



Pressemitteilung

Das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ weitet Online-Beratung aus Der neue Sofort-Chat – einfach und direkt

Köln, 23. Oktober 2014. Mit der Einrichtung eines so genannten Sofort-Chats hat das Hilfefon „Gewalt gegen Frauen“ sein Beratungsangebot im Netz ausgeweitet. Und damit einen äußerst niedrighschwelligigen Zugang zur Online-Beratung geschaffen. Auf diese Weise sollen noch mehr Betroffene erreicht werden.

Egal ob von Zuhause, von unterwegs oder in einer akuten Notsituation. Frauen, die von Gewalt betroffen oder bedroht sind, können in der Online-Beratung des *Hilfefons* „Gewalt gegen Frauen“ jetzt noch **schneller und unkomplizierter** Hilfe erhalten. Mit nur einem Mausklick gelangen Betroffene von Gewalt seit September dieses Jahres zum Einzel-Chat mit einer erfahrenen Beraterin – ganz ohne Anmeldung und Termin.

„Mit dem neuen Angebot richten wir uns an diejenigen, die möglicherweise Schwierigkeiten haben, zum Telefonhörer zu greifen“, betont **Petra Söchting, Leiterin des Hilfefons**. Die Kommunikation im Chat sei weniger direkt als der Kontakt am Telefon. „Vielen von Gewalt betroffenen Frauen fällt es so leichter, sich einer Beraterin anzuvertrauen“, so Söchting. „Anders als am Telefon kommen Frauen im Chat schneller auf ihr Anliegen zu sprechen. Sie sind zeitlich und räumlich flexibel, können den Beratungsverlauf selbstbestimmter gestalten und sich bei den Antworten mehr Zeit nehmen.“

Der Sofort-Chat ist **täglich zwischen 12 und 20 Uhr** erreichbar. Er ergänzt die Online-Beratungsangebote des *Hilfefons* „Gewalt gegen Frauen“, zu der die Beratung per E-Mail und der Termin-Chat zählen. Beraten wird – wie am Telefon – zu allen Formen von Gewalt, anonym und kostenlos. Eine Registrierung ist nicht erforderlich. Ein Symbol auf der Startseite *hilfefon.de* zeigt an, ob der Chat gerade frei (grün) oder belegt (rot) ist. Wartezeiten werden überbrückt, indem die Beraterin die Chat-Anwarterin in ein virtuelles Wartezimmer führt und über die voraussichtliche Wartezeit informiert.

Kompetent und sicher beraten

„Im Chat herrschen andere Regeln als am Telefon“, betont **Söchting**. „Wir haben daher alle Fachkräfte, die im Chat und per E-Mail beraten, in der Online-Beratung geschult. Sie leisten dort genauso kompetent wie am Telefon psychosoziale Beratung sowie Krisenintervention und vermitteln auf Wunsch an Unterstützungseinrichtungen vor Ort weiter, etwa an eine Frauenberatungsstelle oder ein Frauenhaus in der Nähe.“

Um Frauen, die sich vertraulich an das Hilfefon wenden, nicht zu gefährden, gelten die hohen Sicherheitsstandards der Online-Beratung auch für den Sofort-Chat. Die Datenübertragung ist in einem besonders sicheren Standard verschlüsselt; Gesprächsverläufe werden beim Verlassen des Chats automatisch gelöscht.

Das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen wurde im März 2013 beim **Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben** (BAFzA) eingerichtet. Unter der kostenlosen **Telefonnummer 08000 116 016** und über die barrierefreie Webseite **www.hilfetelefon.de** stehen mehr als 60 Beraterinnen betroffenen Frauen, Angehörigen und Fachkräften bei allen Fragen zur Seite. Als erstes bundesweites Beratungsangebot ist das Hilfetelefon Tag und Nacht erreichbar. Sprachbarrieren gibt es nicht: Jederzeit können Dolmetscherinnen für 15 Sprachen zu den Gesprächen zugeschaltet werden. Auch Hörbeeinträchtigte Menschen können das Hilfetelefon mittels eines Gebärdensprachdolmetschdienstes kontaktieren.

Allein 2013 gab es mehr als 47.000 Kontakte zum Hilfetelefon. Rund 19.000 Personen wurden per Telefon, Chat oder E-Mail beraten, darunter waren mehr als 12.000 betroffene Frauen, die Unterstützung suchten. Besonders häufig war häusliche Gewalt Anlass der Gespräche. Oft hatten die Ratsuchenden noch nie mit jemandem über ihr Problem gesprochen.

Gewalt gegen Frauen ist ein gravierendes Problem in Deutschland. Rund 35 Prozent aller Frauen in Deutschland sind mindestens einmal in ihrem Leben von physischer und/oder sexueller Gewalt betroffen – so das Ergebnis einer aktuellen Untersuchung der Europäischen Grundrechteagentur. Doch nur circa 20 Prozent dieser Frauen wenden sich an eine Beratungsstelle.

Das Hilfetelefon unterstützt, bestärkt und ermutigt Frauen, die nächsten Schritte zu gehen und sich aus der Gewaltsituation zu lösen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.hilfetelefon.de.

Kontakt:

Stefanie Keienburg
Referentin Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben
Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen"
Tel.: 0221 3673-4489
Fax: 0221 3673-54520
stefanie.keienburg@bafza.bund.de
www.bafza.de
www.hilfetelefon.de