

LEUCHTLINIE

Beratung für Betroffene von rechter Gewalt
in Baden-Württemberg

Arbeitsgrundsätze Stand Juli 2016

Türkische Gemeinde in Baden-Württemberg e.V.

Gefördert durch:



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR SOZIALES UND INTEGRATION



Landeszentrale
für politische Bildung
Baden-Württemberg

Im Rahmen des Landesprogramms:

**DEMOKRATIE
STÄRKEN**



Trägerin:



**Türkische Gemeinde in
Baden-Württemberg e.V.**

Einleitung

Ziel der LEUCHTLINIE ist es, *landesweit* Unterstützung für Betroffene rechter Gewalt zu gewährleisten. Dazu wird auch *bereits vorhandene Fachexpertise von Fachkräften* in Baden-Württemberg genutzt, um die Beratungsangebote schnell landesweit verfügbar zu machen, durch die Heterogenität der Angebote ein breites Spektrum an Unterstützungsmöglichkeiten und Synergieeffekten zu nutzen und den Ratsuchenden Wahlmöglichkeiten zu bieten. Die Heterogenität der Beratungsangebote stellt auch eine Herausforderung für die Arbeit der LEUCHTLINIE dar:

1. Beratung findet dezentral statt.
2. Fachliche Beratung wird von Vertreter*innen unterschiedlicher Professionen angeboten. Diese sind in unterschiedlichen Organisationen tätig, die für die Beratungsangebote verantwortlich zeichnen. Die einzelnen Professionen und Organisationen arbeiten nach jeweils eigenen Qualitätsstandards und haben einen unterschiedlich starken Fokus auf rechter Gewalt.
3. Beratung kann persönlich, telefonisch oder online erfolgen. Wobei online sich derzeit im Rahmen der LEUCHTLINIE auf E-Mail-Beratung konzentriert.

Mit den vorliegenden Arbeitsgrundsätzen schafft die LEUCHTLINIE einen Rahmen für die Arbeit in einem Beratungs-*Netzwerk*, um

- Ratsuchende vor unverantwortlicher Anwendung der Beratung zu schützen
- den Fachkräften vor Ort (die wir als Fachkräfte Case-Management oder im Folgenden als Berater_innen bezeichnen) Handlungsorientierungen zu bieten
- die Öffentlichkeit über die Qualitätsstandards zu informieren, denen die Mitglieder der LEUCHTLINIE verpflichtet sind,
- eine Grundlage für die Abklärung und Handhabung von Beschwerden zu bilden

Die Arbeitsgrundsätze basieren auf folgenden Quellen:

- den ethischen Richtlinien der Gesellschaft für Personenzentrierte Psychotherapie und Beratung (GwG, 2007)
- den Qualitätsstandards zur Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland (VBRG, 2015)
- den Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland (advd, 2010).
- den Standards zur Qualitätssicherung der Online-Beratung bei pro familia (pro familia, 2004)

Qualitätsstandards

Mit ihrer Arbeit orientiert sich die LEUCHTLINIE an den Qualitätsstandards zur Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland (VBRG, 2015). Diese umfassen

1. die Arbeitsprinzipien
 - Niedrigschwelligkeit
 - Anonymität & Vertraulichkeit
 - Parteilichkeit
 - Unabhängigkeit
 - Lösungs-, Ressourcen- & Auftragsorientierung
 - Differenzsensibilität & Intersektionalität
2. die handlungsleitende Konzepte
 - Alltags- & Lebensweltorientierung
 - Empowerment.

Für die LEUCHTLINIE gelten folgenden Spezifizierungen bzw. Ergänzungen der Qualitätsstandards der VBRG:

Spezifik rechter Gewalt: Die LEUCHTLINIE orientiert sich an der Gewaltdefinition der WHO (vgl. WHO, 2003). Der WHO zufolge ist Gewalt:

„der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklungen oder Deprivation führt“ (S. 6).

Ergänzend dazu führt die WHO aus:

„Die Definition umfasst zwischenmenschliche Gewalt ebenso wie suizidales Verhalten und bewaffnete Auseinandersetzungen. Sie schließt die unterschiedlichsten Handlungen ein, d. h. sie reicht über das konkrete physische Handeln hinaus und bezieht auch Drohungen und Einschüchterungen in die inhaltliche Reichweite des Begriffs ein. Neben Tod und Verletzung umfasst die Definition auch die Unzahl der oftmals weniger offensichtlichen Folgen gewalttätigen Verhaltens, wie z. B. psychische Schäden, Deprivation und Fehlentwicklungen, die das Wohlergehen des einzelnen Menschen, von Familien und ganzen Gemeinschaften gefährden“ (S. 6). In dieser Ergänzung wird der Gewaltbegriff auch auf *nicht physischen* Machtmissbrauch ausgeweitet.

Zur Spezifik *rechter* Gewalt: vgl. die Qualitätsstandards des VBRG (2015, S. 4). Stellt sich heraus, dass ein Fall kein Fall *rechter* Gewalt darstellt, wird ggf. eine Verweisberatung durchgeführt.

Transparenzpflicht. Die Betroffenen werden von den Beratenden sachlich und für sie verständlich über die Rahmenbedingung der LEUCHTLINIE-Beratung informiert. Dazu zählen Informationen über:

- die Inhalte der Qualitätsstandards
- die angebotenen Leistungen (s.u. Schlüsselprozesse)
- das Setting (Rahmenbedingungen, Datenschutz, mögliche Interessenskonflikte)
- die Vertraulichkeit (s.u.)
- den Honorarausschluss: Die Beratung ist kostenfrei.
- die Möglichkeit, die Beratungsbeziehung jederzeit beenden zu können
- Feedback: Die Ratsuchenden werden darauf hingewiesen, dass die Berater_innen, die Organisationen, in deren Rahmen sie Beratung anbieten, und die zentralen Stellen der LEUCHTLINIE jederzeit an Rückmeldungen interessiert sind. Für Rückmeldungen kann ein Rückmeldebogen genutzt werden, der im Internet zum Herunterladen und als Webformular verfügbar ist.
- die Möglichkeit andere Anlaufstellen der LEUCHTLINIE (und darüber hinaus) aufzusuchen.
- das Beschwerdeverfahren, das genutzt werden kann, wenn sich jemand nicht gut aufgehoben fühlt (Merkblatt zum Austeilen und zum Herunterladen; vgl. Anlage B).

Beratungskompetenz: Die Berater_innen verpflichten sich, den Ratsuchenden gegenüber deutlich zu machen, welche Leistungen sie anbieten können und nur solche Leistungen anzubieten, für die sie eine entsprechende Kompetenz oder Qualifikation erworben haben. Die Berater_innen machen bei der Auftragsklärung deutlich wo die Grenzen ihrer Beratungstätigkeit liegen (weil ihre Kompetenz oder ihr Beratungsauftrag dazu nicht hinreichen). Bei Anliegen, die von den Beratenden nicht abgedeckt werden können, werden die Ratsuchenden unterstützt geeignete weitere Hilfe zu finden (Verweisberatung) – ggf. zusätzlich zum eigenen Angebot.

Schlüsselprozesse: Als Orientierungsrahmen für die Beratung wurde ein Gesprächsleitfaden entwickelt, der unterschiedliche Aspekte der Beratung von Betroffenen rechter Gewalt abdeckt. Die LEUCHTLINIE unterstützt folgende Schlüsselprozesse, also Beratungsleistungen, die von LEUCHTLINIE-Berater_innen selbst angeboten oder zu denen vermittelt, bei denen begleitet und unterstützt werden kann:

- Einschätzen und Beurteilen des Vorfalls
- Ersthilfe, Stabilisierung, Sofortmaßnahmen zum Schutz der Betroffenen
- Psychosoziale Beratung
- Vermittlung therapeutischer Unterstützung
- Vermittlung ärztlicher Unterstützung
- Vermittlung juristischer Unterstützung
- Begleitung/Unterstützung bzgl. Polizei
- Begleitung/Unterstützung bzgl. Staats-, Rechtsanwält_innen, Gerichtsverfahren
- medizinische Begleitung/Unterstützung bzgl. Medizin, Psychotherapie, Behörden/Einrichtungen

- Maßnahmen zur Stärkung, z.B. Organisation von Unterstützungsnetzwerken, Selbstbehauptungstrainings
- Hilfe bei Antragstellungen
- Informieren zu rechter Gewalt, Diskriminierung
- Rechtliche Hinweise, Informationen zu Entschädigungsansprüchen
- Falldokumentation, Monitoring von Vorfällen rechter Gewalt
- Sensibilisierung und Einmischung im Sozialraum: Gespräche mit Akteur_innen, Behörden, Öffentlichkeitsarbeit
- Recherchen zum Bedrohungsgrad
- Hilfe im Umgang mit Medien

Dokumentation:

- Die Berater_innen nutzen zur Dokumentation der Beratung Berichtsbögen ihrer Organisation/Profession vor Ort und ergänzen diese mit weiteren für den Fall relevanten Unterlagen in einer Fallakte. Die Berichtsbögen werden um folgende Inhalte ergänzt, wenn sie diese nicht ohnehin enthalten: a) die Recherche eines Falles, b) den Verlauf des Erstgesprächs, c) den mit den Betroffenen ausgehandelten Auftrag und seine mögliche Veränderung sowie d) den Beratungsverlauf und den Verlauf von Interventionen.
- Im Regelfall können Fallakten und Statistikbögen von den Beratenen eingesehen werden. Über Ausnahmen (wie sie z.B. bei psychologischen Gutachten auftreten können), werden die Beratenen informiert. Die Beratenen werden auch darüber informiert, in welchem Zeitraum diese Dokumente aufbewahrt und eingesehen werden können. Die Aufbewahrungsdauer richtet sich nach den Regularien für die Berater_innen vor Ort (je nach Profession/Organisation). Die zentralen Stellen der LEUCHTLINIE bewahren die Unterlagen mindestens 5 Jahre auf (entsprechend den Regelungen des Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen für nicht heilkundliche Tätigkeiten).
- In einem Statistikbogen werden einige Basisdaten zu den durchgeführten Beratungen *anonym* dokumentiert. Diese werden zentral gesammelt und dienen der Darstellung der erbrachten Beratungsleistungen nach innen und außen. Beim Ausfüllen des Statistikbogens wird darauf geachtet, dass Angaben, die von den Ratsuchenden nicht gemacht werden wollen oder können frei bleiben. Die Statistikbögen werden mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

Vertraulichkeit: Die Beratungssituation bietet den Ratsuchenden einen geschützten Raum. Die Berater_innen beachten die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, die für ihre Tätigkeit gelten. Grundsätzlich besteht für alle Berater_innen eine Verschwiegenheitspflicht. Dabei beachten sie:

- Sofern gesetzliche Regelungen oder Weisungen einer Behörde bzw. eines Gerichts zur Auskunft verpflichtet, sind betroffene Ratsuchende darüber umfassend zu informieren.
- Das Einverständnis der Ratsuchenden bzw. deren gesetzlicher Vertreter_innen ist einzuholen, bevor Auskünfte an Dritte erteilt werden (z.B. bei Verweisberatung oder bei

Einbezug von Personen des sozialen Umfeldes). Bei jeder Erteilung von Auskünften an Dritte wird ein Höchstmaß an Sorgfalt zum Schutz der Ratsuchenden gewährt.

- Die Berater_innen verpflichten sich, Material der Ratsuchenden sorgfältig zu sichern und Vorkehrungen zur Sicherung dieses Materials im Falle von Krankheit, Unfall oder Tod zu treffen.
- Bei E-Mail-Beratung sind darüber hinaus gehende Regeln zu beachten (s.u.), die sinngemäß auch auf andere Arten der online-Beratung (vgl. Reindl, 2015) anzuwenden sind.

E-Mail-Beratung: E-Mail-Beratung ist besonders niederschwellig. Im Vergleich zu face-to-face oder telefonischer Beratung erlaubt E-Mail-Beratung jedoch keinen Austausch im Sinne von direkter Rückkopplung und Anpassung. Sie ist außerdem auf schriftliche Sprachäußerung begrenzt. Die Vertraulichkeit von E-Mails ist nur schwer sicherzustellen. E-Mails werden im Rahmen der LEUCHTLINIE deshalb nur als erste Antwort auf E-Mail-Anfragen eingesetzt oder wenn von den Ratsuchenden – trotz Empfehlung – andere Kontaktmöglichkeiten nicht genutzt werden. Beim Einsatz von E-Mails werden folgende Punkte berücksichtigt:

- Die Ratsuchenden werden darüber aufgeklärt, dass nur eine Informations-, Aufklärungs-, Verweis- bzw. allgemeine Orientierungsberatung durchgeführt werden kann. Die tiefere Bearbeitung persönlicher Anliegen und Unterstützung bei Krisen dagegen nicht per E-Mail erfolgen kann.
- Die Ratsuchenden wissen, in welchem Zeitraum ihnen geantwortet wird. Dies sind bei dringenden Fragen 24 h, ansonsten 2-3, höchstens 7 Tage.
- Die Berater_in authentifiziert sich eindeutig (d.h. sie nennt Namen, Organisation). Die Ratsuchenden wissen genau, mit wem sie Mailkontakt haben.
- Die Berater_innen achten beim Lesen der E-Mails auch auf Aussagen „zwischen den Zeilen“.
- Antworten werden für Ratsuchende in Inhalt und Darstellung verständlich formuliert. „Slang“ wird dabei vermieden. Bei Unklarheiten wird zunächst zurückgefragt. Lösungsmöglichkeiten werden so formuliert, dass die Entscheidung klar bei den Ratsuchenden verbleibt. Manchmal können konkrete Ratschläge sinnvoll sein (insbesondere bei Jugendlichen), dabei wird aber immer deutlich gemacht, dass es die persönliche Meinung der Berater_in ist (z.B. Ich-Form).
- Rückmeldungen werden erbeten.
- Es werden keine automatischen aus Textbausteinen generierten Antworten versandt.
- Die Ratsuchenden werden darauf hingewiesen, dass E-Mails unverschlüsselt auf Servern und Rechnern gespeichert werden und von jeder Person, die darauf Zugriff erhält, gelesen werden können. Es wird darauf hingewiesen, dass die technischen Geräte, die die Berater_in nutzt, insofern geschützt sind als gewährleistet wird, dass unberechtigte Personen keinen Zugang erhalten. Keine Gewähr kann dagegen für die Übertragungswege gegeben werden. Es wird deshalb darauf hingewiesen, dass man zum besser geschützten

Mailverkehr anonyme E-Mail-Adressen nutzen kann. Außerdem wird empfohlen, dass die Berater_innen zur E-Mail-Kommunikation auch verschlüsselte Kanäle (z.B. PGP, S/MIME) anbieten. Die Nutzung dieser sichereren Kommunikationswege erfordert jedoch auch von den Ratsuchenden umfangreiche Computerkenntnisse und wird nicht von allen Ratsuchenden wahrgenommen werden (können).

Beendigung der Beratung: Die Berater_innen sind sich bewusst, dass die Beendigung einer Beratung ebenso viel Aufmerksamkeit und Sorgfalt verlangt wie deren Beginn. Sie informieren die Ratsuchenden rechtzeitig, wenn sie die Beratung beenden (oder längerfristig unterbrechen) wollen. Sie klären ab, ob weiterhin Beratungsbedarf besteht. Sie unterstützen bei der Suche nach einer Möglichkeit zur Weiterberatung. Andererseits sind sie auch verpflichtet, auf die Beendigung einer Beratung hinzuwirken, wenn die Ratsuchenden nach aller Voraussicht davon nicht weiter profitieren.

Umgang mit Konflikten: Auch Beziehungen zwischen den Mitgliedern der LEUCHTLINIE sind so zu gestalten, dass Macht- bzw. Abhängigkeitsverhältnisse nicht missbraucht werden. Streitigkeiten und Konflikte sind vor Einreichen einer Beschwerde oder Beschreiten des Rechtsweges nach Möglichkeit auf anderem Wege zu lösen. Um zu erreichen, dass Konflikte gewaltfrei gelöst werden, sind Möglichkeiten der Vermittlung zu suchen.

Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Folgende Maßnahmen werden zur Qualitätssicherung vorgeschlagen:

1. **Qualitätsstandards.** Die Berater_innen verpflichten sich, gemäß den Qualitätsstandards der LEUCHTLINIE zu arbeiten.

Die Berater_innen setzen Qualitätssicherungsinstrumente ihrer Organisation/ihrer Profession ein. Die Maßnahmen zur Qualitätssicherung der LEUCHTLINIE ergänzen die Maßnahmen vor Ort um die Aspekte, die zum Monitoring und zur Qualitätssicherung der LEUCHTLINIE insgesamt notwendig sind. Sollten die Qualitätsstandards der LEUCHTLINIE im Widerspruch zu Qualitätsstandards einzelner Organisationen oder Professionen stehen, in deren Rahmen die Beratung erfolgen soll, dann kann die Beratung *nicht* im Rahmen der LEUCHTLINIE durchgeführt werden.

Die Qualitätsstandards der VBRG und dieses ergänzende Dokument werden gut sichtbar für Ratsuchende auf der Webseite der LEUCHTLINIE veröffentlicht und die Ratsuchenden werden im persönlichen Gespräch darüber informiert (s.o. Transparenzpflicht).

Die Qualitätsstandards werden im Basismodul der LEUCHTLINIE-Schulung vorgestellt, reflektiert und diskutiert.

2. **Zugangsvoraussetzungen.** Um als Berater_in für die LEUCHTLINIE tätig zu werden, sind folgende Zugangsvoraussetzungen zu erfüllen:
 - eine berufliche Beratungstätigkeit – oder der Ausbildungsnachweis zur Befähigung zu einer solchen – a) die sich *auch* an Betroffene rechter Gewalt richtet, b) in deren Rahmen mindestens ein Schlüsselprozess (s.o.) fachlich kompetent und unter

Einhaltung dieser Qualitätsstandards angeboten werden kann. Beratungsstellen in diesem Sinne können sein: psychosoziale Beratungsstellen, Krisen- und Notfalldienste, Jugendämter, Sozialdienste, Antidiskriminierungsstellen etc.

- keine Eintragung im erweiterten Führungszeugnis
- Teilnahme am Basismodul der LEUCHTLINIE-Schulung
- Teilnahme an mindestens zwei Qualifizierungsmaßnahmen, Qualitätszirkeln oder Intervisionen pro Jahr. Diese dienen der Weiterbildung und der Sicherstellung der Anschlussfähigkeit an die LEUCHTLINIE-Beratung, auch wenn über längere Zeit keine LEUCHTLINIE-Fälle von einer_einem Berater_in bearbeitet werden.
- Unterzeichnung des Kooperationsvertrages, in dem die Rechte und Pflichten geregelt sind, u.a. die Ausrichtung der Beratungstätigkeit an diesen Qualitätsstandards.

3. **Weiterbildungsangebote.** Zur Unterstützung von Betroffenen rechter Gewalt sind vielfältige Kompetenzen erforderlich: beispielsweise pädagogische, juristische, psychologische und beraterische. Ebenfalls erforderlich ist Grundlagenwissen zu Rassismus, Rechtsextremismus, Antisemitismus, Viktimologie. Außer diesen Wissensaspekten ist auch die Auseinandersetzung mit eigenen Rollen, Haltungen und Privilegien sowie eine Kenntnis der eigenen persönlichen und strukturellen Grenzen nötig.

Zur Weiterqualifikation der Berater_innen bietet die LEUCHTLINIE deshalb Fortbildungsmaßnahmen an – auch in Kooperation mit dem Demokratiezentrum und der Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg. Dazu gehört ein Basismodul, das von allen Berater_innen besucht wird. Außerdem werden Fortbildungen insbesondere zu den eben genannten Beratungsaspekten organisiert. Darüber hinaus bietet LEUCHTLINIE die Möglichkeit zur Intervision, organisiert Qualitätszirkel und unterstützt bei der Kooperation mit Fachdiensten und Spezialist_innen.

4. **Kooperationspartner_innen.** Wenn erforderlich – und von den Betroffenen gewollt – binden die Berater_innen auch Kooperationspartner_innen in die Beratungsarbeit ein, die nicht Teil des LEUCHTLINIE-Teams sind. Bei dieser Einbindung ist darauf zu achten, dass die Kooperationspartner_innen den Leitgedanken, Zielen und Handlungsgrundlagen des VBRG (2015) entsprechend arbeiten. Um das zu gewährleisten werden nur Kooperationspartner_innen eingebunden, deren Arbeitsweise bekannt ist und die zusichern, gemäß diesen Arbeitsgrundsätzen zu arbeiten.
5. **Statistikbogen.** In einem Statistikbogen werden einige Basisdaten zu den durchgeführten Beratungen anonym dokumentiert. Diese werden zentral gesammelt und dienen der Darstellung der erbrachten Beratungsleistungen nach innen und außen.
6. **Feedback.** Die Berater_innen ermuntern die Ratsuchenden zu persönlichem Feedback während und am Ende des Beratungsprozesses. Sie bitten die Beratenen außerdem am Ende des Beratungsprozesses darum, einen Rückmeldebogen auszufüllen und der Zentralstelle der LEUCHTLINIE zukommen zu lassen (der Rückmeldebogen wird auch als Online-Formular zur Verfügung gestellt).

7. **Beschwerdeverfahren.** Für Beschwerden wird ein Beschwerdeverfahren eingerichtet: Es wird eine interne Clearingstelle eingerichtet und eine Organisation gesucht, die bereit ist, als externe Schlichtungsstelle zu fungieren. Das kann beispielsweise eine Beratungsstelle für Betroffene rechter Gewalt aus einem anderen Bundesland sein (der im Gegenzug angeboten werden kann, dass LEUCHTLINIE als externe Schlichtungsstelle für sie zur Verfügung steht). Die Ratsuchenden werden über die Beschwerdemöglichkeiten informiert (auf der Webseite und in persönlichem Gespräch).

Führt ein Klärungsversuch im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens zu dem Ergebnis, dass ein_e Berater_in mit einiger Wahrscheinlichkeit gegen Qualitätsstandards verstoßen hat, wird – in Abhängigkeit von der Schwere des Verstoßes und dem Verschulden der Berater_in – entsprechend reagiert:

1. Kommentar zur Handlungsweise der Berater_in
2. ggf. Empfehlung für das zukünftige Handeln
3. ggf. Ermahnung, bestimmte Handlungen zukünftig zu unterlassen
4. ggf. Aufforderung, sich bei dem_der Beschwerdeführer_in zu entschuldigen
5. ggf. Information der Organisation, in deren Namen die Beratungsleistung erbracht wurde. Dabei wird auf den Schutz der beratenen Person geachtet.
6. ggf. Ausschluss aus dem Berater_innen-Pool der LEUCHTLINIE

Literatur

ADVD = Antidiskriminierungsverband Deutschland (2010). Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung. Eckpunktepapier des advd. Verfügbar unter <http://www.antidiskriminierung.org/?q=node/293>

GWG = Gesellschaft für Personenzentrierte Psychotherapie und Beratung e.V. (2007). Ethische Richtlinien der GwG. Verfügbar unter: <https://www.gwg-ev.org/sites/default/files/anhaenge/ethische-richtlinien.pdf>

Pro familia (2004) Standards zur Qualitätssicherung der Online-Beratung bei pro familia. Verfügbar unter http://www.profamilia.de/fileadmin/dateien/fachpersonal/standards_online-beratung.pdf

Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. e-beratungsjournal.net, 11(1), 55-68.

VBRG = Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland (2015). Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland. Qualitätsstandards für eine professionelle Unterstützung. Berlin: VBRG. Verfügbar unter <http://www.verband-brg.de/images/qs.pdf>

WHO = Weltgesundheitsorganisation (2003). Weltbericht Gewalt und Gesundheit. Zusammenfassung. Verfügbar unter http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/