengericht stellen will, unterstützt die Beraterin sie während der Anmeldung und in der Rechtsantragsstelle. Sie bleibt bei ihr, bis der Tagesrichter den Beschluss gefasst hat, und begleitet die betroffene Frau oftmals auch zum Gerichtsvollzieher in ihrem Bezirk, damit der Beschluss zeitnah zugestellt werden kann.

Durchgeführte Mobile Interventionen 2010

Begleitung ins Frauenhaus	84
persönliche Beratung an einem sicheren Ort	6
Gerichtsbegleitung	23
persönliche Beratung im Krankenhaus	10
persönliche Beratung bei der Polizei	4
Beratung im Kindernotdienst	1
128 erfasst von 128 durchgeführten MI-Anfragen	

Durchgeführte Mobile Interventionen



Dauer der Mobilen Einsätze

Die Einsätze sind von sehr unterschiedlicher Dauer. Oft ist ein zeitintensiver Einsatz ein Hinweis auf eine sehr komplexe

und/oder komplizierte Intervention. Die Dauer einer Mobilen Intervention lag 2010 im Durchschnitt bei vier Stunden.

Die Klientinnen der Mobilen Intervention

Das Alter der Frauen, für die eine Mobile Intervention angefragt wurde, lag zwischen 18 und 76 Jahren. Die größte Gruppe davon bildeten mit 80 % die Frauen im Alter von 18 bis 40 Jahren.

Ca. 48 % der Mobilen Einsätze wurden mit Migrantinnen durchgeführt. Mobile Intervention scheint für Migrantinnen ein be-

sonders geeignetes Beratungsangebot zu sein. In 13 % der durchgeführten Mobilen Einsätze war Sprachmittlung erforderlich. Bei einer Mobilen Intervention wurde eine Gebärdendolmetscherin eingesetzt. Für einige Zielgruppen – Frauen mit Behinderung oder Einschränkungen, Frauen mit betreuungsbedürftigen Kindern oder

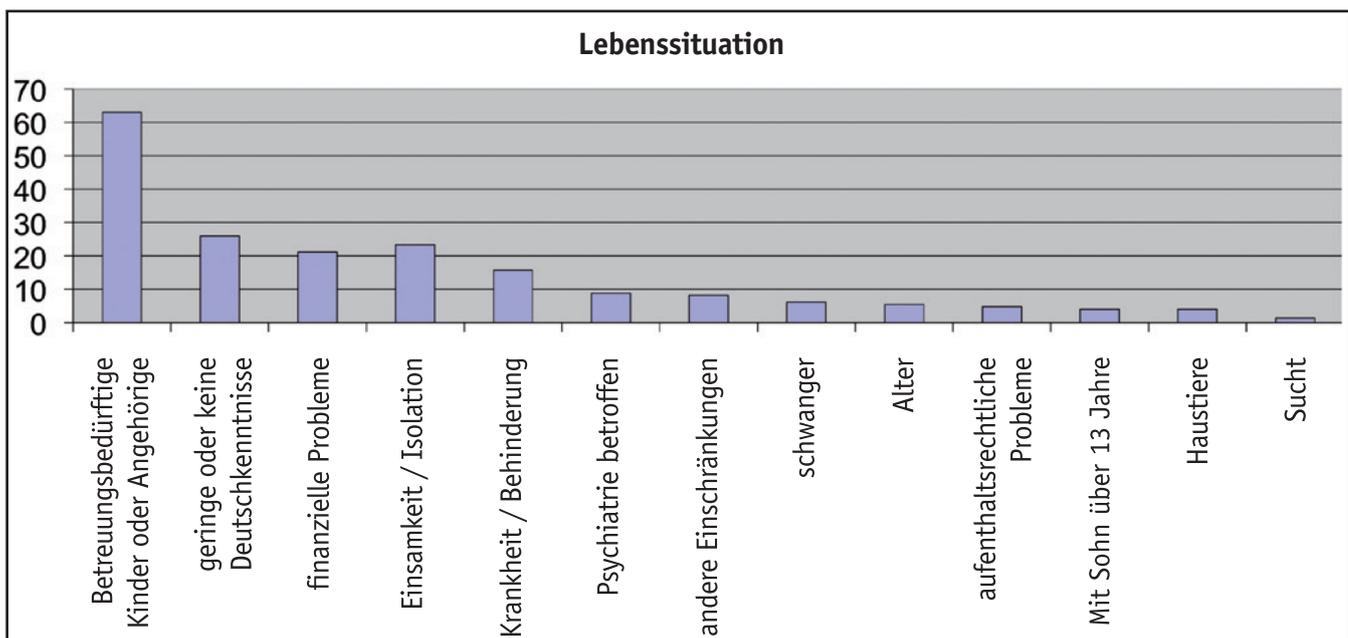
Frauen, die von sozialen Kontakten abgeschnitten sind – wird deutlich häufiger die Mobile Intervention angefragt, als dies in den ersten Jahren der Fall war. Die umfangreichen Anstrengungen, auch diese Gruppen zu erreichen, führten zu einem signifikanten Anstieg in diesem Bereich.

Lebenssituationen der Frauen

Werden die dokumentierten Lebenssituationen der betroffenen Frauen in der telefonischen Beratung mit denen bei den Mobilen Interventionen verglichen, so fällt auf, dass Krankheit/Behinderungen, sowie Schwangerschaft und Einsamkeit weit häufiger bei den Klientinnen der Mobilen Intervention benannt wurden. Insgesamt ist festzustellen, dass die Lebenssituationen von Frauen, die mit einer Mobilen Intervention unterstützt werden, meist durch komplizierte Problemlagen gekennzeichnet sind.

Lebenssituation	in % der Fälle
Betreuungsbedürftige Kinder oder Angehörige	63
Geringe oder keine Deutschkenntnisse	26
Einsamkeit/Isolation	23
Finanzielle Probleme	21
Krankheit/Behinderung	16
Psychiatrie betroffen	9
Andere Einschränkungen	8
Schwangerschaft	6
Alter	7
Aufenthaltsrechtliche Probleme	5
mit Sohn über 13 Jahre	4
Haustiere	4
Sucht	1

146 erfasst von 198
Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.



Schutzbedürftigkeit und Gefährdung

Körperliche Gewalt gegen Frauen wurde in 89 % der Fälle dokumentiert, psychische Gewalt sogar in 95 %, sexuelle Gewalt in 3 % der Fälle. Von Stalking betroffen waren 2 % und von Zwangsverheiratung bedroht waren ebenfalls 2 % der Frauen.

In 10 % der Fälle bestand nach Einschätzung der Beraterin unmittelbare Gefahr für die Klientin. Bei 44 % der Mobilien Einsätze hatte ein Polizeieinsatz stattgefunden und eine polizeiliche Wegweisung des Täters wurde dabei in 18 % der Fälle ausgespro-

chen. Die Dauer der ausgesprochenen Wegweisung lag zwischen einem und 14 Tagen, wobei längere Wegweisungen die Regel sind und bei 87 % über 14 Tage gingen. Eine Strafanzeige bzw. ein Strafverfahren war in 28 % der Mobilien Einsätze bereits anhängig.

Krise

Mobile Intervention ist in den meisten Fällen Krisenintervention, denn 86 % der Klientinnen befinden sich in einer akuten Krise.

Verletzungen

In 29 % der Mobilien Einsätze waren die Klientinnen körperlich verletzt, bei 9 % waren die Verletzungen zum Zeitpunkt des Einsatzes schon versorgt.

Kinder in der Mobilien Intervention

Bei 82 % der Klientinnen ist bekannt, ob und wie viele Kinder im Haushalt leben. Bei den durchgeführten Mobilien Interventionen waren insgesamt 171 Kinder

anwesend. Diese waren in 99 % der Fälle von psychischer Gewalt und in 18 % der Fälle von physischer Gewalt durch den gewalttätigen Partner der Frau betroffen.

Informationsangebot

Von besonderer Bedeutung für die Betroffenen sind hierbei Informationen über Schutzunterkünfte (82 % der Fälle) und ihre rechtlichen Möglichkeiten (60 % der Fälle) oder auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten, z. B. in Fragen des Aufenthaltsbe-

stimmungs- und Sorgerechts (14,5 % der Fälle). In 37 % der Fälle wurde auch zu polizeilichen Interventionsmaßnahmen informiert. Es liegt nahe, dass durch diese Leistung der BIG Hotline betroffene Frauen und ihre Kinder nachhaltig gestärkt werden.

Werden die dokumentierten Informationsangebote bei den Anrufen mit denen bei der Mobilien Intervention verglichen, so fällt auf, dass der Informationsbedarf bei den Mobilien Interventionen in vielen Bereichen höher ist.

Beratung und Unterstützung

Von großer Bedeutung sind die einzelnen Angebote, die die Beraterin im Rahmen der Mobilien Intervention der von Gewalt betroffenen Frau macht. Beruhigung und die weitere Abklärung von notwendigen Schritten stehen dabei an erster (in 70 %

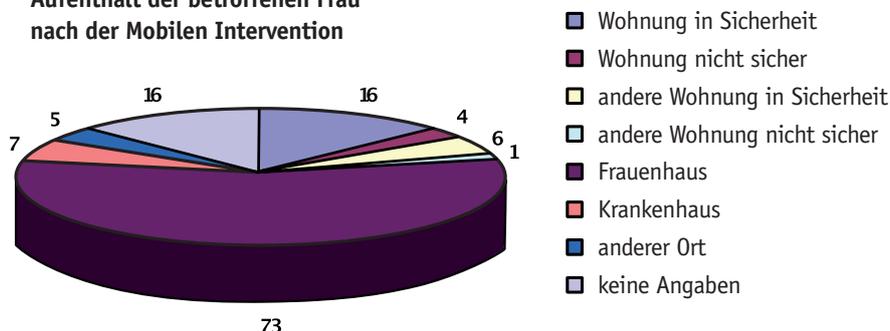
der Fälle), die Erstellung eines Sicherheitsplanes für die Frau und ihre Kinder (50 % der Fälle) an zweiter Stelle. Bei den Begleitungen steht an erster Stelle jene in Frauenhäuser, gefolgt von denen zu anderen Orten und zum Gericht.

Eine große Anzahl der Begleitungen dient dazu, Sicherheit für die Frau und gegebenenfalls ihre Kinder zu organisieren. Sie werden vor diesem Hintergrund entweder in ein Frauenhaus oder zum Familiengericht begleitet.

Wo befinden sich die Frauen und die Kinder nach der Mobilen Intervention?

Das Frauenhaus ist mit 65 % der Ort, an dem sich die Frauen und ihre Kinder am Ende einer Mobilen Intervention am häufigsten befanden. An zweiter Stelle folgt die eigene Wohnung der Klientin, die in 14 % der Fälle als sicherer Ort für sie eingeschätzt wurde. In einigen Fällen verblieben die Frauen und ihre Kinder nach der Mobilen Intervention in einer Wohnung, die von der Beraterin als nicht sicher eingeschätzt wurde.

Aufenthalt der betroffenen Frau nach der Mobilen Intervention

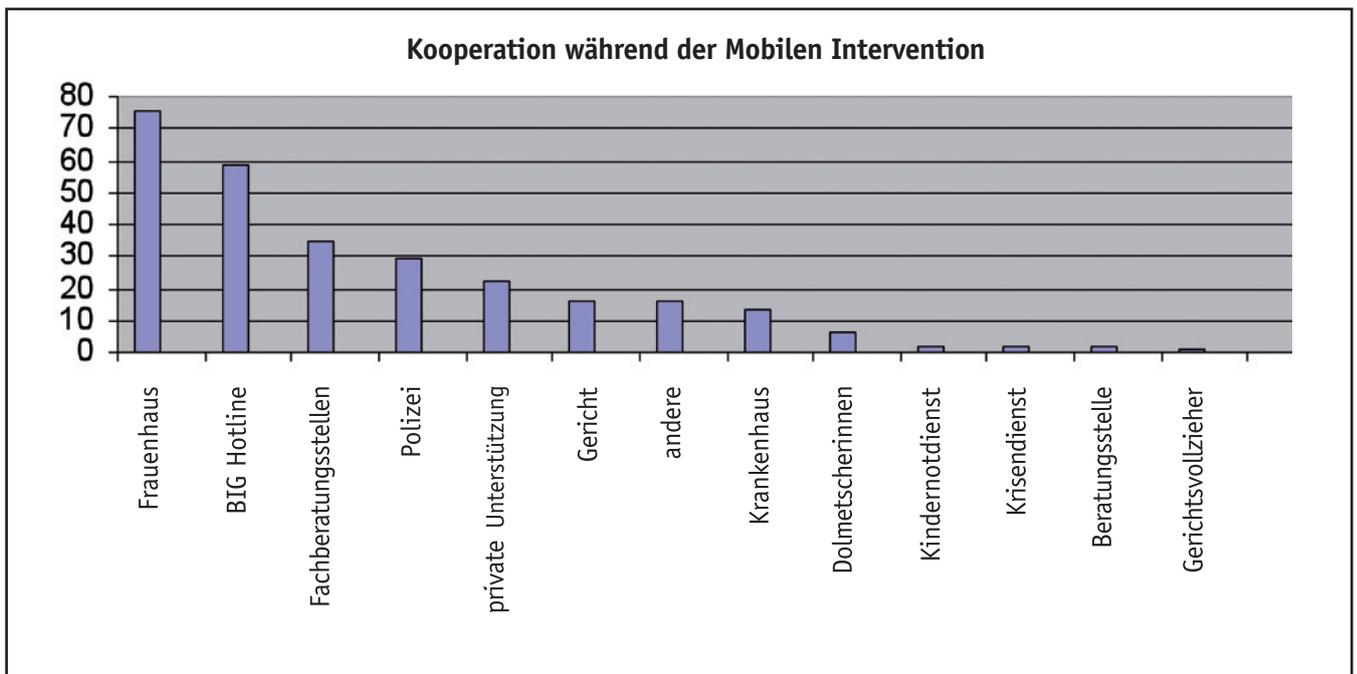


Aufenthalt der betroffenen Frau nach der Mobilen Intervention	Anzahl	in % der Fälle
Frauenhaus	73	65
Wohnung in Sicherheit	16	14
Wohnung nicht sicher	4	4
andere Wohnung in Sicherheit	6	5
andere Wohnung nicht sicher	1	1
Krankenhaus	7	6
anderer Ort	5	5
keine Angaben	16	12

Kooperation während der Mobilen Intervention

Während einer Mobilen Intervention arbeiten die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline mit verschiedenen Kooperationspartnern eng zusammen. Bei der Begleitung einer Frau ins Frauenhaus z. B. können mehrere Kooperationspartner beteiligt sein: die Polizei sorgt dafür, dass die Frau sicher aus ihrer Wohnung abgeholt wird; der Kindernotdienst kümmert sich um die Kinder, während eine Dolmetscherin die weiteren Schritte erklärt und die Kollegin der BIG Hotline Unterstützung im Hintergrund bereithält.

Kooperation während der Mobilen Intervention	in % der Fälle
Frauenhaus	76
BIG Hotline	59
Fachberatungs- und Interventionsstellen	35
Polizei	29
private Unterstützung	22
Gericht	16
andere	16
Krankenhaus	13
Dolmetscherinnen	6
Krisendienst	2
Kindernotdienst	2
Beratungsstelle	2
Gerichtsvollzieher	1
128 erfasst von 128 Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.	



Die Polizei ist ein wichtiger Kooperationspartner, wenn es darum geht, Sicherheit für die Klientin, ihre Kinder und die Beraterin herzustellen. In Situationen, in denen neben Klientin und Beraterin auch die

Polizei involviert war, wird die Kooperation mit dieser vonseiten der BIG Hotline als positiv bewertet. Die weiteren Einschätzungen zur Kooperation mit der BIG Hotline-Zentrale, den Beratungsstellen,

dem Kindernotdienst und dem Krisendienst sind positiv. Nur bei wenigen Einzelfällen mit anderen Kooperationspartnern wurde die Zusammenarbeit als verbesserungsbedürftig eingeschätzt.

Erfolgseinschätzung durch Beraterinnen

Die Beraterinnen bewerten die Ergebnisse der Mobilen Interventionen überwiegend positiv. Die Frauen selbst gaben an, dass über 90 % ihrer Einsätze klärend und hilfreich gewesen seien und ihr Ziel erreicht hätten. Bezüglich der Kinder lag die Ein-

schätzung sogar bei 96 %. Bei 6 % der Frauen und 4 % der Kinder hielten sie die Ziele der Mobilen Intervention zumindest teilweise für erreicht.

Nach knapp 1 900 erfolgreichen Einsätzen Mobiler Intervention ist dieses Angebot der

BIG Hotline nicht mehr wegzudenken. In zahlreichen Fällen konnten bestehende Lücken im Unterstützungssystem geschlossen und ein zentraler Beitrag zur Unterstützung der von Gewalt betroffenen Frauen und ihren Kinder geleistet werden.

EVALUATION – PRO-AKTIVES ARBEITEN

Der Pro-Aktive Ansatz greift dann, wenn häusliche Gewalt einen Einsatz der Berliner Polizei zur Folge hat. Mit Einwilligung der betroffenen Frau leitet die Polizei ihre Kontaktdaten an die BIG Hotline weiter, so dass diese aktiv auf die Betroffene zugehen kann. Das Angebot wurde insbesondere für Frauen entwickelt, die sich nicht an die bestehenden Unterstützungseinrichtungen wenden und dennoch Hilfe benötigen. (Näheres siehe unter Angebote S. 19)

Vom 1. November 2005 bis 30. April 2006 wurde die Modellphase wissenschaftlich begleitet. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung durch WiBIG sind nachzulesen unter <http://www.big-hotline.de/sites/aktuelles.html>.

Einverständniserklärung

Die aktuelle Rechtslage in Berlin macht eine schriftliche Einverständniserklärung des Opfers von häuslicher Gewalt zur

Grundlage der Datenweitergabe durch die Polizei an die BIG Hotline.

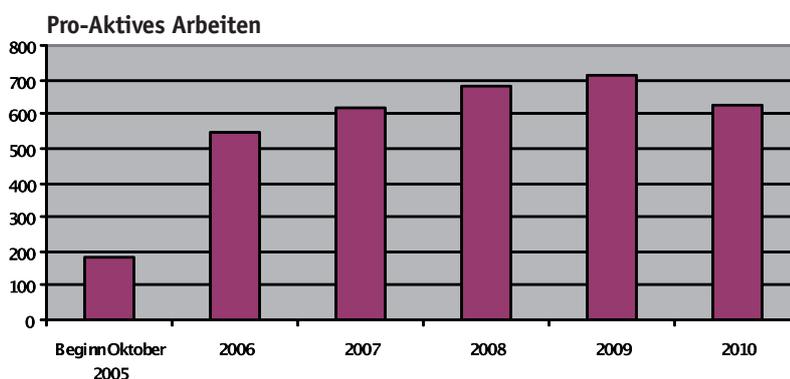
Verteilung über Monate/Übermittlung der Faxe

Von Oktober 2005 bis Dezember 2010 sind bei der BIG Hotline insgesamt 3 356 Faxe eingegangen. Monatlich gehen durchschnittlich 53 Faxe ein.

Die nachfolgende Auswertung bezieht sich auf 623 Faxe im Zeitraum von Januar bis Dezember 2010.

Eingehende Faxe	
ab Okt. 2005	180
2006	545
2007	616
2008	681
2009	711
2010	623

Die kompletten Ergebnisse der Evaluation Pro-Aktives Arbeiten 2010 finden Sie auf unserer Website www.big-hotline.de



Wegweisung

Bei 322 Fällen hatte die Polizei keine Wegweisung ausgesprochen.

Informationen über BIG Hotline

Bei 427 Einsätzen hat die Polizei dokumentiert, dass Informationsmaterial über die BIG Hotline verteilt wurde.

Männliche Opfer

In neun von 623 Faxen war das Opfer ein Mann. Die Faxe, die männliche Opfer betrafen, wurden zur Weiterbearbeitung an die Opferhilfe gefaxt.

Kontaktaufnahme

435 gewaltbetroffene Frauen konnten telefonisch erreicht werden. Dabei gelang die Kontaktaufnahme in 259 Fällen beim ersten Versuch, in 110 Fällen beim zweiten und in 66 Fällen beim dritten Versuch. In 45 Fällen wurde nach mehr als drei Versuchen die telefonische Kontaktaufnahme eingestellt. In diesen Fällen wurden wie auch bei Vorliegen einer falschen oder keiner Telefonnummer

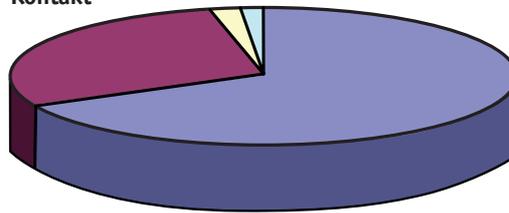
insgesamt 190 gewaltbetroffene Frauen (30 %) über das Angebot der BIG Hotline schriftlich informiert.

Etwa ein Drittel der erreichten Frauen hatte mit dem Anruf gerechnet, gut 46 % waren erfreut und ca. 17 % erstaunt über den Anruf. Nur in zwei Fällen kam es zu einer verärgerten Reaktion über den Anruf. Wenn die gewaltbetroffene Frau erreicht

wurde, so entstand in 252 Fällen (62 %) ein Beratungs- und Informationsgespräch. In 152 Fällen wurde das Gespräch beendet, weil die Frau nicht beraten werden wollte (55), die Frau nicht frei sprechen konnte (4), die Frau bereits beraten wurde (16) oder keine Zeit hatte (36). Wenn sie keine Zeit hatte, wurde mit ihr ein neuer Termin für ein Folgetelefonat verabredet.

Kontaktaufnahme	
telefonisch erreicht	435
Brief geschickt	190
Frau war bereits im Frauenhaus	12
Opfer männlich	9

Kontakt



- telefonisch erreicht
- Brief geschickt
- Frau war bereits im Frauenhaus
- Opfer männlich

Dauer der Beratungsgespräche

Der Zeitaufwand für die Bearbeitung der Faxe liegt größtenteils zwischen 20 und 40 Minuten. Mehr als eine Stunde musste aber bei immerhin noch 33 Gesprächen aufgewendet werden.

Inhalte der Beratungsgespräche

In den meisten Fällen werden mehrere Themen bzw. Fragen im Rahmen des Beratungsgesprächs angesprochen. „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.“ (WiBIG S.41; siehe <http://www.big-hotline.de/sites/aktuelles.html>)

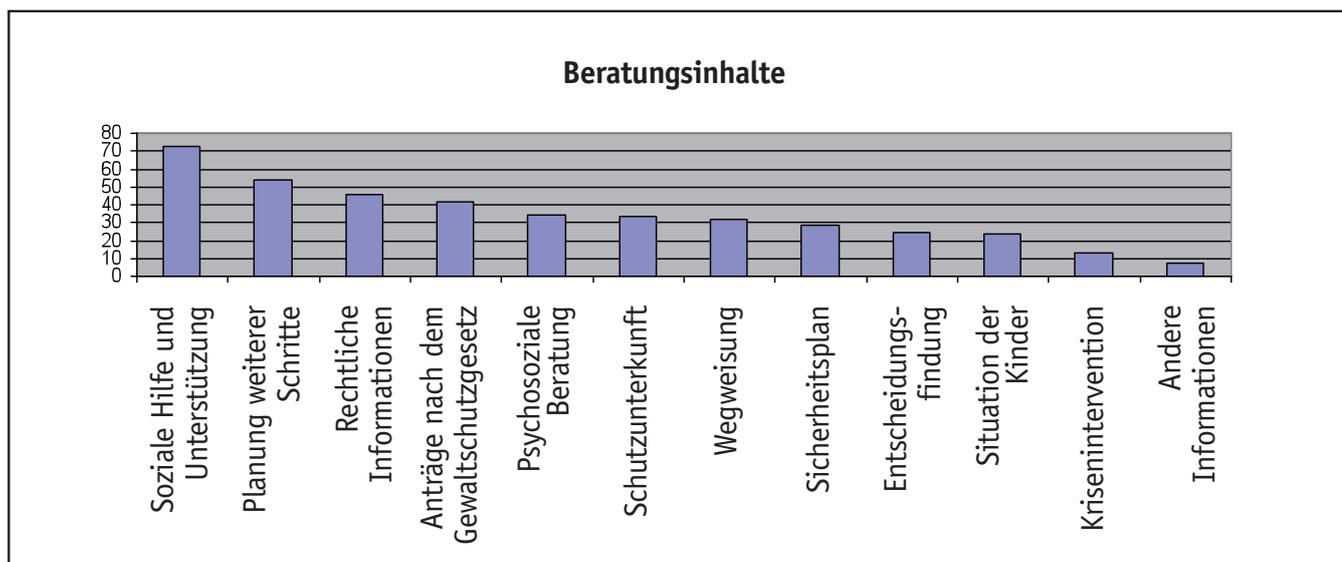
Beratungsinhalte	Prozent der Fälle
Soziale Hilfe und Unterstützung	73
Planung weiterer Schritte	54
Rechtliche Informationen	46
Anträge nach dem Gewaltschutzgesetz	41
Psychosoziale Beratung	35
Schutzunterkunft	33
Wegweisung	32
Sicherheitsplan	28
Entscheidungsfindung	25
Situation der Kinder	24
Krisenintervention	13
Andere Informationen	7

298 von 623 erfassten Anrufen
Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.

Soweit es der Beratungsverlauf erlaubt, fragen die Beraterinnen auch nach, ob die Frau bei einem früheren Gewaltvorfall bereits Kontakt mit einer Unterstützungseinrichtung gehabt hat. Dies wurde 35 Mal bejaht. Die Frauen wurden auch gefragt, welche zivilrechtlichen Schritte nach dem Gewalt-

schutzgesetz bereits eingeleitet wurden bzw. geplant sind. In 42 Fällen wollte die gewaltbetroffene Frau einen Antrag auf Wohnungszuweisung stellen, in 93 Fällen eine Schutzanordnung erwirken und in 31 Fällen einen Antrag für das alleinige Aufenthaltsbestimmungsrecht stellen.

In acht Fällen war bereits ein Antrag auf Wohnungszuweisung gestellt, zudem lagen 25 Anträge auf Schutzanordnung und fünf Anträge für das Aufenthaltsbestimmungsrecht vor.



Lebenssituation der angerufenen Frauen

Über die Hälfte der betroffenen Frauen war zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit dem Gewalttäter verheiratet oder lebte mit ihm in einer festen Partnerschaft. In 195 Fällen lebten minderjährige Kinder im Haushalt der Klientin. Im Gespräch mit

der Mutter konnten die Beraterinnen feststellen, dass in 102 dieser Fälle die Kinder die Gewalt gegen die Mutter miterlebt hatten; 17 Mal waren die Kinder selbst Opfer der Gewalthandlungen geworden. 60 % der Klientinnen waren deutscher,

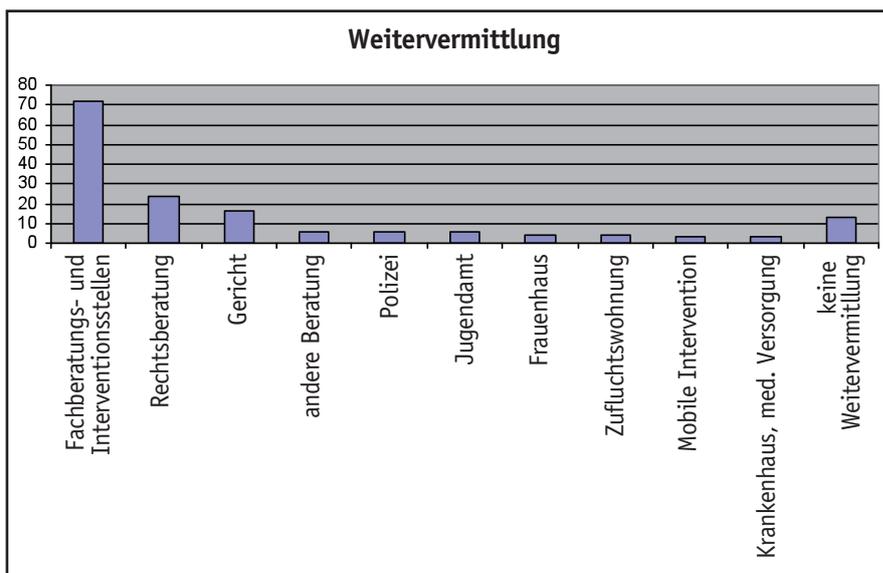
30 % anderer Herkunft. Bei den verbleibenden 10 % blieb die Herkunft unbekannt. In 38 Fällen (13 %) war eine Sprachmittlung erforderlich. Am häufigsten wurde eine Sprachmittlung türkisch-deutsch benötigt, gefolgt von englisch-deutsch.

Weitervermittlung

Einen zentralen Teil in den Beratungsgesprächen nimmt die Weitervermittlung an geeignete Stellen ein. Die Pro-Aktive Beratung übernimmt damit eine wichtige Lotsenfunktion in das bestehende Unterstützungssystem.

Weitervermittlung	In Prozent der Fälle
Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt	72
Rechtsberatung	24
Gericht	16
andere Beratung	6
Polizei	6
Jugendamt	6
Frauenhaus	4
Zufluchtswohnung	4
Mobile Intervention	3
Krankenhaus/med. Versorgung	3
keine Weitervermittlung	13

283 von 623 erfassten Anrufen
Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.



Ausgang der Gespräche

Am Ende von ca. 38 % der Beratungsgespräche hielt die Beraterin die telefonische Beratung für ausreichend. In ca. 51 % kam es zu einer Weitervermittlung. Nur in 10 % der Fälle sah die Frau keinen Bedarf an einer Weitervermittlung und in 5 % konnte oder wollte die Frau kein Unterstützungsangebot annehmen.

Die Pro-Aktive Beratung schließt durch ihre Lotsenfunktion eine Lücke im Unterstützungssystem und erleichtert den von Gewalt betroffenen Frauen den Zugang zu Schutz und Unterstützung. Mit dem Angebot der Pro-Aktiven Beratung steht eine zusätzliche Zugangsmöglichkeit für gewaltbetroffene Frauen zur Verfügung.

AUSBLICK

Obwohl Berlin im Anti-Gewalt-Bereich eine Vorreiterrolle unter den deutschen Städten einnimmt und die einzelnen Ebenen untereinander sehr gut vernetzt sind, gibt es immer noch Lücken im Hilfesystem, die an dieser Stelle mit einigen Beispielen verdeutlicht werden sollen:

- Zwischen 18 und 24 Uhr ist die BIG Hotline die einzige Möglichkeit für gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder, eine erste Beratung und Unterstützung zu erhalten. Die Erfahrung zeigt, dass es gerade diese Abendstunden sind, in denen Frauen Unterstützung anfordern und brauchen.
- In der Zeit von 0 bis 9 Uhr finden gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder keinerlei fachlich qualifizierte Beratung und Unterstützung mehr, sie können lediglich die Polizei um Hilfe rufen.
- Insbesondere Frauen mit körperlichen Behinderungen oder sprachlichen Hindernissen oder Frauen mit Kindern, die kein Geld für die Fahrt ins Frauenhaus haben, sind davon betroffen.
- Von Gewalt betroffene wohnungslose Frauen, Frauen, die psychisch auffällig sind, oder Frauen mit einer Suchtproblematik können nicht in einem Frauenhaus aufgenommen werden. Frauenhäuser sind finanziell und konzeptionell nicht darauf ausgerichtet.
- Die Tatsache, dass die Aufnahme von akut gewaltbetroffenen Frauen in Frauenhäusern in den Abend- und Nachtstunden sowie an Feiertagen und Wochenenden – also wenn kein Fachpersonal vor Ort ist – von den Bewohnerinnen der Frauenhäuser selbst übernommen werden muss, empfindet ein großer Teil der Bewohnerinnen als sehr belastend.
- Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline engagieren sich in Kooperation mit anderen Projekten des Anti-Gewalt-Bereichs dafür, diese Schwachstellen im Hilfesystem zu überwinden und fehlende Hilfeangebote – die möglichst täglich rund um die Uhr zur Verfügung stehen – zu initiieren.





030. 611 03 00