



Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Mehrsprachige Beratung nach Anruf durch eine Unterstützungseinrichtung

Seit dem 6. März 2013 berät das bundesweite Hilfetelefon an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr von Gewalt betroffene Frauen, Angehörige und Freunde sowie Fachkräfte. Die Beratung erfolgt anonym, kostenlos und barrierefrei – telefonisch über die gebührenfreie Rufnummer oder online über die Internetseite.

Die telefonische Beratung beim Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ kann durch das Hinzuziehen einer Dolmetscherin in 18 Fremdsprachen stattfinden. Innerhalb von 60 Sekunden wird eine Dolmetscherin per Konferenzschaltung in das Telefonat eingebunden.

Eine Beratung kann rund um die Uhr erfolgen in den Sprachen Albanisch, Arabisch, Bulgarisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kurdisch (Kurmandschi), Polnisch, Farsi/Dari, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch. Rund um die Uhr stehen zudem kostenfrei Dolmetscherinnen in deutscher Gebärdensprache zur Verfügung. Der Zugang erfolgt über die TESS Relay Dienste.

Die Nutzung des Übersetzungsdienstes ist ein sowohl technisches als auch finanziell aufwändiges Verfahren. Aufgrund der technischen Voraussetzungen und der haushaltsrechtlichen Gegebenheiten ist es nicht möglich, den Übersetzungsdienst des Hilfetelefons als Dienstleistung für Beratungsgespräche anderer Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.

Zum Beispiel ist es nicht möglich im Rahmen des proaktiven Ansatzes einer Beratungsstelle mit Hilfe einer Dolmetscherin des Hilfetelefons eine Betroffene anzurufen. Auch bei einem Aufnahmegespräch in einem Frauenhaus kann die Dolmetscherin des Hilfetelefons nicht für die Fachkraft der Einrichtung übersetzen.

Beispiele:

- In einem Frauenhaus wird eine gewaltbetroffene Frau aufgenommen, die sich aufgrund fehlender deutscher Sprachkenntnisse nicht verständlich machen kann.
 - Sie scheint verletzt zu sein, und es ist für die Mitarbeiterin des Frauenhauses nicht möglich herauszufinden, ob es notwendig ist, einen Arztbesuch zu organisieren.
 - Es ist unklar, ob sie Kinder hat, warum diese in der gemeinsamen Wohnung geblieben sind oder ob das Jugendamt informiert werden muss. In beiden Fällen ruft die Mitarbeiterin des Frauenhauses beim Hilfetelefon an und bittet die Beraterin darum, eine Erstberatung durchzuführen.
- Eine ehrenamtliche Unterstützerin in einer Flüchtlingsunterkunft oder einer dezentralen Unterkunft hat von massiver Gewalt gegen eine Frau erfahren und möchte Schutz und Hilfe für die Frau und deren Kinder organisieren. Sie ruft beim Hilfetelefon an und bittet die Beraterin, der Hilfesuchenden die Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen und evtl. eine Konferenzschaltung zu einem Frauenhaus herzustellen, damit die mögliche Aufnahme geklärt werden kann.



Ablauf:

Die Fachkraft der Unterstützungseinrichtung ruft das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ an und schildert kurz die Situation.

Die Beraterin des Hilfetelefons zieht eine Dolmetscherin hinzu.

Die Fachkraft der Unterstützungseinrichtung übergibt das Gespräch an die Betroffene. Die Beraterin des Hilfetelefons führt mit Hilfe der Dolmetscherin das Beratungsgespräch zur Ermittlung des akuten Hilfebedarfs.

Nach dem Gespräch zwischen der Beraterin und der Betroffenen wird diese gefragt, ob sie damit einverstanden ist, dass die Beraterin der Fachkraft der Unterstützungseinrichtung die erhaltenen Informationen weitergibt. (Dies ist immer notwendig, da Beraterinnen des Hilfetelefons der Schweigepflicht unterliegen.)

Stimmt die Betroffene zu, informiert die Beraterin des Hilfetelefons die Fachkraft der Unterstützungseinrichtung über das Gespräch.

Ergänzender Hinweis:

Das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ berät auch Fachkräfte, die im beruflichen Kontext mit gewaltbetroffenen Frauen Kontakt haben, und bietet in diesem Zusammenhang auch Entlastung nach krisenbehafteten Situationen an.

„Helfen Sie mit, das Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ weiter bekannt zu machen:

- Verwenden Sie unsere Informationsmaterialien – Flyer, Plakate, Notfallklappkarten – um Andere über das Hilfetelefon zu informieren.
- Integrieren Sie das Logo des Hilfetelefons, den TV-Spot oder eines unserer Webbanner auf Ihrer Internetseite.
- Sämtliche Materialien können Sie jederzeit kostenfrei bestellen unter www.hilfetelefon.de.

