

JAHRESBERICHT 2018

FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT **0800 222 555**

www.frauenhelpline.at

frauenhelpline@aoef.at

IMPRESSUM:

Herausgegeben vom

AÖF – Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

Frauenhelpline gegen Gewalt

Bacherplatz 10/4, 1050 Wien, Österreich

Redaktion: Maria Rösslhumer

Wir danken dem Bundeskanzleramt für Frauen, Familie und Jugend für die Förderung und finanzielle Unterstützung im Jahr 2018

 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,
Familien und Jugend

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT.....	3
DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555.....	4
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555.....	5
DER HELPCHAT.....	10
FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN.....	.11
STATISTIK 2018.....	13
BERATUNGSGESPRÄCHE.....	18
FAQs	25

VORWORT



Foto-Credit: Jasmin Holzmann, Volksanwaltschaft

2018 war ein sehr trauriges Jahr für viel zu viele Frauen. Es war das Jahr, in dem die meisten Frauen ihr Leben durch die Hand ihrer Ehemänner, Ex-Männer, Partner oder männlichen Familienmitglieder verloren haben. Österreich steht mit 41 Frauenmorden in einem Jahr an der traurigen Spitze in Europa. Diese Situation war auch bei der Frauenhelpline spürbar. Viele Frauen, die in Gewaltbeziehungen leben, haben ihre Ängste über ihre eigene Situation mitgeteilt.

Nicht nur die gewaltbetroffenen Frauen, sondern auch viele Personen aus dem Umfeld der Betroffenen haben sich rat- und hilfesuchend an die Frauenhelpline gewandt. Söhne und Töchter für Ihre Mütter, Verwandte, Bekannte, NachbarInnen, ArbeitskollegInnen für ihre Mitarbeiterinnen und viele mehr. Auffallend war auch, dass heuer am 24. Dezember und zwischen den Feiertagen im Vergleich zu den letzten Jahren vermehrt Anrufe waren. Gerade in dieser kritischen Zeit mit vielen und einer steigenden Anzahl an Frauenmorden, Mordversuchen und Frauen in Hochrisikosituationen brauchen die betroffenen Mädchen und Frauen Stabilität, Sicherheit und Klarheit.

Die Frauenhelpline ist rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden am Tag besetzt, auch an Sonn- und Feiertagen. Sie ist somit für Betroffene auch zu Zeiten erreichbar, wenn andere Stellen geschlossen sind. Das Beratungsteam der Frauenhelpline verfügt über langjähriges, fachlich fundiertes Wissen rund um das Thema häusliche Gewalt bzw. Gewalt an Frauen und Kindern. Die Betroffenen erhalten bei der Frauenhelpline sofort umfassende rechtliche und psychosoziale Beratung, auch muttersprachlich, derzeit auf Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Englisch, Türkisch, Rumänisch und Ungarisch. Die Beraterinnen bieten Orientierung, konkrete Antworten, Lösungsansätze und Strategien für einen Ausstieg aus Gewaltsituationen. Das Team von Expertinnen unterstützt auch in Akutfällen und in Hochrisikosituationen durch rasche Interventionen bei der Polizei. Nicht nur gewaltbetroffene Frauen, sondern auch zahlreiche Personen aus dem Umfeld der Betroffenen wenden sich hilfe- und ratsuchend an die Frauenhelpline gegen Gewalt.

Die Frauenhelpline bietet seit über 20 Jahren anonyme Beratung und vermittelt den Betroffenen Vertrauen, weil sie in einem gemeinnützigen unabhängigen Verein angesiedelt ist. Und sie ist der direkte Draht zu den Frauenhäusern: Sie unterstützt und vermittelt gewaltbetroffene Frauen und Kinder an alle österreichischen Frauenhäuser weiter. Außerdem verfügen die Beraterinnen über gute Kenntnisse über die Arbeit und Angebote der Opferschutzeinrichtungen in allen Bundesländern, wie Frauenhäuser, Gewaltschutzzentren und Interventionsstellen, Frauen- und Mädchenberatungsstellen, sowie Kinderschutzeinrichtungen, aber auch über Männerberatungsstellen und Angebote opferschutzorientierter Täterarbeit. Die Frauenhelpline ist nicht nur in Österreich gut vernetzt, sondern auch international durch die langjährige und enge Zusammenarbeit mit dem Netzwerk WAVE (Women Against Violence Europe) – siehe www.wave-network.org.

Mag.^a Maria Rösslhuber
Leiterin der Frauenhelpline

DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 55



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 AnruferInnen mit ihren Anliegen ernst genommen und beraten werden. Auch Personen aus dem Umfeld der Betroffenen erhalten Hilfe und Unterstützung.

Die Frauenhelpline ist

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

Die Frauenhelpline unterstützt

- bei Gewalt in der Familie
- alle Frauen, die von Männergewalt (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) betroffen oder bedroht sind, sowie ihre Kinder
- Frauen und Mädchen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind
- Frauen in Beziehungs- und Lebenskrisen
- Kinder und Jugendliche, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- 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, derzeit auf Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Türkisch und Ungarisch
- 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 der Frauenhelpline besteht aus neun Beraterinnen, mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen, Psychotherapeutinnen und Juristinnen mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnissen 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.

Die Frauenhelpline gegen Gewalt ist ein wichtiges, niederschwelliges Unterstützungsangebot für betroffene Frauen und Kinder und ein Anruf kann oftmals der erste Schritt aus der Gewalt sein. Unter der Nummer 0800 222 555 sind an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr Beraterinnen erreichbar, die 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 Migrantinnen, die aufgrund von Sprachbarrieren den Weg in eine Beratungseinrichtung scheuen, ist das mehrsprachige telefonische Beratungsangebot der Frauenhelpline wichtig.

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung der Aktivitäten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit 2018:

1. Frauenhelpline-Spot „Keine Ausreden bei Gewalt“ gewinnt Fundraising Award 2018

Der in Kooperation mit der Agentur *gantnerundenzi* im Vorjahr entstandene TV-Spot „Keine Ausreden bei Gewalt“ wurde bei den Fundraising Awards 2018 als Gewinner in der Kategorie „Fundraising-Spot des Jahres“ prämiert. Der Spot soll auf die Sprachlosigkeit der Opfer bei Gewalt gegen Frauen und Kinder aufmerksam machen und typische „Ausreden“ der Opfer ins Bewusstsein zu rufen und deren Scham und falsche Schuldgefühle zu verdeutlichen. Am Ende des Spots wird auf die anonyme 24-Stunden-Hilfe durch die Frauenhelpline gegen Gewalt unter der kostenlosen Nummer 0800 222 555 aufmerksam gemacht. Neben Deutsch wurde der Spot in 9 weitere Sprachen übersetzt um auch Betroffene anderer Muttersprachen erreichen.

Zitat: „Der Spot führt vor Augen, dass häusliche Gewalt tagtäglich in allen Gesellschaftsschichten geschieht und es keine Ausreden für Gewalt an Frauen und Kindern geben darf.“

Credits:

Agentur: *gantnerundenzi* Werbeagentur

Filmproduktion: *skop*

Regie: Maria Otter

DOP: Alex Püringer

Ton: Gerhard Daurer

Foto: Klaus Vyhnalek

Litho: blaupapier

[Link zum Spot auf YouTube](#)

Maria Rösslhumer, AÖF-Geschäftsführerin und Leiterin der Frauenhelpline, nahm den Preis gemeinsam mit Daniel Gantner von der Agentur *gantnerundenzi* beim Gala-Event des Fundraising Verbands Austria am 8. Oktober 2018 entgegen. Danach wurde der Spot zwischen 29. Oktober und 2. November 2018 5x im Vorabendprogramm des ORF gezeigt. Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline

und des Verein AÖF bedanken sich sehr herzlich bei der Jury und beim gesamten Team des Fundraising Verbands Austria für die Auszeichnung!



Daniel Gantner, Agentur *gantnerundenzi*, AÖF-Geschäftsführerin Maria Rösslhumer und Andrea Johanides, Vorstand Fundraising Verband Austria (v.l.n.r.). Foto-Credit: Verein AÖF

2. Der *GewaltFREI LEBEN* – Kampagnen-Spot

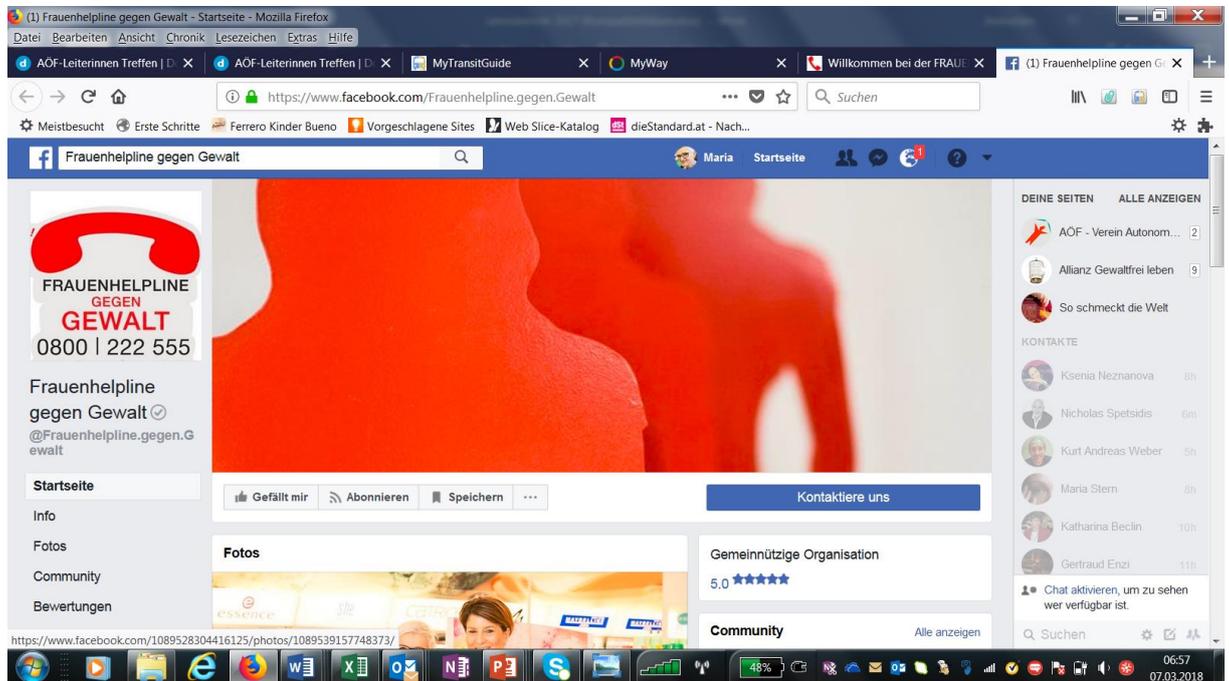


Der *GewaltFREI LEBEN* Spot wurde auch 2018 weiterhin in den Warteräumen der Wiener Gebietskrankenkassen über die Infoscreens gezeigt. Er findet bei zahlreichen verschiedenen Veranstaltungen und bei vielen Menschen große Zustimmung.

Wir danken herzlich:

Filmproduktion: PingPong Communications
Directors & Concept: Mike Kren, David Wagner
Camera: David Wagner
Compositing & VFX: Stefan Fleig
Illustration & Birdcage
Animation: Boon & Mentalworks
Art Direction: Andreas Gesierich
Music & Sound Design: Iva Zabkar
Actress: Magdalena Berger

3. Die Bekanntmachung der Frauenhelpline über Facebook: @Frauenhelpline.gegen.Gewalt



Die Angebote der Frauenhelpline werden regelmäßig über die eigene Facebook-Seite verbreitet und damit verschiedene Zielgruppen erreicht. Die deutschsprachige Facebook-Seite der Frauenhelpline hat aktuell 181 AbonnentInnen, die englischsprachige 187. Außerdem betreibt die Frauenhelpline auch Facebook-Seiten in den Sprachen rumänisch, russisch und türkisch.

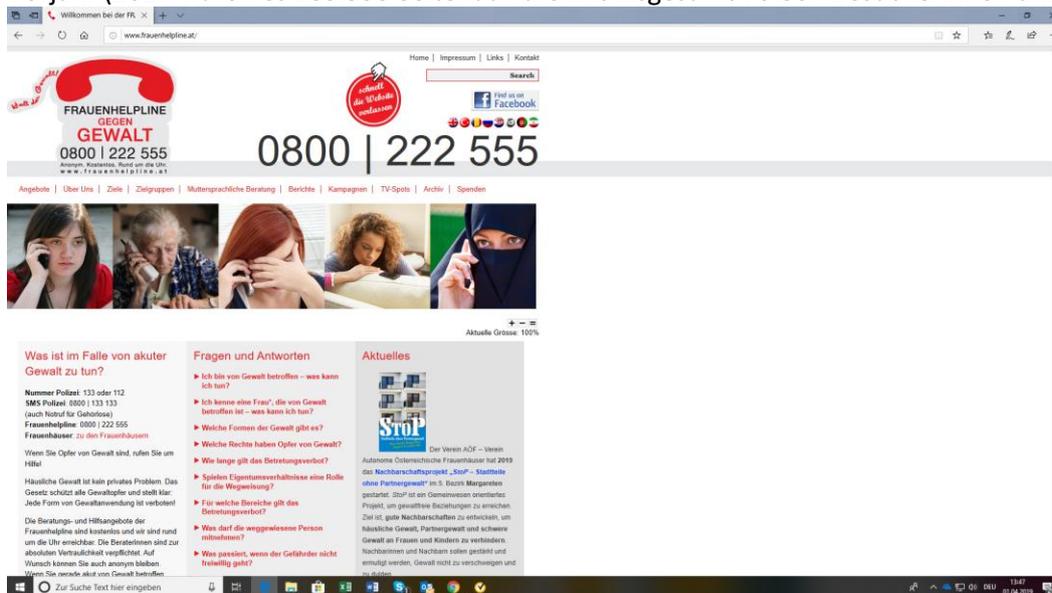
4. Frauenhelpline gegen Gewalt für gehörlose Frauen barrierefrei zugänglich

Im Zuge der GewaltFREI LEBEN-Kampagne hat das Relay-Service des Service Center ÖGS.barrierefrei gemeinsam mit der Frauenhelpline ein Video für gehörlose Frauen gedreht. Dieses ist auf der Homepage der Frauenhelpline <http://www.frauenhelpline.at> und auf <http://www.oegsbarrierefrei.at/frauenhelpline> zu finden.. Mit Hilfe des Relay-Service ist es bereits seit längerem möglich, auch gehörlose Frauen direkt zu unterstützen und zu beraten. Wir bedanken uns beim Team des Service Center ÖGS.barrierefrei für die Zusammenarbeit und Unterstützung!



5. BEWERBUNG DER HELPLINE DURCH DIE WEBSITE www.frauenhelpline.at

Seit 2013 ist die barrierefreie Website der Frauenhelpline online. Neben der Barrierefreiheit bieten wir auf der neuen Seite auch viele Informationen über Gewalt und Frauenrechte in Österreich an. Die Website www.frauenhelpline.at konnte im Jahr 2018 **308.985 Seitenaufrufe** mit insgesamt **76.096 Besucherinnen und Besuchern** verzeichnen – ein erneut signifikanter Anstieg gegenüber dem Vorjahr (2017 waren es 285.993 Seitenaufrufe mit insgesamt 70.867 Besucherinnen und Besuchern).



6. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE bei Veranstaltungen und im Rahmen der „16 TAGE GEGEN GEWALT“

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline beteiligten sich auch heuer wieder zahlreich an den Veranstaltungen im Rahmen der Kampagne „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“, die jährlich in der Zeit von 25. November bis 10. Dezember 2018 stattfindet. Bei allen Veranstaltungen wurde immer auch die Nummer der Frauenhelpline aktiv beworben. Vor allem beim Hissen der Fahne „Frei leben ohne Gewalt“ vorm Wiener Rathaus, als auch bei der interdisziplinären Ringvorlesung „Eine von fünf“, in Kooperation mit der Volksanwaltschaft und dem Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien.



Foto-Credit: David Bohmann / PID / APA



7. BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE DURCH DIE INTERDISZIPLINÄRE RINGVORLESUNG „EINE VON FÜNF“ 2018

2018 konnte die Frauenhelpline gegen Gewalt und deren Angebote erneut bei der interdisziplinären Ringvorlesung mit dem Schwerpunktthema „Kinder/Jugendliche als (Mit-)betroffene von häuslicher Gewalt“ beworben werden. Dabei haben 152 Studierende aus 21 verschiedenen Studienrichtungen – neben Medizin und Zahnmedizin waren vor allem Psychologie, Rechtswissenschaften, Internationale Entwicklung, Soziologie, Politikwissenschaft und Bildungswissenschaft vertreten – sowie 68 im Berufsleben stehende Hörerinnen und Hörer über die Helpline erfahren. Der Verein AÖF hat bereits zum neunten Mal, gemeinsam mit ao. Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Andrea Berzlanovich vom Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien, die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“ organisiert. 2018 war zum dritten Mal auch die Volksanwaltschaft Kooperationspartnerin.



An insgesamt 7 Vorlesungstagen referierten zwischen dem 27. November und dem 10. Dezember 2018 26 Vortragende unter 7 verschiedenen Übertiteln, zu verschiedensten Gewaltschutzmaßnahmen und Hilfsangeboten speziell für von Gewalt (mit-)betroffene Kinder: „EinSatz¹ gegen Gewalt an Kindern und Jugendlichen“, „EinSatz in der Familie“, „EinSatz in der Krise“, „EinSatz für die Kinderrechte“, „EinSatz bei Gericht“, „EinSatz im Krankenhaus“ und „EinSatz durch die Volksanwaltschaft“.

Als Vortragende konnten wieder zahlreiche Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Handlungsfeldern sowie Personen, die für die Volksanwaltschaft im juristischen Bereich, im Gesundheitsbereich oder in Hilfseinrichtungen tätig sind, gewonnen werden. Sie haben neben dem grundlegenden wissenschaftlichen Input den Fokus erneut auf praxisbezogene Inhalte, also die Möglichkeiten, wie (mit-)betroffenen Kindern konkret geholfen werden kann, gelegt.

¹ Der Begriff „EinSatz“ kommt vom KIRAS-Projekt. „EinSatz – Interventionen im Rahmen des Gewaltschutzgesetzes unter besonderer Berücksichtigung von Kindern und Jugendlichen“ 2014-2017 von Mag.^a Sandra Messner und Mag.^a Andrea Hoyer-Neuhold.

ONLINEBERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN: WWW.HALTDERGEWALT.AT

HelpCh@t
www.haltdergewalt.at

Dank finanzieller Unterstützung von DREI HILFT konnte der Verein AÖF auch im Jahr 2018 den Helpchat mit seinem neuen und moderneren Webauftritt weiter betreiben.



Auch im Jahr 2018 wurde der Helpchat www.haltdergewalt.at von zwei Beraterinnen an 47 Abendterminen betreut und etwa 50 Frauen besucht, wobei viele Frauen nur einmalige Fragen stellten und derzeit sechs Frauen den Helpchat regelmäßig und mehrmals besuchen. Sieben Frauen haben sich zu „Daueruserinnen“ entwickelt und kommen jeden Montag mal länger, mal kürzer, aber doch regelmäßig in den Chat. Eine davon wird seit über 10 Jahren von den Beraterinnen des Helpchats betreut und beraten. Eine zweite Frau wird seit Anfang 2015 sehr intensiv betreut, die anderen Frauen kamen im Laufe des Jahres 2018 dazu. Das Durchschnittsalter der Frauen lag auch 2018 zwischen 15 und 45 Jahren. Es melden sich auch immer mehr Frauen aus anderen Herkunftsländern im Helpchat an.

Die Website www.haltdergewalt.at konnte im Jahr 2018 **76.365 Seitenaufrufe** mit insgesamt **42.877 Besucherinnen und Besuchern** verzeichnen. Das bedeutet, dass die neue Helpchat-Website im Jahr 2018 eine konstante Anzahl an Besucherinnen und Besuchern verzeichnen konnte (2017: 42.054). Der Spitzenwert wurde im Juli 2018 mit 4.488 Besucherinnen und Besuchern erreicht, gefolgt vom Jänner 2018 mit 4.220 Besucherinnen und Besuchern.

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 2018 haben die Mitarbeiterinnen nicht nur an Tagungen und Konferenzen teilgenommen, sondern auch wieder selber einige Workshops und Seminare für verschiedene Zielgruppen abgehalten. 2018 konnte der Verein AÖF die Gewaltpräventionsworkshops im Rahmen einer AMS Maßnahme (BoCo-I) für angehende Lehrlinge in zwei Organisationen – Jugend am Werk und Berufsförderungsinstitut (bfi) – weiterführen. Die Mitarbeiterinnen haben insgesamt 5 Workshops abgehalten. Diese Workshops haben die Gelegenheit geboten, nicht nur das umfassende Thema der Gewalt in der Familie und die Auswirkungen der Gewalt auf Kinder und Jugendliche zu thematisieren, sondern auch die Nummer und das Beratungsangebot der Frauenhelpline unter den Jugendlichen zu verbreiten. Der Verein AÖF führte auch ein Erasmus-Projekt mit dem Namen yMind (siehe <http://www.aeof.at/index.php/aktuelle/eu-projekt-ymind>) durch. Auch im Rahmen dieses Projekts wurden zahlreiche Gewaltpräventionsworkshops an Schulen durchgeführt, sowie ein Video mit dem Titel „Mobbing ist mehr als ein Streit“ mit Kindern und Jugendlichen produziert, an denen eine Mitarbeiterin der Frauenhelpline aktiv mitgewirkt hat.

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

05.04.- 06.04.2018	AÖF-Tagung: „Umgang und Schutz für Frauen und Kinder in Hochrisikosituationen“	Kolpinghaus Salzburg
09.04.2018	Cyber-Stalking: interne Weiterbildung mit Mag. ^a Natascha Ljubic, BSc	AÖF-Besprechungsraum
12.4.- 14.4.2018	EMDR: Akademie für Traumatherapie Einführungsseminar	EMDR Institut Austria - Don Bosco Haus Wien
19.4. - 21.4.2018	Kriseninterventionstagung	KIT Team Steiermark
4.5. - 6.5.2018	Psychodrama-Symposium: Entwicklung, Wachstum, Möglichkeiten, Grenzen	ÖAGG-Sektion Psychodrama, Spital am Phyrn
28.05.2018	Mentalisierungsbasierte Haltung und Interventionen mit Mag. ^a Dr. ⁱⁿ Helga Felsberger	AÖF-Räumlichkeiten
12.06.2018	Filmpremiere: „Home Sweet Home – 40 Jahre Frauenhausbewegung in Österreich“	ORF-Landesstudio Salzburg
19.06.2018	Verein Integrationshaus, Asylgesetz	Integrationshaus
14.9. - 15.9.2018	Hilfe für Helferinnen: Psychosoziale Interventionen in der Akutphase	ÖRK Innsbruck

17.10.2018	"Beziehung ist Bildung als Grundlage von Prävention und Inklusion"	Landhaus NÖ in St. Pölten
22.10.2018	Armutskonferenz: "Das ist doch das Mindeste"	Österreichische Kontrollbank, 1010 Wien
24.10.2018	Mädchen-Rollenmodelle	Verein Fibel, VHS Landstraße
10.10.2018	Sexuelle und reproduktive Selbstbestimmung der Frau	Wiener Rathaus
30.10.2018	„Tatort Arbeitsplatz: Gewaltig daneben“: Fachtagung zu Gewalt im Job, im Netz und zu Hause	ÖGB- und Gewerkschaftshaus, Wien
08.11. - 09.11.2018	Plenum des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen (FMBS)	Amstetten
15.11.2018	"Wie emanzipatorisch kann interkulturelle Gender-Arbeit sein?" (WIDE-Netzwerk)	WIDE-Räumlichkeiten
26.11.2018	Fremdenrecht: Aktuelle Gesetzeslage	MigrantInnen BST
26.11.2018	Ring-VO „Eine von fünf“, Auftaktveranstaltung	Volksanwaltschaft
04.12.2018	Zwischen Auftrag und Klinikalltag	Wiener Rathaus

STATISTIK 2018²

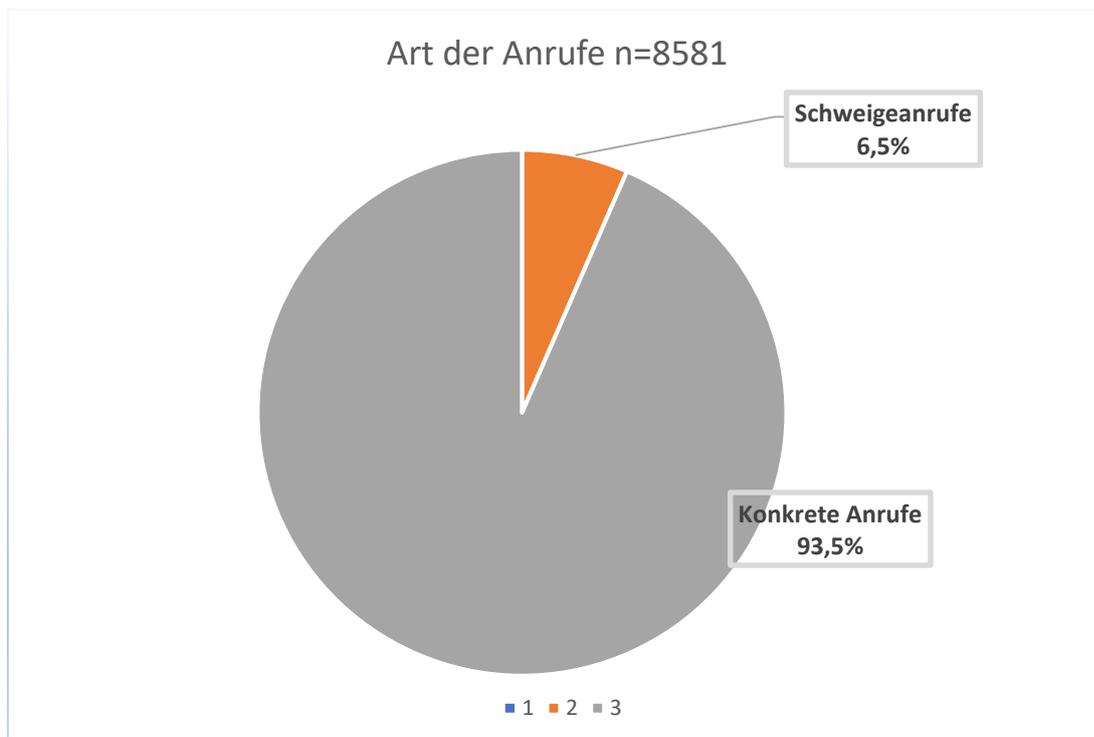
Beraterinnen der Frauenhelpline sind rund um die Uhr im Einsatz und können **täglich etwa 20-22 Mal (in 24 Stunden)** Anruferinnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen. **Bei der Statistik handelt es sich um die Zahl der Anrufe und nicht um die Zahl der AnruferInnen.**

2018 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **8.581** Anrufe persönlich betreut und anonym dokumentiert. Von der Gesamtzahl der Anrufe stammten **6.933 Anrufe von Frauen und Mädchen**. Dieser Anteil von **81 Prozent** ist ähnlich hoch wie 2017 (83 Prozent). Die Frauenhelpline ist – wie sich jährlich zeigt – ein enorm wichtiges Unterstützungs- und Begleitungsangebot für Frauen und Mädchen auf dem Weg in die Unabhängigkeit, Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung. Ein Anruf bei der Frauenhelpline kann Leben retten.

ART DER ANRUF: n = 8.581

2018 wurden **8.581 Anrufe** persönlich entgegengenommen. Diese werden in **konkrete Anliegen (93,5 Prozent)** und **Schweiganrufe (6,5 Prozent)** unterteilt und hier grafisch dargestellt.

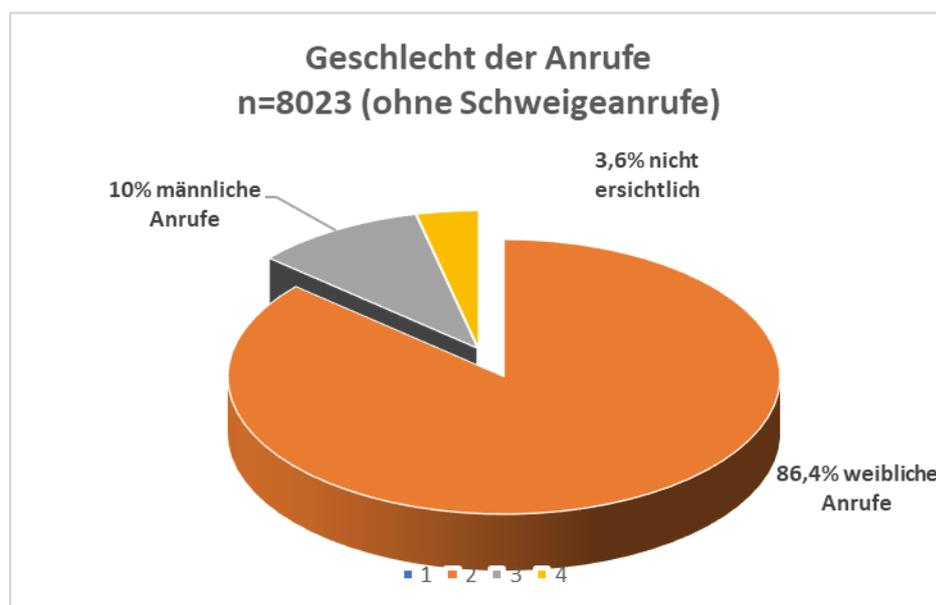
Mit **93,5 Prozent** (8.023) der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund **6,5 Prozent** (558) der Schweiganrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, um zu erfahren, ob die Frauenhelpline tatsächlich rund um die Uhr erreichbar ist, wer sich meldet und wie, und um 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 auf andere Weise bei der Arbeit stören.



² Vom 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2018 wurden insgesamt **282.280** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen.

GESCHLECHT DER ANRUF: n = 8.023 (ohne Schweigeanrufe)

Etwa **86,4 Prozent** der konkreten Anrufe (8.023) kamen **von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **6.933 Anrufe**. Neben den erwachsenen Frauen waren es auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pubertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten. Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. Etwa **10 Prozent der Anrufe (802)** von Männern und männlichen Jugendlichen verzeichnete die Frauenhelpline im vergangenen Jahr. Darunter sind auch männliche Jugendliche und Kinder, die konkrete Anliegen haben oder die auch sogenannte „Scherze“ am Telefon machen. Einige davon haben kein konkretes Anliegen, sondern fallen unter sogenannte sexuelle Belästiger. Positiv zu vermerken ist, dass eine Zunahme von Personen aus dem Umfeld der betroffenen Frauen feststellbar ist, darunter sind auch viele Männer und Burschen aus dem Umfeld der Betroffenen, die anrufen und sich z.B. Sorgen machen und Hilfe für ihre Arbeitskollegin, Schwester, Mutter oder Bekannte suchen oder holen. Bei **etwa 3,6 Prozent (288)** der Anrufenden ist das Geschlecht nicht erkennbar. Wobei fünf AnruferInnen erstmals **ein drittes Geschlecht** angegeben haben.



Von den **6.933 Anrufen von Frauen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **61 Prozent (4.229 Anrufe)** im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Frauen erleben in der Regel oft alle Formen der Gewalt in der Beziehung, daher wird sie nicht so detailliert aufgezeigt oder dokumentiert. Aber oftmals beginnt es mit verbaler Gewalt, mit Beschimpfungen und Demütigungen, gefolgt von (schwerer) psychischer Gewalt, wie (gefährliche) Drohungen und Nötigungen. Je länger die Gewaltbeziehung andauert, desto häufiger erleben Frauen auch körperliche Gewalt. Sexuelle Gewalt ist immer noch ein großes Tabu und wenige Frauen sprechen darüber – auch nicht am Telefon. Bei Trennung und Scheidung ist oftmals auch Stalking ein großes Problem. Bei etwa **4 Prozent (277) der Anrufe** waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline, dabei kam es auch in manchen Fällen zu Interventionen bei Polizei. Beratung bei leichten bis schweren psychischen, psychiatrischen, depressiven Krisen im Zusammenhang mit Gewalt machen etwa **15 Prozent (1.039 Anrufe)** aus. Die Anrufe zu Stalking und Psychoterror sind ähnlich hoch wie in den vergangenen Jahren. 2018 suchten **3,5 Prozent (243 Stalkingopfer)** Hilfe bei der Frauenhelpline.

35 Anrufe (0,5 Prozent) waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren. Wir begrüßen daher sehr, dass 2019 eine zweite Notunterkunft für Frauen und junge

Mädchen in Wien vom Verein Orient Express eingerichtet wurde und Hilfe und Schutz für diese Frauen aus ganz Österreich bietet.

In Kombination mit den Anfragen zu Gewaltproblemen oder auch zusätzlich dazu waren Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen, die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, existenzielle Notlagen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Wohnungslosigkeit bei etwa **1.109 Anrufen (16 Prozent)** Thema.

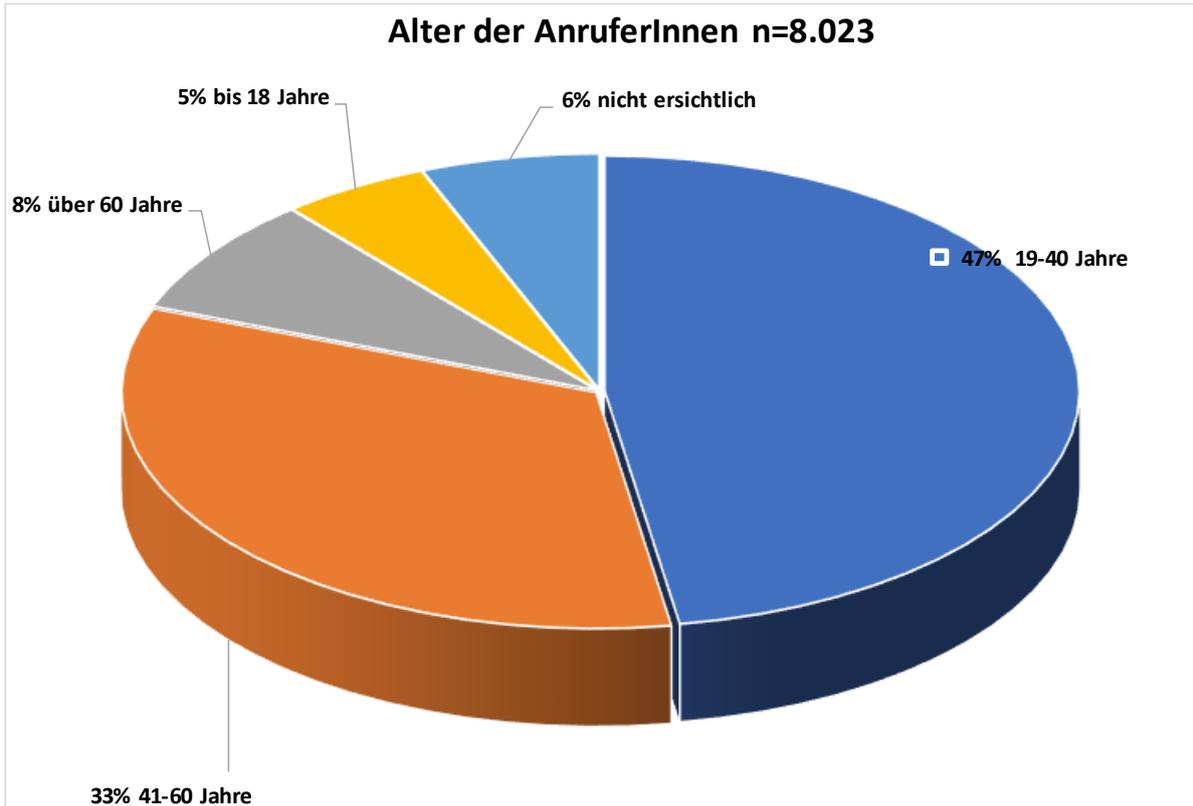
Etwa **24 Prozent** der Frauen, die von Gewalt betroffen waren, haben angegeben, dass auch die Kinder direkt oder indirekt betroffen seien.

220 muttersprachliche Beratungsgespräche wurden insgesamt 2018 geführt (auf Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Farsi/Persisch, Russisch, Rumänisch, Türkisch und Arabisch), wobei sich 100 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten. 35 Prozent der muttersprachlichen Anrufe wurden auf Englisch geführt, gefolgt von 30 Prozent auf Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, gefolgt von 16 Prozent auf Türkisch, 10 Prozent auf Arabisch, 5 Prozent Rumänisch und 4 Prozent auf Ungarisch.

Unter den gesamten Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen, das waren 2018 etwa 300 Anruferinnen (die drei Mal, 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.

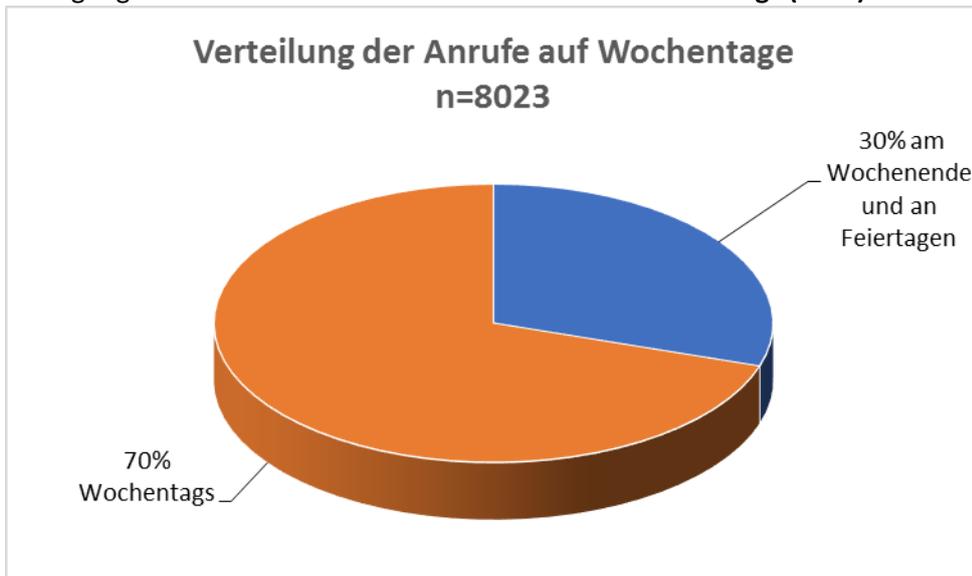
ALTER DER ANRUFEN: n = 8.023

Etwa **47 Prozent** der konkreten Anrufe waren im Alter von **19 bis 40 Jahren (3.771)** und **34 Prozent** waren **41-60 Jahre (2.728)** alt. **641** AnruferInnen, also **8 Prozent** waren **über 60 Jahre** alt. Dieser Anteil nimmt stetig zu und zeigt, dass auch ältere Frauen den Mut haben, sich Hilfe zu holen. **5 Prozent (401)** der AnruferInnen waren **unter 18 Jahren**. Bei **6 Prozent (482)** war das Alter nicht relevant.



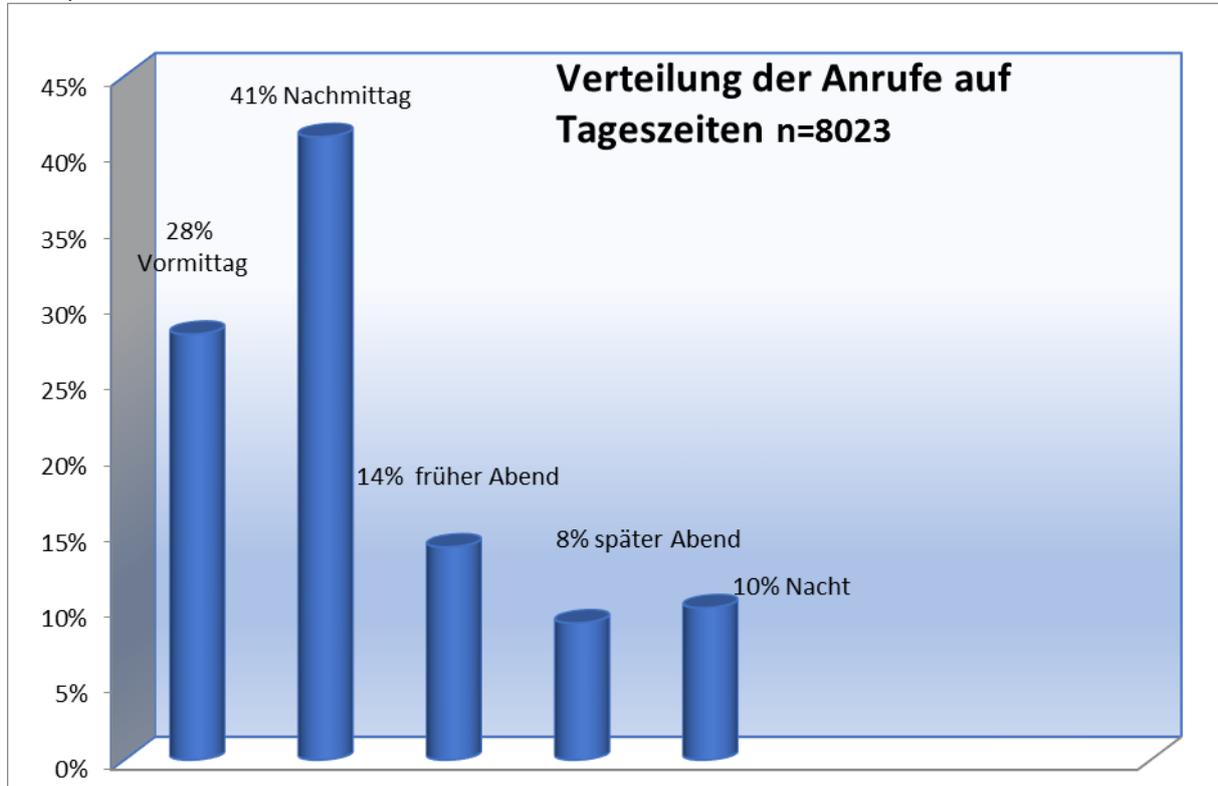
VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF WOCHENTAGE: n = 8.023

Mehr als ein Viertel, **30 Prozent (2407)**, aller erfassten Anrufe erfolgten 2018 **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. **70 Prozent der Anrufe fanden wochentags (5616)** statt.



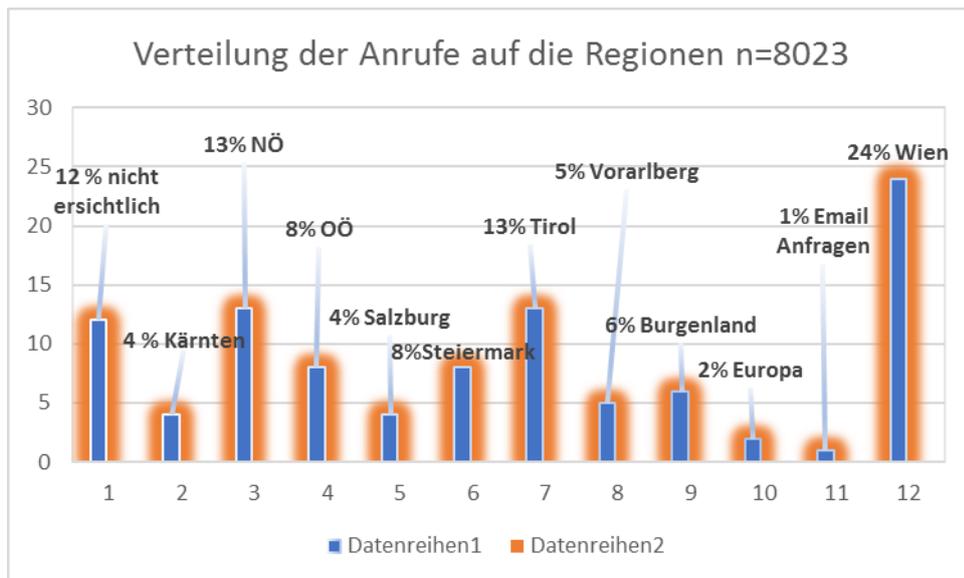
VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF TAGESZEITEN: n= 8.023

2018 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12-18 Uhr**. Hier lag der Anteil bei **41 Prozent**. **28 Prozent** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8-12 Uhr**, **14 Prozent** am **frühen Abend** in der Zeit von **18-21 Uhr** und **8 Prozent** am **späten Abend** von **21-24 Uhr**. Einen kleinen Anstieg im Vergleich zu 2017 gab es in der **Nacht von 0-8 Uhr** nämlich **10 Prozent**. (9 Prozent 2017)



VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF DIE REGIONEN: n = 8.023

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: **24 Prozent** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, jeweils **13 Prozent** aus Tirol und aus Niederösterreich, jeweils **8 Prozent** aus der Steiermark und aus Oberösterreich. 6 Prozent aus dem Burgenland, 5 Prozent aus Vorarlberg und jeweils 4% aus Salzburg und Kärnten. Immerhin **2 Prozent** der Anrufe erreichten die Frauenhelpline aus dem Ausland bzw. Europa. Die AnruferInnen werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Somit sind lediglich jene erfasst, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie z.B. an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden. **1 Prozent** davon waren **E-Mail-Anfragen**. Daher können **12 Prozent** der AnruferInnen keinem Bundesland zugeordnet werden.



BERATUNGSGESPRÄCHE

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

Gewaltbetroffene Asylwerberin

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

Gewalterfahrungen in der Kindheit

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

kann nicht schlafen, da sie immer wieder Flashbacks hat. Eine telefonische Krisenintervention findet statt und die Anruferin kann für den Moment beruhigt und entlastet werden. Es stärkt sie zu wissen, dass sie sich in solchen Situationen rund um die Uhr an die Frauenhelpline wenden kann.

Gewalt in der Nachbarwohnung – Zivilcourage

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

Daraufhin sprach er die Frau an und bat ihr seine Hilfe an. Sie lehnte ab und gab an, dass ihr Sohn gerade eine schwere Zeit durchmache und es sich um eine Ausnahme gehandelt habe.

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

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

Stalking durch einen Praktikanten

Eine junge Frau ruft bei der Frauenhelpline an und erzählt, dass sie seit ca. zwei Monaten gestalkt wird. In vielen Fällen werden unserer Erfahrung nach Frauen nach Beendigung einer Beziehung gestalkt, oft über einen sehr langen Zeitraum von beispielsweise einem Jahr oder noch länger, bis sie sich an eine Beratungsstelle wie etwa die der Frauenhelpline wenden. Sie sind dann häufig bereits sehr verzweifelt und wissen nicht mehr, wie sie die oft mehrmals täglichen Anrufe, SMS oder Drohungen stoppen können. In diesem Beispiel ist es noch nicht zu einer Beziehung gekommen. Die Anruferin ist mit einem Praktikanten manchmal nach der Arbeit ausgegangen. Trotzdem hat der Mann begonnen, sie wiederholt anzurufen, anzukündigen, dass er sie zu Hause gegen ihren Willen abholen wird und er hat sehr auf eine Beziehung gedrängt. Er hat sich nach seinem Praktikum auch bei ihren ArbeitskollegInnen nach ihren Dienstzeiten erkundigt und ist immer hartnäckiger in seiner Kontaktaufnahme geworden. Manchmal wurde er aggressiv bis hin zum Aussprechen von Drohungen. Die Anruferin ist verunsichert und zum Zeitpunkt des Anrufs bei der Frauenhelpline bereits sehr verängstigt. Sie schildert, dass sie dem Mann bereits wiederholt zu erklären versucht hat, dass sie mit ihm keine Beziehung eingehen möchte. Sie hat ihn wiederholt darum gebeten, sie nicht mehr anzurufen und auch keine SMS mehr zu schicken.

Im Beratungsgespräch kann die Anruferin über die rechtliche Situation, gesetzliche Möglichkeiten und Schritte, die gesetzt werden können, Auskunft erhalten. Die erste Frage ist oft, wie auch in diesem Fall: „Ist es überhaupt Stalking?“. Viele Anruferinnen möchten eine Einschätzung von außen über das, was ihnen widerfährt, von professionellen Beraterinnen bekommen. Nach der rechtlichen Klärung werden Möglichkeiten aufgezeigt (Anzeige, Nummern blockieren, Dokumentation, Einstweilige Verfügung etc.) und Schritte besprochen, die unternommen werden können. In diesem Beispiel wurde sie an ein Gewaltschutzzentrum für eine Prozessbegleitung und polizeiliche Anzeige weitervermittelt. Empfohlen wurde auch, die Nummer zu blockieren und alles gut zu dokumentieren, sowie eine klare Grenze zu ziehen, ohne nette erklärende Worte. Klarheit und konsequentes Verhalten sind wichtig, um nicht vergeblich auf Verständnis zu hoffen.

Erste Warnzeichen einer Gewaltbeziehung

Eine junge Frau ruft spätabends in der Helpline an. Sie habe sich nun doch ein Herz gefasst, auch wenn sie sich nicht sicher sei, ob sie bei uns richtig ist – noch wäre „ja eigentlich nichts passiert“. Ihr Freund verhalte sich aber seltsam und sie wollte das mit jemandem besprechen, die neutral ist, sich in dem Bereich auskennt und einen Blick von außen auf die Situation wirft.

Sie berichtet, dass ihr Freund alles negativ sehen würde. Ständig werte er ihre FreundInnen und sein eigenes soziales Umfeld ab. Eigene Fehler erkenne er kaum und wenn, dann rechtfertigt er sich so, dass er keine Schuld eingestehen muss. Vor kurzem habe er angefangen, nicht nur ihre FreundInnen abzuwerten, sondern auch negative Kommentare über sie selbst fallen zu lassen. Sie fühle sich langsam nicht mehr wohl mit ihm, vielmehr habe sie ein bedrückendes Gefühl, bevor sie sich mit ihm treffe. Er wolle außerdem immer sehr genau wissen, wo sie sei, was sie mache und mit wem sie telefoniere. Sie fühlt sich eingeengt. Einmal habe er während eines Films das Kommentar fallen lassen, dass die Frau im Film es schon verdient habe, dass ihr Mann sie schlage, wenn „sie so deppat sei“. Da haben bei ihr die Alarmglocken geschrillt und sie wollte nun anrufen, weil sie „nicht in so eine Gewaltbeziehung rutschen“ will. Die Beraterin und die junge Frau sprechen fast eine Stunde miteinander über die Beziehung und Warnzeichen einer beginnenden Gewaltbeziehung. Im Laufe des Gesprächs kristallisiert sich heraus, dass er auch in der Vergangenheit schon gewalttätig gegenüber seiner Ex-Freundin war. Die Anruferin meint, dass sie über eine Trennung schon nachgedacht habe. Daraufhin wird im Telefonat noch thematisiert, dass Trennungen zu den gefährlichsten Zeiten für Frauen gehören und die Sicherheit besprochen. Die Anruferin verabschiedet sich schließlich nachdenklich, die Beraterin bietet ihr an jederzeit wieder anrufen zu können.

Ein paar Wochen später ruft die junge Frau wieder an. Sie möchte sich für das Telefonat bedanken und erzählt, dass sie sich mittlerweile getrennt habe. Wie erwartet habe er verbal auch Tage später noch aggressiv reagiert und sie holt sich noch ein paar Hinweise, wie sie nun mit ihm umgehen und Abstand gewinnen kann. Mit einiger Zeit Abstand fällt ihr zudem immer wieder auf, was er noch getan und gesagt habe und ist nun sehr froh, dass die Beziehung vorbei ist. Sie glaubt, dass das schlimm weitergegangen wäre.

Die Geschichte der jungen Frau zeigt deutlich, dass eine Beratung am Anfang einer Gewaltbeziehung bestenfalls die Gewaltdynamik unterbrechen und den betroffenen Frauen viel Leid ersparen kann. Neben der Betreuung von Gewaltopfern ist daher Prävention ein elementarer Bestandteil der Arbeit der Helpline.

Der Weg ins Frauenhaus

Die Anruferin erzählt aufgeregt und verängstigt, dass sie von Gewalt durch den Ehemann betroffen ist. Sie war gerade bei der Polizei, um eine Anzeige zu erstatten. Diese habe ihr danach geraten mit der Frauenhelpline Kontakt aufzunehmen, um die weiteren Schritte zu besprechen. Die betroffene Frau ist seit 5 Jahren verheiratet. Das gemeinsame Kind ist erst 6 Monate alt. Die Anruferin kann sich nicht mehr erinnern zu welchem Zeitpunkt in der Ehe die Gewaltausbrüche begonnen haben. Anfangs waren es Beleidigungen und Demütigungen und dann kam es vermehrt zu körperlichen Übergriffen. Sie versucht sich an jene Phase in der Beziehung zu erinnern, die nicht von Gewalt gekennzeichnet waren und bespricht mit der Beraterin die Unterschiede zur derzeitigen Lebenssituation. Einen Zusammenhang zwischen veränderten Lebensbedingungen, beispielsweise Arbeitslosigkeit des Ehemanns, etc. und den Gewaltvorkommnissen kann die Anruferin nicht erkennen.

Die Beraterin der Frauenhelpline bespricht mit der Klientin, das Frauenhaus zu kontaktieren, um dort für sie und ihrem Baby Sicherheit, Schutz und weitere psychosoziale und rechtliche Unterstützung zu bekommen. Die betroffene Frau möchte unbedingt in ein anderes Bundesland übersiedeln, weil sie sehr große Angst hat, dass der Täter sie finden und ihr etwas antun könnte. Die Beraterin erklärt der

Anruferin, dass ein Bundesländerwechsel nur unter bestimmten Umständen möglich ist, und erst nach Abklärung vom Frauenhaus in die Wege geleitet werden kann. Sie ermutigt die Betroffene sich zuerst einen Platz im Frauenhaus zu sichern, und dann vor Ort mit den Kolleginnen die weitere Vorgangsweise hinsichtlich eines Wechsels in ein anderes Frauenhaus in einem anderen Bundesland zu besprechen. Die Klientin nimmt den Rat dankend an und fühlt sich am Ende des Gesprächs gestärkt und ermutigt mit dem Frauenhaus Kontakt aufzunehmen.

Jahrzehnte lange Gewalt – ältere Frau

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

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

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

Sie berichtet, dass sich ihr Mann geweigert hätte, einer geregelten Arbeit nachzugehen und er sich von ihr erhalten ließ. Sie ist bereits über sechzig Jahre alt und arbeitet nach wie vor als Lehrerin. Sie hat ein großes Vermögen und die Eigentumswohnung mit in die Ehe gebracht, daher konnte er relativ sorglos leben. Auch jetzt, wo er bereits ausgezogen ist, lebt er immer noch sehr gut, weil er auf ihre Unterhaltszahlungen zurückgreifen kann. Ihre vielen Anrufe drehten sich immer um die psychische Form der Gewalt. Sie wollte Gewissheit darüber haben, ob Psychoterror auch Gewalt sei, ob sie bei Gericht diese Form der Gewalterlebnisse einbringen könne? Die Anrufe bei der Frauenhelpline gaben ihr Sicherheit, Orientierung und Stärke – nicht nur für die Gerichtsverhandlung, sondern auch für sie selbst, wie sie mitteilte.

K.-o.-Tropfen bei der Weihnachtsfirmenfeier

Anruferin ruft zunächst am Vormittag an und erzählt über ihr Erlebnis bei der gestrigen Weihnachtsfeier in ihrer Firma. Es war anfangs sehr nett, bis sie unangenehm bemerkte, dass ein Arbeitskollege sehr darum bemüht war, sich ständig mit ihr zu unterhalten, was ihr dann mit der Zeit zu viel wurde, sie aber auch nicht wusste, wie sie ihn loswerden sollte, ohne unhöflich zu wirken. Sie berichtet, dass sie beim zweiten Bier ein Übelkeitsgefühl verspürte, was sie zuerst nicht sehr ernst nahm, das sich aber zusehends verstärkte und sie verlor die Kontrolle über sich selbst. Der Arbeitskollege, der den ganzen Abend kaum von ihrer Seite gewichen ist, kümmerte sich aufopfernd um sie, bis sie dann genervt beschloss, frühzeitig nach Hause aufzubrechen, da die Übelkeit zunahm. Als eine andere Kollegin ein Taxi rief, bot sich der anhängliche Arbeitskollege gleich an, sie nach Hause zu begleiten, damit ihr auf dem Heimweg nichts passiert. Sie sagte, dass sie das nicht wolle, es entstand eine Diskussion, die sie als sehr anstrengend empfand in ihrem üblen Zustand. Als dann das bestellte Taxi kam, rannte er ihr in letzter Sekunde nach und sprang in das Taxi, obwohl sie ihm das verweigerte. Im Stiegenhaus angekommen, konnte sie ihn wieder nicht abwimmeln, er bestand darauf, sie „sicher“ ins Bett zu bringen und sich dann zu verabschieden, sie diskutierten immer lauter, weil er sich weigerte, endlich zu gehen. Ein Nachbar, der vermutlich den Lärm hörte, kam heraus und

mischte sich ein, um ihr zu helfen. Die Situation eskalierte und schlussendlich verabschiedete sich der Arbeitskollege. Sie erzählt, dass sie tief und wie bewusstlos geschlafen hätte und dass sie sich nach einem Bierkonsum noch nie so schlecht gefühlt hatte. Die Beraterin informierte sie über die Wahrscheinlichkeit der KO-Tropfen und dass sie sofort in ein Krankenhaus fahren soll um einen KO-Tropfentest durchführen zu lassen. Am Nachmittag desselben Tages ruft sie nochmals an – sie hat den Test gemacht, sie kann klarer reden und erzählt noch mehr Details über das aufdringliche Verhalten des Arbeitskollegen, aber was für sie viel wichtiger war, ist das Gespräch, dass sie zwischenzeitlich ihrem Arbeitsgeber geführt hat. Dieser war sehr empört über das Verhalten ihres Arbeitskollegen. Er versicherte der Anruferin, den Arbeitskollegen damit zu konfrontieren, notfalls wäre er auch bereit, ihn sofort zu kündigen. Das beruhigt die Anruferin enorm. Die Beraterin bieten der Anruferin an, sie bezüglich einer Anzeigenerstattung zu beraten, was sie gerne annahm.

K.-o.-Tropfen vom „besten“ Freund

Anruferin ist verzweifelt, sie kann das, was ihr passiert ist, kaum glauben und wahrhaben. Seit Jahren hat sie einen „besten“ Freund, den sie sehr mag und dem sie vertraut, sie geht mit ihm nicht nur am Wochenende am Abend aus, sondern trifft sich auch gerne mit ihm untermtags für Spaziergänge, Mittagsessen, Shopping etc. Als sie sich das letzte Mal trafen, um miteinander Mittag zu essen, beschlossen sie, danach noch zu ihm auf einen Kaffee zu gehen und eventuell noch einen Film anzuschauen. Bedenken hätte sie nicht im Entferntesten gehabt, da sie das öfter machen würden.

Während dem Film wurde sie ungewöhnlich müde und sie schlief ein. Als sie wieder aufwachte, war sie nackt, er lag auf ihr und versuchte, in sie einzudringen. Geschockt stieß sie ihn von sich weg, konnte aber keinen klaren Gedanken fassen und wollte nur so schnell wie möglich die Wohnung verlassen. Einige Tage stand sie unter Schock, fühlte sich wie gelähmt und konnte nichts unternehmen, danach beschloss sie, uns anzurufen. Sie hat noch nie etwas von KO-Tropfen gehört und musste darüber informiert werden. Sie konnte sich nicht erklären, wieso sie so tief schlafen konnte, sodass sie nicht bemerkte, dass er sie auszog und fast vergewaltigte. Die Anruferin hat ihn bereits zur Rede gestellt, er hat sich mehrmals bei ihr entschuldigt, hat sie angefleht, keine Anzeige zu erstatten. Wir informieren sie trotzdem über den Weg der Anzeige und bieten an, sich wieder bei uns zu melden, wann immer sie ein Gespräch wünscht.

Gewalt durch den eigenen Vater

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

K.-o.-Tropfen bei mehreren Frauen angewendet

Eine junge Anruferin, die seit ihrer Volljährigkeit immer mit der gleichen Gruppe in den gleichen Club geht, steht unter Schock.

Sie erzählt, über einen jungen Mann, der zur Gruppe gehört und ganz in der Nähe des Clubs wohnt, den sie immer treffen und bei dem sie und ihre Freundin nach dem Tanzen übernachten kann und dürfen, damit sie nicht mehr nachts nach Alkoholkonsum nach Hause fahren mussten. Sie beschreibt ihn als sympathischen, hilfsbereiten, sehr schüchternen Jungen, der „niemandem etwas antun“ würde. Einige Male übernachtete sie dann auch alleine bei ihm, weil das Vertrauen und die Sympathie zu hundert Prozent vorhanden waren. Sie bemerkte nicht sofort, dass sie gerade bei ihm besonders tief schlief und in der Früh immer das Gefühl hatte, dass ihr Mund sich verklebt anfühlte. Sie führte es auf den Alkohol zurück. Nach erst ungefähr einem Jahr beschloss sie, sich einer Freundin anzuvertrauen, die auch immer wieder bei ihm übernachtete. Sie erkannten das gleiche Muster: Wenn jemand bei ihm alleine übernachtete, servierte der junge Mann vor dem Schlafengehen noch einen wohltuenden Tee, müde vom Tanzen und feiern schliefen die Gästinnen sofort tief ein, am nächsten Morgen fühlte sich der Mund klebrig an, das sie aber auf den Alkoholkonsum zurückführten. Überrascht von so viel Gemeinsamkeiten beschlossen sie, seine Ex-Freundin zu kontaktieren, als auch diese das Verhaltensmuster bestätigte, beschlossen sie, uns anzurufen. Sie erstatteten zu dritt eine Anzeige, das Strafverfahren wurde eingeleitet.

Cyberstalking

Eine Frau ruft an und erzählt, sie bekäme obszöne E-Mails. Sie weiß nicht von wem und möchte, dass das sofort aufhört. Die Beraterin geht mit dieser Anruferin alle Details durch. Sie besprechen, dass es bei Cyberstalking auch technische Gründe geben kann (Virus) und wie sie vorgehen könnte, wenn tatsächlich sie persönlich gemeint ist. Sie wird über Sicherheitseinstellungen im E-Mail-Programm informiert und gemeinsam wird abgeklärt, ob sie jemanden kennt, dem sie vertraut und der ihr auch technisch helfen könnte, da nicht alles am Telefon zu erklären ist. Schlussendlich werden die Möglichkeiten einer Anzeigenerstattung überlegt, ob es Sinn macht, wenn die IP-Adresse und damit der Täter, schwer auszumachen sind. Die Anruferin bedankt sich, weil sie weiß, welche die nächsten Schritte sind und sie wieder anrufen kann, wenn das Problem weiterbesteht.

Vergewaltigung durch K.-o.-Tropfen

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

Gewaltaustragung am Rücken des Kindes

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

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

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

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

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

Bewilligung für Besuchskontakt – obwohl Kindeswohlgefährdung

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

FAQs

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

Telefonische Beratung (wie auch face-to-face Beratung) beruht auf persönlicher Kommunikation. Das bedeutet, dass die Klientin Beratung wünscht und sich auf die Interaktion einlässt, denn nur dann kann eine Beziehung zwischen Klientin und Beraterin aufgebaut und die notwendigen Bedingungen für ein gutes und erfolgreiches Beratungsgespräch geschaffen werden. Die Mitarbeiterinnen orientieren sich dabei an **feministischen und frauenspezifischen** Prinzipien, diese sind:

Frauen beraten Frauen

Das Team der Frauenhelpline besteht aus langjährigen Gewaltexpertinnen mit qualifizierten Ausbildungen im Bereich Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Lebens- und Sozialberatung 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 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 zu 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 um das Auffangen der Betroffenen in der Krisensituation, um **Stärkung** und Bestärkung auf dem Weg aus dem Kreislauf der Gewalt. Der Anruf bei der Frauenhelpline ist ein erster wichtiger Schritt auf diesem Weg.

Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** der Einrichtung zu verdanken ist. Die Frauenhelpline ist unbürokratisch, d.h. rund um die Uhr und kostenlos erreichbar, die Beratung ist streng vertraulich

und anonym. Und vor allem: Die Anruferin 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 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 Vormittag, 08.00-14.00: Ungarisch

Dienstag Nachmittag, 14.00-19.00: Bosnisch-Kroatisch-Serbisch

Mittwoch Vormittag, 08.00-14.00: Rumänisch

Freitag Vormittag, 8.00-14.00: Türkisch

Freitag Nachmittag, 14.00-19.00: Arabisch

Englisch wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten.

Cover Rückseite:

Dienstag Vormittag von 8:00 bis 14:00 Uhr: Ungarisch

Dienstag Nachmittag von 14:00 bis 19:00 Uhr: Bosnisch-Kroatisch-Serbisch

Mittwoch Vormittag 08:00 bis 14:00 Uhr: Rumänisch

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

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

Englisch wird von allen Mitarbeiterinnen angeboten.

frauenhelpline@aoef.at

www.frauenhelpline.at