



611 03 00

5 Jahre

Hilfe

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

Impressum

Redaktionelle Erstellung: Irma Leisle, Karin Müller, Beate Nink

Layout + Satz: Corinna Rumpf

Druck: Kleinoffset Dressler, Berlin; Auflage 1000 Stück

©2004 BIG Hotline

zu beziehen über

BIG e.V. Hotline, Postfach 610 435, 10927 Berlin

Email: info@big-hotline.de Website: www.big-hotline.de

Der Druck der Broschüre wurde mit finanzieller Unterstützung der Senatsverwaltung Wirtschaft Arbeit und Frauen ermöglicht.

Inhalt	Seite
Grußwort der Staatssekretärin für Frauen, Susanne Ahlers	2
Grußwort von Dieter Glietsch, Polizeipräsident in Berlin	3
Grußwort von Susanne Gerull, Mitglied des Vorstand von BIG e.V.	4
Vorwort	5
Entwicklung der BIG Hotline	6
Angebot der BIG Hotline	9
WiBIG Evaluationsbericht Mobile Interventions	13
Aufbau und Organisation der BIG Hotline	15
Öffentlichkeitsarbeit	20
Kooperation	24
Auswertung der statistischen Daten	32

611 03 00

Grußwort der Staatssekretärin für Frauen

Zum fünfjährigen Bestehen der BIG Hotline

Am 16. November 1999 – also genau vor fünf Jahren – begann die BIG-HOTLINE mit ihrer Arbeit. Seitdem haben mehr als 20 000 Hilfesuchende – von häuslicher Gewalt betroffene Frauen mit ihren Kindern, Freunde/-innen von Betroffenen, Bekannte und Verwandte, Professionelle – telefonische Hilfe und Beratung in Anspruch genommen. Die Anzahl der Anrufer/-innen hat sich seit 1999 verdreifacht: von 2.554 Hilfesuchenden im Jahr 2000 auf 6.127 im Jahr 2003. Diese Tendenz hat sich auch im Jahr 2004 bestätigt, denn bis zum Juni 2004 gingen bereits 2.897 Anrufe bei der BIG HOTLINE ein. Auch die Mobile Intervention – die erfreulicherweise bereits im vierten Jahr von der Phillip –Morris GmbH unterstützt wird – hat sich als fester Bestandteil des Angebotes der BIG HOTLINE etabliert.

Die BIG HOTLINE ist in den vergangenen fünf Jahren zur zentralen Berliner Anlaufstelle für Betroffene von „häuslicher Gewalt“ geworden, die wir in Berlin unbedingt brauchen und – dies belegen die steigenden Zahlen der polizeilichen Kriminalstatistik zu Fällen von häuslicher Gewalt – auch weiterhin brauchen werden. Der Erfolg der BIG HOTLINE ist nicht zu letzt auch auf die gute Kooperation mit den fünf Beratungsstellen, die fest in die Arbeit integriert sind, zurück zu führen.

Die Beratung der BIG HOTLINE trägt wesentlich dazu bei, dass heute in Berlin für betroffene Frauen und ihre Kinder viel stärker als in der Vergangenheit die Möglichkeit besteht, aus dem Gewaltkreislauf zu einem früheren Zeitpunkt auszubrechen.

Ich möchte das fünfjährige Bestehen zum Anlass nehmen, um allen Mitarbeiterinnen der BIG HOTLINE, der Beratungsstellen und der Berliner Interventionszentrale bei häuslicher Gewalt (BIG) für die erfolgreiche Arbeit zu danken. Ich weiß, wie viel persönlicher Einsatz von Ihrer Seite erforderlich war, um dieses bundesweit immer noch einmalige Unterstützungsangebot so umfassend zu gestalten.

Wir haben in den vergangenen Jahren bei der Bekämpfung von häuslicher Gewalt

Susanne Ahlers
Staatssekretärin
für Frauen



nicht nur für Berlin, sondern auch auf Bundesebene vieles erreicht. Ich denke an das Gewaltschutzgesetz, den Berliner Aktionsplan zur Bekämpfung von häuslicher Gewalt und die Möglichkeit des polizeilichen Platzverweises eines Gewalttäters aus der gemeinsamen Wohnung. Dies baut auf der erfolgreichen Vernetzung und Kooperation von Institutionen und Projekten in Berlin auf. In vielen Bezirken, z.B. in Marzahn - Hellersdorf, Mitte, Pankow und in Schöneberg-Tempelhof hat dies dazu geführt, dass bezirkliche Aktionspläne zur Bekämpfung von häuslicher Gewalt entwickelt worden sind.

Die hohe Inanspruchnahme der BIG HOTLINE, der Beratungsstellen, von Frauenhäusern und Zufluchtswohnungen ist ein Beleg dafür, dass die Maßnahmen, die wir in Berlin zur Bekämpfung der häuslichen Gewalt umgesetzt haben, das richtige Signal sind, um Frauen zu unterstützen und zu einem gewaltfreien Leben zu ermutigen.

Dennoch ist dieses fünfjährige Jubiläum kein Grund, um sich zurück zu lehnen. Die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend vorgelegten Ergebnisse zur Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland belegen nachdrücklich das Ausmaß von Gewalt gegen Frauen und Kinder. Politische Aufgabe bleibt es daher, das Augenmerk weiter auf die vorhandene Gewalt zu richten, den vorhandenen Interventionsprozess kontinuierlich weiter zu führen und die Lücken in der Interventionskette durch interinstitutionelle Kooperation zu schließen.

Den Mitarbeiterinnen der BIG HOTLINE wünsche ich auch für die nächsten fünf Jahre Mut und Energie, um an bisherige Erfolge anknüpfen zu können.

Grußwort des Polizeipräsidenten von Berlin

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen der BIG Hotline, sehr geehrte Damen und Herren,

Zum fünfjährigen Bestehen spreche ich der BIG Hotline meinen Glückwunsch, meine Anerkennung und meinen Dank aus.

Die BIG-Hotline hat in den vergangenen fünf Jahren durch ihre engagierte Arbeit das Hilfs- und Beratungsangebot für Opfer häuslicher Gewalt betroffener Frauen in Berlin vorbildlich verbessert. Zugleich haben die Berliner Polizeibeamtinnen und -beamten, die täglich mit solcher Gewalt konfrontiert sind, in diesem sensiblen Aufgabengebiet durch die Kooperation mit der BIG-Hotline zusätzliche Sachkompetenz und Handlungssicherheit gewonnen.

Häusliche Gewalt ist weder Tabu-Thema noch „Privatsache“ – das wurde spätestens mit dem Gewaltschutzgesetz und den entsprechenden Änderungen des Polizeirechts deutlich. Die Berliner Polizei nutzt das neue rechtliche Instrumentarium zunehmend. Immer mehr Opfer trauen sich, über ihre Lage zu sprechen und um Beratung und Hilfe nachzusuchen.

Die enge Zusammenarbeit der BIG-Hotline mit der Berliner Polizei hat zu diesem Erfolg wesentlich beigetragen. Daher kann die Polizei immer mehr heimliche Gewalttäter einem Strafverfahren zuführen, während immer mehr Betroffene die Beratung und Betreuung der BIG-Hotline in Anspruch nehmen. Unsere gemeinsame Anstrengung schafft häusliche Gewalt leider nicht aus der Welt, sie macht aber unsere Stadt auch in der Abgeschlossenheit der eigenen vier Wände ein Stück sicherer.

Für die kommenden Jahre unserer Zusammenarbeit wünsche ich Ihnen und uns weiterhin viel Erfolg.

Dieter Glietsch, der
Polizeipräsident in
Berlin



...

Grußwort des Vorstands

Fünf Jahre BIG-Hotline

In den letzten fünf Jahren hat die BIG-Hotline bei häuslicher Gewalt Tausende von Gewalt betroffene Frauen, deren Angehörige und FreundInnen sowie professionelle HelferInnen beraten. In Zusammenarbeit mit den Berliner Frauenberatungsstellen haben die Hotline-Mitarbeiterinnen dabei nicht nur die erforderliche Einzelfallhilfe und in vielen Fällen Krisenintervention geleistet, sie haben darüber hinaus auch geholfen, das Thema Häusliche Gewalt in die Öffentlichkeit zu bringen und so zu einer Enttabuisierung von Gewalt in Familien und Beziehungen beigetragen.

Diese erfolgreiche und wichtige Arbeit soll auch in Zeiten von Sparmaßnahmen und Kürzungen weiterhin von der Hotline realisiert werden können. So ist geplant, neben der Mobilen Intervention, die seit mehreren Jahren dankenswerterweise von Philip Morris finanziert wird, das Konzept „Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin“ umzusetzen. Hierfür werden noch dringend Spenden benötigt.

In Anlehnung an die erfolgreiche Plakataktion vor mehreren Jahren kann aktuell eine neue Öffentlichkeitsaktion mit Hilfe der Stiftung Deutsche Klassenlotterie umgesetzt werden. Mehrere „Tatort“-Kommissare haben sich hierfür ohne Honorar fotografieren lassen. Neben diesen Schauspielern gibt es viele unbekannte, weil ungenannte Unterstützerinnen und Unterstützer der Hotline, die durch ihre Spenden die Weiterarbeit der Hotline ermöglichen. Hierfür möchte ich mich auch im Namen des Trägervereins herzlich bedanken.

Bedanken möchte ich mich außerdem bei den Mitarbeiterinnen der Hotline sowie der Frauenberatungsstellen, den Koordinatorinnen der Hotline, der Senatsverwaltung für Frauen sowie bei Philip Morris. Sie alle ermöglichen durch ihre Arbeit und Unterstützung, dass von Gewalt betroffene Frauen von der BIG-Hotline unmittelbar professionell unterstützt und begleitet werden können.

Susanne Gerull
Mitglied des
Vorstands von
BIG e.V.



Vorwort

Die BIG Hotline kann nun bereits auf Ihr fünfjähriges Bestehen zurückblicken. Ein schöner Anlass zurück zu schauen auf das bisher Erreichte und gleichzeitig nach vorne hin zu den neuen Herausforderungen.

Die Anfangszeit der BIG Hotline war stark gekennzeichnet durch das Neue, das Einmalige des Aufbaus eines neuen Kooperationsverbundes, der in die bestehende Unterstützungsinfrastruktur hier in Berlin integriert werden sollte. Nach fünf Jahren können wir jetzt auch auf inzwischen Etabliertes und Routiniertes zurückschauen.

Mehr als 22.000 Anrufe gingen seit dem Start der BIG Hotline ein und das Angebot der Mobilen Intervention kann nach über 550 Einsätzen in 2,5 Jahren als gut eingeführt und evaluiert angesehen werden (siehe Beitrag der WIBIG S.13.)

Die Kooperationsbeziehungen sind gut gepflegt und stehen auf einem stabilen, vertrauensvollen Fundament. Dies macht es auch möglich, weitere gemeinsame Projekte mit den kooperierenden Frauenberatungsstellen wie zum Beispiel das Konzept *Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin* in Angriff zu nehmen. Trotz der prekären Finanzsituation aller Orten haben wir uns nicht abhalten lassen, für eine neues Unterstützungsangebot, das es in dieser Form hier in Berlin noch nicht gibt, ein Konzept zu erarbeiten und sind der festen Überzeugung, dass wir dafür auch Geldgeber/innen finden.

Es ist unsere zweite Broschüre, die hier vorliegt (die erste: *„BIG Hotline 3 Jahre Hilfe für Frauen und deren Kinder, die von häuslicher Gewalt betroffen sind“* ist bereits vergriffen) und auch zum zweiten Mal ist es uns möglich – Dank der finanziellen Unterstützung der Stiftung Deutsche Klassenlotterie – eine Großplakat-Kampagne zu starten.

Das Thema häusliche Gewalt hat durch das Gewaltschutzgesetz und die polizeiliche Wegweisung des Gewalttäters in den vergangenen zwei Jahren mehr Öffentlichkeit erfahren als zuvor und ist damit ein weiteres Stück aus der Tabuzone in die gesellschaftliche Diskussion gerückt. Trotzdem ist es immer noch ein weiter Weg, bis es sich gesamtgesellschaftlich durchgesetzt hat, häusliche Gewalt generell zu ächten und zu sanktionieren. Hier setzt unsere neue Plakatkampagne an. Dieses Mal werden „prominente“ Tatortkommissare sich mit einem Statement zu häuslicher Gewalt präsentieren (siehe weiteres unter Öffentlichkeitsarbeit).

Unser 5 jähriges Bestehen werden wir mit einem Benefiz-Ball feiern. Es ist uns gelungen, bereits zahlreiche Spender/innen für diese Veranstaltung und die Tombola zu gewinnen. Daher freuen wir uns auf einen gelungenen, schönen Abend mit vielen Kooperationspartner/innen sowie solventen Spender/innen, die unsere Arbeit unterstützen möchten.

All den vielen Mitstreiter/innen, die uns in den vergangenen fünf Jahren auf sehr unterschiedliche Art und Weise unterstützt haben - manche auch schon früher während der Entstehung der BIG Hotline - möchten wir an dieser Stelle ganz herzlich danken.

Mit der Dokumentation möchten wir Einsicht in unsere Arbeit ermöglichen und diese gleichzeitig transparent machen und wir freuen uns über anregende Rückmeldungen.

Irma Leisle, Karin Müller und Beate Nink
für die BIG Hotline im November 2004

Entwicklung der BIG Hotline

Als die BIG Hotline am 16. November 1999 ihre Arbeit begann, war bereits viel Vorarbeit geleistet worden.

Das Berliner Interventionsprojekt des Vereins „Berliner Initiative gegen Gewalt gegen Frauen e.V.“ hatte bereits 1995 seine Arbeit aufgenommen. Mehr als 30 engagierte Personen, zum größten Teil Frauen aus Anti-Gewalt-Projekten der Stadt, zahlreiche ExpertInnen sowie Vertreter/innen unterschiedlicher Verwaltungen arbeiteten zusammen an der Entwicklung von Maßnahmen gegen häusliche Gewalt und der Umsetzung des Konzeptes in Berlin.

Eines von sieben Schwerpunktthemen des Berliner Interventionsprojektes war die Entwicklung von Unterstützungsangeboten für misshandelte Frauen. Es erfolgte eine Situationsanalyse, die u.a. das Fehlen einer zentralen Vernetzungsstelle für die bereits in Berlin bestehenden Angebote, sowie eine Unterversorgung vor allem am Abend und am Wochenende deutlich machte. Deshalb wurde ein Konzept für eine telefonische Hotline mit täglicher 24 – stündiger Erreichbarkeit entwickelt, das auch ein mobiles Interventionsteam vorsah.

Die Senatsverwaltung für Arbeit, berufliche Bildung und Frauen übernahm die finanzielle Realisierung des Projektes. Die Konzeption konnte leider aufgrund der begrenzten Mittel des Landes Berlin nicht gehalten werden. Es wurde eine zentrale Hotline eingerichtet, die täglich von 9 –24 Uhr erreichbar ist. Das mobile Interventionsteam konnte zum Zeitpunkt des BIG Hotline-Starts noch nicht umgesetzt werden.

Im Mai und Juli 1999 nahmen zwei Koordinatorinnen, Elke Templin und Margarete Bühler, ihre Arbeit auf. Sie begannen mit der Suche nach passenden Räumlichkeiten und koordinierten die schwierige Namensfindung sowie die Entwicklung des BIG Hotline-Logos. Es folgte die Suche und Einstellung von Mitarbeiterinnen für die telefonische

Beratung. Für die Dokumentation der Anrufe wurde eine spezielle Datenbank erarbeitet. Erste Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit wurden erstellt.

Im August 1999 waren 24 Mitarbeiterinnen gefunden. Die entwickelten Fortbildungskonzepte für die Mitarbeiterinnen wurden durchgeführt zu den Themen: Häusliche Gewalt und Beratung am Telefon, Kinder und Jugendliche, Krisenintervention, Polizeiliche Intervention, Situation von Migrantinnen und Ausländerrecht, Strafrecht und Zivilrecht.

Die Mitarbeiterin Ellen Sinkwitz begann ihre Tätigkeit im Oktober 1999 für den Bereich Finanzen und Verwaltung der BIG Hotline.

Die BIG Hotline selbst nahm ihre Arbeit am 16. November 1999 auf, die offizielle Eröffnung durch Senatorin Gabriele Schöttler in Anwesenheit der Staatssekretärin Helga Korthaase wurde in den schönen neuen Räumen am 18. November 1999 begangen.

Leider erkrankte eine Koordinatorin, Elke Templin im Dezember 1999 schwer und konnte die Arbeit nicht mehr weiterführen. Sie verstarb im Frühjahr 2003 und wir gedenken ihrer mit großem Respekt für ihre Arbeit in der Anfangsphase der BIG Hotline.

Die andere Koordinatorin, Margarete Bühler, leistete mit großem Engagement von Januar bis Juni 2000 den weiteren Aufbau der Hotline allein. Sie konstituierte die internen Arbeitsstrukturen und nahm die ersten Hürden in der Etablierung der Kooperationsbeziehungen mit den damals vier beteiligten Frauenberatungsstellen. Das BIG Hotline-Plakat und die Flyer wurden breit gestreut an Projekte und Einrichtungen verschickt und die Anruhzahlen begannen kontinuierlich zu steigen.

Seit Juni 2000 ist wieder eine zweite Koordinatorin, Beate Nink, für die BIG Hotline tätig und übernahm u.a. den Bereich Fundraising.

Entwicklung der BIG Hotline

Ab Sommer 2000 wurde das Feinkonzept für die Mobile Intervention in einer Arbeitsgruppe weiter entwickelt. Expert/innen aus verschiedenen Berliner Projekten und der Polizei erarbeiteten in Kooperation mit der BIG Hotline in kontroversen Gesprächen die später umgesetzte Arbeitsgrundlage.

Im November 2000 konnte die BIG Hotline den ersten Berliner Präventionspreis der Landeskommission Berlin gegen Gewalt entgegen nehmen, - eine schöne Anerkennung für die geleistete Arbeit der BIG Hotline.

Seit Dezember 2000 wird regelmäßig ein Spendenbrief an interessierte Personen verschickt. Über das Engagement von Menschen, die unsere Arbeit unterstützen, freuen wir uns sehr und nutzen diese Spenden für unsere Öffentlichkeitsarbeit.

Ebenfalls im Dezember 2000 konkretisierte sich der Kontakt mit der Philip Morris GmbH, die einen Partner für ihr Engagement gegen häusliche Gewalt in Deutschland suchte. Dieses Engagement hat inzwischen vielfältige Früchte getragen. Das erste bedeutende Ereignis war die Ausstellung von Jenny Holzer im Februar 2001 in der Neuen Nationalgalerie. Die Philip Morris Kunstförderung hatte Jenny Holzer, einer bekannten amerikanischen Künstlerin ein Berlin-Stipendium ermöglicht. In der Ausstellung war das in Berlin entstandene Werk zu sehen mit engem Bezug zum Thema „Gewalt gegen Frauen“. Die BIG Hotline konnte bei diesem Anlass über ihre Arbeit informieren und erhielt die Erlöse aus dem Verkauf des Ausstellungskatalogs. Dadurch wurde die Finanzierung eines zunächst auf drei Monate befristeten Modellversuches Mobile Intervention ermöglicht.

Im März und April 2001 wurden neue Mitarbeiterinnen für die Mobile Intervention eingestellt und alle Mitarbeiterinnen zu speziellen Belangen von mobilen Einsätzen fortgebildet.

Die Initiative zum Schutz vor Kriminalität unterstützte dankenswerterweise die

Finanzierung von ganztägigen Fortbildungen zum Thema „Eigensicherung“.

Im April beendete Margarete Bühler ihre Arbeit für die BIG-Hotline aus persönlichen Gründen. Beat Nink organisierte den Start der Mobilen Intervention zum 15.5.2001. Es war eine große Umstellung für die Mitarbeiterinnen, nicht mehr nur telefonische Beratung zu leisten, sondern auch vor Ort zu fahren. Anfängliche Verunsicherung und Befürchtungen in Bezug auf die Sicherheit der Mitarbeiterinnen haben sich nicht bewahrheitet. Wir freuen uns, heute auf mehr als 2,5 Jahre Mobile Intervention zurückschauen zu können, die zum Nutzen sehr vieler betroffener Frauen waren. Insbesondere die Kooperation mit der Polizei wird von den Kolleginnen immer wieder als sehr hilfreich und gut bezeichnet. Nach dem sehr erfolgreichen Probelauf der Mobilen Intervention setzte die Philip Morris GmbH ihr großzügiges Engagement auch in den folgenden Jahren bis heute fort.

Zeitgleich mit dem Beginn der Mobilen Intervention wurde einem Antrag bei der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin stattgegeben. Die BIG-Hotline konnte 800 Großplakate gestalten und drucken lassen, sowie den Aushang über einen Monat hinweg im ganzen Berliner Stadtgebiet finanzieren. Eine zweite, vergleichbare Großplakatkampagne – ebenfalls finanziert durch die Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin – startet am 23.11.2004 und wir gehen davon aus, dass diese ebenso erfolgreich sein wird. (siehe Beitrag Öffentlichkeitsarbeit S.20).

Seit Juni 2001 arbeiteten mit Irma Leisle wieder zwei Koordinatorinnen in der BIG Hotline, durch Stellenteilung kam im Februar 2002 Karin Müller als Dritte hinzu.

Um Migrantinnen in unserer Stadt besser erreichen zu können, wurde das Informationsfaltblatt der BIG Hotline in sechs verschiedene Sprachen übersetzt.

Die zielgruppenspezifische Ansprache und Unterstützung von besonderen Gruppen wie z.B. Migrantinnen und behinderten Frauen

Entwicklung der BIG Hotline

sind weiterhin unser Ziel.

Die Weiterentwicklung des bestehenden Angebotes für gewaltbetroffene Frauen ist ein Anliegen, das wir kontinuierlich seit Beginn der BIG Hotline verfolgen. Aus diesem Grund riefen wir eine neue Arbeitsgruppe ins Leben und erarbeiteten mit unseren Kooperationspartnerinnen das Konzept Pro aktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin (siehe Beitrag Kooperation S.24). Derzeit sind wir auf der Suche nach den notwendigen Finanzmitteln zur Umsetzung dieses Konzeptes.

Angebot der BIG Hotline

Nachdem Frau A. von ihrem Mann zum ersten Mal geschlagen worden war, wollte sie ihn sofort verlassen. Das ist aber schon sehr lange her. Da er sich immer wieder reumütig zeigte und versprach, es nie wieder zu tun, blieb sie weiter bei ihm. Seit 15 Jahren ging das nun schon so und die beiden Kinder hatten immer wieder zusehen müssen, wie er sie misshandelte. Auch die tagtäglichen Demütigungen und Erniedrigungen hinterließen deutliche Spuren bei ihr und den Kindern. Sie hatte sich im Grunde aufgegeben und auch die Hoffnung begraben, dass es Hilfe und Unterstützung für sie geben könnte. Ihr Selbstwertgefühl war aufgrund der jahrelangen Gewalterfahrung am Boden.

Beim letzten Mal aber, als Frau A. wieder von ihrem Mann geschlagen wurde, riefen die Nachbarn die Polizei. Die kam sehr schnell und Frau A. wurde von einer Polizistin, getrennt von ihrem Mann, zu den Vorfällen befragt. Die Polizeibeamtin gab ihr die Telefonnummer der BIG-Hotline und den Hinweis, dass sie sich dort telefonische Hilfe und Unterstützung holen könne. Frau A. konnte sich erinnern, diese Nummer schon einmal auf großen Plakaten gesehen zu haben. Sie überwand ihre Scham und war froh, erst einmal ganz anonym die BIG Hotline anrufen zu können um herauszufinden, ob es dort für sie Hilfe gäbe. Sie erfuhr dort zum ersten Mal, dass es zahlreichen Frauen ähnlich ergeht wie ihr und dass es auch für sie und ihre Kinder Unterstützungsmöglichkeiten gibt. Das Angebot, dass die BIG Hotline Mitarbeiterin sie vor Ort direkt berät, konnte sie zunächst nicht annehmen. Doch kurz darauf entschloss sie sich zu einer längerfristigen Beratung und Unterstützung in eine der von der BIG Hotline genannten Frauenberatungsstellen zu gehen.

Insbesondere in den Abendstunden, an Wochenend- und Feiertagen schließt sie mit ihrem Angebot eine Lücke in der Unterstützung für Frauen und deren Kinder, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Über die telefonische Beratung hinaus bietet die BIG Hotline ein Unterstützungsangebot vor Ort im Rahmen von Mobiler Intervention. Das Angebot richtet sich sowohl an Frauen und deren Kinder, die von häuslicher Gewalt betroffen sind als auch an Personen, die in ihrem beruflichen und privaten Umfeld mit häuslicher Gewalt konfrontiert sind.

Etwa die Hälfte der Anrufer/innen sind betroffene 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 Schritte entwickeln. Die Beraterinnen zeigen Wege auf, wie sie sich und ihre Kinder schützen kann, welche Wege es aus dieser für sie so aussichtslos erscheinenden Situation gibt. Zentrale Elemente in der Beratung sind, die Frau mit ihrer Lebensgeschichte zu respektieren, ihr Selbstbewusstsein zu stärken und bei der Beratung auf den Ressourcen der Frau aufzubauen. Die Entscheidung, welche Beratungsinhalte die Frau umsetzt, bzw. zu welchem Zeitpunkt sie das tut, bleibt ihr überlassen. Wenn sich die von Gewalt betroffene Frau für keines der Unterstützungsangebote entscheiden kann und sich offensichtlich nicht aus der geschilderten, gewalttätigen Beziehung lösen kann, fällt das den Beraterinnen immer wieder schwer zu akzeptieren. Dies gebietet aber der Respekt vor der Selbstverantwortung der Anruferin. Das Wissen um Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten kann zu einem späteren Zeitpunkt ausschlaggebend sein. Für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen ist es häufig wichtig zu wissen, dass sie unser Angebot anonym nutzen können und wir ihre Daten ohne Einwilligung nicht an andere Stellen weiter geben.

Angebot der BIG Hotline

Das sehr niedrigschwellige Angebot der BIG Hotline kann unverbindlich und ohne sich persönlich zeigen zu müssen in Anspruch genommen werden. Damit erreichen wir sicherlich auch viele Frauen, die sich sehr schwer tun – vor allem aus Scham – Hilfe für sich selbst zu holen.

Das Angebot der telefonischen Beratung umfasst:

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

Klärung der aktuellen Situation, emotionale Entlastung der Anruferin sowie eine erste Orientierungshilfe.

Informationen über rechtliche und polizeiliche Möglichkeiten, über Schutzunterkünfte sowie über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote.

Entwicklung eines Sicherheitsplanes mit der betroffenen Frau für sich und ihre Kinder.

Falls die telefonische Beratung nicht ausreicht, fährt die Mitarbeiterin der BIG Hotline zu der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau und berät diese vor Ort - wir sprechen dann von Mobiler Intervention. 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 schwer traumatisiert sind, durch Einschränkungen das Haus schwer verlassen können oder durch andere Gründe gehindert sind, nach einer telefonischen Beratung selbständig weitere Schritte zu gehen.

Die Mobile Intervention bietet Frauen ein persönliches Gespräch auf dem Weg der aufsuchenden Beratung an. Diese Beratung dient über die bereits oben genannten Inhalte hinaus im Rahmen der Krisenintervention dem Abklären und

Absprechen weiterer praktischer Schritte und der Unterstützung bei der Durchführung dieser Schritte (z.B.: Sachen packen und begleiten in ein Frauenhaus, notwendige Dokumente und Papiere zusammentragen für eine Gerichtsbegleitung, Begleitung zu einer Frauenberatungsstelle, in ein Krankenhaus o.ä.).

Um auch Migrantinnen mit unserem Angebot zu erreichen, deren deutsche Sprachkenntnisse für eine Beratung nicht ausreichend sind, ist es möglich bei Bedarf eine Dolmetscherin zur Sprachmittlung hinzu zu ziehen. Bei der telefonischen Beratung geschieht das über eine 3-er-Telefonkonferenz-Schaltung, bei der Mobile Intervention kommt eine Dolmetscherin mit vor Ort.

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline konnten zahlreichen Frauen, für die ein Beratungsgespräch am Telefon nicht ausreichend war, direkt zuhause oder an einem sicheren Ort helfen. Die Mobile Intervention erweist sich auf dem Hintergrund des seit 2002 in Kraft getretenen Gewaltschutzgesetzes und in Kooperation mit der Polizei, dem Kindernotdienst, dem Berliner Krisendienst sowie weiteren Einrichtungen als wirkungsvolle Maßnahme bei der Bekämpfung häuslicher Gewalt.

Im Rahmen der polizeilichen Wegweisung kann von der Berliner Polizei gegen einen häusliche Gewalt ausübenden Täter eine sogenannte Wegweisung aus der Wohnung von bis zu 14 Tage ausgesprochen werden. In dieser Zeit soll die betroffene Frau beim zuständigen Familien- oder Amtsgericht einstweiligen Rechtsschutz nach dem Gewaltschutzgesetz erlangen können.

Häufig stellt die Polizei im Rahmen ihrer Einsätze zur Abwehr häuslicher Gewalt den Kontakt zur BIG Hotline her oder informiert die Frau von unserem Angebot. Es hat sich gezeigt, dass die sofortige telefonische Unterstützung und darüber hinaus im Bedarfsfall die Begleitung im Rahmen der Mobile Intervention für die Opfer von großer Bedeutung ist. Nach oft jahrelangem

Angebot der BIG Hotline

Martyrium sollen sie nun – häufig auch noch körperlich verletzt – innerhalb weniger Tage oder gar Stunden sehr weitreichende Entscheidungen für sich und ihre Kinder treffen. In solch einer Situation ist ein schnelles und professionelles Unterstützungsangebot notwendig und sehr hilfreich.

Auswertungen der Evaluation der Wissenschaftlichen Begleitung Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG) ergaben, dass das Angebot der Mobilen Intervention sowohl von den betroffenen Frauen als auch vom Kooperationspartner Polizei angenommen wird (siehe Beitrag WiBIG S.13). Es wird deutlich, wie wichtig die direkte und aufsuchende Unterstützung der Frauen auf dem Wege zu weiteren Hilfsangeboten ist. Die Mobile Intervention in Zusammenarbeit mit der Polizei sorgt für ein Gefühl der Sicherheit, sowohl bei den Frauen als auch bei deren Kindern. Mit diesem Angebot werden andere Personengruppen erreicht, als dies mit telefonischer Beratung der Fall ist - so können mehr und andere Frauen in Gewaltsituationen unterstützt werden. Insbesondere schwer traumatisierte Frauen sowie Frauen mit vielen Kindern und Migrantinnen konnten besonders gut unterstützt werden.

Mit der Mobilen Intervention entstand darüber hinaus ein neues Arbeitsfeld, das sehr hohe Anforderungen an die Beratungsarbeit stellt. Dies erfordert u.a. umfangreiche, kontinuierliche Fortbildung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiterinnen.

Mit dem erarbeiteten Konzept Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin wollen wir ein weiteres, neues Arbeitsfeld in der Anti-Gewaltarbeit etablieren. Proaktiv bedeutet, dass nach einem Polizeieinsatz und erfolgter Wegweisung des Gewalttäters ein erster telefonischer Kontakt aktiv durch die Mitarbeiterinnen der BiG Hotline oder der Frauenberatungsstellen mit der betreffenden Frau aufgenommen wird. Durch den ersten Kontakt am Telefon wird der Zugang, Hilfsangebote in Anspruch zu

Eine junge bosnische Frau, die von ihrem Mann geschlagen worden war, hatte sich mit ihrem Kind zu einer Freundin geflüchtet. Diese hatte schon von Frauenhäusern gehört und die Telefonnummer der BIG Hotline aus einem Zeitungsartikel. Die Freundin stellt den Kontakt zur BIG Hotline her. Die BIG Hotline-Mitarbeiterin entscheidet nach kurzem Gespräch mit der betroffenen Frau, mit der sie sich ausreichend auf deutsch verständigen kann, dass sie ohne Dolmetscherin zur persönlichen Beratung vor Ort fährt. Sie findet dort eine junge Frau im Alter von 16 Jahren mit einem einjährigen Kind vor.

Im Laufe des Gespräches stellt sich heraus, dass die gewaltbetroffene Frau neben der Misshandlungsproblematik aufenthaltsrechtliche Probleme hat. Ihr gegenwärtiger Aufenthaltsstatus ist eine Duldung, die sie aufgrund der schweren Herzkrankheit ihres Kindes erhalten hat. Die Frau äußert, dass sie zurück zu ihrer Mutter ziehen will, deren Adresse sie aber nicht bei sich hat. Ihr Mann habe ihre gesamten Papiere mitgenommen, die sie dringend braucht. Sie weiß nicht, wo sie die kommende Nacht verbringen kann, bei der Freundin zu bleiben ist nicht möglich, da der Täter die Adresse kennt.

Es ist mittlerweile abends 20.00 Uhr und die BIG Hotline Mitarbeiterin beschließt zum Wohle der sehr jungen Mutter und des Kindes den Kindernotdienst einzuschalten und mit den Kolleg/innen dort eine Lösung für die beiden zu finden. Zusammen mit der jungen Frau und ihrem Baby fährt die BIG Hotline Mitarbeiterin zum Kindernotdienst. Nach einem weiteren Gespräch mit der dortigen Kollegin kann die junge Frau im Kindernotdienst über Nacht bleiben und von dort aus am nächsten Tag ihre Mutter kontaktieren.

Angebot der BIG Hotline

nehmen, erleichtert.

Die bestehende psychosoziale Versorgung für Frauen im Bereich häusliche Gewalt ist in Berlin bisher auf eine „Komm-Struktur“ ausgerichtet. Dies bedeutet: Frauen, die häusliche Gewalt erfahren, müssen sich selbständig an die bestehenden Beratungs- und Zufluchtseinrichtungen wenden. Die Erfahrungen zeigen, dass mangelnde Informationen, Krisensituationen, Scham- und Schuldgefühle sowie andere spezifische Lebensbedingungen Frauen den Zugang zu Unterstützungsangeboten erschweren.

Das Konzept Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt soll hier als ein weiterer Baustein im Unterstützungsnetz installiert werden und ein niedrigschwelliges Angebot für Frauen in Gewaltsituationen bieten.

**Mobile Intervention – ein Beispiel innovativer Unterstützung bei häuslicher Gewalt
Entwicklung des Unterstützungssystems im Kontext von Interventionsprojekten aus
Sicht der Wissenschaftlichen Begleitung Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt
(WiBIG), Universität Osnabrück**

Barbara Kavemann und Katja Grieger

Durch die intensivere öffentliche Diskussion über häusliche Gewalt, das Inkrafttreten des Gewaltschutzgesetzes und die veränderte polizeiliche Praxis im Land Berlin ist großer Beratungsbedarf entstanden, der neue Anforderungen an die hier tätigen Beratungseinrichtungen für Frauen stellte.

Die staatliche Intervention bleibt für die von häuslicher Gewalt Betroffenen und ihre Kinder nicht ohne Folgen und entspricht nicht immer den meist unklaren Erwartungen oder Wünschen, die Betroffene an Intervention haben. Sie kann sogar Krisen verschärfen oder auslösen, denn meistens müssen sehr rasch – noch in der Krisensituation – weitgehende Entscheidungen getroffen werden. Vielerorts setzte sich deshalb die Einschätzung durch, dass Hilfen so leicht wie möglich erreichbar sein müssen, und dass nicht gewartet werden kann, bis Gewaltopfer von sich aus Beratungsstellen oder Frauenhäuser aufsuchen, sondern dass ihnen offensiver Information und Beratung angeboten werden müsse. Es stellte sich die Frage, ob die Frau immer zur Beratung kommen muss, oder ob es nicht Wege gibt, wie die Beratung zur Frau kommen kann.

Bundesweit vorbildliches Beispiel für diese Weiterentwicklung sind die von BIG gegründete Hotline bei häuslicher Gewalt und die Mobile Intervention. Die bisherige Komm-Struktur der Beratung wurde durch ein Angebot aufsuchender Krisenintervention und Beratung ergänzt, das die Frauen der Mühe des Weges enthebt und sie bei weiteren Schritten begleitet. Unsere Evaluation konnte nachweisen, wie sinnvoll diese Ergänzung für viele Frauen ist: Dafür werteten wir 335 Dokumentationsbögen der Mobilien Intervention aus.^[1]

Aufsuchende Beratung und Begleitung erwies sich für einige Zielgruppen als unbedingt erforderlich und für andere als ausgesprochen entlastend.

Als flankierende Maßnahme ist aufsuchende Beratung für viele wichtig, denen es besonders schwer fällt, den Weg zur Beratungsstelle zurückzulegen (z.B. Frauen mit kleinen Kindern, Frauen im Rollstuhl oder mit anderen einschränkenden Behinderungen).

Aufsuchende Beratung ebnet Gruppen von Betroffenen den Weg in das Unterstützungssystem und erreicht das Klären nächster Schritte für die, die durch starke Krise, dauerhafte psychische oder körperliche Einschränkungen oder anders eingeschränkte Ressourcen nicht aus eigener Kraft nächste Schritte hätten gehen können.

Auf diesem Wege erhalten viele Betroffene erstmalig die Informationen, die sie benötigen, um kompetent Entscheidungen über ihre Zukunft treffen zu können. Sie verhilft denjenigen, die sich in einer krisenhaften Situation befinden, zu der erforderlichen Stabilisierung, um Information und Beratung überhaupt aufnehmen zu können.

Aufsuchende Beratung ist geeignet, Zielgruppen mit spezifischem Unterstützungsbedarf zu erreichen.

Es gelang, den Kinderschutz / die Jugendhilfe in die Intervention einzubinden, den Unterstützungsbedarf von Mädchen und Jungen im Kontext häuslicher Gewalt in Erfahrung zu bringen und an die verantwortlichen Stellen weiterzuleiten. Durch die aufsuchende Beratung der Mobilien Intervention konnte beispielsweise die Situation der beteiligten Kinder erfasst werden und bei Bedarf der Kindernotdienst hinzugezogen werden.

Das aufsuchende Angebot der Mobilien Intervention hat sich auch sehr für die Zielgruppe von Migrantinnen – insbesondere denjenigen mit geringen Deutschkenntnissen – bewährt. Die erforderliche Sprachmittlung kann in der Vorbereitung eines Mobilien Einsatzes sehr gut organisiert werden. Auch dem Beratungsbedarf derjenigen Migrantinnen, die in sozialer Isolation leben und die Strukturen des deutschen Hilfesystems nicht kennen, kann so gut entsprochen werden.

Neue Angebote brauchen eine Einbettung in ein Unterstützungssystem, andere Einrichtungen wie Frauenhäuser werden dadurch nicht überflüssig.

Hotline oder die Mobile Intervention ergänzen bestehende Einrichtungen und können sie nicht ersetzen. Im Gegenteil: Sie sind auf sie angewiesen. Stationäre Angebote wie Frauenhäuser werden nicht überflüssig, stattdessen ebnet die neuen Angebote vielen Frauen den Weg dorthin, die ihn aus eigener Kraft nicht gefunden hätten und ohne Begleitung nicht hätten gehen können.

Immer wenn bei häuslicher Gewalt interveniert wird, werden auch Betroffene erreicht, für die die polizeilichen und / oder juristischen Schutzmaßnahmen nicht ausreichen. Sie benötigen die Möglichkeit, in einer Schutzeinrichtung unterzukommen, z.B. weil sie so geängstigt sind, dass sie kurzzeitig an einen sicheren Ort gehen, von dem aus sie in ihre Wohnung zurückkehren, sobald sie die Krise durchstanden bzw. Sicherheit organisiert haben, oder weil sie anhaltend bedroht sind, und aus diesem Grund an einen sicheren Ort flüchten müssen, von dem aus sie längerfristige Schutzmaßnahmen beantragen und / oder sich eine neue Wohnung suchen.

Die Mobile Intervention deckt strukturelle Barrieren des Hilfesystems auf und senkt die Schwellen. Sie trägt zum Funktionieren der Interventionskette bei und hilft, deren Schwachstellen zu erkennen und nachzubessern.

Aufsuchende Krisenintervention sowie Begleitung sehen Betroffene in ihrem Lebensumfeld und gehen die Wege der Hilfesuche mit ihnen gemeinsam. Auf diese Weise kann ein Einblick aus der Perspektive der Betroffenen gewonnen werden, welche Veränderungen hilfreich sein können und nach welchen subjektiven Kriterien die Stationen der Interventionskette genutzt bzw. nicht genutzt werden. Strukturelle Barrieren des Hilfesystems wie fehlende Sprachmittlung, komplizierte bürokratische Vorgänge oder unklare Zuständigkeiten werden durch die Begleitung aufgedeckt.

Aufsuchende Beratung entlastet die Polizei.

Die Polizei sieht in den akuten Einsatzsituationen oft einen großen Unterstützungsbedarf der Betroffenen und ihrer Kinder. Diesen zu decken, liegt weder in ihrer Kompetenz, noch ist es ihr Auftrag. Der Bedarf seitens der Polizei an jederzeit abrufbarer Krisenintervention und Beratung für die Betroffenen ist groß.

Kann die Polizei eine aufsuchende Krisenintervention hinzuziehen, wenn unmittelbarer Bedarf an Krisenintervention und Klärungshilfe besteht, können die Beamtinnen und Beamten sehr viel besser weiter ihrer Arbeit nachgehen und wissen die Betroffenen gut versorgt. Dann geraten sie auch seltener in Konflikte wegen ihres hohen Zeitdrucks.

Mobile Intervention ist zudem geeignet, Sicherheit zu organisieren, auch wenn die polizeilichen oder gerichtlichen Maßnahmen nicht ausreichen, um den Betroffenen ein ausreichendes Sicherheitsgefühl zu vermitteln.

Fazit

Frauen, die mit Gewalt in ihrer Partnerschaft leben, machen in der Regel die Erfahrung, dass ihre Not ignoriert wird und ihnen mit Gleichgültigkeit oder Hilflosigkeit begegnet wird. Hotline und Mobile Intervention senken die Schwelle ins Hilfesystem und verbessern die Chancen der Betroffenen, die Form der Beratung oder des Schutzes zu wählen, die ihren Bedürfnissen, ihrer Gefährdung und ihrer Lebenssituation entspricht. Die Frauen werden in ihrer Unterstützungsbedürftigkeit, aber auch mit ihren Kompetenzen ernst genommen. Die Inanspruchnahme von Schutzmöglichkeiten wie Frauenhäusern, vor allem aber des Gewaltschutzgesetzes wird durch solcherart niedrighschwellige bzw. zugehende Beratung in vielen Fällen erst ermöglicht.

[1] Eine Kurzfassung der Studie und der gesamte Band „Neue Unterstützungspraxis bei häuslicher Gewalt“ sind auf der Internetseite des BMFSFJ abzurufen: www.bmfsfj.de (Stichwort: Forschungsnetz – Forschungsberichte) Mehr Informationen über die Wissenschaftliche Begleitung Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG) sind abrufbar unter www.wibig.uni-osnabrueck.de

Aufbau und Organisation der BIG Hotline

In den fünf Jahren BIG Hotline-Arbeit wurde das entwickelte Konzept in die Praxis umgesetzt, erprobt und bei Bedarf veränderten Erfordernissen angepasst. Dabei haben sich sowohl organisationsintern als auch innerhalb der Berliner Versorgungsstruktur mit den beteiligten KooperationspartnerInnen Arbeitsabläufe und -strukturen etabliert und im Alltag bewährt. Diese bilden die Basis der spezifischen BIG Hotline-Arbeit und sollen hier dargestellt werden.

Die Komplexität der Arbeit mit von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen spiegelt sich auch in der Organisation der BIG Hotline wider. Die BIG Hotline bei häuslicher Gewalt ist täglich von 9 – 24 Uhr unter einer zentralen Rufnummer (611 03 00) erreichbar. Jedoch sind bei der Abdeckung dieser Zeiten unterschiedliche Stellen beteiligt. Dies wird technisch durch eine Rufumleitung bewerkstelligt. Montags bis freitags von 9.00-18.00 Uhr übernimmt jeweils eine der fünf Frauenberatungsstellen Bora, Frauentreffpunkt, Frauenraum, Interkulturelle Initiative und Tara den Telefondienst. Während der übrigen Zeiten, also abends von 18.00 – 24.00 Uhr sowie an Samstagen, Sonn- und Feiertagen beraten Mitarbeiterinnen in der BIG Hotline-Zentrale. Es stehen immer zwei Telefonleitungen und zwei Mitarbeiterinnen für die BIG Hotline zur Verfügung.

Für das seit Mai 2001 eingerichtete Angebot der Mobilen Intervention steht von 9.00 – 24.00 Uhr in der Regel eine weitere Mitarbeiterin zur Verfügung. Diese hält sich in der BIG Hotline-Zentrale auf. Bei einer Anfrage nach einer Mobilen Intervention werktags informiert die diensthabende Frauenberatungsstelle, zu der die Hotline geschaltet ist, die Mitarbeiterin in der BIG Hotline-Zentrale. Diese nimmt Kontakt zu der betroffenen Frau auf und bereitet ihren Einsatz vor. In den Abendstunden, an Wochenenden und Feiertagen wird die Mobile Intervention von derjenigen Mitarbeiterin durchgeführt, die den Anruf entgegengenommen hat. In einem Rucksack

finden sich alle notwendigen Utensilien für einen Einsatz, wie Unterlagen mit wichtigen Telefonnummern und Infomaterial z.B. von Frauenhäusern, Gerichten und Beratungsstellen, ein Handy sowie Tickets für öffentliche Verkehrsmittel und Taxi-Coupons, um schnellstmöglich zum Einsatzort gelangen zu können.

Die BIG Hotline wird von den Frauenhäusern des Landes Berlin über deren aktuelle Aufnahmekapazitäten informiert. Dadurch können die Anrufer/innen gezielt an die Frauenhäuser mit freien Plätzen vermittelt werden, und es wird ihnen eine lange telefonische Odyssee erspart.

Eine umfangreiche Adressdatenbank gehört ferner zu den zentralen Arbeitsgrundlagen der BIG Hotline, um Frauen an auf ihre speziellen Belange zugeschnittene Einrichtungen zu verweisen, sowie eine Dolmetscherinnenliste, die derzeit 52 verschiedene Sprachen von albanisch bis zaza umfasst. Falls eine Anruferin Sprachmittlung benötigt, wird eine entsprechende Dolmetscherin hinzugezogen und eine telefonische Konferenzschaltung aktiviert. Im Rahmen einer Mobilen Intervention ist es möglich, dass eine Dolmetscherin mit vor Ort kommt.

► Mitarbeiterinnen

In der BIG Hotline-Zentrale teilen sich derzeit 27 Frauen die Dienste. Sie sind geringfügig bzw. Teilzeit beschäftigt. Einmal im Monat findet eine Mitarbeiterinnenversammlung statt, bei der inhaltliche Diskussionen geführt und organisatorische Dinge geklärt werden.

Die Mitarbeiterinnen bringen Erfahrungen aus anderen Arbeitszusammenhängen mit, wie Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen oder dem Berliner Krisendienst. Sie haben unterschiedliche Grundberufe, sind Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen, Rechtsanwältinnen etc. und sind hinsichtlich des Themas häusliche Gewalt sehr

Aufbau und Organisation der BIG Hotline

engagiert. Viele Mitarbeiterinnen sprechen mehrere Sprachen.

Die grundlegende Haltung von Respekt und Anerkennung der Unterschiedlichkeit von Lebensentwürfen, wie sie den Nutzer/innen der BIG Hotline entgegengebracht wird, spiegelt sich auch im Team der BIG Hotline wider: In der BIG Hotline arbeiten Frauen mit und ohne Kindern, ältere und jüngere Frauen, heterosexuelle und lesbische Frauen, Migrantinnen, Frauen aus dem ehemaligen West- und Ostdeutschland, Frauen mit und ohne Behinderung.

Die Arbeit der BIG Hotline erfordert von den Mitarbeiterinnen weitreichende Kompetenzen im psychologischen Bereich, in Gesprächsführung am Telefon, in Krisenintervention und im Wissen über rechtliche Möglichkeiten und die Versorgungsinfrastruktur in der Stadt etc. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements sind wir derzeit dabei, Beratungsstandards weiterzuentwickeln und zu dokumentieren. Regelmäßige Fortbildungen sorgen dafür, dass die Mitarbeiterinnen auf dem neuesten Stand sind z.B. hinsichtlich der relevanten Gesetze für die Beratung im Bereich häuslicher Gewalt. Regelmäßige Fallsupervision gehört ebenfalls zum Standard, um die Qualität der BIG Hotline-Arbeit zu sichern.

► Projektorganisation

Die Leitung der BIG Hotline wird von drei Koordinatorinnen wahrgenommen, die sich 1,5 Stellen teilen. Hinzu kommt eine Mitarbeiterin, die sich um Finanzen und Verwaltung kümmert. In den Verantwortungsbereich der Koordinatorinnen fällt die Finanzmittelakquise, die interne Organisation der BIG Hotline-Arbeit, das Personalwesen, die Dokumentation und Auswertung der Arbeit, die Öffentlichkeitsarbeit, das Pflegen der Kontakte zu den Kooperations-partner/innen, der Aufbau neuer Kontakte sowie die längerfristige Steuerung.

► Finanzierung

Die BIG Hotline geht auch bei der Finanzierung neue Wege. Die telefonische BIG Hotline-Arbeit wird größtenteils finanziert durch die Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Arbeit und Frauen, ein Eigenanteil wird über private Spender/innen erbracht.

Das Angebot der Mobilien Intervention wird ermöglicht durch eine Großspende der Philip Morris GmbH, die im Bereich häusliche Gewalt stark engagiert ist. Die BIG Hotline ist damit eines der Beispiele in Berlin und deutschlandweit, bei denen sich eine soziale Einrichtung und ein wirtschaftliches Unternehmen zusammengetan haben und die Nutzerinnen davon profitieren. Das Angebot der Mobilien Intervention war angesichts der Berliner Haushaltslage durch staatliche Finanzierung nicht realisierbar.

Trotz der bestehenden Finanzierungsmöglichkeiten von staatlicher und privatwirtschaftlicher Seite ist der Rahmen sehr eng gesteckt. Kürzungen im finanziellen Bereich werden in der Zukunft auch Kürzungen im Angebotsbereich nach sich ziehen. Für die erforderliche Öffentlichkeitsarbeit müssen weitere Mittel, z.B. über Stiftungen (z.B. Deutsche Klassenlotterie) und Spenden akquiriert werden.

Das Konzept Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin konnte bisher aufgrund der fehlenden Finanzen nicht umgesetzt werden.

Philip Morris GmbH engagiert sich im Kampf gegen häusliche Gewalt

Der Problembereich der häuslichen Gewalt ist ein soziales Problem, dessen Bekämpfung ein spezielles Anliegen für die Philip Morris GmbH ist. Der Ansatz im Kampf gegen Aggression im häuslichen Bereich beruht auf dem Schutz der Opfer vor Gewalt und in der frühzeitigen Prävention. Wir möchten einen Beitrag dazu leisten und ein stärkeres öffentliches Bewusstsein für diese Thematik schaffen. Daher setzt sich das Unternehmen für Aktivitäten von Trägern, Verbänden und Initiativen ein. Seit fast vier Jahren engagieren wir uns für BIG e. V. im Kampf gegen häusliche Gewalt in Berlin. Zum fünfjährigen Bestehen von BIG e.V. gratulieren wir an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich.

Im Mai 2001 startete der gemeinsame Modellversuch „Mobile Intervention“. Das überzeugende Konzept der individuellen Hilfe vor Ort und der Zusammenarbeit mit öffentlichen Einrichtungen wie der Berliner Polizei führte dazu, dass wir das Projekt zunächst ein Jahr förderten. Der große Erfolg der „Mobilen Intervention“ wurde auch durch die wissenschaftliche Begleituntersuchung bestätigt, die deutlich machte, wie notwendig eine solche Einrichtung in der Bundeshauptstadt war und ist. Daher fiel uns die Entscheidung nicht schwer, ihre Unterstützung des Modellversuchs seither kontinuierlich zu verlängern.

Im Kampf gegen die häusliche Gewalt muss das öffentliche Bewusstsein für dieses Problem geschärft und die Verbreitung von Informationen ausgeweitet werden. Zwei aktuelle Beispiele haben wir gemeinsam mit BIG initiiert. Regelmäßig schalten wir Anzeigen in Berliner Zeitungen, die auf die Problematik aufmerksam machen. Ende 2003 wurde der bislang deutschsprachige Flyer der BIG Hotline in sechs weitere Sprachen übersetzt.

In Deutschland fördern wir vor allem an den Unternehmensstandorten weitere Hilfsangebote für Opfer häuslicher Gewalt wie das Münchner Frauenobdach „Karla 51“ oder das Dresdener Frauenschutzhaus. Als internationales Unternehmen engagieren wir uns auch seit vielen Jahren über soziale Themen hinaus in den Bereichen Kunst und Wissenschaft. Wir sind überzeugt, dass nur ein intaktes gesellschaftliches Umfeld den Erfolg und das Bestehen eines Unternehmens gewährleisten kann.

Elfriede Buben,
Manager Public Affairs Philip Morris GmbH

**FÜR EIN ZUHAUSE
OHNE GEWALT**



Aufbau und Organisation der BIG Hotline

► Dokumentation der Arbeit

Jeder einzelne Anruf und jede Mobile Intervention werden von der jeweiligen Mitarbeiterin dokumentiert. Hierfür wurde speziell für die BIG Hotline-Arbeit ein Datenbank-Programm erstellt. Erfasst werden Angaben zu Anrufer/in, Hintergründen und Formen der Gewalt und zu der angebotenen Unterstützung. Im Vordergrund des Telefonates oder der Mobilen Intervention steht das Beratungsgespräch, erfasst werden daher nur Angaben, die die Klientin während des Gesprächs erwähnt, selbstverständlich anonymisiert. Die regelmäßige Auswertung der Daten ermöglicht, das Angebot und die Wirksamkeit der BIG Hotline zu überprüfen und gegebenenfalls zu modifizieren. So zeigt sich, dass nach einer Öffentlichkeitskampagne die Zahl der Anrufer/innen steigt. Deutlich wird u.a. auch, dass das Angebot der BIG Hotline im steigenden Maße von Migrantinnen genutzt wird.

Mittels der ausgewerteten Zahlen lassen sich auch über weiterführende Aspekte häuslicher Gewalt spezifischere Aussagen treffen, wie z.B. über den Anteil der mitbetroffenen Kinder, das Ausmaß psychischer Gewalt, der Anteil der Frauen mit erschwerten Lebensbedingungen wie Gefährdung des aufenthaltsrechtlichen Status, Krankheit, Behinderung. Daraus lässt sich auch ein spezifischer Interventionsbedarf ableiten.

Die Mobile Intervention der BIG Hotline wurde bis Mai 2003 von der Wissenschaftlichen Begleitung Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt (WiBIG) evaluiert (siehe Beitrag WiBIG S.13). Die Dokumentation und Auswertung der Arbeit sind wesentliche Bestandteile der Qualitätssicherung der Arbeit in der BIG Hotline.

► Interne Organisation der BIG Hotline

Um einen möglichst reibungslosen Ablauf der BIG Hotline-Arbeit zu gewährleisten, muss eine gute interne Organisation und Kommunikation gewährleistet sein. Hierzu zählen die einmal monatlich stattfindenden

Mitarbeiterinnenversammlungen sowie die wöchentlich stattfindenden Team-Sitzungen der Koordinatorinnen. Die Koordinatorinnen behalten die Personalsituation im Auge und stellen bei Bedarf neue Mitarbeiterinnen ein. Die AG Qualität hat sich zum Ziel gesetzt, den Fortbestand der BIG Hotline zu sichern und Arbeitsabläufe, die Arbeitszufriedenheit und die Kommunikationsstrukturen innerhalb der BIG Hotline unter den gegebenen Bedingungen zu optimieren. Beteiligt sind von der Leitungsseite eine Koordinatorin, delegierte BIG Hotline-Mitarbeiterinnen und eine Vertreterin des Betriebsrates. Alle AG-Mitglieder bringen entsprechend ihrer Funktion ihre jeweilige Perspektive mit ein und sind engagiert dabei, positive Veränderungen voranzutreiben.

► Längerfristige Steuerung

Die BIG Hotline ist eine sich in permanenter Entwicklung begriffene Organisation bei gleichzeitig stabilem Profil. Dies ergibt sich aus den sich verändernden gesellschaftlichen Bedingungen für Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind. Die finanzielle Situation ändert sich, neue Kooperationspartner/innen kommen hinzu, neue Themen und Aufgabenfelder erschließen sich.

Nur eine zur Veränderung bereite Organisation kann optimal auf die Erfordernisse reagieren. Auf der anderen Seite darf die Organisation aber auch nicht zu viel Veränderung zulassen, d.h. im Chaos versinken, soll sie effektive Arbeit leisten. Zu diesem Zweck ist also eine längerfristige Steuerung erforderlich. Relevante Themen aus der Praxis werden von der BIG Hotline aufgegriffen und Konzepte entsprechend weiterentwickelt. Hierfür werden mit den beteiligten Kooperationspartner/innen Arbeitsgremien gegründet wie z.B. die Arbeitsgruppe zur Konzepterarbeitung Pro aktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin und die Mitarbeit in der Arbeitsgruppe Zur Verbesserung der Angebote für gewaltbetroffene Frauen in der psychiatrischen Versorgung (siehe Beitrag Kooperation S.24).

Das BIG Hotline ABC

A ♦ wie ♦ Auseinandersetzung, Arbeitsplätze, Anonymität, AG`s, Abhängigkeit, Angst

B ♦ wie ♦ Bedürfnisse, Belegungsfaxe, Begleitung, Betriebsrat, Berlin

C ♦ wie ♦ Chaos, Computer, Chancen

D ♦ wie ♦ Dienstpläne, Dolmetscher, Dramatik

E ♦ wie ♦ Eilanträge, Erfahrungen, Elektrosmog

F ♦ wie ♦ Frauen, Flyer, Fragen, Fortbildungen, Finanzierung, Frust, Frauenhäuser

G ♦ wie ♦ Gewalt, Gericht, Geduld, Grenzen, Gesetze, Gefühle

H ♦ wie ♦ Hotline, Hilfe, Handy, Hass

I ♦ wie ♦ Informationen, Institutionen, Irrtümer

J ♦ wie ♦ Justiz

K ♦ wie ♦ Krise, Kolleginnen, Kinder, Koordinatorinnen, Kaffee, Krankenhaus, Klatsch

L ♦ wie ♦ Lebensumstände, Last, Lachen

M ♦ wie ♦ Mobile Intervention, Migrantinnen, Männer, Mut

N ♦ wie ♦ Notfall, Nächte, Neue Mitarbeiterinnen

O ♦ wie ♦ Orientierung, Organisation, Ordner, Opfer

P ♦ wie ♦ Protokolle, Papiere, Polizei, Pinnwände, Psyche, Probleme

Q ♦ wie ♦ Qualm, Querelen

R ♦ wie ♦ Risiko, Ratlosigkeit, Rufumleitung

S ♦ wie ♦ Schutzanträge, Scham, Schmerz, Sponsoren, Schokolade, Schaden, Stärken
und Schwächen

T ♦ wie ♦ Telefonate, Täter, Termine, Toleranz

U ♦ wie ♦ Umgangsrecht, Überlegung, Urban

V ♦ wie ♦ Verantwortung, Verständnis, Vermittlung, Vernetzung, Verfolgung, Verhalten

W ♦ wie ♦ Wut, Werbung, Weinen, Warten, Wirklichkeit

X ♦ wie ♦ X-mal

Y ♦ wie ♦ Y-Chromosome die leidigen

Z ♦ wie ♦ Zuständigkeiten, Zweifel, Zuhören, Zeit, Zuversicht

Öffentlichkeitsarbeit

Die Arbeit der BIG Hotline steht und fällt mit der Öffentlichkeitsarbeit. Dabei stehen zwei Aspekte im Vordergrund: Die Öffentlichkeitsarbeit soll das Thema häusliche

Gewalt enttabuisieren, und gleichzeitig soll auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam gemacht werden.

Um möglichst viele Personen zu erreichen, streben wir eine zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit an und nutzen unterschiedliche Medien und Formen. Die Basis sind unsere Falblätter, die über das Angebot der BIG Hotline informieren. Diese Falblätter werden breit

verteilt, z.B. bei der Polizei, Beratungseinrichtungen, Ärzt/innen und öffentlichen Einrichtungen. Sie liegen in sechs weiteren Sprachen (türkisch, polnisch, englisch, russisch, arabisch und serbokroatisch) vor, um Migrantinnen mit geringen Deutschkenntnissen besser zu erreichen.

Die BIG Hotline stellt ihr Angebot in den verschiedensten Foren vor. Dies sind zum einen Veranstaltungen für eine breite Öffentlichkeit, wie der Charlottenburger

Zum anderen sind es spezifische Veranstaltungen wie Fachtagungen oder das gezielte Vorstellen unserer Arbeit in anderen Einrichtungen. Hier werden



Professionelle erreicht, die einerseits das Angebot der BIG Hotline bei Fragen zu häuslicher Gewalt nutzen und andererseits als Multiplikator/innen fungieren.

Wichtig für unsere Arbeit ist auch der Kontakt zu den Medien. Wir pflegen langjährige Kontakte zu interessierten Journalistinnen und Journalisten aus den Printmedien, Rundfunk und Fernsehen. Wir informieren über aktuelle Ereignisse der Arbeit, wie die Einführung der Mobilen Intervention als Modellversuch, eine neue Plakatkampagne oder unseren Benefizball. Aber auch gesellschaftliche Ereignisse mit Bezug auf das Thema häusliche Gewalt wie die Einführung des Gewaltschutzgesetzes Anfang des Jahres 2002 oder die polizeiliche Wegweisung nach § 29a ASOG sind für uns Anlass zu gezielter Pressearbeit. Ein umfangreicher Pressespiegel und steigende Anrufzahlen nach Presseinformationen zeugen vom Erfolg dieser Form der Öffentlichkeitsarbeit. Bereits im Jahr 2001 haben wir mit Hilfe der Unterstützung der Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin eine sehr erfolgreiche Großplakatkampagne durchführen können. Die 3,60 x 2,50 Meter großen Plakate



Frauenfrühling, der Tag der offenen Tür der Polizei oder Stadtfeste.

Öffentlichkeitsarbeit

hingen einen Monat lang auf öffentlichen Werbeflächen im Berliner Raum. Einprägsame Slogans, die zum Nachdenken anregen, machten auf das Thema häusliche Gewalt aufmerksam:

„Vor zwei Jahren brach er ihr Herz, gestern zwei Rippen“,

„Früher hat er sie nur mit Worten geschlagen“,

„Auf der Straße hat sie Angst um ihre Kinder, zu Hause haben ihre Kinder Angst um sie“,

„Seine Sprache heißt Gewalt, sie muss nicht sprachlos bleiben“. Auf den Plakaten sind eine junge und eine ältere Frau, eine Frau mit Kind und eine Migrantin abgebildet. Sie verdeutlichen, dass häusliche Gewalt jede Frau betreffen kann. Das Angebot und die Nummer der BIG Hotlinewerden genannt, um schnell und gezielt Unterstützung für sich selbst und andere finden zu können. Die Plakate stießen auf große Resonanz, obwohl sie aus Kostengründen nur kurze Zeit hingen. Diese Form der Öffentlichkeitsarbeit schätzen wir als sehr wirksam ein. Dadurch werden auch Personen erreicht, die mit anderen Medien nicht erreicht werden können, weil sie z.B. keine Einrichtungen aufsuchen, bei denen die Falbblätter der BIG Hotline ausliegen. Aufgrund der hohen Kosten können wir solche Aktionen nur mit zusätzlich eingeworbenen Mitteln durchführen. Im Jahr 2002 wurden kleinere Plakate dieser Serie für ca. 3 Monate in Schaukästen der Berliner S- und U-Bahn gehängt. Diese Flächen wurden kostenfrei von den Berliner Verkehrsbetrieben zur Verfügung stellt

Die Philip Morris GmbH ermöglichte uns die Konzeptionierung, Herstellung und Sendung eines Spots für die Monitore des „Berliner Fensters“ in der U-Bahn. Der Spot lief über mehrere Monate zweimal wöchentlich einen halben Tag und stieß auf viel Resonanz. Zum fünfjährigen Jubiläum im November 2004

führen wir eine zweite Großplakataktion durch. Wir konnten die Stiftung Deutsche Klassenlotterie Berlin ein zweites Mal von unserem Plakatkonzept überzeugen und freuen uns über die Finanzierung der neuen Kampagne. Sieben Schauspieler, die in der ARD-Fernseh-Serie „Tatort“ Kommissare spielen, haben sich bereit erklärt, sich mit ihrem Portrait und einem Statement gegen häusliche Gewalt und für unsere Arbeit zu engagieren. Das Motto ist:



„Sehen Sie fern, aber nicht weg!“.

Wir sind Boris Aljinovic, Dietmar Bär, Klaus Behrendt, Andreas Hoppe, Miroslaw Nemeč, Peter Sodann und Mehdi Moin Zadeh sehr dankbar, dass Sie uns Ihre kostbare Zeit geschenkt haben, um diese Plakatkampagne zu unterstützen.

Öffentlichkeitsarbeit

Unser dreijähriges Jubiläum haben wir im kleineren Rahmen mit unseren langjährigen Kooperationspartnern gefeiert. Zu unserem Fünffjährigen wagen wir uns in einen größeren Rahmen vor und laden zu unserem ersten Benefizball ein. Am 26.11.2004 feiern wir in der Universal – Hall in Berlin – Moabit. Klaus Wowerit hat die Schirmherrschaft übernommen. Wir können diesen Ball durchführen mit Hilfe sehr vieler Menschen in

Unternehmen, die uns großzügig unterstützen.

Die Philip Morris GmbH engagiert sich für unsere Arbeit bereits seit vielen Jahren und hat mit einer großzügigen Spende das Wagnis eines ersten Benefizballes überhaupt erst ermöglicht.

Wir möchten uns hier besonders bei Elfriede Buben und Nicole Gilg für ihr großes Engagement sehr herzlich bedanken.

Viele Menschen in kleinen Geschäften, Praxen und kleinen und großen Unternehmen unterstützen unseren ersten Benefizball. Sie ermöglichen: die Herstellung der Plakate und deren Hängung, den Imbiss, den Sekt, das Musikprogramm und die Tombola.



Wir bedanken uns für die Unterstützung unseres Benefizballs sehr bei:



Rune Finanz
Kantstr. 149
10623 Berlin

**FÜR EIN ZUHAUSE
OHNE GEWALT**



Philip Morris GmbH



Warschauer
Apotheke
Warschauer Str. 16
10243 Berlin



Fashion &
Classics
Güntzelstr. 21
10717 Berlin



Öffentlichkeitsarbeit

ESTREL
BERLIN
Estrel-Hotel
Sonnenallee 225
12057 Berlin



Zu der Rothen Forelle
Marktplatz 2
38871 Ilsenburg



Shiatsu

Judith A. Wagner
Mannheimer Str. 38
10713 Berlin



Gangart Naturschuhe
Mommsenstr. 45
10629 Berlin



Artemis Friseur
Fürbringer Str. 6
10961 Berlin

Dall'Armi

Espressomaschinen & Kaffee
Senefelder Str. 18
10437 Berlin

Sachsenring 40
50677 Köln



Puschkinallee 6a
12435 Berlin

Schramms Weine & mehr

Kastanienallee 83
10435 Berlin

Wohn - Oppositon

Schlüterstr. 17
10625 Berlin

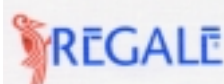
Ristorante Miseria & Nobilità

Kopernikusstr. 16
10245 Berlin



Naturkost Friedrichshain
Boxhagener Str. 109
10245 Berlin

Regal
Kurfürstenstr. 84
10787 Berlin



lesen und lesen lassen

Buchhandlung
Wühlichstr. 3
10245 Berlin

Tapas-Bar
Alois S.



Tapas-Bar
Alois S.
Senefelder Str. 18
10437 Berlin



Oberbaumapotheke
Warschauer Str. 27
10243 Berlin



Gut Schloß Golm
Am Zernsee 1
14476 Potsdam/ Golm



AUGUSTSTRASSE 83
10117
BERLIN
FÖN: 030 - 27 59 40 51
WWW.SALON-BEIGLE.DE



CALLA
FACHGESCHÄFT
FÜR MÄNNLICHE
KÖRPER- UND
SCHÖNHEITSPFLEGE
GESCHENKARTIKEL
HAARSCHE BEHANDLUNGEN
WINTERFELDSTRASSE 38
10781 BERLIN SCHÖNHEIT
ZUM WINTERFELDPLATZ
Tel. 030 - 255 43 21
Mo-Fr 10.00-19.00 Uhr
Sa 10.00-16.00 Uhr



das finanzkontor

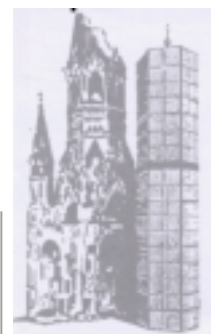
Das Finanzkontor
Kulmbacher Str. 15
10777 Berlin



Dorotheenstädtische Buchhandlung
Turmstr. 5
10559 Berlin

Massageloungemitte

Albrechtstr. 19
10117 Berlin



Oldenburger Apotheke
Oldenburger Str. 37
10551 Berlin

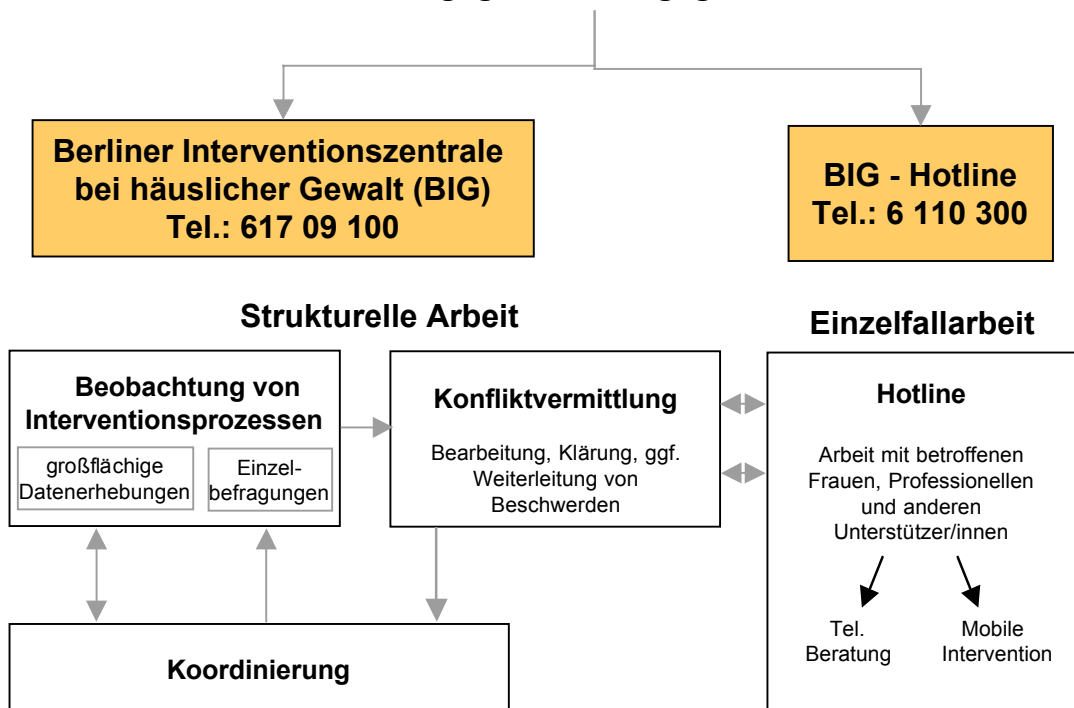
Kooperation

Die Entstehungsgeschichte der BIG Hotline ist stark geprägt vom Willen zu einer gelungenen Kooperation zahlreicher Institutionen innerhalb der vom Berliner Interventionsprojekt gegen häusliche Gewalt (BIG) geschaffenen Strukturen hier in Berlin. Als bundesweit einmalige „Hotline bei häuslicher Gewalt gegen Frauen“ kann diese Kooperationsstruktur auch als Vorbild für Vernetzung und Kooperation dienen. Auch in der Umsetzung des Konzeptes der BIG Hotline stellt die Kooperation mit zahlreichen Einrichtungen einen zentralen Pfeiler dar. BIG e.V. ist der Träger sowohl der Berliner Interventionszentrale bei häuslicher Gewalt (BIG) als auch der BIG Hotline. Es gibt eine gute und enge Zusammenarbeit beider Einrichtungen, die sich in regelmäßigen Teamsitzungen und zahlreichen Gremien austauschen. So nimmt die BIG Hotline an

Gremien der BIG Interventionszentrale teil und bringt ihre Praxiserfahrungen in die Diskussion um eine verbesserte Intervention zu Gunsten von häuslicher Gewalt betroffener Frauen ein. Die von der BIG Interventionszentrale ins Leben gerufene Expert/innenkommission zählt ebenso dazu wie die Arbeitsgruppe Migrantinnen und der regelmäßige Austausch zum Thema „Kinder und häusliche Gewalt“.

Ohne die enge Vernetzung und Kooperation mit den mittlerweile fünf Frauenberatungsstellen in Berlin (Bora, Frauenraum, Frauentreffpunkt, Tara und Interkulturelle Initiative) wäre die Arbeit der BIG Hotline nicht zu leisten. Wissen und Ressourcen werden in diesem Kooperationsverbund optimal gebündelt und bestehende Angebote sinnvoll ergänzt bzw. erweitert.

Berliner Initiative gegen Gewalt gegen Frauen - BIG e.V.



Kooperation

Die Mitarbeiterinnen dieser Einrichtungen leisten an fünf Wochentagen – via Rufumleitung – die Telefondienste der BIG Hotline von 9:00 bis 18:00 Uhr (siehe Beitrag Aufbau und Organisation S.15).

Begleitend zur BIG Hotline-Telefonberatung wird werktäglich persönliche Beratung sowie Rechtsberatung angeboten. Sie findet in den Räumen der jeweiligen Frauenberatungsstelle statt, die BIG Hotline-Dienst hat. Für die anrufende - von häuslicher Gewalt betroffene - Frau bedeutet dies, dass sie mit der Beratungsstelle, die gerade BIG Hotline-Dienst hat, weitere persönliche Beratung und Unterstützungsangebote vereinbaren kann. Für die Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen ist ihre Beteiligung an der BIG Hotline eine Kooperation, die sie stark fordert, da sie zusätzlich zu ihrem originären Klientel einen größeren Zustrom an Klientinnen über die BIG Hotline zu verzeichnen haben.

Am Beispiel des BIG Hotline Angebotes „Mobile Intervention“ lässt sich beispielhaft deutlich machen, wie die Kooperation in der Praxis realisiert wird.

Das Konzept und die Umsetzung der Mobilen Intervention wurden in der eigens eingerichteten AG Mobile Intervention erarbeitet und in ihrem ersten Jahr von den Vertreter/innen der beteiligten Institutionen begleitet. Diese sind neben den Frauenberatungsstellen der Kindernotdienst, die Berliner Polizei, der Berliner Krisendienst, die Berliner Frauenhäuser sowie das Netzwerk behinderter Frauen. Mit dem Kindernotdienst, der Polizei und dem Berliner Krisendienst wurden konkrete Kooperationsvereinbarungen hinsichtlich der Mobilen Intervention getroffen.

Zum Wohl der Kinder, die sehr häufig von häuslicher Gewalt mit betroffen sind, ist die Kooperation mit KollegInnen des Kindernotdienstes mit ihren spezifischen Fachkenntnissen und Kompetenzen von großer Bedeutung. Wenn Kinder involviert sind, ist es möglich, dass KollegInnen des Kindernotdienstes mit vor Ort fahren und dort die angemessene Hilfe und Unterstützung der Kinder übernehmen, während die

Mitarbeiterin der BIG Hotline die Frau berät und unterstützt. Nach anfänglichen Reibungen hat sich eine enge und vertrauensvolle, sich gegenseitig ergänzende und unterstützende Arbeitsbeziehung zwischen der BIG Hotline und dem Kindernotdienst entwickelt.

Der Jugendnotdienst und auch der Mädchennotdienst konnten zwischenzeitlich für die Kooperation im Rahmen der Mobilen Intervention gewonnen werden.

Immer wieder wird von den BIG Hotline Kolleginnen hervorgehoben, wie gut und zuverlässig die Kooperation mit der Polizei zwischenzeitlich geworden ist. In der konkreten, alltäglichen Zusammenarbeit konnten auf beiden Seiten bestehende Vorurteile abgebaut und auftretende Reibungspunkte vermindert werden. Bei der Mobilen Intervention wirkt sich die Verlässlichkeit dieser Zusammenarbeit in Bezug auf die Sicherheit sowohl für die von häuslicher Gewalt betroffene Frau als auch für die BIG Hotline Beraterin sehr positiv aus. Die Polizei fungiert auch als wichtiger Multiplikator, indem sie bei ihren Einsätzen zu häuslicher Gewalt die betroffenen Frauen auf das Angebot der BIG Hotline aufmerksam macht.

Fünf Jahre BIG-Hotline

Das fünfjährige Jubiläum der BIG Hotline gibt auch der Berliner Polizei Anlass für eine sehr positive Bilanz der intensiven Kooperation der vergangenen Jahre. Die BIG Hotline hat das Berliner Beratungsangebot für Frauen in Fällen häuslicher Gewalt entscheidend erweitert und verbessert.

Die Zusammenarbeit mit der BIG Hotline bietet den Berliner Polizeibeamtinnen und –beamten beim Einschreiten in einem sehr sensiblen Aufgabenbereich ein hohes Maß an Handlungssicherheit.

Die aktuellen Statistiken der BIG Hotline belegen die Verlässlichkeit der beiderseitigen Kooperation: In etwa einem Drittel der bei der BIG Hotline registrierten Anrufe wurde die Anruferin durch die Berliner Polizei dorthin vermittelt, in einem Viertel aller festgehaltenen Ereignisse ging der ersten Kontaktaufnahme die Erstattung einer Strafanzeige voraus.

Wie die Zahlen erkennen lassen, haben die interne Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildungen der Berliner Polizei ihren Beitrag dazu geleistet, das breite Informations- und Beratungsangebot der BIG Hotline innerbehördlich bekannt zu machen. Die Umsetzung dieses Wissens an betroffene Frauen wird auch künftig eine wichtige Aufgabe der Polizeibeamtinnen und –beamten bleiben.

Eine aktive und offensive Kooperation verschiedener Institutionen und Behörden führt – so auch im Bereich der häuslichen Gewalt – zu steigenden Fallzahlen. Daraus darf man aber nicht auf eine allgemeine Zunahme dieser Delikte schließen, vielmehr wird es sich hier um die durchaus erwünschte „Erhellung des Dunkelfeldes“ handeln. Das bedeutet für uns: Die gemeinsamen Aktivitäten zeigen Erfolg; immer mehr Frauen entschließen sich, ihre Notlage öffentlich zu machen und Beratungsangebote nachzufragen. Dabei kommt dem Einsatz der Mobilien Interventionsteams der BIG Hotline eine entscheidende Rolle zu, wie die aktuellen Fakten belegen; denn mit der Zunahme der bekannt gewordenen Fälle häuslicher Gewalt korrespondiert zugleich eine proportionale Steigerung der Zahl der längerfristigen Wegweisungen aus Wohnungen.

Als jetzige Vertreter der Berliner Polizei im BIG Projekt danken wir Kriminaldirektorin Ursula Falkenstern und Kriminaloberrätin Elke Plathe, den früheren Vertreterinnen unserer Behörde, bei dieser Gelegenheit nachdrücklich für ihre bisherige Tätigkeit. Wir wollen die erfolgreiche beiderseitige Zusammenarbeit ganz in ihrem Sinne fortsetzen, um weiterhin unseren polizeilichen Beitrag zu leisten, häusliche Gewalt zu minimieren und betroffenen Frauen in ihren Notsituationen Hilfe anzubieten.

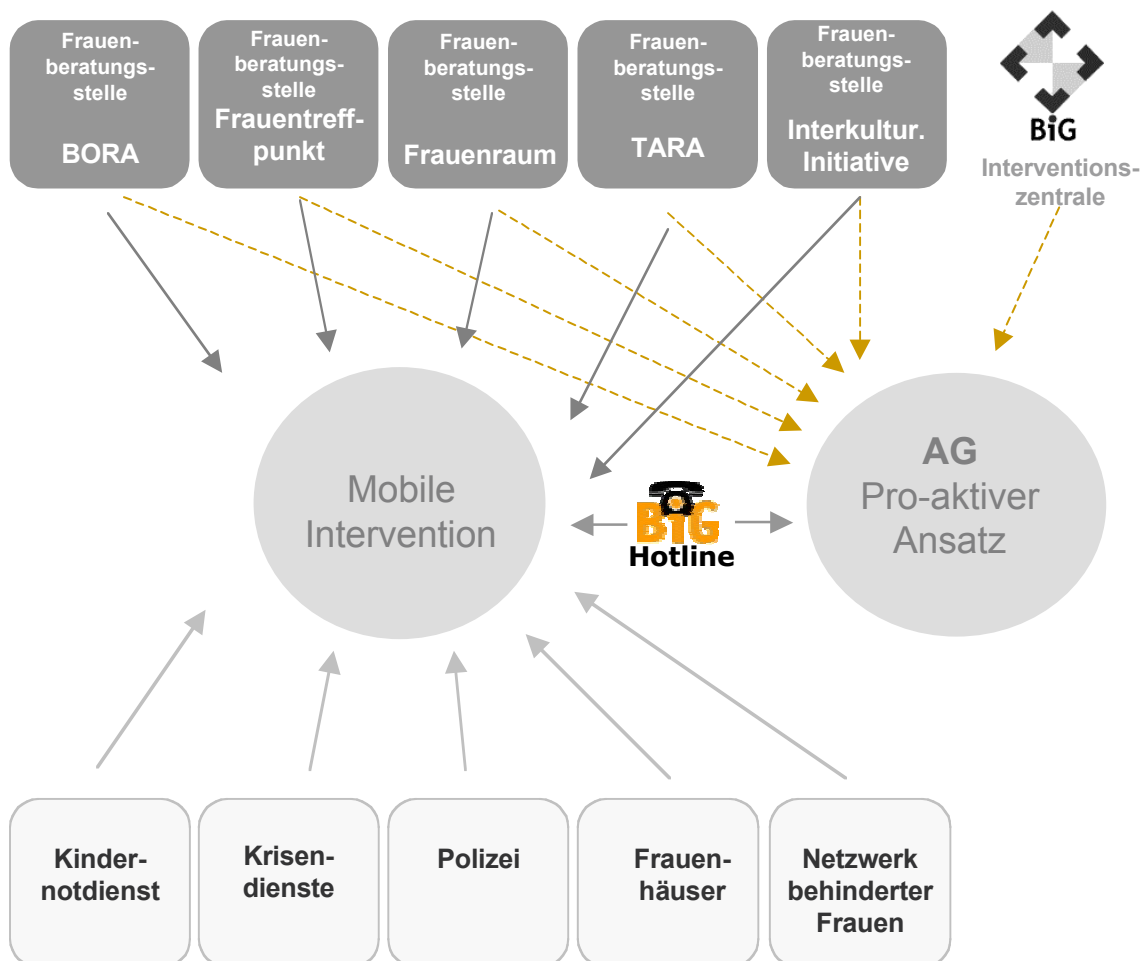
Kriminaldirektor Winfried Roll
Kriminalrat Steffen Claussen
Der Polizeipräsident in Berlin
Landeskriminalamt

Stabsbereich Öffentlichkeitsarbeit und Prävention

Kooperation

Der Berliner Krisendienst tritt als wichtiger Kooperationspartner in den Fällen in den Vordergrund, wenn es um psychiatrische Erkrankungen oder mögliche Suizidalität der betroffenen Frau geht. Die Kolleginnen der BIG Hotline können sich auf die Fachkompetenz der dort arbeitenden KollegInnen verlassen. Bei einer Selbst- und/oder Fremdgefährdung kann durch den Berliner Krisendienst eine Einweisung zur stationären Behandlung erfolgen.

Mit den Berliner Frauenhäusern gibt es, unabhängig von der AG Mobile Intervention, weitere regelmäßige Kooperationstreffen. Die Fax-Meldungen der Berliner Frauenhäuser über ihren jeweiligen Belegungsstand werden zentral im Büro der BIG Hotline erfasst. Durch diese Information kann die BIG Hotline-Beraterin der Anrufer/in unnötige Telefonanrufe ersparen und sie direkt an Frauenhäuser mit freien Plätzen vermitteln.



Kooperation

Das Netzwerk behinderter Frauen bringt seine Fachkompetenz in Bezug auf die spezifischen Lebensumstände behinderter Frauen ein. Das Angebot der Mobilen Intervention ist gerade auch für diese Zielgruppe geschaffen worden. Es muss noch weiter daran gearbeitet werden, dass unser Angebot diese Zielgruppe auch verstärkt erreicht.

Das Konzept Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt in Berlin konnte erfolgreich mit den beteiligten Frauenberatungsstellen abgeschlossen werden. Hier wurde erarbeitet, was Proaktives Arbeiten ganz konkret für die gewaltbetroffenen Frauen und die beteiligten Unterstützungseinrichtungen wie BIG Hotline und die Frauenberatungsstellen aussehen sollte. „Proaktiv“ bedeutet, dass nach einem Polizeieinsatz und erfolgter Wegweisung des Gewalttäters ein erster telefonischer Kontakt aktiv durch Mitarbeiterinnen der BIG Hotline und der Beratungsstellen mit der Frau aufgenommen wird. Wenn die Frau es wünscht, erhält sie Informationen über konkrete Unterstützungsangebote und kann bei Bedarf auch einen persönlichen Beratungstermin vereinbaren. Durch den ersten Kontakt am Telefon wird der Zugang, Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen, erleichtert. Es wird als sinnvolle Ergänzung zu der bisher vorhandenen Kommstruktur in der Anti-Gewalt-Arbeit in Berlin gesehen. Bereits mit dem Angebot der Mobilen Intervention wird die ansonsten geltende Kommstruktur bereits durchbrochen. Die Beraterinnen gehen mit der Beratung vor Ort einen entscheidenden Schritt auf die Frau zu, allerdings nur wenn die betroffene Frau vorher darüber informiert wurde und einverstanden ist.

Durch die neue Interventionsmöglichkeit der Berliner Polizei mit der polizeilichen Wegweisung gewann die Auseinandersetzung um Proaktives Arbeiten bei häuslicher Gewalt an neuer Dynamik. Im Rahmen der Konzeptentwicklung wurde analysiert, welche strukturellen Bedingungen dafür notwendig sind und welche personellen und finanziellen Ressourcen dafür bereitgestellt werden müssen. Auch die Umsetzung dieses Konzeptes ist nur möglich in Kooperation mit

den fünf Frauenberatungsstellen und der Berliner Polizei. Unser Ziel, ein neues Angebot in die bereits bestehende Unterstützungslandschaft in Berlin zu integrieren, konnten wir damit erreichen. Nun geht es „nur“ noch um die Akquirierung der notwendigen Finanzmittel.

Die BIG Hotline ist auch vernetzt mit der berlinweit tagenden AG Krise. In dieser Arbeitsgruppe geht es in erster Linie um generelle Fragen der Krisenintervention, des Bedarfs und der Angebotsstruktur in Berlin. Außerdem engagiert sich die BIG Hotline im Netzwerk Frauengesundheit Berlin, hier vor allem zum Thema gesundheitliche Folgen häuslicher Gewalt. Die immer wiederkehrenden Schwierigkeiten bei der Unterbringung von gewaltbetroffenen Frauen in der psychiatrischen Versorgung haben dazu geführt, dass die BIG Hotline sich auch zu diesem Themenbereich weiter vernetzt. So ist eine Koordinatorin Mitinitiatorin der Arbeitsgruppe zur Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung psychisch erkrankter Frauen mit Gewalterfahrung. Als Teil einer umfassenden Bedarfsanalyse hat die BIG Hotline die wissenschaftliche Auswertung einer Befragung der Mitglieder der Therapeutenkammer zur Verbesserung der Versorgung gewaltbetroffener Frauen im psychiatrischen Bereich in Auftrag gegeben. Ein Ziel dabei ist, bestehende Kooperationen der BIG Hotline auszubauen und weiterzuentwickeln.

Eine grundlegende Schwierigkeit bei der Kooperation mit einer so großen Anzahl von Beteiligten besteht in der Informationsweitergabe. Beschließt beispielsweise ein Gremium die Veränderung eines Handlungsablaufes, müssen diese zurück in die Mitarbeiter/innenschaft der jeweiligen Einrichtungen getragen werden. Dabei handelt es sich um Einrichtungen mit bis zu 5 Mitarbeiterinnen, z.B. Frauenberatungsstellen, solche wie die BIG Hotline mit über 25 Mitarbeiterinnen oder ganz große wie die Berliner Polizei mit Tausenden von Mitarbeiter/innen. In Konfliktfällen kann das

Kooperation

Angebot der Konfliktvermittlung der Berliner Interventionszentrale bei häuslicher Gewalt (BIG) genutzt werden. Mit Hilfe von Mediation wird versucht, aufgetretene Konflikte sowohl auf der persönlichen Ebene als auch auf der strukturellen Ebene zu lösen.

Die Vielfalt der Problemlagen der Frauen entspricht der Vielfalt der Kooperation der BIG Hotline. Die Arbeit der BIG Hotline ist ein gelungenes Beispiel für die Vernetzung von unterschiedlichen Akteuren, die zwar in der Arbeit je nach Einrichtung unterschiedliche Ansätze, Ressourcen und Befugnisse haben, aber alle das gemeinsame Ziel verfolgen: häusliche Gewalt zu beenden und Frauen darin zu unterstützen. Im Alltag können diese unterschiedlichen Arbeitsaufträge und Herangehensweisen manchmal zu Schwierigkeiten und Konflikten führen. Jedoch besteht 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 als eine lernende Organisation.

611 03 00

„Das Besondere an der Hotline- Arbeit ist für mich einen Teil von vielen Teilen beitragen zu können, damit sich die Situation Gewaltbetroffener Frauen und Kinder verbessert. Ein schönes Gefühl meine Talente in den Dienst einer guten und notwendigen Sache zu stellen, das heißt für mich konkret andere Menschen um Geld, Engagement und Unterstützung zu bitten.“

Beate Nink, Koordinatorin Fundraising

„Manchmal erlebt frau bei der Hotline-Beratung das Privileg, Kontakt zu Klientinnen in einer für sie sehr bedeutsamen Umbruchssituation ihres Lebens zu haben: dem Moment, in dem ihr Entschluss, einem von Gewalt durchzogenen Leben den Rücken zu kehren, manifest wird.“

Anke Hofmann, Mitarbeiterin der BIG Hotline

„Frau ist nicht gleich Frau“. Migrantin in Deutschland zu sein, ist nicht einfach. Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, haben es noch schwerer. Zu der physischen, psychischen und sexuellen Gewalt kommt die strukturelle Gewalt, die sich durch die unterschiedlichen Machtpositionen zwischen Inländer und Ausländer auszeichnet: begrenzter Zugang zu dem Arbeitsmarkt, Null politische Repräsentation, Abhängigkeit des Aufenthaltstatus von der Ehe, usw. Die Arbeit bei der BIG-Hotline ist für mich auf zwei Ebenen besonders wichtig: 1) Auf einer professionellen Ebene erlaubt sie mir als lateinamerikanische Mitarbeiterin die direkte Unterstützung von spanischsprechenden Migrantinnen. 2) Auf einer intellektuellen Ebene hat sich mir die Problematik der Gewalt in der Ehe gegen Migrantinnen in ihrer ganzen Komplexität gezeigt. Dadurch ist es mir möglich in meiner Dissertation über dieses ziemlich tabuisierte Thema in der deutschen Wissenschaft zu schreiben.“

„Mujer no es igual a Mujer“. Ser migrante en Alemania no es fácil. Ser migrante que experimenta violencia es todavía más difícil: a la violencia física, psíquica y sexual que puede experimentar la migrante, se suma la violencia estructural, que jerarquiza y ubica en posición de desigualdad e inferioridad a migrantes en relación a miembros de la sociedad receptora: acceso restringido al mercado laboral, falta de representación política, sujeción y dependencia de la estancia al contrato matrimonial, etc. El trabajo en BIG-Hotline es particularmente importante para mí en dos planos: 1) En el plano profesional me permite como trabajadora de origen latinoamericano el apoyo directo a migrantes de habla española. 2) En el plano intelectual me ha revelado la problemática de la violencia en el matrimonio contra mujeres migrantes en toda su complejidad. De ésta forma me es posible escribir en mi trabajo doctoral sobre éste tema tan tabuisado en la ciencia alemana. Nelly González Tapia.

„Porque a través de la llamada Intervención Móvil que BIG Hotline ha emplementado en forma pionera en Berlín puedo apoyar en forma directa e inmedialá a las mujeres, especialmente mujeres latinoamericanas migrantes que hayan decidido salir de selaciones con violencia física, fricológica Y/o sexual.“

Nelly Gonzalez, Mitarbeiterin der BIG Hotline

611 03 00

„Das Besondere an der Hotline-Arbeit? Die Möglichkeit, Frauen in ihrem Wunsch, ein gewaltfreies Leben zu führen, zu ermutigen und ihnen Wege dafür aufzuzeigen. Dies ist nach meinem Dafürhalten eine unverzichtbare Arbeit, für die einzelne Frau sowie für eine funktionierende Gesellschaft.

Die Tätigkeit bei der BIG Hotline zeigt mir aber auch, wie weit entfernt wir von dem Ideal des friedlichen und respektvollen Miteinanders sind.“

A.T., Mitarbeiterin der BIG Hotline

„Ich schätze die Herausforderung, einer sehr anspruchsvollen Arbeit gerecht zu werden in dem Arbeitsbereich, der mir sehr am Herzen liegt: Unterstützung von Frauen und Mitarbeit an einer möglichst gewaltfreien und gleichberechtigten Gesellschaft.“

Irma Leisle, Koordinatorin BIG Hotline

„Das Besondere an der Arbeit in der Hotline ist für mich ...

betreffene Frauen bei ihrem schwierigen und oft schmerzhaften Weg, sich (und ihre Kinder) aus der Gewaltsituation zu befreien, ein Stück begleiten und ihnen die notwendige Unterstützung geben zu können. Manchmal dauert die Begleitung viele Stunden, wenn es sich z.B. um die Begleitung zum Gericht handelt. Dabei komme ich den Frauen in ihrem Leid und ihrer Verzweiflung oft sehr nahe, sehe aber auch ihre Entschlossenheit und Stärke, die die Basis für ein zukünftiges gewaltfreies Leben bilden können. Manchmal dauert die Begleitung vielleicht nur dreißig Minuten, wenn es sich um eine telefonische Beratung handelt. Aber auch diese Minuten können für die betroffene Frau entscheidend sein auf dem Weg aus der Gewaltsituation heraus, weil sie vielleicht zum ersten Mal erfährt, dass sie umfangreiche Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen kann und die Hotline hier immer Ansprechpartnerin ist. Vorhandene Ressourcen zu stärken und weiterführende Hilfestellung anbieten zu können, der betroffenen Frau zu signalisieren, dass sie auf ihrem Weg nicht alleine gelassen wird – das ist für mich das Wichtigste an meiner Arbeit.“

Claudia Dzaack, Mitarbeiterin BIG Hotline



Auswertung der statistischen Daten

Die Dokumentation und Auswertung der erhobenen Daten haben einen hohen Stellenwert in der Arbeit der BIG Hotline. Nur durch die kontinuierliche, regelmäßige Auswertung der Daten kann das Angebot und die Wirksamkeit evaluiert werden. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Steigerung der Anrufrequenz seit der Gründung der BIG Hotline im November 1999. Wir können in den vergangenen fünf Jahren (November 1999 bis Ende September 2004) auf insgesamt 23972 Anrufe und 572 Mobile Interventionen zurückblicken. Daran lässt sich auch der Erfolg unserer Öffentlichkeitsarbeit ablesen. Die große Plakataktion im Juli 2001 zog eine deutliche Steigerung der Anrufrequenz nach sich. Ebenso haben die von den Medien Anfang 2002

breit gestreuten Informationen zum erweiterten Platzverweis und Gewaltschutzgesetz sichtbar mehr Anrufe bei der BIG Hotline zur Folge gehabt. Seither haben sich die Zahlen auf jährlich ca. 6000 Anrufe eingependelt. Bei der Entwicklung der Einsätze der Mobilen

Abb. 1 Entwicklung der Anrufrequenz

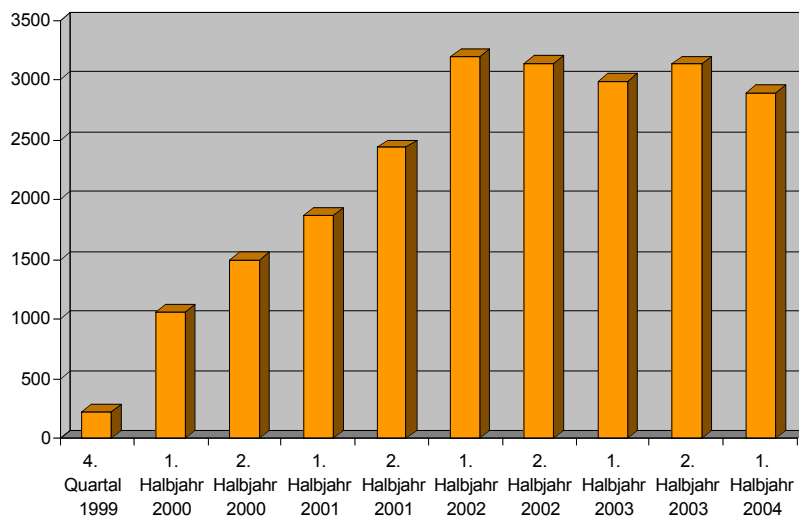
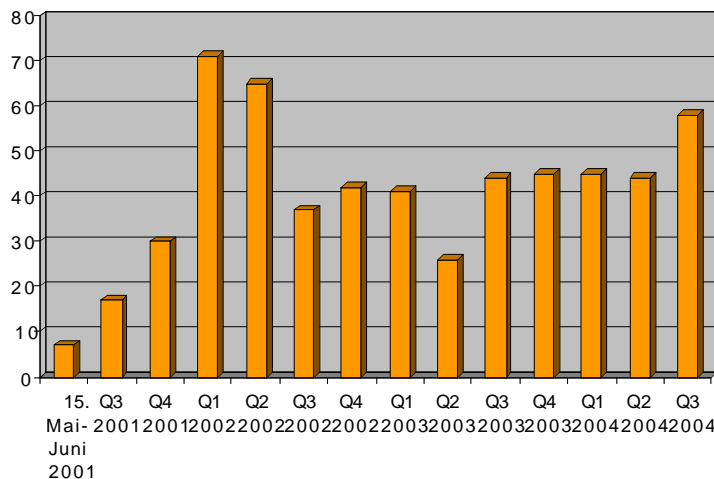


Abb. 2 Entwicklung der Einsätze Mobile Intervention



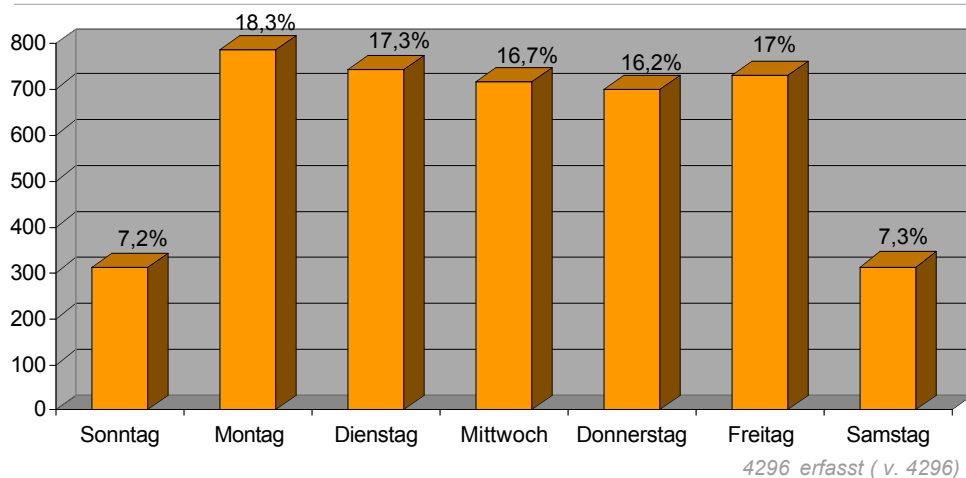
Intervention seit Mai 2001 lässt sich dieses Muster ebenfalls ablesen. Auch hier wirkte sich maßgeblich die massive Öffentlichkeitsarbeit zur Einführung des Gewaltschutzgesetzes und der polizeilichen Wegweisung aus. Der Wiederanstieg der Zahlen im 3. Quartal 2004 ist auf unsere gezielte Öffentlichkeitsarbeit in Richtung der Sozialpsychiatrischen Dienste, der Krankenhäuser und der Polizei zurückzuführen.

Auswertung der statistischen Daten

- ▶ Eine möglichst aktuelle Auswertung soll im Nachfolgenden dokumentiert werden. Dazu wurden die Daten der 4296 Anrufe, die im Zeitraum vom 1. Januar 2004 bis zum 30. September 2004 bei der BIG Hotline eingegangen sind, ausgewertet.

Es wird aus nachfolgender Abbildung aber auch ersichtlich, wie wichtig es ist, mit der Einrichtung der BIG Hotline die Angebotslücke für betroffene Frauen am Wochenende zu schließen und ihnen auch an diesen Tagen eine kompetente Anlaufstelle zu offerieren. Zu diesen Zeiten rufen betroffene Frauen deutlich mehr an als andere Anrufer/innen.

Abb. 3 Verteilung über die Wochentage

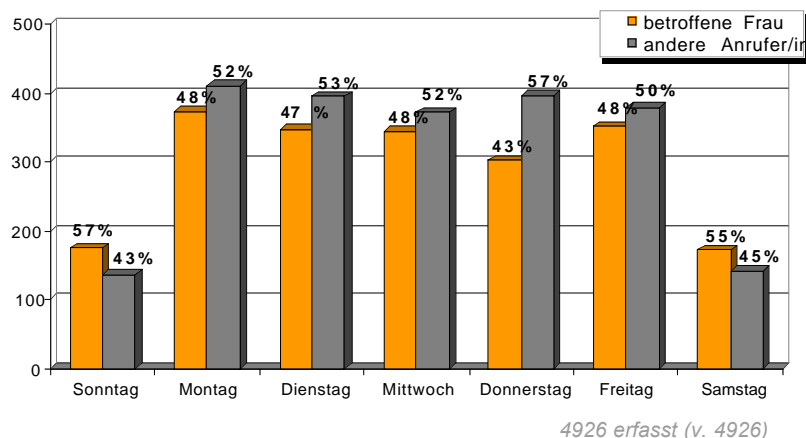


Bei der Verteilung der Kontakte zur BIG Hotline über die Wochentage zeigt sich nach wie vor der Wochenbeginn mit Montag und Dienstag als am stärksten frequentiert. Zum Wochenende hin nimmt die Anrufrfrequenz zwar ab, aber sie hat sich auf einem beachtlichen Niveau von ca. 7% samstags und sonntags eingependelt.

Ein differenzierteres Bild ergibt sich, wenn die Anrufe von betroffenen Frauen im Vergleich zu den Gesamtkontakten auf die einzelnen Wochentage verteilt betrachtet werden. Betroffene Frauen suchen zumeist den Kontakt zur BIG Hotline an Werktagen, vermutlich deswegen, weil sie ungestört telefonieren können, wenn der Gewalttäter außer Haus ist.

Weitere Auswertungen ergeben, dass die Gespräche in den Abendstunden und am Wochenende auch signifikant länger dauern als werktags tagsüber.

Abb. 4 Anrufe betroffener Frauen über die Wochentage



Auswertung der statistischen Daten

► Kontaktaufnahme

Die BIG Hotline wird ihrem Auftrag gerecht, eine umfassend unterstützende Erstanlaufstelle (74 %) zu sein. Nur wenige Anrufer/innen (15 %) – meist solche in einem begonnenen Ablösungsprozess – nehmen die BIG Hotline mehrmals in Anspruch (und dies meist auch nur über einen kurzen Zeitraum).

Erfreulich ist, dass die BIG Hotline weiterhin ausgesprochen wenig von so genannten Daueranruferinnen angerufen wird und so eine „Blockade“ der Telefonleitungen in akuten Notsituationen nicht zu befürchten ist.

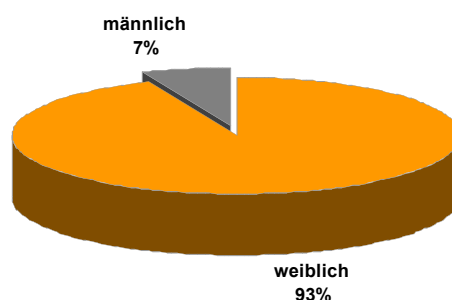
► Informationen über die AnruferInnen

Das z.T. geschätzte Alter der AnruferInnen beträgt im Durchschnitt 35 Jahre und erstreckt sich von 14 Jahren bis 94 Jahren.

Auffällig ist, dass die BIG Hotline überwiegend von Frauen angerufen wird. Auch wenn andere Professionelle sich bei der BIG Hotline über mögliche Vorgehensweisen bei häuslicher Gewalt informieren wollen, so werden diese Anrufe zum großen Teil von Frauen getätigt.

Die Unterscheidung verschiedener Gruppen von ratsuchenden Menschen, die mit der BIG Hotline in Kontakt treten, ist in der folgenden Abbildung dargestellt. Unserem Auftrag entsprechend wird das Angebot der BIG

Abb. 5 Geschlecht der AnruferIn



4296 erfasst (v.4296)

Abb. 6 AnruferInnen

AnruferInnen	Anzahl	in Prozent
Betroffene Frauen	2066	48%
Kind	12	0,3%
Professionelle UnterstützerInnen	439	10 %
Andere UnterstützerInnen	326	8 %
Verwandte/r	164	4 %
Institutionen	402	9 %
Anrufe der Polizei	294	7 %
Anrufe anderer	600	14 %

Hotline vor allem von Erwachsenen genutzt, Kinder scheinen sich eher an für sie spezialisierte Einrichtungen wie z.B. den

Kindernotdienst zu wenden. Von häuslicher Gewalt betroffene Frauen machen zu 50 % unsere Anrufer/innen aus. Die andere Hälfte der Anrufer/innen tut dies entweder aus ihrem beruflichen Kontext heraus (ca. 30 %) oder sie ist aus dem verwandtschaftlichen/freundschaftlichen Umfeld der gewaltbetroffenen Frau.

4.303 erfasst (v.4296) *

* Da Mehrfachnennungen möglich waren, übersteigt die Anzahl der Antworten die Anzahl der erfassten Fälle.

Auswertung der statistischen Daten

Sprachmittlung wird in zunehmendem Maße in Anspruch genommen. Lag im Jahr 2000 der Prozentsatz bei 5,4%, so ist er im Jahr 2004 auf 9% gestiegen. Wird die Anzahl der erforderlichen Sprachmittlungen betrachtet, so ergibt sich eine Steigerung von 105 im Jahr 2000 auf 288 im Berichtszeitraum 2004. Glücklicherweise decken die kooperierenden Frauenberatungsstellen und die BIG Hotline Zentrale einen beachtlichen Teil mit muttersprachlichen Beraterinnen und Kolleginnen mit Fremdsprachkenntnissen ab. Ansonsten kann bei Bedarf eine Dolmetscherin eingeschaltet werden (siehe Beitrag Aufbau und Organisation S.15)

Wie der nachfolgenden Abbildung zu entnehmen ist, waren die am häufigsten benötigten Übersetzungen in den Sprachen Türkisch, Russisch, Englisch, Arabisch, Polnisch und Spanisch. Allerdings waren auch Übersetzungen in recht seltenen Sprachen wie Vietnamesisch, Thai, Tamil, Mongolisch erforderlich.

Das Angebot der BIG Hotline wird von 23% der Anrufer/innen genutzt, die aus anderen EU-Ländern bzw. Ländern außerhalb der EU stammen.

Abb. 7

Sprachmittlung

Sprache	Häufigkeit
Türkisch	87
Russisch	60
Englisch	31
Arabisch	21
Polnisch	11
Spanisch	9
Vietnamesisch	9
Thai	7
Portugiesisch	5
Persisch	3

Sprache	Häufigkeit
Französisch	3
Jugoslawisch	3
Bulgarisch	3
Serbokroatisch	2
Mongolisch	2
Afganisch	2
Tamil	2
Albanisch	1
Bulgarisch	1

► Von häuslicher Gewalt betroffene Kinder

In 1551 Gesprächen wurden von den Anrufenden Angaben zu ihren bzw. zu den betroffenen Kindern (beispielsweise bei Anrufen von Verwandten von betroffenen Frauen) gemacht. In 12% aller Fälle waren drei Kinder oder mehr mit betroffen. Es ist unschwer vorstellbar, dass die sichere Unterbringung für diese Frauen mit besonderen Schwierigkeiten verbunden ist. In 36 % der Gespräche gab es Angaben zu einem Kind und in ca. 38 % aller Fälle zu zwei oder mehr Kindern, lediglich in ca. _ der Anrufe waren keine Kinder mit betroffen.

► Lebenssituation und Gewalterfahrungen

Bei der Betrachtung der spezifischen Lebensumstände der von Gewalt betroffenen Frauen fällt auf, dass 47% der erfassten Anrufer/innen betreuungsbedürftige Kinder oder Angehörige zu versorgen haben.

Auch der hohe Anteil von Frauen, die zusätzlich mit finanziellen Problemen (23 %) belastet sind, ist augenfällig.

Bei gewaltbetroffenen Frauen mit körperlichen Beeinträchtigungen (90 Frauen) ist die sichere Unterbringung meist sehr schwierig bis unmöglich. Spezifische Angebote für diese Frauen sind in Berlin bisher kaum vorhanden.

Auswertung der statistischen Daten

Gewaltbetroffene Frauen mit psychiatrischen Einschränkungen (157 Frauen) stellen für die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline eine schwer weiterzuvermittelnde Gruppe dar. Auch für diese Frauen sind adäquate, unbürokratische Unterbringungsmöglichkeiten kaum vorhanden. Um hier einen besseren Überblick über die in Berlin vorhandene Versorgungsstruktur für gewaltbetroffene Frauen in der psychiatrischen Versorgung zu schaffen, nehmen wir u.a. an einer Arbeitsgruppe zu diesem Thema teil (siehe Kooperation S.....)

Abb. 8

Lebenssituation

Lebenssituation	Anzahl	in Prozent
Finanzielle Probleme	384	23 %
Krankheit	93	5 %
Einschränkungen/Behinderungen	90	6 %
Betreuungsbedürftige Kinder/Angehörige	781	47 %
Jungen über 13	90	5 %
Aufenthaltsrechtliche Probleme	120	7 %
Sucht	45	3 %
Psychiatrie-betroffen	157	9 %
Suizid	32	2 %
Einsamkeit/Isolation	256	15 %
Haustiere	40	2 %
Sonstige	278	17 %

2366 erfasst (v.4296)*

► Geschlecht des Gewalttäters

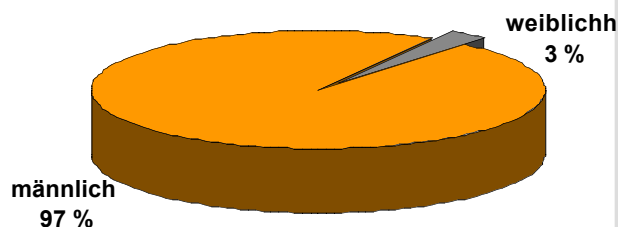
Der Anteil der dokumentierten männlichen Täter beträgt 98%. Dieser Prozentsatz entspricht den Ergebnissen unserer Auswertungen auch für die vorangegangenen Jahre.

Die gegen Frauen ausgeübte Gewalt zeigt sich meistens auf psychischer (77 %) und physischer Ebene (66 %), aber auch das

Ausmaß sexueller Gewalt gegen Frauen ist erschreckend. In 41 % stellen fehlender Schutzraum und in 18 % die ungeklärte rechtliche Situation für die Frauen bisher nicht zu bewältigende Probleme dar. Dies werten wir als weiteres Zeichen dafür, wie wichtig eine kompetente Beratung für diese Frauen ist.

Abb. 9

Geschlecht des Gewalttäters



2802 erfasst (v. 4296)

Abb. 10

Gewalterfahrung der Frauen

Art der Gewalterfahrung der Frauen	Anzahl	in Prozent
Physische Gewalt	2133	66 %
Psychische Gewalt	2469	78 %
Sexuelle Gewalt	187	6 %
Fehlender Schutzraum	1327	41 %
Ungeklärte rechtliche Situation	576	18 %
Schwierigkeit im Umgang mit Behörden	250	8 %
Anderes	252	8 %
Unbekannt	356	11 %

3224 erfasst (v. 4296)*

Auswertung der statistischen Daten

Auch das Ausmaß von verübten Gewalt-handlungen gegen Kinder, von dem wir in unserer Arbeit erfahren, ist erschreckend. Sie erfahren in erster Linie psychische Gewalt, leiden aber auch unter einem fehlenden Schutzraum.

Abb. 11 Gewalterfahrung der Kinder

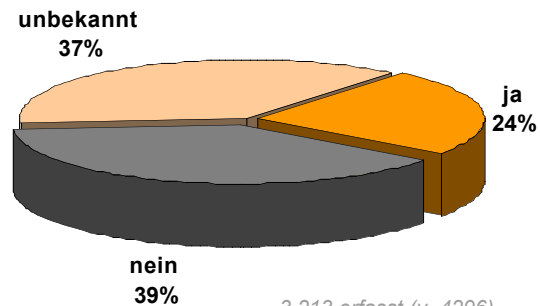
Art der Gewalterfahrung der Kinder	Anzahl	in Prozent
Physische Gewalt	172	21 %
Psychische Gewalt	583	67 %
Sexuelle Gewalt	25	3 %
Fehlender Schutzraum	280	34 %
Ungeklärte rechtliche Situation	58	7 %
Schwierigkeit im Umgang mit Behörden	10	1 %
Anderes	18	2 %
Unbekannt	176	21 %

1.320 erfasst (v. 4296)*

► Informationen zur Sicherheitslage der betroffenen Frauen

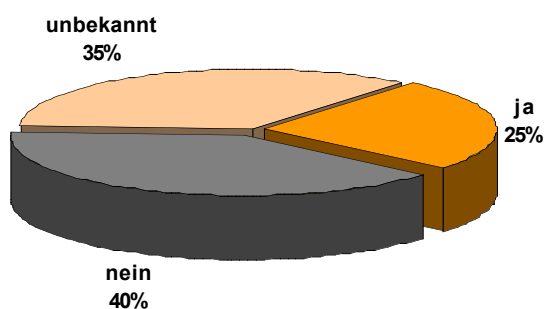
Bei den Frauen, die häusliche Gewalt erleben und von deren Schicksal wir Kenntnis erlangen, wird die Gefahrenlage von der BIG Hotline-Beraterin in knapp einem Viertel aller erfassten Fälle als unmittelbar eingeschätzt.

Abb. 12 Besteht unmittelbare Gefahr?



3.213 erfasst (v. 4296)

Abb. 13 Polizeieinsatz erfolgt



3130 erfasst (v. 4296)

Korrespondierend zu der akuten Gefahrenlage verwundert es nicht, dass bei 779 (ebenfalls 25 %) der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit der BIG Hotline bereits ein Polizeieinsatz stattgefunden hat. 294 mal hatte die Berliner Polizei eine Wegweisung für die Dauer zwischen 1 Tag und 14 Tagen gegenüber dem Gewalttäter ausgesprochen. Dabei wurden 68 % der Wegweisungen für länger als 6 Tage ausgesprochen.

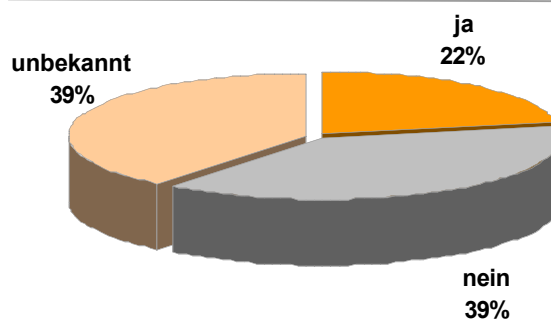
Auswertung der statistischen Daten

Die Schwere der vorliegenden Gewalttaten gegen betroffene Frauen und Kinder zeigt sich auch daran, dass in 22% aller bekannten Fälle bereits Strafanzeige gestellt wurde bzw. ein Strafverfahren läuft.

► Leistungen der BIG Hotline

Die BIG Hotline bietet für die betroffenen Frauen und deren Kinder zuallererst eine kompetente und breite Erstinformation und -orientierung an, die ganz individuell auf die Erfordernisse der Betroffenen zugeschnitten wird. Von großer Bedeutung für die Betroffenen sind hierbei die Weitergabe von Informationen über ihre rechtlichen Möglichkeiten oder aber auch Hinweise zu rechtlichen Notwendigkeiten (z.B. in Fragen

Abb. 14 Strafanzeige erstattet/Strafverfahren läuft



3106 erfasst (v. 4296)

Abb. 15

Informationsangebot

Informationsangebot über	Anzahl	in Prozent
Rechtliche Situation/Möglichkeiten	1404	50 %
Schutzanordnung	917	33 %
Zuweisung der Wohnung	561	20 %
Sorgerecht/Umgangsrecht	341	12 %
Polizeiliche Interventionsmaßnahmen	760	27 %
Soziale Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten	878	31 %
Ökonomische Sicherung	152	6 %
Schutzunterkünfte	1381	50 %
Andere	305	11 %

2.775 erfasst (v. 4296)*

der Wohnungszuweisung, Schutzanordnung oder des Aufenthaltsbestimmungsrechtes). Seit dem In-Kraft-Treten des Gewaltschutzgesetzes und der polizeilichen Wegweisung bis zu 14 Tagen ist eine vermehrte Inanspruchnahme des rechtlichen Informationskomplexes zu verzeichnen. 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 ca. 50% weiterhin ein

zentraler Punkt, der das Ausmaß der Gefährdungslagen der Betroffenen widerspiegelt.

Auch in der Vermittlungstätigkeit der BIG Hotline spiegelt sich wider, in welchen schweren und oft akut bedrohlichen Lebenssituationen sich die betroffenen Frauen und ihre Kinder befinden. In 1.014 Gesprächen erschien die Situation der Betroffenen so bedrohlich, dass ihnen von den Mitarbeiterinnen der BIG Hotline eine Unterbringung in einem Frauenhaus angeraten wurde.

Auswertung der statistischen Daten

Da der telefonischen Beratung Grenzen gesetzt sind, wurden 1.247 Frauen zur längerfristigen Beratung bzw. Nachbetreuung an die kooperierenden Frauenberatungsstellen verwiesen. Im Berichtszeitraum 2004 mussten 62 Frauen von den Mitarbeiterinnen der BIG Hotline an Krankenhäuser weiterverwiesen werden, da sie schwere Verletzungen erlitten hatten.

Die Weitervermittlung an die zuständigen Gerichte – ebenfalls im Zusammenhang mit dem Gewaltschutzgesetz und der polizeilichen Wegweisung zu betrachten – hat sich bei 9 % (237 Frauen) eingependelt.

Abb. 16

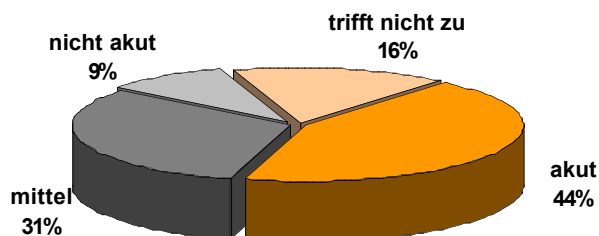
Vermittlung an

Vermittlung an	Anzahl	in Prozent
Frauenhaus	1014	39 %
Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen	1247	48 %
Andere Beratungsstelle	212	8 %
Krankenhaus/ärztliche Versorgung	62	2 %
Kriseneinrichtung	120	5 %
Rechtsberatung/Anwältin	514	20 %
Polizei	188	7 %
Gericht	237	9 %
Dolmetscherin	16	1 %
Zufluchtwohnungen	134	5 %

2603 erfasst (v. 4296)*

Abb. 17

Einschätzung der Krise



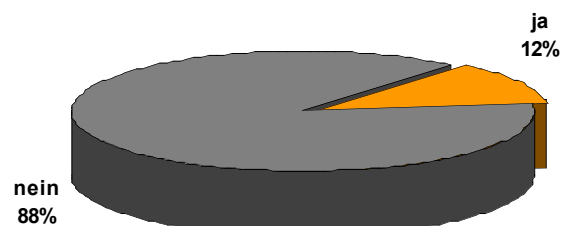
3378 erfasst (v. 4296)

Die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline haben in ihrer Arbeit häufig mit Anrufer/innen mit akuten und schweren Krisen Kontakt. Im Jahr 2004 war dies 1465 mal der Fall. Dies liegt sicher auch mit darin begründet, dass wir eher bei sehr starkem Ausmaß oder langem Anhalten von häuslicher Gewalt kontaktiert werden

In 12% aller Beratungsgespräche leisten die Kolleginnen Krisenintervention. Dies ist ein sehr wesentlicher Beitrag zur Stärkung der betroffenen Frauen in einer ganz prekären Situation und stellt hohe professionelle Anforderungen an die BIG Hotline-Mitarbeiterinnen.

Abb. 18

Krisenintervention

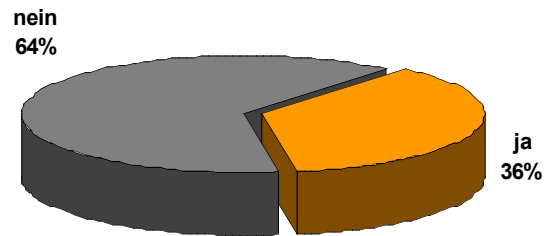


4296 erfasst (v. 4296)

Auswertung der statistischen Daten

Emotionale Entlastung wird von den BIG Hotline-Mitarbeiterinnen in ca.36% aller Anrufe geleistet, wobei es sich hier nicht nur um Entlastung von betroffenen Frauen handelt. Häufig ist emotionale Entlastung auch für Angehörige oder professionell Tätige von großer Bedeutung.

Abb. 19 Emotionale Entlastung



4296 erfasst (v. 4296)

A large, empty white rectangular area with rounded corners, intended for user input or content.



bietet an
365 Tagen
von 9 Uhr
bis 24 Uhr

telefonisches Informations-,
Beratungs- und Unterstützungs-
angebot für Frauen und deren Kinder,
die von häuslicher Gewalt
betroffen sind

**GEWALT IN DEN EIGENEN VIER
WÄNDEN IST KEINE PRIVATSACHE.**