

# **BIG Hotline bei häuslicher Gewalt: Lotsenfunktion durch das Hilfesystem – auch für die Arztpraxis**

**Irma Leisle, Projektleiterin BIG Hotline Berlin**

Der Beitrag ist in drei Teile gegliedert. Zunächst ein kurzer Überblick über unseren Trägerverein BIG e.V. Im Anschluss wird der Auftrag der BIG Hotline und dessen konkrete Umsetzung skizziert. Zum Abschluss werden die Kooperationsbeziehungen und Schnittstellen dargestellt, denen eine sehr zentrale Funktion bei der Bekämpfung von häuslicher Gewalt zukommt.

## **1. BIG e.V.**

Die Berliner Initiative gegen Gewalt an Frauen – kurz BIG e.V. - wurde 1995 mit dem Ziel gegründet, häusliche Gewalt in Zusammenarbeit mit allen gesellschaftlichen Kräften zu reduzieren.

Heute ist BIG e.V. Träger von drei Projekten, die mit ihren spezifischen Angeboten in den Bereichen Koordination, Intervention und Prävention an der Umsetzung von Maßnahmen bei häuslicher Gewalt mitwirken. Die drei Projekte sind die BIG Interventionszentrale, das BIG Präventionsprojekt und die BIG Hotline. Während die BIG Interventionszentrale sich schwerpunktmäßig mit den strukturellen Bedingungen häuslicher Gewalt sowie der Weiterentwicklung und Verbesserung geeigneter Maßnahmen beschäftigt, bietet das Präventionsprojekt an Berliner Grundschulen Fortbildungen für LehrerInnen, Workshops und Unterrichtseinheiten für SchülerInnen sowie Elternarbeit an. Das Angebot der BIG Hotline ist ein Hilfe- und Unterstützungsangebot für von Gewalt betroffene Frauen und steht im Zentrum des nachfolgenden Beitrages.

## **2. Der Auftrag der BIG Hotline bei häuslicher Gewalt an Frauen**

Die BIG Hotline ist seit ihrem Start 1999 jeden Tag in der Zeit von 9.00 bis 24.00 Uhr unter der Telefonnummer 6 110 300, per Fax unter 610 74 565 oder über e-mail [info@big-hotline.de](mailto:info@big-hotline.de) erreichbar. 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.

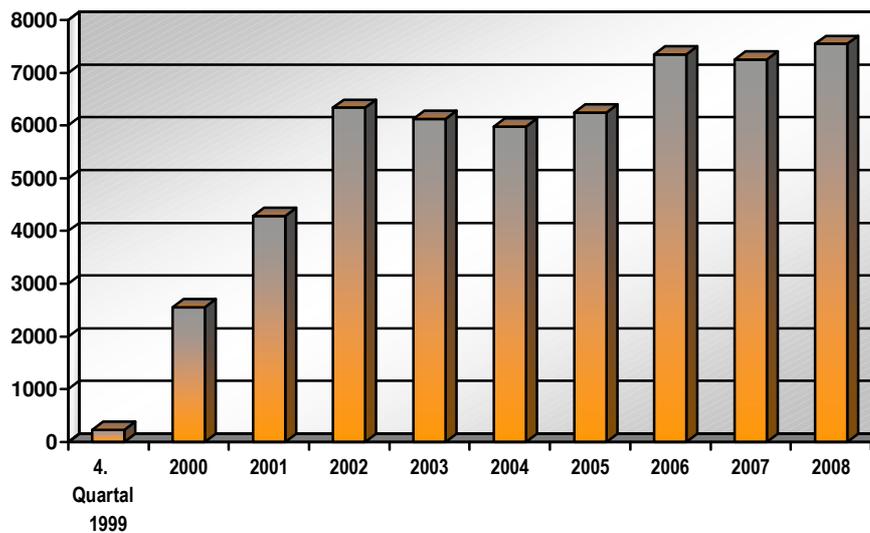
Die BIG Hotline ist **die** zentrale und niedrigschwellige Erstberatung für das Bundesland Berlin in Fällen von häuslicher Gewalt.

Die BIG Hotline bietet Unterstützung für Frauen und deren Kinder, die in ihrer Beziehung Gewalt erleben oder nach ihrer Trennung immer noch von ihrem Ex-Partner bedroht und belästigt werden oder Übergriffen ausgeliefert sind. Darüber hinaus geben die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline Personen, die in ihrem beruflichen oder privaten Umfeld mit häuslicher Gewalt konfrontiert sind, umfangreiche und kompetente Auskünfte bei allen Fragen zu häuslicher Gewalt. Dies bedeutet, dass auch Ärztinnen und Ärzte sowie deren Beschäftigte ganz konkret zur Zielgruppe der BIG Hotline gehören und sich mit ihren Fragen jederzeit dorthin wenden können.

Die Gesamtzahl der Anrufe im Jahr 2007 betrug 7244. Aus der Evaluation der Zahlen im Jahr 2007 wissen wir, dass täglich zwischen 15 und 50 Anrufe eingehen, monatlich schwankt die Anzahl zwischen 500 und 700 Anrufen.

Bei 235 erfassten Anrufen waren körperlich beeinträchtigte und kranke Frauen von häuslicher Gewalt betroffen und 157 mal war dies bei schwangeren Frauen der Fall. In diesen Fällen ist immer eine enge Kooperation mit Ärztinnen und Ärzten notwendig.

Die Entwicklung der Anruhfrequenz seit Beginn der BIG Hotline hat sich folgendermaßen entwickelt:



Über die telefonische Erstberatung (seit 1999) hinaus bietet die BIG Hotline ein Unterstützungs- und Beratungsangebot vor Ort im Rahmen einer Mobilen Intervention (seit 2001) an und realisiert seit Oktober 2005 das Konzept „Proaktives Arbeiten“ bei häuslicher Gewalt an Frauen.

Für alle drei Bereiche gilt, die jeweilige Frau mit ihrer Lebensgeschichte zu respektieren, ihr Selbstbewusstsein zu stärken und bei der Beratung auf den Ressourcen der Frau aufzubauen.

### **Die telefonische Erstberatung**

Das sehr niedrigschwellige telefonische Angebot der BIG Hotline kann unverbindlich und ohne sich persönlich zeigen zu müssen wahrgenommen werden. Für von häuslicher Gewalt betroffene Frauen ist es häufig wichtig zu wissen, dass sie das Angebot der BIG Hotline anonym nutzen können. Damit werden auch zahlreiche Frauen erreicht, die sich schwer tun – vor allem aus Scham – Hilfe für sich selbst in Anspruch zu nehmen.

Um auch Migrantinnen zu erreichen, deren deutsche Sprachkenntnisse für eine Beratung nicht ausreichend sind, ist es möglich, eine Dolmetscherin zur Sprachmittlung hinzu zu ziehen. Bei der telefonischen Beratung geschieht das über eine dreier-Telefonkonferenz-Schaltung, bei der Mobilen Intervention kommt eine Dolmetscherin mit vor Ort. Die BIG Hotline steht mit ca. 100 Dolmetscher/innen (i.d.R. Frauen) in Verbindung die in ca. 50 unterschiedliche Sprachen übersetzen.

### **Die Mobile Intervention**

Das Angebot der Mobilen Intervention wurde für Frauen konzipiert, 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 im Rahmen der Krisenintervention dem Abklären und Absprechen weiterer praktischer Schritte und der Unterstützung bei der Durchführung dieser Schritte (z.B. Sachen packen und Begleitung in ein Frauenhaus, notwendige Dokumente und Papiere zusammentragen für eine Gerichtsbegleitung, Begleitung in ein Krankenhaus oder zu einer Frauenberatungsstelle o.ä.).

### **Der Proaktive Arbeitsansatz**

Proaktives Arbeiten bedeutet, dass nach einem Polizeieinsatz und erfolgter Wegweisung des Gewalttäters ein erster telefonischer Kontakt aktiv durch die Mitarbeiterinnen der BIG Hotline mit der betroffenen Frau aufgenommen wird. Diese erste Kontaktaufnahme durch die BIG

Hotline hat zum Ziel, den Zugang zu den vorhandenen Unterstützungsangeboten in Berlin zu erleichtern.

Die Inhalte der Beratung und Unterstützung umfassen für alle drei genannten Bereiche Folgendes:

- 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
- Entwicklung eines Sicherheitsplanes mit der betroffenen Frau für sich und ihre Kinder
- Informationen über rechtliche und polizeiliche Möglichkeiten
- Informationen über und Vermittlung von Schutzunterkünften
- Informationen über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote

### 3. Kooperation

In der Umsetzung des Konzeptes der BIG Hotline stellt die Kooperation mit zahlreichen Einrichtungen einen zentralen Pfeiler dar. Ohne die enge Vernetzung und Kooperation mit den fünf Frauenberatungsstellen bei häuslicher Gewalt 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.

#### **Kooperationsverbund BIG Hotline**



Begleitend zur Telefonberatung der BIG Hotline wird in den Frauenberatungsstellen werktäglich persönliche Beratung sowie Rechtsberatung angeboten. Sie findet in den Räumen der jeweiligen Frauenberatungsstelle statt, die die BIG Hotline-Dienst hat. Für die anrufende – von häuslicher Gewalt betroffene – Frau bedeutet dies, dass sie mit der Beratungsstelle, die gerade die 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 einen größeren Zustrom an Klientinnen über die BIG Hotline zu verzeichnen haben.

Im Vordergrund der Erstberatung bei der BIG Hotline steht der Schutz und die Stärkung der betroffenen Frauen und ihrer Kinder. Das Ziel der Erstberatung ist neben der psychosozialen Krisenintervention die Vermittlung an die kooperierenden Unterstützungseinrichtungen, die die Frauen auf ihrem Weg in ein gewaltfreies Leben beraten und unterstützen.

Weitere zentrale Kooperationspartnerinnen neben den Frauenberatungsstellen sind die Frauenhäuser und Zufluchtwohnungen in Berlin. Sowohl mit Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser als auch mit Kolleginnen der Zufluchtwohnungen gibt es regelmäßige Kooperationstreffen. Fax-Meldungen der Berliner Frauenhäuser und Zufluchtwohnungen über freie Plätze werden zentral im Büro der BIG Hotline erfasst. Durch diese Information kann die Beraterin der BIG Hotline der Anruferin/dem Anrufer unnötige Telefonanrufe ersparen und sie direkt an Frauenhäuser mit freien Plätzen vermitteln oder auch den Zugang zu einer Zufluchtwohnung eröffnen.

Zum Wohle der Kinder, die sehr häufig von häuslicher Gewalt mit betroffen sind, ist die Kooperation mit Kolleginnen und Kollegen des Kindernotdienstes oder Jugendamtes mit ihren spezifischen Fachkenntnissen und Kompetenzen von großer Bedeutung. Bei Jugendlichen wird auf die Kooperation mit den Jugendnotdienst oder Mädchennotdienst zurückgegriffen.

Die Kooperation mit der Berliner Polizei ist sehr gut und zuverlässig geworden. In der konkreten, alltäglichen Zusammenarbeit konnten auf beiden Seiten bestehende Vorurteile abgebaut und auftretende Reibungspunkte vermindert werden. Bei der Mobilien Intervention wirkt sich die Verlässlichkeit dieser Zusammenarbeit in Bezug auf die Sicherheit sowohl für die von häuslicher Gewalt betroffene Frau als auch für die Mitarbeiterin der BIG Hotline 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.

Der Berliner Krisendienst tritt als Kooperationspartner dann in den Vordergrund, wenn es um psychiatrische Erkrankungen oder mögliche Suizidalität der betroffenen Frau geht.

Bei vorliegenden Verletzungen oder bei gesundheitlichen Problemen kooperieren wir abhängig vom Einzelfall mit den Rettungstellen der Krankenhäuser oder auch mit niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten. Immer wieder wird die BIG Hotline auch von Mitarbeiterinnen der Gesundheitsversorgung in Anspruch genommen. In diesen einfallbezogenen Kooperationen wird das Ziel verfolgt, die bestmögliche gesundheitliche Versorgung der von häuslicher Gewalt betroffenen Frau zu gewährleisten und gleichzeitig die Sicherheitsaspekte und besonderen Problemlagen bei häuslicher Gewalt bei der Erarbeitung von Lösungsvorschlägen im Blick zu haben.

### **Fazit:**

Der Anruf bei der BIG Hotline ist häufig ein erster Schritt – sowohl für gewaltbetroffene Frauen als auch für niedergelassene Ärztinnen und Ärzte sowie weitere Berufsgruppen. Unser Auftrag ist die Lotsenfunktion in das bestehende Unterstützungssystem und sofortige psychosoziale Krisenintervention. Dies ist aber keine Garantie, dass sich die Situation schnell und zufriedenstellend ändert, d.h. eine Frau sichtbare, aktive Schritte aus der Gewaltsituation heraus macht.

Es ist ein Schritt, möglicherweise der erste Schritt oder nach bereits erfolgten „Rückschritten“ ein erneuter Fortschritt. Mit dem Wissen um die Dynamiken in Gewaltbeziehungen sieht die BIG Hotline jeden Anruf als neue Chance, Hilfe und Unterstützung anzubieten.