

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

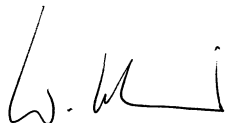
Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

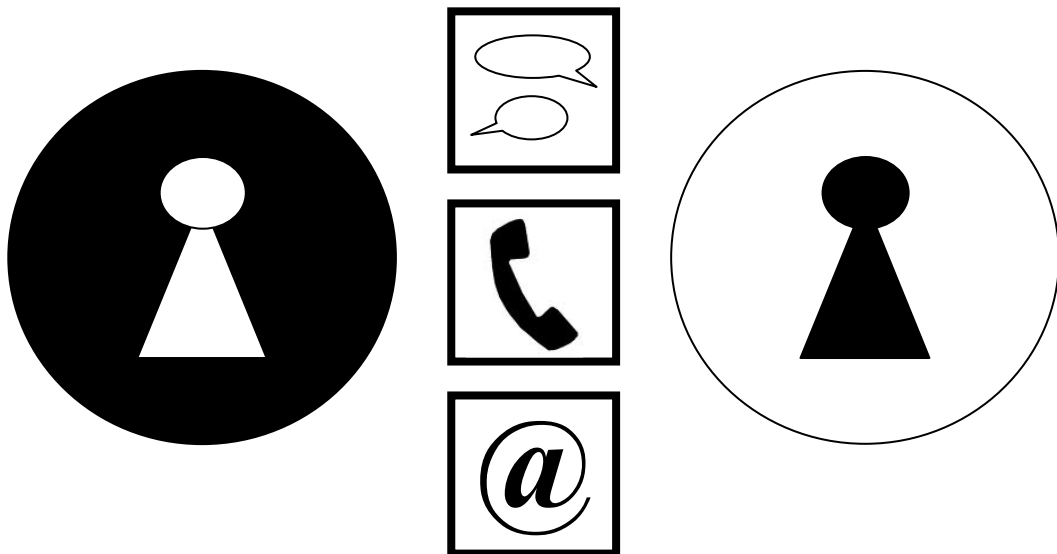
Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!

Face-to-face-, Telefon- und E-Mail-Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt

Eine qualitative Untersuchung der drei Beratungsformen



Bachelorarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Studiengang Sozialarbeit

Veronika Bayer
Magdalena Stutz

August 2010

Bachelorarbeit
Ausbildungsgang Sozialarbeit
Kurs VZ 2007 - 2010

Veronika Bayer
Magdalena Stutz

**Face-to-face-, Telefon- und E-Mail-Beratung für weibliche Opfer
häuslicher Gewalt**

Eine qualitative Untersuchung der drei Beratungsformen

Diese Bachelorarbeit wurde eingereicht im August 2010 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für Sozialarbeit.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelorarbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelorarbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelorarbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2010

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

In dieser Arbeit werden die face-to-face-, Telefon- und E-Mail-Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt untersucht. Die Forschung verfolgt das Ziel, die drei ambulanten Beratungsformen zu analysieren und deren Möglichkeiten und Grenzen herauszuarbeiten.

Häusliche Gewalt ist ein tabuisiertes und weit verbreitetes soziales Problem. Viele weibliche Opfer sind von grosser Scham, Isolierung, geringem Selbstwertgefühl und Traumatisierung betroffen. Für diese Frauen ist es zentral, dass sie spezifische, fachliche Beratung erhalten, welche den Prinzipien der Beratung für gewaltbetroffene Frauen unterliegt.

Die Untersuchung geht von der Annahme aus, dass mit ambulanten Beratungsformen betroffene Frauen Unterstützung in der Bewältigung der erfahrenen Gewalt gegeben werden kann. Es wird angenommen, dass anonyme und niederschwellige Beratungsformen besonders für Frauen, die eine hohe Hemmschwelle haben, geeignet sind.

Die Ergebnisse geben ein umfassendes Bild über Inhalte, Klientinnen, Arbeitsweisen und den Vor- und Nachteilen der drei Beratungsformen wieder. Es wird ersichtlich, dass mit der face-to-face-Beratung optimal auf die Situation von gewaltbetroffenen Frauen reagiert werden kann, der Zugang zur Beratung jedoch hochschwellig ist. Die Telefonberatung ist vor allem in Krisensituationen geeignet, da die Beratung unmittelbar erfolgen kann. Die Reduktion auf die verbale Kommunikation erschwert aber das Erfassen der Situation der Klientin. Die E-Mail-Beratung bietet vor allem isolierten Frauen einen guten Beratungszugang, ihre beraterischen Möglichkeiten reichen jedoch nicht weit. Die Untersuchung verdeutlicht die Wichtigkeit von unterschiedlichen Beratungsformen im Bereich der häuslichen Gewalt.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	III
Dank.....	IV
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage und Forschungsthema	1
1.2 Motivation und Fragestellung	2
1.3 Ziel	3
1.4 Berufsrelevanz und Adressatenschaft	3
1.5 Aufbau der Arbeit	4
2 Häusliche Gewalt und Beratung.....	5
2.1 Häusliche Gewalt	5
2.1.1 Begriffsbestimmung	5
2.1.2 Formen der Gewalt	6
2.1.3 Gewaltdynamik in der Partnerschaft	6
2.1.4 Folgen von häuslicher Gewalt für das Opfer	8
2.2 Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt	8
2.2.1 Beratung in der Sozialen Arbeit	8
2.2.2 Abgrenzung zur Therapie	10
2.2.3 Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt.....	11
2.3 Die drei Beratungsformen.....	13
2.3.1 Face-to-face-Beratung.....	13
2.3.2 Telefonberatung	14
2.3.3 E-Mail-Beratung.....	15
2.4 Wissensstand.....	17
3 Methodisches Vorgehen	18
3.1 Gegenstand der Forschung.....	18
3.2 Qualitative Sozialforschung	18
3.3 Erhebungsinstrument	18
3.4 Stichprobe.....	19
3.5 Entwurf des Interviewleitfadens	20
3.6 Probeinterview	21
3.7 Datenerhebung und Aufbereitung.....	21
3.8 Datenauswertung	22
4 Forschungsergebnisse der drei Beratungsformen.....	23
4.1 Face-to-face-Beratung	23
4.1.1 Rahmenbedingungen und Angebot	23
4.1.2 Klientinnen und deren Anliegen	24
4.1.3 Beratung.....	24
4.1.4 Vor- und Nachteile.....	25
4.1.5 Wirkung und Veränderung.....	25
4.1.6 Fazit der Ergebnisse zur ftf-Beratung	26

4.2	Telefonberatung	27
4.2.1	Rahmenbedingungen und Angebot	27
4.2.2	Klientinnen und deren Anliegen	28
4.2.3	Beratung	28
4.2.4	Vor- und Nachteile	29
4.2.5	Wirkung und Veränderung	29
4.2.6	Fazit der Ergebnisse zur Telefonberatung	30
4.3	E-Mail-Beratung	31
4.3.1	Rahmenbedingungen und Angebot	31
4.3.2	Klientinnen und deren Anliegen	32
4.3.3	Beratung	32
4.3.4	Vor- und Nachteile	33
4.3.5	Wirkung und Veränderung	34
4.3.6	Fazit der Ergebnisse zur E-Mail-Beratung	34
4.4	Vergleich der Ergebnisse	35
4.4.1	Rahmenbedingungen und Angebot	35
4.4.2	Klientinnen und deren Anliegen	35
4.4.3	Beratung	36
4.4.4	Vor- und Nachteile	36
4.4.5	Wirkung und Veränderung	36
5	Diskussion der Ergebnisse	37
5.1	Möglichkeiten und Grenzen der face-to-face-Beratung	37
5.1.1	Möglichkeiten der face-to-face-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt	37
5.1.2	Grenzen der face-to-face-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt	39
5.1.3	Fazit	39
5.2	Möglichkeiten und Grenzen der Telefonberatung	40
5.2.1	Möglichkeiten der Telefonberatung im Kontext der häuslichen Gewalt	40
5.2.2	Grenzen der Telefonberatung im Kontext der häuslichen Gewalt	41
5.2.3	Fazit	42
5.3	Möglichkeiten und Grenzen der E-Mail-Beratung	43
5.3.1	Möglichkeiten der E-Mail-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt	43
5.3.2	Grenzen der E-Mail-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt	44
5.3.3	Fazit	46
5.4	Weitere Erkenntnisse	46
6	Schlussfolgerungen	49
6.1	Fazit	49
6.2	Bezug zur Sozialen Arbeit	50
6.3	Ausblick	51
7	Quellenverzeichnis	53
Anhang A:	Interviewleitfaden	57
Anhang B:	Überschriften der wichtigsten Interviewthemen	59

Hinweis: Die gesamte Arbeit wurde von den beiden Autorinnen gemeinsam verfasst.

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Kreislauf der Gewalt	7
Tabelle 1: Sampling	20
Tabelle 2: Konzept Interviewleitfaden	20
Tabelle 3: Abfolge der Auswertungsstrategie nach Meuser und Nagel	22
Tabelle 4: Zusammenfassung der Ergebnisse der ftf-Beratung.....	23
Tabelle 5: Zusammenfassung der Ergebnisse der Telefonberatung	27
Tabelle 6: Zusammenfassung der Ergebnisse der E-Mail-Beratung.....	31

Dank

Zum Gelingen dieser Bachelorarbeit haben verschiedene Personen beigetragen. Wir möchten uns an dieser Stelle ganz herzlich für die Mithilfe, Motivation und Unterstützung bedanken.

An erster Stelle danken wir den Interviewpartnerinnen, die sich trotz knapper zeitlicher Ressourcen für ein Interview zur Verfügung gestellt haben. Wir danken ihnen für die Offenheit durch welche sie uns Einblick in ihre Beratungstätigkeit gegeben haben, für ihr Engagement und Interesse an der Arbeit sowie das Vertrauen, welches sie uns entgegengebracht haben.

Des Weiteren danken wir allen Personen, welche uns in irgendeiner Weise beim Entstehen dieser Arbeit unterstützt haben, sei dies bei gestalterischen Arbeiten, hilfreichen Gedankenanstössen oder motivierenden Gesprächen. Dazu gehören insbesondere auch die Dozierenden, welche uns im Rahmen der Fachpoolstunden fachlich unterstützt haben.

Ein besonderes Dankeschön gilt ausserdem unseren beiden Korrekturleserinnen Saskia Waibel und Christine Menzi für ihre grosse Unterstützung.

1 Einleitung

Im Folgenden werden die Ausgangslage und das Thema der Forschung beschrieben. Anschliessend werden die Motivation für die Arbeit sowie die Fragestellungen erläutert. Es folgt die Beschreibung des Ziels der Arbeit und es wird auf die Adressatenschaft sowie die berufliche Relevanz eingegangen. Schliesslich wird der Aufbau der Arbeit präsentiert.

1.1 Ausgangslage und Forschungsthema

Häusliche Gewalt stellt in der Schweiz gemäss dem Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (2007b) ein weit verbreitetes soziales Problem dar und gilt als eine der häufigsten und verstecktesten Formen der Gewalt gegen Frauen (S. 1). Erlebte häusliche Gewalt kann gemäss Daniela Gloor und Hanna Meier (2010) oftmals gesundheitliche und psychosoziale Beeinträchtigungen zur Folge haben (S. 35). Über die Anzahl der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen liegen in der Schweiz verschiedene Studien vor, welche unterschiedliche Zahlen wiedergeben (vgl. Kapitel 2.1). Die Zahlen zur Häufigkeit von häuslicher Gewalt lassen den Schluss zu, dass in der Schweiz durchschnittlich jede fünfte bis siebte Frau im Laufe ihres Lebens von häuslicher Gewalt betroffen ist.

Nicht nur Frauen sind von häuslicher Gewalt betroffen, auch Männer werden Opfer häuslicher Gewalt seitens ihrer Partnerin. Ebenso kommt häusliche Gewalt in gleichgeschlechtlichen Partnerschaften vor. In der vorliegenden Arbeit wird der Fokus jedoch auf die Frau als Opfer gelegt, da Frauen überwiegend Opfer von häuslicher Gewalt sind. Im Jahr 2009 wurden gemäss dem Bundesamt für Statistik (2009) in der Schweiz insgesamt 7799 Personen als Opfer von häuslicher Gewalt in Partnerschaften polizeilich registriert, davon waren 6348 weiblich und 1451 männlich. (S. 1)

Das Thema der häuslichen Gewalt wurde erstmals im Zuge der Frauenbewegung in den 1970er-Jahren publik gemacht. Damals wurde zum ersten Mal öffentlich darauf aufmerksam gemacht, dass viele Frauen Opfer von häuslicher Gewalt sind. Häusliche Gewalt galt bis dahin als privates Problem und wurde tabuisiert. Durch die Frauenbewegung entstanden die ersten Frauenhäuser, wo gewaltbetroffene Frauen und Kinder Zuflucht fanden. Im Laufe der Zeit wurden immer mehr Beratungsangebote geschaffen, bei denen weibliche Opfer häuslicher Gewalt Hilfe fanden. Doch in der breiten Öffentlichkeit wurde das Thema nach wie vor ausgeblendet. (Martha Weingartner, 2007, S. 12)

Im Jahr 1993 wurde das Opferhilfegesetz (OHG) eingeführt, welches Grundlagen für die finanzielle, rechtliche und beraterische Unterstützung für Opfer von Straftaten, wozu auch gewaltbetroffene Frauen zählen, schuf. Durch die Einführung des OHG's wurden die früher privat entstanden Beratungsangebote institutionalisiert und staatlich unterstützt. (Peter Mösch Payot, 2008, S. 15)

In der heutigen Beratungslandschaft existieren verschiedene stationäre und ambulante Beratungsangebote, die gewaltbetroffene Frauen in Anspruch nehmen können. Dazu gehören kantonale Opferberatungsstellen und spezifische Beratungsstellen für gewaltbetroffene Frauen, welche zwar meistens staatliche Unterstützung erhalten, jedoch keinen gesetzlichen Auftrag aufweisen. Ebenfalls wichtige Beratungsangebote für gewaltbetroffene Frauen sind Frauenhäuser, Selbsthilfegruppen, Therapeutinnen und Therapeuten oder Psychologinnen und Psychologen. Neben der ursprünglichen face-to-face-Beratung (ftf-Beratung) gibt es auch weitere ambulante Beratungsformen, wie Telefon- und Onlineberatungen. Bekannte Beispiele sind Telefonberatungen wie die Dargebotene Hand, die Telefonseelsorge oder verschiedene Onlineberatungsformen von Psychologinnen und Psychologen oder Fachstellen.

Verschiedene Untersuchungen befassten sich, unabhängig von der häuslichen Gewalt, mit diesen ambulanten Beratungsformen. Was ambulante Beratungsformen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen bieten können und was nicht, wurde jedoch bis anhin nicht spezifisch untersucht (vgl. Kapitel 2.4). Dies weckte das Interesse der Autorinnen, sich näher mit den verschiedenen ambulanten Beratungsformen im Kontext der häuslichen Gewalt auseinanderzusetzen.

Die Eingrenzung der zu untersuchenden Beratungsformen erfolgte anhand folgender Kriterien: Ein Kriterium für die zu untersuchenden Formen war, dass sie ausschliesslich Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt durchführen, da dann von einer hohen Professionalität im Bereich der häuslichen Gewalt ausgegangen werden kann. Des Weiteren war ein Kriterium, dass es sich bei den Beratungen um professionelle, sozialarbeiterische Beratungen handelt, da die Untersuchung aus Sicht von angehenden Sozialarbeiterinnen betrachtet wird und daher die sozialarbeiterische Beratung von Interesse ist. Zusätzlich war ein Kriterium, dass die Beratungsformen im Einzelsetting stattfinden, wodurch Gruppenberatungen ausgeschlossen wurden. Ebenfalls wurden die zu untersuchenden Formen aufgrund der sprachlichen und örtlichen Bedingungen auf die Deutschschweiz eingegrenzt. Aus diesen Gründen wurde der Forschungsgegenstand auf die drei Formen ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung eingeschränkt.

Für die vorliegende Arbeit wurde die E-Mail-Beratung gewählt, da sie die häufigste Online-Beratungsform im Bereich der häuslichen Gewalt darstellt. Hinsichtlich der Telefonberatung wurden in dieser Arbeit telefonische Beratungen, die nach den kantonalen Gewaltschutzgesetzen durchgeführt werden, nicht berücksichtigt. Bei diesen Telefonberatungen melden sich die Beraterinnen/Berater nach einem polizeilichen Einsatz proaktiv bei den Opfern.

Die ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung werden von Beratungsstellen für Opfer häuslicher Gewalt angeboten. Dazu gehören einerseits kantonale Opferhilfeberatungsstellen, deren Aufgabengebiet gesetzlich (nach OHG) festgelegt ist. Diese Beratungsangebote werden in der vorliegenden Arbeit „Opferberatungsstellen“ genannt. Andererseits zählen dazu spezifische Beratungsstellen für gewaltbetroffene Frauen, welche staatliche Unterstützung erhalten, jedoch keinen gesetzlichen Auftrag aufweisen. In der vorliegenden Arbeit werden diese Stellen mit „Beratungsstellen häusliche Gewalt“ (Beratungsstelle HG) bezeichnet.

1.2 Motivation und Fragestellung

Im Rahmen des Moduls „Gewalt im sozialen Nahraum“ befassten wir uns mit dem Thema der häuslichen Gewalt und waren überrascht über die grosse Anzahl der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen. Da wir selber Frauen sind, beschäftigte uns diese Tatsache besonders und machte uns auch betroffen. Als angehende Sozialarbeiterinnen interessierte uns daraufhin, welche Möglichkeiten und Hilfestellungen die Soziale Arbeit für die Opfer zu bieten hat. Bei der näheren Auseinandersetzung mit dem Thema stiessen wir auf die Telefon- und E-Mail-Beratung für gewaltbetroffene Frauen. Dies weckte unsere Aufmerksamkeit. Uns gefiel die Idee solcher Beratungsformen, da wir darin eine Chance sahen gewaltbetroffene Frauen aus der Isolierung zu verhelfen und ihnen auf diese Weise Beratung anzubieten. Aufgrund der Tabuisierung des Themas, gingen wir davon aus, dass die anonyme und niederschwellige Form der Beratung, welche mit E-Mail- und Telefonberatung geboten werden kann, geeignet ist für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen. Gleichzeitig stellten wir uns die Frage, wodurch sich die Telefon- und E-Mail-Beratung im Gegensatz zur ursprünglichen Beratung von Angesicht zu Angesicht auszeichnen und welche Möglichkeiten diese bieten.

In der Auseinandersetzung mit dem Thema ergaben sich folgende drei Fragestellungen, welche in der vorliegenden Arbeit untersucht werden:

1. Welche Folgen hat die häusliche Gewalt für gewaltbetroffene Frauen und was kennzeichnet die Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt?
2. Wodurch zeichnen sich die drei Beratungsformen (ftf-, Telefon-, E-Mail-Beratung) im Kontext der häuslichen Gewalt aus und worin unterscheiden sich diese?
3. Welches sind Möglichkeiten und Grenzen der drei Beratungsformen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen?

1.3 Ziel

Das Ziel der Untersuchung besteht darin, ein Abbild der drei Beratungsformen im Bereich der häuslichen Gewalt zu geben. Dabei sollen verschiedene Aspekte wie Angebot, Nutzerinnen, Beratungsinhalt und -tätigkeit, Vor- und Nachteile und Wirkung der einzelnen Formen dargelegt und gegenübergestellt werden. Die Möglichkeiten und Grenzen der einzelnen Beratungsformen sollen herausgearbeitet und dargelegt werden, inwiefern sich die drei Beratungsformen für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen eignen. Darüber hinaus soll das Ziel der Untersuchung sein, eine Diskussion anzustossen, ob und wie diese drei Beratungsformen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen genutzt oder weiterentwickelt werden können.

Mit dieser Arbeit soll ferner auch ein Beitrag geleistet werden zur Analyse von ambulanten Beratungsformen der Sozialen Arbeit. Es soll damit eine Diskussion angestoßen werden, inwieweit sich die Soziale Arbeit für die Weiterentwicklung alternativer Beratungsformen einsetzen soll, mit dem Ziel, vor allem für isolierte Menschen mehr Zugänge zur sozialarbeiterischen Beratung zu schaffen.

1.4 Berufsrelevanz und Adressatenschaft

Die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen stellt ein Arbeitsgebiet der Sozialen Arbeit dar, wobei sich diese von anderen Bereichen der sozialarbeiterischen Beratung unterscheidet. Die Klientinnen sind oftmals in ihrer körperlichen und seelischen Integrität bedroht, dazu kommt, dass häusliche Gewalt ein sensibles und tabuisiertes Thema darstellt. Deshalb sind in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen spezielle Beratungsgrundsätze- und ziele zu beachten. Die ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung werden in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen angewandt. Es ist daher relevant zu untersuchen, wie die drei Beratungsformen im Bereich der häuslichen Gewalt genutzt werden und welche Vor- und Nachteile sie in der spezifischen Beratung von gewaltbetroffenen Frauen aufweisen. Des Weiteren können die ftf-Beratung und besonders auch die Telefon- und E-Mail-Beratung bei anderen tabuisierten und sensiblen Themen der Sozialen Arbeit genutzt werden und von Vorteil sein. Daher kann diese Untersuchung der drei Beratungsformen auch für andere Bereiche der Sozialen Arbeit von Interesse sein.

Die vorliegende Arbeit richtet sich an Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, welche in Tätigkeitsfeldern arbeiten, in denen es um die Beratung von gewaltbetroffenen Menschen, insbesondere von Frauen geht. Des Weiteren sollen Fachpersonen angesprochen werden, die sich mit der ftf- Telefon- und E-Mail Beratung auseinandersetzen. Schliesslich richtet sich diese Arbeit an alle Personen, die sich für dieses Thema interessieren.

1.5 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit ist in sechs Kapitel gegliedert. Nach der Einleitung folgt im Kapitel zwei ein theoretischer Überblick zu den für diese Arbeit relevanten Themen. Dabei wird erläutert, was unter häuslicher Gewalt verstanden wird und welches die Folgen für weibliche Opfer häuslicher Gewalt sind. Des Weiteren wird ein theoretischer Input zur Beratung gegeben und anschliessend auf die Besonderheiten und Inhalte der Beratung für gewaltbetroffene Frauen eingegangen. Zum Schluss des zweiten Kapitels werden grundsätzliche Merkmale der drei Beratungsformen dargestellt. Im dritten Kapitel der Arbeit wird das methodische Vorgehen beschrieben. Dieses Kapitel beschreibt die einzelnen Etappen der Forschungsarbeit vom Erhebungsinstrument über die Durchführung der Interviews bis hin zur Auswertung. Anschliessend werden im vierten Kapitel die Ergebnisse der Forschung präsentiert. Dabei werden die drei Beratungsformen separat beschrieben und die drei Formen miteinander verglichen. Das fünfte Kapitel enthält die Diskussion zu den Ergebnissen, wobei die Ergebnisse mit Theorien verknüpft werden. In diesem Kapitel werden die Möglichkeiten und Grenzen der einzelnen Beratungsformen im Kontext der häuslichen Gewalt aufgezeigt. Im letzten Kapitel wird ein Fazit über die ganze Arbeit gezogen sowie Schlussfolgerungen für die Soziale Arbeit abgeleitet.

2 Häusliche Gewalt und Beratung

Das folgende Kapitel ist in drei Teile gegliedert. Im ersten Teil wird auf die häusliche Gewalt und die Situation der betroffenen Frau eingegangen. Es wird der Begriff der häuslichen Gewalt erläutert, die Gewaltdynamiken und die Folgen der Gewalt für das Opfer umschrieben. Im zweiten Teil steht die Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt im Zentrum. Dafür wird zuerst erklärt, wie Beratung in der vorliegenden Arbeit verstanden wird. Anschliessend werden die Besonderheiten der Beratung für gewaltbetroffene Frauen erläutert. Die erste Fragestellung nach den Folgen der häuslichen Gewalt für das Opfer und der spezifischen Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt wird damit beantwortet. Im letzten Teil werden die Beratungsformen grundsätzlich beschrieben und definiert, was unter ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung zu verstehen ist.

2.1 Häusliche Gewalt

Häusliche Gewalt ist ein aktuelles und weit verbreitetes Phänomen, das noch immer grösstenteils tabuisiert wird (Weingartner, 2007, S. 12). Verschiedene Studien liefern Zahlen über das Ausmass der von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen in der Schweiz. Gemäss einer repräsentativen Studie von Lucienne Gillioz, Jacqueline De Puy und Véronique Ducret (1997) erfahren rund 40,3 Prozent der Frauen im Laufe ihres Lebens häusliche Gewalt. Dazu zählen sowohl die körperliche als auch die psychische Gewalt. (S. 19) Martin Killias, Mathieu Simonin und De Puy (2004) führten eine Studie durch, welche aufzeigte, dass jede zehnte Frau im Verlauf ihres Erwachsenenlebens in einer Partnerschaft körperliche oder sexuelle Gewalt erlebt (S. 116). Die Befragung von Gloor und Meier (2004) an der Frauenklinik Maternité Inselhof Triemli in Zürich deckte auf, dass rund 43,6 Prozent der befragten Patientinnen körperliche und/oder sexuelle Gewalt erfahren (S. 26).

Im Folgenden wird aufgezeigt, was mit dem Begriff der häuslichen Gewalt gemeint ist und wie die Situation für die Frau als Opfer aussieht. Da in dieser Arbeit die Frau als Opfer im Zentrum steht, wird in der vorliegenden Arbeit von der Konstellation ausgegangen, dass der Mann der Täter und die Frau das Opfer ist. Demzufolge werden die Erläuterungen aus der Perspektive der gewaltbetroffenen Frau beschrieben.

2.1.1 Begriffsbestimmung

Die Auseinandersetzung mit den Beratungsformen für weibliche Opfer häuslicher Gewalt bedarf zuerst einer Definitionsklärung und Hintergrundwissen zur häuslichen Gewalt. „Häusliche Gewalt“ ist ein neuer Begriff, der erst seit einigen Jahren verwendet wird. Als das Thema in den 1970er-Jahren zum ersten Mal mit der neuen Frauenbewegung aufkam, wurde hauptsächlich von „Männergewalt gegen Frauen“ gesprochen. (Gloor & Meier, 2010, S. 17) Ab Mitte der 1990er-Jahre wurde der Begriff der häuslichen Gewalt gebräuchlich. Die Veränderung der Formulierung ist auf eine differenziertere Betrachtung des Themas zurückzuführen. Mitberücksichtigt wird mit dem neuem Wortgebrauch auch die Tatsache, dass auch Männer Gewalt erfahren und Kinder mitbetroffen sind. (Therese Egger & Marianne Schär Moser, 2008, S. 5)

In der Schweiz existieren verschiedene wissenschaftliche Definitionen zu häuslicher Gewalt. Zwei zentrale Definitionen stammen von Marianne Schwander (2003) und Andrea Büchler (1998). Sie umschreiben häusliche Gewalt aus verschiedenen Blickwinkeln und betonen unterschiedliche zentrale Aspekte. Schwander (2003) spricht von häuslicher Gewalt, „wenn Personen innerhalb einer bestehenden oder aufgelösten familiären, ehelichen oder eheähnlichen Beziehung physische, psychische oder sexuelle Gewalt ausüben oder androhen“ (S. 200). Büchler (1998) besagt, dass „häusliche Gewalt jede Verletzung der körperlichen oder seelischen Integrität einer Person umfasst, die unter Ausnutzung eines Machtverhältnisses durch die strukturell stärkere Person zugefügt wird“ (S. 36). Beide Definitionen umschreiben wichtige Bestandteile der häuslichen Gewalt. Schwander (2003)

beschreibt in ihrer Definition einerseits das Beziehungsverhältnis bzw. die Beziehungskonstellation, sowie die verschiedenen Formen der Gewalt. Sie betont zudem, dass Gewalt sowohl direkt als auch indirekt in Form von Drohung erfolgen kann. Bächler (1998) legt in ihrer Definition hingegen den Fokus auf das Machtverhältnis in einer Beziehung und geht auf die Verletzung, das heisst auf die Handlung des Täters und dessen Auswirkung auf das Opfer ein. Des Weiteren fällt auf, dass Schwander (2003) die sexuelle Gewalt ausdrücklich erwähnt, während bei der Definition von Bächler (1998) diese nicht explizit vorkommt. Die Definition der Frauenklinik Maternité sowie der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich (2010, zit. in Gloor & Meier, 2010, S. 19) beinhaltet zudem die soziale und ökonomische Gewalt, welche von den beiden Autorinnen nicht berücksichtigt wurde. Für die vorliegende Arbeit soll deshalb eine Kombination der beiden Definitionen mit Ergänzung von weiteren Gewaltformen verwendet werden. Somit werden alle Formen der Gewalt erwähnt und ausserdem das Machtverhältnis, welches typisch für die häusliche Gewalt ist, betont. Dies wird für die vorliegende Arbeit als wichtig erachtet, da dadurch die Situation des Opfers klarer ersichtlich wird.

Häusliche Gewalt bedeutet die Ausübung oder Androhung von physischer, psychischer, sexueller, sozialer oder ökonomischer Gewalt innerhalb einer bestehenden oder aufgelösten partnerschaftlichen Beziehung, wobei die Gewalt durch die strukturell stärkere Person erfolgt, welche das Machtverhältnis ausnutzt.

2.1.2 Formen der Gewalt

Aus der Definition wird ersichtlich, dass verschiedene Arten von Gewalt existieren. Gloor und Meier (2010) unterscheiden zwischen körperlicher, psychischer, sexueller, sozialer und ökonomischer Gewalt. Unter physischer Gewalt wird die Verletzung des Körpers durch beispielsweise Schlagen, Treten, Würgen oder Verletzen mit Gegenständen verstanden. Von psychischer Gewalt wird gesprochen, wenn Personen wiederholt Beschimpfungen, Erniedrigungen, Drohungen oder Demütigungen ausgesetzt sind. Sexuelle Gewalt umschreibt jeden Zwang zu sexuellen Handlungen gegen den Willen der betroffenen Person, insbesondere die Vergewaltigung. Weitere Formen sind die soziale und die ökonomische Gewalt. Diese beiden Formen werden der psychischen Gewalt zugeordnet. Typisch für die soziale und ökonomische Gewalt ist, dass dadurch Kontrolle über die andere Person gewonnen und diese in ihrem freien Willen eingeschränkt wird. Soziale Gewalt meint die absichtliche soziale Isolierung einer Person, indem beispielsweise Kontakte verboten werden oder die Person eingesperrt wird. Ökonomische Gewalt zeichnet sich dadurch aus, dass das Geld entzogen oder ein Verbot/Zwang zur Arbeit auferlegt wird. (S. 19)

2.1.3 Gewaltdynamik in der Paarbeziehung

Das Beziehungsverhältnis von Frau und Mann innerhalb einer Gewaltbeziehung kann verschieden sein. In der Literatur wird unterschieden zwischen asymmetrischer und symmetrischer Gewalt. Nach Michael P. Johnson (2006) liegt asymmetrische Gewalt dann vor, „wenn bei ungleichen Machtverhältnissen die stärkere Person ihre Machtquellen einsetzt, um die eigenen Interessen durchzusetzen und damit der unterlegenen Person Schaden zufügt“ (zit. in Maria Solèr, 2010, S. 2). Sind die Partner etwa gleich stark und mächtig und kommt es zu tätlichen Konflikten, so wird von symmetrischer Gewalt gesprochen. Dabei wenden sowohl der Mann als auch die Frau Gewalt an. (Solèr, 2010, S. 1-2) In dieser Arbeit steht die asymmetrische Gewalt im Zentrum, da gemäss vorgängig erläuteter Definition von einem ungleichen Machtverhältnis ausgegangen wird.

Gewaltsituationen im Kontext von häuslicher Gewalt folgen häufig einem bestimmten Ablauf, der wiederholt festgestellt werden kann. Diese Dynamik beschrieb Leonore Walker (1984) mit dem Begriff „Kreislauf der Gewalt“ (Cycle of Violence), welcher aus drei Stufen besteht (zit. in Gabriella Schmid, 2010, S. 39). In der Fachliteratur wird dieser Zyklus auch

oft mit dem Begriff der „Gewaltspirale“ bezeichnet. In nachfolgender Abbildung wird der Kreislauf mit den verschiedenen Phasen dargelegt.

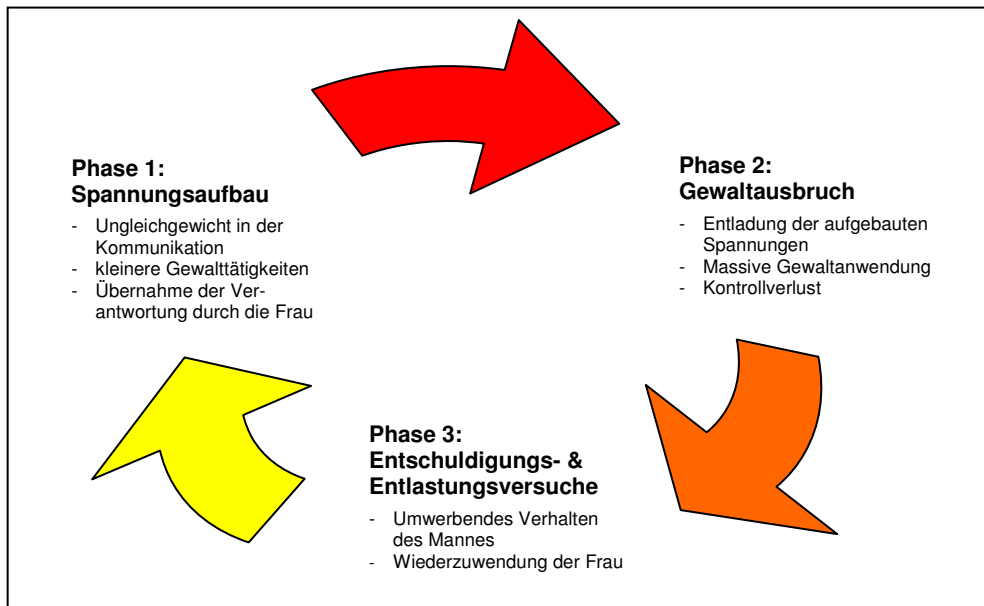


Abbildung 1: Kreislauf der Gewalt (nach Schmid, 2010, S. 40)

Im Folgenden werden die einzelnen Phasen der Gewaltspirale gemäss Gabriella Schmid (2010) erläutert.

Phase 1: Spannungsaufbau

Zu Beginn der Gewalthandlung wird Spannung aufgebaut. Dabei geschehen vorerst verbale Auseinandersetzungen und Angriffe. Diese Phase ist geprägt von Beschimpfungen, Demütigungen und Erniedrigungen durch den Mann. Das Opfer schenkt dem Partner die ganze Aufmerksamkeit und vernachlässigt die eigenen Bedürfnisse um zu verhindern, dass es zu einer Eskalation kommt. Trotzdem steigt die Spannung. (S. 39)

Phase 2: Gewaltausbruch

Es kommt zum Gewaltausbruch bzw. zu körperlichen oder sexuellen Misshandlungen durch den Mann. Die Frau fühlt sich in dieser Situation meist sehr hilflos und verspürt grosse Angst bis hin zur Todesangst. Sofern die Frau nicht flüchten oder sich wehren kann, ist sie den Misshandlungen ausgeliefert. Sie kann keinen Einfluss auf Art, Zeitpunkt und Schwere der Gewalt nehmen. (S. 39)

Phase 3: Entschuldigungs- und Entlastungsversuche

Diese Phase wird auch als Reue- oder Honeymoonphase bezeichnet. Dabei bedauert der Täter seine Handlung und entschuldigt sich bei der Frau. Oft beteuert er sein Verhalten zu ändern. Der Partner zeigt sich in dieser Zeit aufmerksam, liebevoll und umwirbt seine Frau. Trotz dem Vorsatz, sich vom Partner zu trennen, sind Frauen in dieser Phase häufig bereit zum Partner zurückzukehren, in der Hoffnung auf eine Besserung der Situation. (S. 39)

Ohne Beizug von aussen stehender Hilfe nimmt die Gewaltspirale allmählich wieder ihren Anfang. Es kommt durch ein nächstes Geschehnis wiederum zum Spannungsaufbau und die Gewalt setzt sich fort. (Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann, 2007c, S. 3)

2.1.4 Folgen von häuslicher Gewalt für das Opfer

Das Erleben von häuslicher Gewalt hat tiefgreifende Auswirkungen auf das Opfer. Gemäss Gloor und Meier (2010) können Gewalterfahrungen körperliche und seelische Verletzungen beim Opfer verursachen. Körperliche Auswirkungen können beispielsweise blaue Flecken, Prellungen, Verletzungen im Gesicht, Übelkeit, Unterleibsschmerzen, Verstauchungen und Zerrungen, Schnitt- oder Brandwunden bis hin zu Fehlgeburten sein. Auf der psychischen Ebene hat die Gewalt zur Folge, dass die Frauen oft über ein geringes Selbstwertgefühl verfügen. Sie sind nicht mehr in der Lage, eigene Entscheidungen zu treffen und fühlen sich orientierungs- und hilflos. Häufig kommt es auch zu Gedächtnis- und Konzentrationsstörungen oder Schlafproblemen. Die meisten Frauen leiden unter massiven Angstzuständen bis hin zu Panikattacken und Depressionen. Viele Frauen sind aufgrund dieser eingreifenden Erfahrungen traumatisiert. Nicht selten kommt es zu Alkohol- und Drogenmissbrauch oder auch zu Suiziden. Dazu kommt, dass viele Frauen sich schämen und von Schuldgefühlen geplagt sind. (S. 29-31)

Die gesellschaftliche Tabuisierung des Themas führt dazu, dass die betroffenen Frauen nicht über ihre Situation sprechen oder Hilfe suchen. Ein Grossteil der Frauen zieht sich immer mehr zurück und isoliert sich. Des Weiteren stellt die oftmals bestehende finanzielle Abhängigkeit vom Partner die Betroffenen vor die Frage entweder beim Partner zu bleiben oder andernfalls bei einer Trennung Sozialhilfe zu beziehen. (Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann, 2007a, S. 3)

Solche Auswirkungen prägen ein Leben stark und beeinflussen insbesondere die Persönlichkeit und Lebensweise von betroffenen Frauen. Frauen, die sich in solchen Situationen befinden, benötigen spezifische, fachliche Beratung. Was diese beinhaltet und was bei der Beratung speziell zu beachten ist, wird im folgenden Kapitel erläutert.

2.2 Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt

Die Auseinandersetzung mit der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen sowie den verschiedenen Beratungsformen bedarf zuerst einer Klärung des Begriffs „Beratung“. Im Folgenden wird daher eine grobe Übersicht über die sozialarbeiterische Beratung gegeben und anschliessend die spezifischen Merkmale der Beratung für weibliche Opfer von häuslicher Gewalt dargelegt.

2.2.1 Beratung in der Sozialen Arbeit

Beratung ist ein sehr umfassender und vielverwendeter Begriff. Beraten wird in ganz unterschiedlichen Handlungsfeldern und Fachdisziplinen (Frank Engel, Frank Nestmann & Ursel Sickendiek, 2004, S. 34). Auch im Alltag wird beraten, indem beispielsweise einer befreundeten Person ein Rat erteilt wird. Nach Klaus Sander (1999) unterscheidet sich die professionelle von der alltäglichen Beratung jedoch dadurch, dass die professionelle oder auch institutionelle Hilfe strukturierter und methodisch ausgefeilter ist (S. 17). In der vorliegenden Arbeit wird von der professionellen oder institutionellen Beratung ausgegangen.

Der Fokus liegt auf der Beratung im Bereich der Sozialen Arbeit, da die Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt ein Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit und wie in der Einleitung (vgl. Kapitel 1.1) erwähnt, ein Kriterium bei der Auswahl der Beratungsformen darstellt. Für die vorliegende Arbeit wird von zwei Definitionen im Kontext der Sozialen Arbeit ausgegangen. Anhand dieser beiden Begriffsbestimmungen werden die zentralen Aspekte der Beratung erläutert und zu einer eigenen Definition zusammengeführt. Eine eigene Definition wird deshalb gemacht, weil bei beiden Definitionen wichtige Merkmale der sozialarbeiterischen Beratung erwähnt werden und diese sich gegenseitig ergänzen.

Die erste Definition stammt von Sickendiek, Engel und Nestmann (2008). Sie beschreiben Beratung wie folgt: „Beratung ist zunächst eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n) – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln –, dabei unterstützen, in bezug [sic!] auf eine Frage mehr Wissen, Orientierung und Lösungskompetenz zu gewinnen“ (S. 13).

Manfred Neuffer (2002) definiert Beratung folgendermassen: „Beratung in der Sozialen Arbeit bezieht sich auf soziale Probleme, den Prozess der Hilfestellung und alle Systemebenen. Ihr Ziel ist eine verantwortete Veränderung der mehrdimensionalen Problemsituation von Personen und Gruppen. Dabei arbeitet sie kontextspezifisch, lösungs-, zukunfts- und ressourcenorientiert“ (zit. in Esther Weber, 2003, S. 12).

Aus diesen beiden Definitionen lassen sich folgende Aspekte der Beratung ableiten, welche nachfolgend erläutert werden:

- Beratung ist eine Interaktion
- Beratungsbeteiligte: zumindest zwei Personen
- Beratungsrollen: Ratgeber und Ratsuchende
- Gegenstand der Beratung: Frage oder Problem → soziales Problem
- Tätigkeit der Beratenden: Unterstützung und Hilfestellung
- Ziel der Beratung: mehr Wissen, Orientierung und Lösungskompetenz hinsichtlich einer Frage zu erlangen, Veränderung der Problemsituation
- Methoden: systemisch, ressourcen- und lösungsorientiert
- Mittel der Beratung: kommunikative Mittel

Sickendiek et al. (2008) sprechen in ihrer Definition von Beratung als eine Interaktion. Nach Dieter Kreft und Ingrid Mielenz (2005) wird unter Interaktion das Geschehen zwischen verschiedenen Personen verstanden. Interaktion wird oft sinngemäss gleich verwendet wie Kommunikation. (S. 435)

Ein weiteres Merkmal der Beratung sind die Beteiligten der Beratung. Laut den Definitionen von Sickendiek et al. (2008) und Neuffer (2002) zeichnet sich die Beratung dadurch aus, dass mindestens zwei Beteiligte miteinander in Kontakt treten. Auf der einen Seite steht die Beraterin/der Berater, auf der anderen Seite die Ratsuchende/der Ratsuchende oder auch die Klientin/der Klient genannt. In dieser Arbeit wird von einer Einzelperson als Klientin/Klient ausgegangen, da Beratungen im 1:1-Setting im Fokus stehen.

Ein weiteres zentrales Element der Beratung ist der Gegenstand respektive deren Inhalt. Beide Autoren sprechen in den Definitionen von einem Problem. Neuffer (2002) konkretisiert den Begriff, indem er von einem sozialen Problem spricht. Die Tätigkeit der Beratung wird von Neuffer (2002) als Hilfeprozess hinsichtlich eines sozialen Problems verstanden. Das Ziel der Beratung beinhaltet nach Sickendiek et al. (2008), dass mehr Wissen und Orientierung sowie Lösungskompetenz gewonnen werden soll. Beim Aspekt Wissen und Orientierung geht es hauptsächlich um Informationsvermittlung und Einordnung des Problems in einen Gesamtkontext. Allerdings wird noch nicht von Beratung gesprochen, wenn es nur um rein sachliche Auskünfte geht (Franz Stimmer, 2000, S. 78). Unter Lösungskompetenz wird die Fähigkeit zum Konstruieren von Lösungen verstanden. Wie Günter G. Bamberger (1999) konkretisiert, besteht das Ziel und Zweck jeder Beratung in der Lösung. Es geht darum, Lösungen zu entwickeln. Lösung heisst Veränderung – Veränderung von Wahrnehmungen, Gedanken, Gefühlen, Verhaltensmustern, Lebensplänen. (S. 739-740) Diese Veränderung geht einher mit dem Ziel der Beratung von Neuffer (2002), welches mit der Veränderung der Problemsituation umschrieben wird.

Die Arbeitsweise der Sozialen Arbeit wird gemäss der Definition von Neuffer (2002) mit ressourcen- und lösungsorientiert bezeichnet. Weber (2003) umschreibt die ressourcenorientierte Arbeitsweise als eine Sichtweise, welche die Fähigkeiten, Potentiale und Res-

sources der Ratsuchenden im Fokus hat. Es zielt darauf ab, die Aufmerksamkeit auf das Vorhandene zu lenken, anstatt auf die Probleme und Defizite. (S. 22) Die lösungsorientierte Arbeitsweise beinhaltet, dass in der Beratung das Augenmerk auf diese Bereiche gelenkt werden, die nicht problembehaftet sind, sondern stets die Lösung fokussiert wird (Bamberger, 1999, S. 738-739). Des Weiteren erwähnt Neuffer (2002) in seiner Definition, dass sich die Beratung auf die Systemebenen bezieht. Der Einbezug der Systemebenen geht einher mit einer systemischen Arbeitsweise, womit gemäss Weber (2003) gemeint ist, dass die Klientin/der Klient in Zusammenhang steht mit dessen Umfeld wie beispielsweise der Familie, dem Umfeld des Arbeitsplatzes oder dem Freundeskreis. Die systemische Arbeitsweise beinhaltet, dass aufgrund einer Änderung der Einzelperson auch das Umfeld eine Veränderung erfährt. (S. 15-16)

Sickendiek et al. (2008) bringen in ihrer Definition zum Ausdruck, dass die Beratung mittels Einsatz von kommunikativen Mitteln erfolgt. Daraus wird deutlich, dass Beratung, wie auch Stimmer (2000) dies benennt, ein kommunikativer Verständigungsprozess darstellt (S. 81). Kommunikative Mittel sind gemäss Roland Burkart (2002) Medien, mit deren Hilfe Botschaften vermittelt werden (S. 26). Dazu zählen laut Harry Pross (1972, zit. in Burkart, 2002) einerseits die primären Medien, womit die verbale und nonverbale Sprache gemeint ist. Daneben werden unter sekundären und tertiären Medien auch die Verwendung von technischen Kommunikationsmedien wie Telefon und Internet verstanden. (S. 36-37) Dieser Aspekt ist besonders in Bezug auf die verschiedenen Beratungsformen von Bedeutung.

Aus den zwei Begriffsdefinitionen von Sickendiek et al. (2008) und Neuffer (2002) sowie den Erläuterungen wird nun folgende Definition von Beratung gebildet:

Beratung ist eine Interaktion zwischen Beraterin/Berater und Klientin/Klient, wobei die Beraterin/der Berater die Klientin/den Klienten – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln sowie mittels systemisch, lösungs- und ressourcenorientierten Methoden – unterstützt, eine Veränderung in Bezug auf ein soziales Problem zu erlangen.

2.2.2 Abgrenzung zur Therapie

Da Beratung und Therapie ähnliche Felder darstellen, soll an dieser Stelle die Abgrenzung zur Therapie verdeutlicht werden. Bezüglich dieser Unterscheidung existieren verschiedene Positionen aus diversen Fachdisziplinen. Hierbei wurden Autoren berücksichtigt, welche die sozialarbeiterische Sicht wiedergeben und das soziale Problem als Gegenstand der Beratung betrachten. Kreft und Mielenz (2005) betonen, dass es in der täglichen Beratungspraxis oft schwierig ist, eine exakte Trennung zwischen Beratung und Therapie zu vollziehen (S. 147). Auch Engel, Nestmann und Sickendiek (2004) erklären, dass die Grenzen zwischen Therapie und Beratung oft fließend sind. In einem Beratungsgespräch können häufig auch therapeutische Ansätze vorhanden sein und umgekehrt. Der Unterschied zwischen Beratung und Therapie liegt darin, dass es sich bei der Therapie um einen Heilungsprozess handelt und bei der Beratung um eine Hilfeleistung. Präziser ausgedrückt heisst dies, dass es sich bei der Therapie um Probleme handelt, die Krankheitscharakter haben, wohingegen die Beratung als „ein offener und integrativer Hilfediskurs“ (S. 37) formuliert wird. Bei der Beratung geht es um das Helfen bei sozialen Problemen, während bei der Therapie das Heilen im Zentrum steht. Die Autoren erwähnen schliesslich, dass Beratung und Therapie einander auch ergänzen können oder aufeinander verwiesen wird. (S. 37)

2.2.3 Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt

Im Folgenden wird auf die spezifische Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt eingegangen. Die Beratung für gewaltbetroffene Frauen basiert auf der sozialarbeiterischen Beratung, wie sie vorhergehend definiert wurde. Der Gegenstand der Beratung, das soziale Problem, stellt in diesem Fall die häusliche Gewalt und deren Folgen dar. Die Interaktion geschieht zwischen der betroffenen Frau und der Beraterin/dem Berater. In der Regel werden gewaltbetroffene Frauen von Beraterinnen beraten, weshalb nachfolgend nur die weibliche Form verwendet wird. In der Beratung wird systemisch gearbeitet, indem das Umfeld der Klientin thematisiert wird, insbesondere der Partner und die Kinder der Frau. Die Systemmitglieder werden jedoch nicht aktiv in die Beratung miteinbezogen. Des Weiteren wird an der lösungs- und ressourcenorientierten Arbeitsweise festgehalten.

Zusätzlich zur sozialarbeiterischen Beratung unterliegen der Arbeit mit gewaltbetroffenen Frauen spezifische Grundsätze und Ziele, welche die Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt auszeichnen. Regula Flury (2010) benennt vier wichtige Prinzipien:

Eine klare Haltung zur Frage der Gewalt und der Verantwortlichkeit

Die Beraterin bezieht klare Position gegen die Gewalt. Häusliche Gewalt wird als solche erkannt und benannt. Sie deklariert eindeutig, dass der Gewaltausübende verantwortlich für die Handlung ist und nicht die Betroffene. Da betroffene Frauen oft meinen, sie seien an der Gewalt mitverantwortlich und schuldig, verbleiben sie in der Hoffnung die Situation zu ändern. Erst wenn sie merken, dass sie das gewalttätige Handeln des Partners nicht beeinflussen können und es an ihm liegt, neue Konfliktbewältigungen zu lernen, können Frauen Veränderungen in ihrem Leben vollziehen. (S. 124)

Vertrauen herstellen und Parteilichkeit

Da es sich bei häuslicher Gewalt um ein heikles und tabuisiertes Thema handelt, ist eine vertrauliche Beziehung von der Betroffenen zur Beratenden von grosser Bedeutung. Gewaltbetroffene Frauen haben meist Angst-, Schuld- und Schamgefühle, die sie hemmen, über ihre Situation zu sprechen. Für die betroffene Person ist es deshalb wichtig, dass sie Vertrauen in die Beraterin hat und weiss, dass diese grundsätzlich auf der Seite des Opfers steht. Die Klientin sollte sich emotional aufgehoben, sicher und verstanden fühlen. Die Fachperson kann dies erreichen, indem sie der Frau Glauben schenkt, sie ernst nimmt und keine falschen Versprechungen abgibt. Mit der parteilichen Haltung der Beraterin ist auch ein anwaltschaftliches Handeln für die betroffene Frau gemeint. (S. 124-125)

Vertraulichkeit und Anonymität

Die Beratungsarbeit basiert auf Vertraulichkeit und Anonymität. Das heisst, dass der Frau garantiert wird, dass jeglicher Inhalt der Gespräche vertraulich behandelt wird und niemand davon erfährt. Ohne die Zustimmung der Klientin werden keine Informationen nach aussen getragen. (S. 125)

Selbstbestimmung und Einverständnis

Die Beratung zielt darauf ab, dass die Klientin selbst über die weiteren Schritte entscheidet und sie dafür auch die Verantwortung übernimmt. Gerade gewaltbetroffene Frauen fühlen sich oft fremdbestimmt. Wird die Klientin zu bestimmten Entscheidungen gedrängt, so setzt sich die Gewalt strukturell fort. Dies sollte unbedingt vermieden werden. Deshalb ist es wichtig, dass die Entscheidungen der betroffenen Frau akzeptiert werden. Des Weiteren ist es bedeutend, dass in der Beratung nur mit der Einwilligung der Klientin gearbeitet wird. Die Klientin soll stets die Entscheidungs- und Kontrollmacht haben. (S. 125)

Frauen, die eine Beratung aufsuchen, befinden sich gemäss Flury (2010) oft in einer akuten Krise. Ihr Zustand ist instabil, sie sind desorientiert und werden meist von verschiedensten wechselnden Gefühlen überschwemmt. (S. 126) Der Inhalt der Beratung sollte deshalb nach spezifischen Zielen gestaltet werden. Flury (2010) hält folgende Ziele fest, die für die Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt zentral sind:

Stabilisierung und Ermächtigung

Das oberste Ziel der Beratung beinhaltet meist eine Stabilisierung und Ermächtigung der Frau. Das bedeutet, dass die Frau bestärkt wird, wieder Selbstsicherheit zu erlangen und über ihre eigene Situation zu verfügen. Sie soll wieder handlungsfähig werden und Verantwortung für ihr Leben gewinnen. (S. 126)

Schutz und Sicherheit

Schutz und Sicherheit hat bei der Beratung hohe Priorität. Einerseits bedeutet dies, dass die Frau sich während des Gespräches sicher fühlt vor ihrem Mann. Andererseits geht es darum mit der Frau zu schauen, wie sie sich selbst und ihre Kinder vor ihrem Mann schützen kann. Beispielsweise werden zusammen mit ihr Sicherheitspläne erstellt. (S. 126)

Wissensvermittlung über die Mechanismen der Traumatisierung

Für die Frau ist es zentral, dass sie erfährt, dass ihre Reaktion auf die Gewalthandlung „normal“ bzw. situationsadäquat ist und dass die meisten Frauen in dieser Situation ähnlich reagieren. Indem die Betroffene ihr Verhalten einordnen kann, reduziert sich die Gefahr einer Destabilisierung durch Panik, Schuld, Scham oder der Furcht, psychisch krank zu sein. Es ist deshalb wichtig, die Frau über die Mechanismen der Traumatisierung aufzuklären. (S. 126)

Emotionalität

Auf der einen Seite geht es in der Beratung darum, einen Ort zu schaffen, wo sich die Betroffene emotional verstanden und wohl fühlt. Auf der anderen Seite sollte die Frau unterstützt werden, die Kontrolle über die sie überschwemmenden Gefühle wiederzuerlangen. Dies kann beispielsweise durch das Ausdrücken und das Erklären der Gefühle wie Angst, Scham, Ambivalenz oder Sinnlosigkeit geschehen. Wichtig dabei ist, dass die Frau Abstand von den Gefühlen gewinnt. Die Beraterin sollte sich dabei nicht bedingungslos empathisch zeigen, sondern das Gespräch auch strukturieren. (S. 127)

Ressourcenorientierung

Bedeutend für die beraterische Tätigkeit ist die Erarbeitung und Aktivierung von Ressourcen der Klientin. Jede Frau verfügt über eigene soziale Ressourcen oder bisher angewandte Strategien, die genutzt werden können. Es ist daher besonders wichtig, dass diese positiven Anknüpfungspunkte gefunden werden. Dies öffnet der Betroffenen neue Perspektiven, zeigt ihr neue Schritte auf und führt sie weg von der Hilflosigkeit. (S. 127)

Finanzielle, rechtliche Informationen und Triage

Nach dem Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (2007d), sollte die Beratung Informationen zur rechtlichen und finanziellen Situation vermitteln. Die Klientin wird bezüglich finanzieller Unterstützung und bei der Geltendmachung von Ansprüchen im Sinne des OHG's beraten. Zudem erhält die Frau Informationen und Unterstützung bezüglich eines allfälligen Trennungs-, Scheidungs- oder Strafverfahrens. Eine weitere Aufgabe der Beraterin besteht darin, der Klientin bei der Vermittlung von Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, Therapeutinnen und Therapeuten sowie anderen Fachstellen behilflich zu sein. (S. 3) Dies wird auch mit dem Begriff „Triage“ bezeichnet, womit gemäss Ursula Fiechter, Priska Gisler, Sonja Kundert und Claudia Riboni (2000) die Vermittlung zu anderen Fachpersonen oder -stellen gemeint ist (S. 5). Nicht zur Triage wird in dieser Arbeit die ausschliessliche Adressvermittlung gezählt.

2.3 Die drei Beratungsformen

Um die ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt zu untersuchen, bedarf es zuerst einer allgemeinen Beschreibung der drei Beratungsformen. Deshalb werden in diesem Kapitel die drei Beratungsformen ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung aus einer allgemeinen Perspektive dargestellt. Dabei werden die spezifischen Merkmale der einzelnen Beratungsformen beschrieben und auf die Besonderheiten der jeweiligen Kommunikation eingegangen.

2.3.1 Face-to-face-Beratung

Die ftf-Beratung beinhaltet die persönliche Beratung von Angesicht zu Angesicht. Unter ftf-Beratung wird in der vorliegenden Arbeit die traditionelle, ursprüngliche Form der Beratung verstanden, wobei die Beraterin/der Berater der Klientin/dem Klienten gegenüber sitzt. Bei der Beratung sind mindestens zwei Personen anwesend. Die Kommunikationsmittel der ftf-Beratung umfassen die verbale und nonverbale Sprache. Es findet eine Interaktion zwischen Klientel und Beratenden statt, mit dem Ziel, im dialogischen, persönlichen Austausch eine Veränderung der Problemsituation zu bewirken.

Merkmale der ftf-Beratung

Die ftf-Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie sowohl an zeitliche als auch an örtliche Rahmenbedingungen gebunden ist. Nach Olivia Bucher und Simone Saner (2008) findet die Beratung an einem vereinbarten Termin während den Geschäftsöffnungszeiten, meist in einem Beratungsraum einer Institution statt. Normalerweise werden bei der ftf-Beratung mehrere Sitzungen durchgeführt, wobei eine gewisse Kontinuität entsteht. (S. 36) Die Beraterin/der Berater untersteht der Schweigepflicht, wodurch eine gewisse Anonymität gewährleistet werden kann.

Besonderheiten der ftf-Kommunikation

Bei der ftf-Beratung ist speziell, dass aufgrund der persönlichen Anwesenheit der Beteiligten über verschiedene Ebenen kommuniziert werden kann. Nach Joseph P. Forgas (1999) ist eine erfolgreiche soziale Kommunikation nur möglich, wenn die an ihr beteiligten Personen die Fähigkeit haben, nonverbale und verbale Botschaften zu senden und zu empfangen (S. 126). Verbale Botschaften enthalten gemäss Friedemann Schulz von Thun (2008) vier Aspekte: Sachinformationen, die Selbstoffenbarung, eine Beziehung und einen Appell (S. 25-30). Diese Aspekte werden je nach Betonung verschieden gesendet und empfangen (S. 44). Neben der verbalen Sprache steht bei der ftf-Beratung besonders auch die nonverbale Sprache im Zentrum. Die nonverbale Sprache umfasst Mimik, Gestik, Körperhaltungen und Ausdrucksbewegungen, aber auch paraverbale Äusserungen wie Tonfall, Schnelligkeit oder Langsamkeit der Sprache, Lachen, Seufzen etc. (Paul Watzlawick, Janet H. Beavin & Don D. Jackson, 2007, S. 51). Nach Forgas (1999) passen sich die nonverbalen Botschaften in der Regel schnell und automatisch an die Situation sowie Gefühlslagen der Personen an. Die nonverbalen Äusserungen betonen, unterstreichen oder entkräften die verbale Kommunikation. (S. 128) Des Weiteren erwähnt Forgas (1999), dass die Stärke der verbalen Sprache vor allem bei Informationen über die äussere Welt oder bei der Übermittlung von Handlungsanweisungen liegt, wohingegen die nonverbale Kommunikation Emotionen, Einstellungen, Werthaltungen, Sympathien und andere persönlichen Reaktionen besser hervorbringt (S.129). In der Beratung ist es deshalb zentral, die Körpersprache des Gegenübers wahrzunehmen und diese allenfalls auch in die Beratung miteinzubeziehen, indem sie durch Metakommunikation reflektiert wird. Gemäss Nicola Döring (2003) ist bei der ftf-Kommunikation zudem besonders, dass sie über alle Sinnesmodalitäten stattfindet. Dazu gehören Sehen, Hören, Riechen, Schmecken und Fühlen. (S. 39) Ein weiterer Aspekt stellt nach Susan Göldi (2003) die unmittelbare Kommunikation dar. Dies beinhaltet, dass die Reaktion des Gegenübers bei dieser Kommunikationsart direkt erfolgt und darauf Bezug genommen werden kann. (S. 41)

2.3.2 Telefonberatung

Die Telefonberatung zeichnet sich gemäss Heiner Seidlitz und Dietmar Theiss (2007) dadurch aus, dass die Beratung mittels dem Kommunikationsmedium Telefon vollzogen wird (S. 24). Unter Telefonberatung wird in der vorliegenden Arbeit ein Gesprächsangebot für Personen mit sozialen oder psychosozialen Problemen verstanden, welche über das Telefongespräch Hilfe und Unterstützung suchen. Nach Seidlitz und Theiss (2007) grenzt sich die Telefonberatung klar von Unterhaltungstelefonen ab. Sinn und Zweck der telefonischen Beratung ist nämlich nicht die Unterhaltung, sondern die Bewältigung von persönlichen Lebenslagen. Das Ziel der Telefonberatung beinhaltet, dass mit dieser Beratungsform möglichst schnell und unkompliziert in belastenden Situationen Beratung angeboten werden kann. Inhaltlich gesehen ist das Ziel, dass die anrufenden Personen nach der telefonischen Beratung besser mit ihren Sorgen und Problemen zurechtkommen. (S. 20-21) Es geht um die Veränderung vom bisherigen Erleben oder Verhalten der Hilfesuchenden. Die Art der Hilfe und Unterstützung ist bei der Telefonberatung vielfältig. Sie hängt insbesondere vom Anliegen der Anruferin/des Anrufers ab. (S. 49) Die Hilfe am Telefon wird von Seidlitz und Theiss (2007) umschrieben als eine „momentane Entlastung, stützende Begleitung, Information/Anleitung, Verständigungshilfe, Feedback zur Selbstvergewisserung sowie Anregung zur Problemlösung und -lösung“ (S. 49).

Merkmale der Telefonberatung

Die Telefonberatung stellt ein niederschwelliges Beratungsangebot dar. Wie bereits erwähnt, können hilfeschuchende Personen schnell und unkompliziert in schwierigen Situationen Hilfe beanspruchen. Nach Seidlitz und Theiss (2007) bedingt die Telefonberatung keine Voranmeldung und steht der Klientel je nach Telefonöffnungszeiten zur Verfügung. Die Beratung per Telefon kann ausserdem anonym erfolgen. Um die Anonymität zu gewährleisten, erscheint die Telefonnummer des Klientels meist nicht auf dem Display oder wird nicht zurückverfolgt. Zudem unterstehen die Beraterinnen und Berater der Schweigepflicht. Ein weiteres Merkmal der Telefonberatung besteht darin, dass die Beratung meist kostenlos ist. Die Länge der Gespräche ist unterschiedlich, sie können von einigen wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden dauern. Auch die Häufigkeit der Kontakte ist nicht festgelegt. Es gibt Personen, die einmal anrufen oder andere die mehrmals oder regelmässig anrufen. Auch kann von überall her telefoniert werden. Die Beratung ist nicht an einen Ort gebunden. (S. 21-24) Zudem ist es für die hilfeschuchende Person möglich, bis zu einem gewissen Masse die Kontrolle über das Gespräch zu haben, indem die Möglichkeit zum Beenden des Telefongesprächs geboten ist.

Besonderheiten der Telefonkommunikation

Nach Seidlitz und Theiss (2007) geschieht die Kommunikation bei der telefonischen Beratung durch ein technisches Medium. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass technische Instrumente auch anfällig sind und zu Kommunikationsunterbrüchen führen können. Das bedeutendste Merkmal der telefonischen Beratung liegt laut den Autoren darin, dass bei der Beratung per Telefon die Wahrnehmung des Gegenübers einzig auf den akustischen Kanal beschränkt ist. (S. 25-26) Nach Bucher und Saner (2008) basiert die Beratungskommunikation per Telefon hauptsächlich auf der verbalen Sprache. Allerdings können auch paraverbale Laute oder Stimmlagen mitberücksichtigt werden. (S. 48) Dies hat laut Seidlitz und Theiss (2007) zur Folge, dass die Suggestivkraft gefördert wird. Die Beraterin/der Berater konstruiert aufgrund der gehörten Informationen ein Bild des Gegenübers in seiner Situation. (S. 25) Die Reduktion auf die akustische Wahrnehmung bringt eine Einschränkung der auf alle Sinnesmodalitäten ausgerichteten Kommunikation mit sich.

2.3.3 E-Mail-Beratung

„Die Beratung per Mail hat sich mehr und mehr zu einem medienspezifischen Angebot entwickelt, das neben der Telefonberatung und der persönlichen Beratung eine eigenständige Beratungsform mit spezifischen Eigenschaften und Wirkungen bietet“ (Birgit Knatz, 2009, S. 60). Die Beratung per E-Mail wird gemäss Eleonore Oja Ploil (2009) über das Internet medial vermittelt und stellt eine von verschiedenen Formen der Onlineberatung dar. E-Mail ist der herkömmlichen Post sehr ähnlich, es handelt sich dabei ebenfalls um eine schriftliche Form der Interaktion. Heutzutage gehört die E-Mail-Kommunikation wahrscheinlich zur meistverbreiteten Art der Kommunikation im Internet. (S. 9-10)

In der vorliegenden Arbeit wird unter E-Mail-Beratung folgendes verstanden: Eine Institution beschreibt auf einer Homepage das Angebot der E-Mail-Beratung und gibt ihre E-Mail-Adresse bekannt. Je nach dem existieren bereits vorgefertigte Textfenster um das Anliegen zu deponieren. Die Ratsuchende/der Ratsuchende schreibt seine Probleme, Sorgen, Fragen in einem Text nieder und übermittelt diese per E-Mail an die Beraterin/den Berater, worauf diese/dieser eine Antwort-Mail schreibt. Die E-Mail-Beratung versteht sich als Hilfsangebot für Menschen mit psychosozialen Schwierigkeiten, welche in schriftlicher Form per Internet Unterstützung suchen. Marc Weinhardt (2009) definiert die E-Mail-Beratung als „zeitversetzte schriftliche Übermittlung von Beratungskommunikation“ (S. 26). Die E-Mail-Beratung hat gemäss Knatz (2009) zum Ziel, Menschen, welche sich im mündlichen Kontakt eher zurückhalten oder denen es aufgrund von zeitlichen, örtlichen oder gesundheitlichen Faktoren nicht möglich ist eine Beratung aufzusuchen, in einem geschützten Rahmen Hilfe und Unterstützung zu bieten (S. 60-61).

Merkmale der E-Mail-Beratung

Gleichsam der Telefonberatung ist auch die E-Mail-Beratung niederschwellig. Ploil (2009) bezeichnet die Beratung per E-Mail sogar als niederschwelliger als die Telefonberatung (S. 17). Knatz (2009) spricht von äusserer und innerer Niederschwelligkeit, die bei der E-Mail-Beratung erreicht wird. Die äussere Niederschwelligkeit kennzeichnet sich dadurch, dass das Internet an keine Öffnungszeiten gebunden und der Zugang zum Internet ohne grossen Zeitaufwand möglich ist. Des Weiteren ist die E-Mail-Beratung, nach Knatz (2009) „mit geringem finanziellem Aufwand, Bequemlichkeit, Ad-hoc-Verfügbarkeit und zeitlichen Flexibilität verbunden“ (S. 61). Ein weiterer Aspekt der äusseren Niederschwelligkeit stellt gemäss der Autorin die Ortsungebundenheit dar. Dies beinhaltet, dass E-Mails von überall geschrieben werden können. (S. 61) Ploil (2009) hebt hervor, dass dadurch einerseits umgangen werden kann, für eine Beratung weite Wege auf sich zu nehmen, andererseits können auch Menschen angesprochen werden, die nicht ausser Haus gehen können wie kranke, behinderte oder stark kontrollierte Menschen (S. 19).

Mit der inneren Niederschwelligkeit ist nach Knatz (2009) die tiefere Hemmschwelle angesprochen. Ratsuchende müssen sich äusserlich nicht erkenntlich zeigen. Hinzu kommt, dass die Hilfesuchenden ihre Gefühle dosieren können. (S. 62) Ploil (2009) verdeutlicht, dass es für viele Personen bedeutend einfacher ist, über Belastungen oder Probleme zu schreiben, als sich darüber verbal zu unterhalten (S. 17).

Neben der Niederschwelligkeit stellt die Anonymität gemäss Ploil (2009) ein klassisches Merkmal der E-Mail-Beratung dar. Im Gegensatz zur ftf-Beratung sind weder Stimme, Tonfall oder sonstige nonverbalen Signale erkenntlich. Es ist sogar möglich mit einer anonymisierten E-Mail-Adresse zu schreiben. Die Ratsuchenden verfügen zudem über eine höhere Kontrolle hinsichtlich der Beratung. Die Klientel kann jederzeit die Beratung abbrechen. (S. 17-18)

Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation

Die E-Mail-Beratung stellt nach Ploil (2009) eine asynchrone Form der Kommunikation dar. Das heisst, dass der Austausch zwischen den Interaktionspartnern in zeitlich versetzter Abfolge geschieht. Dies beinhaltet, dass beide Kommunikationsbeteiligte länger über das Geschriebene nachdenken können. (S. 9) Es bedeutet aber auch, dass keine direkte Reaktion auf das Anliegen folgt. Des Weiteren ist die schriftliche Form der Kommunikation zu beachten. Dies bedingt, dass sich beide Kommunikationspartner schriftlich verständigen können und im Lesen geübt sind. Die schriftliche Kommunikation zieht mit sich, dass Missverständnisse entstehen können, da Texte einerseits unterschiedlich verstanden werden und andererseits keine Berichtigung erfolgen kann. Ausserdem wird die schriftliche Ausdrucksweise als monologisch umschrieben. Das heisst, dass die Person alleine im Gespräch respektiv am Schreiben ist. (S. 19)

Eines der wichtigsten Merkmale der Kommunikation per E-Mail ist die fehlende nonverbale Kommunikation. An dieser Stelle sollen zwei Theorien aufgegriffen werden, welche Merkmale der computervermittelten Kommunikation aufgreifen. Die Theorie der Kanalreduktion umschreibt Döring (2003) dadurch, dass bei der computervermittelten Kommunikation durch die fehlende Anwesenheit die Sinnesmodalitäten wegfallen. Das heisst, dass bei der schriftlichen Kommunikation weder über Sehen, Hören, Riechen, Schmecken oder Fühlen ausgetauscht werden kann. (S. 149) Das Entfallen dieser sinnlichen Informationen beinhaltet gemäss Weinhardt (2009), dass ein Entzugs- und Abstraktionsprozess erfolgt. Diese Begriffe zeigen den defizitären Charakter textbasierter resp. computervermittelter Kommunikation (S. 51).

Die Filtertheorie beinhaltet laut Döring (2003) ebenso die Verringerung der Kommunikationskanäle, wobei Informationen verloren gehen. Im Gegensatz zur Kanalreduktionstheorie betont das Filtermodell jedoch, dass infolge der Entkontextualisierung wenige Informationen über den sozialen oder soziodemografischen Hintergrund wie Alter, Aussehen, Bildung, Status, Vermögen vorhanden sind. (S. 149) Allerdings wird in der Filtertheorie der Verlust dieser Hintergrundinformationen als positiv gedeutet. Döring (2003) beschreibt, dass dadurch soziale Hemmungen, Privilegien und Kontrollen abgebaut werden können. Durch die Enthemmung kann eine grössere Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität in der computervermittelten Kommunikation entstehen. (S. 154 - 155)

2.4 Wissensstand

Es existieren diverse Untersuchungen und Literatur zu häuslicher Gewalt, sozialarbeiterischen Beratung und zu den Beratungsformen. Dies bestätigen auch die zahlreichen Theoriebezüge in diesem Kapitel. Diese sollen hier nicht noch einmal aufgegriffen werden. Es soll an dieser Stelle lediglich auf nicht verwendete Studien und Literatur verwiesen werden, welche weiterführende Aspekte beleuchten.

Bezüglich der Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt, ist die Publikation von Regula Flury (2010), die einzig ausführliche Veröffentlichung im deutschsprachigen Raum. Deshalb soll sie an dieser Stelle trotzdem nochmals erwähnt werden. Eine weitere interessante Untersuchung stammt von Cornelia Helfferich (2006), welche sich mit den Mustern von Gewaltbeziehungen und deren Auswirkung auf die Beratungstätigkeit befasste. In der Schweiz existiert vom Bundesamt für Justiz (2000), eine Studie zu den kantonalen Opferberatungsstellen sowie eine Evaluation der kantonalen Opferberatungsstellen von Fiechter, Gisler, Kundert und Riboni (2000). Beide Berichte befassten sich jedoch nicht spezifisch mit Opfern von häuslicher Gewalt.

Das Eidgenössische Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (EGB) gab im Jahr 2009 eine Machbarkeitsstudie für eine nationale Telefon- oder Online-Helpline für Opfer häuslicher Gewalt bei den Fachexpertinnen Daniela Gloor und Hanna Meier in Auftrag. In deren Fokus stand die Bedarfsabklärung sowie der Entwurf von Betriebskonzepten. Die Studie ist im Moment nicht für die Öffentlichkeit zugänglich und es liegen keine schriftlichen Informationen dazu vor. Gemäss Gloor enthält die Studie jedoch die Empfehlung einer nationalen Telefon- und Online-Helpline. (Gloor, 19. Juli 2010, Telefongespräch)

Die ftf-Beratung als Hauptbereich der Beratung ist relativ gut erforscht. In der Literatur wird jedoch wenig von der ftf-Beratung gesprochen, sondern meist wird im Allgemeinen von Beratung gesprochen. Der Begriff der ftf-Beratung wird hauptsächlich verwendet, wenn es um die Abgrenzung zu anderen Beratungsformen geht. Im Bereich der Beratung gibt es viel Literatur. Obwohl bereits in der vorliegenden Arbeit zitiert, sollen an dieser Stelle trotzdem auf die Sammelwerke zum Thema Beratung von Nestmann, Engel und Sickendiek (2004a, 2004b) verwiesen werden, welche einen guten Überblick zur Beratung leisten. Darin definieren verschiedene Autoren aus diversen Fachdisziplinen Beratung und beschreiben unterschiedliche Beratungsmethoden.

Zur Telefonberatung existieren verschiedene Bücher über die Telefonseelsorge. Dazu zählen beispielsweise das Handbuch der Telefonseelsorge von Jörg Wieners (1995) oder die Neuauflage und Erweiterung von Traugott Weber (2006). Eine Diplomarbeit von Ines Frey-Weibel (2005) befasste sich mit der Telefonberatung bei der Dargebotenen Hand und entwickelte einen Leitfaden für die Beratungsarbeit.

Zur E-Mail-Beratung existieren etliche Untersuchungen und Publikationen. Hervorgehoben sei hier das Buch zur Online-Beratung im Bereich der Sozialen Arbeit von Christian Hinrichs (2003), sowie eine Publikation von Juliane Mayer (2008) zu den Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratungen für Jugendliche. Des Weiteren wurden verschiedene Diplomarbeiten zur Online-Beratung im Bereich der Sozialen Arbeit geschrieben. Dazu zählen die Arbeit von Ute Schäringer (2005) zu den Möglichkeiten und Grenzen der E-Mail-Beratung am Beispiel der Begleitung von Eltern und Menschen in Krisensituationen und die Diplomarbeit von Martina Baerlocher und Cyrill Schlauri (2000) mit dem Titel „socialwork online“ sowie die Diplomarbeit von Gabi Syed, Marc Scheidegger und Tobias Hasler (1998) zur Sozialberatung im Internet.

Spezifische Untersuchungen zur Beratung von weiblichen Opfern häuslicher Gewalt mittels den drei Beratungsformen der ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung, was dem Fokus der vorliegenden Arbeit entspricht, wurden bisher nicht durchgeführt.

3 Methodisches Vorgehen

Im Folgenden wird der Gegenstand der Forschung beschrieben und auf die Wissenslücke eingegangen. Anschliessend wird die Wahl der Forschungsmethode begründet und auf die Stichproben-Auswahl und den Entwurf des Interviewleitfadens eingegangen. Danach wird das Vorgehen bei der Datenerhebung und -auswertung erläutert.

3.1 Gegenstand der Forschung

Im Zentrum der Untersuchung steht die ambulante Beratung von gewaltbetroffenen Frauen im Kontext der häuslichen Gewalt. Dabei sollen die drei Beratungsformen, ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung genauer beleuchtet und so ein Abbild der Grenzen und Möglichkeiten der jeweiligen Beratungsform im Kontext der häuslichen Gewalt gegeben werden. Aus Sicht der Beraterinnen werden die Situation der Klientinnen, welche die jeweilige Beratungsform in Anspruch nehmen, die Inhalte und Ziele der Beratungsform, die Arbeitsweise der Beraterin sowie die Wirkung der Beratung für die Klientin untersucht. In einem weiteren Schritt sollen die drei Beratungsformen miteinander verglichen und Unterschiede aufgezeigt werden.

Wie bereits in der Einleitung und im Kapitel Wissensstand erläutert, existieren keine umfassenden Untersuchungen zu den drei Beratungsformen im Kontext der häuslichen Gewalt. Um die in der Einleitung vorgestellten Fragestellungen (vgl. Kapitel 1.2) zu beantworten, wurden deshalb mehr Angaben zur ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung für gewaltbetroffene Frauen benötigt. Um diese fehlenden Informationen zu generieren, wurde daher eine Forschung erforderlich.

3.2 Qualitative Sozialforschung

Die vorliegende Forschung lässt sich der qualitativen Sozialforschung zuordnen. Charakteristisch für die qualitative Forschung ist das induktive Vorgehen. Das bedeutet, dass aus beobachteten Einzelfällen, also empirischen Untersuchungen, Hypothesen gebildet und daraus allgemeingültige Theorien entwickelt werden. Die qualitative Forschung geht also theorienentwickelnd vor, während das Kennzeichen der quantitativen Forschung die deduktive, also die theorienprüfende Vorgehensweise ist. Bei der quantitativen Forschung werden anhand von Theorien Hypothesen gebildet, die mit Hilfe von empirischen Untersuchungen überprüft werden. (Horst O. Mayer, 2006, S. 18-23)

Durch ihre induktive Vorgehensweise weist die qualitative Forschung eher eine offene Herangehensweise an den Gegenstand auf. Dies ermöglicht Ansichten und Informationen von Betroffenen zu erfassen, die bei einer quantitativen Erhebung aufgrund der grossen Standardisierung oft verloren gehen. (Mayer, 2006, S. 24)

Die Absicht dieser Untersuchung ist es, Schilderungen über Inhalte, Ziele, Klientinnen und Beraterinnen der drei Beratungsformen zu analysieren. Daraus sollen schliesslich Hypothesen zu Grenzen und Möglichkeiten der drei Beratungsformen im Kontext der häuslichen Gewalt entwickelt werden. Dies entspricht klar einer induktiven Vorgehensweise, weshalb dazu eine qualitative Forschung angezeigt war (Mayer, 2006, S. 23).

3.3 Erhebungsinstrument

Für die Datenerhebung wurde das Leitfadeninterview ausgewählt. Dieses stellt ein mögliches Erhebungsinstrument der qualitativen Sozialforschung dar. Nach Winfried Marotzki (2003) werden mit dem Leitfadeninterview offene Fragen zu bestimmten Themenaspekten gestellt. Damit wird das Interview strukturiert und sichergestellt, dass Informationen zu bestimmten Themenaspekten generiert werden. Gleichzeitig bieten die offenen Fragen der Befragten/dem Befragten auch die Möglichkeit, wichtige Inhalte

hervorzuheben und neue Aspekte einzubringen. Bei den Befragungsformen lässt sich das Leitfadeninterview daher zwischen dem stark standardisierten Fragebogen und dem sehr offen gehaltenen, nur auf Erzählung abzielenden, Narrativen Interview einreihen. Das Leitfadeninterview weist durch seine offen formulierten Fragen für die Befragenden wie auch für die Befragten einen mittleren Strukturierungsgrad auf. (S. 114)

Für die vorliegende Forschung wurde die Methode des Leitfadeninterviews gewählt, da dadurch das Interview strukturiert werden kann. Somit kann gewährleistet werden, dass für alle Themenaspekte die benötigten Daten erhoben werden. Damit wird, nach Marotzki (2003), auch ein Vergleich mit den anderen Interviews ermöglicht, sofern derselbe Leitfaden gebraucht wird (S. 114).

In dieser Forschung wurde das Experteninterview verwendet. Das Experteninterview stellt, laut Mayer (2006), eine besondere Form des Leitfadeninterviews dar (S. 37). Es zeichnet sich dadurch aus, dass der Fokus der Untersuchung auf der institutionellen Ebene angelegt ist und nicht die Person und ihr subjektives Erleben Gegenstand der Analyse ist (Michael Meuser & Ulrike Nagel, 1991, S. 442). Mayer (2006) konkretisiert, dass in einem Experteninterview nicht die Person der/des Befragten im Zentrum steht, sondern ihre/seine Aussagen als Expertin/Experte für ein bestimmtes Gebiet. Zudem wird die Expertin/der Experte als Vertreterin/Vertreter einer Gruppe in die Untersuchung einbezogen und wird nicht als Einzelfall betrachtet. (S. 37) Für die vorliegende Untersuchung ist das Experteninterview geeignet, weil hauptsächlich die Beratungsform, das heisst die institutionelle Ebene, im Vordergrund steht und weniger die individuellen Werte und Einstellungen der Beraterinnen.

3.4 Stichprobe

Für die Auswahl der Stichprobe galt es zuerst zu klären, ab wann jemand als Expertin oder Experte gilt. Laut Mayer (2006) gelten Personen als Expertin oder Experte, die in einem bestimmten Bereich über ein deutliches Wissen verfügen und deren Aussagen auf begründeten Ansichten beruhen (S. 40). Meuser und Nagel (1991) halten als ein weiteres Kriterium fest, dass als Expertin oder Experte gilt, „wer über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügt“ (S. 443). Für die vorliegende Untersuchung wurden daher Mitarbeiterinnen von Beratungsstellen gesucht, die für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen eine der jeweiligen Beratungsformen anwendeten. Zudem wurden Mitarbeiterinnen von spezialisierten Beratungsstellen für weibliche Opfer von häuslicher Gewalt ausgewählt, da diese in diesem Bereich über ein fundiertes und professionelles Wissen verfügen. Pro Beratungsform wurden je drei Interviews geplant. Die Kriterien für die Auswahl der Interviewpartnerinnen waren die folgenden:

- Mitarbeiterinnen einer Beratungsstelle für weibliche Opfer häuslicher Gewalt
- Sozialarbeiterinnen
- Beraterinnen von verschiedenen Beratungsstellen (Opferberatungsstellen, Beratungsstellen HG und Frauenhäusern)
- Beraterinnen, welche mit einer der Beratungsformen vertraut sind

Zu Beginn war vorgesehen, für möglichst jede Beratungsform eine gute Durchmischung von Opferberatungsstellen, ambulanter Beratung von Frauenhäusern und Beratungsstellen HG zu erzielen. Nach vorgängigen Abklärungen stellte sich jedoch heraus, dass es sich bei den Telefonberatungen der Frauenhäuser vor allem um Eintrittsgespräche handelt. Daher wurden die Frauenhäuser für die Telefonberatungen nicht berücksichtigt. Da aus organisatorischen Gründen kein Interview mit einer Beratungsstelle HG durchgeführt werden konnte, wurden bei der Telefonberatung nur Opferberatungsstellen befragt. Für die ftf-Beratungen wurden die Frauenhäuser nicht in Betracht gezogen, da es sich in diesem Fall um eine stationäre Beratung handelt. Daher wurden bei der ftf-Beratung Be-

raterinnen von Beratungsstellen HG und Opferberatungsstellen befragt. Es gibt wenige Institutionen, die explizit E-Mail-Beratungen anbieten. In der Deutschschweiz wurden gemäss eigener Recherche vier entsprechende Angebote gefunden. Ein Angebot des Frauenhauses Graubünden musste ausser Acht gelassen werden, da es sich nicht um eine E-Mail-Beratung nach vorgängig erläuterter Begriffsbestimmung (vgl. Kapitel 2.3.3) handelte, sondern um eine weitere Form der Online-Beratung. Eine weitere Anbieterin von E-Mail-Beratungen konnte sich aufgrund knapper zeitlicher Ressourcen nicht für ein Interview zur Verfügung stellen. Das führte dazu, dass bei der E-Mail-Beratung nur zwei Interviews durchgeführt werden konnten. Das Sampling lässt sich mit der folgenden Tabelle verdeutlichen:

Beratungsform	Institution	Name (Ort)
E-Mail-Beratung	Beratungsstelle HG	Stop it (Uster)
	Beratungsstelle HG	Beratungsstelle für gewaltbetroffene Frauen (Frauenfeld)
Telefonberatung	Opferberatungsstelle	Beratungs- und Informationsstelle für Frauen - bif (Zürich)
	Opferberatungsstelle	Frauennottelefon (Winterthur)
	Opferberatungsstelle	Vista (Thun)
ftf-Beratung	Beratungsstelle HG	Beratungsstelle für Betroffene von Häuslicher Gewalt (Aarau)
	Opferberatungsstelle	Beratungsstelle gewaltbetroffene Frauen (St. Gallen)
	Opferberatungsstelle	eff-zett (Zug)

Tabelle 1: Sampling (eigene Darstellung)

3.5 Entwurf des Interviewleitfadens

Gemäss Mayer (2006) wird ausgehend von der zu behandelnden Problemstellung und theoretischen Vorüberlegungen, ein Konzept entworfen, das als Grundlage für den Leitfaden dient (S. 42). Bei der vorliegenden Forschung wurde ein Konzept entwickelt, das ein umfassendes Abbild der Beratungsform wiedergeben soll. Dabei wurde in der Auseinandersetzung mit den Beratungsformen festgestellt, dass die einzelne Beratungsform jeweils aus vier Hauptelementen besteht. Die vier Hauptelemente umfassen Angaben zu „Klientin“, „Beratung“, „Beraterin“ und der „Wirkung“. Um diese Angaben noch zu konkretisieren, wurden die wesentlichen Aspekte, welche die einzelnen Hauptelemente ausmachen, herausgearbeitet.

Folgende Grafik verdeutlicht das Konzept mit den vier Hauptelementen und deren wesentlichen Aspekten:

Klientin	Beratung	Beraterin	Wirkung
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alter ▪ Nationalität ▪ Lebenssituation ▪ Nicht erreichtes Klientel ▪ Zugang ▪ Anliegen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Angebot ▪ Beratungsgrundsätze ▪ Vor- und Nachteile der Beratungsform ▪ Ziele der Beratungsform 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausbildung ▪ Arbeitsweise 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wirkung der Beratung ▪ Zielerreichung

Tabelle 2: Konzept Interviewleitfaden (eigene Darstellung)

Das Konzept des Interviewleitfadens wurde gemäss folgenden Überlegungen erarbeitet: Ausgehend von einer Beratungssituation mit einer Beratungsform wurden die vier Hauptelemente abgeleitet. Die Grundlage für die Beratung stellt die „Klientin“ mit ihren Anliegen, ihrer individuellen Lebenssituation und ihrem persönlichen Hintergrund, wie Alter und Nationalität dar. In diesem Hauptelement interessiert auch, wie die Klientin zur Beratung findet. Es wurde angenommen, dass bestimmte Gruppen von Frauen aus unterschiedlichen Gründen durch eine Beratungsform nicht erreicht werden. Auch dies soll im Hauptelement „Klientin“ thematisiert werden. Das zweite Hauptelement ist die „Beratung“, in der die Klientin und die Beraterin aufeinander treffen. Dieses Hauptelement widmet sich dem Angebot, dem Ziel der jeweiligen Beratungsform, den Beratungsgrundsätzen der Beratung gewaltbetroffener Frauen sowie den Vor- und Nachteilen der jeweiligen Beratungsform. Da auch die „Beraterin“ einen Teil der Beratung bildet, soll sie im dritten Hauptelement untersucht werden. Dabei sind vor allem ihre Ausbildung und ihre Arbeitsweise von Belang. Jede Beratung hat eine gewisse Wirkung zur Folge. Im vierten Hauptelement „Wirkung“ wird daher nach der Wirkung und der Zielerreichung der Beratung gefragt.

Anhand des Konzeptes wurde dann der Interviewleitfaden erstellt. Nach Mayer (2006) werden ausgehend vom entworfenen Konzept für die Erstellung des Leitfadens, Themenkomplexe und Nachfrage-Themen gebildet. Aus jedem Hauptelement wurden demzufolge jeweils ein bis zwei Themenkomplexe für den Leitfaden gebildet. Den Themenkomplexen wurden wiederum Nachfrage-Themen zugeordnet, um sicherzustellen, dass die ganze Breite der Themen erfasst wurde. (S. 43) Der Interviewleitfaden für die drei Beratungsformen ist im Anhang A einsehbar. Um die Fragen zu entwerfen, wurde eine induktive Herangehensweise gewählt, die vorgängig wenig theoretisches Fachwissen einbezieht. Die gelesene Theorie zur Beratung von gewaltbetroffenen Frauen fand vor allem Eingang in den Hauptelementen „Beraterin“ und „Beratung“, in denen nach der Arbeitsweise der Beraterin und den Beratungsgrundprinzipien gefragt wurde. Das Wissen um die Folgen von Gewalt sowie das Konzept der Gewaltspirale, fand Eingang im Hauptelement der „Klientin“. Dieses widmete sich Fragen zur Lebenssituation der Klientin und der Phase der Gewaltspirale, in der sich die Frau zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme befindet.

3.6 Probeinterview

Nach der Fertigstellung des Leitfadens wurde ein Probeinterview mit einer Fachperson einer Beratungsstelle HG durchgeführt. Gemäss Mayer (2006) ist das Ziel des Probeinterviews ungünstige oder missverständliche Formulierungen aufzudecken und allenfalls auf noch nicht berücksichtigte Themenkomplexe aufmerksam zu werden (S. 44). Beim Probeinterview wurde festgestellt, dass es zu Überschneidungen mit anderen Beratungsformen kam. Deshalb wurden die Fragen noch genauer auf die spezifischen Formen formuliert, so dass es zu keinen Vermischungen kam.

3.7 Datenerhebung und Aufbereitung

Die Fachpersonen der Beratungsstellen wurden telefonisch kontaktiert und für ein Interview angefragt. Die Interviews fanden jeweils in den Büroräumlichkeiten der Expertinnen statt. Die Befragungen wurden zu zweit durchgeführt, wobei hauptsächlich eine Person das Interview führte, während die zweite Person bei Bedarf Nachfragen stellte und dafür zuständig war, dass alle Fragen gestellt wurden. Die Aufgabe der interviewenden Person lag darin, durch den Leitfaden zu führen, wobei die Reihenfolge der Fragen nicht strikt eingehalten, sondern das Gespräch offen gestaltet wurde. Die etwa einstündigen Interviews wurden mittels eines digitalen Aufnahmegerätes aufgezeichnet und im Anschluss transkribiert. Dabei wurden die in Schweizerdeutsch gehaltenen Interviews sinngemäss ins Hochdeutsche übersetzt. Auf die genaue Aufzeichnung von Pausen, Stimmlage und nonverbalen Elementen wurde, wie Meuser und Nagel (1991) vorschlugen, verzichtet, da es ausschliesslich um das genaue Erfassen von Wissen ging (S. 455).

3.8 Datenauswertung

Die Datenauswertung erfolgte nach dem Auswertungsverfahren von Meuser und Nagel (1991). Diese interpretative Auswertungsstrategie ist in fünf Stufen gegliedert und verfolgt das Ziel, das Überindividuell-Gemeinsame herauszuarbeiten. Ebenso können auch Unterschiede festgestellt und hervorgehoben werden. (S. 452)

In der ersten Stufe wird nach Meuser und Nagel (1991) das transkribierte Interview paraphrasiert. In der zweiten Stufe werden zu den paraphrasierten Passagen Überschriften gebildet, die in der dritten Stufe schliesslich thematisch geordnet werden. Die vierte Stufe wird von Meuser und Nagel (1991) als Soziologische Konzeptualisierung bezeichnet, in der die Überschriften in eine wissenschaftliche Sprache übersetzt werden. Die fünfte und letzte Stufe widmet sich der theoretischen Generalisierung, wobei die Kategorien mit Theorien in Verbindung gebracht werden (S. 455-466).

Meuser und Nagel (1991) betonen, dass sie die interpretative Auswertungsstrategie als Empfehlung anbieten, die auf die eigenen Untersuchungsbedingungen abgestimmt werden kann (S. 452). Für die vorliegende Untersuchung erfolgte die Auswertung daher nur nach vier Stufen. Die von Meuser und Nagel (1991) vorgeschlagene fünfte Stufe, Theoretische Generalisierung genannt (S. 463-466), wurde als Interpretation der Ergebnisse verstanden. Da die Ergebnisse erst im Kapitel 5 mit Theorien in Zusammenhang gebracht und interpretiert werden, wurde für die Auswertung die fünfte Stufe weggelassen.

Untenstehende Tabelle verdeutlicht das in der vorliegenden Forschungsarbeit angewandte Auswertungsverfahren. Es orientiere sich an dem interpretativen Auswertungsverfahren von Meuser und Nagel (1991, zit. in Mayer, 2006, S. 50-54):

1. Paraphrasierung	<ul style="list-style-type: none"> Jedes transkribierte Interview wurde in eigenen Worten zusammengefasst, resp. paraphrasiert, so dass der ursprüngliche Sinn erhalten blieb.
2. Thematisches Ordnen	<ul style="list-style-type: none"> Den paraphrasierten Abschnitten wurden Themen in Form von Überschriften zugeordnet. Die Überschriften entsprechen Fachausdrücken der Interviewten. Für die paraphrasierten Abschnitte wurden jeweils mehrere Überschriften benutzt. Abschnitte mit gleichen oder verwandten Überschriften innerhalb <i>eines</i> Interviews wurden gruppiert und der Gruppe eine passende Überschrift zugeordnet.
3. Thematischer Vergleich	<ul style="list-style-type: none"> Nun wurden die Abschnitte aus <i>allen</i> Interviews, in denen ähnliche Themen behandelt wurden, zusammengefügt und unter einer Überschrift zusammengefasst. (vgl. Anhang B) Dieser Vorgang wurde fortlaufend mit den Abschnitten aus den Interviews überprüft, damit durch die Zusammenstellung keine Informationen verloren gingen.
4. Konzeptualisierung	<ul style="list-style-type: none"> Die bei den Überschriften verwendeten Fachausdrücke der Interviewten sowie Gemeinsamkeiten und Unterschiede der paraphrasierten Interviewabschnitte, wurden in eine verallgemeinernde, wissenschaftliche Sprache übersetzt

Tabelle 3: Abfolge der Auswertungsstrategie nach Meuser und Nagel (1991, zit. in Mayer 2006, S.50-54)

Anhand dieser vier Stufen wurden die Interviews der ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung jeweils getrennt ausgewertet. Die Bedeutungen der so erhaltenen Kategorien wurden teilweise mit Hilfe von typischen Äusserungen, resp. Zitaten aus den Interviews noch genauer verdeutlicht (Meuser & Nagel, 1991, S. 452).

4 Forschungsergebnisse der drei Beratungsformen

Die Ergebnisse der Forschung werden im folgenden Kapitel anhand von fünf Kategorien dargestellt. Zuerst werden die Ergebnisse der ftf-Beratung, dann die Resultate der Telefonberatung und schliesslich die Ergebnisse der E-Mail-Beratung dargelegt. Zum Schluss werden die Ergebnisse der drei Formen miteinander verglichen, indem Unterschiede und Gemeinsamkeiten hervorgehoben werden. Damit wird die zweite Fragestellung nach den Merkmalen, Gemeinsamkeiten und Unterschieden der drei Beratungsformen beantwortet.

4.1 Face-to-face-Beratung

Für die Untersuchung der ftf-Beratung wurden Expertinnen aus drei Institutionen befragt. Die folgende Tabelle zeigt die wichtigsten Ergebnisse pro Themenbereich im Überblick. Nachfolgend werden die Ergebnisse ausführlich erläutert.

Rahmenbedingungen und Angebot	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang: Internet, Empfehlung durch Bekannte, Fachpersonen oder Polizei - Einzugsgebiet: umliegende Region - Ziel: Schutz und Sicherheit, Stabilisierung, Ressourcenerschliessung - Angebot: rechtliche, finanzielle, soziale und psychologische Unterstützung, Triage - Beraterinnen: Sozialarbeiterinnen
Klientinnen und deren Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Alter: zwischen 20 und 60 Jahren - Schichtzugehörigkeit: alle Gesellschaftsschichten - Nationalität: durchmischt, tendenziell mehr Migrantinnen - Nicht erreichtes Klientel: sehr isolierte Frauen, schlecht integrierte Migrantinnen mit wenig Deutschkenntnissen und Frauen aus der Oberschicht - Anliegen: Bestätigung, konkrete Informationen, Schutz und Sicherheit
Beratung	<ul style="list-style-type: none"> - Dauer: eine Stunde - Anzahl Kontakte: meist mehrere Gespräche - Inhalt: nach individuellem Anliegen, generell Schutz und Sicherheit, Stabilisierung, Empowerment, Wiedererlangen der Handlungsfähigkeit, rechtliche und finanzielle Informationen, Erschliessen von Ressourcen, Triage zu Fachpersonen - Arbeitsweise: nach Beratungsgrundsätzen, empathisch, wertschätzend
Vor- und Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Vorteil: ganzheitliche Erfassung der Situation, auch für komplexe Themen geeignet, Methodenvielfalt - Nachteil: fehlende Anonymität, zeitlicher Aufwand, hochschwelliges Angebot
Wirkung und Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> - Wirkung: keine Evaluationen, nach Selbsteinschätzung positive Wirkung der Beratung - Veränderung: mehr finanzielle Mittel für Erhöhung der Stellenprozent

Tabelle 4: Zusammenfassung der Ergebnisse der ftf-Beratung (eigene Darstellung)

4.1.1 Rahmenbedingungen und Angebot

Die ftf-Beratung stellt bei den meisten Institutionen die Haupttätigkeit der Beraterinnen dar. Um einen Beratungstermin zu erhalten, müssen sich die Klientinnen telefonisch anmelden. Die Beratungsstelle kennen die Klientinnen meist aus dem Internet oder durch Bekannte. Ein weiterer Zugang wird durch die Empfehlung von Fachpersonen oder der Polizei geschaffen. Das Einzugsgebiet der ftf-Beratung umfasst die nahe regionale Umgebung. Die Beratung ist für die Klientinnen kostenlos.

Das oberste Ziel der Beratungsform stellt der Schutz und die Sicherheit der Frauen und Kinder dar. Weitere Ziele sind die Stabilisierung des Opfers und das Erschliessen von Ressourcen.

Das Angebot der ftf-Beratung umfasst rechtliche, finanzielle, soziale und psychologische Unterstützung. Als rechtliche Unterstützung gelten beispielsweise das Einleiten von Eheschutzmassnahmen, Informationen zu Rechten und Pflichten nach OHG, Auskünfte zum Strafrecht oder Kinderschutz. Alle Stellen, mit Ausnahme der Beratungsstelle HG, leisten finanzielle Hilfe, die sich im Rahmen des OHG's bewegt. Es wird keine Finanzierung des Lebensunterhalts geboten. Mit sozialer Unterstützung ist die Hilfe gemeint, die zur Stabilisierung der Lebenslage der Klientin beiträgt, dazu gehört z.B. das Abklären von Versicherungsleistungen oder Organisieren einer Kinderbetreuung. Unter psychologischer Unterstützung ist in der vorliegenden Arbeit das emphatische Anhören und Betreuen der Klientinnen gemeint. Es geht dabei nicht um therapeutische Hilfe, sondern es wird Beratung und Stabilisierung in Krisensituationen geboten und bei der Verarbeitung des Traumas unterstützt. Für weiterführende psychologische Hilfe, bei psychischen Krankheiten oder zur Aufarbeitung des Traumas werden die Klientinnen an therapeutische oder psychologische Fachkräfte vermittelt (vgl. Kapitel 2.2.2). Auch bei der rechtlichen, finanziellen und sozialen Hilfe wird bei Bedarf an spezialisierte Fachkräfte triagiert und mit Frauenhäusern und der Polizei zusammengearbeitet. Zudem können bei ftf-Beratungen Dolmetscherinnen und Dolmetscher hinzugezogen werden, welche die Beratung für nicht Deutsch sprechende Frauen übersetzen.

Die Beraterinnen der ftf-Beratung sind Sozialarbeiterinnen mit Zusatzausbildungen zu Traumatisierung. Alle Fachfrauen verfügen in der Regel über eine lange Berufserfahrung.

4.1.2 Klientinnen und deren Anliegen

Das Alter der Klientinnen bewegt sich zwischen 20 und 60 Jahren. Die Klientinnen sind mehrheitlich verheiratete oder im Konkubinat lebende Frauen, die meisten haben eigene Kinder. Auch häufig sind Frauen, die in Trennung oder schon getrennt leben und Opfer von Stalking seitens ihres Ex- Partners sind. Es sind alle Gesellschaftsschichten vertreten, allerdings eher mehr Frauen aus der Unter- und Mittelschicht. Tendenziell werden mehr Migrantinnen beraten. Die Befragten gehen davon aus, dass nur wenige Betroffene erreicht werden. Eine Befragte drückte dies wie folgt aus: „*schlussendlich kommt nur ein kleiner Anteil der Betroffenen in die Beratung*“. Generell wurde deutlich, dass vor allem die Gesellschaftsränder nicht erreicht werden. Dazu gehören isolierte Frauen, schlecht integrierte Migrantinnen mit wenig Deutschkenntnissen sowie Frauen aus der Oberschicht. Die Klientinnen beanspruchen die ftf-Beratung kurz vor oder nach einer Gewalteskalation.

Die Anliegen der Frauen sind vielfältig. In den meisten Fällen brauchen die Klientinnen Bestätigung, dass es sich bei ihrem Erleben wirklich um häusliche Gewalt handelt. Konkrete Informationen sind vor allem im rechtlichen Bereich gewünscht. Klientinnen, welche von ihrem Partner bedroht werden, erhoffen sich Unterstützung und konkrete Hilfestellungen im Bereich Schutz und Sicherheit. Ein oft genanntes, nicht erfüllbares Anliegen ist die Arbeit mit dem Partner, damit er sich ändert. Eine Beraterin formulierte das so: „*die meisten Frauen wollen sich nicht vom Partner trennen, sondern von der Gewalt*“.

4.1.3 Beratung

Ein ftf-Beratungsgespräch dauert in der Regel eine Stunde. Länger dauern Erstgespräche und Gespräche mit Dolmetscherinnen/Dolmetscher, welche jeweils ungefähr eineinhalb Stunden umfassen. Die Mehrheit der Klientinnen nimmt mehrere Beratungsgespräche in Anspruch, bis sich die psychische Situation stabilisiert. Teilweise kommen auch einmalige Gespräche vor.

Die Themen, welche im einzelnen ftf-Beratungsgespräch bearbeitet werden, richten sich nach dem individuellen Anliegen der Frau. Um Schutz und Sicherheit zu gewährleisten, werden im Beratungsgespräch Sicherheitspläne ausgearbeitet (Nachbarn informieren, Kleider deponieren, Codewort abmachen, etc.) und Notunterkünfte organisiert. Die psychische Stabilisierung der Frau nimmt einen grossen Stellenwert in der Beratung ein.

Ebenso das Empowerment der Frau, wobei sie durch Stärkung ihrer Ressourcen unterstützt wird ihre Handlungsfähigkeit wiederzuerlangen und eigene Entscheidungen zu treffen. Thematisiert werden in den Beratungen auch die Gefühle der Klientinnen, wie beispielsweise Schuldgefühle. Es werden rechtliche, finanzielle Auskünfte sowie Informationen zu Gewalt vermittelt und die Klientinnen bei Bedarf an geeignete Fachpersonen weitergeleitet. Ein wichtiger Teil der Beratung ist auch die Erschließung von Ressourcen, wie z.B. finanzielle Leistungen nach OHG.

Die Arbeitsweise und die Grundsätze der Beraterinnen umfassen folgende Aspekte: Als wichtig für den Vertrauensaufbau wurde der Einbezug der Körpersprache, Augenkontakt und aktives Zuhören genannt. Ein anderer wichtiger Aspekt der Vertrauensarbeit ist die Erwähnung der Schweigepflicht. Die Arbeitsweise der Beraterinnen ist empathisch, wertschätzend und ressourcenorientiert. Die Klientin und ihre persönliche Geschichte werden von der Beraterin ernst genommen. Die Beraterinnen beachten die Grundsätze der Parteilichkeit und der Selbstbestimmung der Frau. Ebenso nehmen sie eine klare Haltung gegen die Gewalt ein. Das Wissen um die Symptome von Traumatisierungen geben die Beraterinnen an ihre Klientinnen weiter, um ihnen aufzuzeigen, dass ihre Reaktionen der Normalität entsprechen.

4.1.4 Vor- und Nachteile

Den Vorteil der ftf-Beratung beschreibt eine Befragte treffend mit den folgenden Worten: *„Ich spüre viel mehr, sehe viel mehr, merke auch Dinge, die weggelassen sind. Sei dies an einem Blick oder an einem Abwenden des Körpers, wenn ein bestimmtes Thema kommt“*. Es wird als positiv gewertet, dass in der ftf-Beratung die Situation der Klientin gut einschätzbar ist und daher weniger Gefahr besteht, dass wichtige Informationen entgehen. Die Verfassung der Frau ist aufgrund der nonverbalen Signale gut wahrnehmbar und es kann unmittelbar darauf reagiert werden. In der ftf-Beratung können komplexe Themen gut bearbeitet werden, weil direkt nachgefragt werden kann. Missverständnisse sind durch Nachfragen weniger häufig. Die körperliche Anwesenheit von Beraterin und Klientin ermöglicht die Anwendung von verschiedenen Hilfsmitteln und Methoden, wie beispielsweise Flipcharts oder Rollenspiele. Der für die ftf-Beratung nötige Ortswechsel wird gerade für schwer traumatisierte Frauen als positiv gesehen.

Als Nachteil wurde die fehlende Anonymität genannt. Die Klientinnen können von Passanten gesehen werden, wenn sie die Beratungsstelle aufsuchen. Viele der Klientinnen verfügen über wenig zeitliche Ressourcen, da sie Kinder haben und/oder einer Arbeit nachgehen. Da die ftf-Beratung mit einem zeitlichen Aufwand verbunden ist, ist es für diese Klientinnen teilweise schwierig, zu einem Beratungstermin zu kommen. Die ftf-Beratung stellt ein hochschwelliges Angebot dar, *„weil nicht alle Leute bereit sind auf eine Beratungsstelle zu gehen“*, wie eine Interviewte es ausdrückt. Für viele Opfer ist die Hürde, sich bei einer Beratungsstelle zu melden, sehr hoch.

4.1.5 Wirkung und Veränderung

Nach Aussagen der Interviewten ist die Wirkung der ftf-Beratung schwierig abzuschätzen, da keine Evaluationen durchgeführt werden. Allerdings gaben alle Beraterinnen an, dass sie oft erfreuliche Rückmeldungen der Klientinnen erhalten. Auch die mehrmalige Inanspruchnahme der Beratung wird von den Beraterinnen als positives Indiz gewertet. Jedoch gaben alle Interviewpartnerinnen zu bedenken, dass sie zwar viel positive Kritik erhalten, negative Kritik in der Regel aber nicht zurückgemeldet werde. Grundsätzlich gehen jedoch alle Interviewten von einer guten Wirkung der Beratung aus, vor allem im Bezug auf die Stärkung der Frauen und das Wiedererlangen ihrer Handlungsfähigkeit. Ebenso wie zur Wirkung gibt es auch keine Evaluationen zur Zielerreichung. Auch diesbezüglich fällt die Selbsteinschätzung der Interviewten positiv aus. Veränderungspotential hinsichtlich der ftf-Beratung sehen alle befragten Beraterinnen bei den finanziellen Mitteln, um die Stellenprozente zu erhöhen und mehr Öffentlichkeitsarbeit zu lancieren.

4.1.6 Fazit der Ergebnisse zur ftf-Beratung

Das Angebot der ftf-Beratung umfasst die rechtliche, finanzielle, soziale sowie psychologische Beratung. Sobald spezifischere Beratung oder Begleitung nötig wird, triagieren die Beraterinnen zu spezialisierten Fachpersonen. Ziele der Beratungsform sind Schutz und Sicherheit, Stabilisierung und Ressourcenerschließung. Die Klientinnen sind zwischen 20 und 60 Jahre alt. Tendenziell werden mehr Migrantinnen beraten. Die Klientinnen der ftf-Beratungen kommen vor allem aus der umliegenden Region der Beratungsstellen. Von den ftf-Beratungen nicht erreicht, werden hauptsächlich schlecht integrierte Migrantinnen, isolierte Frauen sowie Frauen aus der Oberschicht. Zu den Anliegen der Klientinnen zählen vorwiegend das Erhalten von Informationen zu Gewalt und ihrer individuellen rechtlichen Situation sowie Unterstützung hinsichtlich Schutz und Sicherheit. Die ftf-Beratungen dauern in der Regel eine Stunde und werden mehrmals in Anspruch genommen. Im einzelnen Beratungsgespräch geht es darum, Schutz und Sicherheit der Frau zu gewährleisten, Empowerment der Klientin und somit das Wiedererlangen ihrer Handlungsfähigkeit zu fördern sowie den Aufbau einer guten Vertrauensbasis. Die Beraterinnen arbeiten nach den im Kapitel 2.2.3 vorgestellten Beratungsgrundsätzen. Der Vorteil der ftf-Beratung liegt in der persönlichen Anwesenheit von Klientin und Beraterin, die verbale und nonverbale Kommunikation kann wahrgenommen und zeitgleich darauf reagiert werden. Nachteile der ftf-Beratung sind die fehlende Anonymität, der hohe zeitliche Aufwand sowie deren Hochschwelligkeit. Die Wirkung der ftf-Beratung wird als positiv gewertet, es existieren jedoch keine Evaluationen. Hinsichtlich Veränderungen der ftf-Beratung werden mehr finanzielle Mittel für mehr Stellenprozentante gewünscht.

4.2 Telefonberatung

Zur Telefonberatung wurden ebenfalls Expertinnen aus drei Institutionen befragt. Die folgende Tabelle zeigt die wichtigsten Ergebnisse pro Themenbereich im Überblick. Nachfolgend werden die Ergebnisse ausführlich erläutert.

Rahmenbedingungen und Angebot	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang: Internet, Empfehlung durch Bekannte, Fachpersonen oder Polizei - Einzugsgebiet: umliegende Region - Ziel: niederschwellige Kontaktaufnahme, Informationen geben, erste Stabilisierung, Schutz und Sicherheit, persönliches Gespräch vereinbaren - Angebot: begrenzte rechtliche, soziale und psychologische Unterstützung, Adressvermittlung - Beraterinnen: Sozialarbeiterinnen
Klientinnen und deren Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Alter: zwischen 20 und 60 Jahren - Schichtzugehörigkeit: alle Gesellschaftsschichten - Nationalität: durchmischt - Nicht erreichtes Klientel: Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse - Anliegen: Erzählen der eigenen Geschichte, Orientierung, rechtliche und finanzielle Informationen, Schutz und Sicherheit
Beratung	<ul style="list-style-type: none"> - Dauer: 5 bis 45 Minuten - Anzahl Kontakte: mehrheitlich einmalige Gespräche - Inhalt: begrenzte rechtliche, soziale und psychologische Unterstützung, Stabilisierung, Schutz und Sicherheit, Adressvermittlung, Motivation zu persönlichem Gespräch - Arbeitsweise: nach Beratungsgrundsätzen, empathisch, wertschätzend
Vor- und Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Vorteil: sofortiges Erfolgen der Beratung in Krisensituationen, geringer Zeitaufwand - Nachteil: fehlende räumliche Distanz zum Erlebten, wenig Ruhe, erschwerte Situationseinschätzung aufgrund der fehlenden nonverbalen Kommunikation
Wirkung und Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> - Wirkung: keine Evaluationen, nach Selbsteinschätzung positive Wirkung, vor allem in Krisensituationen und bei Informationsauskünften - Veränderung: Ausweitung der Öffnungszeiten auf den Abend und mehr finanzielle Mittel

Tabelle 5: Zusammenfassung der Ergebnisse der Telefonberatung (eigene Darstellung)

4.2.1 Rahmenbedingungen und Angebot

Die Haupttätigkeit aller befragten Stellen ist die ftf-Beratung, während die Telefonberatung eine Nebentätigkeit darstellt. Der Zugang zur Beratungsstelle erfolgt über Internet, Empfehlungen durch Bekannte, Fachpersonen oder durch die Polizei. Die Klientinnen stammen hauptsächlich aus der umliegenden Region. Die Telefonberatungen sind kostenlos, es muss lediglich der normale Festnetztarif bezahlt werden. Die Beratungen erfolgen grundsätzlich auf Deutsch. Alle Befragten gaben an, dass anonyme Beratungen möglich seien. Die Öffnungszeiten der Beratungstelefone bewegen sich im Rahmen der normalen Büroöffnungszeiten.

Mit der Telefonberatung wird vor allem das Ziel der niederschweligen Kontaktaufnahme verfolgt. Im Weiteren sollen den Klientinnen Informationen vermittelt, eine erste Stabilisierung in Krisensituationen erreicht sowie Schutz und Sicherheit gewährleistet werden. Alle Telefonberatungen verfolgen zudem das Ziel, mit der Klientin ein persönliches Gespräch zu vereinbaren.

Das Angebot der Telefonberatung entspricht dem der ftf-Beratung, bleibt jedoch mehr an der Oberfläche. Mit oberflächlichem Angebot bei der Telefonberatung wird in dieser Arbeit

verstanden, dass aufgrund des Wegfalls der nonverbalen Kommunikation und methodischen Hilfsmitteln weniger mit der Klientin erarbeitet werden kann und die Informationen aufgrund der beschränkten Kommunikationsweise spärlicher ausfallen. Das Angebot umfasst demnach rechtliche Informationen sowie begrenzte psychologische Unterstützung in Form einer ersten Stabilisierung. Für weitergehende Unterstützung motiviert die Beraterin immer zu einem persönlichen Gespräch. Die soziale Unterstützung geschieht am Telefon hauptsächlich durch die Vermittlung von Adressen des Sozialamtes oder von Regionalen Arbeitsvermittlungszentren. Allerdings kann bei der Telefonberatung nicht von Triage im eigentlichen Sinn gesprochen werden, sondern von einer Adressvermittlung. Obwohl es Telefonberatungen nach OHG sind, leisten die Telefonberatungen keine finanziellen Hilfeleistungen. Dazu muss in der Regel ein persönliches Gespräch stattfinden.

Am Beratungstelefon arbeiten Sozialarbeiterinnen, welche über Weiterbildungen zu Traumatisierung und einige Jahre Berufserfahrung verfügen.

4.2.2 Klientinnen und deren Anliegen

Die Klientinnen der Telefonberatung sind zwischen 20 und 60 Jahre alt, davon ist die Mehrheit zwischen 30 und 40 Jahren. Die meisten Klientinnen sind verheiratet oder leben im Konkubinat und haben eigene Kinder. Es rufen auch Frauen an, die von Stalking – während oder nach einer Trennung – betroffen sind. Die Klientinnen gehören allen Gesellschaftsschichten an, ebenso sind Migrantinnen aller Nationalitäten vertreten. Nicht erreichtes Klientel sind nach Aussagen der Befragten vor allem Migrantinnen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Die Mehrheit der Frauen nimmt in der Akutsituation nach einer Gewalteskalation Kontakt mit der Telefonberatung auf. Nach Einschätzung der Interviewten ist die Beratung am Telefon die erste Beratung, welche die Frauen bezüglich der häuslichen Gewalt aufsuchen.

Das Hauptanliegen der Klientinnen besteht meist darin, über die erlebte Gewalt zu berichten. Die Telefonklientinnen haben oft ein grosses Bedürfnis, ihre Geschichte zu erzählen, wollen angehört werden und Orientierung erhalten. Teilweise haben sie konkrete Fragen zu rechtlichen oder finanziellen Angelegenheiten. Des Weiteren sind Fragen nach Schutz und Sicherheit ein Thema. Einige Klientinnen wollen nur einen Gesprächstermin vereinbaren und nichts Persönliches von sich preisgeben. Gewisse Anliegen der Klientinnen können am Telefon nicht erfüllt werden. Dies betrifft vor allem die materielle und die weitergehende psychologische Unterstützung. Komplexe Problemstellungen sind am Telefon schwierig zu entschlüsseln und müssen in einem persönlichen Gespräch geklärt werden.

4.2.3 Beratung

Die Telefonberatung dauert zwischen fünf bis fünfundvierzig Minuten. Im Durchschnitt beträgt eine Telefonberatung ungefähr zwanzig Minuten. Die Mehrheit der Telefonberatungen sind einmalige Telefonkontakte. Die meisten Anruferinnen kommen danach zu einer ftf-Beratung. Mehrmalige Telefonberatungen mit derselben Klientin werden nur in Ausnahmefällen durchgeführt.

Inhalt der Telefonberatungen sind vor allem rechtliche und soziale Hilfe sowie eine erste Stabilisierung durch Krisenberatung. Um gefährdeten Frauen Schutz und Sicherheit zu gewährleisten, werden Frauenhäuser empfohlen und mit den Frauen Szenarios durchgespielt, wie sie in gefährlichen Situationen reagieren könnten. Zudem werden Informationen zu rechtlichen Aspekten abgegeben und Adressen von spezialisierten Fachstellen empfohlen. Es wird ausserdem immer auch zu einem persönlichen Gespräch motiviert. Psychologische Unterstützung wird nur begrenzt durchgeführt. Dazu gehören zum Beispiel die Aufklärung über Symptome, die eine Traumatisierung hervorrufen und das Thematisieren von ambivalenten Gefühlen hinsichtlich einer Beendigung der Partnerschaft. In sehr akuten Fällen werden Adressen von Psychologinnen oder Psychologen weitergegeben.

Da die Telefonberatung für die meisten Frauen der erste Kontakt mit einer Beratungsstelle darstellt, wird der Erstkontakt von allen Beraterinnen als sehr bedeutend angesehen. Es ist den Beraterinnen wichtig, dass die Klientinnen sich aufgehoben fühlen. Dies erreichen sie mit aktivem Zuhören, ernst Nehmen und einer wertschätzenden Haltung der Klientin gegenüber. Auch in der Telefonberatung werden die Grundsätze für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen beachtet (vgl. Kapitel 2.2.3). Bei der Telefonberatung ist speziell, dass der Vertrauensaufbau weniger umfassend geschehen kann. Um dennoch eine möglichst vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, empfinden es die Beraterinnen als wichtig, die Schweigepflicht zu erwähnen, empathisch und wertschätzend auf die Klientin einzugehen, ihr zuzuhören und sie und ihre Angst ernst zu nehmen. Bei der Telefonberatung gibt es keinen zeitlichen Rahmen und der Ablauf des Beratungsgespräches ist nicht genau festgelegt. Eine Befragte formulierte das wie folgt: *„Im persönlichen Gespräch gebe ich den Rahmen vor und beim telefonischen Gespräch kommt es einfach mal so rein und ich höre zu“*. Teilweise verwenden die Beraterinnen Arbeitsinstrumente wie ein Datenblatt oder einen Leitfaden, um sicherzustellen, dass wichtige Informationen erfasst werden.

4.2.4 Vor- und Nachteile

Ein Vorteil der Beratungsform liegt darin, dass die Beratung sofort erfolgen kann. Dies ist vor allem in Krisensituationen wichtig. In solchen Situationen kann durch die Telefonberatung die Klientin beruhigt und ein Stück weit stabilisiert werden. Das folgende Zitat beschreibt dies präzise: *„Am Telefon kann trotzdem schon viel gemacht werden, wenn eine Frau in der Krise ist. Durch das Geben von Informationen kann man sie bereits ein bisschen beruhigen und ihr auch wieder eine Perspektive aufzeigen“*. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die Telefonberatung von zu Hause oder anderen Orten aus in Anspruch genommen werden kann und daher ohne zusätzlichen Zeitaufwand verbunden ist. Durch die schnelle und einfache Erreichbarkeit von überall her, bietet die Telefonberatung der Klientin Halt: *„So als Kontakt, als Draht, als Verbundenheit, Sicherheit (...). Und sie weiss, sie kann anrufen, wenn etwas ist. Und ich denke, das gibt Sicherheit.“*

Die Inanspruchnahme der Beratung von zu Hause aus wird auch als negativer Aspekt gedeutet. Es kann ein Nachteil sein, wenn die Klientin zu Hause, an dem Ort, an dem sie sonst die Misshandlungen erlebt, beraten wird. Grundsätzlich gehen alle Beraterinnen davon aus, dass es besser ist, wenn die Klientin eine Beratung ausserhalb ihrer Wohnung in Anspruch nimmt und dadurch räumlich mehr Distanz zum Erlebten herstellen kann. Zudem haben die Klientinnen zu Hause oft wenig Ruhe. Häufig ist Kindergeschrei im Hintergrund zu vernehmen. Ein weiterer Nachteil der Telefonberatung besteht darin, dass die Beraterin für die Klientin ein Stück weit anonym bleibt und sie deshalb weniger Vertrauen zu ihr aufbauen kann. Als Nachteil wird auch der Wegfall der nonverbalen Kommunikation gesehen. Dadurch, dass Mimik und Gestik nicht wahrnehmbar sind, ist es schwieriger, die Situation der Klientin einzuschätzen. Dazu meinte eine Interviewte: *„Bei der Telefonberatung ist es manchmal für mich als Beraterin etwas unangenehm, dass weniger fassbar ist, wie es dieser Frau wirklich geht“*. Die Beratungsform wird als schwieriger als die ftf-Beratung betrachtet, da neben dem Wegfall der nonverbalen Kommunikation auch keine Hilfsmittel und Methoden wie Flipcharts oder Rollenspiele anwendbar sind und auch keine Informationspapiere abgegeben werden können.

4.2.5 Wirkung und Veränderung

Alle Beraterinnen gehen von einer positiven Wirkung der Telefonberatung aus. Besonders bei Klientinnen, die in einer akuten Krise sind, kann schnell darauf reagiert werden und eine erste Beruhigung stattfinden. Die Klientinnen sind nach der Telefonberatung nicht mehr so verunsichert und können aufgrund dessen einen weiteren Schritt in Angriff nehmen. Auch bei Klientinnen, die nur konkrete Informationen benötigen, wird die Telefonberatung als gute Beratungsform eingeschätzt. Teilweise geben die Klientinnen direkte Rückmeldungen zur Telefonberatung, welche meist positiv ausfallen. Alle Beraterinnen

sind überzeugt, die Ziele, welche sie mit der Telefonberatung verfolgen, zu erreichen. Evaluationsinstrumente existieren jedoch nicht. Hinsichtlich Veränderungsvorschläge für die Telefonberatung wurde der Wunsch geäußert, die Öffnungszeiten mehr auf den Abend auszuweiten, so dass auch Berufstätige vermehrt Beratungen in Anspruch nehmen können. Zudem werden mehr finanzielle Mittel gewünscht, um die Stellenprozente zu erhöhen. Ein spezifischer Wunsch haben die Beraterinnen des Frauennottelefons: Sie wünschen sich einen neuen Namen, der klarer zum Ausdruck bringt, dass sie kein telefonischer Dienst, sondern eine Beratungsstelle sind.

4.2.6 Fazit der Ergebnisse zur Telefonberatung

Das Angebot der Telefonberatung beinhaltet psychologische, soziale und rechtliche Unterstützung. Allerdings bleibt die Hilfe eher an der Oberfläche. Oft werden Adressen von spezialisierten Fachstellen weitergegeben. Finanzielle Unterstützung wird von den Telefonberatungen nicht angeboten. Ziele der Beratungsform sind eine niederschwellige Kontaktaufnahme zu bieten, den Anruferinnen Informationen zu vermitteln, eine erste Stabilisierung und Schutz und Sicherheit zu gewährleisten sowie die Klientin für ein persönliches Gespräch zu gewinnen. Die Klientinnen unterscheiden sich grundsätzlich nicht von jenen der ftf-Beratung und stammen ebenso aus den umliegenden Regionen der Beratungsstellen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass es für die Telefonklientinnen oft der erste Kontakt mit einer Beratungsstelle ist. Die Anliegen der Klientinnen bestehen hauptsächlich aus dem Erzählen ihrer eigenen Geschichte und teilweise konkreten rechtlichen Fragen. Die Telefonberatung wird mehrheitlich nur als einmaliges Beratungsgespräch in Anspruch genommen. Der Grossteil der Klientinnen kommt danach zu einem persönlichen Gespräch. Inhalte des einzelnen Telefongesprächs sind oft Schutz und Sicherheit sowie die Stabilisierung der Frau. Während der Beratung am Telefon werden die Beratungsgrundsätze (vgl. Kapitel 2.2.3) beachtet. Schwierig herzustellen ist dabei der Grundsatz des Vertrauens. Der Vorteil der Telefonberatung liegt darin, dass die Beratung in einer akuten Krisensituation sofort erfolgen kann und eine erste Stabilisierung der Klientin möglich ist. Ebenfalls ist die Beratung mit einem geringen Zeitaufwand für die Klientin verbunden. Die Erreichbarkeit von zu Hause aus wird auch als Nachteil gewertet. Für die Beraterinnen ist es in der Telefonberatung zudem schwieriger, die Situation der Klientin richtig einzuschätzen, da die nonverbale Kommunikation wegfällt. Es wird von einer positiven Wirkung der Telefonberatung ausgegangen, jedoch gibt es keine Evaluationen. Als Veränderungswünsche werden grössere finanzielle Mittel angegeben, um mehr Personal einzustellen sowie eine Ausweitung der Öffnungszeiten.

4.3 E-Mail-Beratung

Für die E-Mail-Beratung konnten Interviews mit Expertinnen von zwei Institutionen durchgeführt werden. Die folgende Tabelle zeigt die wichtigsten Ergebnisse pro Themenbereich im Überblick. Nachfolgend werden die Ergebnisse ausführlich erläutert.

Rahmenbedingungen und Angebot	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang: Google, Homepages, Prospekte - Einzugsgebiet: ganze Schweiz und deutschsprachiges Ausland - Ziel: niederschwelliges, anonymes Beratungsangebot, Erreichen von isolierten oder in abgelegenen Orten wohnenden Frauen, Ermutigen der Frauen und Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten - Angebot: sehr begrenzte und oberflächliche rechtliche, soziale und psychologische Hilfe, Informations- und Adressvermittlung - Beraterinnen: Sozialarbeiterinnen
Klientinnen und deren Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> - Alter: keine Angaben - Lebenssituation: eher isolierte Frauen - Nationalität: keine Angaben - Nicht erreichtes Klientel: Frauen ohne Computer- und Internetzugang, Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse - Anliegen: Bestätigung der eigenen Wahrnehmung, Erzählen der eigenen Geschichte, konkrete rechtliche Auskünfte
Beratung	<ul style="list-style-type: none"> - Dauer: 30 bis 60 Minuten - Anzahl Kontakte: mehrmalige Kontakte (teilweise mit langen Unterbrüchen) und einmalige Kontakte - Inhalt: individuell nach Anliegen der Klientin, Wissensvermittlung zu Gewalt, Bestätigung und Ermutigung der Frau, Möglichkeiten aufzeigen, Adressvermittlung - Arbeitsweise: nach Beratungsgrundsätzen, einfache Schreibweise, kurze und prägnante Antworten
Vor- und Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Vorteil: Niederschwelligkeit, Anonymität, Erreichen von isolierten Frauen - Nachteil: erschwerte Einschätzung der psychischen Situation und Gefährdung der Frau, kein Dialog möglich, Gefahr für Missverständnisse erhöht, nur begrenzte und oberflächliche Beratung möglich
Wirkung und Veränderung	<ul style="list-style-type: none"> - Wirkung: keine Evaluationen, nach Selbsteinschätzung insgesamt positive Wirkung - Veränderung: mehr finanzielle Mittel um E-Mail-Beratung auszuweiten, Evaluation der Wirkung vor allem bei längerfristigen Beratungen

Tabelle 6: Zusammenfassung der Ergebnisse der E-Mail-Beratung (eigene Darstellung)

4.3.1 Rahmenbedingungen und Angebot

Die E-Mail-Beratung stellt jeweils nur einen kleinen Teil des Dienstleistungsangebots einer Stelle dar. Die Hauptdienstleistung ist auch hier die ftf-Beratung. Die Klientin meldet sich per E-Mail unter ihrer eigenen E-Mail-Adresse. Die Beraterin antwortet ihr per E-Mail von der Adresse der Beratungsstelle. Da die E-Mail-Beratung nicht zur Haupttätigkeit der Beraterinnen gehört, beantworten die Fachpersonen die E-Mails zwischen den Gesprächsterminen. Die Mehrheit der Frauen findet über Google zum Beratungsangebot, weitere Zugänge sind Homepages oder Prospekte. Die Klientinnen stammen aus der deutschsprachigen Schweiz und aus dem deutschsprachigen Ausland. Die Beratungen sind für die Klientinnen kostenlos.

Das Hauptziel, welches mit der Beratungsform verfolgt wird, ist ein niederschwelliges, anonymes Angebot zu schaffen. Das Angebot soll besonders auch Frauen ansprechen, denen es aufgrund grosser Scham oder Isolation nicht möglich ist, sich telefonisch oder persönlich an eine Beratungsstelle zu wenden. Mit der E-Mail-Beratung möchten die Stel-

len ausserdem eine weitere Möglichkeit der Erreichbarkeit bieten. Speziell sollen auch Frauen erreicht werden, die in abgelegenen Orten wohnen. Mit der E-Mail-Beratung sollen die Frauen ermutigt und ihnen Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.

Das Angebot der E-Mail-Beratung umfasst oberflächliche Hilfe bei sozialen, rechtlichen und psychischen Problemen bezüglich der häuslichen Gewalt. Mit oberflächlicher Hilfe bei der E-Mail-Beratung wird in dieser Arbeit verstanden, dass es aufgrund der Besonderheiten der Beratungsform (keine nonverbale und verbale Kommunikation sowie der schriftlichen Form) nicht möglich ist, ausführliche Informationen zu geben oder Verhaltensweisen oder neue Denkmuster mit der Klientin zu erarbeiten. Es werden vor allem Informationen zu Gewalt und zu juristischen Belangen gegeben und nützliche Adressen vermittelt. Nicht angeboten wird finanzielle Unterstützung. Grundsätzlich gehen die Beratungen nicht in die Tiefe, sondern bleiben eher oberflächlich.

Die Beraterinnen sind Sozialarbeiterinnen mit einer Zusatzausbildung zu Traumatisierungen, vereinzelte haben zusätzlich eine Ausbildung in E-Mail-Beratung. Alle Beraterinnen verfügen über eine lange Beratungserfahrung im Bereich der häuslichen Gewalt.

4.3.2 Klientinnen und deren Anliegen

Aufgrund der grossen Anonymität der E-Mail-Beratung konnten die Befragten wenige Angaben zu den Klientinnen machen. Die Befragten vermuteten, dass sich die Klientinnen zum ersten Mal an eine Beratungsstelle wenden und sie erst beginnen, sich mit der häuslichen Gewalt auseinanderzusetzen. Auch wird vermutet, dass eher isolierte und vor allem deutsch sprechende Frauen das Angebot beanspruchen. Die meisten Klientinnen leben in einer Beziehung, teilweise auch in Trennung. Um das Angebot zu nutzen, müssen die Klientinnen die deutsche Sprache beherrschen, einen Computer besitzen oder Zugang zu einem haben und über Computerkenntnisse verfügen. Aufgrund der Anforderungen, die diese Beratungsform stellt, werden Frauen ohne Internet- oder Computerzugang und ohne Computerkenntnisse sowie Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse nicht erreicht. Zu welchem Zeitpunkt bezüglich der Gewaltspirale die Klientinnen Kontakt aufnehmen, ist aufgrund der Anonymität schwierig zu sagen. Es wird jedoch vermutet, dass die Opfer grösstenteils nach einer Gewalteskalation eine E-Mail schreiben. Die Frauen melden sich sowohl tagsüber wie auch in der Nacht. Es wird vor allem dann geschrieben, wenn die Frauen Zugang zum Computer haben. Das ist meist der Fall, wenn der Partner ausser Haus ist oder schläft.

Die Anliegen der Klientinnen betreffen hauptsächlich eine Bestätigung hinsichtlich der Gewalterfahrung. Die Frauen wollen wissen, ob ihre Wahrnehmung stimmt und sie wirklich häusliche Gewalt erleben. Viele Opfer erzählen ihre Geschichte, schildern ihre Gefühle und schreiben lange und ausführliche E-Mails. Es kommt auch vor, dass Frauen sehr konkrete Fragen zu rechtlichen Belangen, wie z.B. Trennungen haben oder sie fragen nach Möglichkeiten, um sich aus der gewalttätigen Lebenssituation zu befreien. Anliegen von Frauen, in denen es um spezifische und komplexe Fragestellungen geht, können in einer E-Mail-Beratung nicht bearbeitet werden. In solchen Fällen wird es nötig, die Situation gemeinsam mit der Frau anzuschauen, was nur in einem persönlichen Gespräch möglich ist.

4.3.3 Beratung

Die Beraterinnen benötigen für die Beantwortung einer Anfrage ungefähr 30 - 60 Minuten. Es gibt Beratungen, welche über längere Zeit dauern und mehrmalige E-Mail-Kontakte beinhalten. Teilweise gibt es dazwischen auch lange Unterbrüche, bis sich die Frauen wieder melden. Was auch vorkommt, sind einmalige Anfragen.

Der Ablauf der E-Mail-Beratung beinhaltet, dass die Klientinnen in der Regel eine E-Mail mit ihrer Problemschilderung oder mit einer konkreten Anfrage schreiben. Die Beraterinnen antworten, indem sie die wichtigsten Punkte paraphrasieren, die Fragen beant-

worten und auf ihre Schweigepflicht verweisen. Im E-Mail beantworten sie einerseits die Fragen der Klientin und versuchen andererseits auch Wissen zum Thema Gewalt zu vermitteln. In der E-Mail-Beratung wird mit der Frau über ihre Situation gesprochen. Sie wird bestätigt und ermutigt, weitere Schritte zu unternehmen. Es werden ihr Möglichkeiten aufgezeigt, was sie tun kann oder an wen sie sich wenden kann. Des Weiteren wird sie bestärkt eine Beratung bei spezialisierten Stellen zu vereinbaren. Wichtig ist den Beraterinnen, dass sie mit der Frau in Kontakt bleiben, falls sie noch nicht bereit ist, sich an eine Stelle zu wenden. Die Antwort ist deshalb so gestaltet, dass die Klientin sich angenommen fühlt und dadurch eingeladen wird, wieder zurück zu schreiben. Bei mehrmaligen Kontakten, sehr komplexen Problemstellungen oder Gefährdung der Frau und Kinder, wird der Klientin dringend geraten, eine Beratungsstelle aufzusuchen.

Die Arbeitsweise der Beraterinnen sowie deren Grundhaltung zeichnen sich durch Einfachheit, Vertrauensaufbau und die für die häusliche Gewalt typischen Beratungsgrundsätze aus. Die Beraterinnen schreiben einfache, eher kurze und prägnante Antworten um sicherzustellen, dass die Antwort verstanden wird. Wichtig ist ihnen, Vertrauen herzustellen, damit sich die Frau angenommen fühlt und sich möglichst wieder meldet. Eine gute Vertrauensbasis herzustellen ist via E-Mail sehr schwierig. Um dies dennoch möglichst zu erreichen, erwähnen die Beraterinnen die Schweigepflicht, würdigen den Umstand, dass die Frau sich gemeldet hat, gehen empathisch auf ihre Probleme ein und ermutigen sie, weitere Schritte zu unternehmen. Die in der Theorie erwähnten Beratungsgrundsätze (vgl. Kapitel 2.2.3) werden auch in der E-Mail-Beratung beachtet. Oft werden die Frauen noch darauf hingewiesen, keine Spuren im Internet zu hinterlassen, um sich vor dem Partner zu schützen.

4.3.4 Vor- und Nachteile

Ein klarer Vorteil ist die Niederschwelligkeit der Beratungsform. Die Befragten gehen davon aus, dass einige Frauen mittels E-Mail eher eine Frage stellen, wo sie sonst noch länger zuwarten würden. Dass die Beratung sehr anonym und von zu Hause oder anderen Orten aus erfolgen kann, stellt vor allem für Frauen ein Vorteil dar, die sonst keine Beratung in Anspruch nehmen würden. Eine Interviewte bringt dies wie folgt zum Ausdruck: *„Es gibt Menschen, die eine grosse Scham haben, die sich nicht persönlich treffen wollen. Vielleicht irgendwann einmal, doch sie brauchen sehr viel Zeit. Nur schon eine Telefonnummer zu wählen, wäre für sie schon eine zu grosse Schwelle“*. Der Vorteil ist also, dass Frauen erreicht werden können, die über die anderen Beratungsformen nicht erreicht werden. Ebenso können Frauen beraten werden, die in sehr abgelegenen Orten wohnen.

Ein Nachteil besteht darin, dass es schwieriger ist, per E-Mail zu beraten, da die verbale und nonverbale Kommunikation wegfällt. Der psychische Zustand oder die Gefährdung der Frau und der Kinder bleibt vielfach im Dunkeln oder ist schwierig abschätzbar. Eine Beraterin drückt dieses Dilemma wie folgt aus: *„Der Nachteil ist, dass man keinen persönlichen Kontakt hat. Das Schwierigste ist, wirklich abzuschätzen, wie die Situation ist und ob die Person gefährdet ist“*. Der Wegfall jeglicher sichtbaren oder hörbaren Reaktion der Klientin erschwert die Beratung. Es kann nicht mit Sicherheit gesagt werden, ob die Klientin die Antwort verstanden hat und es kann nicht unmittelbar auf die Klientin reagiert werden. Die Gefahr für Missverständnisse ist daher grösser. Die schriftliche Beratungsform erlaubt es nicht, auf alle von der Klientin angesprochenen Punkte einzugehen, da es in der schriftlichen Kommunikation nicht möglich ist, gleich viele Informationen wie in der mündlichen Kommunikation zu liefern. Die Informationen bleiben so eher an der Oberfläche. Auch stösst die Beratung an Grenzen, da man zusammen nichts erarbeiten kann, wie z.B. Verhaltensweisen mittels Rollenspiel oder Sicherheitspläne. Ein weiterer Nachteil der Beratungsform ist die Anforderung in guter schriftlicher und deutscher Sprache zu kommunizieren, was sowohl von der Klientin wie auch von der Beraterin verlangt wird, um Missverständnissen vorzubeugen.

4.3.5 Wirkung und Veränderung

Da die Beratungsform äusserst unverbindlich und anonym ist, gibt es wenige Rückmeldungen zur Beratung. Dieser Umstand macht es schwierig, Aussagen über die Wirkung der E-Mail-Beratung zu machen. Wenn sich Frauen erneut mit einer Frage melden, werten die Beraterinnen dies als positive Rückmeldung. Teilweise kommt es vor, dass eine Frau nach einiger Zeit auf die Beratungsstelle zu einem persönlichen Termin kommt, was auch als positiv angesehen wird. Insgesamt gehen die Beraterinnen deshalb von einer positiven Wirkung der Beratung aus. Allerdings stehen die Beraterinnen langfristigen Beratungen per E-Mail und deren Wirkung kritisch gegenüber. Bei dieser Beratungsform existieren keine systematischen Evaluationen. Ebenso denken die Beraterinnen, dass sie ihre mit der E-Mail-Beratung verfolgten Ziele erreichen. Veränderung wünschen sich die Fachpersonen der E-Mail-Beratung bei den Finanzen. Mit mehr finanziellen Mitteln könnte mehr Personal eingestellt werden und die E-Mail-Beratung allenfalls ausgeweitet werden. Zudem fänden sie es wünschenswert, wenn sie mehr über die langfristige Wirkung der E-Mail-Beratung herausfinden könnten. Sie sind sich dabei unsicher, wie sinnvoll eine längerfristige Beratung via E-Mail wirklich ist.

4.3.6 Fazit der Ergebnisse zur E-Mail-Beratung

Mit der E-Mail-Beratung kann auf die individuelle Situation der Klientin eingegangen und oberflächliche juristische Informationen sowie Informationen zur Gewalt vermittelt werden. Auch können geeignete Adressen von verschiedenen Fachstellen weitergegeben werden. Die Beratung via E-Mail ist eher oberflächlich. Ziel der Beratungsform ist vor allem die niederschwellige und anonyme Kontaktaufnahme. Zudem sollen damit Frauen, die besonders isoliert oder an abgelegenen Orten wohnen, erreicht werden. Mit der E-Mail-Beratung werden die Frauen ermutigt und es werden ihnen Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt. Die Klientinnen der E-Mail-Beratung leben isoliert und sind mehrheitlich Deutsch sprechend. Aufgrund der Anonymität der Beratung bleiben dies aber Vermutungen. Die Nutzerinnen der E-Mail-Beratung stammen aus der ganzen Schweiz und dem deutschsprachigen Ausland. Weitere Angaben zu Klientinnen können aufgrund der Anonymität nicht gemacht werden. Fest steht, dass Frauen, die keinen Zugang zu einem Computer haben, über keine Computerkenntnisse oder Internetanschluss verfügen, nicht erreicht werden können. Ebenfalls werden Migrantinnen nicht erreicht, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Die Frauen möchten in der E-Mail-Beratung vor allem ihre eigene Wahrnehmung überprüfen und eine Bestätigung erhalten, dass sie wirklich häusliche Gewalt erleben. Es kommen mehrmalige sowie einmalige Kontakte vor. In der E-Mail-Beratung wird den Frauen Raum gegeben, über ihr eigenes Erleben zu sprechen und es werden ihnen Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt. Die Frauen werden ermutigt, weitere Hilfe zu beanspruchen. Es wird in einfachen und prägnanten Sätzen geschrieben um eine klare Kommunikation herzustellen. Die Beratungsgrundsätze für gewaltbetroffene Frauen werden angewandt. Eine besondere Herausforderung stellt bei der E-Mail-Beratung der Aufbau der Vertrauensbeziehung dar. Der Vorteil der Beratungsform liegt in der Niederschwelligkeit. Durch die E-Mail-Beratung können Frauen erreicht werden, die sich sonst nicht an eine Beratungsstelle wenden würden. Der Nachteil besteht im Wegfall der verbalen und nonverbalen Kommunikation. Ohne diese Kommunikationskanäle können die psychische Situation und die reale Gefährdung der Frau und ihrer Kinder nicht umfassend eingeschätzt werden. Des Weiteren kann in der E-Mail-Beratung nicht unmittelbar auf die Klientin reagiert werden und aufgrund der schriftlichen Form keine Hilfsmittel wie Flipcharts verwendet werden. Die Wirkung der E-Mail-Beratung wird positiv eingeschätzt, einzig bei der langfristigen Beratung bestehen Zweifel. Es existieren jedoch keine Evaluationen. Der Veränderungswunsch betrifft die finanziellen Mittel, mit denen mehr Stellenprozentage geschaffen werden könnten.

4.4 Vergleich der Ergebnisse

Die wesentlichen Unterschiede und Gemeinsamkeiten der ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung werden nachfolgend dargestellt.

4.4.1 Rahmenbedingungen und Angebot

Sowohl bei der ftf-Beratung wie auch bei der Telefonberatung stammen die Klientinnen aus der umliegenden Region der Beratungsstelle. Die E-Mail-Beratung bildet dagegen mit einem schweizweiten und teilweise internationalen Einzugsgebiet die Ausnahme. Die Beratungen sind bei allen Beratungsformen für die Klientinnen kostenlos. Ebenso sind die Mitarbeiterinnen Sozialarbeiterinnen, die alle über eine Zusatzausbildung zu Traumatisierung verfügen.

Das Angebot der drei Beratungsformen differiert. Grundsätzlich kann die ftf-Beratung am meisten abdecken. Sie bietet rechtliche, finanzielle, soziale und psychologische Unterstützung. Des Weiteren triagierte sie an spezialisierte Fachstellen oder Fachleute, falls in einem der Bereiche eine tiefergehende Unterstützung notwendig wird. Die Telefonberatung kann dieselbe Unterstützung wie die ftf-Beratung bieten, allerdings bleibt die Hilfe weit mehr an der Oberfläche. Finanzielle Hilfe kann über die Telefonberatung zudem nicht geboten werden. Bei der Telefonberatung wird keine Triage durchgeführt, sondern nur Adressen von Fachstellen oder Fachpersonen vermittelt. Die Unterstützung der E-Mail-Beratung beschränkt sich auf die soziale, teilweise psychologische und rechtliche Hilfe, allerdings bleibt diese Unterstützung sehr oberflächlich. Spezifische Problemstellungen können nicht bearbeitet werden. In diesen Fällen werden Telefonnummern von spezialisierten Beratungsstellen für häusliche Gewalt oder andere Fachstellen angegeben.

Sowohl die ftf-Beratung wie auch die Telefonberatung haben zum Ziel, Schutz und Sicherheit zu gewährleisten, eine Stabilisierung in Krisensituationen zu erreichen und Informationen zu vermitteln. Die Telefonberatung hat zusätzlich zum Ziel, eine niederschwelligere Kontaktaufnahme darzustellen sowie ein persönliches Gespräch zu initiieren. Auch die E-Mail-Beratung verfolgt das Ziel, ein niederschwelliges Beratungsangebot zu sein. Damit sollen vor allem isolierte Frauen erreicht werden, denen es aufgrund grosser Scham oder Isolation nicht möglich ist, sich persönlich an eine Stelle zu wenden. Auch soll mit der E-Mail-Beratung Frauen aus abgelegenen Orten ermöglicht werden, an eine Beratung zu gelangen.

4.4.2 Klientinnen und deren Anliegen

Allen Beratungsformen ist gemeinsam, dass die Klientinnen entweder verheiratet sind, im Konkubinat leben, sich in Trennung befinden oder Opfer von Stalking sind. Die Frauen, welche eine ftf- oder Telefonberatung in Anspruch nehmen sind zwischen 20 und 60 Jahre alt. Bei der E-Mail-Beratung können dazu keine Aussagen gemacht werden. Die Klientel der ftf- und der Telefonberatung ist von der Nationalität her durchmischte. Es kommen sowohl Schweizerinnen als auch Migrantinnen vor. Bei der ftf-Beratung können auch Frauen ohne Deutschkenntnisse mittels Dolmetscher begleitet werden, wohingegen bei der Telefon- und E-Mail-Beratung nur deutschsprachige Frauen beraten werden können. Mit der ftf-Beratung werden isolierte Frauen und Frauen aus der Oberschicht eher nicht erreicht. Die E-Mail-Beratung erreicht als einzige der Beratungsformen isolierte Frauen. Bei allen Formen werden schlecht integrierte Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse nicht erreicht. Auffallend ist bei allen Beratungsformen das Bedürfnis der Klientinnen, ihre eigene Geschichte zu erzählen und ihre eigene Wahrnehmung zu überprüfen, ob es sich dabei wirklich um häusliche Gewalt handelt. Des Weiteren stehen bei den Klientinnen aller Beratungsformen rechtliche Fragen sowie Fragen zu Schutz und Sicherheit im Zentrum.

4.4.3 Beratung

Bei der ftf-Beratung und der E-Mail-Beratung werden Klientinnen mehrmals und über eine längere Zeit beraten. Teilweise finden auch nur einmalige Beratungsgespräche statt. Dies verhält sich bei der Telefonberatung anders. Bei dieser Beratungsform sind einmalige Gespräche die Regel. Das zweite Gespräch findet dann meist persönlich auf der Beratungsstelle statt.

Die Inhalte der Telefon- und ftf-Beratung sind ähnlich. Themen sind Schutz und Sicherheit, Stabilisierung der Frau sowie die Förderung ihrer Handlungsfähigkeit. Mit der ftf-Beratung kann vieles zusammen mit der Klientin erarbeitet werden, wie z.B. Sicherheitspläne. Bei der Telefonberatung ist der Inhalt begrenzter. Die Beratungen per E-Mail beinhalten, dass die Frau erstmals über ihre Situation sprechen kann und ermutigt wird, weitere Schritte zu unternehmen. Dabei wird versucht, mit der Frau möglichst in Kontakt zu bleiben.

Die Arbeitsweisen richten sich bei allen Formen nach den Beratungsgrundsätzen. Diese werden bei allen Beratungsformen beachtet. Jedoch ist vor allem der Grundsatz des Vertrauens bei der Telefonberatung und E-Mail-Beratung schwieriger herzustellen. In allen Beratungsformen wird empathisch und wertschätzend gearbeitet. Bei der ftf-Beratung kommen verschiedenste Methoden oder Hilfsmittel wie Rollenspiele oder Flipcharts zur Anwendung. Keine Hilfsmittel und weit weniger Methoden können in der Telefon- und E-Mail-Beratung angewandt werden. Die E-Mail-Beratung unterscheidet sich nur schon durch die schriftliche Form der Beratung von den anderen Formen. Bei der E-Mail-Beratung ist es wichtig, dass kurze und prägnante Antworten geschrieben werden und sich die Frau verstanden fühlt, sodass sie sich möglichst wieder meldet.

4.4.4 Vor- und Nachteile

Vorteil der ftf-Beratung ist das Vorhandensein der verbalen- und nonverbalen Kommunikation. In der ftf-Beratung kann eine ganzheitliche Erfassung der Klientin erfolgen und die psychische Verfassung und ihre Gefährdung ganzheitlich wahrgenommen werden. Demgegenüber verhält es sich mit der Telefon- und E-Mail-Beratung umgekehrt. Die einseitige Wahrnehmung der verbalen Kommunikation wird als Nachteil der Telefonberatung betrachtet. Bei der E-Mail-Beratung fallen die nonverbale und die verbale Kommunikation gänzlich weg, was die Situationseinschätzung schwieriger macht. Doch auch die E-Mail-Beratung hat gegenüber den anderen Beratungsformen Vorteile. Hervorgehoben wird die Niederschwelligkeit und Anonymität der Beratungsform, die es möglich macht, isolierte Frauen und Frauen in abgelegenen Orten zu erreichen. Der Vorteil der Telefonberatung besteht vor allem darin, dass die Beratung sofort erfolgen kann. Sowohl E-Mail- wie auch Telefonberatung wird von den Klientinnen von zu Hause aus in Anspruch genommen. Dies wird sowohl als positiv als auch als negativ bewertet. Um Abstand zu gewinnen, wird es als besser empfunden, wenn die Frau für die Beratung ausser Haus geht. Dies ist allerdings mit einem Zeitaufwand verbunden. Der Zeitaufwand für eine ftf-Beratung wird daher auch als Nachteil betrachtet.

4.4.5 Wirkung und Veränderung

Keine der Beratungsformen verfügt über Evaluationsinstrumente, alle gehen aber von einer positiven Wirkung der Beratung aus. Diese Meinung stützt sich vor allem auf Rückmeldungen der Klientinnen, wobei diese je anonymere die Beratung ist, desto spärlicher ausfallen. Bei der E-Mail-Beratung stehen die Beraterinnen der Wirkung von langfristigen Beratungen per E-Mail kritisch gegenüber. Alle sind sich hingegen einig, dass die Ziele der Beratungsformen erreicht werden. Ein allgemeiner Veränderungswunsch zeigt sich bei allen Beratungsformen bei den finanziellen Mitteln, welche hauptsächlich für mehr Personal benötigt würden. Bei der Telefonberatung wurde zudem der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten geäußert. Bei der E-Mail-Beratung ist hingegen eine genauere Untersuchung zur Wirkung der Beratung ein Thema.

5 Diskussion der Ergebnisse

In diesem Kapitel wird der dritten Fragestellung nach den Grenzen und Möglichkeiten der Beratungsformen nachgegangen. Die Ergebnisse werden diskutiert und mit den theoretischen Ausführungen im Kapitel 2 in Beziehung gesetzt. Dabei werden zuerst die Grenzen und Möglichkeiten für die ftf-Beratung, dann für die Telefonberatung und schliesslich für die E-Mail-Beratung aufgezeigt. Zum Schluss werden weitere Erkenntnisse aus der Untersuchung dargestellt.

5.1 Möglichkeiten und Grenzen der face-to-face-Beratung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der ftf-Beratung hinsichtlich der Grenzen und Möglichkeiten der Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt diskutiert.

5.1.1 Möglichkeiten der face-to-face-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt

Die ftf-Beratung bietet die Möglichkeit unterschiedliche Klientinnen kostenlos zu beraten. Dazu gehören Frauen jeglichen Alters und aus allen Gesellschaftsschichten. Da in der ftf-Beratung bei Bedarf Dolmetscher und Dolmetscherinnen zugezogen werden, ermöglicht diese Beratungsform auch die Inanspruchnahme der Beratung für Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse.

Die ftf-Beratung weist ausserdem vielfältige Beratungsinhalte auf, mit denen auf die Situation der gewaltbetroffenen Frau eingegangen werden kann. Gloor und Meier (2010) zeigen auf, dass erfahrene Gewalt beim Opfer sowohl körperliche, psychische, ökonomische und auch soziale Folgen hervorrufen kann (S. 29-30). Je nach dem benötigt daher die beratene Frau, rechtliche, finanzielle, soziale, ärztliche oder psychologische Unterstützung. Die Ergebnisse zeigen, dass in der ftf-Beratung der Klientin Unterstützung in diesen Bereichen geboten werden kann oder bei Bedarf zu zuständigen Fachpersonen weiter vermittelt wird. Die Unterstützung in den genannten Bereichen kann zudem individuell im Gespräch angepasst werden. Ebenso können in der ftf-Beratung auch Hilfsmittel oder Informationsblätter abgegeben werden. Des Weiteren stellt gerade die Triage, also die aktive Vermittlung zu spezialisierten Fachstellen, für gewaltbetroffene Frauen ein Vorteil dar. Denn wie Gloor und Meier (2010) aufzeigen, schämen sich Opfer häuslicher Gewalt oftmals und verfügen über eine geringe eigene Handlungsfähigkeit (S. 29-31). Gerade für sie kann es daher hilfreich sein, dass die Beraterin sie aktiv an eine spezialisierte Fachperson weitervermittelt. Ebenso befinden sich gewaltbetroffene Frauen oft in einer akuten Krise, wie Flury (2010, S. 126) darlegt. Laut Weber (2003) ist dies der Fall, wenn sie auf sozialer und innerpsychischer Ebene sehr labil sind und mit ihren eigenen Bewältigungsstrategien nicht mehr zu einer Stabilisierung der Situation beitragen können. In solchen Situationen ist es angezeigt, die Klientin mit einer aktiven und direktiven Arbeitsweise zu unterstützen, was mittels ftf-Beratung möglich ist. (S. 71-73) Dadurch kann in der ftf-Beratung eine Stabilisierung der psychischen Situation der Klientin stattfinden, was laut Flury (2010) einem wichtigen Beratungsziel entspricht (S. 126).

Ein weiterer positiver Aspekt der ftf-Beratung kann die räumliche Distanz zu den erlebten Misshandlungen darstellen, welche die Klientin allenfalls durch die Beratung herstellen kann. Das Aufsuchen einer Beratungsstelle ermöglicht der Klientin, in einem sicheren und ruhigen Rahmen beraten zu werden. Die Beraterin kann in diesem Setting der betroffenen Frau für die Dauer des Gesprächs einen geschützten Rahmen bieten, in dem sie sich wohl fühlt. Dieser Punkt erfüllt einerseits das Ziel von Schutz und Sicherheit, wie von Flury (2010) postuliert, kann aber auch für den Vertrauensaufbau hilfreich sein, was die Autorin ebenfalls für wichtig hält (S. 124-126). Dieser wichtige Beratungsgrundsatz des Vertrauensaufbaus, kann im ftf-Gespräch gut hergestellt werden. Die Ergebnisse machen sogar deutlich, dass in der ftf-Beratung das Vertrauen am besten gebildet werden kann. Wie Flury (2010) erwähnt, kann Vertrauen aufgebaut werden, indem die Beraterin der Klientin

Glauben schenkt, sie ernst nimmt und transparent ist (S. 125). Dies wird gemäss den Ergebnissen in der ftf-Beratung entsprechend umgesetzt. Wie die Ergebnisse zudem zeigen, ist der Umstand, dass bei der ftf-Beratung sowohl die verbale wie auch die nonverbale Kommunikation zur Anwendung kommen, für den Vertrauensaufbau zusätzlich wichtig. Durch die verbale Kommunikation kann die für den Beziehungs- und Vertrauensaufbau wichtige Technik des Paraphrasierens verwendet werden und der Klientin mit einer kongruenten, akzeptierenden und empathischen Haltung begegnet werden (Solèr, 2008, S. 5). Die Wahrnehmung der nonverbalen Kommunikation ermöglicht der Beraterin auf Gestik und Mimik der Klientin unmittelbar zu reagieren. So können laut Sander (1999) nonverbal ausgedrückte Gefühle der Klientin von der Beraterin wahrgenommen und verbalisiert werden, was das empathische Verstehen und damit den Vertrauensaufbau resp. die Arbeitsbeziehung fördert (S. 54-55). Dies ist wichtig, da der Beziehungsaspekt und insbesondere das Vertrauen in der Beratung sehr zentral sind. Rund 30% des Einflusses, den die Beratung auf Veränderungen der Klientensituation hat, sind einer guten Arbeitsbeziehung von Klientin und Beraterin zuzuschreiben, wie Mark. A. Hubble, Barry L. Duncan und Scott D. Miller (1999) herausgefunden haben (zit. in Solèr, 2008, S. 3).

Neben den bereits erwähnten Zielen und Beratungsgrundsätzen wie Stabilisierung, Schutz und Sicherheit, Vertrauen, Informationen und Triage können auch die weiteren Beratungsgrundsätze und -ziele, die in der Beratung mit gewaltbetroffenen Frauen beachtet werden sollten (vgl. Kapitel 2.2.3), in der ftf-Beratung gut umgesetzt werden. Dies betrifft das Ziel der Wissensvermittlung über Symptome von Traumatisierungen und das Zulassen von Emotionalität. Des Weiteren werden in der ftf-Beratung auch eine klare Haltung zur Gewalt, Parteilichkeit für die Frau sowie die Selbstbestimmung der Klientin angewandt. Gloor und Meier (2010) besagen, dass von häuslicher Gewalt betroffene Frauen, oft nur noch über ein geringes Selbstwertgefühl verfügen (S. 30). Die ftf-Beratung bietet der Beraterin Möglichkeiten, das Selbstwertgefühl der Frau zu stärken und ihre eigene Entscheidungskompetenz zu fördern. Dies erfolgt, indem ihre Ressourcen gestärkt werden. Die ressourcenorientierte Arbeitsweise, ebenfalls ein wichtiges Ziel in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen, lässt sich im persönlichen Kontakt gut umsetzen, da aufgrund der unmittelbaren Kommunikation (vgl. Kapitel 2.3.1) direkt auf Reaktionen des Gegenübers eingegangen werden kann und im dialogischen Gespräch soziale Ressourcen der Klientin entdeckt werden können. Bei der ftf-Beratung können auch Hilfsmittel wie Flipcharts oder Rollenspiele eingesetzt werden um Ressourcen aufzuschreiben und aufzuzeigen. Die persönliche Anwesenheit von Klientin und Beraterin, und damit die verbale und die nonverbale Kommunikation, spielt eine bedeutende Rolle in der ftf-Beratung und stellt wohl ihre grösste Möglichkeit oder Chance dar. Einerseits können verschiedene Beratungsmethoden angewandt werden, andererseits kann dadurch die psychische Verfassung und die Gefährdung der Frau gut wahrgenommen oder abgeklärt werden und damit eine gute Situationserfassung erfolgen. Auch können dadurch in der ftf-Beratung komplexe Themen und Fragestellungen bearbeitet werden.

Alle diese genannten Möglichkeiten der ftf-Beratung lassen darauf schliessen, dass die ftf-Beratung eine geeignete Beratungsform für gewaltbetroffene Frauen darstellt, die der Klientin eine umfassende Unterstützung bieten kann. Mit umfassender Unterstützung ist in dieser Arbeit gemeint, dass neben rechtlicher, finanzieller, sozialer und psychologischer Unterstützung alle Beratungsgrundsätze und -ziele (vgl. Kapitel 2.2.3), welche für die Beratung mit gewaltbetroffenen Frauen gelten, angewandt werden können sowie eine ressourcen- und lösungsorientierte Arbeitsweise möglich ist (vgl. Kapitel 2.2.1).

Die Ergebnisse der Untersuchung verdeutlichten ausserdem, dass in der ftf-Beratung oftmals mehrmalige Gespräche in Anspruch genommen werden. Dies lässt vermuten, dass der persönliche Kontakt zwischen Beraterin und Klientin die ftf-Beratung verbindlicher erscheinen lässt. Die Beratung weist dadurch eine gewisse Kontinuität auf, wodurch ermöglicht wird länger mit der Klientin an den Inhalten und Zielen der Beratung zu arbeiten.

5.1.2 Grenzen der face-to-face-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt

Wie im Kapitel 2 erwähnt wurde, sind weibliche Opfer häuslicher Gewalt oft von einer grossen Scham betroffen und haben Hemmungen, Hilfe zu suchen. Zudem sind gewaltbetroffene Frauen gemäss Gloor und Meier (2010) aufgrund der sozialen Gewalt häufig isoliert, weisen ein geringes Selbstwertgefühl auf, sind traumatisiert oder leiden unter Angstzuständen (S. 29-31). In einer solch schwierigen psychischen Verfassung eine Beratungsstelle aufzusuchen, kann für eine betroffene Frau eine sehr hohe Anforderung bedeuten, die unter Umständen nicht bewältigt werden kann. Hier liegen sodann auch die Grenzen der ftf-Beratung. Die Beratungsform ist eher hochschwellig und für Frauen in dieser Situation schwierig erreichbar. Die Ergebnisse bestätigen dies, indem sie zeigen, dass vor allem isolierte Frauen nicht erreicht werden (vgl. Kapitel 4.1.2). Ebenfalls wird in den Ergebnissen darauf hingewiesen, dass die Beratung hochschwellig ist, da die Hürde, eine Beratungsstelle aufzusuchen, für manche Frauen sehr hoch ist. Die betroffene Frau muss sich aus ihrer Anonymität herausbewegen um die Beratungsstelle aufzusuchen. Dabei läuft sie Gefahr, dass sie von Bekannten gesehen wird, oder ihr Partner bemerkt, dass sie eine Beratungsstelle aufsucht. Ausserdem ist die Inanspruchnahme der Beratung mit einem Zeitaufwand verbunden.

Zwar ist die Beratungsform, wie im vorgängigen Kapitel erläutert wurde, für die Beratung von Migrantinnen mit wenig Deutschkenntnissen geeignet, doch werden gerade diese Frauen laut den Ergebnissen (vgl. Kapitel 4.1.2) weniger erreicht. Gründe dafür könnten in der geringen Bekanntheit der Stelle bei Migrantinnen liegen oder bei der bereits erwähnten Hemmschwelle, eine Beratungsstelle aufzusuchen, die bei Frauen mit wenig Deutschkenntnissen noch grösser sein kann. Zusätzlich können auch kulturelle Unterschiede dazu beitragen, dass keine Beratungsstelle aufgesucht wird. In den Ergebnissen wurde auch deutlich, dass Frauen aus der Oberschicht selten eine ftf-Beratung aufsuchen. Es wird davon ausgegangen, dass in diesen Kreisen die Hemmschwelle noch bedeutend grösser ist. Wie auch Julia Schaaf (2010) schreibt, ist häusliche Gewalt ebenso in der Mittel- und Oberschicht vorhanden. Sie wird jedoch in diesen Kreisen besonders tabuisiert (§1-§2).

Im vorgängigen Kapitel wurde deutlich, dass mit dem Angebot der ftf-Beratung im Bereich der häuslichen Gewalt vieles abgedeckt werden kann. Gemäss Gloor und Meier (2010) leiden gewaltbetroffene Frauen oft unter Traumatisierungen (S. 29-31). Da alle ftf-Beraterinnen über eine Zusatzausbildung in Traumatisierungen verfügen, können sie die Klientin ein Stück weit bei der Verarbeitung des Traumas unterstützen. Im Rahmen der ftf-Beratung ist es jedoch nicht möglich, eine Aufarbeitung des Traumas anzugehen. Der Grund dafür liegt hauptsächlich in der klaren Abgrenzung von Beratung und Therapie, wie im Kapitel 2.2.2 ausführlich darauf hingewiesen wurde. In der Beratung geht es vorwiegend um Problemklärung, während in der Therapie die Heilung im Zentrum steht.

5.1.3 Fazit

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass mit der ftf-Beratung die umfassendste Hilfe für gewaltbetroffene Frauen geboten werden kann. Sie weist das breiteste Angebot auf, es können alle Beratungsgrundsätze und -ziele abgedeckt werden sowie unterschiedliche Beratungsmethoden angewandt werden. Der Nachteil der ftf-Beratung liegt für gewaltbetroffene Frauen darin, dass der Zugang hochschwellig ist.

5.2 Möglichkeiten und Grenzen der Telefonberatung

Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse, welche Aussagen zu den Möglichkeiten und Grenzen der Telefonberatung aufzeigen, beschrieben und mit theoretischem Fachwissen konkretisiert.

5.2.1 Möglichkeiten der Telefonberatung im Kontext der häuslichen Gewalt

Die Telefonberatung kann von den Frauen kostenlos und ohne grossen Aufwand von zu Hause oder anderen Orten aus in Anspruch genommen werden. Dazu kommt, dass die Telefonberatung anonym möglich ist. Da nach Bucher und Saner (2008, S. 48) nur die verbale und die paraverbale Kommunikation zum Tragen kommen und die Person selber nicht wahrnehmbar ist, muss die Anruferin weniger von sich selber preisgeben. Es fallen äusserliche und soziale Hinweisreize wie Aussehen, Alter oder Schichtzugehörigkeit weg. Der Zugang zur Beratung ist daher anonym und niederschwellig und kann es gewaltbetroffenen Frauen, die oft von grosser Scham betroffen sind, erleichtern, die Beratung in Anspruch zu nehmen. Es kann ausserdem vermutet werden, dass durch den anonymen Zugang auch Frauen aus der Oberschicht anrufen. Die Ergebnisse bestätigen dies insofern, dass alle Gesellschaftsschichten erreicht werden (vgl. Kapitel 4.2.2). Die Telefonberatung ist zudem für Frauen, welche über keine oder wenige Internetkenntnisse verfügen, eine praktikablere niederschwellige Beratungsform als die E-Mail-Beratung. Für diese Frauen ist die Kommunikation mit dem Telefon gewohnter als mit E-Mail. Durch den anonymen Zugang scheint die Telefonberatung für Frauen geeignet, welche sich zum ersten Mal mit dem Thema der häuslichen Gewalt auseinandersetzen und sich auf einer Beratungsstelle melden. Es wird ihnen ermöglicht, anonym und unverbindlich an erste Informationen zu gelangen und mit einer Beratungsstelle in Kontakt zu treten. Diese Vermutung wird von den Ergebnissen gestützt (vgl. Kapitel 4.2.2), die besagen, dass die Telefonberatung für die Anruferinnen meistens der erste Kontakt mit einer Beratungsstelle darstellt. Die Telefonberatung ist aber auch für Frauen geeignet, die sich schon länger mit der erlebten Gewalt auseinandersetzen und lediglich eine konkrete Frage haben. Die Ergebnisse zeigen daher auch, dass es immer wieder Frauen gibt, die nur eine Auskunft, meistens im rechtlichen oder finanziellen Bereich wünschen. Gemäss der in dieser Arbeit vorliegenden Begriffsbestimmung von Beratung (vgl. Kapitel 2.2.1), gelten ausschliesslich sachliche Auskünfte jedoch nicht als Beratung. Verbinden die Beraterinnen aber die Sachauskünfte mit zusätzlichen Hintergrundinformationen zu häuslicher Gewalt und wenden dabei lösungs- und/oder ressourcenorientierte Methoden an, so kann trotzdem von einer Beratung gesprochen werden.

Ebenfalls zur Lebenssituation der Klientin wurde in den Ergebnissen deutlich, dass viele der betroffenen Frauen Kinder haben (vgl. Kapitel 4.2.2). Gerade für solche Frauen kann der Umstand, dass nur ein geringer Zeitaufwand für die Telefonberatung nötig ist, von Vorteil sein. Zudem ermöglicht die Telefonberatung, dass die Beratung sofort erfolgen kann und so auch in akuten Krisen zur Verfügung steht. Die Folgen der erlebten Gewalt durch den Partner sind gemäss Gloor und Meier (2010) oft verbunden mit Orientierungslosigkeit, Angstzuständen, Depressionen und können die Frauen in krisenähnliche Zustände stürzen (S. 30-31). In solchen Krisensituationen bietet die Telefonberatung als einzige der untersuchten Beratungsformen die Möglichkeit, sofort Beratung in Anspruch zu nehmen und dadurch eine erste Stabilisierung der Situation zu erreichen. Sofort heisst in diesem Fall, dass die Antwort aufgrund der zeitgleichen Kommunikation via Telefon unverzögert erfolgen kann. Dieser Aspekt verweist unter anderem auf die zeitliche Flexibilität, die am Telefon möglich ist. Die zeitliche Flexibilität kann bei gewaltbetroffenen Frauen insofern wichtig sein, da sie oft unbemerkt anrufen müssen, zu Zeitpunkten, an denen ihr Partner nicht zu Hause ist. Inhaltlich bietet die Telefonberatung etwas eingeschränktere Möglichkeiten als die ftf-Beratung, worauf im nachfolgenden Kapitel zu den Grenzen der Telefonberatung noch genauer eingegangen wird. Trotzdem scheint die Beratungsform für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen geeignet. Wie vorgehend erläutert, bietet

sie Stabilisierungsmöglichkeiten in einer akuten Krise, was ein wichtiges Beratungsziel darstellt. Auch das Ziel von Schutz und Sicherheit, welches nach Flury (2010, S. 126) in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen einen hohen Stellenwert hat, kann in der Beratung am Telefon zu einem kleinen Teil umgesetzt werden. Es können Sicherheitspläne und Verhaltensweisen besprochen sowie Frauenhäuser empfohlen werden. Flury (2010) weist des Weiteren auf die in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen elementare Vertrauensbeziehung zwischen Klientin und Beraterin hin (S. 124). Diese kann in der Telefonberatung durch die verbale Kommunikation bis zu einem gewissen Teil hergestellt werden. Dadurch, dass ein Dialog mit der Klientin geführt werden kann, ist es möglich, empathisch zuzuhören sowie eine klare und parteiliche Haltung zur Gewalt zu vermitteln. Ebenso kann nachgefragt werden und auf die verbalen und paraverbalen Reaktionen eingegangen werden.

5.2.2 Grenzen der Telefonberatung im Kontext der häuslichen Gewalt

Eine erste Grenze stellt der Beratungszugang dar. Um die Beratung in Anspruch zu nehmen, ist ein technisches Hilfsmittel erforderlich. Die Klientin muss ein Telefon besitzen oder mindestens Zugang zu einem haben. Dies scheint in der heutigen Zeit bei den meisten Frauen der Fall zu sein. Viele Frauen besitzen heute ein Handy. Dennoch kann es für gewisse Frauen ein Hindernis darstellen, sich telefonisch beraten zu lassen, da die Beratung auch an Telefonkosten und somit an finanzielle Mittel gebunden ist. Denn, wie Gloor und Meier (2010) festhalten, ist die finanzielle und soziale Kontrolle in gewaltsamen Beziehungen oft problematisch (S. 19). Die Schwierigkeit der Telefonberatung liegt demzufolge auch darin, dass die Beratung vom gewaltausübenden Partner kontrolliert, im schlimmsten Fall sogar abgehört werden kann. Die Beraterin hat, im Gegensatz zur ftf-Beratung, keine Möglichkeiten das Beratungssetting für die Klientin sicher zu gestalten, wie es das Ziel von Schutz und Sicherheit vorgibt. Sie kann die Klientin lediglich auf die möglichen Gefahren, die eine Telefonberatung mit sich bringt, hinweisen und sie darauf aufmerksam machen, dass sie die gewählte Nummer löschen soll. Allerdings besteht auch dann die Gefahr, dass die Telefonnummer auf der Telefonrechnung erscheint. Eine weitere Schwierigkeit bei der Inanspruchnahme der Beratung zu Hause ist die fehlende Ruhe, falls noch Kinder in der Wohnung sind. Zudem befindet sich die Klientin während der Beratung an dem Ort, an dem ansonsten die Gewalt passiert, was laut den Ergebnissen eher negativ gedeutet werden kann.

Die sprachlichen Schwierigkeiten stellen eine weitere Zugangsbarriere dar. Dadurch, dass die Beratung in deutscher Sprache durchgeführt wird, werden Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse nicht erreicht. Für Frauen, die wenig Deutsch sprechen, oder für Frauen, die sich mündlich weniger gut ausdrücken können, ist die Kommunikation erschwert. Es kann nur begrenzt ein Austausch stattfinden. Sprachlichen Schwierigkeiten vergrößern zudem die Scham sich zu melden.

Hinsichtlich des Beratungsangebots stösst die Telefonberatung an Grenzen. Grundsätzlich ist das Angebot der Telefonberatung beschränkter als bei der ftf-Beratung. Das Angebot umfasst zwar soziale, psychologische und rechtliche Hilfe, diese bleibt jedoch, wie in den Ergebnissen beschrieben (vgl. Kapitel 4.2.1), meist oberflächlicher. Speziell bei der psychologischen Unterstützung und bei komplexen Problemstellungen ist die Telefonberatung begrenzt. Die finanzielle Unterstützung fehlt bei der Telefonberatung gänzlich, wobei Auskünfte in diesem Bereich dennoch erfolgen können. Ausserdem wird in der Telefonberatung nicht an zuständige Fachstellen weitervermittelt, sondern lediglich Adressen angegeben. Wie bereits erläutert, kann dies für traumatisierte oder sich in Krisen befindende Frauen, negativ sein, da sie eine engere Begleitung bräuchten (vgl. Kapitel 5.1.1). Des Weiteren sind die Öffnungszeiten des Beratungstelefon auf die normalen Büroöffnungszeiten begrenzt. Daher sind die Telefonberatungen nicht jederzeit verfügbar. In den Ergebnissen wurde deutlich, dass die Beratungstelefone ihre Öffnungszeiten auf den Abend ausweiten möchten, um somit eine längere Erreichbarkeit zu bieten.

Hinsichtlich der inhaltlichen Grenzen der Telefonberatung, bringen die Ergebnisse zum Ausdruck, dass bei komplexen Problemstellungen am Telefon keine Klärung möglich ist (vgl. Kapitel 4.2.2). Grund dafür ist die fehlende nonverbale Kommunikation in der Telefonberatung, welches die Einschätzung der Situation der Klientin und das Verstehen komplexer Problemstellungen schwieriger macht. Gerade bei gewaltbetroffenen Frauen, die oft an Traumatisierungen und psychischen Schwierigkeiten leiden, können die Symptome ohne nonverbale Kommunikation nur ungenügend erkannt werden. Denn, wie Forgas (1999) betont, werden mit Mimik, Gestik und Körperhaltung etc. die verbalen Äusserungen unterstrichen oder entkräftet und besonders emotionale Äusserungen stärker betont (S. 128). Einerseits werden dadurch also die verbalen Äusserungen verständlicher und die Situationserfassung kann klarer erfolgen, andererseits kann auf die nonverbale Kommunikation auch reagiert und somit eine bessere Verständigung ermöglicht werden. Der Wegfall der nonverbalen Kommunikation ist bei der Telefonberatung auch daher problematisch, da nur ein Teil der durch nonverbale Kommunikation ausgedrückten Gefühle wahrgenommen werden kann. Die Wahrnehmung und Reaktion auf nonverbale Gefühle wäre nach Sander (1999) für das empathische Verstehen und damit für einen guten Vertrauensaufbau wichtig (S. 54-55). Die Ergebnisse bestätigen dies, indem erwähnt wird, dass eine Vertrauensbasis in der Telefonberatung schwieriger aufzubauen ist. Die Reduktion auf die akustische Wahrnehmung hat auch zur Folge dass sich die Klientin kein Bild von der Beraterin machen kann. In den Ergebnissen kommt dies dadurch zum Ausdruck, dass die Beraterin für die Klientin anonym bleibt und auch daher weniger gut Vertrauen aufgebaut werden kann.

Beim Beratungsinhalt liegen weitere Grenzen der Telefonberatung in der Erarbeitung von neuen Sichtweisen oder Verhaltensweisen der Klientin. Es kann weniger umfassend beraten werden, da Hilfsmittel wie Flipcharts oder Rollenspiele und die gesamte nonverbale Kommunikation wegfallen. Dies hat auch zur Folge, dass mit der Klientin zwar ressourcen- und lösungsorientiert gearbeitet werden kann, dies aber eher oberflächlich bleibt. Das heisst, Ressourcen und Lösungen können zwar diskutiert werden, es ist aber nie abschliessend klar, wie dies bei der Klientin wirkt, da keine nonverbale Reaktion folgt.

Wie dargestellt wurde, können vor allem die von Flury (2010, S. 124-127) erwähnten Grundsätze und Ziele, wie Vertrauen, Schutz und Sicherheit, Ressourcenorientierung und Triage, mittels der Telefonberatung nur begrenzt durchgeführt werden. Dieser Umstand sowie das begrenzte Angebot führen dazu, dass die Beratung per Telefon, wie auch in den Ergebnissen beschrieben, oberflächlicher resp. nicht so umfassend ist. Das könnte auch ein Grund dafür sein, dass die Beraterinnen versuchen, die Klientinnen nach Möglichkeit für ein persönliches Gespräch zu gewinnen.

5.2.3 Fazit

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Stärke der Telefonberatung im Kontext der häuslichen Gewalt vor allem darin liegt, dass die Beratung in Krisensituationen sofort erfolgen kann und damit eine erste Stabilisierung erreicht werden kann. Dagegen kann mit der Telefonberatung, aufgrund der Begrenztheit der Beratung, einer gewaltbetroffenen Frau und ihren vielfältigen Problembereichen nicht genügend Unterstützung geboten werden.

5.3 Möglichkeiten und Grenzen der E-Mail-Beratung

Im Folgenden werden die Möglichkeiten und Grenzen der E-Mail-Beratung aufgezeigt.

5.3.1 Möglichkeiten der E-Mail-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt

Die E-Mail-Beratung zeichnet sich durch Niederschwelligkeit und Anonymität aus. Bei der Kommunikation per E-Mail fallen gemäss Döring (2003) äusserliche und soziale Hinweisreize weg, womit keine Informationen über Aussehen, Status, Beruf, etc. der Klientin verfügbar sind (S. 149). Zusätzlich sind nach Ploil (2009, S. 17-18) weder verbale noch paraverbale Laute hörbar, das bedeutet, dass keine persönliche Merkmale oder Gefühle der Klientin wahrnehmbar sind. Diese grosse Anonymität ist gerade in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen ein Vorteil. Oft erleben gewaltbetroffene Frauen neben der körperlichen Gewalt auch soziale und psychische Gewalt. Das bedeutet, dass sie oft isoliert sind, über ein geringes Selbstwertgefühl verfügen und Schuld- und Schamgefühle haben. (vgl. Kapitel 2.1) Der niederschwellige und anonyme Zugang zur E-Mail-Beratung kann für diese Frauen eine Chance darstellen, da sie sich gerade dadurch an eine Beratungsstelle wenden. So besteht die Möglichkeit, mit der E-Mail-Beratung Frauen zu erreichen, welche über andere Beratungsformen nicht erreicht werden.

Der Faktor der Anonymität trägt einerseits zur Niederschwelligkeit der Beratungsform bei, andererseits ermöglicht er, wie die Filtertheorie gemäss Döring (2003) verdeutlicht, auch eine unvoreingenommene Beratung, da Hintergrundinformationen wie Aussehen, Status und dergleichen wegfallen (S. 154-155). Für die Klientin kann der Wegfall solcher Hintergrundinformationen bedeuten, dass sie ehrlicher und hemmungsloser über ihre Situation und ihr Erleben berichten kann. So gesehen könnte die E-Mail-Beratung auch eine geeignete Beratungsform für betroffene Frauen aus der Oberschicht darstellen, da wie Schaaf (2010) erläutert, in diesen Kreisen die Scham und die Tabuisierung besonders gross sind (§1-§2). Aufgrund der Anonymität der Beratungsform konnte diese Vermutung in der vorliegenden Untersuchung jedoch nicht bestätigt werden, da keine Informationen zur Klientel in Erfahrung gebracht werden konnten.

Ebenso kann mittels Internet die Beratung von überall erfolgen, in der heutigen Zeit teilweise sogar über das Handy. Dies kann, gerade für isolierte, kontrollierte oder in abgelegenen Orten wohnende Frauen eine Chance sein, da sie laut Ploil (2009) für die Beratung keine weiten Wege zurücklegen müssen (S. 61). Die Kommunikation per E-Mail ist mittlerweile weit verbreitet. Daher stellt die E-Mail-Beratung eine weitere Form dar, um mit Betroffenen in Kontakt zu treten. Die Beratung per E-Mail kann auch eine Chance sein, gerade junge Frauen über ihr Kommunikationsmedium zu erreichen. Aufgrund der Anonymität der Beratung konnte mittels der Untersuchung jedoch keine genaue Altersstruktur der E-Mail-Klientinnen festgestellt werden. Zudem ist die E-Mail-Beratung kostenlos, was neben der Niederschwelligkeit und Anonymität ein weiterer Vorteil darstellt.

Ein weiterer Aspekt der E-Mail-Beratung stellt die Schriftlichkeit dar. Die schriftliche Form kann für Frauen ein Vorteil sein, die sich besser schriftlich als mündlich ausdrücken können. Ebenfalls kann es für Frauen, die sich zum ersten Mal zur erlebten Gewalt äussern, vereinfachen, schriftlich über ihr Erleben zu berichten, da sich die Gefühle laut Knatz (2009) schriftlich besser dosieren lassen (S. 62). Die Ergebnisse (vgl. Kapitel 4.3.2) zeigen, dass die meisten Frauen, die sich per Mail melden, erst beginnen, sich mit der erlebten Gewalt auseinanderzusetzen. In den meisten Fällen schildern sie zu Beginn vor allem, was sie erlebt haben und setzen sich so schriftlich damit auseinander. Das lässt vermuten, dass die Frauen noch nicht bereit sind, über das Erlebte zu sprechen und es ihnen leichter fällt, darüber zu schreiben. Die E-Mail-Beratung bietet den Frauen die Möglichkeit, unerkannt mit einer ihnen unbekanntem Fachperson, über das Erlebte zu kommunizieren. Des Weiteren ist die Beratungsform sehr unverbindlich. Die Klientin kann die Beratung jederzeit abbrechen. Ebenso kann sie, durch die zeitliche Flexibilität der Beratungsform, selber darüber bestimmen, wann sie der Beraterin schreiben oder die Antwort lesen will.

Vom Beratungsinhalt her, bietet die E-Mail-Beratung vor allem die Möglichkeit, einen ersten Kontakt mit einer Beratungsstelle herzustellen und über die eigene Situation mit einem verständnisvollen, fachlichen Gegenüber zu sprechen. Die Ergebnisse legen dar, dass die Frau ermutigt wird, weitere Schritte zu unternehmen und dass ihr Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Zusätzlich wird ihr Wissen über die Mechanismen der Gewalt vermittelt, ebenso kann sie rechtliche Informationen einholen. Das bedeutet, dass von den in Kapitel 2.2 vorgestellten Zielen einer Beratung mit gewaltbetroffenen Frauen vor allem zwei verfolgt werden können: Wissensvermittlung über die Mechanismen von Traumatisierungen und Informationen zu rechtlichen Angelegenheiten. Auch das Ziel der Emotionalität kann teilweise umgesetzt werden, indem mit der Frau über ihre Gefühle gesprochen werden kann. Ebenfalls zu einem kleinen Teil umgesetzt wird das Ziel von Schutz und Sicherheit, indem Notunterkünfte und Handlungsmöglichkeiten angegeben werden. Gleich verhält es sich mit dem Ziel der Ressourcenorientierung, Dieses wird zu einem kleinen Teil umgesetzt, indem die Frau in ihrem Schritt Hilfe geholt zu haben, bestätigt wird. Welche Grenzen die Durchführung dieser Ziele aufweisen, wird im folgenden Kapitel erläutert.

5.3.2 Grenzen der E-Mail-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt

Eine Zugangsgrenze zur E-Mail-Beratung stellt das technische Hilfsmittel dar, welches für die Beratung vorhanden sein muss. Die Klientin muss über einen Computer und Internetkenntnisse verfügen, oder muss mindestens Zugang dazu haben, vor allem auch in Situationen, in denen der Partner nicht vor Ort ist. Zusätzlich müssen auch finanzielle Voraussetzungen gegeben sein, die es überhaupt möglich machen, dass ein Computer oder ein Handy mit Internetzugang zur Verfügung steht. Besonders für Frauen mit wenig finanziellen Mitteln können diese Bedingungen eine Zugangsbarriere bedeuten. Wie Gloor und Meier (2010) festhalten, kann häusliche Gewalt auch mit ökonomischer und sozialer Gewalt einhergehen (S. 19). Opfer von häuslicher Gewalt sind daher oftmals vom Partner kontrolliert und finanziell abhängig, was für einige Frauen den Zugang zu einem Computer erschweren kann.

Eine weitere Grenze hinsichtlich des Zugangs ist das Auffinden der E-Mail-Beratung. In den Ergebnissen wird ersichtlich, dass der Beratungszugang vor allem über Google erfolgt. Das Auffinden der E-Mail-Beratungen über Google gestaltet sich jedoch eher schwierig. Um überhaupt an die Beratungsform zu gelangen, müssen einschlägige Wörter bei Google eingegeben werden, wie ‚Beratung‘ und ‚häusliche Gewalt‘ oder ‚Frauen‘ und ‚Beratung‘. Dies bedingt, dass der betroffenen Frauen diese Begriffe bekannt sind und sie das Erlebte als häusliche Gewalt wahrnimmt, um überhaupt auf das Beratungsangebot zu stoßen. Frauen, die psychische, ökonomische oder soziale Gewalt erleben, können Schwierigkeiten haben, das Erlebte als häusliche Gewalt einzuordnen. Denn, dass es sich auch bei diesen Gewaltformen um häusliche Gewalt handelt, ist wie vermutet wird, in der breiten Öffentlichkeit wenig bekannt.

Eine inhaltliche Grenze stellen die sprachlichen und insbesondere die schriftlichen Fähigkeiten dar. Für Frauen, welche Mühe mit der schriftlichen Ausdrucksweise haben oder für Migrantinnen, die wenig Deutsch sprechen, ist die Beratungsform wenig geeignet, da sie ausschliesslich über den schriftlichen Kanal erfolgt.

Eine weitere Eigenschaft der E-Mail-Beratung stellt die einseitige Kommunikation dar. Die Beratung erfolgt nach Ploil (2009, S. 19) monologisch, es kann kein Dialog geführt werden und somit keine direkten Rückfragen gestellt werden. Dies fördert die Gefahr für Missverständnisse. Zudem erfolgt die Beantwortung der Anfrage der Klientin bei der E-Mail-Beratung nicht zeitgleich wie in einem Chat. Es handelt sich, wie Ploil (2009) aufzeigt, um eine asynchrone Form der Beratung (S. 9). Das kann besonders in Hinblick auf die, von Schmid (2010, S. 39-40) beschriebene Gewaltspirale ein Nachteil sein. Wie in den Ergebnissen vermutet wird, melden sich die meisten Frauen erst nach einer Gewalteskalation.

Gemäss der Theorie der Gewaltdynamik (Andrea Wechlin, 2010) befinden sie sich zu diesem Zeitpunkt in einer Phase, in der sie etwas ändern wollen (S. 8). Durch die zeitliche Verzögerung der E-Mail-Kommunikation besteht die Gefahr, dass sich die Klientin bis zur Beantwortung der Frage bereits in der nächsten Phase der Entschuldigungs- und Entlastungsversuche befindet. In dieser Phase ist sie für Hilfe und Unterstützung weniger zugänglich, da ihr Partner sie wieder umwirbt und Besserung verspricht.

Das Merkmal, dass die E-Mail-Beratung von zu Hause aus erfolgen kann, kann auch als negativ gedeutet werden. Die Klientin kann so nur begrenzt Distanz herstellen zum Ort, an dem die Misshandlungen geschehen, sie bleibt in ihren eigenen vier Wänden. Das Herausbewegen aus dem Ort, an dem die Misshandlungen geschehen, könnte aber für die Klientin wichtig sein. Doch wie die Ergebnisse zeigen (vgl. Kapitel 4.3.4), vermuten die Beraterinnen, dass sich die E-Mail-Klientinnen ansonsten bei keiner Beratung melden würden. Daher überwiegt der positive Aspekt dieses Umstandes und es können, wie im vorherigen Kapitel besprochen wurde, Frauen erreicht werden, die sonst keine Beratung in Anspruch nehmen würden.

Im Bezug auf die Beratungsinhalte liegen die Grenzen einerseits im Beratungsangebot: Soziale, finanzielle, psychologische und rechtliche Unterstützung geschieht vor allem über die Vermittlung von eher oberflächlichen Informationen. Des Weiteren können keine spezifischen und komplexen Fragestellungen beantwortet werden. Andererseits zeigen sich auch Grenzen bei der Anwendung von den Beratungszielen und –grundsätzen, welche für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen wichtig sind (vgl. Kapitel 2.2.3). So kann das Beratungsziel von Schutz und Sicherheit nur ungenügend verfolgt werden. Einerseits kann die Beraterin der Klientin keine sichere Beratung garantieren, da der E-Mail-Verkehr durch den Partner kontrollierbar ist. Andererseits ist es, wie die Ergebnisse zeigen (vgl. Kapitel 4.3.4), schwierig, via E-Mail Sicherheitspläne mit der Frau auszuarbeiten. Zudem ist die Gefährdung der Frau und ihrer Kinder aufgrund des Wegfalls der nonverbalen und verbalen Kommunikation, schwierig einzuschätzen. Auch das Beratungsziel der Emotionalität kann in der E-Mail-Beratung nur begrenzt verfolgt werden. Aufgrund der monologischen Kommunikation ist es für die Beraterin kaum möglich, das Gespräch zu strukturieren und damit die Klientin darin zu unterstützen, Abstand zu ihren Gefühlen zu gewinnen. Ebenso kann auch die psychische Situation der Frau nicht gut eingeschätzt werden. Eine Traumatisierung, psychische Störung oder akute Krise kann von der Beraterin, ohne verbale und nonverbale Sinnesmodalitäten, kaum festgestellt werden. Das macht es für die Beraterin schwierig abzuschätzen, was die Frau wirklich für Unterstützung bräuchte. Daher lässt sich auch das Beratungsziel der Stabilisierung kaum durchsetzen. Aufgrund der Einschränkung auf die schriftliche Beratungsform kann mit der Klientin kein Dialog geführt werden, nicht auf ihre Reaktionen eingegangen und daher mit ihr kaum neue Verhaltensweisen und Denkmuster erarbeitet werden. Daher ist auch das Ziel der Ressourcenorientierung kaum durchsetzbar. Auch das Ziel der finanziellen, rechtlichen Informationen und Triage kann aufgrund der angeführten Gründe nur oberflächlich angewandt werden. Triage ist wegen der anonymen und unverbindlichen Beratungsform gar nicht möglich und beschränkt sich auf die Vermittlung von Adressen.

Bezüglich der Beratungsgrundsätze ist vor allem der Beratungsgrundsatz des Vertrauens schwierig herzustellen. Die Beraterin kann zwar auf die Situation der Frau eingehen, sie ernst nehmen und ihr Glauben schenken, doch bleibt die Beratung aufgrund der Anonymität auf einer unpersönlichen Ebene. Die Beraterin kann wichtige Techniken für den Vertrauensaufbau, wie das Wahrnehmen und Verbalisieren von Gefühlen, in Folge fehlender nonverbaler und verbaler Kommunikation nicht anwenden. Aufgrund der Einschränkungen im Angebot, bei den Beratungsgrundsätzen und -zielen, bei den Beratungsmethoden sowie der Begrenztheit durch die schriftliche Form ist keine umfassende Beratung, wie sie in der vorliegenden Arbeit verstanden wird, möglich. Es wird daher von einer oberflächlichen Beratung gesprochen. Diese Oberflächlichkeit macht es schwierig, auf die individuelle

Situation der Frau einzugehen und dem Opfer somit vollumfänglich gerecht zu werden. Dies ist auch der Grund, weshalb Beraterinnen immer wieder auf spezialisierte Beratungsstellen verweisen und die Klientinnen darin bestärken, diese aufzusuchen.

5.3.3 Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die E-Mail Beratung mit ihrem anonymen und niederschweligen Zugang aus den drei Beratungsformen hervorsticht und damit sehr isolierten oder von grosser Scham betroffenen Frauen einen Beratungszugang bietet. Trotzdem bleiben, aufgrund der technischen, sprachlichen und finanziellen Voraussetzungen, einige Zugangsbarrieren. Die Beratungsmöglichkeiten mit dieser Beratungsform sind sehr begrenzt. Aufgrund vorliegender Untersuchung ist deshalb davon auszugehen, dass eine längerfristige Beratung mittels E-Mail für eine gewaltbetroffene Frau nur eine ungenügende Unterstützung darstellt.

5.4 Weitere Erkenntnisse

Im Folgenden werden weitere Erkenntnisse zu den drei Beratungsformen dargelegt, die bis anhin nicht diskutiert wurden.

Zusammenhang von Beratungsqualität und -zugang

Werden alle drei Formen einander gegenübergestellt, so lässt sich ein Zusammenhang von Beratungszugang und Qualität der Beratung feststellen. In der vorliegenden Untersuchung wurde deutlich, dass je niederschwelliger der Zugang zur Beratung ist, desto weniger Qualität weist die Beratung auf und umgekehrt je hochschwelliger der Beratungszugang ist, desto qualitativ besser erweist sich die Beratung. Unter dem Begriff der Qualität wird verstanden, wie umfassend die Beratung ist. Dabei wird das Angebot der jeweiligen Beratungsform berücksichtigt, die Beratungsgrundsätze und -ziele, die in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen wichtig sind (vgl. Kapitel 2.2.3) sowie die Möglichkeit zur ressourcen-, lösungsorientierten Arbeitsweise (vgl. Kapitel 2.2.1). Mit dem Begriff des Beratungszugangs soll gezeigt werden, ob die Erreichung der Beratungsform nieder- oder hochschwellig ist. Die Kriterien für den Beratungszugang sind Anonymität, das Überwinden von Scham- und Hemmschwellen, die zeitliche Flexibilität sowie Zugangsvoraussetzungen, womit technische Kommunikationsmittel gemeint sind.

In dieser Untersuchung stellte sich heraus, dass die ftf-Beratung als die qualitativ am hochstehendsten und im Beratungszugang als die hochschwelligste Beratung gilt. Die hohe Beratungsqualität ergibt sich daraus, dass mit der ftf-Beratung auf die vielfältigen Situationen, in denen sich gewaltbetroffene Frauen befinden, optimal reagiert werden kann. Die persönliche Anwesenheit von Beraterin und Klientin und die Anwendung von verbaler und nonverbaler Kommunikation machen es möglich, dass den Beratungsgrundsätzen und -zielen umfassend nachgegangen werden kann sowie lösungs- und ressourcenorientierte Beratungsmethoden angewandt werden können. Die ftf-Beratung wird im Beratungszugang als hochschwellig eingestuft, da dazu ein persönliches Treffen auf einer Beratungsstelle nötig ist, was für viele gewaltbetroffene Frauen aufgrund der grossen Scham nicht möglich ist. Ebenfalls sind die Kriterien der Anonymität sowie der zeitlichen Flexibilität in dieser Beratungsform nicht gewährleistet.

Die Telefonberatung befindet sich zwischen ftf- und E-Mail-Beratung. Hinsichtlich des Beratungszugangs wird sie leicht hochschwelliger als die E-Mail-Beratung eingestuft und bezüglich der Qualität der Beratung weist sie eine mittlere Beratungsqualität auf. Die betroffenen Frauen müssen nicht persönlich auf einer Beratungsstelle erscheinen und können die Beratung von zu Hause oder anderen Orten aus in Anspruch nehmen. Bei der Telefonberatung sind keine äusserlichen und sozialen Hinweisreize wahrnehmbar, wodurch die Klientin ausser ihrer Stimme und den paraverbalen Äusserungen, nichts Persönliches von sich preis gibt. Aus diesen Gründen ist die Telefonberatung anonymmer als

die ftf-Beratung und es muss eine kleinere Hemmschwelle überwunden werden. Die Telefonberatung ist zeitlich flexibel verfügbar, allerdings nur innerhalb der Öffnungszeiten des Beratungstelefon. Ausserdem muss die Zugangs-Voraussetzung eines Telefons für die Inanspruchnahme der Beratung gegeben sein. Dies ist heute bei den meisten Frauen der Fall, weshalb diese Voraussetzung nicht als grosse Hürde gewertet wird. Diese angeführten Gründe machen den Beratungszugang niederschwelliger als bei der ftf-Beratung. Allerdings gibt es in der Beratungsqualität Einschränkungen. Wie die Ergebnisse und die Diskussion zeigten ist das Beratungsangebot aufgrund der Reduktion auf die verbale und paraverbale Kommunikation eingeschränkter als bei der ftf-Beratung. Ebenfalls können nicht alle Beratungsgrundsätze- und ziele vollständig durchgeführt und eine lösungs- und ressourcenorientierte Arbeitsweise nur beschränkt angewendet werden.

Die E-Mail-Beratung weist die höchste Niederschwelligkeit auf, aber auch die niedrigste Beratungsqualität. Die hohe Niederschwelligkeit der Beratungsform ergibt sich aus der grossen Anonymität sowie der Erreichbarkeit von zu Hause oder anderen Orten aus. Da bei dieser Beratungsform jegliche persönlichen Informationen, die über Aussehen, Stimme und paraverbale Laute vermittelt werden könnten, wegfallen, ist die E-Mail-Beratung noch anonymere als die Telefonberatung. Die Hemmschwelle, die Beratung in Anspruch zu nehmen, ist daher sehr gering. Allerdings müssen für die Inanspruchnahme der Beratung die Zugangs-Voraussetzung erfüllt sein, was beinhaltet, dass ein Computer und Internet vorhanden ist und die E-Mail-Beratung im Internet gefunden wird. Diese Voraussetzungen erfüllen heutzutage zwar viele, aber noch nicht die Mehrheit der Frauen. Trotzdem wird die E-Mail-Beratung als niederschwelliger als die Telefonberatung eingestuft, weil die Kriterien der Anonymität, der Überwindung von Scham- und Hemmschwellen und der zeitlichen Flexibilität bei der E-Mail-Beratung mehr gewährleistet sind. Vom Beratungsinhalt her kann die E-Mail-Beratung eher eine Auseinandersetzung mit dem Thema bieten als eine Begleitung der Klientin. Die Beratungsqualität ist deshalb am niedrigsten, da aufgrund der rein schriftlichen Beratungsform, das Beratungsangebot sehr eingeschränkt ist, die Beratungsgrundsätze und -ziele und ebenso lösungs- und ressourcenorientierte Beratungsmethoden nur bedingt durchführbar sind. Die E-Mail-Beratung ist daher als erster Zugang sich mit dem Thema auseinanderzusetzen geeignet, bei längerfristigen Beratungen stösst sie aber an ihre Grenzen.

Einmalige/mehrmalige Kontakte

Bei der Betrachtung der drei Formen fällt auf, dass bei der Telefonberatung, im Gegensatz zur ftf- und E-Mail-Beratung, meistens nur einmalige Gespräche stattfinden. Das lässt den Schluss zu, dass es für eine Frau, die sich bereits per Telefon gemeldet hat, keinen grossen Schritt mehr darstellt, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Ein weiterer Grund dafür könnte sein, dass die Beraterinnen der Telefonberatung die Klientinnen jeweils motivieren, direkt zu einer ftf-Beratung zu kommen. Da alle Telefonberatungen in ihrer Haupttätigkeit ftf-Beratungen anbieten, liegt die Vermutung nahe, dass die Beraterinnen aus diesem Grund alle Klientinnen für eine ftf-Beratung zu gewinnen versuchen. Es wäre durchaus denkbar, eine reine Telefonberatung anzubieten, in welcher die Klientinnen mehrmals anrufen könnten. Denn trotz der Einschränkungen in der Beratungsqualität bietet die Telefonberatung einiges an Möglichkeiten in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen.

Einzugsgebiet

In dieser Forschung wird deutlich, dass das Einzugsgebiet bei der ftf- und Telefon-Beratung die umliegende Region umfasst, wohingegen die E-Mail-Beratung nicht nur regional, sondern aus der ganzen Deutschschweiz und dem deutschsprachigen Ausland, beansprucht wird. Dies zeigt, dass via Internet räumliche Distanzen überwunden werden können. Daher wäre es durchaus vorstellbar, eine einzige nationale E-Mail-Beratung anzubieten.

Nicht erreichtes Klientel

Eine weitere Erkenntnis aus der Untersuchung beinhaltet, dass vor allem Frauen ohne oder mit wenig Deutschkenntnissen Schwierigkeiten haben, an ein Beratungsangebot zu gelangen. Dies gilt ebenfalls für isolierte und stark kontrollierte Frauen, welche über keinen Computer und Internetkenntnisse verfügen. Auch Frauen aus der Oberschicht sind schwieriger zu erreichen, da die Hemmschwelle dort sehr gross ist. Dies macht auf die Lücken in der Erreichung von betroffenen Frauen aufmerksam, welche trotz der verschiedenen Beratungsformen existieren. Vorliegende Forschung macht zwar deutlich, dass jede Beratungsform aufgrund ihrer Merkmale, teilweise unterschiedliches Klientel erreicht. So sind bei der Telefonberatung alle Schichten vertreten, bei der ftf-Beratung aufgrund den Übersetzungsmöglichkeiten die meisten nicht Deutsch sprechenden Frauen und bei der E-Mail-Beratung eher isolierte Frauen. Trotzdem ist es für die oben erwähnten Frauen schwierig, an eine Beratung zu gelangen.

Beraterinnen

Eine bedeutende Rolle in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen stellen nebst den Klientinnen die Beraterinnen dar, welche bis anhin wenig erwähnt wurden. Aufgrund der Befragung wurde klar, dass die Beraterinnen über viel Berufserfahrung und Wissen über Mechanismen und Formen der häuslichen Gewalt verfügen müssen. Die meisten Beraterinnen sind daher auch bereits längere Zeit in diesem Bereich tätig. Die verschiedenen Beratungsformen erfordern von den Beraterinnen unterschiedliche Kompetenzen. Vor allem die E-Mail- und Telefonberatungen werden aufgrund der Untersuchung als anspruchsvolle Beratungsformen eingestuft. Für die E-Mail-Beratung muss die Beraterin über eine gute schriftliche Ausdrucksweise verfügen. Ebenfalls ist gerade in dieser Beratungsform viel Berufserfahrung und Wissen zur häuslichen Gewalt wichtig. Denn es muss, mit wenigen und ausschliesslich schriftlichen Informationen, viel von der Klientin und ihrer Situation erfasst werden. Die E-Mail-Beraterin muss, aufgrund der fehlenden verbalen und nonverbalen Kommunikation, viele Informationen „zwischen den Zeilen“ lesen. Gefährdungen, Traumatisierungen und psychische Störungen sind per E-Mail schwierig zu erfassen. Daher ist es wichtig, dass die Beraterin Erfahrung im Bereich der häuslichen Gewalt hat, denn dadurch weiss sie, auf welche Signale sie achten, welche Fragen sie stellen muss und was sie aufgrund dessen raten soll. Die Telefonberatungen stellen ebenfalls spezifische Anforderungen an die Beraterin. Die telefonischen Beratungen können von der Beraterin nicht vorbereitet werden und erfordern von ihr eine sofortige Reaktion. Auch bei der Telefonberatung ist die Situation der Klientin schwieriger abschätzbar und erfordert daher von der Beraterin einiges an Wissen zu häuslicher Gewalt und Beratungserfahrung.

Wirkung und Veränderung

Über die Wirkung und Zielerreichung der Beratungsformen können nach Abschluss der Untersuchung keine detaillierten Aussagen gemacht werden. Keine der drei Beratungsformen verfügt über Evaluationsinstrumente, weshalb keine gesicherten Befunde dargelegt werden können. Um Ergebnisse zur Wirkung und Zielerreichung zu erhalten, müsste zusätzlich eine Klientinnen-Befragung durchgeführt werden. Die Ergebnisse zeigten, dass die Beraterinnen zu langfristigen E-Mail-Beratungen kritisch eingestellt sind. Wie die Diskussion der Ergebnisse ergab, bieten langfristige E-Mail-Beratungen den Betroffenen eine ungenügende Unterstützung und sind daher eher als problematisch einzustufen.

In der Befragung wurden die Beraterinnen ausserdem nach Veränderungswünschen befragt. Alle erwähnten, dass aufgrund hoher Fallzahlen mehr finanzielle Mittel nötig seien, um die Stellenprozentage zu erhöhen. Dies zeigt, dass in diesem Bereich wenig Geld zur Verfügung steht und in der heutigen Zeit kaum Potential zu einer Ausweitung der Beratungsstellen besteht. Die knappe finanzielle Situation kann ein Zeichen dafür sein, dass die heutige Gesellschaft das Thema häusliche Gewalt immer noch lieber klein halten oder verdrängen möchte.

6 Schlussfolgerungen

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Erkenntnisse aus der Forschungsarbeit dargelegt. Anschliessend wird ein Bezug zur Praxis der Sozialen Arbeit hergestellt. Im letzten Teil dieses Kapitels wird ein Ausblick auf die Thematik der Beratungsformen im Kontext der häuslichen Gewalt gegeben und auf weiterführende Themen verwiesen.

6.1 Fazit

Das Ziel dieser Untersuchung bestand darin, ein umfassendes Bild der ftf-, Telefon-, und E-Mail-Beratung für gewaltbetroffene Frauen wiederzugeben. Dabei wurde untersucht, welche Unterstützung durch diese Formen möglich ist. Es sollte aufgezeigt werden, welche Möglichkeiten und Grenzen die drei Beratungsformen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen aufweisen.

Opfer von häuslicher Gewalt leiden gemäss Gloor und Meier (2010) an unterschiedlichen Folgen und gehen verschieden mit dem Erlebten um. Die erfahrene Gewalt kann physische, psychische, soziale und ökonomische Beeinträchtigung zur Folge haben, ebenso leiden viele betroffene Frauen unter Schamgefühlen und Hemmungen (S. 29-31). Weibliche Opfer häuslicher Gewalt benötigen nach Flury (2010) spezifische fachliche Beratung, welcher spezielle Beratungsgrundsätze und –ziele unterliegen. Dazu gehören beispielsweise Vertrauen, Selbstbestimmung der Klientin, Stabilisierung, Schutz und Sicherheit sowie Ressourcenorientierung etc. (S. 124-127).

Um den betroffenen Frauen in ihrer individuellen Situation Beratung oder auch nur einen ersten Beratungszugang zu bieten, ist es wichtig, dass alle drei Beratungsformen bestehen. Dadurch können unterschiedliche Bedürfnisse der Klientin abgedeckt werden. Wie die Untersuchung ergab, zeichnen sich die drei Formen durch spezifische Merkmale aus und weisen sowohl Möglichkeiten wie auch Grenzen für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen auf, welche wie folgt zusammengefasst werden können:

In der ftf-Beratung kann umfassend beraten werden. Einerseits bietet die ftf-Beratung ein breites Angebot mit sozialer, finanzieller, psychologischer und rechtlicher Unterstützung sowie Triage zu spezialisierten Fachstellen. Andererseits können durch den Einbezug der verbalen und nonverbalen Kommunikation alle Beratungsgrundsätze und –ziele vollumfänglich umgesetzt sowie verschiedene Beratungsmethoden angewandt werden. Die Arbeitsbeziehung und die für die Beratung wichtige Vertrauensbasis kann durch den persönlichen Kontakt gut aufgebaut werden. Nicht zuletzt kann dadurch eine tiefgehende und auf die individuelle Situation der Klientin abgestimmte Beratung erfolgen. Allerdings weist die ftf-Beratung einen hochschwelligem Zugang auf, da die Klientin ihre meist grosse Scham- und Hemmschwelle überwinden und ihre Anonymität preisgeben muss.

Die Telefonberatung bietet durch ihr sofortiges Erfolgen, Klientinnen in einer akuten Krise oder Gefährdungssituation eine unmittelbare Beratung und erste Stabilisierung. Die Beratung ist einfach von zu Hause oder anderen Orten aus in Anspruch zu nehmen und kann daher auch einen guten ersten Zugang zu einer Beratung sein für Frauen, welche den Schritt aus der Anonymität noch nicht ganz wagen. Die Telefonberatung gilt daher als niederschwellig. Hingegen ist die Beratung per Telefon oberflächlicher aufgrund der Reduktion auf die verbale und paraverbale Kommunikation. Die Situationserfassung der Klientin ist schwieriger einschätzbar, ebenso können Beratungsgrundsätze und –ziele begrenzter durchgeführt werden. Des Weiteren ist das Angebot bei der Telefonberatung beschränkter. Soziale, psychologische und rechtliche Beratung ist weniger tiefgehend möglich, die finanzielle Unterstützung entfällt bei dieser Beratungsform ganz.

Für Frauen, welche erst beginnen, sich mit den Misshandlungen auseinanderzusetzen und darüber zu reden, kann die E-Mail Beratung eine erste unverbindliche und anonyme Annäherung an eine Beratung sein. Die Möglichkeit der E-Mail-Beratung liegt denn auch vor allem darin, diesen Frauen einen ersten Zugang zu einer Beratung zu bieten. Die E-Mail-Beratung stellt die niederschwelligste der drei Beratungsformen dar. Eine tiefgehende und die Klientin in ihrem eigenen Problemlösungsprozess individuell begleitende Beratung leistet die E-Mail-Beratung jedoch nicht. Dies ist zurückzuführen auf die fehlende verbale und nonverbale Kommunikation sowie die ausschliesslich schriftliche Form, wodurch die Beratungsgrundsätze und –ziele sowie Beratungsmethoden kaum umsetzbar sind. Durch die begrenzte Kommunikation bleibt die soziale, psychologische und rechtliche Beratung sehr oberflächlich. Finanzielle Beratung kann nicht geleistet werden.

Die qualitative Untersuchung der Beratungsformen ergab, dass je niederschwelliger der Beratungszugang ist, desto oberflächlicher ist die Beratung. Umgekehrt ist festzustellen, dass je tiefgehender und umfassender beraten werden kann, desto höher liegt die Hemmschwelle für die Klientin die Beratung aufzusuchen.

Des Weiteren wurde mit der Forschung deutlich, dass mit den drei Beratungsformen unterschiedliche Klientinnen erreicht werden. Bei der ftf-Beratung ist hervorzuheben, dass Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse mittels Dolmetscherinnen/Dolmetscher beraten werden können. Mit der Telefonberatung können Deutsch sprechende Frauen aus allen Schichten erreicht werden. Die E-Mail-Beratung stellt eine geeignete Beratungsform für isolierte Frauen dar, welche über schriftliche Deutschkenntnisse verfügen oder für Frauen aus abgelegenen Ortschaften. Obwohl es mit den drei Beratungsformen möglich ist, verschiedene Klientel zu erreichen, zeigte die vorliegende Untersuchung auf, dass Frauen ohne Deutschkenntnisse und Frauen aus der Oberschicht die Beratungsformen weniger in Anspruch nehmen.

Abschliessend ist festzuhalten, dass für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen, trotz unterschiedlichen Qualitäten, alle Beratungsformen nötig sind. Jede Beratungsform leistet einen wichtigen Beitrag um gewaltbetroffenen Frauen in ihrer individuellen Situation Unterstützung und Hilfestellung zu bieten. Erst eine Vielfalt an unterschiedlichen Beratungsformen ermöglicht vielen Frauen einen Beratungszugang.

6.2 Bezug zur Sozialen Arbeit

Die ftf-, Telefon- und E-Mail-Beratung spielen nicht nur in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen eine Rolle. Auch in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit werden diese Beratungsformen angewandt. Aufgrund der vorliegenden Forschung kann gesagt werden, dass vor allem die Telefon- und E-Mail-Beratung für gesellschaftlich tabuisierte Themen einen guten ersten Zugang zur Hilfe darstellen. Durch die Niederschwelligkeit und Anonymität kann sich das Klientel sehr diskret melden und sich ohne grossen Aufwand beraten lassen. Mit der Telefon- und E-Mail-Beratung können weitere Klientinnen und Klienten hinzugewonnen werden, welche beispielsweise Hemmungen haben, isoliert, kontrolliert, verängstigt sind oder an einer psychischen Störung leiden, welche mit Kontaktängsten verbunden ist. Diese Beratungsformen lassen sich vor allem auch im Bereich der freiwilligen Sozialberatung mit Klientinnen oder Klienten einsetzen, welche ein Kundenmuster gemäss Insoo Kim Berg, Steve de Shazer und Peter De Jong (1999, zit. in Weber, 2005, S. 30-32) aufweisen. Bedingung für ein solches Angebot stellt die Motivation und die Freiwilligkeit der Klientinnen/der Klienten dar. Da die Kontrolle über die Beratung bei der Telefon- und E-Mail-Beratung zu einem grossen Teil bei den Klientinnen oder Klienten liegt und diese die Beratung jederzeit abbrechen können, ist es nur möglich, diese Formen im freiwilligen Beratungsrahmen einzusetzen. Allerdings sollte dabei beachtet werden, dass die Telefon- und E-Mail-Beratung, gemäss den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchung bei komplexen Fragestellungen nicht geeignet sind. Bei E-Mail-Beratungen

sind vor allem auch längerfristige Beratungen fraglich. Aufgrund vorliegender Forschung wird demzufolge die Chance der E-Mail-Beratung vor allem in einem ersten Zugang zu einer Beratung gesehen. Da in der heutigen Zeit die Kommunikationswege über verschiedene Pfade und insbesondere häufig auch über technische Hilfsmittel wie Telefon oder Internet laufen, scheint es wichtig, dass sich auch die Soziale Arbeit dieser Kommunikationsformen bedient. Es ist daher wichtig, dass solche Formen in der Sozialen Arbeit mehr Aufmerksamkeit gewidmet wird und weitere Verbreitung in sozialen Beratungen finden.

Neben der Telefon- und E-Mail-Beratung wurde auch die ftf-Beratung analysiert. Aus der Forschung geht eindeutig hervor, dass die ftf-Beratung im Kontext der häuslichen Gewalt nach wie vor die beste und umfassendste Beratung darstellt. Dies lässt sich auch auf andere sozialarbeiterische Beratungen übertragen, bei denen Vertrauen und eine gewisse Tiefe der Beratung wichtig sind. Mit der ftf-Beratung kann auf vielfältige Situationen der Klientel reagiert werden und vor allem auch mit der nonverbalen Kommunikation gearbeitet werden. Die nonverbale Sprache hat einen grossen Einfluss auf die Beratung. Wie Sander (1999) erwähnt, kann dadurch im Beratungsgespräch direkt auf die nonverbalen Signale Bezug genommen und mittels Verbalisierung das empathische Verstehen sowie der Vertrauensaufbau gefördert werden (S. 54-55). Es ist deshalb wichtig, die nonverbale Kommunikation in der Beratung hervorzuheben und dies in der Praxis dementsprechend umzusetzen. Dadurch kann eine offenerere und unmittelbarere Gesprächsgestaltung erfolgen und es kann eine bessere Arbeitsbeziehung entstehen. Die Gestaltung der Beziehung stellt wiederum eines der wichtigsten Ziele der Beratung dar, hängt doch eine erfolgreiche Beratung zu 30% von einer guten Arbeitsbeziehung ab (vgl. Kapitel 5.1.1).

Wie in der Einleitung erwähnt, stellt das Thema der häuslichen Gewalt nach wie vor ein weit verbreitetes und tabuisiertes, soziales Problem dar. Daher sollte diese Thematik nicht nur auf die für häusliche Gewalt spezialisierten Beratungsstellen reduziert werden, sondern auch in anderen Bereichen der Sozialen Arbeit, wie in Sozialdiensten, Spitälern, Familienberatungsstellen etc. aufgegriffen werden. Sozialarbeitende in allen Beratungsbereichen sollten vermehrt auf das Thema sensibilisiert und geschult werden, damit sie bei der alltäglichen Arbeit darauf aufmerksam werden, die Thematik nicht ignorieren sondern auf professionelle Weise agieren können. Des Weiteren stellen Prospekte oder Plakate, die beispielsweise auf der Frauentoilette von Sozialdiensten oder Beratungsstellen zu finden sind, geeignete Mittel dar, um betroffene Frauen auf spezialisierte Beratungsangebote aufmerksam zu machen.

Es soll auch zur Aufgabe der Sozialen Arbeit gehören, dass das Thema der häuslichen Gewalt vermehrt in der Öffentlichkeit präsent ist und darüber informiert wird. Da häusliche Gewalt von den meisten Leuten mit körperlicher Gewalt in Verbindung gebracht wird, könnten dazu auch Kampagnen gehören, welche über die verschiedenen Formen der häuslichen Gewalt aufklären. Dies würde das öffentliche Bewusstsein für häusliche Gewalt schärfen und könnte auch betroffenen Frauen helfen, ihre Situation besser zu verstehen. Es soll darauf hingearbeitet werden, dass die Tabuisierung der häuslichen Gewalt in allen Gesellschaftsschichten abnimmt und so den Opfern erleichtert wird, Hilfe zu suchen.

6.3 Ausblick

Die drei Beratungsformen weisen viel Potential für die Beratung von gewaltbetroffenen Frauen auf. Bis anhin sind die drei Beratungsformen in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen wenig verbreitet und es wird dafür kaum Werbung betrieben. Bei der Recherche für diese Arbeit wurde festgestellt, dass gezielt gesucht werden muss, um zu den einzelnen Beratungen zu gelangen. Hierbei könnten eine bessere Öffentlichkeitsarbeit und bessere Informationen über die Beratungsangebote wertvoll sein. Auch wäre denkbar, dass eine ausführliche Homepage mit Angaben zu spezialisierten Beratungsange-

boten der ganzen Schweiz gestaltet würde, sodass Frauen einfacher zu den Beratungen gelangen. Im Bezug auf die Telefon- und Online-Beratung könnte das Angebot noch erweitert werden. Bis anhin existieren in der Deutschschweiz lediglich drei E-Mail-Beratungen und ein weiteres Online-Beratungsangebot. Es wäre aber auch vorstellbar, dass diese Beratungsform zu einer schweizweiten E-Mail-Beratung ausgebaut und so von einer Nebentätigkeit diverser Beratungsstellen zu einer Haupttätigkeit würde. Dies wäre insofern von Vorteil, da sich die Fachleute auf die spezifische Beratungsform spezialisieren könnten und genügend Zeit für die Beratungen aufwenden können. Auch hinsichtlich der Telefonberatung stellt sich die Frage, ob diese in Zukunft vermehrt ausgebaut werden sollte, sodass auch mehrmalige Gespräche möglich werden. Abklärungen für die Einführung einer nationalen Telefon- und Online-Helpline für gewaltbetroffene Frauen sind im Moment im Gange und werden demnächst Aufschluss über die Realisierung eines solchen Beratungsangebots geben (vgl. Kapitel 2.4).

Neben den schwierigen individuellen Folgen für betroffene Frauen und Kinder sind die Folgekosten der häuslichen Gewalt gemäss Gloor und Meier (2010) auch in finanzieller Hinsicht immens. Dazu zählen beispielsweise Gesundheitskosten, juristische und polizeiliche Kosten oder Opferhilfegelder, alles Gelder der öffentlichen Hand. (S. 26) Mit der frühzeitigen Beratung von gewaltbetroffenen Frauen könnten diese Kosten verringert werden. Daher lohnt sich aus dieser Sicht eine flächendeckende, frühzeitige Beratung von gewaltbetroffenen Frauen auch für die öffentliche Hand. Aus diesem Grund erscheint es wichtig, dass die Gesellschaft ihre Verantwortung wahrnimmt und mehr staatliche Gelder für diese Beratungen einsetzen würden.

Für die Weiterentwicklung der drei Beratungsformen stellt sich aber auch die Frage nach dem Grad der Zielerreichung und der Wirkung. Diese Frage konnte in dieser Forschungsarbeit nicht eindeutig beantwortet werden, da dazu Angaben von Klientinnen benötigt werden. Dazu wäre eine weitere, umfassende Forschung erforderlich, mit der allenfalls auch interessante Daten generiert werden könnten, um die Angebote entsprechend anzupassen.

Weil die Beratungsstellen um die hohe Dunkelziffer im Bereich der häuslichen Gewalt wissen und möglichst vielen gewaltbetroffenen Frauen eine Beratung zukommen lassen wollen, ist davon auszugehen, dass sich auch in Zukunft einiges verändern wird. Um möglichst viele Zugänge zu schaffen ist es wichtig, die Klientinnen auf verschiedenen Wegen zu erreichen. So kann davon ausgegangen werden, dass in Zukunft auch weitere Beratungsformen wie Online-Foren, Chat-Beratung oder SMS-Beratung entstehen oder in Betracht gezogen werden. Welche weitere Beratungsformen sich für die Beratung von gewaltbetroffenen Menschen eignen, könnte Gegenstand einer weiteren Untersuchung sein. Die vorliegende Forschung zeigte auch eine Lücke in der Erreichung von Migrantinnen ohne Deutschkenntnisse und Frauen aus der Oberschicht auf. Wie gerade diese Frauen besser erreicht werden könnten, wäre ebenfalls Thema für eine weitere Untersuchung. Es bleibt zu hoffen, dass alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, um möglichst vielen gewaltbetroffenen Frauen Unterstützung anzubieten, damit sie einen Weg aus ihrer schwierigen Situation finden.

7 Quellenverzeichnis

- Baerlocher, Martina & Schlauri, Cyrill (2000). *socialwork online*. Bern: Edition Soziothek.
- Bamberger, Günter G. (1999). Beratung unter lösungsorientierter Perspektive. In C. Wolfgang Müller (Hrsg.), *Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung* (2. Aufl., S. 737-748). Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Büchler, Andrea (1998). *Gewalt in Ehe und Partnerschaft. Polizei-, straf- und zivilrechtliche Interventionen am Beispiel des Kantons Basel-Stadt*. Basel: Helbling & Lichtenhahn.
- Bucher, Olivia & Saner, Simone (2008). *Systemisch-lösungsorientierte Beratung: Ein Vergleich der Face-to-Face-, Telefon- und Internetberatung*. Bern: Edition Soziothek.
- Bundesamt für Justiz [BJ]. (2000). *Hilfe an Opfer von Straftaten. Dritter Bericht des Bundesamtes für Justiz an den Bundesrat über den Vollzug und die Wirksamkeit der Opferhilfe (1993-1998)*. Gefunden am 12. Mai 2010, unter <http://www.bj.admin.ch/bj/de/home/themen/gesellschaft/opferhilfe/evaluationen.html>
- Bundesamt für Statistik [BFS]. (2009). *Strafgesetzbuch (StGB): Straftaten häuslicher Gewalt und beschuldigte Personen*. Gefunden am 20. Mai 2010, unter www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/19/03/02/key/02/04.html
- Burkart, Roland (2002). *Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft* (4., überarb. und aktualisierte Aufl.). Wien: Böhlau Verlag.
- Döring, Nicola (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Egger, Therese & Schär Moser, Marianne (2008). *Gewalt in Paarbeziehungen. Ursachen und in der Schweiz getroffene Massnahmen*. Bern: Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann [EBG].
- Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann [EBG]. (2007a). *Informationsblatt: Definition, Formen und Betroffene häuslicher Gewalt*. Gefunden am 14. Mai 2010, unter <http://www.ebg.admin.ch/themen/00009/00089/00093/00275/index.html>
- Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann [EBG]. (2007b). *Informationsblatt: Gewalt gegen Frauen*. Gefunden am 14. Mai 2010, unter <http://www.ebg.admin.ch/themen/00009/00089/00093/00275/index.html>
- Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann [EBG]. (2007c). *Informationsblatt: Gewaltspirale in Paarbeziehungen*. Gefunden am 14. Mai 2010, unter <http://www.ebg.admin.ch/themen/00009/00089/00093/00275/index.html>
- Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann [EGB]. (2007d). *Informationsblatt: Unterstützungsangebote für gewaltbetroffene Frauen und Männer*. Gefunden am 14. Mai 2010, unter <http://www.ebg.admin.ch/themen/00009/00089/00093/00275/index.html>

- Engel, Frank; Nestmann, Frank & Sickendiek, Ursel (2004). „Beratung“ – ein Selbstverständnis in Bewegung. In Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung – Band 1: Disziplinen und Zugänge* (S. 33-43). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Fiechter, Ursula; Gisler, Priska; Kundert, Sonja & Riboni, Claudia (2000). *3. Teilevaluation zu Vollzug und Wirksamkeit des Opferhilfegesetzes*. Gefunden am 12. Mai 2010, unter <http://www.bj.admin.ch/bj/de/home/themen/gesellschaft/opferhilfe/evaluationen.html>
- Flury, Regula (2010). Grundsätze der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen. In Fachstelle für Gleichstellung Stadt Zürich; Frauenklinik Maternité, Stadtspital Triemli Zürich & Verein Inselhof Triemli, Zürich (Hrsg.). *Häusliche Gewalt erkennen und richtig reagieren. Handbuch für Medizin, Pflege und Beratung* (2. Aufl. S. 123–129). Bern: Hans Huber.
- Forgas, Joseph P. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie* (4. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Frey-Weibel, Ines (2005). *Beratung und Gesprächsführung: ein „Praxis-Instrument“ für die beratende Arbeit beim Telefon 143 Zentralschweiz*. Unveröffentlichte Diplomarbeit der Akademie für Erwachsenenbildung Luzern.
- Gillioz, Lucienne; De Puy, Jacqueline; Ducret, Véronique & Belser, Katharina (1997). Gewalt in Ehe und Partnerschaft in der Schweiz – Resultate einer Untersuchung. In Schweizerische Konferenz der Gleichstellungsbeauftragten (Hrsg.), *Beziehung mit Schlagseite: Gewalt gegen Frauen in Ehe und Partnerschaft*. (S. 13-76). Bern: eFeF-Verlag.
- Gloor, Daniela; Meier, Hanna; Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann der Stadt Zürich & Maternité Inselhof Triemli Zürich (Hrsg.). (2004). *Frauen, Gesundheit und Gewalt im sozialen Nahraum – Repräsentativbefragung bei Patientinnen der Maternité Inselhof Triemli, Klinik für Geburtshilfe und Gynäkologie*. Bern: Edition Soziothek.
- Gloor, Daniela & Meier, Hanna (2010). Zahlen und Fakten zum Thema häusliche Gewalt. In Fachstelle für Gleichstellung Stadt Zürich; Frauenklinik Maternité, Stadtspital Triemli Zürich & Verein Inselhof Triemli, Zürich (Hrsg.). *Häusliche Gewalt erkennen und richtig reagieren. Handbuch für Medizin, Pflege und Beratung*. (2. Aufl. S. 17-35). Bern: Hans Huber.
- Göldi, Susan (2003). *Kommunikation – Handbuch für Studierende* (2. Aufl.). Bern: hep-Verlag.
- Helfferrich, Cornelia (2006). Muster von Gewaltbeziehungen – ein Beitrag zur hermeneutischen Diagnostik von Gewaltbeziehungen. In Jens Hoffmann & Isabel Wondrak (Hrsg.), *Häusliche Gewalt und Tötung des Intimpartners* (S. 29-45). Frankfurt am Main: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Hinrichs, Christian (2003). *Onlineberatung. Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der sozialen Arbeit*. Chemnitz: RabenStück.
- Knatz, Birgit (2009). Medien der Online-Beratung. In Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung*. (1. Aufl., S. 59-67). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Killias, Martin; Simonin, Mathieu & De Puy, Jacqueline (2004). *Violence experienced by women in Switzerland over their lifespan - Results of the International Violence against Women Survey (IVAWS)*. Bern: Stämpfli Verlag.
- Kreft, Dieter & Mielenz, Ingrid (Hrsg.). (2005). *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Mayer, Horst Otto (2006). *Interview und schriftliche Befragung* (3. Aufl.). München: Oldenbourg.
- Mayer, Juliane (2008). *Onlineberatung. Möglichkeiten und Grenzen*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.
- Marotzki, Winfried (2003). Leitfadeninterview. In: Ralf Bohnsack; Winfried Marotzki & Michael Meuser (Hrsg.), *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Ein Wörterbuch* (S.114). Opladen: Leske + Budrich.
- Meuser, Michael & Nagel Ulrike (1991). ExpertInneninterview – vielfach erprobt, wenig bedacht. In Detlef Garz & Klaus Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441-471). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mösch Payot, Peter (2008). Die aktuelle rechtliche Situation im Umgang mit häuslicher Gewalt in der Schweiz: Neuerungen, Hintergründe und Herausforderungen. *Frauenfragen*, 31 (2), 15-21.
- Nestmann, Frank; Engel, Frank & Sickendiek, Ursel (Hrsg.) (2004a). *Das Handbuch der Beratung – Band 1: Disziplinen und Zugänge*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Nestmann, Frank; Engel, Frank; & Sickendiek, Ursel (Hrsg.) (2004b). *Das Handbuch der Beratung – Band 2: Ansätze, Methoden und Felder*. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Ploil, Eleonore Oja (2009). *Psychosoziale Online-Beratung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Sander, Klaus (1999). *Personenzentrierte Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis*. Köln: GwG Verlag.
- Schaaf, Julia (2010, 29. März). Es kann sein, was nicht sein darf. *Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ)*. Gefunden am 13. Juli 2010, unter <http://www.faz.net/s/Rub867BF88948594D80AD8AB4E72C5626ED/Doc~E0C9AD9D6348248468F8CF1C8DED42991~ATpl~Ecommon~Scontent.html>
- Schärlinger, Ute (2005). *Möglichkeiten und Grenzen der E-Mail-Beratung. Aufgezeigt am Beispiel der Begleitung von Eltern und Menschen in Krisensituationen*. Unveröffentlichte Diplomarbeit der Fachhochschule Zürich – Hochschule für Soziale Arbeit.
- Schmid, Gabriella (2010). Die Situation von Frauen, die Gewalt in der Partnerschaft erleben. In Fachstelle für Gleichstellung Stadt Zürich; Frauenklinik Maternité, Stadtspital Triemli Zürich & Verein Inselhof Triemli, Zürich (Hrsg.), *Häusliche Gewalt erkennen und richtig reagieren. Handbuch für Medizin, Pflege und Beratung* (2. Aufl., S. 37-50). Bern: Hans Huber Verlag.
- Schulz von Thun, Friedemann (2008). *Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation* (9. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Schwander, Marianne (2003). Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt: neue Erkenntnisse – neue Instrumente. *Schweizerische Zeitschrift für Strafrecht*, 03 (2), 195-216.
- Seidlitz, Heiner & Theiss, Dietmar (2008). *Ressourcenorientierte Telefonberatung. Ein Lehrbuch* (2. durchges. Aufl.). Dortmund: Borgmann Media.
- Sickendiek, Ursel; Engel, Frank & Nestmann, Frank (2008). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Aufl.). Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Solèr, Maria (2010). *Individuumsbezogene Perspektive auf Gewaltopfer und Gewalttäter*. Unveröffentlichtes Unterrichtskript. Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.
- Solèr, Maria (2008). *Thema ‚Beziehungsgestaltung‘. Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers*. Unveröffentlichtes Unterrichtskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Stimmer, Franz (Hrsg.). (2000). *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. München und Wien: R. Oldenbourg Verlag.
- Syed, Gabi; Scheidegger, Marc & Hasler, Tobias (1998). *Sozialberatung im Internet. Bedeutung des Internets als Kommunikationsmittel für die Sozialberatung*. Unveröffentlichte Diplomarbeit der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H. & Jackson, Don D.. (2007). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien* (11. unveränd. Neuaufl.). Bern: Hans Huber Verlag.
- Weber, Esther (2005). *Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule für Soziale Arbeit Luzern*. Luzern: interact.
- Weber, Traugott (Hrsg.) (2006). *Handbuch der Telefonseelsorge* (2. überarb. und erw. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Wechlin, Andrea (2010). *Häusliche Gewalt erkennen – unterstützen – schützen*. Unveröffentlichtes Unterrichtskript. Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.
- Weinhardt, Marc (2009). *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Weingartner, Martha (2007). Einleitung. In Fachstelle für Gleichstellung Stadt Zürich; Frauenklinik Maternité, Stadtspital Triemli Zürich & Verein Inselhof Triemli, Zürich (Hrsg.), *Häusliche Gewalt erkennen und richtig reagieren – Handbuch für Medizin, Pflege und Beratung* (1. Aufl., S. 11-15). Bern: Hans Huber Verlag.
- Wieners, Jörg (Hrsg.) (1995). *Handbuch der Telefonseelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

Anhang A: Interviewleitfaden

Leitfadeninterview zur face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung

Einleitung

Name Befragte:
Name Institution:
Datum:

Eigene Vorstellung:

- Studentinnen Hochschule Luzern
- Bachelorarbeit zum Thema ambulante Beratungsformen bei häuslicher Gewalt
- Ziel ist es, die drei Beratungsformen face-to-face-, Telefon- und E-Mail-Beratung zu erfassen und miteinander zu vergleichen.
- Rollenverteilung Interview (Moderatorin, Co-Moderatorin)

Hinweise:

- Ihre Angaben werden vertraulich und anonym behandelt.
 - Es geht im folgenden Gespräch nur um die face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung.
 - Da wir die drei Beratungsformen vergleichen wollen, ist es sehr wichtig, dass Sie im folgenden explizit nur von Ihrer face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung erzählen.
 - Bitte gehen Sie bei der Beantwortung der Fragen immer von der Mehrheit der Benutzerinnen aus und nicht vom Einzelfall.
-

Interview

- 1. Können Sie uns schildern, wie eine typische face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung abläuft?**
 - a. Dauer der Beratungen
 - b. Einmaliger/Mehrmaliger Kontakt

- 2. Was ist das Ziel der face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung?**

- 3. Wer sind die Klientinnen?**
 - a. Alter
 - b. Nationalität
 - c. Anzahl Klientinnen
 - d. Lebenssituation (Verheiratet, in Trennung, etc.)
 - e. Wer nicht

- 4. Wissen Sie, wie die Nutzerinnen zu Ihrem Angebot gelangen?**
 - a. Über welche Instanzen
 - b. Wann nehmen sie Kontakt auf (Gewaltspirale, Uhrzeit)

- 5. Was für Anliegen haben die Klientinnen?**
 - a. Nicht erfüllbare Anliegen

- 6. Was ist das Angebot der face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung?**
 - a. finanzielle, rechtliche, gesundheitliche, psychologische Unterstützung
 - b. Triage
 - c. Nicht im Angebot

- 7. Können Sie etwas darüber erzählen, wer die Beraterinnen der face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung sind und wie sie arbeiten?**
 - a. Ausbildung
 - b. Männlich/weiblich
 - c. Alter
 - d. Beratungsgrundsätze für gewaltbetroffene Frauen
(Haltung zu Gewalt, Parteilichkeit, Vertrauen, Selbstbestimmung, Anonymität und Schweigepflicht, Ressourcenorientierung, Schutz und Sicherheit)
 - e. Arbeitsweise/Methodik
 - f. Beziehungsaufbau/Vertrauen

- 8. Welche Vor- und Nachteile hat für Sie die face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung?**
 - a. Medium (schriftlich, mündlich, örtliche Präsenz in der Beratung, anonym, verbal, nonverbal)
 - b. Wirkung für Klientin
 - c. Erreichung der Ziele
 - d. Veränderungswünsche der face-to-face-/Telefon-/E-Mail-Beratung

- 9. Ist noch etwas Wichtiges vergessen gegangen?**

Anhang B: Überschriften der wichtigsten Interviewthemen

