



## JAHRESBERICHT 2021

FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT **0800 222 555**

[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)  
[frauenhelpline@aoef.at](mailto:frauenhelpline@aoef.at)

### IMPRESSUM:

Herausgegeben vom  
AÖF - Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser  
Frauenhelpline gegen Gewalt  
1050 Wien, Bacherplatz 10|4, Österreich  
Redaktion: Maria Rösslhumer

Wir danken dem Bundeskanzleramt für Frauen für die Förderung und finanzielle Unterstützung im Jahr 2021.

 Bundeskanzleramt

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>VORWORT</b> .....	<b>3</b>
<b>1. DIE FRAUENHELPLINE 0800/222 555</b> .....	<b>5</b>
<b>2. UNTERSTÜTZUNG VON FRAUEN IN OBSORGE- UND PFLEGSCHAFTSVERFAHREN</b> .....	<b>6</b>
<b>3. DIGITALE GEWALT – CYBERGEWALT UND HASS IM NETZ</b> .....	<b>9</b>
<b>4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE</b> .....	<b>10</b>
<b>5. STATISTIK 2021</b> .....	<b>15</b>
<b>6. BERATUNGSGESPRÄCHE</b> .....	<b>18</b>
<b>7. FORTBILDUNG UND VERNETZUNG 2021</b> .....	<b>23</b>
<b>8. FAQs</b> .....	<b>24</b>

## VORWORT



Copyright: Ferdinand Germadnik

Die negativen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf Frauen werden immer sichtbarer und vor allem die Ängste und Sorgen werden deutlich spürbarer, nicht nur in Österreich, sondern auch EU-weit, wie die Ergebnisse einer EU-Umfrage anlässlich des Internationalen Frauentages 2022 bezeugen (Eurobarometer):

77% der Frauen in der EU glauben, dass die Corona-Pandemie in ihrem Land zu mehr körperlicher und emotionaler Gewalt gegen Frauen geführt hat. Dieser Meinung sind je nach Mitgliedsland zwischen 93% (Griechenland) und 47% (Ungarn).

38% der Befragten gaben an, die Pandemie habe sich negativ auf das Einkommen von Frauen ausgewirkt.

44% sind der Ansicht, dass es für Frauen seit Beginn der Pandemie schwerer ist, Beruf und Privatleben zu vereinbaren.

EU-weit gaben 41% der Befragten an, dass die psychische Gesundheit von Frauen stark unter Corona-bedingten Einschränkungen wie Lockdowns und Ausgangssperren gelitten hat. Die Kontaktbeschränkungen setzten Frauen nach Meinung von 38% ebenfalls zu<sup>1</sup>.

Diese Ergebnisse spiegeln sich bei der telefonischen Beratung der Frauenhelpline gegen Gewalt wider: Viele Anruferinnen\* fühlen sich von ihrem Partner oder Ex-Partnern massiv kontrolliert und unter Druck gesetzt. Dazu kommen die Mehrfachbelastungen durch Homeoffice, Homeschooling, Kinderbetreuung und Betreuung von pflegebedürftigen Familienmitgliedern. Laut einer jüngsten Studie haben 47% der Mütter, aber lediglich 9% der Väter Homeoffice durchgeführt.

Viele Anruferinnen berichteten darüber, überhaupt keine Zeit mehr für sich selbst zu haben oder sich Hilfe zu holen, weil sie mit zahlreichen Multiproblemen konfrontiert sind. Dazu kommt die (finanzielle) Ausweglosigkeit und die tagtägliche Überforderung und Ohnmacht.

Traurige Tatsache sind die zunehmenden existenziellen Zukunftsängste der Frauen.

Ein Großteil der Anruferinnen\* bei der Frauenhelpline ist auf eine längere Beratung oder wiederholende Begleitung angewiesen. Die Beratungsgespräche bei manchen Frauen dauern sehr lang und sind intensiv. Im kleinen Land Österreich nehmen die Frauenmorde seit Jahren zu und das führt dazu, dass viele Frauen\* Angst haben, selbst ermordet oder schwerer Gewalt ausgesetzt zu werden, diese Angst schwingt bei den Beratungsgesprächen oftmals mit.

Die psychische Gewalt ist ebenfalls ein Dauerthema bzw. begleitet viele Frauen ständig, viele Frauen sowohl in der Beziehung und insbesondere bei Trennung und Scheidung sind von Psychoterror betroffen, dazu gehören Drohungen, gefährliche Bedrohung, Nötigung und Stalking durch den Partner oder Ex-Partner. Aber auch das gewaltverharmlosende Verhalten von Behörden wie Polizei, Justiz, GutachterInnen, Familiengerichtshilfe oder dem Amt für Kinder und Jugendhilfe tragen dazu bei, dass Gewalt an Frauen\* kein Ende nimmt. Obsorgeverfahren dauern immer länger, weil der

<sup>1</sup> [Eurobarometer-Umfrage: Coronapandemie hat schwerwiegende Folgen für Frauen | Aktuelles | Europäisches Parlament \(europa.eu\)](https://www.europarl.europa.eu/actuelles/2022/03/eurobarometer-umfrage-coronapandemie-hat-schwerwiegende-folgen-fuer-frauen)

Kreislauf der Gewalt nicht durchbrochen wird.

Viele Frauen werden dadurch finanziell „ausgeblutet“ und psychisch zermürbt, weil die Verfahren immer länger werden und laufend neue Gutachten eingeholt werden und vor allem weil der Druck seitens der Väter enorm groß ist. Behörden unterstützen die negativen Entwicklungen und ignorieren diese Gewalt, sie lassen es zu, dass Mütter und Kinder lange leiden müssen. Gewalttätige Väter werden von der Justiz und von vielen Behörden z.B. der Familiengerichtshilfe und von Sachverständigen unterstützt, nach dem Motto „Kinder brauchen beide Eltern“ – was Kinder wirklich brauchen sind vor allem liebevolle Eltern bzw. Väter. Behörden sind oft der verlängerte Arm von gewalttätigen Vätern. Hier steigt die Verzweiflung auf Seiten der Frauen enorm.

Nun kommt der Krieg in der Ukraine dazu, auch das führt zu weiteren Ängsten und vor allem weiteren noch nicht abschätzbaren Unsicherheiten und vor allem Verteuerungen bei den Energiekosten, Lebensmitteln und Wohnkosten durch die steigende Inflationsrate.

Weiters ist ein Anstieg der Gewalt durch Kinder, vor allem durch männliche Jugendliche an ihren Müttern und Eltern feststellbar.

Bei der Frauenhelpline gab es **2021** insgesamt **9.261 Anrufe**, 7% davon waren Schweigeanrufe. Von den gesamten Anrufen waren **8.601 konkrete Anrufe**, mit konkreten Anliegen. Von diesen 8.601 Anrufen waren **7.130 bzw. 82% Anrufe von Frauen\* und Mädchen\***. Und von diesen 7.130 Anrufen von Frauen und Mädchen waren wiederum **5.830 bzw. 82% Anrufe von Frauen und Mädchen mit Gewalterfahrungen**.

Das verdeutlicht und unterstreicht die Wichtigkeit der Frauenhelpline, die auch die Istanbul-Konvention fordert. Die Istanbul-Konvention fordert ganz bewusst nur eine zentrale Anlaufstelle für jedes Land, wo Frauen\* anonym, kostenlos und rund um die Uhr und in mehreren Sprachen beraten werden. All das bietet die Frauenhelpline und erfüllt daher alle Mindeststandards des Europarats. Zu viele neue Nummern oder Apps überfordern und verwirren betroffene Frauen\* und Mädchen\*.

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

## 1. DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555



Die 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, wenngleich alle hilfesuchenden Anrufer\*innen mit ihren Anliegen ernst genommen und beraten werden. Auch Personen aus dem

Umfeld der Betroffenen erhalten Beratung und Unterstützung.

Die Frauenhelpline bietet Beratung in mehreren Sprachen an: Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Dari/Farsi, Englisch, Rumänisch, Spanisch und Türkisch.

### Die Frauenhelpline ist

- rund um die Uhr besetzt von 0-24 Uhr 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 Männergewalt (physischer, sexueller/sexualisierter, psychischer, emotionaler, sozialer, struktureller und ökonomischer Gewalt) 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 von Partnergewalt/familiärer Gewalt/Gewalt im sozialen Nahraum.
- Vertreter\*innen von diversen Institutionen und sozialen Einrichtungen
- Medienarbeiter\*innen und Wissenschaftler\*innen, Praktikant\*innen

### Die Frauenhelpline bietet

- kostenlose telefonische Erst- und Krisenberatung
- rasche Hilfe in akuten Gewaltsituationen und bei hoher Gefährdung
- anonyme und vertrauliche Beratung
- muttersprachliche Beratung in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch Rumänisch, Spanisch und Türkisch
- 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, Jugendamt 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**

Das Team bestand auch 2021 aus neun bis zehn Beraterinnen –alle teilzeitbeschäftigte Mitarbeiterinnen – mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen, Krisen- und Trauma-Beraterinnen, Juristinnen mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnissen und langjährigen Erfahrungen im Gewalt- und Frauenbereich. Die Frauenhelpline ist im zweiten Corona-Krisenjahr wieder einfach besetzt. Seit Dezember 2021 können wir auch wieder Beratung in Farsi/Dari anbieten.

## **2. UNTERSTÜTZUNG VON FRAUEN IN OBSORGE- UND PFLEGSCHAFTSVERFAHREN**

Der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) unterstützt seit 2021 verstärkt gewaltbetroffene Frauen in Obsorge- und Pflugschaftsverfahren und bei Besuchskontakten. Sich aus einer Gewaltbeziehung zu lösen, stellt stets einen großen Kraftakt für viele Frauen dar. Wenn Kinder vorhanden sind, ist es eine oft gesehene Strategie gewalttätiger Väter ihre Gewalt über das Obsorgeverfahren weiterhin über die Frau und in weiterer Folge auch über die Kinder auszuüben. Neben körperlicher Gewalt gibt es zahlreiche weitere Erscheinungsformen, wie beispielsweise psychische oder ökonomische Gewalt. Gerichte und in Obsorgeverfahren beteiligte Behörden (Kinder- und Jugendhilfe, Familiengerichtshilfe, Gutachter\*innen) sind nicht immer sensibel und willens die angesprochenen, unterschiedlichen Gewaltformen zu sehen und entsprechend zu handeln. Gewalt wird von Gerichten und allen anderen beteiligten Behörden zu oft nicht gesehen, verharmlost oder ignoriert.

Zusätzlich muss beachtet werden, dass in Obsorgeverfahren im Gegensatz zu Strafverfahren keine juristische und psychosoziale Prozessbegleitung vorgesehen ist. Dieser Zustand ist fatal, da Frauen oft im Rahmen von Obsorgeverfahren weiterhin Gewalt ausgesetzt werden. In einigen Fällen ist sogar parallel zum Obsorgeverfahren ein Strafverfahren wegen häuslicher Gewalt anhängig. Gerade in diesen Fällen bedeutet die fehlende juristische und psychosoziale Prozessbegleitung einen großen Nachteil für Frauen. Zusätzlich erschwerend wirkt der noch immer vorhandene Gender-Pay-Gap von 18,9% (2021). Dieser große Einkommensunterschied bedingt somit eine überproportional hohe finanzielle Belastung von Frauen in Gerichtsverfahren. Die Verfahrenshilfe schafft diesbezüglich gerade in Obsorgeverfahren nur bedingt Abhilfe: Die Einkommensgrenze, welche eine Voraussetzung für die Gewährung von Verfahrenshilfe darstellt, ist sehr niedrig. Betroffene mit einem geringfügig darüberliegenden Einkommen kommen somit nicht in den Genuss der Verfahrenshilfe und müssen die Prozesskosten zur Gänze selbst übernehmen. Doch selbst wenn Verfahrenshilfe gewährt wird, ist dies noch kein Grund eine ausreichend professionelle Vertretung zu erhalten – oft sind Verfahrensanwält\*innen nicht oder zu wenig vertraut oder nehmen sich kaum Zeit für die Anliegen der betroffenen Mütter. In Obsorgeverfahren ist für Rechtsvertreter\*innen, wenn Gewalt in der Beziehung vorkam, umfassendes gewaltspezifisches und psychosoziales Wissen unabdingbar, um eine professionelle

Betreuung im Rahmen des Prozesses zu ermöglichen. Aus diesem Grund führt gerade in Obsorgeverfahren die zufällige Zuteilung von Verfahrenshilfefällen in einigen Fällen zu einer nicht ausreichend professionellen Vertretung der Betroffenen und der Kinder. Oftmals kommt es so zur Gefahr einer Kindeswohlgefährdung.

Aus alledem folgt, dass Frauen in Obsorgeverfahren oftmals weitergehende Unterstützung durch professionelle Gewaltschutzeinrichtungen benötigen. Der Verein AÖF bietet im Rahmen seiner Kapazitäten Unterstützung von Frauen in Obsorgeverfahren an. Inhalt des Unterstützungsangebots ist die allgemeine Beratung über das weitere Vorgehen im Prozess, das Erstellen von Stellungnahmen an das Familiengericht und die Intervention bei allen im Verfahren eingebundenen Behörden (Familiengerichtshilfe, Gutachter\*innen, Kinder und Jugendhilfe). Die Stellungnahmen haben das Ziel, Gewalt aufzuzeigen und somit für Richter\*innen sichtbar zu machen. Oft sind diese Unterstützungen und Begleitungen sehr zeitaufwendig, weil oft die Berichte der Gutachter\*innen und gerichtlichen Bescheide mehrere 100 Seiten umfassen. Allein diese zu lesen und zahlreiche Telefonate zu führen, kostet Zeit und personelle Kapazitäten. Im Jahr 2021 konnte der Verein AÖF auf diese Art und Weise 15 betroffene Frauen umfassend unterstützen und laufend begleiten.

#### **Auszüge aus den Inhalten der Anrufe bei der Frauenhelpline**

##### **Vermehrte Anrufe wegen Gewalt im Zusammenhang mit der Kontaktrechts- und Obsorgeregelung**

Sehr viele Anrufe stehen im Zusammenhang mit Obsorgeregelung und Besuchskontakten – zum Beispiel:

- *Großer Druck seitens der Kindesväter – trotz Corona und Ansteckungsgefahr die Kinder oft unbedingt sehen zu wollen, obwohl es keine begleiteten Besuchskontakte gab und die Besuchscafés geschlossen waren oder nur knappe Öffnungszeiten hatten.*
- *Väter drohen, die Kinder nicht mehr zurückzubringen oder den Kindesunterhalt einzustellen oder reduzieren zu wollen mit dem Argument Arbeitslosigkeit/Kurzarbeit.*
- *Viele Frauen haben Angst, dass ihnen die Kinder weggenommen werden, weil Ämter und Gerichte auf der Seite der gewaltausübenden Väter stehen.*
- *Die betroffenen Frauen fühlen sich oft von den Behörden im Stich gelassen und sind vielen Schikanen ausgesetzt.*
- *Viele Frauen leben mit Existenzsorgen, weil sie auf die staatlichen Kindesunterhaltsvorschüsse lange warten müssen, die oft lange nicht ausbezahlt werden.*
- *Es wird für Frauen immer schwieriger die alleinige Obsorge zu bekommen – trotz Gewalt an Frauen und Kindern*

##### **Anstieg an Anrufen aus dem Umfeld von gewaltbetroffenen Frauen**

Im Jahr 2021 hat die Frauenhelpline auch immer wieder Anrufe aus dem privaten oder beruflichen Umfeld, aber auch aus der Nachbarschaft erhalten. Die Anrufer\*innen möchten Gewaltbetroffenen in ihre Nähe helfen, wie folgende Beispiele zeigen:

- *Ein Gastwirt bemerkt die massive Gewalt, die eine Mitarbeiterin durch ihren Ehemann erlebt, die Betroffenen hat sich anvertraut, nun möchte er wissen, wie er helfen kann*
- *Eine Anruferin ist Vertrauensperson und kommt nicht mehr damit zurecht, dass ihre beste Freundin sich nicht aus der Gewaltbeziehung löst*
- *Eine Betriebsrätin erkundigt sich nach möglicher Unterstützung für eine Mitarbeiterin*
- *Eine Psychologin in einer REHA-Einrichtung möchte eine Patientin unterstützen, damit sie nach der Reha nicht in die Gewaltbeziehung zurück muss.*
- *Eine junge Nachbarin hört in der Nacht öfter Schreie, Weinen und starkes Poltern in der Wohnung über ihr, sie ist unsicher, was sie tun kann.*

### **Schikanen und massive psychische Gewalt von (Ex-)Partnern**

Die Sensibilisierung, dass es sich auch bei Psychoterror, Stalking, täglichen Beschimpfungen und Herabwürdigungen um Gewalt handelt, ist angestiegen. Immer mehr Anrufe erreichen die Frauenhelpline aufgrund von psychischer Gewalt:

- *Wiederholte Gewalt nach 5 bis 10 Jahren durch den langjährigen Partner*
- *Täglich melden sich Frauen, die schikaniert, terrorisiert, gedemütigt und herabgewürdigt werden, deren psychische, oftmals auch physische, Integrität gefährdet ist oder bereits stark leidet*
- *Die Angst der Frauen, keine Beweise für den Psychoterror zu haben, wird durch die Gefährder ausgenutzt und verstärkt*
- *Die Intensität der Gespräche im Zusammenhang mit der psychischen Belastung hat sich massiv verstärkt*

### **Erfahrungen von Gewaltbetroffenen mit der Polizei**

Grundsätzlich ist die Zusammenarbeit mit der Polizei meist sehr gut, seit der Corona-Pandemie häufen sich jedoch auch Beschwerden seitens der gewaltbetroffenen Frauen. Sie fühlen sich durch die Exekutive nicht immer gut und adäquat unterstützt.

- *Die Polizei agiert manchmal als verlängerter Arm der Gewalttäter und stützt Opfer-Täter-Umkehr. Frauen werden selbst mit Kindern gebeten die Wohnung zu verlassen, es kann vorkommen, dass eine Wegweisung gegen eine Frau angedroht oder auch ausgesprochen wird, obwohl bereits mehrmals Gewalt vorgefallen ist. Zahlreiche Beschwerden wurden bereits an das Innenministerium und das Frauenministerium übermittelt.*
- *Es kommt zu Streitschlichtungen statt Wegweisungen oder Anzeigen von Frauen wurden abgewiesen.*
- *Frauen werden aus der Polizeistation weggeschickt, es ist auch vorgekommen, dass Anzeigen von der Polizei nicht aufgenommen werden oder aus dem Anzeigewunsch der Frau eine bloße Einvernahme geworden ist.*

### **Gewalt von Kindern bzw. Jugendlichen**

Die Anrufe zeigen, wie Frauen mit Gewalt durch ihre Kinder – vor allem **von Söhnen** – konfrontiert sind, zum Beispiel:

- *Eine Anruferin meldet sich nachts, ihr 12jähriger Sohn schikaniert sie, lässt sie nie schlafen und er ähnelt seinem gewalttätigen Vater – ihrem Ex-Mann.*
- *Eine 73jährige Anruferin wurde von ihrem Sohn angegriffen, getreten und gestoßen – sie hat Angst die Polizei zu rufen, weil er in der Ortschaft ein angesehenener Mann ist.*
- *Im ersten und im jetzigen Lockdown gab es vermehrt Anrufe von alleinerziehenden Müttern, welchen körperliche Gewalt, von ihren 12-14jährigen Söhnen, angedroht wurde und die wirklich Angst vor ihren Kindern hatten. Die Gewalt trat immer im Zusammenhang mit Homeschooling auf, die Kinder/Jugendlichen verloren dadurch an Struktur und saßen nur noch am Computer um Spiele zu spielen.*

### **3. DIGITALE GEWALT – CYBERGEWALT UND HASS IM NETZ**

In den letzten Jahren lässt sich ein Anstieg an Gewalt beobachten, die über technische Geräte oder das Internet ausgeübt wird. Die Formen sind dabei vielfältig, viel wird beispielsweise über Hass auf Sozialen Medien gegen Frauen geschrieben. An dieser Stelle werden zwei Formen der Online-Gewalt kurz vorgestellt, von denen die Beraterinnen in der *Frauenhelpline gegen Gewalt* öfters hören:

Zum einen berichten Anruferinnen, dass aktuelle oder ehemalige Lebenspartner wie von „Zauberhand“ zu wissen scheinen, wo sie gerade sind, was sie machen und was sie vorhaben. Die Frauen können sich oft nicht erklären, wie es zu diesem Wissen kommt. Schließlich kommt oft heraus, dass die Täter sogenannte Spyware auf den Handys der Frauen installiert haben. Das sind Programme, die man nicht als Apps sieht, sondern die sich in versteckten Ordnern befinden und das Handy ausspionieren. Über eine Kopplung des Handys des Täters und des Handys der Frau werden beispielsweise der Standort, wo sich die Frau gerade befindet, übermittelt. Die Täter können wie mit einer Fernbedienung auch auf die Nachrichten, Mails, Fotos und Videos der Frau zugreifen und sie anschauen, obwohl sie physisch gar nicht in der Nähe der Frau sind. Normalerweise braucht der Täter zumindest einmal tatsächlich physisch Zugriff auf das Handy, um die Spyware zu installieren.

Technisch versierte Täter können das Handy auch hacken, ohne es jemals wirklich in der Hand gehalten zu haben, was aber seltener vorkommt. Wenn Frauen das Gefühl haben, auf ihrem Handy ist Spyware installiert, sollte mit einer Beraterin einer Frauenberatungsstelle oder der Frauenhelpline gegen Gewalt darüber gesprochen werden. Auch bei der Kriminalpolizei kann man sich diesbezüglich beraten lassen.

Eine weitere Gewaltform im Internet, die es schon länger gibt ist Erpressung über Fotos. Manchmal besitzen aktuelle oder ehemalige Lebenspartner Fotos von Anruferinnen, die den Frauen unangenehm sind – seien es Nacktfotos oder persönliche Fotos, auf denen etwas zu sehen ist, was ihnen peinlich ist oder das einfach vertraulich behandelt werden sollte. Mit der Drohung solche Fotos zu veröffentlichen, üben viele Täter Druck aus. Auch da kann eine Beratung bei der Frauenhelpline, einer Frauenberatungsstelle oder der Polizei weiterhelfen.

### **4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555**

Eine bundesweite Notrufnummer bei Gewalt an Frauen 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 Femizide erfolgt innerhalb der Familie und vor allem dann, wenn sich Frauen von ihrem gewalttätigen Partner trennen wollen.

Wie wichtig die Nummer 0800 222 555 und die Bewerbung dieser kostenlosen Nummer war, hat die Erfahrung auch im zweiten Jahr der Corona-Pandemie deutlich gezeigt. Die Bewerbung der Frauenhelpline und der Onlineberatung [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) durch das Frauenministerium und der Verweis auf unsere Einrichtung durch das Innenministerium stellen einen wichtigen Aspekt in der Verbreitung des Angebots dar. Aber auch die Unterstützung durch verschiedene Lebensmittel- und Drogeriemärkte durch das Verbreiten der Nummer der Frauenhelpline auf den Kassensbons sorgte dafür, dass Frauen unsere Angebote sehr stark in Anspruch nehmen konnten. Ein deutlicher Anstieg an Anrufen bei der Frauenhelpline im Mai, November und Dezember 2021 – vor allem im Herbst durch den neuerlichen Lockdown – zeigte wie wichtig Informationskampagnen zur Unterstützung bei Gewalt an Frauen und Mädchen sind, insbesondere in Krisenzeiten. Gewalt an Frauen und Kindern hat im zweiten Jahr der Corona-Pandemie eindeutig zugenommen. Die Gespräche sind viel intensiver und länger geworden, weil Frauen in dieser Zeit verstärkte Information über ihre Rechte und Möglichkeiten als Entscheidungshilfe benötigten.

Die Frauenhelpline gegen Gewalt ist ein wichtiges, niederschwelliges Unterstützungs- und Präventionsangebot 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 Anrufende 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 Migrant\*innen, die aufgrund von Sprachbarrieren den Weg in eine Beratungseinrichtung scheuen, ist das mehrsprachige telefonische Beratungsangebot der Frauenhelpline wichtig.

### 1. StoP - Stadtteile ohne Partnergewalt



„StoP - Stadtteile ohne Partnergewalt“ ist ein am Gemeinwesen orientiertes Projekt mit dem Fokus, die Nachbarschaft und die Zivilgesellschaft zu sensibilisieren und zu stärken, um Partnergewalt und häusliche Gewalt bzw. schwere Gewalt an Frauen und Kindern zu verhindern.

Der Verein AÖF - Autonome Österreichische Frauenhäuser hat das Nachbarschaftsprojekt „StoP - Stadtteile ohne Partnergewalt“ im 5. Wiener Gemeindebezirk Margareten Anfang

2019 begonnen und es konnte mittlerweile österreichweit auf weitere 14 Standorte ausgebaut werden. Das Konzept für StoP wurde vor etwa zehn Jahren von Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Sabine Stövesand von der HAW Hamburg, Fakultät Wirtschaft und Soziales, Department Soziale Arbeit entwickelt und ist seitdem in 12 Stadtteilen in Hamburg und Deutschland erfolgreich implementiert. Bei StoP handelt es sich um Community Organizing, ein Konzept das ursprünglich in den USA für verschiedene gesellschaftliche Themenbereiche (Armut, Wohnungslosigkeit, Drogen etc.) angewendet wurde und nun auch bei der Verhinderung von häuslicher Gewalt gute Wirkung zeigt. Informationen über StoP in Hamburg und in anderen Städten gibt es auf <https://stop-partnergewalt.org>. Die Website zu den StoP-Standorten in Österreich lautet <https://stop-partnergewalt.at>. Bei allen StoP-Aktivitäten wurde auch immer die Nummer und die Arbeit der Frauenhelpline erwähnt und sichtbar gemacht.

## 2. Website der Frauenhelpline [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 wird laufend mit neuen Themen und Hilfestellungen aktualisiert.

Die Website [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at) konnte im Jahr 2021 **38.788 Seitenaufrufe** mit insgesamt **20.561 Besucher\*innen** (*unique visitors*) verzeichnen – das sind ähnlich hohe Werte wie im Vorjahr (2020 waren es 43.133 Seitenaufrufe mit insgesamt 21.172 Besucher\*innen, 2019 waren es 29.252 Seitenaufrufe mit insgesamt 13.518 Besucher\*innen).

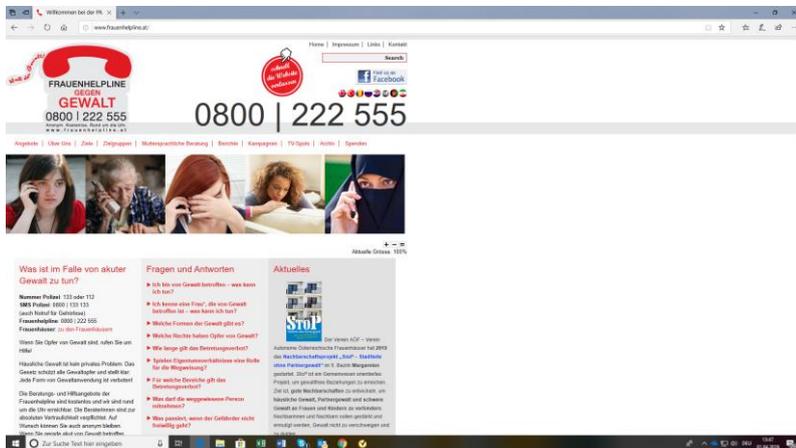
Der Spitzenwert an Seitenaufrufen wurde im Mai 2021 mit 4.819 erreicht, gefolgt vom November mit 4.586 und Dezember 2021 mit 4.189 Besucher\*innen.<sup>2</sup> Diese Höchstwerte führen wir – wie auch bei der AÖF-Website – einerseits auf die Kampagne „16 Tage gegen Gewalt“ im November und Dezember zurück, der Spitzenwert im Mai dürfte an der gesteigerten Aufmerksamkeit durch die aufgrund der Covid-19-Pandemie von Herbst 2020 auf Mai 2021 verschobene Ringvorlesung *EineR von fünf* zum Thema „Opferschutzorientierte Täterarbeit bei Gewalt an Frauen und Kindern“ liegen. Die anhaltend höheren Zugriffszahlen führen wir auf die andauernde Covid-19-Pandemie und die damit einhergehenden erhöhten Schwierigkeiten für gewaltbetroffene Frauen zurück.

Nach wie vor ist jedoch mehr Budget für eine noch breitere Bewerbung der Frauenhelpline dringend notwendig, sodass die Zahl jener, die sich auf der Website der Frauenhelpline über das Unterstützungsangebot informieren – sei es als Betroffene oder als am Thema Interessierte –, noch mehr gesteigert werden kann.

Auch die Frauenhelpline gegen Gewalt nutzt seit einigen Jahren Facebook – die deutschsprachige Facebook-Seite der Frauenhelpline hat **684** „Gefällt mir“-Angaben (2020: 591), die englischsprachige **239** „Gefällt mir“-Angaben (2020: 187). Außerdem betreibt die Frauenhelpline Facebook-Seiten in den Beratungssprachen rumänisch, russisch und türkisch. Zur weiteren Bekanntmachung verwendet die Frauenhelpline seit 2021 auch Instagram: <https://www.instagram.com/frauenhelpline.gegen.gewalt/>

---

<sup>2</sup> Daten von Google Analytics



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

Im Zuge der Kampagne „Gewalt**FREI** Leben“ (2014-2017) hat das Relayservice des ServiceCenter ÖGS.barrierefrei gemeinsam mit der Frauenhelpline ein Video für gehörlose Frauen gedreht. Dieses ist auf der ÖGS-Website sowie auf Website der Frauenhelpline zu finden: <http://www.oegsbarrierefrei.at/frauenhelpline/>  
 Unter Mithilfe durch das Relayservice ist es ja bereits länger möglich, auch gehörlose Frauen direkt zu unterstützen und zu beraten. Wir bedanken uns beim Team von ÖGS.barrierefrei für die Zusammenarbeit und für die Unterstützung.



### 4. TV-Spot über Zivilcourage bei häuslicher Gewalt

Hervorzuheben ist auch der TV-Spot über Zivilcourage gegen Partnergewalt, der im Auftrag vom Verein AÖF im Rahmen des StoP-Projekts von der Agentur *News on Video* produziert wurde und auch 2021 wieder stark beworben wurde. „Was sagen. Was tun.“ lautet das Motto vom StoP-Video mit dem Ziel zu veranschaulichen, wie Zivilcourage bei Partnergewalt aussehen kann und Nachbar\*innen zu ermutigen bei Gewalt nicht zu schweigen, sondern die Gewalt zu unterbrechen und auf diese Weise zu verhindern. Schauspieler\*innen stellen darin zwei Nachbar\*innen dar, die mitbekommen, dass in einer Nachbarwohnung ein Mann seine Partnerin verbal und körperlich misshandelt. Daraufhin klingelt der Nachbar an der Tür der betreffenden Wohnung und fragt nach der Uhrzeit – und unterbricht damit die

gewalttätige Handlung. In der nächsten Sequenz läutet es noch einmal an der Tür des Täters und die Polizei steht vor seiner Wohnung. Am Ende des Spots wird die kostenlose Nummer 0800 222 555 der anonymen 24-Stunden-Hilfe durch die Frauenhelpline gegen Gewalt eingeblendet. Der Spot orientiert sich an der indischen Kampagne „Bell Bajao (“ring the bell”) – bring domestic violence to a halt“ und wurde auf YouTube bisher **9.937** Mal angesehen.



Screenshot aus dem Spot „Stop Partnergewalt“. Foto-Credit: News on Video

Credits:

Agentur: News on Video  
Filmproduktion: News on Video  
Regie: Markus Riedl  
DOP: Paul Moragiannis  
Ton: Tabea Hablützel

[Link zum Spot auf YouTube](#)

**5. Onlineberatung für Frauen und Mädchen [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at)**

**HelpCh@t**

Seit dem Jahr 2000 gibt es darüber hinaus das Angebot der Onlineberatung „HelpChat – Halt der Gewalt“. Im Jahr 2021 konnte der Verein AÖF nicht nur dank finanzieller

Unterstützung von *Drei Hilft* den HelpChat mit seinem neuen und moderneren Webauftritt weiter betreiben, sondern die erweiterten Verfügbarkeitszeiten seit Beginn der Covid-19-Pandemie im Frühjahr 2020 dank einmaliger Covid-19-Förderung des Bundeskanzleramts (Abteilung für Frauen und Gleichstellung) und später dank Förderung des BKA Integrationsministeriums und des Österreichischen Integrationsfonds (ÖIF) auch 2021 beibehalten: Die Onlineberatung stand im Jahr 2021 täglich von Montag bis Sonntag von 16:00 bis 22:00 Uhr für gewaltbetroffene Frauen und Mädchen zur Verfügung. Aktuell bieten 38 geschulte und erfahrene HelpChat-Beraterinnen Beratung in den Sprachen Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Farsi/Dari, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Somalisch, Spanisch und Türkisch an.



2021 wurde der HelpChat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) täglich von jeweils zwei bis drei Beraterinnen betreut und von durchschnittlich 3-4 Frauen besucht. Insgesamt betreuten die Mitarbeiterinnen der Onlineberatung bzw. des HelpChats 2021 **2.065 Userinnen**, die im HelpChat einmal oder mehrmals Hilfe gesucht und Einzelberatung erhalten haben. Die **Website [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at)** konnte im Jahr 2021 **117.418 Seitenaufrufe** mit insgesamt **28.883 Besucher\*innen** verzeichnen. Das bedeutet, dass die HelpChat-Website auch im Jahr 2021 – auch aufgrund der Fortführung des 2020 ausgebauten Angebots – eine nach wie vor höhere Anzahl an Besucher\*innen verzeichnen konnte als vor der Covid-19-Pandemie (2020: 139.988 Seitenaufrufe, 36.568 Besucher\*innen, 2019: 57.566 Seitenaufrufe, 17.365 Besucher\*innen). Die Besucher\*innenzahl war über das Jahr 2021 verteilt relativ gleichmäßig, der Spitzenwert wurde im November 2021 mit 2.974 Besucher\*innen erreicht, gefolgt vom März 2021 mit 2.843 Besucher\*innen.<sup>3</sup> Zur breiteren Bekanntmachung des HelpChats hat der Verein AÖF darüber hinaus auch eine eigene Facebook-Seite unter <https://www.facebook.com/HelpChat.HaltderGewalt> sowie einen Instagram-Account erstellt: <https://www.instagram.com/helpchat.haltdergewalt/>

<sup>3</sup> Daten des Serveranbieters (<https://analytics.ionos.de>)

## 5. STATISTIK 2021<sup>4</sup>

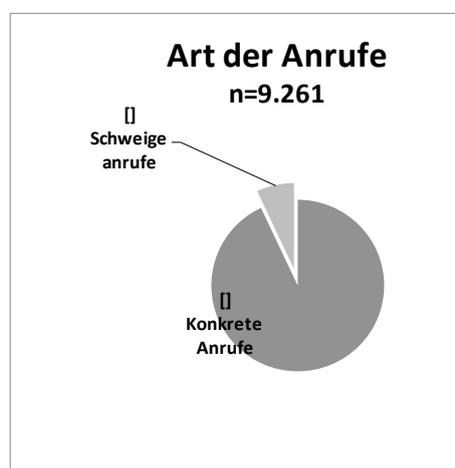
Die Beraterinnen der Frauenhelpline sind rund um die Uhr im Einsatz und konnten 2021 **durchschnittlich 25 Mal täglich (24 Stunden) Anrufe entgegen nehmen und somit viele Anruferinnen** auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen. **Bei der Statistik handelt es sich nicht um die Zahl der Anrufer\*innen, sondern um die Zahl der Anrufe.**

Bei der Frauenhelpline gab es **2021 insgesamt 9.261 Anrufe**, 7% davon waren Schweigeanrufe. Von den gesamten Anrufen waren **8.601 konkrete Anrufe**, mit konkreten Anliegen. Von diesen 8.601 Anrufen waren **7.130 bzw. 82% Anrufe von Frauen\* und Mädchen\***. Und von diesen 7.130 Anrufen von Frauen und Mädchen waren wiederum **5.830 bzw. 82% Anrufe** von Frauen und Mädchen **mit Gewalterfahrungen**.

**930 Anrufe (also rund 11 Prozent)** kamen im Jahr 2021 von Männern und Burschen. Bei **349 Anrufen** musste wegen akuter Gewalt bzw. Gefährdung bei der Polizei, bei Gewaltschutzzentren und bei Behörden wie Amt für Kinder und Jugendhilfe mit Zustimmung der Anruferinnen interveniert werden.

### ART DER ANRUF: n= 9.261

**2021** wurden **9.261 Anrufe** persönlich entgegengenommen. Diese werden in **konkrete Anliegen (93 Prozent)** und **Schweigeanrufe (7 Prozent)** unterteilt und hier grafisch dargestellt.



In **93 Prozent** (8.601) der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund **7 Prozent** (660) der Schweigeanrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen,

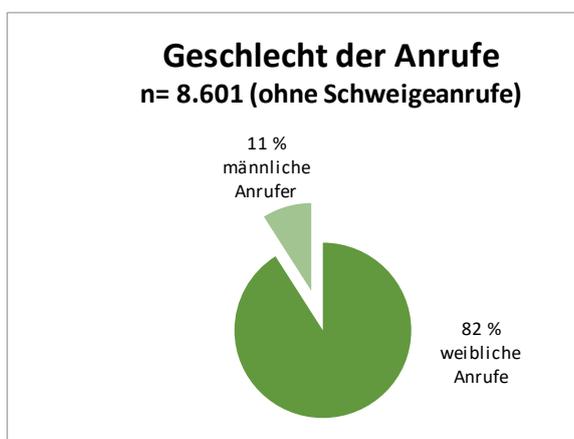
<sup>4</sup> Von 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2021 wurden insgesamt **323.176** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen laut A1 Statistik.

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 ANRUFEN: n=8.601

**Etwa 82 Prozent** von den konkreten Anrufen (8.601) kamen **von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **7.130 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 und Burschen nahmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch.

**11 Prozent der Anrufe (930)** von Männern und männlichen Jugendlichen verzeichnete die Frauenhelpline im vergangenen Jahr. Darunter sind auch männliche Jugendliche und Kinder, die konkrete Anliegen haben. Positiv zu vermerken ist, dass eine deutliche Zunahme von Personen aus dem Umfeld der betroffenen Frauen und Kinder feststellbar ist, vor allem während der Corona-Krise. Viele Männer und Burschen aus dem Umfeld der Betroffenen, machen sich z.B. Sorgen und suchten Hilfe für ihre Mutter, Arbeitskollegin, Schwester oder Bekannte. Bei **etwa 4 Prozent (331)** der Anrufenden ist das Geschlecht nicht erkennbar. Wobei bei **10 Anrufen ein drittes Geschlecht** angegeben wurde.



Von den **7.130 Anrufen von Frauen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **82 Prozent (5.830 Anrufe)** im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen (körperliche, psychische, sexuelle Gewalt, Stalking, Zwangsverheiratung, Cybergewalt, Hass im Netz und strukturelle Gewalt). Frauen erleben in der Regel oft alle Formen der Gewalt in der Beziehung, daher wird werden die Gewaltformen nicht 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.

Von **5.830** Anrufen waren **6 Prozent (349) der Anrufe** akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Hier mussten die Beraterinnen bei Polizei, Gewaltschutzzentren, Frauenhäusern und bei Behörden wie dem Amt für Kinder und Jugendhilfe mit Zustimmung der Anruferinnen intervenieren und engstens mit ihnen zusammenarbeiten, um noch schwerere Gewalt oder Mordversuche oder Morde zu verhindern.

**49 Prozent** von 7.130 weiblichen Anrufen verzeichneten wir als psychosoziale Beratung in schweren Krisen insbesondere im Zusammenhang mit der Corona-Krise, Depressionen, Burnout, Angstzustände, existenzielle Zukunftsängste, gesundheitliche Probleme und Erschöpfung.

**33 Prozent von 7.130 weiblichen** Anruferinnen waren **in Kombination** mit Gewaltproblemen oder mit Trennungs- und Scheidungsfragen, der Bewältigung von Krisen und schwierigen Lebenssituationen, existenziellen Notlagen, Beziehungskrisen, Obsorge und Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung sowie Wohnungslosigkeit.

Etwa **38 %** der anrufenden Frauen, die von Gewalt betroffen waren, haben angegeben, dass auch die Kinder direkt oder indirekt betroffen seien.

**370** muttersprachliche Beratungsgespräche wurden 2021 insgesamt geführt (auf Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Türkisch und Spanisch), wobei sich 90 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen und Gewalt befassten. 41 Prozent der muttersprachlichen Anrufe wurden auf Bosnisch-Kroatisch-Serbisch geführt, gefolgt von 34 Prozent auf Englisch, gefolgt von 11 Prozent auf Türkisch, 7 Prozent auf Arabisch, 4 Prozent auf Rumänisch und 3 Prozent auf Spanisch.

Unter den gesamten Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen, das waren 2021 etwa 502 Anruferinnen (die drei Mal oder über 6 Mal oder öfters anrufen)** und die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten wurden. Die 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 WEIBLICHEN ANRUFEN: n= 7.130**

Etwa **48 Prozent** der konkreten Anrufe waren von Anruferinnen im Alter von **19 bis 40 Jahren** und **32 Prozent** waren **41 bis 60 Jahre** alt. **6 Prozent** waren **über 60 Jahre** alt. **5 Prozent** der Anruferinnen waren **unter 18 Jahren**. Bei **3 Prozent** war das Alter nicht relevant.

#### VERTEILUNG DER WEIBLICHEN ANRUFEN AUF WOCHENTAGE: n= 7.130

Mehr als ein Drittel, **34 Prozent**, aller erfassten weiblichen Anrufe erfolgten 2021 an **Wochenenden und Feiertagen**, in einer Zeit, in der viele andere Hilfseinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt nach wie vor, wie wichtig es ist, dieses Angebot auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stellen. **66 Prozent der Anrufe fanden wochentags** statt.

#### VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF TAGESZEITEN: n=8.601

2021 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wieder wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12-18 Uhr**, hier lag der Anteil bei **40 Prozent**. **29 Prozent** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8-12 Uhr**, **12 Prozent** am **frühen Abend** in der Zeit von **18-21 Uhr** und **10 Prozent** am **späten Abend** von **21-24 Uhr**. Die Anrufe in der **Nacht von 0-8 Uhr** belaufen sich auf **9 Prozent**.

#### VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF DIE BUNDESLÄNDER: n=9261

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: **26 Prozent** aller Anrufer\*innen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **9 Prozent** aus Tirol, **15 Prozent** aus Niederösterreich, **8 Prozent** aus der Steiermark, jeweils **10 Prozent** aus Oberösterreich und **6 Prozent** aus Salzburg, **4 Prozent** aus Kärnten, **3 Prozent** aus Vorarlberg und **2 Prozent** aus dem Burgenland. Immerhin **2 Prozent** der Anrufe erreichten die Frauenhelpline aus dem Ausland bzw. Europa. Die Anrufer\*innen 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 **15 Prozent** der Anrufer\*innen keinem Bundesland zugeordnet werden.

#### Zahlen und Daten – Ein Überblick über 20 Jahre FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT 0800 222 555

Jahr	Anrufe gesamt	Schweige- anrufe	Konkrete Anliegen	Frauen & Mädchen	Männer	Kinder und Jugendliche	Konkrete Gewalt-	Akute Gewalt
------	------------------	---------------------	-------------------	---------------------	--------	---------------------------	---------------------	-----------------

						ohne Geschlecht	erfahrung Frauen & Mädchen <small>(gerechnet von der Zahl der Frauen)</small>	/ Interven- tion
<b>2001</b>	100% 16.338	34% 5.554	66% 10.784	53% 5.724	28% 3.024	20% 2.160	19% 2.056	233
<b>2016</b>	100% 7.895	7% 553	93% 7.342	89% 6.533	8% 587	3% 220	57% 3.724	195
<b>2017</b>	100% 7.945	6% 477	94% 7.468	88,4% 6.603	9,5% 710	5% 373	55% 3.632	264
<b>2018</b>	100% 8.581	6,5% 558	93,5% 8.023	86,4% 6.933	10% 802	3,6% 289	61% 4.229	277
<b>2019</b>	100% 8.730	7% 611	93% 8.119	85% 6.901	12% 974	4% 325	62% 4.278	238
<b>2020</b>	100% 10.571	5% 580	95% 9.991	81% 8.143	10% 999	9% 838	74% 6.026	329
<b>2021</b>	<b>100%</b> <b>9.261</b>	7% 660	93% 8.601	82% 7130	11% 930	8% 650	81% 5.830	349

**2001** waren es 16.338 Anrufe, aber davon waren **34% Schweigeanrufe**, von den 66% (10.800 Anrufen) waren 28% Anrufe von Männern (3.024 Anrufe), 53% Anrufe von Frauen und Mädchen (5.724) und 20% von Kindern und Jugendlichen, bei denen das Geschlecht nicht ersichtlich war (2.160). Bei 2.056 Anrufen handelte es sich um konkrete Gewalterfahrungen, und bei 233 Anrufen handelte es sich auch schon damals um akute und gefährliche Situationen.

2020 gab es aufgrund der Corona-Krise wieder einen deutlichen Anstieg der Anrufe.

**Die Schweigeanrufe haben sich seit Beginn stark reduziert, aber die konkreten Anrufe sind seit Jahren sehr konstant und liegen zwischen 7.000-8.000 Anrufen. Der Anteil der weiblichen Anrufer\*innen liegt zwischen 85% und 89%. Die Anrufe im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen der Frauen haben sich im Laufe der letzten Jahre stark gesteigert auf 57%-62%.**

## 1. BERATUNGSGESPRÄCHE

Die folgenden Falldokumentationen sind Beispiele aus dem zweiten Jahr der Corona-Pandemie und geben Einblick in verschiedene Themenbereiche und Probleme der Anruferinnen. Die Gespräche sind inhaltlich so zusammengefasst, dass das Wesentliche überblicksartig hervorgehoben wird. Um den Datenschutz zu wahren, wurden die Angaben der Anrufer\*innen abgeändert dargestellt.

### Gewalteskalation – Betretungsverbot erst nach drei Tagen

Die Anruferin ruft unmittelbar nach einer gewalttätigen Eskalation bei uns an. Sie wurde von ihrem Lebensgefährten geschlagen und hat Schmerzen im Rippenbereich. Sie hat ein Baby im Alter von ein paar Monaten, kann ihr Kind wegen den Schmerzen kaum tragen.

Sie hat zwar sofort die Polizei geholt, die haben aber eine Vereinbarung mit dem Mann getroffen, dass er übers Wochenende zu seinen Eltern geht, damit wieder „Ruhe“ in die Beziehung einkehrt. Sie fanden eine Wegweisung und Betretungsverbot nicht zielführend, da sie überzeugt davon waren, dass sich das Paar wieder vertragen wird.

Eigentlich möchte die Frau in ein Krankenhaus fahren, da sie die Schmerzen kaum erträgt, hat aber Bedenken, da es in Zeiten von Corona zu viele bürokratische Hürden im Vorfeld gibt, die sie nicht schafft (aktueller Test, etc.) und macht sich auch Sorgen um das Kind, das sie nicht mitnehmen kann, weil sie es kaum mehr tragen kann und im Moment niemanden findet, die auf das Baby aufpassen würde. Sie ist nervlich ziemlich am Ende.

Ein ausführliches Beratungsgespräch über das Gewaltschutzgesetz lässt sie etwas ruhiger werden, trotzdem ist sie mit der Situation sehr überfordert, daher wird vereinbart, dass sie vorerst mal zur Ruhe kommen soll um danach einen Schritt nach dem anderen setzen zu können. Die Rettung lehnt sie ab, sie wird aber, sobald es geht, jemanden für das Baby finden bzw. ins Krankenhaus fahren. Das Angebot, jederzeit wieder bei uns anzurufen, nimmt sie dankend an.

Nach drei Tagen meldet sie sich erneut. Sie war im Krankenhaus, es wurden Rippenbrüche festgestellt. Durch die intensiven Beratungsgespräche bei der Frauenhelpline ist es ihr gelungen, nachträglich eine Anzeige zu erstatten und ein Betretungsverbot zu erwirken. Sie wird sich vom Vater ihres Kindes trennen und ein neues, gewaltfreies Leben beginnen.

#### **Hilfe für gewaltbetroffene Nachbarin**

Eine junge Frau ruft an, weil sie Hilfe für ihre Nachbarin sucht. Vor 2 Wochen sich die Nachbarin ihr anvertraut und erzählt, dass sie vom Lebensgefährten geschlagen wird. Die Nachbarin spricht rumänisch und kaum Deutsch. Die Anruferin kann sich mit ihr auf englisch verständigen.

Gestern ist die Nachbarin in die Wohnung der Anruferin geflüchtet und hatte leichte Schnittwunden und blaue Flecken. Der Lebensgefährte hat ihr das Mobiltelefon weggenommen. Die Anruferin hat ihr angeboten, die Polizei zu kontaktieren, das wollte sie allerdings nicht, aber sie wollte auf jeden Fall weg von diesem Mann. Daher wandte sich die Anruferin an die Frauenhelpline, um alle Möglichkeiten zu besprechen. Zufällig war die Beraterin am Telefon, die auch rumänisch spricht und die hilfeschende Frau konnte sofort direkt mit der Beraterin sprechen und in ihrer Muttersprache beraten werden. Die Beraterin informierte sie über die rechtlichen Gewaltschutzmöglichkeiten und über einen Schutz im Frauenhaus, aber auch über die Möglichkeit sich die Verletzungen medizinisch dokumentieren zu lassen, für den Fall einer Anzeigeerstattung. Beide, sowohl die Nachbarin als auch die Anruferin waren zufrieden und nach einer Überlegungsphase wurde ein Frauenhaus kontaktiert.

#### **Wenn die Gewalt vom eigenen Sohn ausgeht**

Die Anruferin hat sich vor 5 Jahren u.a. mit Hilfe der Frauenhelpline aus einer jahrelangen Gewaltbeziehung zu ihrem Mann befreit, indem sie nach zahlreichen unterstützenden Telefonaten bei einem erneuten Gewaltvorfall den Mut und die Kraft hatte, die Polizei zu rufen. Daraufhin wurde ein Betretungsverbot gegen den Mann ausgesprochen und mit Unterstützung des Gewaltschutzzentrums wurde eine Einstweilige Verfügung erwirkt sowie die Scheidung eingebracht. Während dieser Zeit erhielt sie von ihrem Ex-Mann Morddrohungen und es gab heftige Unterhaltsstreitigkeiten. Mittlerweile lebt die Anruferin mit dem 20-jährigen Sohn in einer kleinen Wohnung. Doch nun ist es ihr Sohn, der sich ihr gegenüber sehr aggressiv verhält. Da sie Mindestpension bezieht und er berufstätig ist, hat

sie ihn gebeten, er möge sie für das täglich gekochte Essen und die Wäsche, die sie für ihn macht, finanziell unterstützen. Daraufhin ist er sehr wütend geworden und hat sie beschimpft. Seither setzt er sie stark unter Druck und übt Kontrolle aus. Er wird ausfällig, wenn er sie nicht erreicht oder sie nicht für ihn gekocht hat. Seine Freundin behandelt er ähnlich. Die Anruferin ist verzweifelt und auch enttäuscht, denn der Sohn hatte früher immer das gewalttätige Verhalten seines Vaters gegenüber seiner Mutter stets verurteilt, er hatte sie damals sehr unterstützt und jetzt handelt er selbst wie sein Vater. Ohne den Sohn, sagt sie, hätte sie die psychische und physische Gewalt damals nicht durchgehalten. Die Anruferin wird umfassend beraten und unterstützt und es werden gemeinsam alle Möglichkeiten besprochen, sie wird auch informiert über die rechtlichen Möglichkeiten sowie über spezifische Beratungsstellen vor Ort.

### **Finanzielle Gewalt und frühere Gewalterfahrungen**

Eine Anruferin berichtet, dass ihr Ex-Mann jetzt im Nachhinein Geld für ihre Mitversicherung während der Ehe verlangt und Druck mit Online-Nachrichten ausübt. Die Klientin ist bereits seit 2 Jahren geschieden. Das regionale Gewaltschutzzentrum hat sie während und nach der Scheidung wegen Gewalt in der Beziehung und Stalking durch den Ex-Mann unterstützt. Da sie am Wochenende beim Gewaltschutzzentrum niemanden erreicht, fragt sie uns, wie sie auf die Forderungen ihres Ex-Mannes reagieren soll. Wahrscheinlich müsse sie nichts mehr zahlen, sie könne sich dann einfach nach dem Wochenende an das Gewaltschutzzentrum wenden, so der Vorschlag der Beraterin der Frauenhelpline. Wenn der Ex-Mann sie am Wochenende nochmals kontaktiert, könne sie ihm antworten, dass sie keinen Kontakt möchte und er die Kontaktaufnahme unterlassen soll. Wichtig wäre, seine einschüchternden Nachrichten auch zu sichern bzw. zu dokumentieren.

Während des Gesprächs nimmt die Beraterin der Frauenhelpline wahr, dass die Anruferin sehr große Angst hat und fragt daher nach, woher diese kommt. Die Klientin spricht über frühere Gewalterfahrung in der Ehe an. Also führt die Beraterin ein psychoedukatives Gespräch über Trauma und mögliche Trauma-Folgen bei Gewalt. Die Klientin bricht in Tränen aus und sagt, dass sie seit der erlebten Gewalt durch ihren Ex-Partner Probleme habe und auch damals von ihrem Umfeld in Stich gelassen wurde. Sie entschuldigt sich immer wieder für ihren emotionalen Ausbruch. Die Beraterin beruhigt sie und versichert ihr, dass es absolut keinen Grund gibt sich zu entschuldigen. Es handle sich eine normale Reaktion auf Erfahrungen, die nicht "normal", sondern hohes Traumatisierungspotential hatte. Anhand von Beispielen erklärt die Beraterin, wie sich die Psyche schützt, wenn wir traumatisierende Gewalterfahrungen machen und diese auch nach Ende der Beziehung weiterwirken können. Daher empfehlen wir eine Erstberatung für eine frauenspezifische Therapie, die in der Frauenberatung angeboten wird. Abschließend wird die Anruferin nochmals bestärkt. Viele Gefährder versuchen während und auch noch nach der Beziehung durch ökonomischen Druck oder ebensolche Drohungen die betroffenen Frauen einzuschüchtern.

### **Stalking ist oft eine „never ending story“, die viel Kraft raubt**

Gestalkt zu werden, ist ein häufiges, vielfach über Jahre belastendes Gewaltdelikt, unter dem viele Anruferinnen leiden. Ein konkretes Beispiel: Eine Frau, 35 Jahre, beruflich gut verankert und in einem Familienverband lebend, ruft an. Sie erzählt, dass sie als junge Frau vor mittlerweile beinahe 15 Jahren eine Beziehung hatte, die mit Angst besetzt war. Es sei alles

schon sehr lange her, sie könne sich auch nur mehr an die Spitze des Eisbergs erinnern, wie zum Beispiel daran, einmal gewürgt worden zu sein, und einmal einen sexuellen Übergriff erlebt zu haben. Aus diesen und anderen Gründen hat die Anruferin die Beziehung vor vielen Jahren beendet. Sie wurde dann rund ein Jahr gestalkt, hatte unter anderem deshalb ihre Heimat verlassen und ist in ein anderes Bundesland gezogen. Nun hat sie den früheren Ex-Freund zufällig wieder getroffen und es kam zu einem erneuten Kontaktaufbau. Während für die Anruferin klar war, dass sie keine erneute Beziehung mit dem Ex-Partner eingehen wolle, schöpfte dieser Hoffnung, wieder eine Beziehung aufleben lassen zu können. Nachdem dies erfolglos war und auch klar kommuniziert wurde, hat er erneut begonnen, die Anruferin zu stalken.

Sie hat sich schließlich an die Frauenhelpline gewandt. In einem längeren Beratungsgespräch konnte verschiedenes geklärt werden: die Gefährdung, die möglichen rechtlichen Schritte, technische Fragen betreffend Facebook und sonstiger Kommunikationsplattformen, juristischer und exekutiver Hilfsmöglichkeiten. Neben der Klärung dieser Aspekte konnte die Anruferin gestärkt werden bzgl. dem Umgang mit den Annäherungsversuchen des Ex-Partners. Sie war sehr froh, eine Außenperspektive zu bekommen, rechtliche Informationen zu erhalten und in ihrem Agieren gestärkt zu werden.

### **Cyberstalking**

Gewalt durch Cyberstalking passiert nicht nur im öffentlichen Raum, sondern auch in privaten Beziehungen. Online-Stalking wird verstärkt als Kontrolle, Machtdemonstration und Einschüchterung der Partnerin, um sie vom Beziehungsende abzuhalten oder als Rache an der Ex-Partnerin oder Konkurrentin für eine erlebte Verletzung zu rächen, ausgeübt.

Dazu ein Beispiel:

Eine Anruferin erzählt weinend, dass sie von Cyberstalking betroffen ist. Sie stammt ursprünglich aus dem südeuropäischen Raum, lebt aber seit Jahren in Österreich, ist geschieden und alleinerziehende Mutter von zwei minderjährigen Kindern. Sie hat über Instagram eine Bekanntschaft begonnen und daraus ist auch eine Beziehung geworden. Er lebt in Deutschland, hat sie öfters in Österreich besucht und die Beziehung schien gut zu funktionieren. Er hat ihr erzählt, dass er in Scheidung lebt und die Anruferin heiraten würde. Die Beziehung dauerte über ein halbes Jahr. Tatsächlich war es aber so, dass er doch eine bestehende Ehe führte und Vater einer minderjährigen Tochter ist. Sie hat es erfahren, als sie anonyme Anrufe und Drohungen über Facebook und Instagram erhalten hatte. Die Ehefrau des Freundes bedroht und beschimpft sie, alles zu veröffentlichen und die privaten Fotos unter anderem Aktfotos und Videos an ihre Familie, ihre Freunde und Bekannten weiterzuleiten, die sie bei Facebook als Kontakte hat. Sie droht ihr das Leben schwer zu machen und ihr Verhältnis zu einem verheirateten Mann offenzulegen. Die Betroffene hat Angst um ihren Ruf bei ihren Eltern und ihrer Umgebung, denn sie stammt aus einer sehr streng konservativen Familie. Ihre Familie würde ihr nie verzeihen, dass sie eine außereheliche Beziehung führe.

Die Drohungen gehen weiter, bis sie nicht mehr schlafen und nichts mehr essen und sich sogar um ihre Kinder kaum kümmern konnte. Der psychische Druck ging so weit, dass sie im Krankenhaus aufgenommen werden musste. Der Freund hat sich dann nie wieder bei ihr gemeldet, was ihr auch zu schaffen macht. Sie fühlt sich hintergangen, betrogen und angelogen.

Die Betroffene fühlt sich nach einem längeren und entlastenden Beratungsgespräch gut aufgehoben, sie kann sich beruhigen und kann die Information sehr gut annehmen, sich

psychologische und psychotherapeutische Unterstützung und Hilfe zu holen. Juristische Hilfeleistung und weitere Unterstützung für eine Anzeige würde sie vom Gewaltschutzzentrum in ihrem Bundesland und anderen Frauenberatungsstellen bekommen.

### **Sexuelle Belästigung durch den Nachbar**

Eine Anruferin berichtet über einen übergriffigen Nachbarn. Sie schildert, dass er täglich Sportübungen macht. Diese führt er im Hausflur vor ihrem Wohnungseingang oder draußen vor der Haustüre durch. Das macht er immer dann, wenn ihre Tochter zur Schule geht oder heimkommt. Das Mädchen im Teenager-Alter hat dann Schwierigkeiten, an ihm vorbeizukommen und muss die Türe extra gegendrücken oder ihn jedes Mal darum bitten, sie vorbeizulassen und sich an ihm vorbeidrücken. Den Erzählungen der Mutter nachzuschließen, scheint es, als ob er den Körperkontakt mit der Tochter suchen oder provozieren würde. Wenn er im Garten sitze, erzählt die Mutter weiter, so richte er seinen Sessel immer so, dass er immer genau auf den Balkon der Anruferin und ihrer Tochter sehe und dann das Mädchen und sie von oben bis unten taxiert. Er mache das alles seit geraumer Zeit und regelmäßig. Er dürfte es ganz bewusst machen, obwohl er seine Turnübungen auch in der Wohnung oder im Garten machen könnte. Ein älterer Herr, der seine Turnübungen regelmäßig so macht, dass eine junge, aber noch minderjährige Frau am Hinein- und Hinausgehen aus der Wohnung bzw. am aus dem Haus gehindert wird, erscheint schon sehr auffällig und sehr berechnend. Der mutmaßliche Gefährder ist bereits in Pension und war früher im öffentlichen Dienst. Es gab angeblich auch schon andere Frauen, aber auch Mädchen, die Probleme wegen Belästigung mit ihm hatten. Das wurde der Anruferin im Ort erzählt. Die Anruferin hat sich bereits an die Polizei gewendet, diese meinte aber, sie können nichts tun. Die Exekutivbeamten hätten gefragt, was sie denn dann tun sollten, wenn der Belästiger behaupten würde, dass er das nicht absichtlich mache, es sei ja nichts passiert. Sie fühlte sich ohnmächtig, da sie von der Polizei nicht ernst genommen wurde. Die Information, sich direkt an eine Präventionsbeamtin, vielleicht auch nicht direkt im Wohnort sondern einer benachbarten Gemeinde, zu wenden, ist sehr hilfreich für die Klientin. Auch die Möglichkeit, sich Unterstützung bei der regionalen Frauenberatung zu holen und mit dem zuständigen Gewaltschutzzentrum über das abweisende Verhalten der Exekutive zu sprechen, zeigen ihr neue Handlungsoptionen auf und sie fühlt sich am Ende des Gesprächs nicht mehr so ohnmächtig der Situation ausgeliefert. Ihrer Tochter ginge es aufgrund dieses offensichtlichen Sich-in-den-Weg-Stellen des älteren Nachbarn sehr schlecht. Hier besprechen wir die Möglichkeit einer psychosozialen Beratung durch die regionale Frauenberatung, welche Mädchen ab 15 berät und begleitet. Mit Hilfe einer guten Dokumentation der Vorkommnisse und der psychischen Belastung für Mutter und Tochter könnte eine Normverdeutlichung, eventuell auch eine einstweilige Verfügung zur Unterbindung des direkten Kontaktes angestrebt werden.

## **2. FORTBILDUNG UND VERNETZUNG 2021**

### **Fortbildungen der Mitarbeiterinnen**

- AÖF Grundseminar – Rechtsgrundlagen für neue Mitarbeiterinnen
- 25.05. Seminar zu sexualisierter Gewalt „It’s a dress, not a yes“, Verein Wendepunkt

- 04.-05.11. Seminar zu Cyber-Gewalt, Verein zur Förderung der Qualitätssicherung in Fraueneinrichtungen

#### **Fachtagungen/Netzwerk- und Austauschtreffen**

- Fachtagung „Gewalt bei Kindern und Jugendlichen in Zeiten von gesellschaftlicher und politischer Ungewissheit –Wie können wir gestärkt den Herausforderungen der Gegenwart begegnen?“
- Teilnahmen am Fachaustausch Opferschutz (OFA Bündnis)
- Teilnahmen am neu initiierten Fachaustausch Kindeswohl „Steht wirklich das Kindeswohl im Mittelpunkt?“ (OFA Kindeswohl)
- Initiierung eines neuen Fachaustausches zwischen Frauen-Opferschutzeinrichtungen, Frauen- und Mädchenberatungsstellen und der Frauenhelpline und Abhalten von diesbezüglichen Zoom-Meetings
- Abhalten von Vorträgen und Workshops zur Gewaltprävention und Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen und Kindern
- Netzwerkplenum der Frauen- und Mädchenberatungsstellen, April und Oktober 2021
- Gewaltschutzgipfel 2021 „Gemeinsam gegen Gewalt“ am Dienstag, 23. November 2021

#### **Aktivitäten während 16 Tage gegen Gewalt**

- Das WAVE-Network interviewt die Frauenhelpline zu ihrer Arbeitsweise, Erfahrungen und Ressourcen als Beitrag zu ihrer Video-Kampagne
- Interview für die Video-Kampagne des Vereins ZARA für das Projekt „Stand up for Victims' Rights“
- 24.11. geplante Teilnahme am Fahnenhissen der Stadt Wien (die Veranstaltung wurde leider kurzfristig aufgrund des neuerlichen Lockdowns abgesagt)
- 25.11.-3.12. geplanter Infotisch in der Hauptbibliothek (wurde ebenso seitens des Veranstalters aufgrund des Lockdowns abgesagt)
- Interview mit der Frauenhelpline durch die Tageszeitung *Der Standard*
- 25.11. Teilnahme und Redebeiträge bei der Demonstration der FZ-Frauen und bei der Donnerstagsdemo
- Interview mit Radioklassik – 8.12. Radiobeitrag „Adventkalender“:  
<https://radioklassik.at/advent-2021-8-dezember/>

#### **8. 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 an **feministischen und frauenspezifischen** Prinzipien, diese sind:

#### **Frauen beraten Frauen**

Das Team der Frauenhelpline besteht aus langjährigen Expertinnen in Gewaltschutz und -prävention mit qualifizierten Ausbildungen in den Fachbereichen Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Lebens- und Sozialberatung, Krisen- und Traumaberatung, sowie Zusatzqualifikationen und Berufserfahrungen. 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, ressourcenorientiert zu beraten und an ihrer Lebenswelt ausgerichtete Möglichkeiten für den erfolgreichen Umgang mit Problemstellungen aufzuspüren.

Das Prinzip **Hilfe zur Selbsthilfe** unterstreicht die Eigenverantwortlichkeit der Frau. Anruferinnen zu ermutigen, ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und ihre Ziele zu formulieren. Im Sinne des Empowerments geht es zudem 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.

#### ○ **Um was geht es zunächst bei der telefonischen Beratung?**

Bei der telefonischen Beratung geht es zunächst um die **Klärung** der aktuellen Situation der Hilfesuchenden und um **Entlastung** – also auch um das Auffangen der Betroffenen in der Krisensituation und 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 selbst hat es in der

Hand, den Kontakt abubrechen oder fortzusetzen, ein minimales, aber wesentliches Element zur Stärkung oder Wiederfindung der Entscheidungsfreiheit der Frauen.

○ **Um was kann es in der Krisensituation noch gehen?**

Neben Entlastung und Stärkung in der Krisensituation geht es am Telefon 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, 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. Den Beraterinnen geht es um einen **lösungsorientierten und ganzheitlichen Beratungsansatz**.

○ **Welche Möglichkeiten werden in Fällen von akuter Gewalt mit der Anruferin besprochen?**

In Fällen von akuter Gewalt im Rahmen der **psychosozialen Krisenberatung** wird auch die Möglichkeit einer Wegweisung/eines Betretungsverbotes mit der Anruferin besprochen. Auf Wunsch der Klientinnen 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, Interventionsstellen, Frauennotrufe etc. verbunden. Auf Wunsch der Betroffenen kann der Kontakt zu anderen Institutionen 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** (Schutz vor Gewalt, Scheidung/Trennung, Obsorge, Kontaktrechtsregelungen, Unterhalt, Stalking, Prozessbegleitung, Zwangsheirat, Anzeige, Strafverfahren etc.).

○ **Gibt es bei der Weitervermittlung an regionale Frauenhilfseinrichtungen Unterschiede zwischen städtischen und ländlichen Gebieten?**

Gerade was regionale Frauenhilfseinrichtungen angeht, sind städtische Gebiete zum Teil gut versorgt, ländliche Gebiete oft sehr schlecht. 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**

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:

Dienstag, 14.00-19.00: Bosnisch-Kroatisch-Serbisch

Mittwoch, 08.00-14.00: Rumänisch

Donnerstag, 08.00-14.00: Spanisch

Freitag, 8.00-14.00: Türkisch

Freitag, 14.00-19.00: Arabisch

Samstag, 08.00-14.00: Dari-Farsi

Englisch wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten.