

0800 | 222 555

# JAHRESBERICHT 2013

FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT  
ÖSTERREICHWEIT KOSTENLOS RUND UM DIE UHR ANONYM UND VERTRAULICH



08000 | 2

**IMPRESSUM:**

HERAUSGEGEBEN VOM

VEREIN AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER/

**FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT**

A-1050 WIEN, BACHERPLATZ 10|4, ÖSTERREICH

REDAKTION: MARIA RÖSSLHUMER

LAYOUT: LEOCADIA RUMP, [www.paneecamice.com](http://www.paneecamice.com)

**Wir danken dem Bundeskanzleramt für Frauen und Öffentlichen Dienst  
für die 100prozentige Unterstützung**

**BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH**

**BUNDESMINISTERIN  
FÜR FRAUEN UND ÖFFENTLICHEN DIENST**



## INHALTSVERZEICHNIS

 VORWORT.....	S 2
 DIE FRAUENHELPLINE 0800   222 555.....	S 3
 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555.....	S 4
 FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN.....	S 10
 DIE FEMHELP-APP.....	S 11
 HELPCHAT WWW.HALTDERGEWALT.AT.....	S 11
 STATISTIK 2013.....	S 12
 BERATUNGSGESPRÄCHE.....	S 15
 FAQs.....	S 18

# VORWORT



Maria Rösslhuber  
(Foto Luzia Puij)

*Verliere ich meine Kinder bei einer Scheidung? Verstößt mich meine Familie, wenn ich mich trenne? Ist Psychoterror Gewalt? Was soll ich tun? Er kontrolliert mich immer. Darf er mich vor die Tür setzen?* Mit diesen und zahlreichen weiteren Fragen und Anliegen wenden sich täglich hilfesuchende Frauen an die Beraterinnen der Frauenhelpline, die kostenlos, bundesweit und rund um die Uhr telefonisch zur Verfügung steht.

Unter dem Motto „Es gibt Hilfe bei Gewalt. Gemeinsam finden wir Antworten“ haben wir 2013 gemeinsam mit Unterstützung der Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek eine österreichweite Kampagne mit den eingangs genannten Fragen gestartet.

Ziel dieser großflächigen Kampagne war es, Gewalt an Frauen und Mädchen in der Öffentlichkeit sichtbarer zu machen und Frauen und Mädchen zu ermutigen, sich möglichst früh professionelle Hilfe zu holen - nicht erst wenn sie körperliche, psychische oder sexuelle Gewalt erleben (müssen). Denn Gewalt an Frauen und Mädchen ist in der Struktur und im Denken unserer Gesellschaft verankert; sie beginnt nicht bei Prellungen, Knochenbrüchen und Platzwunden. Gewalt beginnt mit Sprüchen wie „Frauen sind Heulsusen“, „Frauen können nicht einparken“ oder „wenn Frauen nein sagen, meinen sie eigentlich eh ja“. Gewaltbeziehungen haben ihren Anfang demnach schon bei verbaler Gewalt, wie Beschimpfungen, geringschätzigen Äußerungen, bei Diffamierungen und Psychoterror, wie auflauern, kontrollieren, isolieren etc..

Wir wollten auch auf die verschiedenen Formen der Gewalt aufmerksam machen. Nach dem Motto „Gewalt hat viele Facetten und Ursachen“ gilt es auch immer zu bedenken, dass jede Frau Opfer von Gewalt werden kann, unabhängig von Herkunft und Alter.

Zusätzlich zu den Plakaten ist ein neuer Werbespot entwickelt worden, der Frauen und Mädchen ebenfalls ermutigen soll bei der Frauenhelpline Hilfe zu suchen. Dort heißt es: „Auch wenn es eine Überwindung bedeutet die eigene Geschichte zu erzählen“ kann jede Frau „einmal, zehnmal oder auch öfters anrufen.“

Die verstärkte Öffentlichkeitsarbeit hat sich ausgezahlt! 2013 haben sich wieder **6.597** Frauen und Mädchen mit ihren Fragen und Anliegen an die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline gewendet.

*Mag.a Maria Rösslhuber  
Leiterin der Frauenhelpline*



# DIE FRAUENHELPLINE 0800 | 222 555



Die Frauenhelpline ist eine kostenlose telefonische Beratungseinrichtung für alle Opfer von familiärer Gewalt. Frauen und ihre Kinder machen dabei erfahrungsgemäß den Großteil der Betroffenen aus. Sie sind daher die primäre Zielgruppe der bundesweiten Frauenhelpline, wenngleich alle hilfesuchenden AnruferInnen mit ihren Anliegen ernst genommen und beraten werden.

## 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 HILFT

- bei Gewalt in der Familie
- allen Frauen und Mädchen, die von Männergewalt (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) betroffen oder bedroht sind, sowie ihren Kindern.
- Frauen und Mädchen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind
- in Beziehungs- und Lebenskrisen
- Kindern und Jugendlichen, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- allen 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 in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch und Türkisch
- Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe
- psychosoziale Krisenberatung
- Information über rechtliche und soziale Fragen in 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
- Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich

## DAS TEAM DER FRAUENHELPLINE

besteht aus 11 Beraterinnen mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen und verschiedenen Zusatzqualifikationen und langjährigen Erfahrungen im Gewalt und Frauenbereich.

# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

Eine 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.

## 1. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE DURCH INFOMATERIAL UND INFOTISCHE

Im Jahr 2013 haben wieder zahlreiche Stellen und Behörden Informationsmaterial der Frauenhelpline erhalten. Durch die kontinuierliche und regelmäßige Aussendung von Foldern und Plakaten wird die Nummer der Frauenhelpline für Hilfesuchende bekannt gemacht.

Im Rahmen von Tagungen und Veranstaltungen erreichen wir hilfesuchende Frauen und Menschen aus dem Umfeld der Betroffenen in Form von Infotischen.

## 2. BEWERBUNG DER HELPLINE DURCH DIE NEUE WEBSITE (BARRIEREFREI)

Durch Wir sind seit dem Jahr 2013 mit der neuen barrierefreien Website der Frauenhelpline online. Neben der Barrierefreiheit bieten wir auf der neuen Seite auch viele Informationen über Gewalt und Frauenrechte in Österreich an.

Home | Impressum | Links | Kontakt

Suche

**FRAUENHELPLINE  
GEGEN  
MÄNNERGEWALT**  
0800 | 222 555  
Anonym. Kostenlos. Rund um die Uhr.  
www.frauenhelpline.at

0800 | 222 555

Angebote | Ziele und Aufgaben | Zielgruppen | Muttersprachliche Beratung | Tätigkeitsberichte | Helpline Plakat Kampagnen | TV-Spots

**Was ist im Falle von akuter Gewalt zu tun?**

- Polizei anrufen: 110
- Helpline anrufen

>>> read more

**Frage-Antwort System**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

>>> read more

**Creating Referral Pathways integrated into Health Care**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Donec quam felis, ultricies nec, pellentesque eu, pretium quis, sem. Nulla consequat massa quis enim.

>>> read more

Gefördert durch:

BUNDESKANZLERAMT | ÖSTERREICH  
BUNDESMINISTERIUM  
FÜR FRAUEN UND ÖFFENTLICHEN DIENST

Privacy Notice | Terms of Use | Site Credits | Sitem

# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

## 3. INFORMATIONSKAMPAGNE ZUR BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE IM JAHR 2013

Die Nummer der Frauenhelpline 0800 | 222 555 wurde im Rahmen einer neuen Werbekampagne verstärkt beworben. Der Titel der Kampagne lautet: „Es gibt Hilfe bei Gewalt. Gemeinsam finden wir Antworten. Frauenhelpline 0800 | 222 555.“

Die Kampagne wurde bei der Pressekonferenz am 13.02.2013 im Frauenministerium gemeinsam mit Frau Sektionsleiterin Mag.<sup>a</sup> Ines Stilling und Frau Mag.<sup>a</sup> Maria Rösslhuber, Leiterin der Frauenhelpline eröffnet und präsentiert.

Foto: BKA, Fotografin: Regina Aigner  
von links: Maria Rösslhuber und Ines Stilling



Die Kampagne soll Frauen ermutigen, sich professionelle Hilfe zu holen und die unterschiedlichen Formen von Gewalt sichtbar machen. Gewalt hat viele Facetten und Ursachen; sie trifft viele Frauen und Mädchen - unabhängig von Herkunft und Alter. Diese neue Kampagne, die der Bewerbung der Frauenhelpline dient, besteht aus fünf verschiedenen Plakat-Sujets und aus einem neuen TV- und Kinospot.

Die Frauenhelpline wurde mit insgesamt 1166 Plakaten über die ÖBB beworben, wobei 1.032 A3- Plakate in den ÖBB – Zügen im September in den Nah- und Regionalverkehrszügen in der Ostregion (Wien, NÖ und Burgenland) gezeigt wurden und mit 538 weiteren A0-Plakaten in mehreren Bahnhöfen in September und Oktober 2013. NÖ: 136 Stück, Großraum Graz: 25 Stück, Linz-Wels: 43 Stück, Salzahtal: 31 Stück, Großraum Innsbruck 19 Stück, Wien: 47 Stück, Steiermark 48 Stück, Oberösterreich: 84 Stück, Salzburg 72 Stück und Kärnten 78 Stück.

# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555



**WAS SOLL ICH TUN?  
ER KONTROLLIERT MICH  
IMMER.**

**ES GIBT HILFE. FRAUENHELPLINE  
0800 | 222 555**

österreichweit, anonym, kostenlos, rund um die Uhr.  
[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



**DARF ER MICH  
VOR DIE TÜR SETZEN?**

**ES GIBT HILFE. FRAUENHELPLINE  
0800 | 222 555**

österreichweit, anonym, kostenlos, rund um die Uhr.  
[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



**VERLIERE ICH  
MEINE KINDER  
BEI EINER SCHEIDUNG?**

**ES GIBT HILFE. FRAUENHELPLINE  
0800 | 222 555**

österreichweit, anonym, kostenlos, rund um die Uhr.  
[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



**VERSTÖSST MICH MEINE  
FAMILIE, WENN ICH MICH  
TRENNE?**

**ES GIBT HILFE. FRAUENHELPLINE  
0800 | 222 555**

österreichweit, anonym, kostenlos, rund um die Uhr.  
[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



**IST PSYCHOTERROR  
GEWALT?**

**ES GIBT HILFE. FRAUENHELPLINE  
0800 | 222 555**

österreichweit, anonym, kostenlos, rund um die Uhr.  
[www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)



Darüber hinaus wurden 85.000 Freecards produziert, die in 750 Lokalen, Megaplex Kinos, Cineplexkinos und Burgerking Filialen von August bis Oktober 2013 österreichweit aufgelegt sind.

## WERBESPOT: „FRAUENHELPLINE – SIE KÖNNEN 10 X UND ÖFTER ANRUFEN“

Anlässlich 15 Jahre Frauenhelpline hat uns die Firma **newsonvideo** gemeinsam mit der bekannten Theater und Filmschauspielerin **Dagmar Kutzenberger** dankenswerterweise einen pro bono Werbespot entwickelt, der sowohl im ORF als auch in zahlreichen Privatsendern ausgestrahlt wurde. Folgende Fernsehsender erklärten sich bereit den Spot zu zeigen: Puls4, Sat3, Pro7.

Die UNA Film GmbH strahlte den Werbespot in 30 österreichischen Kinos 3660 mal innerhalb von sechs Wochen aus. Der Spot ist unter <http://www.frauenhelpline.at/de/tv-spots> downloadbar.

## 4. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE BEI VERANSTALTUNGEN

Der italienisch-österreichische Verein „La pomarancia“ hat am 31.10. 2013 gemeinsam mit den Freunden des Kunsthistorischen Museum eine Veranstaltung im Kunsthistorischen Museum mit dem Titel organisiert: „Magd, Mutter, Königin: Marienkult und Caravaggios Rosenkranzmadonnen“. Dabei haben die VeranstalterInnen das Thema Gewalt an Frauen in Italien und Österreich diskutiert und die Bedeutung der Frauenhelpline hervorgehoben. Der Erlös aus den Eintrittskarten wurde der Frauenhelpline zur Verfügung gestellt. Im Gegenzug dazu bekamen alle TeilnehmerInnen eine Tasche mit der Aufschrift „Liebe(r) ohne Gewalt“ und der Nummer der Frauenhelpline.



## 5. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE BEI DEN „16 TAGEN GEGEN GEWALT“

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



# 16 TAGE GEGEN GEWALT AN FRAUEN „SILENT WITNESSES – STUMME ZEUGINNEN“

Eine weitere sehr wichtige und erwähnenswerte Veranstaltung anlässlich der 16 TAGE GEGEN GEWALT AN FRAUEN fand am 2. Dezember 2013 im Parlament mit dem Titel: „Silent Witnesses – Stumme Zeuginnen“ statt. Dabei wurde die gleichnamige Ausstellung des Vereins Autonome Österreichische Frauenhäuser und der Interventionstelle präsentiert und mit den Frauenbeauftragten der Parteien der vielen Morde an Frauen gedacht. Im Anschluss daran wurde über Maßnahmen gegen Gewalt an Frauen diskutiert.



In weiterer Folge wurde die Europaratskonvention gegen Gewalt an Frauen präsentiert, bzw. die Plakatkampagne zur Bekanntmachung der Istanbulkonvention gezeigt und zum Unterschreiben der Forderungen aufgerufen.



Fotorechte:Parlament

# “EINE VON FÜNF” & 15 JAHRE FRAUENHELPLINE

## 6. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE DURCH DIE RINGVORLESUNG „EINE VON FÜNF“

Seit dem Jahr 2002 organisiert der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser in Kooperation mit verschiedenen universitären Instituten jährlich im Kampagnenzeitraum der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“ die interdisziplinäre Ringvorlesung „eine von fünf“. Im Wintersemester 2013 fand die Ringvorlesung zum vierten Mal in Kooperation mit Universitätsprofessorin Andrea Berzlanovich vom Department für Gerichtsmedizin an der medizinischen Universität Wien statt. 2013 lag der Themenschwerpunkt der interdisziplinären Ringvorlesung auf „Gewalt an älteren Menschen, insbesondere an Frauen“.



Vom 22.11.2013 bis 10.12.2013 beleuchteten ExpertInnen aus Wissenschaft und Praxis im Rahmen von sieben Vorlesungstagen Hintergründe, Ursachen und Folgen der verschiedenen Formen von Gewalt an Kindern und Jugendlichen und diskutierten wichtige Optionen der Betreuung und des Beistands

## 7. 15 JAHRE FRAUENHELPLINE 0800 | 222 555

Unter dem Titel „gestern für heute für morgen“ veranstaltete der Verein AOF anlässlich 35 Jahre Frauenhäuser \* 25 Jahre Verein AOF \* 15 Jahre Frauenhelpline gegen Gewalt 0800/222 555 am 24. November 2013 eine Benefiz-Matinee im Wiener Volkstheater. Die Gründerin der Frauenhelpline, die ehemalige Frauenministerin und heutige Nationalratspräsidentin Barbara Prammer eröffnete die Veranstaltung und sprach die Laudatio.



Foto: Armin Klein | Barbara Prammer



Foto: Armin Klein | Die Rounder Girl



# FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

An 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 Supervision besonders wichtig sind. Im Jahr 2013 nahmen die Mitarbeiterinnen der Helpline an zahlreichen Vernetzungsveranstaltungen, Infotagen, Schulungen und Fortbildungen teil:

- Infotisch und Veranstaltung beim Bezirksamt Margareten am internationalen Frauentag am 08.03.2013
- Fortbildung mit Rechtsanwältin Dr.<sup>in</sup> Christine Kolbitsch zum Thema „Scheidung, Obsorge, Unterhalt“ am 25. Februar 2013 in Wien
- 2. Symposium veranstaltet vom Verein AÖF und der Arbeitsgruppe Migrantinnen und Gewalt zum Thema „Migration von Frauen und strukturelle Gewalt“ am 12. und 13. März im Haus der Europäischen Union in Wien
- Bundesverband der Autonomen Frauennotrufe-Fachtagung: „Von Prävention bis Intervention - sexualisierte Gewalt an Frauen und Mädchen“ am 4. April 2013 im Europahaus in Wien
- AÖF-Frauenhaus-Fachtagung im Herbst 2013: „Verhinderung von Morden und schwerer Gewalt an Frauen und Kindern“ vom 27. bis 28. September 2013 im Burgenland
- Fortbildung mit Barbara Albert: „Handwerkszeug für Beratungsgespräche“ vom 6. - 8. Mai im Bildungszentrum der AK-Wien
- Vernetzung und Informationsveranstaltung: Wiener Armutsnetzwerk: „1. Wiener Armutskonferenz“ am 13. bis 14. Juni 2013 im WUK, Wien
- Fachtagung der Wiener Frauenhäuser Wien zum Thema Psychische Gewalt „Ohne mich bist du nichts“ am 21. Oktober 2013 im Wiener Rathaus
- Fachtagung des Frauenhauses St. Pölten und des Gewaltschutzzentrums Niederösterreich zum Thema „Sicher Leben – Schutz vor Gewalt in der Familie“ am 5. November 2013.
- Vernetzung und Informationsveranstaltung der Stadt Wien zum regelmäßigen Jour Fixe zu Opferschutz mit Helene Klaar Gewaltschutz für Frauen „Was tue ich, wenn es zur Scheidung kommt“ am 6. November 2013 in Wien.
- 2. Filmnacht eine Veranstaltung des Vereins AÖF im Schikander Kino zum Thema „Gewalt an älteren Menschen, insbesondere gegen Frauen“ am 22. November in Wien
- Benefiz-Matinee anlässlich 35 Jahre Frauenhäuser, 25 Jahre Verein Autonome Frauenhäuser, 15 Jahre Frauenhelpline am 24. November 2013 im Volkstheater, Wien

Schulungen, Fortbildungen und Vernetzungsarbeit dienen den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline zusätzlich als Plattform zur intensiven Auseinandersetzung mit der spezifischen und oftmals belastenden Arbeitssituation in einer Kriseneinrichtung und sind somit wesentlicher Bestandteil qualifizierter Beratungsarbeit.



# FEM:HELP-APP & HELPCHAT: WWW.HALTDERGEWALT.AT

## FEM:HELP-APP – DIE MOBILE HILFE FÜR FRAUEN IN GEWALT- UND NOTSITUATIONEN

Im Jahr 2013 hat die Frauenministerin eine eigene App eingerichtet, der 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 des App's eingebunden. Die Nummer der Frauenhelpline ist neben der Polizei eine der ersten und wichtigsten Anlaufstellen im 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 zur 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.



## EIN WEITERES ANGEBOT: ONLINEBERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN: WWW.HALTDERGEWALT.AT

Der Helpchat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) wurde im Jahr 2000 vom Verein autonome Österreichische Frauenhäuser ins Leben gerufen und ist neben der Frauenhelpline ein weiteres Hilfsangebot für hilfesuchende Frauen. Seit 2010 kann der Helpchat auch Onlineberatung 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 Gewalt in jeder Form – psychisch, physisch, sexuell – betroffen sind. Jeweils montags von 19:00 bis 22:00 Uhr (außer an Feiertagen in Österreich) 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.

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



DREI hilft dem HelpChat



Mit der Aktion „Drei hilft“ unterstützt der Mobilfunkbetreiber Drei Projekte von gemeinnützigen Organisationen, darunter erstmals auch den Verein AÖF. Herzlichen Dank für die finanzielle Unterstützung von DREI.

# STATISTIK 2013

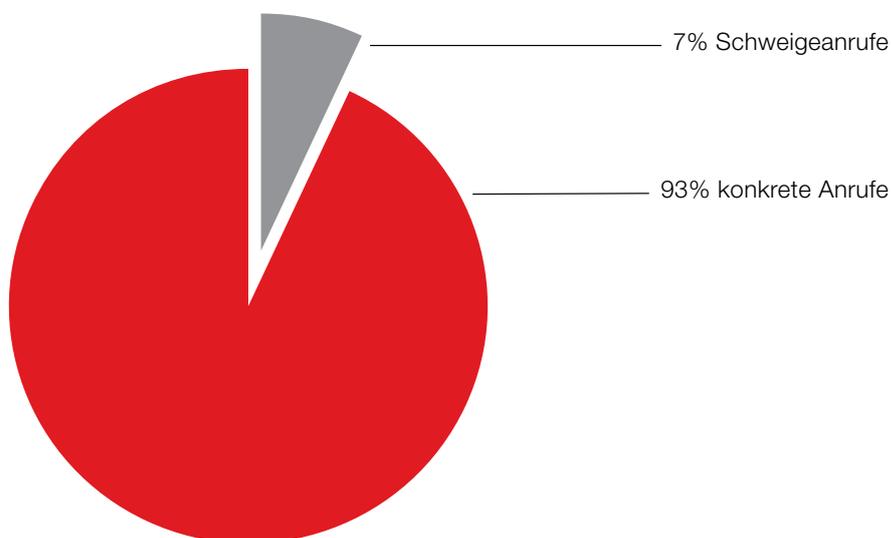
Von 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2013 wurden insgesamt **161.587** von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen. Das bedeutet, dass die Frauenhelpline durchschnittlich etwa **30 mal täglich** Frauen und AnruferInnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützt hat.

2013 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **7.970** Anrufe persönlich betreut und anonym dokumentiert. Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfter gewählt. Laut Statistik des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline rund **8.500** mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche).

2013 wurden **6.597** Beratungsgespräche mit Frauen und Mädchen geführt. Das sind zwar weniger aber ähnlich viele Gespräche wie im Jahr zuvor (2012: 6.583). Die Frauenhelpline ist wie sich jährlich zeigt eine wichtige Unterstützung und Begleitung für Frauen und Mädchen auf dem Weg in die Unabhängigkeit, Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung.

## TYP DER ANRUFEN

n=7.970

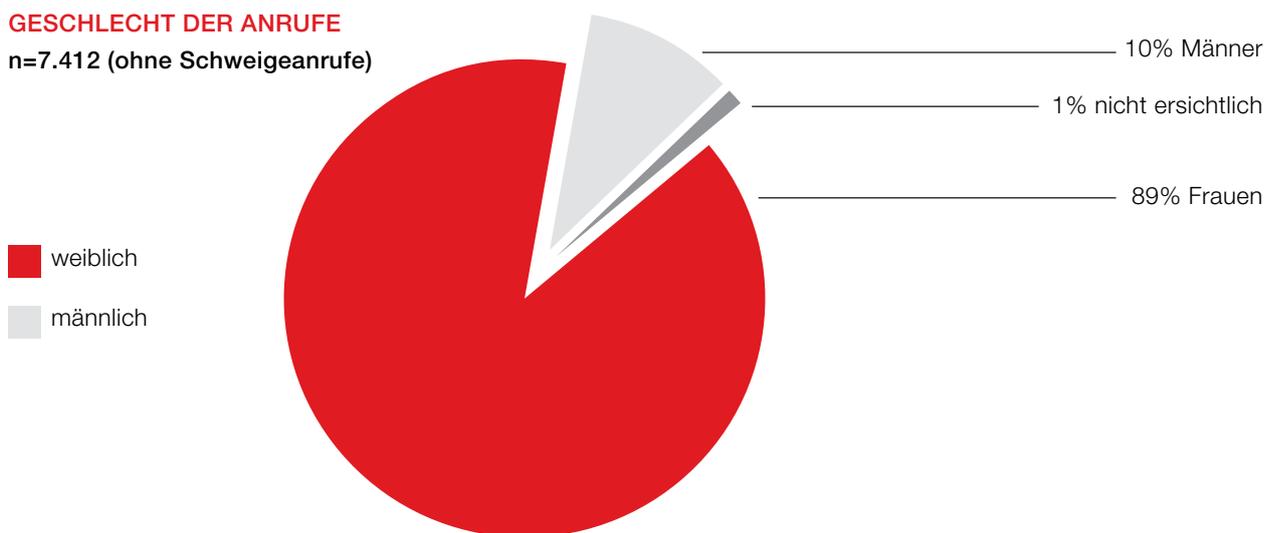


2013 wurden **7.970 Anrufe** persönlich entgegengenommen und diese werden in **konkrete Anliegen** und **Schweiganrufe** unterteilt und grafisch dargestellt. Die Schweiganrufe sind in etwa gleich geblieben wie in den vergangenen Jahren.

Mit **93 Prozent** (7.412) der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Die **7 Prozent** der Schweiganrufe 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 ANRUFE**

n=7.412 (ohne Schweigeanrufe)



**89 Prozent** der konkreten Anrufe kamen **von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **6.597** Anrufe. Neben den erwachsenen Frauen waren es auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pupertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten.

Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. **10 Prozent (741)** Anrufe von Männern und männlichen Jugendlichen verzeichnete die Frauenhelpline im vergangenen Jahr. Darunter sind auch männliche Jugendliche und Kinder, die mit konkreten Anliegen kommen 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 Burschen 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 manchen AnruferInnen (**1 Prozent**) ist das Geschlecht nicht erkennbar.

Von den **7.412 (ohne Schweigeanrufe)** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **49 Prozent (3.632)** Anrufe im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Bei etwa **2,5 Prozent (185)** der Anrufe waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Intervention oder schwere Krisen machen etwa **15 Prozent (1.097)** Anrufe aus. Die Anrufe zu Stalking haben zugenommen, 222 Anrufen waren es 2011 und **334 Anrufe (4,5 Prozent)** von Frauen und jungen Mädchen wurden 2012 explizit zum Thema **Stalking** bzw. Psychoterror sind ähnlich hoch wie 2012 (4,5 Prozent). 2013 suchten **334 Stalkingopfer** Hilfe bei der Frauenhelpline.

**35 Anrufe** waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren. Wir begrüßen daher sehr, dass ab Juni 2013 eine Notunterkunft für Frauen und junge Mädchen in Wien eingerichtet wurde und Hilfe und Schutz für diese Frauen bietet.

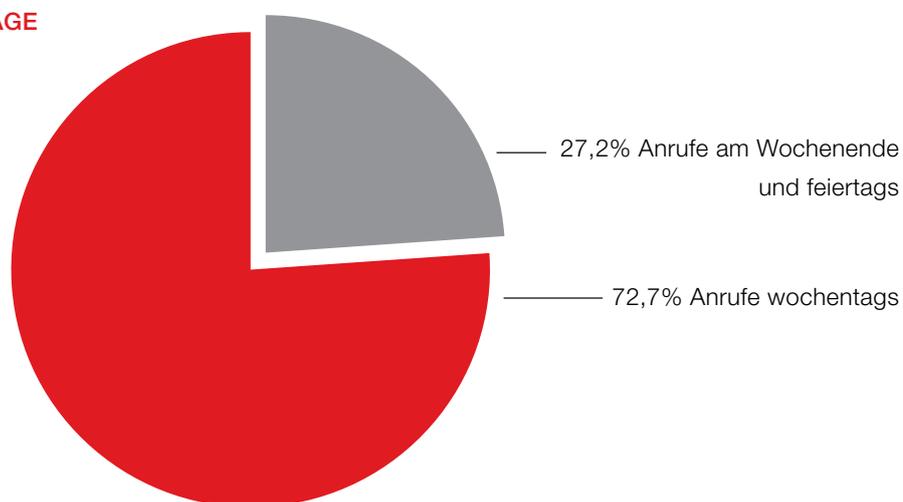
In Kombination mit den Anfragen zu Gewaltproblemen oder auch zusätzlich dazu waren Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen, die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, existenzielle Notlagen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Wohnungslosigkeit etwa 3.000 Anrufe Inhalt der Anrufe.

**200** muttersprachliche Beratungsgespräche wurden geführt (hauptsächlich auf Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Türkisch und Englisch), wobei sich 30 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten.

Unter den Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen**, 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 zurück lagen, die aber noch Zeit zum Verarbeiten benötigten und sich dabei an die Frauenhelpline wandten.

### VERTEILUNG AUF WOCHENTAGE

n=7.970

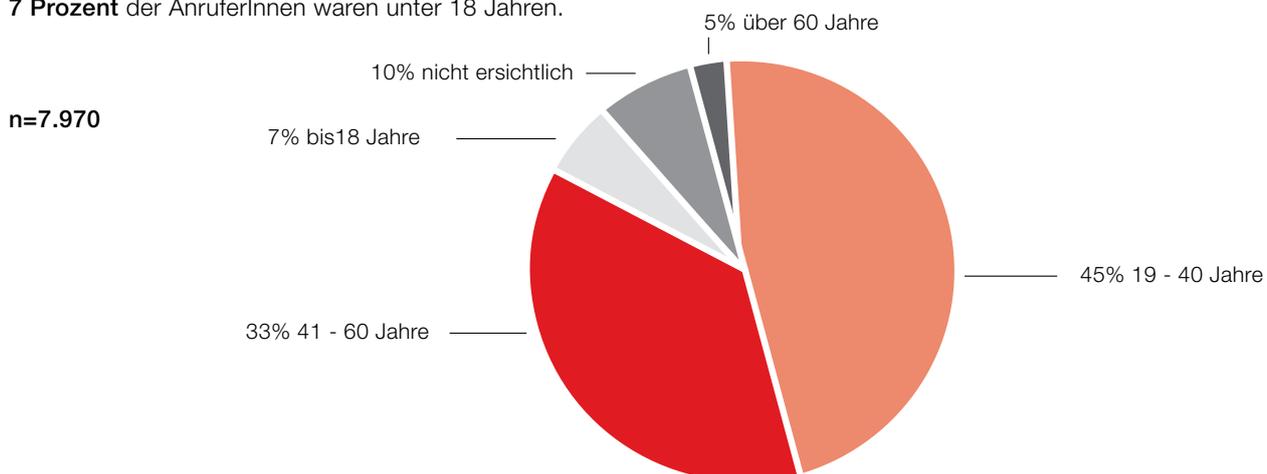


Ein Viertel, **27,2 Prozent** aller erfassten Anrufe erfolgten 2013 an Wochenenden und Feiertagen, in einer Zeit, in der viele andere Hilfseinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt nach wie vor, wie wichtig es ist, dieses Angebot auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stellen. 72,7 Prozent der Anrufe fanden wochentags statt.

### ALTER DER ANRUFERINNEN

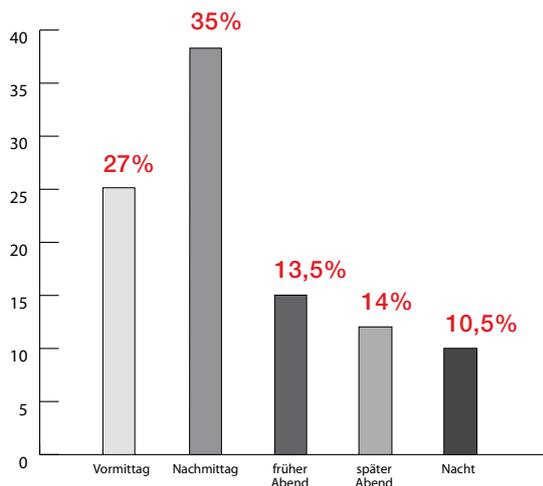
Beinahe die Hälfte der erfassten AnruferInnen (**45 Prozent**) waren im Alter von 19 bis 40 Jahren und **33 Prozent** waren 41-60 Jahre. 399 AnruferInnen, also **5 Prozent** waren über 60 Jahre alt. Dieser Anteil nimmt stetig zu und zeigt, dass auch ältere Frauen den Mut haben, sich Hilfe zu holen.

**7 Prozent** der AnruferInnen waren unter 18 Jahren.



**VERTEILUNG AUF TAGESZEITEN**

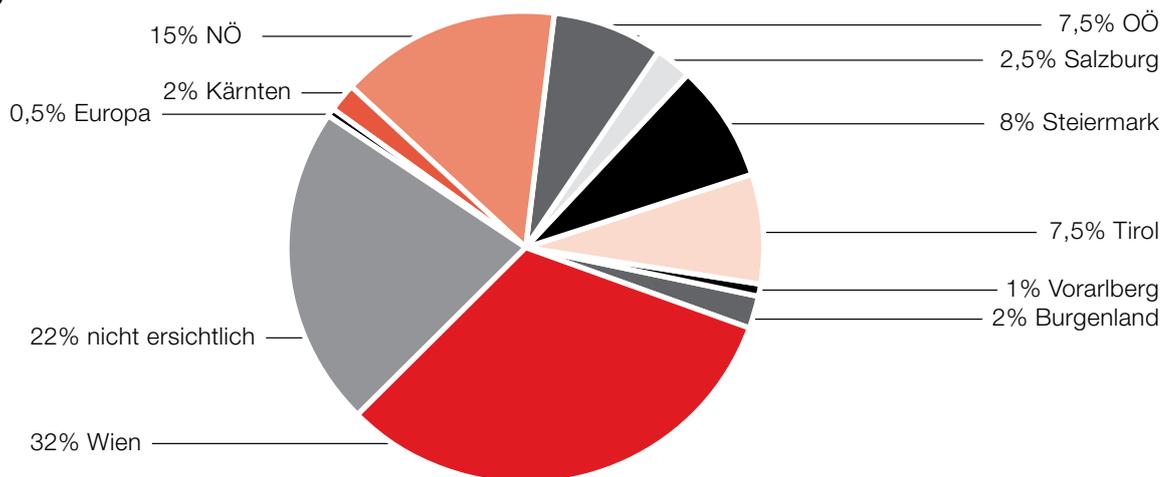
n=7.970



2013 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12-18 Uhr**. Hier lag der Anteil bei **35 Prozent**. **27 Prozent** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8-12 Uhr** und **13,5 Prozent** der Anrufe erfolgten am **frühen Abend** in der Zeit von **18-22 Uhr** und **14 Prozent** am **späten Abend** von **22-24 Uhr** und immerhin **10,5 Prozent** in der **Nacht von 0-8 Uhr**.

**VERTEILUNG AUF DIE BUNDESLÄNDER**

n= 7.970



Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum vergangenen Jahr minimale Veränderungen ergeben. Die Nummer ist aber in den östlichen Bundesländern nach wie vor bekannter als in den südlichen und südwestlichen Bundesländern: **32 Prozent** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **15 Prozent** aus Niederösterreich, **7,5 Prozent** aus Oberösterreich und Tirol, **2,5 Prozent** aus Salzburg, **2 Prozent** aus Kärnten und aus dem Burgenland und **1 Prozent** aus Vorarlberg. Immerhin **0,5 Prozent** der Anrufe erreichten die Nummer Frauenhelpline aus dem Ausland. Die AnruferInnen

werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Lediglich jene, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden, daher sind **22 Prozent** nicht ersichtlich.

# BERATUNGSGESPRÄCHE



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

## THEMA: PSYCHISCHE GEWALT UND DER LANGE WEG AUS DER GEWALTBEZIEHUNG

**Eine Frau** mittleren Alters erzählt von ihrer nun mehr 20 Jahre andauernden Ehe, die geprägt ist von psychischer Gewalt, Drohungen und Alkoholexzessen ihres Mannes. Sie hat diese Zeit nicht unbeschadet überstanden. Bis vor wenigen Jahren litt sie unter schweren Depressionen und Suizidgedanken. Sie hat Hilfe gesucht und diese auch gefunden. Sie hat mehrere Klinikaufenthalte hinter sich und ist bis heute in psychiatrischer und therapeutischer Behandlung. Die inzwischen erwachsenen Kinder stehen zu ihr, drängen aber zur Scheidung. Die Anruferin glaubt, jetzt soweit zu sein und fühlt sich stabil genug für eine Scheidung. Sie hat vor einigen Monaten eine Arbeit gefunden, die ihr ein neues Selbstbewusstsein und ein Maß an wirtschaftlicher Unabhängigkeit verleiht. Im Verlauf des Gespräches wird die Betroffene in der Stimme fester, in ihren Wünschen klarer und sie stellt (sich) die Frage, warum so viel Zeit verstreichen musste. Der Blick zurück macht ihr aber auch deutlich, wie viel Unterstützung sie über die professionelle Seite hinaus durch die familiäres Umfeld, Freundinnen und Kolleginnen. Die Beraterin begleitet die Anruferin in ihrer Rückschau ebenso wie in ihrem Blick nach vorn und informiert sie über Scheidung und Trennung sowie über ihre Rechte und den Gewaltschutz.

## THEMA: STALKING UND ALKOHOL UND MEDIKAMENTENKONSUM

**Die Anruferin** beginnt das Gespräch mit den Worten: „Ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin“, einer häufigen Art des Gesprächseinstiegs, um Vertrauen zu bekommen für die Beratung und dafür, sich einer unbekanntem Person anzuvertrauen. Sie erzählt, dass sie seit einigen Monaten von ihrem Ex-Freund belästigt und terrorisiert wird. Vor einigen Tagen beispielsweise hat er 2 Stunden vor ihrem Haus herumgebrüllt. Da er auch Alkoholiker ist und vermehrt Psychopharmaka zu sich nimmt, ist er schwer einschätzbar. Manchmal „brennt er ihm die Sicherung durch“, sagt die Anruferin.

Die Betroffene hat bereits mehrmals die Polizei geholt, so auch vor 3 Tagen. Es wurde aber nichts unternommen, da sie die Frage, ob er ihr gegenüber gewalttätig werden könnte, verneint hat. Diese Aussage dürfte von der Polizei als Hinweis gewertet worden sein, dass keine Gefahr bestehe.

Die Anruferin war dennoch beunruhigt und hat daher den Entschluss gefasst, bei der Frauenhelpline anzurufen, um sich Unterstützung zu holen. Im Laufe des Gesprächs wurde der Betroffenen selbst erst bewusst, welche Gefährdung der Ex-Freund darstellt und dass sich bereits zahlreiche Gewaltdelikten auflisten lassen, die teils auch strafbar sind: Er hat sie mit dem Umbringen bedroht; er hat bereits einen Bekannten verprügelt, sodass dieser ins Krankenhaus eingeliefert werden musste; er hat sie als Hure beschimpft; er hat aus ihrem Haus Dinge gestohlen. Er ist durch seinen übermäßigen Konsum an Alkohol und am starken Medikamentenkonsum schwer einzuschätzen. Durch das Gespräch, das gemeinsame Sammeln und Festhalten über bereits geschehene Vorfälle und das Ernstnehmen der diversen Äußerungen und gezeigten Verhalten wird der Betroffenen selbst erst bewusst, wie ernst die Situation für sie ist. Durch diese Abklärung ist ein wichtiger Grundstein gelegt, um weitere rechtliche Schritte gegen Stalking zu unternehmen.



## ☎️ THEMA: FRAUENHAUS – EIN AUSWEG AUS DER GEWALTSITUATION

Die Anruferin erzählt ihre lange Leidensgeschichte. Sie sei mit ihrem Mann seit 44 Jahren verheiratet, die Kinder sind schon erwachsen. Seit vielen Jahren übt er Gewalt aus. Vor sieben Jahren hat er sie vergewaltigt. Damals hat sie überlegt sich zu trennen und Beratung in Anspruch genommen, aber sie ist dann doch bei ihm geblieben, denn sie war nie berufstätig. Ein Grund, warum sie sich nicht getraut hatte einen Schritt gegen ihn zu unternehmen. Es war ihr auch peinlich, in ihrem Alter zu sagen, dass sie vergewaltigt wurde. Sie ist so erzogen worden, dass man über diese Dinge nicht spricht. Das Schlagen hat er zwar aufgehört, aber er ist weiterhin gewalttätig, er zerstört ihr Selbstwertgefühl und sagt ihr jeden Tag, dass sie nichts wert ist. Sie warte sich mit ihrem Anliegen an eine Beratungsstelle, die ihr die Auskunft gegeben hat, dass man bei Gewalt, die "nur psychisch" ausgeübt wird, schwer etwas dagegen tun kann. Sie nimmt an, dass auch er das weiss, und deshalb mit dem Schlagen aufgehört hat. Die anderen Straftaten sind bereits verjährt. Die Anruferin ist verzweifelt und am Ende ihrer Kräfte, es fehlt ihr auch an Geld. Den Weg in ein Frauenhaus zu gehen lehnte sie vorerst ab, weil sie einen Hund hat, von dem sie sich schwer trennen wollte. Am Ende des Beratungsgesprächs meinte sie aber, dass ihre Tochter den Hund vielleicht vorübergehend zu sich nehmen könnte und sie sich den Weg in ein Frauenhaus überlegen wird.

## ☎️ THEMA: ZWANGSHEIRAT UND STALKING

Die Anruferin ist eine junge Frau türkischer Herkunft. Sie lebte bis zur Hochzeit in ihrer Heimat. Den Ehemann hat sie bei einem seiner Heimaturlaube kennengelernt. Er wollte sie sofort heiraten. Sie war damals zwar mit einem anderen Mann befreundet, aber ihre Eltern hätten sie dazu gedrängt, sich von ihm zu trennen und mit ihm nach Wien zu ziehen. Sie beugte sich dem Willen ihrer Eltern, trennte sich von ihrem Freund, heiratet den Mann und zog mit ihm nach Österreich.

Dort angekommen, stellt sich innerhalb kurzer Zeit heraus, dass der Ehemann drogenabhängig und nicht in der Lage ist, einer Beschäftigung nachzugehen. Sie mussten daher bei seinen Eltern leben. Die Probleme begannen, als der gemeinsame Sohn auf die Welt kam. Sie versuchte eine Arbeitsstelle zu finden, was anfangs sehr schwer war. Erst nach einigen Jahren, als der Sohn bereits die Volksschule besuchte, hat sie einen Job als Putzfrau gefunden. Aber ab diesem Zeitpunkt begann der Ehemann gewalttätig zu werden. Er wurde immer eifersüchtiger und begann sie auf Schritt und Tritt zu verfolgen. Er tyrannisierte sie, sperrte sie ein und nötigte sie zu Handlungen, die sie nicht machen wollte. Er schafft es in weiterer Folge, dass sie ihre Arbeitsstellen immer wieder verlor.

Als ihr Mann auch anfang, gewalttätig gegen sämtliche Familienmitglieder zu werden, ging sie in eine Beratungsstelle, informierte sich, ließ sich scheiden und bekam eine eigene Wohnung, aber er stalkte sie weiterhin und verfolgte sie überall hin. Sie hatte daher große Angst vor ihm.

Erst durch die Zusammenarbeit mit einem Gewaltschutzzentrum gelang es, dass ihr Mann für mehrere Monate inhaftiert wurde. Aber sie hat dennoch große Angst vor seiner Entlassung und telefoniert daher von Zeit zu Zeit mit der Frauenhelpline, um diese Ängste zu bewältigen.

## THEMA: GEWALT UND DAS RINGEN UM DIE OBSORGE IHRES KINDES

Die Anruferin ist Akademikerin und ist mit einem Nichtösterreicher verheiratet.

Die ersten Jahre ihrer Ehe war sie nicht unglücklich, weil der Ehemann einen respektvollen Umgang mit ihr pflegte. Sie bringt auch zwei Kinder aus ihrer ersten Ehe mit, was anfangs kein Problem für ihn darstellte. Erst als sie mit einem gemeinsamen Kind schwanger wird fangen die Probleme an. Er wird aggressiver, er beleidigte und beschimpft sie und auch ihre Kinder aus ihrer ersten Ehe.

Sie hat den Verdacht, dass er vielleicht heimlich trinkt und spielsüchtig ist. Seine Aggressivität steigert sich und er beginnt sie vor den Augen ihrer beiden Kinder zu schlagen, obwohl sie hochschwanger ist. Nach der Geburt des ersten gemeinsamen Kindes schlägt er sie beinahe täglich.

Sie hält es nicht mehr aus, ruft die Polizei. Er wird weggewiesen. Er droht ihr und den Stiefkindern mit der Entführung des gemeinsamen Kindes. Er beantragt die alleinige Obsorge für das gemeinsame Kind. Er behauptet, dass sie psychisch krank sei und für das Kind nicht sorgen könne.

Sie schafft es mit Hilfe einer Frauenberatungsstellen die Scheidung einzureichen. Sie lebt jetzt mit ihren 3 Kindern in einer kleinen Wohnung, die sie mit Hilfe ihrer Familie finanzieren kann. Die mühsamen Scheidungs- und Obsorgeverfahren laufen noch. Sie ruft mehrmals an und die Beraterinnen der Frauenhelpline begleiten und unterstützen sie dabei.





## 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 werden und die notwendige Bedingung 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 Gewaltexpertinnen mit einer qualifizierten Ausbildung im Bereich Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Ethnologie, Lebens- und Sozialberatung und 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 abzubauen 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 der Frauen. Auf der Ebene der Anruferin bedeutet es, ressourcenorientiert stärken und an der 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, um **Entlastung** - also auch 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. Die Anruferin muss also weder Namen noch Adresse oder sonstige persönliche Daten angeben und vor allem: Sie selbst hat es in der Hand, den Kontakt abzubrechen 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 und damit verbunden eine **gezielte Weitervermittlung** vor allem an Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen, Interventionsstellen, Frauennotrufe etc. 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, Besuchsrechtsregelungen, 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 anbelangt, 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 Nachmittag** von 14:00 bis 19:00: **Bosnisch, Kroatisch, Serbisch**

**Mittwoch Vormittag** von 8:00 bis 14:00: **Rumänisch**

**Freitag Vormittag** von 8:00 bis 14:00: **Türkisch**

**Freitag Nachmittag** von 14:00 bis 19:00: **Arabisch**

**Englisch** wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten

0800 | 222 555



#### **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 Nachmittag** von 14:00 bis 19:00: **Bosnisch, Kroatisch, Serbisch**

**Mittwoch Vormittag** von 8:00 bis 14:00: **Rumänisch**

**Freitag Vormittag** von 8:00 bis 14:00: **Türkisch**

**Freitag Nachmittag** von 14:00 bis 19:00: **Arabisch**

**Englisch** wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten

[FRAUENHELPLINE@AOEF.AT](mailto:FRAUENHELPLINE@AOEF.AT)

[WWW.FRAUENHELPLINE.AT](http://WWW.FRAUENHELPLINE.AT)