



# Konzeption

(Stand: Juni 2015)

# Inhaltsverzeichnis

- 1. Die Problematik häuslicher Gewalt**
- 2. Der SkF als Träger von gewaltlos.de**
- 3. Die Zielgruppe von gewaltlos.de**
- 4. Das Angebot von gewaltlos.de**
  - 4.1 Möglichkeiten einer internetgestützten psychosozialen Beratung**
  - 4.2 Ziele von gewaltlos.de**
  - 4.3 Elemente der Internetberatung**
    - Das Forum
    - Der Chat
    - Einzelchatberatung
    - Gruppenchatberatung
    - Weitervermittlung
- 5. Die Mitarbeiterinnen bei gewaltlos.de**
- 6. Öffentlichkeitsarbeit**
- 7. Finanzierung**

## **1. Die Problematik häuslicher Gewalt**

Mädchen und Frauen machen Gewalterfahrungen überwiegend im häuslichen Bereich. Gingen wir in Deutschland bislang davon aus, dass jede vierte Frau einmal in ihrem Leben Opfer von Gewalt wird, so zeigen aktuelle Untersuchungen, dass bis zu 40 % der Frauen in Europa von Gewalt im häuslichen Umfeld betroffen sind. Dem stehen die relativ niedrigen Zahlen derer gegenüber, die sich tatsächlich an die Polizei oder entsprechende Beratungsstellen für Opfer häuslicher Gewalt wenden.

Dabei sind nicht nur Frauen in unteren sozialen Schichten betroffen. Fast 70 Prozent der gewaltbetroffenen Frauen beziehen ein eigenes Einkommen, gut ein Drittel verfügt sogar über mittlere oder hohe Einkommen sowie über höchste Bildungs- und Ausbildungsabschlüsse.

Über diese Zahlen hinaus ist davon auszugehen, dass eine große Zahl an Kindern gleichermaßen direkt oder indirekt von Gewalt im häuslichen Umfeld betroffen ist.

Häusliche Gewalt ist kein Problem sozialer Randgruppen, sondern findet weithin unbemerkt in der Mitte der Gesellschaft statt. Noch immer ist es ein Tabuthema und mit Scham, Druck und Angst verbunden.

Diese Befunde decken sich mit den Erfahrungen in den Diensten und Einrichtungen des Sozialdienstes katholischer Frauen (SkF) in der täglichen Arbeit mit betroffenen Frauen und Kindern.

Auch wenn das Thema „Häusliche Gewalt“ nicht immer der Anlass für die Inanspruchnahme von Hilfen ist, finden sich in fast allen Diensten/Einrichtungen des SkF gewaltbetroffene Klientinnen. Der weitaus größte Teil der gewaltbetroffenen Mädchen und Frauen erlebt dabei Gewalt nicht nur einmalig, sondern mehrfach oder sogar durchgängig.

Deshalb haben im Jahr 2005 die im Erzbistum Köln tätigen Ortsvereine des SkF im Rahmen einer Kampagne ‚Gewalt ist nie privat‘ das Internetangebot [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de) aufgebaut.

## **2. Der SkF als Träger von [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de)**

Der Sozialdienst katholischer Frauen (SkF) ist ein Frauen- und Fachverband im Deutschen Caritasverband. Seit mehr als 100 Jahren betreut und begleitet der SkF Frauen, Mädchen, Kinder, Jugendliche und Familien in Not. Er ist tätig in der Gefährdetenhilfe, der Kinder- und Jugendhilfe und widmet sich der Hilfe für Frauen und Familien in Not.

Die Arbeit wird von hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen geleistet.

Die fachliche Arbeit orientiert sich am Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe, sie unterstützt und fördert die eigenen Kräfte und Ressourcen der Klientinnen. Der SkF hat den Anspruch, eine den Bedürfnissen und Erfordernissen der Klientinnen gerechte, zielgenaue Hilfe anzubieten, ihre Selbstständigkeit und ihre Selbstbestimmung zu fördern und zu achten. Wichtig ist die Vernetzung der unterschiedlichen Hilfeangebote im eigenen Verband, so dass den Klientinnen stets eine umfassende und personenzentrierte Hilfe angeboten wird.

[Gewaltlos.de](http://gewaltlos.de) wurde zunächst von neun Ortsvereinen des SkF initiiert und wird inzwischen bundesweit von 37 SkF-Vereinen getragen. Diese sind in einer Arbeitsgemeinschaft [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de) organisiert.

## **3. Die Zielgruppe von [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de)**

Das Internetangebot [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de) will Mädchen (ab 12 Jahren) und Frauen ansprechen, die zum Thema „Gewalt“ Rat suchen.

Für viele von ihnen ist der Besuch einer Beratungsstelle mit hohen Hürden verbunden oder sogar versperrt. Aus unterschiedlichen Gründen können oder wollen sie keine Beratungsstelle aufsuchen:

- sie empfinden Angst oder Scham und benötigen eine Distanz zur Beraterin
- sie verfügen über eine eingeschränkte Mobilität,
- sie können/wollen lokal keine Beratung in Anspruch nehmen,
- sie stehen unter Kontrolle, ihnen ist verboten mit Außenstehenden Kontakt aufzunehmen,
- sie suchen eine gelegentliche Beratung, z. B. als Begleitung zu einer ambulanten Therapie,
- es fällt ihnen leichter zu schreiben als zu reden,
- sie verbringen generell viel Zeit im Internet und haben eine geringere Hemmschwelle, ein solches virtuelles Beratungsangebot in Anspruch zu nehmen.

Weiterhin will [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de) auch Angehörigen und den betroffenen Nahestehenden eine Anlaufstelle für ihre Fragen und Anliegen sein.

## **4. Das Angebot von [gewaltlos.de](http://gewaltlos.de)**

### **4.1 Möglichkeiten einer internetgestützten psychosozialen Beratung**

Die beständige mediale Entwicklung und die Verankerung des Internets im öffentlichen und privaten Leben macht es möglich, dieses Medium zu nutzen, um Kontakt zu Frauen und Mädchen aufzunehmen, die sich aus den unterschiedlichsten Gründen nicht an traditionelle Beratungsangebote wenden. Das Internet eröffnet als interaktive Kommunikationsplattform auch für die psychosoziale Beratung neue Möglichkeiten.

Der Begriff Onlineberatung/Internetberatung bezeichnet eine computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt und interaktiv stattfindet. Unter dem Sammelbegriff ‚Onlineberatung‘ werden sehr verschiedene Prozesse zusammengefasst. Konkrete Kommunikationsformen sind z. B. E-Mail-Beratung, Chatberatung, Beratung in Foren.

Mit dem Medium E-Mail sind heute Ratsuchende aller Altersgruppen gut vertraut, während die Beratung per Chat vor allem geeignet ist, Jugendliche und junge Erwachsene zu erreichen.

Studien und Erfahrungen aus der Praxis von Onlineberatung zeigen, dass entgegen den zunächst vermuteten Erwartungen die Beratungskontakte im Internet emotional intensiv sind.

Ratsuchende beschreiben häufig, dass sie über Problembereiche kommunizieren, die sie am Telefon niemandem anvertrauen würden. Gerade diese Form eines niedrighemmschwelligigen Angebots und die Möglichkeit der Anonymität im Internet bewirken, dass Onlineberatung intensiv stattfinden kann.

Dabei entsteht die paradoxe Situation einer *Nähe durch Distanz*, die etwa auch bei der Telefonseelsorge beschrieben wird. Diese Distanz bewirkt, dass gesellschaftlich tabuisierte Themen angesprochen werden: Sexualität, Umgang mit Gewalt, Sterben, Tod und selbstverletzendes Verhalten. Ratsuchende bei Onlineberatungsanbietern erleben Chat- und Mailkommunikation noch niedrighemmschwelliger als das Telefongespräch, da sie im Internet nicht einmal ihre Stimme zu erkennen geben müssen.

## 4.2 Ziele von gewaltlos.de

Die Internetberatung gewaltlos.de schließt eine Lücke im Hilfesystem für gewaltbetroffene Klientinnen. Durch den sehr niedrigschwelligen anonymen Zugang werden Mädchen und Frauen erreicht, die akut Gewalt erleben oder erlebt haben. Während des gesamten Prozesses sich aus dieser Situation zu befreien, werden Sie von einer unseren Beraterinnen unterstützt.

Die Beratung soll

- Krisenintervention
- Unterstützung zur Selbsthilfe
- Informationsvermittlung
- Stärkung des Selbstwertgefühls
- Vermittlung an ambulante und/oder stationäre Hilfen
- Austausch unter Betroffenen

leisten. Sie steht im Verbund mit den anderen Hilfen und Angeboten des SkF.

## 4.3 Elemente der Internetberatung

Der Zugang für die Nutzerinnen erfolgt anonym unter einem „nickname“. Um zu auswertbaren Daten zu gelangen, ist es wünschenswert, wenn die Frauen und Mädchen statistische Angaben (Alter, Familienstand, Zahl der Kinder, berufliche Situation) zur Verfügung stellen.

Jede Teilnehmerin soll im Vorfeld die aufgestellten Regeln zum Umgang miteinander zur Kenntnis nehmen. So sind z. B. Beschimpfungen/Verunglimpfungen nicht erlaubt.

Im Weiteren können die Nutzerinnen an einem Forum oder am Chat teilnehmen.

Die Beratung erfolgt in deutscher, englischer oder türkischer Sprache.

### Das Forum

Im Forum wird mit virtuellen „schwarzen Brettern“ gearbeitet, auf denen Ratsuchende ihr Anliegen einstellen und die Antworten anderer Forumsteilnehmerinnen und am Forum teilnehmender Beraterinnen lesen können.

Des Weiteren werden Informationen, Linksammlungen, Literaturempfehlungen, zu Themen wie z. B. Gewaltschutzgesetz auch mehrsprachig in das Forum eingestellt.

Das Forum ist jederzeit geöffnet.

Eine ehrenamtliche Mitarbeiterin kontrolliert das Forum, sie ist u. a. zuständig für das Löschen von E-Mails, die Einstellung von Beiträgen und das Schließen eines Forumbeitrages.

### Der Chat

Auch der Chat ist zu allen Zeiten geöffnet, zu bestimmten festgelegten Zeiten gibt es einen moderierten Chat. Hierfür stehen die hauptberuflichen Beraterinnen und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen zur Verfügung. Die Nutzerinnen treffen sich zunächst in der Lobby des Chat. Die Lobby dient in erster Linie einer ersten Kontaktabahnung, die später im Rahmen einer vertraulichen Beratung vertieft werden kann.

Die Kommunikation im Chat findet zeitgleich statt. Die teilnehmenden Chaterinnen schreiben ihre Gesprächsbeiträge in ein Eingabefeld und schicken sie ab.

Ab dem Zeitpunkt der Zustellung ist der Beitrag für alle in der Lobby anwesenden Chat-Beteiligten sichtbar. Jede Teilnehmerin am Chat kann dazu Stellung nehmen.

Die Moderatorin hat jederzeit die Möglichkeit, gezielt zu Teilnehmerinnen Einzelkontakte aufzunehmen, wenn diese zustimmen. Die Einzelkontakte sind für die anderen Teilnehmerinnen nicht einsehbar.

Es werden pro Woche fünf bis sechs moderierte Chatzeiten für jeweils zwei Stunden angeboten.

### **Einzelchatberatung**

Bei der Einzelchatberatung werden Beratungsgespräche in einem „virtuellen Sprechzimmer“ geführt. Diese Beratungsart eignet sich für vertrauliche Einzelgespräche, die den Rahmen der Lobby sprengen.

Wird im Einzelchat deutlich, dass der Beratungsbedarf der Besucherinnen mehrere Termine erfordert, werden gezielt Beratungstermine für weitere Einzelchats vereinbart.

### **Gruppenchatberatung**

Die Gruppenchatberatung richtet sich an alle Besucherinnen.

Hier geht es zumeist um allgemeine Themen, die für mehrere Besucherinnen von Interesse sind, wie z. B. Fragen zu Kinderunterbringung, Kindergeld, Frauenhäuser.

Zu bestimmten Zeiten können auch Themenchats angeboten werden. Themen können sein: Konflikte untereinander, Abschied nehmen, Trauer und Schuld, aber auch Wohlfühl Tipps, Buchbesprechungen etc.

Es werden bewusst auch „leichte“ Themen gewählt, um der Schwere der Situation etwas entgegenzusetzen. Dies ist ein besonders niedrighschwelliges Angebot, da Teilnehmende sich nicht zwingend aktiv einbringen müssen, sondern sich auch auf einen Beobachterstatus beschränken können.

### **Weitervermittlung**

Besucherinnen, die bereit sind ihren Wohnort zu offenbaren, werden auf Wunsch Adressen von Beratungsstellen und weiterführenden Hilfen vermittelt. Nach Bedarf wird ein Erstkontakt vereinbart.

## **5. Die Mitarbeiterinnen bei gewaltlos.de**

Das Beratungsteam setzt sich zusammen aus z.Zt. vier hauptberuflichen Sozialarbeiterinnen/-pädagoginnen, die sich 1,5 Stellen teilen sowie ca. 10 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen.

Die hauptberuflichen Mitarbeiterinnen verfügen über eine Beratungsausbildung unter besonderer Berücksichtigung des Mediums Internet. Sie erhalten regelmäßige Supervision.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen werden in besonderer Weise für dieses spezielle Beratungsangebot ausgewählt, vorbereitet und während des Einsatzes begleitet. Hierfür liegt eine gesonderte Konzeption vor.

Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen sind über die Schwierigkeit des Themenfeldes hinaus mit den besonderen Herausforderungen einer Online-Beratung konfrontiert.

- Sie müssen auf der alleinigen Basis der schriftlichen Kommunikation die Problematiken erkennen können und dabei die unterschiedlichen Sprachstile der Teilnehmerinnen berücksichtigen.
- Sie müssen die Teilnehmerinnen auch auf die Grenzen der Onlineberatung aufmerksam machen, damit Ratsuchende durch den niedrighschwelligen Zugang zur Onlineberatung nicht den Weg zu einer notwendigen lokalen Beratung verpassen.

- Sie können in die Gefahr kommen, der Beschleunigung, die durch die Technologie ausgelöst wird, zu erliegen. Auch in der Internetberatung ist es wichtig, sich genügend Zeit zu nehmen, um einen Text gründlich zu lesen und eine Antwort vor dem Versenden nochmals zu bedenken. Die Umstände können aber dazu verleiten, schnell zu reagieren und in eine Antworthektik zu gleiten.
- Die Mitarbeiterinnen müssen sich umfänglich mit dem Hilfesystem vertraut machen, um im Einzugsgebiet adäquate Hilfeangebote benennen zu können und ggf. zu diesen Kontakte zu vermitteln. Da die Internetberatung nicht lokal begrenzt ist, bedeutet dies für die Mitarbeiterinnen einen hohen Informationsstand und Vernetzungsgrad mit Verbänden und Einrichtungen, die Hilfen anbieten.

## 6. Öffentlichkeitsarbeit

### Flyer/Postkarten

Die Öffentlichkeitsarbeit von gewaltlos.de wird grundsätzlich zentral und in Einzelfällen von den SkF-Trägervereinen oder SkF vor Ort vorgenommen. Es stehen zahlreiche Werbemedien zur Verfügung. Der internationale Tag der Gewalt gegen Frauen am 25.11. jeden Jahres wird besonders intensiv genutzt, um auf das Schicksal der Mädchen und Frauen aufmerksam zu machen, aber auch um auf gewaltlos.de hinzuweisen.

### Informationsmaterial für Spender und Sponsoren

steht zur Verfügung oder wird nach Bedarf zusammengestellt.

### Website und neue Medien

Die Website gewaltlos.de ist das wichtigste Medium. Hier finden sich alle Informationen zum Thema. Über Suchmaschinen kann das Angebot gewaltlos.de gefunden werden. Durch die Verlinkung mit anderen Websites werden sowohl Betroffene wie auch Angehörige, Freunde oder Fachdienste auf das Angebot aufmerksam. Auch auf facebook ist gewaltlos.de zu finden.

## 7. Finanzierung

Das Internetangebot gewaltlos.de hat einen aktuellen jährlichen Finanzierungsbedarf von ca. 347.000,- Euro. Hierin sind Personalkosten, Sachkosten, Kosten für Öffentlichkeitsarbeit sowie ein Budget für die Begleitung und Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen enthalten.

Die Finanzierung erfolgt durch Spenden und Stiftungsmittel sowie Eigenmittel der SkF-Trägervereine.