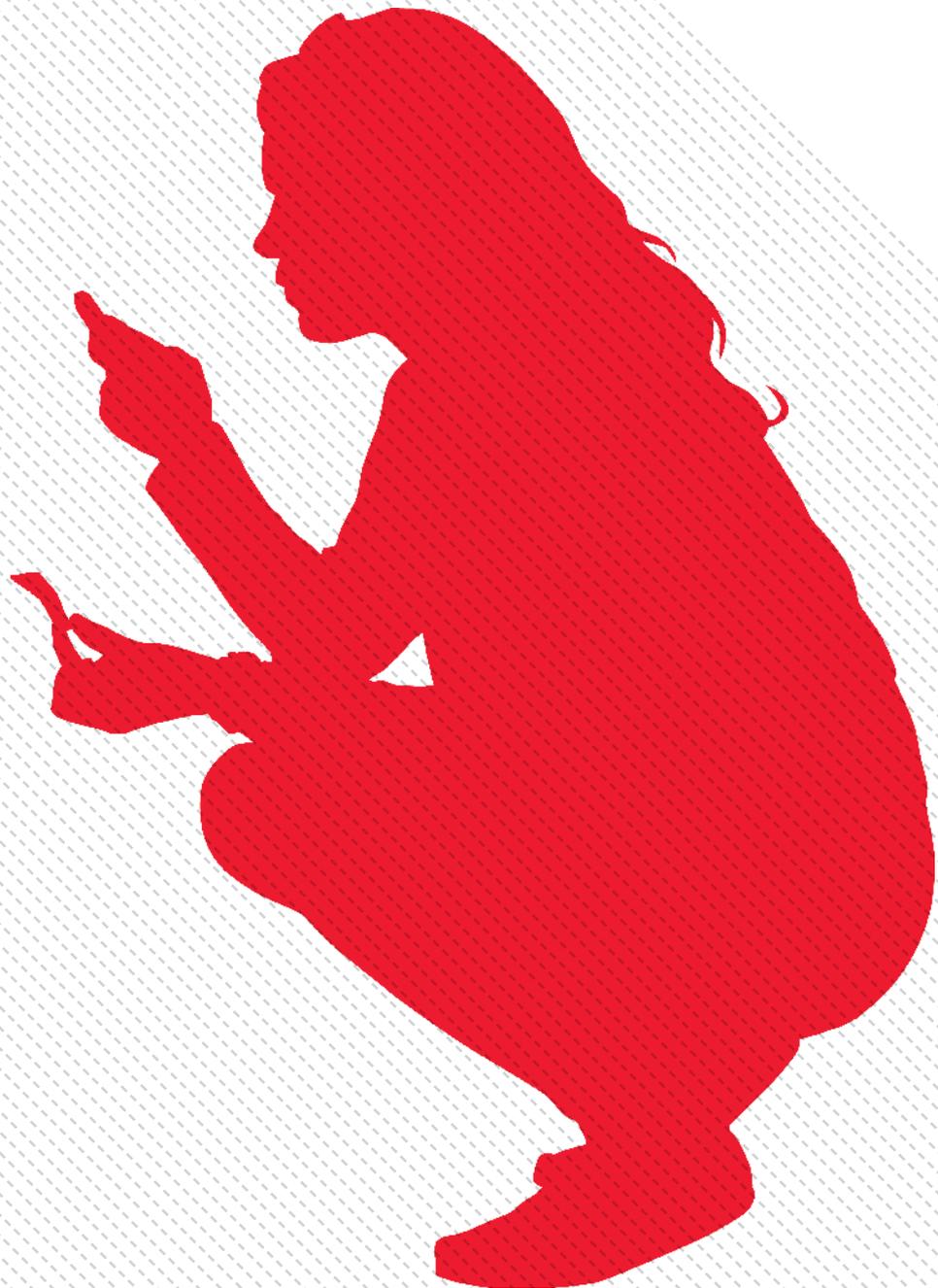


**0800 222 555**

**FRAUENHELPLINE  
GEGEN GEWALT**

---

**JAHRESBERICHT**  
2017



# FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT

**0800 222 555**

**JAHRESBERICHT  
2017**

[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)

[frauenhelpline@aoef.at](mailto:frauenhelpline@aoef.at)

## **IMPRESSUM:**

Herausgegeben vom  
**VEREIN AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER**  
**FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT**  
1050 Wien, Bacherplatz 10/4, Österreich  
ZVR-Nr.: 187612774

Redaktion: Maria Rösslhumer  
Layout: Monika Medvey

---

Wir danken dem Bundesministerium für Bildung und Frauen für die hundertprozentige Unterstützung.

 **MINISTERIUM  
FRAUEN  
GESUNDHEIT**

## INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	4
DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555	5
ÜBER DIE BEDEUTUNG DER GEWALTPRÄVENTIONSARBEIT	6
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555	10
DIE FEM:HELP-APP	16
DER HELPCHAT	16
FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN	18
STATISTIK 2017	20
BERATUNGSGESPRÄCHE	24
FAQs	28



## VORWORT

*Eine Anruferin erzählt aufgeregt und verängstigt, dass sie von Gewalt durch den Ehemann betroffen ist. Sie war gerade bei der Polizei, um eine Anzeige zu erstatten. Diese habe ihr geraten, mit der Frauenhelpline Kontakt aufzunehmen, um die weiteren Schritte zu besprechen. Die betroffene Frau ist seit fünf Jahren verheiratet. Das gemeinsame Kind ist erst sechs Monate alt. Die Anruferin kann sich nicht mehr erinnern zu welchem Zeitpunkt in der Ehe die Gewaltausbrüche begonnen haben. Anfangs waren es Beleidigungen und Demütigungen und dann kam es vermehrt zu körperlichen Übergriffen. Sie versucht sich an jene Phase in der Beziehung zu erinnern, die nicht von Gewalt gekennzeichnet waren und bespricht mit der Beraterin ihre traurige Lebenssituation.*

Diese ist eine von vielen Geschichten von gewaltbetroffenen Frauen: 2017 haben wieder viele Frauen das Angebot der Frauenhelpline in Anspruch genommen, es waren insgesamt 6.603 Anrufe von hilfesuchenden Frauen und Mädchen, die sich neben Gewalt mit vielen unterschiedlichen Fragen an 0800/222 555 gewandt haben.

Am 21. September 2017, am Internationalen Tag des Friedens haben wir viele Anrufe von hilfesuchenden Frauen und Mädchen bei einer Kundgebung mit dem Titel: Hellwach – Eine Lange Nacht für ein Ende der Gewalt an Frauen öffentlich gemacht, um Frauen und Mädchen eine Stimme zu geben. Bekannte Schauspielerinnen und Künstlerinnen haben dabei Gewalterfahrungsberichte betroffener Frauen vor dem Justizpalast in Wien vorgelesen. Die insgesamt 30 Geschichten bildeten eine große Bandbreite der Gewalt ab, angefangen von körperlicher und/oder sexueller Gewalt bis hin zu Zwangsheirat sowie Stalking und psychischer Gewalt und Psychoterror.

Wenn sich Frauen mit ihren Erfahrungen an Behörden wie Polizei, Justiz oder Amt für Jugend und Familie wenden, erleben sie meist dadurch weitere Gewalt und werden erneut traumatisiert. Das führt dazu, dass Frauen immer weniger Vertrauen in das Strafverfolgungssystem haben. Denn gewaltbetroffene Frauen sind oftmals mit dem Phänomen des Victim blaming (Opferbeschuldigung) konfrontiert. Den Tätern wird noch immer mehr geglaubt als den betroffenen Frauen. Die veröffentlichten Erzählungen handelten von den Schwierigkeiten und Schikanen, die Frauen bei Behörden ausgesetzt waren und sind. Unter den 30 Erzählungen waren auch jene von Kindern, die Zeuginnen von Gewalthandlungen gegen ihre Mütter und/oder gegen sich selbst waren.

Wie wichtig ein Anruf bei der Frauenhelpline ist, bestätigen die Beratungsgespräche auf Seite 24 Ein Anruf ist der erste Schritt aus einer Gewaltbeziehung und er kann Leben retten.

**Mag.<sup>a</sup> Maria Rösslhuber**  
*Leiterin der Frauenhelpline*

# DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555

**D**ie Frauenhelpline ist die kostenlose telefonische Beratungseinrichtung und erste Anlaufstelle für alle Opfer von familiärer Gewalt in Österreich. Frauen und ihre Kinder machen dabei erfahrungsgemäß den Großteil der Betroffenen aus. Sie sind daher die primäre Zielgruppe der bundesweiten Frauenhelpline, wenn gleich alle hilfeschuchenden AnruferInnen mit ihren Anliegen ernst genommen und beraten werden.



## Die Frauenhelpline ist

- ▶ rund um die Uhr von 0 – 24 Uhr besetzt und an 365 Tagen im Jahr erreichbar
- ▶ auch an Feiertagen, am Wochenende und in der Nacht

## Die Frauenhelpline unterstützt

- ▶ bei Gewalt in der Familie
- ▶ alle Frauen, die von Gewalt (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) betroffen oder bedroht sind, sowie ihre Kinder
- ▶ Frauen und Mädchen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind
- ▶ Frauen in Beziehungs- und Lebenskrisen
- ▶ Kinder und Jugendliche, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- ▶ alle Personen aus dem Umfeld der Betroffenen
- ▶ VertreterInnen von diversen Institutionen und sozialen Einrichtungen

## Die Frauenhelpline bietet

- ▶ kostenlose telefonische Erst- und Krisenberatung
- ▶ rasche Hilfe in akuten Gewaltsituationen und bei hoher Gefährdung
- ▶ anonyme und vertrauliche Beratung
- ▶ muttersprachliche Beratung – 2017 wurden folgende Sprachen angeboten: Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Russisch, Rumänisch, Türkisch, Persisch/Farsi und Dari
- ▶ Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe
- ▶ psychosoziale Krisenberatung
- ▶ Information über rechtliche und soziale Fragen im Zusammenhang mit Gewalt an Frauen und Kindern
- ▶ Information über Prozessbegleitung in Österreich
- ▶ auf Wunsch Interventionen bei Polizei, Kinder- und Jugendhilfe und anderen relevanten Stellen
- ▶ gezielte Weitervermittlung an Frauenhäuser, regionale Frauenschutzeinrichtungen und Beratungsstellen
- ▶ Unterstützung von Angehörigen (Kinder und Familienmitglieder) von ermordeten Frauen
- ▶ Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich

## Das Team der Frauenhelpline

besteht aus neun Beraterinnen, mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen, Psychotherapeutinnen mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnissen und langjährigen Erfahrungen im Gewalt und Frauenbereich.

# ÜBER DIE BEDEUTUNG DER GEWALTPRÄVENTIONSARBEIT FÜR KINDER UND JUGENDLICHE

## Durchführung von Empowerment Workshops

Heranwachsende Menschen gegen häusliche Gewalt zu stärken und umfassend zu unterstützen ist ein zentrales Anliegen des Vereins Autonome Österreichische Frauenhäuser und auch der Frauenhelpline gegen Gewalt. Daher versuchen wir alle Möglichkeiten und Angebote wahrzunehmen, um Gewaltpräventionsarbeit durchzuführen. So auch die Anfrage 2017 von Jugend am Werk und des Berufsförderungsinstituts, bfi, die im Auftrag vom AMS intensive Berufsorientierungskurse und Coachings - genannt „BOCO-I“ im Rahmen von 12-wöchigen Lehrlingsprogrammen für bildungsfernere Jugendliche anbieten. Diese Empowerment Workshops mit den 15- bis 21-jährigen Jugendlichen wurden von Juli bis Dezember 2017 von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline, des Vereins AÖF in Kooperation mit der Männerberatung Wien sowie dem Workshop-Team „Gewaltfrei leben“ durchgeführt.

Diese Jugendlichen haben die Pflichtschule zwar absolviert, aber weder Lehrstelle noch Arbeitsplatz gefunden und werden daher in ihrer beruflichen Integration intensiver unterstützt. Diese Workshops dauerten jeweils fünf Stunden, wurden in Räumlichkeiten des bfi und Jugend am Werk abgehalten und fanden für jede Kursgruppe (zwischen 8 und 14 TeilnehmerInnen gemischt geschlechtlich) einmalig statt. 2017 wurden etwa 22 Empowerment-Workshops für ungefähr 200 Jugendliche zur Stärkung von Jugendlichen durchgeführt. Weitere Workshops wird es 2018 geben.

Ziele der Workshops waren, die Jugendlichen über Gewalt in der Familie und in Partnerschaftsbeziehungen zu informieren, zu sensibilisieren, Jugendliche zu stärken, lernen Gefühle auszudrücken und Grenzen zu setzen, respektvollen, wertschätzenden und verantwortungsvollen Umgang miteinander zu lernen, aufzeigen von Unterstützungs-, und Hilfsmöglichkeiten (Erste Schritte aus Gewaltbeziehungen, gegenseitige Unterstützung durch Zuhören und Ernstnehmen, kennenlernen von Einrichtungen, ausloten von Sicherheitsnetzen etc.)

Die Inhalte der Workshops waren vielseitig und umfassten Themen wie Ursachen und Formen von Gewalt („Gewaltspirale“, vier Formen der Gewalt: körperliche, psychische, ökonomische und sexuelle Gewalt), Auswirkungen von Gewalt (Ängste, Unsicherheiten, Überforderungen, Schweigen...) und Kinderrechte/Frauenrechte/Menschenrechte, Möglichkeiten und Gesetze (Gewaltschutzgesetz u.a.) in Österreich.

## Ablauf der Workshops

Der Ablauf war sehr zielgruppenorientiert und hat sich nach den Bedürfnissen und Fragen der Jugendlichen orientiert. Gewalt in der Familie und Gewalt an Kindern sind sehr emotionale Themen, daher war es wichtig, dass die Inhalte möglichst abwechslungsreich, interaktiv in Form von Kleingruppen- oder Einzelarbeiten, spielen oder zeigen von Videos und mit vielen Auflockerungsübungen zwischendurch gearbeitet wurde. Alle Workshops wurden mit je zwei TrainerInnen durchgeführt, damit Betroffene von Gewalt auch gut betreut werden konnten und ihnen die notwendige Zuwendung gegeben werden konnte. Zentrale Fragen begleiteten uns durch alle Workshops „Was heißt für mich ‚Gewaltfreies Leben‘? Was verbindet mich damit? Welche Gefühle spielen dabei eine Rolle?“ Welche Erfahrungen und Beobachtungen habe ich in meinem Umfeld bisher gesammelt? Im Folgenden ist ein Ergebnis einer Kleingruppenarbeit beispielhaft dargestellt:

## „Ein respektvolles gemeinsames Miteinander bedeutet für mich ...“



Diese Aspekte wurden symbolisch in ein Herz<sup>1</sup> geschrieben. In einer zweiten Runde wurden jene Aspekte gesammelt, die ein gewaltfreies Miteinander stören. Neben der Erarbeitung der Vielfalt von Aspekten für ein friedliches Miteinander mit den Jugendlichen wurde auf die österreichische Rechtslage eingegangen. Ziel ist neben einer Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt und einiger wichtiger Inputs zu den Gesetzen, das Kennenlernen von Institutionen und das Mitgeben von Adresslisten.

### Eine weitere Übung waren Quizkarten

Um sich der Gewaltthematik vielfältig anzunähern, wurde auch mit Fragekarten gearbeitet. Nach theoretischen Inputs zur Rechtslage in Österreich und verschiedenen Sensibilisierungsübungen sollte das Wissen über verschiedene Formen von Gewalt und unterstützende Einrichtungen gefestigt werden. Beispiele für „Quiz-Fragen“:

- ▶ Wo kann ich mich hinwenden, wenn mein Freund oder meine Freundin von seinen Eltern geschlagen wird?
- ▶ Was kann ich tun, wenn mir wenn mein Freund oder meine Freundin erzählt, eine Ohrfeige bekommen zu haben?
- ▶ Darf man Kinder und Jugendliche (in Österreich) schlagen?
- ▶ Ist „Pograpschen“ eine Form von Gewalt?

### Beratungsangebote

Das Vermitteln von Beratungsangeboten war ein wichtiger Teil der Workshops, um Anknüpfungen für Jugendliche herzustellen, sei es, wenn sie selbst Betroffene von Gewalt oder ZeugInnen werden würden, oder wenn ihnen jemand anvertrauen würde, Opfer von Gewalt geworden zu sein<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> In den WS wurden verschiedene Symbole verwendet: Das Herz steht für Partnerschaft, gezeichnete Figuren in verschiedenen Größen standen für Familien/Eltern und Kinder.

<sup>2</sup> Wie immens wichtig ein „einfach da sein“, ein Zuhören und ein Ernstnehmen für betroffene Kinder und Jugendliche ist, zeigt die neueste Studie von Messner/ Hoyer-Neuhold (2017) mit dem Titel „EinSatz“. Mit dieser dreijährigen Studie, die erstmals im deutschsprachigen Raum die Situation von Kindern und Jugendlichen bei Wegweisungen erforschte, wurde eine bisherige Lücke zum Thema Gewalt gefüllt.

Neben der Vermittlung von Anlaufstellen und Adressen besteht ein wichtiger Teil darin, Jugendlichen zu vermitteln, dass es ein Netz an Unterstützungsmöglichkeiten gibt, dass diese kostenlos sind und dass sich engagierte MitarbeiterInnen für Jugendliche einsetzen. Mit der Botschaft, dass jemand für sie da ist, sollte der Zielgruppe ein Gefühl von Sicherheit mitgegeben werden.

Die Jugendlichen wurden über folgende Beratungsangebote informiert, die ihnen darüber hinaus aufgelistet in Adresslisten mitgegeben wurden:

- ▶ Telefonische Beratungsangebote wie die Frauenhelpline 0800/222 555
- ▶ Helpchat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) als Onlineberatung und femhelp:App
- ▶ Die Kinderwebsite: [www.gewalt-ist-nie-ok.at](http://www.gewalt-ist-nie-ok.at)
- ▶ Institutionen: Frauenhäuser, Gewaltschutzzentren/Interventionsstellen und Kinder- und Jugendhilfe (KJH)
- ▶ Psychologische Anlaufstellen
- ▶ Beratungsstellen für Frauen, Männerberatungsstellen, Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche (u.a. Rat auf Draht, Kindernotruf)

### **Zielsetzung unter dem Aspekt von Gewaltprävention und Empowerment**

Im folgenden Resümee wird die Bedeutung der Workshops und ihre Möglichkeiten für Jugendliche zusammengefasst. Gewaltprävention und Empowerment von Jugendlichen haben wir uns zum Ziel gesetzt. Die zeitlichen Rahmenbedingungen zur Zielerreichung waren zwar beschränkt (je Workshop fünf Stunden), aber immerhin hatten die Jugendlichen eine großartige Chance sich nochmals, bevor sie in das Berufsleben einsteigen, mit zentralen Themen einer gewaltfreien Kommunikation und mit deeskalierenden Methoden auseinander zu setzen. Auch wenn die Workshops ein „Tropfen auf den heißen Stein“ waren, so haben die Jugendlichen ein beträchtliches Wissen über Gewaltschutz, Opferrechte und über wichtige Hilfseinrichtungen erfahren.

### **Resümee über die Bedeutung von Gewaltpräventionsworkshops für Jugendliche**

- ▶ Empowerment ist ein stärkender Prozess, um Benachteiligungen und gesellschaftlichen Ausgrenzungen entgegenzuwirken. In den Workshops werden die Jugendlichen in vielfacher Weise ermutigt, zum Beispiel darin, Gefühle auszudrücken und sich Hilfe zu organisieren. Das Reden über Gefühle und Bedürfnisse wirkt einer Ausgrenzung entgegen und führt zu einer Enttabuisierung von Gewalt.
- ▶ Empowerment versteht sich als Hilfe zur Selbsthilfe. In den Workshops wurden verschiedene Möglichkeiten erarbeitet und vermittelt, sich Hilfe zu holen und in Gefahrensituationen an zuständige Stellen zu wenden. Den Jugendlichen wurde vermittelt, dass Hilfe holen ein Zeichen von Stärke und nicht ein Zeichen von Schwäche ist.
- ▶ Stärkung bedeutet ein Aufgreifen bisher erfolgreicher Strategien. Auch dies ist ein wichtiger Bestandteil in den Workshops: Wo/Wie habe ich mich bisher erfolgreich gewehrt? Wann konnte ich in meinem Leben bereits Gefahr abwenden?
- ▶ Empowerment bedeutet weiters, eigene Zielvorstellungen in der Lebenswelt aktiv zu verfolgen. Durch Gruppenarbeiten in den Workshops mit Fragen wie z.B. „Wie wünsche ich mir eine gute Partnerschaft? Was gehört für mich für ein respektvolles Miteinander dazu?“ können die eigenen Zielvorstellungen für ein gewaltfreies Leben in Partnerschaften (und später in eigenen Familien).

- ▶ Selbstbestimmung (wieder) anzueignen und Entscheidungen für das eigene Leben in die Hand zu nehmen, ist ein weiteres Ziel, das mit Workshops erreicht werden kann. Übungen zur Wahrung der körperlichen Grenze, die Stärkung des Nein-Sagens gehen in diese Richtung. Durchgeführte Sensibilisierungsübungen (Was ist angenehm, was ist nicht angenehm? Wo ist meine Grenze – in Distanzübungen) stärken die Selbstbestimmung und das Bewusstsein, jederzeit NEIN sagen zu dürfen.
- ▶ „Schreiübungen“ in den Workshops boten den Jugendlichen in einem geschützten Rahmen die Möglichkeit die Stärke der eigenen Stimme zu erleben. Eine Stärkenfokussierung erfolgt in Workshops auch durch die Vermittlung, dass jede/r Jugendliche für die FreundInnen sehr wichtig ist, sei es auch „nur“ als ZuhörerIn.
- ▶ Eine Stärkung wurde auch durch die Erweiterung der Ausdrucksmöglichkeit von Gefühlen (durch Umschreiben, pantomimische Darstellung, Aufzeigen der Vielfalt von Gefühlen) erreicht.
- ▶ Empowerment ist als Schritt zu verstehen, das eigene Leben so zu gestalten, wie Jugendliche dieses im Rahmen ihrer Möglichkeiten (eigene Grenzen und Grenzen anderen) gestalten möchten. Dazu gehören ermutigende Aussagen über Rechte der Jugendlichen. Damit wurde eine wichtige Botschaft für ein selbstbestimmtes Leben mitgegeben.
- ▶ Die Stärkung geschah durch die Botschaft an Jugendliche, dass Gewalt nicht okay ist und dass sie ihren eigenen Wahrnehmungen vertrauen können (dürfen und sollen).

# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555

**E**ine bundesweite Notrufnummer ist von einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit abhängig. Nur so kann sie österreichweit wahrgenommen werden. Die kostenlose Nummer ist die erste und wichtigste Anlaufstelle für alle Fragen im Bereich Gewalt in der Familie. Betroffene von familiärer Gewalt sollen vor allem in Akutsituationen sofort wissen, wohin sie sich - neben der Polizei - wenden können. Diese Nummer kann lebensrettend sein, vor allem bei schwerer Gewalt und in Hochrisikosituationen. Denn Partnergewalt an Frauen kann viele Formen annehmen und sie kann in weiterer Folge tödlich sein. Die Mehrheit der Morde an Frauen erfolgt im Familienkreis und vor allem dann, wenn sich Frauen von ihrem gewalttätigen Partner trennen wollen.

Die Frauenhelpline gegen Gewalt ist ein wichtiges, niederschwelliges Unterstützungsangebot für betroffene Frauen und Kinder und ein Anruf kann oftmals der erste Schritt aus der Gewalt sein. Unter der Nummer 0800 222 555 sind an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr Beraterinnen erreichbar, die Anrufernde kostenlos und anonym unterstützen. Vor allem für Betroffene in ländlichen Regionen, in denen Beratungseinrichtungen weit entfernt sind, für ältere Frauen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, und für Migrantinnen, die aufgrund von Sprachbarrieren den Weg in eine Beratungseinrichtung scheuen, ist das mehrsprachige telefonische Beratungsangebot der Frauenhelpline wichtig.

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung der Aktivitäten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit 2017:

## 1. Kampagne mit dm Drogerie markt: Frauenhelpline auf dm-Taschentüchern

Am internationalen Weltfrauentag, 8. März 2017 setzte der dm drogerie markt ein klares Zeichen gegen jede Form der Gewalt an Frauen.

Auf allen losen Taschentüchern der dm Marke Soft & Sicher wurde die Telefonnummer der Frauenhelpline 0800 222 555 abgedruckt. Dieses unentgeltliche Engagement und die vorbildliche Unterstützung am internationalen Frauentag wurde ein halbes Jahr angeboten. Eine Kooperation, die dem Unternehmen – mit 97 Prozent weiblichen Mitarbeitern – ganz besonders am Herzen lag.

„*In Österreich erlebt jede fünfte Frau im Laufe ihres Lebens Formen der Gewalt. Sich davon zu befreien und Hilfe zu suchen, erfordert Mut – und diesen mutigen Schritt möchte dm drogerie markt unterstützen. Auf allen losen Taschentüchern der dm Marke Soft & Sicher sind seit Kurzem das Logo und die Telefonnummer der Frauenhelpline zu finden. 97 Prozent unserer Mitarbeiter sind weiblich. Daher freuen wir uns umso mehr, die Frauenhelpline in allen österreichischen dm Filialen sichtbar zu machen. So können wir potentiell betroffene Frauen gemeinsam unterstützen*“

sagt dm Geschäftsführerin Petra Mathi-Kogelnik vor der Presse.



dm Geschäftsführerin Petra Mathi-Kogelnik (rechts) und Maria Rösslhumer (links), Geschäftsführerin der Frauenhelpline, präsentieren die Soft & Sicher Taschentücher mit Telefonnummer und Logo der Frauenhelpline.

## 2. Bekanntmachung der Frauenhelpline bei der Kundgebung HELLWACH. „Eine Lange Nacht für ein Ende der Gewalt an Frauen“

2017 fand erstmals im Rahmen der WAVE Kampagne *Step Up!* die Kundgebung „HELLWACH. Die lange Nacht für ein Ende der Gewalt an Frauen.“ am 21.9.2017, dem Internationalen Tag des Friedens, statt. Das Menschenrecht auf ein gewaltfreies Leben in Frieden nahm der Verein AÖF, in Kooperation mit dem europäischen Netzwerk WAVE (Women Against Violence Europe) und der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie zum Anlass für diese Kundgebung vor dem Justizpalast (Schmerlingplatz) in Wien. Ziel von HELLWACH war es, einmal mehr entschieden gegen Gewalt an Frauen und Kindern und für ein Leben in Frieden für alle Menschen aufzutreten.



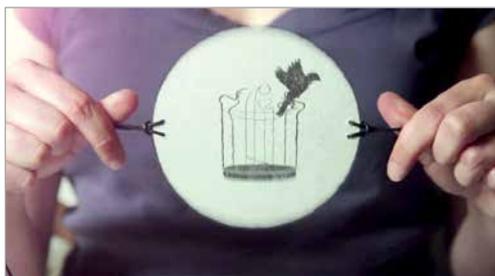
Bei dieser Veranstaltung rückte auch die Arbeit der Frauenhelpline wieder in den zentralen Mittelpunkt. Bekannte Schauspielerinnen und Künstlerinnen lasen 30 Gewalterfahrungsberichte betroffener Frauen vor. Diese Berichte wurden von einigen der fünfzehn Frauenhäuser und vor allem von der Frauenhelpline zur Verfügung gestellt. Die Geschichten handelten von Fällen körperlicher und sexueller Gewalt, Zwangsheirat sowie von Stalking und psychischer Gewalt, aber auch von Kindern, die Zeuginnen von Gewalthandlungen gegen ihre Mütter und/oder selbst missbraucht wurden.

Teilnehmende LeserInnen waren Schauspielerin Andrea Eckert, Schauspielerin Topsy Küppers, Sängerin und Moderatorin Birgit Denk, Schauspielerin und Autorin Elke Hagen, Autorin Karin Pfolz und Sozialarbeiter und Rockmusiker Patrick Zöchling. Zwischen den einzelnen Lesungen trugen Maria Rösslhuber (AÖF), Stephanie Futter-Orel (WAVE), Barbara Ille (Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie) und Beraterinnen der Frauenhelpline Forderungen zur Verbesserung der Gewaltprävention und des Opferschutzes in Österreich vor, wie sie im NGO-Schattenbericht für das GREVIO-Komitee angeführt sind. Musikalische Begleitung kam von Singer-Songwriterin Laura Rafetseder, Tenor Laszlo Maleczky und Saxophonistin Silke Gert. Fotografisch dokumentiert wurde die Kundgebung von Patrick Zöchling und Steffi Schmeiser und ein Facebook-Livestream, der die gesamte Veranstaltung aufzeichnete, wurde von Kamerafrau und Künstlerin Una Steiner installiert. Die Moderation des Abends übernahm Ani Gülgün-Mayr (ORF III). Etwa 100 bis 150 Menschen, die im Laufe von HELLWACH kamen und gingen, nahmen insgesamt an der Kundgebung teil. Medien, die berichteten und/oder die Veranstaltungen ankündigten waren Der Standard und Die Presse. Vor Ort anwesend waren auch Okto TV und das Community-Magazin Biber. Der Livestream kann nach wie vor auf der Facebook-Seite des Vereins AÖF angesehen werden: [www.facebook.com/verein.aef/videos/1476499662397955/](http://www.facebook.com/verein.aef/videos/1476499662397955/)

## 3. Kampagne GewaltFREI LEBEN – Bekanntmachung der Frauenhelpline 0800 222 555

Die Kampagne GewaltFREI LEBEN konnte 2017 dank finanzieller Unterstützung des Sozialministeriums und des Frauenministeriums bis Sommer weitergeführt werden. Damit konnte die Nummer der Frauenhelpline doch noch bei allen Workshops, Seminaren und mittels Inserate, Broschüren und Plakate beworben werden.

## 4. Der GewaltFREI LEBEN – Kampagnen-Spot



Der GewaltFREI LEBEN Spot wurde auch 2017 auf öffentlich-rechtlichen und privaten TV-Sendern ausgestrahlt. Der pro bono-Spot wird auch noch immer in den Warteräumen der Wiener Gebietskrankenkassen über die Infoscreens gezeigt. Er findet bei zahlreichen verschiedenen Veranstaltungen und bei vielen Menschen große Zustimmung.

Wir danken herzlich: Filmproduktion: PingPong Communications, Directors & Concept: Mike Kren, David Wagner, Camera: David Wagner, Compositing & VFX: Stefan Fleig, Illustration & Birdcage, Animation:

Boon & Mentalworks, Art Direction: Andreas Gesierich, Music & Sound Design: Iva Zabkar, Actress: Magdalena Berger

## 5. Bewerbung der Frauenhelpline durch die noch übrigen Infomaterialien von Kampagne GewaltFREI LEBEN



Nach wie vor wissen zu wenige Betroffene, wo sie Hilfe und Unterstützung bekommen können. Eine verstärkte Bekanntmachung der Frauenhelpline als wichtige Erstanlaufstelle für Frauen in ganz Österreich ist daher grundlegend. Ihre Telefonnummer wurde in das Sujet der Kampagne integriert, wodurch die Frauenhelpline automatisch auf allen Informationsmaterialien und in allen Online-Kanälen der Kampagne sichtbar wurde.

### Folder GewaltFREI LEBEN: Schutz vor Gewalt – Es gibt Hilfe!

Der Folder richtet sich an betroffene Frauen und soll sie auf ihrem Weg aus der Gewalt stärken. Der Folder beinhaltet einen Überblick über wichtige Hilfsangebote in Österreich.



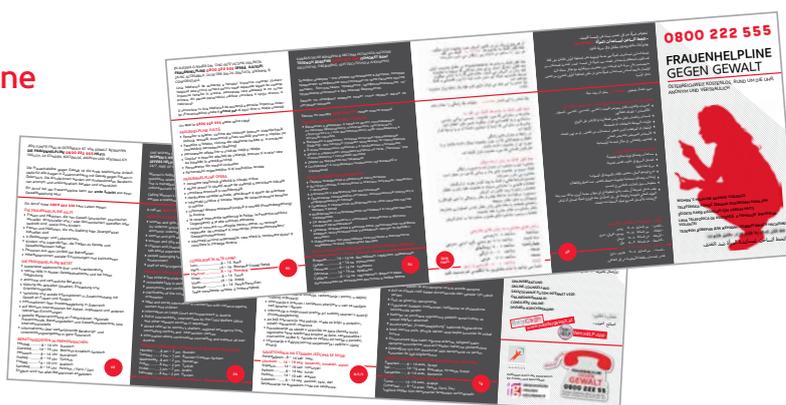
### Bekanntmachung in zahlreichen Publikationen

- ▶ Bundesjugendvertretung (Hg.) (2014): Methodenhandbuch „GewaltFREI LEBEN – Du & ich“: Handbuch für WorkshopleiterInnen“, Wien
- ▶ Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (Hg.) (2014): Verantwortungsvolle Berichterstattung für ein gewaltfreies Leben. Anregungen zur medialen Prävention von Gewalt an Frauen und ihren Kindern. AutorInnen: Irene Brickner, Brigitte Geiger, Brigitte Lueger-Schuster, Alexander Warzilek, Maria Windhager, Birgit Wolf, Wien

- ▶ Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (Hg.) (2015): Silent Witnesses. Begleitbroschüre zur Ausstellung über Hintergründe und Dynamiken von Gewalt an Frauen, Interventionsmöglichkeiten, gesetzliche Rahmenbedingungen und Hilfseinrichtungen. Autorin: Silvia Samhaber, Wien
- ▶ Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie (Hg.) (2015): Partnerschaften gegen Gewalt. Leitfaden zum Aufbau multi-institutioneller Bündnisse und Fallkonferenzen zur Verhinderung von schwerer und wiederholter Gewalt, Morden und Mordversuchen im Bereich Gewalt an Frauen und häusliche Gewalt. Autorinnen: Rosa Logar und Katrin Gleirscher, Wien
- ▶ Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie (Hg.) (2015): Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen und häusliche Gewalt handeln. Leitfaden für Leitung und Praxis in Krankenhäusern zur Versorgung von gewaltbetroffenen Patientinnen. Autorinnen: Elisabeth Gruber und Rosa Logar, Wien

## 6. Neuer Folder der Frauenhelpline in 8 Sprachen

2017 konnten wir das Beratungsangebot in 8 Sprachen anbieten, daher wurde ein neuer Flyer mit allen Sprachen (Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Englisch, Deutsch, Persisch, Rumänisch, Russisch und Türkisch) produziert und verteilt.



## 7. Die Bekanntmachung der Frauenhelpline über Facebook: @frauenhelpline.gegen.Gewalt

2017 wurde auch eine eigene Facebook-Seite für die Frauenhelpline eingerichtet, aber nicht nur in deutscher, sondern auch in vielen anderen wichtigen Sprachen: Englisch, Türkisch, Russisch und Rumänisch. Die deutschsprachige Facebook-Seite der Frauenhelpline hat 76, die englischsprachige 174 AbonnentInnen.



## 8. Frauenhelpline gegen Gewalt für gehörlose Frauen barrierefrei zugänglich

Im Zuge der Gewaltfrei Leben-Kampagne hat das RelayService des ServiceCenter ÖGS.barrierefrei gemeinsam mit der Frauenhelpline ein Video für gehörlose Frauen gedreht. Dieses ist auf der Homepage der Frauenhelpline zu finden: [www.frauenhelpline.at/sites/default/files/oegs\\_haende\\_hg\\_tuerkis.jpg](http://www.frauenhelpline.at/sites/default/files/oegs_haende_hg_tuerkis.jpg). Mithilfe von RelayService ist es (ist ja bereits länger möglich) auch möglich, gehörlose Frauen direkt zu unterstützen und zu beraten. Wir bedanken uns beim Team von ÖGS für diese Zusammenarbeit und für diese Unterstützung.



## 9. Bewerbung der Helpline durch die Website [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



Seit 2013 ist die barrierefreie Website der Frauenhelpline online. Neben der Barrierefreiheit bieten wir auf der neuen Seite auch viele Informationen über Gewalt und Frauenrechte in Österreich an.

Die Website [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at) konnte im Jahr 2017 285.993 Seitenaufrufe mit insgesamt 70.867 Besucherinnen und Besuchern verzeichnen – ein signifikanter Anstieg gegenüber dem Jahr 2016 (38.122 Besucherinnen und Besucher). Der Spitzenwert wurde im September 2017 mit 8.301 Besucherinnen und Besuchern erreicht, knapp gefolgt vom Dezember 2017 mit 8.050.



## 10. Neuer Frauenhelpline-Spot: „Keine Ausreden bei Gewalt“

In Kooperation mit der Agentur gantnerundenzi hat der Verein AÖF 2017 eine neue Kampagne für die Frauenhelpline bzw. die Autonomen Österreichischen Frauenhäuser entwickelt. Mit einem TV-Spot „ohne Worte“ soll auf die Sprachlosigkeit der Opfer bei Gewalt gegen Frauen und Kinder aufmerksam gemacht werden. Typische „Ausreden“ der Opfer werden stattdessen in Form von Untertiteln eingeblendet, um deren Scham und falschen Schuldgefühle zu verdeutlichen. Am Ende des Spots sowie auf den Print-Sujets wird auf die anonyme 24-Stunden-Hilfe durch die Frauenhelpline gegen Gewalt unter der kostenlosen Nummer 0800 222 555 aufmerksam gemacht.

Darüber hinaus wurden die Einblendungen für den Spot neben Deutsch in 9 weitere Sprachen übersetzt um auch Menschen zu erreichen, die eine andere Muttersprache haben. Die Produktion des Spots übernahm skop unter der Regie von Maria Otter, das Sounddesign stammt vom Diagonale-Preisträger Gerhard Daurer. Drei Wochen ab 17. November 2017 wurde der Spot in 30 Kinos in ganz Österreich gezeigt. Der Spot ist auch auf Youtube ([www.youtube.com/watch?v=wbCtDLoraLE](http://www.youtube.com/watch?v=wbCtDLoraLE)) und Printanzeigen zu sehen. 2018 wurde er im ORF in der Zeit von 12.–18. Februar kostenlos ausgestrahlt.



## 11. Werbespot: „Frauenhelpline – Sie können 10 Mal und öfter anrufen“

Anlässlich 15 Jahre Frauenhelpline hat die Firma newson-video gemeinsam mit der bekannten Theater- und Filmschauspielerin Frau Dagmar Kutzenberger dankenswerterweise einen pro bono Werbespot für uns entwickelt, der sowohl im ORF als auch 2017 immer wieder in zahlreichen Privatsendern ausgestrahlt wurde. Der Spot ist unter [www.youtube.com/watch?v=n7GvTISAv90](http://www.youtube.com/watch?v=n7GvTISAv90) zu sehen.

## 12. Bewerbung der Frauenhelpline bei Veranstaltungen und im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt“

Die Mitarbeiterinnen beteiligten sich auch 2017 wieder zahlreich an den Veranstaltungen im Rahmen der Kampagne „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“, die jährlich in der Zeit von 25. November bis 10. Dezember 2017 stattfindet. Bei allen Veranstaltungen wurde immer auch die Nummer der Frauenhelpline aktiv beworben.



© Pressedienst der Stadt Wien

## 13. Bewerbung der Frauenhelpline durch die Ringvorlesung „Eine von fünf“

Bereits zum achten Mal organisierte der Verein AÖF in Kooperation mit Ao. Univ.-Prof.in Dr.in Andrea Berzlanovich von der Medizinischen Universität Wien, Zentrum für Gerichtsmedizin die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“, die 2017 dem Thema „Schrittweise – Wege aus der Gewalt“ gewidmet war. Dabei wurde die Frauenhelpline mehrmals in den Mittelpunkt gestellt und Studierenden und TeilnehmerInnen bekannt gemacht, einerseits bei der Presskonferenz zur Ringvorlesung, bei der Auftaktveranstaltung am 23. November, während der sieben Ringvorlesungen und bei der Abschlussveranstaltung bzw. Podiumsdiskussion am 13. Dezember 2017. Bei den Ringvorlesungen wurden die Schritte einer betroffenen Frau auf ihrem Weg aus der Gewalt unter den Übertiteln „Mir reicht's!“, „In den eigenen 4 Wänden fühle ich mich nicht mehr sicher...“, „Was passiert mit den Kindern?“, „Dieses Mal ist nicht die Treppe schuld...“, „Habe ich persönlich auch Rechte?“, „Kann er sich noch ändern?“ und „Ist ein Neubeginn möglich?“ erörtert. Zusätzlich zu der erneuten Kooperation mit der Volksanwaltschaft wurde die Ringvorlesung 2017 vom Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, der ÖH Uni Wien und dem Städtebund unterstützt.

## fem:HELP-App – DIE MOBILE HILFE FÜR FRAUEN IN GEWALT- UND NOTSITUATIONEN



Im Jahr 2013 wurde über das Frauenministerium eine eigene App eingerichtet, die Frauen in besonders schwierigen Situationen helfen soll – vor allem dann, wenn sie von Gewalt betroffen sind oder sich in einer Notsituation befinden. Die Frauenhelpline war von Beginn an in die Entwicklung der App eingebunden. Die Nummer der Frauenhelpline ist neben der Polizei eine der ersten und wichtigsten Anlaufstellen in der App.

Die fem:HELP-App für Android-Handys und iPhones soll Frauen, die sich in einer Notsituation befinden, die Möglichkeit bieten, Hilfseinrichtungen rasch und unkompliziert zu kontaktieren. Außerdem ist es möglich, Gewalterfahrungen unterschiedlicher Art zu dokumentieren. Frauen, die Gewalt erleben und rasch Hilfe benötigen haben einen direkten Zugriff auf den Polizei-Notruf und auf die Frauenhelpline (auch Gehörlosen-Notruf) – die fem:HELP-App ist direkt mit der Hilfseinrichtung verbunden.

Auch wenn eine Frau nicht direkt von Gewalt betroffen ist, sollte sie die App herunterladen – die wichtigsten Frauenberatungseinrichtungen in Österreich lassen sich damit unkompliziert finden und kontaktieren. Die fem:HELP-App für Android-Handys und iPhones ist auch in den Sprachen, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch und Türkisch verfügbar.

## ONLINE-BERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN: [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at)

Der HelpChat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) ist neben der Frauenhelpline ein weiteres sehr niederschwelliges Beratungsangebot für hilfesuchende Frauen. Seit 2010 kann der Helpchat auch Online-Beratung in türkischer Sprache anbieten.



Der Helpchat bietet anonyme und vertrauliche Hilfestellung und ist eine virtuelle Beratungsstelle für Frauen und Mädchen, die in ihrem Lebensumfeld von Formen der Gewalt – psychisch, physisch, sexuell – betroffen sind. Jeweils montags von 19:00 bis 22:00 Uhr (außer an österreichischen Feiertagen) stehen abwechselnd zwei Beraterinnen zur Verfügung, die professionelle Hilfe und Rat anbieten. [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) bietet darüber hinaus die Möglichkeit, diese Online-Beratungsstelle als Gesprächsforum zu nutzen, Selbsthilfegruppen zu bilden sowie Links, Informationen über die Gesetzeslage, Opferschutzeinrichtungen und parteiliche Frauenberatungsstellen einzuholen.

Im Jahr 2017 wurde der Helpchat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) von zwei Beraterinnen an 48 Abendterminen betreut und von 54 Frauen besucht, wobei viele Frauen nur einmalige Fragen stellten und sieben Frauen sich zu regelmäßigen Besucherinnen entwickelt haben. Einige Frauen sind Dauerbesucherinnen, wobei eine Frau seit über zehn und eine weitere Frau seit über zwei Jahren vom Helpchat betreut wird. Seit Anfang 2017 werden einige Frauen sehr intensiv betreut und unterstützt.

Dank finanzieller Unterstützung von 3Hilft konnte 2017 ein neuer moderner und zeitgemäßer Web-auftritt veröffentlicht werden.

Die Website [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) konnte im Jahr 2017 66.939 Seitenaufrufe mit insgesamt 42.054 Besucherinnen und Besuchern verzeichnen. Das bedeutet, dass die neue Helpchat-Website im Jahr 2017 mehr als doppelt so viele Besucherinnen und Besucher verzeichnen konnte (2016: 15.680). Der Spitzenwert wurde im Dezember 2017 mit 6.011 erreicht, knapp gefolgt vom September 2017 mit 5.965 Besucherinnen und Besuchern.

Herzlichen Dank für die finanzielle Unterstützung durch 3Hilft.



## FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

**A**n den vielen Facetten von Gewalt und den vielschichtigen Problemen der AnruferInnen ist zu erkennen, dass für professionelle Helferinnen in diesem Bereich regelmäßige Schulungen und Fortbildungen sowie auch die Supervision besonders wichtig sind. Im Jahr 2017 haben die Mitarbeiterinnen nicht nur an Tagungen und Konferenzen teilgenommen, sondern auch wieder selber einige Workshops und Seminare für verschiedene Zielgruppen – Hebammen, PädagogInnen, Kinder und Jugendliche und AsylwerberInnen - abgehalten. 2017 wurde der Verein AÖF von den beiden Organisationen Jugend am Werk und Berufsförderungsinstitut (bfi) angefragt, Gewaltpräventionsworkshops im Rahmen einer AMS Maßnahme für angehende Lehrlinge durchzuführen. Diese Workshops haben die Gelegenheit geboten, nicht nur das umfassende Thema der Gewalt in der Familie und die Auswirkungen der Gewalt auf Kinder und Jugendliche zu thematisieren, sondern auch die Nummer und das Beratungsangebot der Frauenhelpline unter den Jugendlichen zu verbreiten. Eine Mitarbeiterin hat weiters ein Seminar im Hebammenzentrum in Wien über gesundheitliche Auswirkungen von Gewalt für schwangere Frauen und Kinder, abgehalten. Der Verein AÖF führt auch ein Erasmusprojekt mit dem Namen yMind (siehe [www.a oef.at/index.php/aktuelle/eu-projekt-ymind](http://www.a oef.at/index.php/aktuelle/eu-projekt-ymind)) durch. Auch hier wurden zahlreiche Gewaltpräventionsworkshops und Seminare an Schulen durchgeführt, an denen eine Mitarbeiterin der Frauenhelpline aktiv mitgewirkt hat.

Für die Diakonie Wien haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline im Rahmen von Deutschkursen vier Gewaltpräventionsworkshops angeboten und dabei über Gewalt- und Opferschutz in Österreich informiert und aufgeklärt, sowie ein Curriculum für MultiplikatorInnen zu diesem Thema erstellt.

Die Beraterinnen der Frauenhelpline nahmen an folgenden **Vernetzungsveranstaltungen, Infotagen, Schulungen und Fortbildungen** teil:

25.01.2017	„Von an Weib los i ma nix sogn!“ – Tagung: Wenn Arbeiten zum Risiko wird – (sexuelle) Übergriffe und Gewalt gegen Frauen. Organisiert von der Gewerkschaft vida und dem Verein AÖF	Gewerkschaft vida
22.02.2017	„Tag der Kriminalitätsoffer“ – Wenn aus Hass Verbrechen werden. Wirksame Maßnahmen gegen Hasskriminalität. Veranstalter: BM für Inneres & Weisser Ring.	BM für Inneres
27.03.2017	Fortbildung: „Familienrecht (Scheidung, Obsorge und strafrechtlich relevante Bestimmungen)“ von Frau Dr.in Kolbitsch	Kanzlei Dr. Kolbitsch
05.– 06.04.2017	Fortbildung über Arbeits- und Sozialrecht	Fachhochschule für Soziale Arbeit in St. Pölten
15.– 16.05.2017	Fortbildung über den „Umgang mit Sucht am Arbeitsplatz“, ÖGB Veranstaltung	ÖGB Bildungshaus
20.06.2017	Tagung: „Alter(n) gestalten - Aussichten und Visionen“, Pro Senectute	Kardinal König Haus, Wien
24.– 25.8.2017	Traumatherapie mit Komplexttrauma, EMDR Institut	Kardinal König Haus
19.– 20.09.2017	Fortbildung: Lösungsfokussierte Praxis in der behördlichen Sozialarbeit	Fachhochschule für Soziale Arbeit in St. Pölten
21.09.2017	Kundgebung: Hellwach. Die Lange Nacht für ein Ende der Gewalt an Frauen, veranstaltet vom Verein AÖF	Schmerlingplatz, Wien
21.– 22.11.2017	AÖF-Fachtagung: Die Arbeit mit traumatisierten und psychisch beeinträchtigten Frauen	Kolping-Haus, Hallein
29.11.2017	Fortbildung über Cybergewalt, organisiert von der Frauenabteilung der Stadt Wien	Wiener Rathaus
30.11.2017	Tagung: „Tief verborgen – tief verletzt.“ – Über sexualisierte Gewalt in Paarbeziehungen. Organisiert vom Verein ZÖF (Zusammenschluss Österreichischer Frauenhäuser)	Ankerbrotfabrik, Wien
01.12.2017	40 Jahre Kriseninterventionszentrum Wien – Aufbruch im Umbruch. Neue Wege in der Krisenintervention	Gartenbaukino
15.12.2017	Fortbildung über Sozialstaat Österreich: Entwicklungen und Ausblicke	AK NÖ in St. Pölten
14.11.2017	Tagung: 80igste Jahresfeier zu Ehren Udo Jesionek, organisiert vom Weissen Ring.	BM für Justiz

# STATISTIK 2017

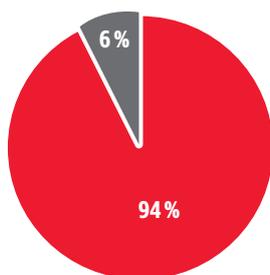
Vom 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2017 wurden insgesamt **193.699** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen. Das bedeutet, dass die Beraterinnen der Frauenhelpline durchschnittlich etwa **20–25mal täglich (24 Stunden)** Anruferinnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen konnten.

2017 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **7.945** Anrufe persönlich betreut und anonym dokumentiert.

Von den gesamten 7.945 Anrufen stammten **6.603 Anrufe von Frauen und Mädchen**. Dieser Anteil von 83% ist ähnlich hoch wie 2016. Die Frauenhelpline ist - wie sich jährlich zeigt - ein enorm wichtiges Unterstützung- und Begleitungsangebot für Frauen und Mädchen auf dem Weg in die Unabhängigkeit, Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung. Ein Anruf bei der Frauenhelpline kann Leben retten.

## ART DER ANRUFEN: n=7.945

2017 wurden **7.945 Anrufe** persönlich entgegengenommen. Diese werden in **konkrete Anliegen (94 Prozent)** und **Schweigeanrufe (6 Prozent)** unterteilt und grafisch dargestellt.

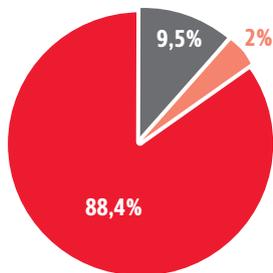


- Konkrete Anrufe
- Schweigeanrufe

Mit **94 Prozent (7.468)** der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund **6 Prozent (477)** der Schweigeanrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, um zu erfahren, ob die Frauenhelpline tatsächlich rund um die Uhr erreichbar ist, wer sich meldet und wie, und um letztendlich „im Fall der Fälle“ vorbereitet zu sein. Sie sind andererseits auch als „Anlaufversuche“ von Betroffenen zu werten. Daher ist es für eine telefonische Beratungseinrichtung unumgänglich, auch diese Anrufe ernst zu nehmen. Unter den konkreten Anrufen sind auch Anrufe von Menschen inkludiert, die die Nummer der Frauenhelpline missbräuchlich verwenden, wie etwa Männer, die die Beraterinnen sexuell belästigen oder sonst bei der Arbeit stören.

## GESCHLECHT DER ANRUFENDEN: n=7.468 (ohne Schweigeanrufe)

Etwa **88,4 Prozent der konkreten Anrufe (7.468) kamen von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **6.603 Anrufe**. Neben den erwachsenen Frauen waren es auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pubertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten. Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. Etwa **9,5 Prozent der Anrufe (710) von Männern** und männlichen Jugendlichen verzeichnete die Frauenhelpline im vergangenen Jahr. Darunter sind auch männliche Jugendliche und Kinder, die konkrete Anliegen haben oder die auch sogenannte "Scherze" am Telefon machen. Einige davon haben kein konkretes Anliegen, sondern fallen unter sogenannte sexuelle Belästiger. Positiv zu vermerken ist, dass auch Männer und Bur-schen aus dem Umfeld der Betroffenen anrufen und sich z.B. Sorgen machen und Hilfe für ihre Arbeitskollegin, Schwester, Mutter oder Bekannte suchen oder holen. Bei etwa **2 Prozent (150)** der Anrufenden ist das Geschlecht nicht erkennbar.



- 7.468 weibliche Anrufe
- 710 männliche Anrufe
- nicht ersichtlich

Von den **6.603 Anrufen von Frauen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **55 Prozent (3.632 Anrufe)** im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Frauen erleben in der Regel oft alle Formen der Gewalt in der Beziehung, daher werden sie nicht so detailliert aufgezeigt oder dokumentiert. Aber oftmals beginnt es mit verbaler Gewalt, mit Beschimpfungen und Demütigungen, gefolgt von (schwerer) psychischer Gewalt, wie (gefährliche) Drohungen und Nötigungen. Je länger die Gewaltbeziehung andauert, desto häufiger erleben Frauen auch körperliche Gewalt. Sexuelle Gewalt ist immer noch ein großes Tabu und wenige Frauen sprechen darüber – auch nicht am Telefon. Bei Trennung und Scheidung ist oftmals auch Stalking ein großes Problem. Bei etwa **4 Prozent (264) der Anrufe** waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Interventionen oder schwere Krisen machen etwa **16,5 Prozent (1.089 Anrufe)** aus. Die Anrufe zu Stalking und Psychoterror sind ähnlich hoch wie in den vergangenen Jahren. 2017 suchten **4,5 Prozent (297 Stalkingopfer)** Hilfe bei der Frauenhelpline.

**33 Anrufe** (0,5 Prozent) waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren. Wir begrüßen daher sehr, dass im Juni 2013 eine Notunterkunft für Frauen und junge Mädchen in Wien eingerichtet wurde und Hilfe und Schutz für diese Frauen bietet.

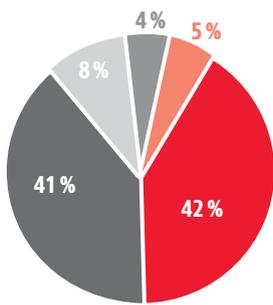
In Kombination mit den Anfragen zu Gewaltproblemen oder auch zusätzlich dazu waren Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen, die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, existenzielle Notlagen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Wohnungslosigkeit bei etwa **1.287 Anrufe (19,5 Prozent)** Inhalt der Anrufe.

Etwa **25 Prozent** der Frauen, die von Gewalt betroffen waren, haben angegeben, dass auch die **Kinder** direkt oder indirekt betroffen seien.

**200 muttersprachliche Beratungsgespräche** wurden insgesamt 2017 geführt (auf Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Persisch, Russisch, Rumänisch Türkisch und Arabisch), wobei sich 120 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten. 24 Prozent der muttersprachlichen Anrufe wurden in Russisch, gefolgt von 23 Prozent in Englisch, 20 Prozent auf Arabisch und 14 Prozent auf Türkisch, Rumänisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch mit je 8 Prozent und Farsi/Dari mit 3 Prozent. Seit 2015 konnten wir das Sprachenangebot mit Russisch und Persisch/Farsi kurzfristig erweitern, welches auch sehr gut angenommen wurde. Leider mussten wir es Anfang 2018 wieder einstellen, da die Mitarbeiterinnen ihre Beschäftigung aus beruflichen Gründen beenden mussten.

Unter den gesamten Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen, (etwa 140)** die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten wurden. Der Großteil der Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, d.h. in der Zeit vor, während und nach einer Trennung oder Scheidung von einem gewalttätigen Partner befanden und eine intensive Unterstützung benötigten. Zu den Mehrfachanruferinnen zählten weiters Frauen, deren Gewalterfahrungen oft bis in der Kindheit zurücklagen, die aber noch Zeit zum Verarbeiten benötigten und sich dabei an die Frauenhelpline wandten.

### ALTER DER ANRUFERINNEN: n=7.468

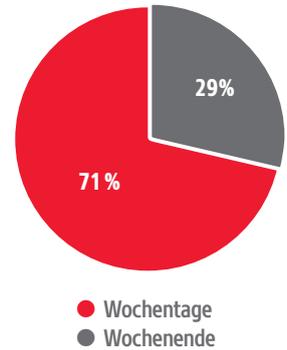


Etwa **42 Prozent** der konkreten Anrufe waren im Alter von **19 bis 40 Jahren (3.137)** und **41 Prozent** waren **41–60 Jahre (3.062)** alt. **597** AnruferInnen, also **8 Prozent** waren **über 60 Jahre** alt. Dieser Anteil nimmt stetig zu und zeigt, dass auch ältere Frauen den Mut haben, sich Hilfe zu holen. **5 Prozent (373)** der AnruferInnen waren **unter 18 Jahren**. Bei **4 Prozent** war das Alter nicht relevant.

- unter 18 Jahre
- 19–40 Jahre
- 41–60 Jahre
- über 60 Jahre
- nicht ersichtlich

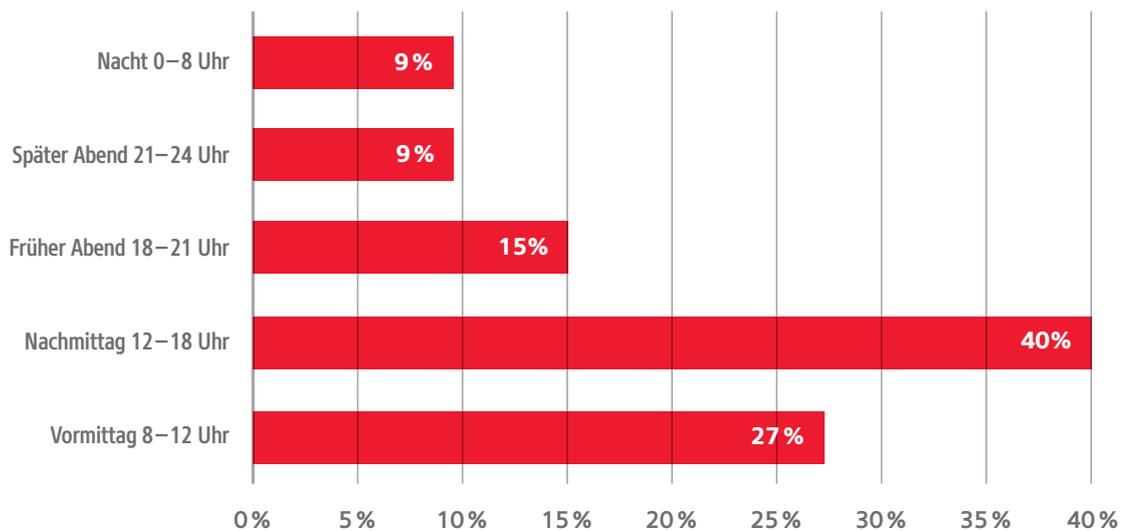
### VERTEILUNG AUF WOCHENTAGE: n=7.945 (inkl. Schweigeanrufe)

Mehr als ein Viertel, **29 Prozent (2.304)** aller erfassten Anrufe erfolgten 2017 **an Wochenenden und Feiertagen**, in einer Zeit, in der viele andere Hilfeeinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt nach wie vor, wie wichtig es ist, dieses Angebot auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stellen. **71 Prozent der Anrufe fanden wochentags (5.641)** statt.



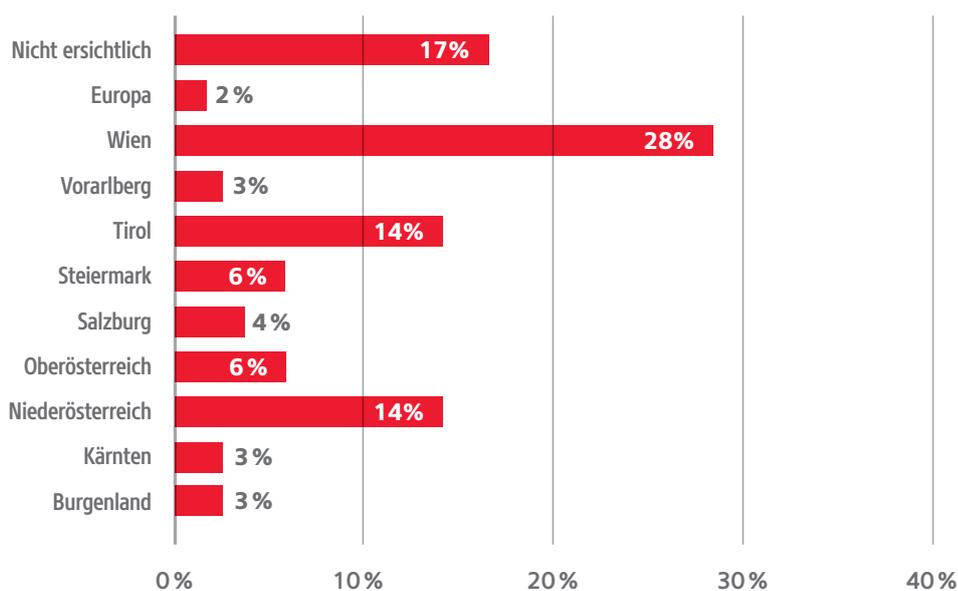
### VERTEILUNG AUF TAGESZEITEN: n=7.945 (inkl. Schweigeanrufe)

2017 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12–18 Uhr**. Hier lag der Anteil bei **40 Prozent**. **27 Prozent** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8–12 Uhr**, **15 Prozent am frühen Abend** in der Zeit von **18–21 Uhr** und **9 Prozent am späten Abend von 21–24 Uhr**. Einen signifikanten Anstieg gab es **in der Nacht von 0–8 Uhr** nämlich **9 Prozent**.



## VERTEILUNG AUF DIE BUNDESLÄNDER: n=7.945 (inkl. Schweigeanrufe)

Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum vergangenen Jahr minimale Veränderungen ergeben. Die Nummer ist in den östlichen Bundesländern nach wie vor bekannter als in den südlichen und südwestlichen Bundesländern: **28 Prozent** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem **Raum Wien**, **14 Prozent aus Niederösterreich und Tirol**, **6 Prozent aus Oberösterreich und aus der Steiermark**, jeweils **4 Prozent aus Salzburg** und **3 Prozent aus Kärnten, Vorarlberg und dem Burgenland**. Immerhin **2 Prozent der Anrufe erreichten die Frauenhelpline aus dem Ausland bzw. Europa**. Die AnruferInnen werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Somit sind lediglich jene erfasst, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie z.B. an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden. Daher können **17 Prozent der AnruferInnen** keinem Bundesland zugeordnet werden.



# BERATUNGSGESPRÄCHE

Die folgenden Fallbeispiele sollen Einblick in verschiedene Themenbereiche und Probleme der AnruferInnen geben. Die Gespräche sind inhaltlich so zusammengefasst, dass das Wesentliche überblicksartig hervorgehoben wird. Um den Datenschutz zu wahren, wurden die Angaben der AnruferInnen abgeändert dargestellt.

## Vergewaltigung durch „KO-Tropfen“

Ein Mann ruft bei der Frauenhelpline an und erzählt sehr aufgeregt, dass seine Ehefrau in einem Lokal bewusstlos aufgefunden wurde. Seine Frau traue sich selbst nicht bei uns anzurufen, die Situation sei ihr unangenehm und sehr peinlich. Sie hätte im Moment auch Angst, rechtliche Schritte zu unternehmen, meinte der Anrufer. Seine Frau hätte in einem Lokal ein Glas Wein getrunken und dürfte danach bewusstlos geworden sein. Als sie zu sich kam, bemerkte sie, dass sie vergewaltigt worden war. Möglicherweise wurden Ko-Tropfen in ihr Getränk gemischt. Die Familie lebt in einer kleinen Ortschaft am Land. Sie kennen die Polizei und alle Behörden. Daher wäre es sehr schwer, diesen Vorfall öffentlich zu machen bzw. eine Anzeige zu erstatten. Die Beraterin bietet dem Anrufer Entlastung und Information über das Phänomen der Ko-Tropfen an. Sie ermutigt ihn, die Ehefrau zu stärken, selbst bei der Frauenhelpline anzurufen, da Gespräche bei der Frauenhelpline völlig anonym sind und das Reden über dieses traumatische Erlebnis sehr wichtig ist. Auch wenn sie noch keine Anzeige erstatten will, so könne alleine das Reden darüber sehr entlastend und klärend für sie sein. Dem Ehepaar wurde auch angeboten, sich Unterstützung und Beratung bei einer Beratungsstelle für sexuelle Gewalt in der näheren Umgebung und beim Gewaltschutzzentrum zu holen.

## Gewaltbetroffene Flüchtlingsfrau

Die Anruferin ist eine Mitarbeiterin einer Flüchtlingsorganisation und sie erkundigt sich, welche Möglichkeiten des Gewaltschutzes für eine Bewohnerin aus Afghanistan gegeben seien. Sie berichtet über eine Afghanin, die mit ihrem Mann und ihren sechs Kindern nach Österreich geflüchtet war und nun in ihrem Heim wohnt. Der Mann sei jedoch sehr gewalttätig. Die gewaltbetroffene afghanische Frau kann aus sprachlichen Gründen nicht selbst anrufen. Die Flucht hätte die ganze Familie stark traumatisiert und enorm getroffen. Jetzt müssen sie in einem Flüchtlingsheim, unter schwierigen Umständen auf den positiven Asylbescheid warten. Der Ehemann ist aggressiv, er droht einerseits mit Suizid, andererseits damit, die Kinder zu töten und sie aus dem Fenster zu stoßen. Er hat die Frau mehrmals geschlagen und damit gedroht, sie umzubringen. Die Flüchtlingsfrau lebt immer noch mit dem Gewalttäter zusammen, da sie Angst hat, wegzugehen und glaubt den Asylprozess zu gefährden, wenn sie ihn anzeigen würde. Sie hat massive Ängste wieder ins Kriegsland abgeschoben zu werden. Und sie macht sich auch große Sorgen um das Leben ihrer Kinder. Sie hat sich an die Flüchtlingsheimbetreuerin gewandt, weil sie diesen Zustand psychisch und physisch nicht mehr aushält und sehr darunter leidet.

Der gefährdeten Frau wird angeboten, in einem Frauenhaus Zuflucht zu finden, wo sie Schutz und Sicherheit für sich und für ihre Kinder bekommen kann. Da die Frauenhelpline auch in Farsi/Dari Beratung anbietet, konnte diese Frau auch selber mit der Beraterin in ihrer Muttersprache sprechen.

## Gewalterfahrungen in der Kindheit

Die Anruferin ruft in der Nacht an. Sie ist 24 Jahre alt. In ihrer Kindheit wurden sie und ihre Geschwister von ihrem Vater geschlagen. Die Mutter war oft dabei und hielt die Gewalt für angebracht. Auch heute sagen ihre Eltern, dass die körperliche Gewalt gegen die Kinder notwendig für die Erziehung gewesen sei. Vor einem Jahr begann die Anruferin mit einer Therapie, da sie unter der erlebten Gewalt und dem

Vertrauensbruch durch die Eltern leidet. Sie hat u.a. Angstzustände und Schlafstörungen. Die Auseinandersetzung mit dem Erlebten belastet sie und sie kann nicht schlafen, da sie immer wieder flashbacks hat. Eine telefonische Krisenintervention findet statt und die Anruferin kann für den Moment beruhigt und entlastet werden. Es stärkt sie zu wissen, dass sie sich in solchen Situationen rund um die Uhr an die Frauenhelpline wenden kann.

## Gewalt in der Nachbarwohnung – Zivilcourage

Der Anrufer lebt seit zwei Jahren mit seiner Frau und dem gemeinsamen Sohn in einem Mehrparteienhaus. Seine Nachbarin ist eine alleinstehende Frau um die 65 Jahre. Immer wieder bekommt sie Besuch von ihrem etwa dreißig Jahre alten Sohn. Der Anrufer macht sich Sorgen, da es in der Nachbarwohnung immer wieder sehr laut wird. Es wird gestritten, er hört die Frau schreien und dass Sachen herumgeschmissen werden. Einmal sah er durch den Türspion, dass der Sohn seine Mutter mit voller Kraft ins Gesicht schlug. Daraufhin sprach er die Frau an und bat ihr seine Hilfe an. Sie lehnte ab und gab an, dass ihr Sohn gerade eine schwere Zeit durchmache und es sich um eine Ausnahme gehandelt habe.

Vor ein paar Tagen wurde es nachts wieder sehr laut und der Anrufer rief die Polizei. Die Tür wurde nicht geöffnet. Er möchte sich nun bei der Frauenhelpline informieren, wie er sich in Zukunft verhalten könne, da er sich große Sorgen macht - einerseits um die Nachbarin, andererseits auch um seine Familie, die Angst vor diesem Mann hat.

Die Mitarbeiterin der Frauenhelpline informiert ihn über die rechtlichen Möglichkeiten und über Schutz und Sicherheitsmaßnahmen. Sie erklärt auch, warum es aufgrund der Dynamik einer Gewaltbeziehung oft schwierig ist, Unterstützung anzunehmen und empfiehlt ihm, der Frau unsere Nummer zukommen zu lassen. Der Anrufer wird dadurch entlastet und gestärkt.

## Jahrzehnte lange Gewalt – ältere Frau

Eine ältere Frau ruft an und berichtet über ihren langwierigen „Scheidungskrieg“ von ihrem gewalttätigen Ehemann. Obwohl sie anwaltlich vertreten ist und sich auch gut beraten fühlt, gibt es viele Fragen, die sie beschäftigen. Die Richterin hat sie beauftragt, ihr Tagebuch genau durchzulesen und ihr bei der nächsten Verhandlung bekannt zu geben, wie oft sie in den 20 Jahren ihrer Ehe gewalttätigen Eskalationen ausgesetzt war. Ihr Tagebuch in die Hand zu nehmen, bereitet ihr große Überwindung, denn immer dann, wenn sie sich mit dem Thema auseinandersetzen will, geht es ihr sehr schlecht und sie bekommt psychosomatische Beschwerden wie Übelkeit, Kopfschmerzen und Atemnot. Schlafstörungen und Alpträume gehören ohnehin zu ihrem Alltag, meinte die Anruferin.

Sie hat sich in den langen Ehejahren niemals getraut, ihren Mann wegen psychischer Gewaltanwendung bzw. Psychoterror anzuzeigen. Sie erinnert sich daran, dass ihr Mann im Winter oft die Heizung abgedreht und sie oft enorm gefroren hatte und nicht schlafen konnte. Daraufhin wurde sie immer wieder schwer krank und war über längere Zeiträume arbeitsunfähig.

Er habe sie auch öfter mit dem Auto bedroht, indem er so getan hat, als ob er sie überfahren wolle. Meist endeten diese Vorfälle mit einem Nervenzusammenbruch ihrerseits. Danach versuchte er sich immer wieder zu versöhnen, er nahm sie liebevoll in den Arm, tröstete und überzeugte sie, es nie mehr zu tun. In dieser Versöhnungsphase gelang es ihm, sie zu überreden und dann machte sie wieder alles, was er von ihr verlangte.

Sie berichtet, dass sich ihr Mann geweigert hätte, einer geregelten Arbeit nachzugehen und er sich von ihr erhalten ließ. Sie ist bereits über sechzig Jahre alt und arbeitet nach wie vor als Lehrerin. Sie hat ein großes Vermögen und die Eigentumswohnung mit in die Ehe gebracht, daher konnte er relativ sorglos leben. Auch jetzt, wo er bereits ausgezogen ist, lebt er immer noch sehr gut, weil er auf ihre Unterhalts-

zahlungen zurückgreifen kann. Ihre vielen Anrufe drehten sich immer um die psychische Form der Gewalt. Sie wollte Gewissheit darüber haben, ob Psychoterror auch Gewalt sei, ob sie bei Gericht diese Form der Gewalterlebnisse einbringen könne? Die Anrufe bei der Frauenhelpline gaben ihr Sicherheit, Orientierung und Stärke - nicht nur für die Gerichtsverhandlung, sondern auch für sie selbst, wie sie mitteilte.

## Gewalt durch den eigenen Vater

Ein junges Mädchen ruft an und möchte gerne anonym über den Druck sprechen, der zu Hause von ihrem Vater ausgeht. Ihre Mutter habe Suizid begangen, als sie noch im Volksschulalter war, erzählte sie. Seither hat ihr Vater ein großes Alkoholproblem, er wird gewalttätig und wie sich im Laufe des Gespräches herausstellt, ist er auch sexuell übergriffig. Sie fühle sich ständig schuldig am Tod ihrer Mutter, daher hat sie ambivalente Gefühle und sogar auch Verständnis für die Gewalttätigkeit ihres Vaters und die sexuellen Übergriffe. Sie entschuldigt es mit den Worten „Jeder Mensch hat Fehler“, obwohl ihr bewusst ist, dass es sich dabei um Straffhandlungen handelt. Eine Anzeige komme für sie aber derzeit auf gar keinen Fall in Frage, denn sie empfindet auch eine tiefe Dankbarkeit dem Vater gegenüber, der sie nicht wie die Mutter „im Stich gelassen“ hätte und sich auch um sie kümmert. Da sie den gesamten Haushalt alleine führt, hat sie keine Freundinnen (mehr) und lebt ziemlich isoliert von den Verwandten, die laut eigener Aussage „ohnehin kein Interesse an ihr zeigen“ würden. Auf die Frage, wie sie sich ein glückliches Leben vorstellen würde, antwortet sie, eine Arbeit und eine eigene Wohnung zu haben. Trotzdem würde es für sie derzeit nicht in Frage kommen, das Jugendamt zu informieren, um eine andere Wohnmöglichkeit zu bekommen. In einem langen Beratungsgespräch wurden die vielen Themen wie Schuld, Schuldgefühle, ambivalente Gefühle zum Vater, Dankbarkeitsgefühle, die Hoffnung einen Weg heraus zu finden, Wut und Hass besprochen.

## Gewaltaustragung am Rücken des Kindes

Eine junge Mutter ruft an und beginnt, ihre Situation betreffend ihrer Zwillingsskinder (2 Buben im Volksschulalter) zu schildern. Der Kindesvater, erfolglos als Selbständiger mit unregelmäßigem fallweise geringen Einkommen, wendet sich gegen die Schule generell und gegen den Schulbesuch seiner Kinder im Besonderen. Beispielsweise sagt er in der Früh zu den Kindern, dass sie gar nicht aufstehen sollten, weil die Schule blöd sei und man nichts Gescheites in der Schule lerne. Hausübungen findet er auch doof, verweigert nicht nur seine Unterstützung der eigenen Kinder dabei, sondern rät darüber hinaus den Kindern ab, diese zu machen.

Die Anruferin schildert, wie es die Kinder „zerreißt“. Diese gehen eigentlich gern in die Schule und haben dort ihre Freunde. Auch sie selbst fühlt sich sehr hin- und hergerissen zwischen den unklaren Wünschen des Ehemannes und den Wünschen der Kinder. Ihre eigenen Wünsche bleiben dabei unklar.

Aus der Einstiegsfrage der Anruferin nach der Schulpflicht der Kinder entwickelt sich ein langes Beratungsgespräch, bei dem sich herausstellt, dass die Beziehung zwischen den Eltern sehr belastend ist und dass der Ehemann Psychoterror ausübt. Die Situation wird so geschildert, dass der Ehemann seinen Lebensfrust (erfolgloser Unternehmer, diverse Projektideen scheitern, prekäre finanzielle Situation, beengte Wohnsituation, sozialer Rückzug, Verfall in Depressionen) an seiner Frau und den Kindern auslässt. Sie sei die Schuldige an der Familiensituation.

Die „Schulfrage“ ist der Aufhänger des Beratungsgesprächs, im Laufe dessen sich herausstellt, dass dahinter viele weitere Probleme stehen.

Durch das Gespräch, das aktive Zuhören und Anregen zum Nachdenken wird ein Stück Klarheit über die belastende Situation (vor allem auch für die Kinder) hergestellt. Eine Anbindung an eine weitere Beratungsstelle wird hergestellt, um den begonnenen Prozess des Ausbruchs aus der Situation weiter begleiten zu können.

## Bewilligung für Besuchskontakt – trotz Kindeswohlgefährdung

Frau R. ist eine gebildete und berufstätige Frau, sie hat zwei Kinder. Von ihrem Lebensgefährten hat sie sich kurz nach der Geburt des zweiten Kindes getrennt, vor allem, weil er immer mehr psychischen Druck auf sie ausübte, sie kontrolliert hat und gegenüber dem älteren Kind immer aufbrausender wurde. Seither zahlt er keine Alimente, weil er gegen jede diesbezügliche Entscheidung in Berufung geht oder angibt, dass es neu berechnet werden muss, weil sich sein Einkommen geändert hat. Er darf die Kinder jede Woche sehen. Während dieser Kontakte im Besuchscafé war er so aufbrausend, sodass die Besuchsvermittlerinnen die Kinder nicht mehr begleiten wollten. Die Kinder fürchteten sich vor dem Vater. Die Kinder- und Jugendhilfe spricht von einer Kindeswohlgefährdung. Als die Mutter ihm jedoch aufgrund dessen den Besuch verwehrt hat, erhielt sie sofort eine Beugestrafe, da das Gericht der Ansicht war, dass es sich hierbei nicht um Gewalt handelt, sondern um einen elterlichen Konflikt, der mit gutem Willen seitens der Mutter beizulegen wäre. Aus diesem Grund wurde auch eine verpflichtende Erziehungsberatung beauftragt, die die Mutter absolviert hat, der Vater jedoch nicht. Dennoch darf er die Kinder weiterhin sehen. Als die Mutter einmal zu einer Übergabe nicht persönlich erschien, sondern ihren Bruder schickte (weil sie den Stress der persönlichen Übergaben vermeiden wollte), zeigte er sie beim Jugendamt wegen Vernachlässigung an und behauptete, ihr Bruder hätte ihn tätlich angegriffen (was nicht stimmt, aber seither traut dieser sich nicht mehr, sie zu unterstützen). Außerdem trug ihr das Gericht auf, persönlich zu erscheinen, was, seit sie wieder berufstätig ist, nicht nur psychisch, sondern auch logistisch eine Herausforderung darstellt. Seit 2 Jahren prozessiert er wegen jeglicher Angelegenheit, sie kann sich die Anwaltskosten nur mehr schwer leisten und ist sehr belastet. Er meinte daraufhin, dass er sie finanziell und psychisch so fertigmachen werde, dass sie nicht mehr in der Lage sein werde, die Kinder zu versorgen. Zur Entlastung wendet sie sich in regelmäßigen Abständen an die Beraterinnen der Frauenhelpline.

## FAQs

### Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline orientieren sich in ihren Beratungsgesprächen an feministischen und frauenspezifischen Prinzipien. Welche sind das?

Telefonische Beratung (wie auch face-to-face Beratung) beruht auf persönlicher Kommunikation. Das bedeutet, dass die Klientin Beratung wünscht und sich auf die Interaktion einlässt, denn nur dann kann eine Beziehung zwischen Klientin und Beraterin aufgebaut und die notwendigen Bedingungen für ein gutes und erfolgreiches Beratungsgespräch geschaffen werden.

Die Mitarbeiterinnen orientieren sich dabei folgenden an **feministischen und frauenspezifischen Prinzipien**:

#### **Frauen beraten Frauen**

Das Team der Frauenhelpline besteht aus langjährigen Gewaltschutzexpertinnen mit qualifizierten Ausbildungen im Bereich Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Lebens- und Sozialberatung mit Zusatzqualifikationen in der Beratung. Seit einigen Jahren arbeiten auch Frauen mit verschiedenen Sprachkenntnissen im Team.

**Parteilichkeit** bedeutet, ganz auf der Seite der bedrohten und misshandelten Frau zu stehen und sie bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche zu begleiten und zu unterstützen. Es gilt, Benachteiligungen bewusst zu machen und letztlich Machtunterschiede aufzuzeigen und abbauen zu helfen. Gewalt ist immer auch ein Ausdruck der Machtungleichheit zwischen Frauen und Männern. Die Beratungssituation bedeutet für Frauen auch zu verstehen, dass ihre Erfahrungen in ähnlicher Form von zahlreichen anderen Frauen geteilt werden.

**Ganzheitlichkeit** umfasst eine mehrdimensionale Sicht- und Arbeitsweise, d. h. die Lebenswelt der Anruferin muss ebenso einbezogen werden wie die gesellschaftspolitische Situation von Frauen. Auf der Ebene der Anruferin bedeutet es, sie ressourcenorientiert zu stärken und gemeinsam mit ihr an der Lebenswelt ausgerichtete Möglichkeiten für den erfolgreichen Umgang mit Problemstellungen aufzuspüren.

Das Prinzip **Hilfe zur Selbsthilfe** unterstreicht die Eigenverantwortlichkeit der Frau. Damit ist gemeint, dass Anruferinnen ermutigt werden, ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und ihre Ziele zu formulieren. Im Sinne des Empowerments geht es auch um den Wiederaufbau des Selbstvertrauens und der Selbstachtung, die es ermöglichen, Entscheidungen zu treffen und das Leben selbstbestimmt zu gestalten.

**Anonymität** bedeutet, dass die anrufenden Frauen Namen und andere Daten nicht nennen müssen. Im Rahmen der Anonymität verpflichtet sich die Beraterin auch zur Verschwiegenheit über jegliche Gesprächsinhalte, was gleichzeitig dem Schutz der Betroffenen dient. Nur mit Zustimmung der Frau werden Daten und Informationen zur Grundlage von Interventionen festgehalten und im Akutfall beispielsweise an die Polizei weitergegeben.

### Worum geht es bei der telefonischen Beratung?

Bei der telefonischen Beratung geht es zunächst um die **Klärung** der aktuellen Situation der Hilfesuchenden, um **Entlastung** – also auch um das Auffangen der Betroffenen in der Krisensituation, um **Stärkung** und Bestärkung auf dem Weg aus dem Kreislauf der Gewalt. Der Anruf bei der Frauenhelpline ist ein erster wichtiger Schritt auf diesem Weg.

Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** der Einrichtung zu verdanken ist. Die Frauenhelpline ist unbürokratisch, d.h. rund um die Uhr und kostenlos erreichbar, die Beratung ist streng vertraulich und anonym. Und vor allem: Die Anruferin hat es selbst in der Hand, den Kontakt abzubrechen oder fortzusetzen – ein minimales, aber wesentliches Element zur Stärkung bzw. Wiederfindung der Entscheidungsfreiheit der Frauen.

### ■ Worum kann es in der Krisensituation noch gehen?

Neben Entlastung und Stärkung in der Krisensituation geht es bei der telefonischen Beratung auch um **Orientierungshilfe**, d. h. es wird versucht, mit den Anruferinnen in einem oder auch in mehreren Gesprächen verschiedene Möglichkeiten des Handelns, des „Einen-Ausweg-Findens“ zu besprechen, diesen aufzuzeigen und mit ihnen gemeinsam herauszufinden, welcher Weg für sie in ihrer speziellen Situation der richtige ist. Das bedeutet auch, dass **Frauen als Expertinnen ihrer Situation** gesehen werden und nicht versucht wird, ihnen eine Lösung – die die Beraterin vielleicht für die richtige hält – aufzudrängen. Die Beraterinnen arbeiten entlang eines **lösungsorientierten und ganzheitlichen Beratungsansatzes**.

### ■ Welche Möglichkeiten werden in Fällen von akuter Gewalt mit der Anruferin besprochen?

In Fällen von akuter Gewalt wird im Rahmen der **psychosozialen Krisenberatung** die Möglichkeit einer Wegweisung/eines Betretungsverbotes mit der Anruferin besprochen. Auf Wunsch der Klientin bietet die Beraterin eine telefonische **Intervention bei der Polizei** an, um eine Wegweisung anzuregen.

### ■ Welche weiteren Ziele gibt es bei der telefonischen Beratung?

Ein weiteres Ziel ist es, die **Anruferinnen zu motivieren**, persönliche Beratung und gegebenenfalls längerfristige Betreuung in regionalen Hilfseinrichtungen in Anspruch zu nehmen. Damit ist eine **gezielte Weitervermittlung** vor allem an Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen und Interventionsstellen verbunden. Auf Wunsch der Betroffenen kann der Kontakt zu anderen Einrichtungen über die Frauenhelpline hergestellt werden.

Anruferinnen, die sich nicht in einer akuten Gewaltsituation befinden, erhalten im Rahmen einer **unterstützenden Beratung** die für sie notwendigen grundlegenden **rechtlichen und psychosozialen Informationen** (beispielsweise über Schutz vor Gewalt, Scheidung/Trennung, Obsorge, Kontaktrechtsregelungen, Unterhalt, Stalking, Prozessbegleitung, Zwangsheirat, Anzeige und Strafverfahren).

### ■ Gibt es bei der Weitervermittlung an regionale Frauenhilfseinrichtungen Unterschiede zwischen städtischen und ländlichen Gebieten?

Gerade in Hinsicht auf regionale Frauenhilfseinrichtungen sind städtische Gebiete zum Teil gut, ländliche Gebiete hingegen oft sehr schlecht versorgt. So kann es beispielsweise einer Frau in einer abgelegenen Region passieren, dass sie 100 km ins nächste Frauenhaus oder zur nächsten Beratungsstelle fahren muss. Für Migrantinnen kommt noch erschwerend hinzu, dass es vor allem im ländlichen Raum kaum muttersprachliche Beratungseinrichtungen gibt. Das Team der Frauenhelpline versucht, solche **Mängel aufzuzeigen** und sieht sich verantwortlich dafür, immer wieder einen **Ausbau des Hilfsangebots** für von Gewalt betroffene Frauen und deren Kinder zu fordern.

## FREMDSPRACHIGE BERATUNG – IM JAHR 2017

Seit mehreren Jahren bietet die Frauenhelpline auch Beratung in den wichtigsten Fremdsprachen an. Leider können wir dieses Angebot nicht rund um die Uhr zur Verfügung stellen, aber zumindest an bestimmten Tagen garantieren:

Montag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Russisch</b>
Dienstag	von 14:00 bis 19:00 Uhr	<b>Bosnisch-Kroatisch-Serbisch</b>
Mittwoch	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Rumänisch</b>
Freitag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Türkisch</b>
Freitag	von 14:00 bis 19:00 Uhr	<b>Arabisch</b>
Samstag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Persisch/Farsi/Dari</b>
Beratung auf <b>Englisch</b> wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten.		



[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)

[frauenhelpline@aoef.at](mailto:frauenhelpline@aoef.at)

### Frauenhelpline 0800 222 555

Montag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Russisch</b>
Dienstag	von 14:00 bis 19:00 Uhr	<b>Bosnisch-Kroatisch-Serbisch</b>
Mittwoch	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Rumänisch</b>
Freitag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Türkisch</b>
Freitag	von 14:00 bis 19:00 Uhr	<b>Arabisch</b>
Samstag	von 8:00 bis 14:00 Uhr	<b>Persisch/Farsi/Dari</b>
Beratung auf <b>Englisch</b> wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten.		