

Auswertung der Erhebungen und Formulierung eines Anforderungskatalogs unter besonderer Berücksichtigung genderspezifischer Anforderungen im Projekt

Digitale Information und Beratung – traumasensibel und gendergerecht

Zur Festlegung einer geeigneten Kommunikationsstrategie wurden sowohl Expert*innen aus der Trauma-Arbeit als auch Betroffene, Angehörige und Multiplikator*innen befragt, um inhaltliche und sonstige Anforderungen an die zukünftige Internetseite und den Auftritt in sozialen Medien herauszuarbeiten.

Neben einem digitalen Expert*innen-Workshop wurde eine Vielzahl leitfadengestützter Interviews mit Expert*innen sowie mit Betroffenen, Angehörigen und Multiplikator*innen über Telefon oder Videokonferenz geführt.

Themenfelder

Hinsichtlich der Wichtigkeit der unterschiedlichen Themen ergab sich kein einheitliches Bild. Je nach persönlichem und beruflichem Hintergrund nahmen unterschiedlichen Themenfelder eine eher hohe oder geringe Bedeutung ein. Aus diesem Grund wurde entschieden, im weiteren Projektverlauf alle Themenfelder in den Blick zu nehmen:

- **Kriegserlebnisse** wie z.B. Flucht, Vertreibung, erzwungene Migration, Hungersnot, Vergewaltigungen
- **Sexualisierte und häusliche Gewalt** (in der Vergangenheit und aktuell)
- **Gewalterlebnisse** in der Kindheit
- **Genitalverstümmelung**
- **Gewalt** im Kontext von **Pflege**
- **Gewalt in Behinderteneinrichtungen**, kirchlichen und anderen **Erziehungsstätten**
- **Diskriminierungen** aufgrund von u.a. Herkunft, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung und Identität, Hautfarbe, Beeinträchtigung, Religionszugehörigkeit
- **Trennung, Scheidung, Tod** naher Angehöriger

- **Verlust** des Arbeitsplatzes, der Wohnung, der sozialen Kontakte
- Schwere **Erkrankungen**, Amputationen, Pflegebedürftigkeit
- **Demenzerkrankung**
- **Pflege** von Angehörigen

Über die vorgegebenen Themen hinausgehend wurden als weitere Themen genannt:

- **Rassismuserfahrungen**
- **Bindungsstörungen und -verluste und**
- **Transgenerationale Weitergabe von Traumata.**

Genderspezifische Aspekte spielten bei der Aufbereitung insofern eine Rolle, als dass vorwiegend Frauen interviewt wurden und somit häufig frauenspezifische Fragestellungen eine hohe Bedeutung haben.

Vertiefende Fragestellung/Aspekte bezüglich der Themenfelder

Hinsichtlich der Fragestellungen oder Aspekten, die im Zusammenhang mit bestimmten Themenfeldern genauer in den Blick genommen werden sollten, gab es von den Betroffenen, Angehörigen und Multiplikator*innen den Wunsch nach praxisnaher Unterstützung und Anleitung zum Umgang mit traumatischen Erlebnissen. Gewünscht wurden hier neben praktischen Übungen auch Hintergrundinformationen für Bezugspersonen, um besser auf die Betroffenen eingehen zu können und Unsicherheiten in konkreten Situationen zu verringern. Darüber hinaus wünschten sich viele Betroffene niedrigschwellige Informationen unter anderem zu folgenden Themen: den Themen Häusliche Gewalt, Gewalt im Leben von Migrantinnen, Therapeutische Möglichkeiten für Frauen mit Gewalterlebnissen, Prävention von Gewalt und Trauma. Darüber hinaus wünschen sich die Befragten Informationen zum Thema Trauma allgemein und zu vorhandenen Beratungsangeboten, um die Hemmschwelle zur Inanspruchnahme von Unterstützung zu reduzieren. Genannt wurden in diesem Zusammenhang folgende Wünsche:

- Was ist Häusliche Gewalt und welche Hilfsangebote gibt es? Was sind mögliche Hilfsschritte, wenn mir häusliche Gewalt passiert ist?
- Wie kann ich mich vor erneuter Gewalt schützen; dagegen wehren?
- Wie sieht eine hilfreiche Traumatherapie aus?
- Was ist überhaupt ein Trauma? Warum muss ich mich als traumatisierter Mensch nicht stigmatisieren lassen?
- Welche Beratungs- und Anlaufstellen gibt es? Wie läuft eine solche Beratung ab? Welche Kosten entstehen für eine solche Beratung?
- Was kann ich tun, wenn ich mich in einer konkreten Situation gestresst oder überfordert fühle? Welche Übungen können entlastend wirken?
- Wie erkenne ich, dass jemand unter Traumafolgen leidet?

- Wie begegne ich Betroffenen? Spreche ich traumatische Erlebnisse offen an? Wie kann ich in bestimmten Situationen am besten helfen?

Gewünschte Angebotsformate

Hinsichtlich der Angebotsformate kristallisierten sich in der Erhebungsphase zwei unterschiedliche Stränge heraus:

1. **Niedrigschwelliges, anonymes Informationsangebot in Form von Audios, Videos und Handreichungen**

Die Betroffenen und Angehörigen äußerten vielfach den Wunsch nach Informationen und Unterstützungsangeboten in Form von Videos oder Audios, die sich zeitlich flexibel, kostenlos und anonym abrufen lassen. Die Multiplikator*innen wünschten sich für ihre Arbeit ergänzend zu solchen Audios oder Videos auch ergänzende Handreichungen und Literaturempfehlungen.

2. **Persönliches Beratungs- und Unterstützungsangebot in Form von persönlichen, telefonischen oder videogestützten Gesprächen**

Persönliche und telefonische Beratungen stellten für viele Betroffene und Bezugspersonen ein wichtiges Angebot zur Klärung ganz individueller und persönlicher Fragen dar.

Persönliche Gespräche wurden dabei generell positiver bewertet, da eine Vertrauensbasis deutlich einfacher aufgebaut werden könne. Auf der anderen Seite stellen die fehlende Mobilität sowie die Angst vor einer Corona-Infektion Hemmschwellen bezüglich der Inanspruchnahme persönlicher Beratungen in der Beratungsstelle dar. Geäußert wurde der Wunsch nach einer aufsuchenden Beratung gerade von Betroffenen mit eingeschränkter Mobilität. Hinsichtlich einer videogestützten Beratung gab es bei den Betroffenen und ihren Bezugspersonen eher Skepsis. Es herrschten aufgrund der sensiblen Thematik Vorbehalte hinsichtlich des Datenschutzes. Sofern die videogestützte Beratung aber sicher und datenschutzkonform möglich sei, stellt sie für viele der Befragten eine interessante Alternative dar.

Im weiteren Projektverlauf sollte daher viel Wert auf die Auswahl eines geeigneten Videokonferenztools gelegt werden. Darüber hinaus sollte ein Verhaltenskodex zur Durchführung videogestützter Beratungen entwickelt werden.

Gewünschte Angebotskanäle

Soziale Medien spielten bei der Darstellung der Angebote weder für die Expert*innen noch für die Betroffenen, ihre Angehörigen oder die Multiplikator*innen eine wichtige Rolle. Sowohl Facebook als auch Twitter und Instagram wurden von allen Befragten übereinstimmend als unwichtig eingestuft.

Das Internet spielt dagegen eine wichtige Rolle. Aus diesem Grund sollte der Internetauftritt der Beratungsstelle im weiteren Verlauf des Projektes in den Fokus der Aktivitäten rücken.

Aufbereitung von Inhalten

Viele der Expert*innen äußerten in diesem Zusammenhang konkrete Ideen zu möglichen Inhalten. Im weiteren Verlauf der Gespräche erklärte sich ein großer Teil der Expert*innen bereit, für das zu entwickelnde Angebot Audio- oder Videosequenzen zu erstellen, um Betroffenen und ihren Bezugspersonen konkrete Hilfestellungen an die Hand zu geben.

Die konkreten Inhalte sollen in vertiefenden Gesprächen im weiteren Verlauf des Projektes definiert werden.