



# 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 kann durch das Hinzuziehen einer Dolmetscherin in 15 Sprachen stattfinden. Innerhalb von 60 Sekunden wird eine Dolmetscherin in der gewünschten Sprache per Konferenzschaltung in das Telefonat eingebunden.

Eine Beratung kann rund um die Uhr erfolgen in den Sprachen Italienisch, Französisch, Spanisch, Englisch, Portugiesisch, Türkisch, Russisch, Arabisch, Mandarin, Vietnamesisch, Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Serbo-Kroatisch und Persisch. Täglich von 8 bis 23 Uhr stehen auch Dolmetscherinnen in deutscher Gebärdensprache zur Verfügung. Der Zugang erfolgt über die Internetseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de)

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.

### Möglichkeiten:

Frauen, die aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse oder in Ermangelung eines eigenen Übersetzungsdienstes in Unterstützungseinrichtungen nicht beraten werden können, erhalten beim Hilfetelefon eine Erstberatung. Wichtige Informationen können nach dem Gespräch an die Fachkraft der Einrichtung weiter gegeben werden.

### 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.



Die Kampagnenplakate sind in sechs verschiedenen Sprachen zu beziehen.

### Ablauf:

Die Fachkraft der Unterstützungseinrichtung ruft das Hilfetelefon 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 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](http://www.hilfetelefon.de).



**HILFETELEFON**  
GEWALT GEGEN FRAUEN  
+ 08000 116 016

Vertraulich, kostenfrei, mehrsprachig, rund um die Uhr – unsere Beraterinnen helfen Ihnen bei allen Fragen zu Gewalt gegen Frauen: bei Gewalt in der Ehe oder Partnerschaft, bei sexuellen Übergriffen, Vergewaltigung, Zwangsheirat oder Menschenhandel. Sprechen Sie mit uns. Per Telefon, E-Mail oder im Chat.

Confidential, free, multilingual, round the clock – our female advisers answer all questions about violence against women. Whether it's domestic violence, sexual assault, rape, forced marriage or human trafficking. Contact us. Via phone, email or chat.



En toute confiance, gratuitement, en plusieurs langues, 24 heures sur 24 – nos conseillères vous aident pour toutes les questions concernant la violence envers les femmes: violence conjugale ou au sein du couple, abus sexuels, viol, mariage forcé ou traite d'êtres humains. Parlez-en avec nous. Par téléphone, mail ou chat.

**BERATUNG AUCH PER E-MAIL  
UND CHAT UNTER  
WWW.HILFETELEFON.DE**



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

Bundesamt  
für Familie- und  
zivilgesellschaftliche Aufgaben

