



## JAHRESBERICHT 2019

**FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT 0800 222 555**

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

### IMPRESSUM:

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

Wir danken dem Bundeskanzleramt für Frauen, Familie und Jugend für die Förderung und finanzielle Unterstützung im Jahr 2019.

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>VORWORT.....</b>	<b>3</b>
<b>DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555.....</b>	<b>5</b>
<b>CYBERGEWALT.....</b>	<b>6</b>
<b>ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555.....</b>	<b>7</b>
<b>DER HELPCHAT.....</b>	<b>12</b>
<b>FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN.....</b>	<b>13</b>
<b>STATISTIK 2019.....</b>	<b>14</b>
<b>BERATUNGSGESPRÄCHE.....</b>	<b>19</b>
<b>FAQs .....</b>	<b>26</b>

## VORWORT *Foto-Credit: Ferdinand Germadnik*



*„Ich habe große Angst. Vielleicht ist sie unberechtigt, aber ich lese und höre immer wieder von Morden an Frauen. Glauben Sie, das könnte mir auch passieren? Mein Mann ist extrem eifersüchtig und in letzter Zeit wird er immer aggressiver und droht mir und unseren Kindern etwas anzutun, weil ich mehrmals davon gesprochen habe, mich scheiden zu lassen, wenn er sich nicht ändert“.*

So oder ähnliche Anrufe häuften sich bei der Frauenhelpline, weil sich die Mordserie an Frauen auch 2019 fortsetzte. 2018 gab es 41 und 2019 34 Frauenmorde, hauptsächlich durch (Ex-)Partner.

Viele Frauen, die in Gewaltbeziehungen leben, sind verunsichert und verängstigt, können nicht genau einschätzen, ob ihr Noch-Ehemann oder Ex-Partner ebenfalls in der Lage wäre, seine Morddrohungen wahrzumachen. Aber auch Nachbar\*innen, Arbeitskolleg\*innen, Verwandte und Bekannte aus dem Umfeld der betroffenen Frauen und Kinder wandten sich hilfesuchend an die Frauenhelpline.

2019 verzeichnete die Frauenhelpline 8.119 konkrete telefonische Anfragen, davon waren 6.901 (85%) von Frauen und Mädchen und 4.298 (62%) Anrufe waren in Kontext von häuslicher Gewalt. Bei 238 Anrufen handelte es sich um akute und gefährliche Situationen.

Insbesondere in schwierigen Zeiten 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 365 Tage/24 Stunden besetzt, auch an Sonn- und Feiertagen rund um die Uhr. 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 – angebotene Sprachen sind derzeit Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, 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 bei 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 Frauenhäuser in ganz Österreich 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,

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](http://www.wave-network.org).

Mag.<sup>a</sup> Maria Rösslhumer  
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 Anrufer\*innen 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 besetzt von 0-24 Uhr und an 365 Tagen im Jahr erreichbar
- auch an Feiertagen, am Wochenende und in der Nacht

### Die Frauenhelpline unterstützt

- bei Gewalt in der Familie
- alle Frauen, die von Männergewalt (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer Gewalt) betroffen oder bedroht sind, sowie ihre Kinder
- Frauen und Mädchen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind
- Frauen in Beziehungs- und Lebenskrisen
- Kinder und Jugendliche, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- alle Personen aus dem Umfeld der Betroffenen
- Vertreter\*innen 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, 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**

bestand auch 2019 aus neun bis zehn Beraterinnen (alle Teilzeit beschäftigte Mitarbeiterinnen) mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen, Psychotherapeutinnen, Juristinnen mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnissen und langjährigen Erfahrungen im Gewalt und Frauenbereich.

## **Cybergewalt**

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

Zum einen berichten Anruferinnen, dass aktuelle oder ehemalige Lebenspartner wie von Zauberhand zu wissen scheinen, wo sie gerade sind, was sie machen und was sie vorhaben. Die Frauen können sich oft nicht erklären, wie es zu diesem Wissen kommt. Schließlich kommt oft heraus, dass die Täter sogenannte Spyware auf den Handys der Frauen installiert haben. Das sind Programme, die man nicht als Apps sieht, sondern die sich in versteckten Ordnern befinden und das Handy ausspionieren. Über eine Kopplung des Handys des Täters und des Handys der Frau werden beispielsweise der Standort, wo sich die Frau gerade befindet, übermittelt. Die Täter können wie mit einer Fernbedienung auch auf die Nachrichten, Mails, Fotos und Videos der Frau zugreifen und sie anschauen, obwohl sie physisch gar nicht in der Nähe der Frau sind. Normalerweise braucht der Täter zumindest einmal wirklich physisch Zugriff auf das Handy, um die Spyware zu installieren. Fortgeschrittene können das Handy auch hacken, ohne es jemals wirklich in der Hand gehalten zu haben, was aber seltener vorkommt. Wenn Frauen das Gefühl haben, auf ihrem Handy ist Spyware installiert, sollte mit einer Beraterin einer Frauenberatungsstelle oder der Frauenhelpline gegen Gewalt darüber gesprochen werden. Auch bei der Polizei kann man sich dazu beraten lassen.

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

## 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 innerhalb der Familie 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.

Die Frauenhelpline wurde 2019 zahlreich erwähnt, beworben und kam in vielen verschiedenen Medien sowie bei allen Informationsveranstaltungen, Seminaren und auf allen Flyern und in allen Broschüren der AÖF vor. Ganz besonders häufig wurde die Frauenhelpline im Rahmen des Projekts „*StoP* – Stadtteile ohne Partnergewalt“ sichtbar gemacht, aber auch bei der Matinee „hellwach“ in der Staatsoper am 21. September und bei der Ringvorlesung *Eine von fünf* im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen“, aber auch über die gesamte Medienarbeit. Hier die wichtigsten Highlights der Öffentlichkeitsarbeit 2019:

### 1. *StoP* – Stadtteile ohne Partnergewalt

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

Der Verein AÖF – Autonome Österreichische Frauenhäuser hat das Nachbarschaftsprojekt „*StoP* – Stadtteile ohne Partnergewalt“ im 5. Wiener Gemeindebezirk Margareten Anfang 2019 begonnen. Das Konzept für *StoP* wurde vor etwa zehn Jahren von Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Sabine Stövesand von der HAW Hamburg, Fakultät Wirtschaft und Soziales, Department Soziale Arbeit entwickelt und seitdem in mehreren Stadtteilen in Hamburg und Dresden erfolgreich implementiert. Bei *StoP* handelt es sich um Community Organizing, ein Konzept das ursprünglich in den USA für verschiedene gesellschaftliche Themenbereiche (Armut, Wohnungslosigkeit, Drogen etc.) angewendet wurde und nun auch bei der Verhinderung von häuslicher Gewalt gute Wirkung zeigt. Informationen über *StoP* in Hamburg und in anderen Städten gibt es auf <https://stop-partnergewalt.org>.

Im Rahmen des Projekts konnte der Verein bereits im ersten Jahr mehr als 30 Partner\*innenorganisationen gewinnen, die das Projekt aktiv unterstützen und an den Gesprächsrunden mit den Männern und Frauen nahmen 143 Nachbar\*innen und Multiplikator\*innen teil. Das *StoP*-Projekt wurde bei 105 Veranstaltungen vorgestellt und medial wurde insgesamt 52 Mal berichtet. Bei allen Aktivitäten wurde auch immer die Nummer und die Arbeit der Frauenhelpline erwähnt und sichtbar gemacht.

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

Ganz besonders hervorzuheben ist der TV-Spot über Zivilcourage gegen Partnergewalt, der im Auftrag vom Verein AÖF im Rahmen des *StoP*-Projekts von der Agentur *News on Video* produziert wurde. „*Was sagen. Was tun.*“ lautet das Motto vom *StoP*-Video mit dem Ziel zu veranschaulichen, wie Zivilcourage bei Partnergewalt aussehen kann und Nachbar\*innen zu ermutigen bei Gewalt nicht zu schweigen, sondern die Gewalt zu unterbrechen und auf diese Weise zu verhindern. Schauspieler\*innen stellen darin zwei Nachbar\*innen dar, die mitbekommen, dass in einer Nachbarwohnung ein Mann seine Partnerin verbal und körperlich misshandelt. Daraufhin klingelt der Nachbar an der Tür der betreffenden Wohnung und fragt nach der Uhrzeit – und unterbricht damit die gewalttätige Handlung. In der nächsten Sequenz läutet es noch einmal an der Tür des Täters und die Polizei steht vor seiner Wohnung. Am Ende des Spots wird die kostenlose Nummer 0800 222 555 der anonymen 24-Stunden-Hilfe durch die Frauenhelpline gegen Gewalt eingeblendet. Der Spot orientiert sich an der indischen Kampagne „Bell Bajao (“ring the bell”) – bring domestic violence to a halt“ und wurde auf YouTube bisher **9.937** Mal angesehen.



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

### Credits:

Agentur: *News on Video*

Filmproduktion: *News on Video*

Regie: Markus Riedl

DOP: Paul Moragiannis

Ton: Tabea Hablützel

[Link zum Spot auf YouTube](#)

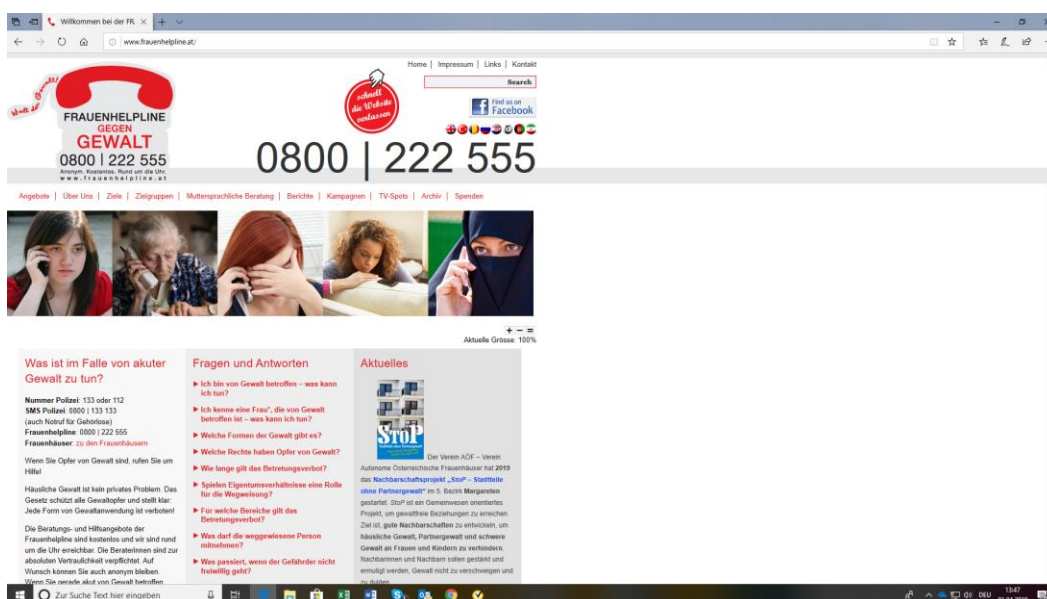


### 3. Website der Frauenhelpline [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)

Seit 2013 ist die barrierefreie Website der Frauenhelpline online. Neben der Barrierefreiheit bieten wir auf der neuen Seite auch viele Informationen über Gewalt und Frauenrechte in Österreich an. Die Website wird laufend mit neuen Themen und Hilfestellungen aktualisiert.

Die Website [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at) konnte im Jahr 2019 **213.607 Seitenaufrufe** mit insgesamt **59.930 Besucher\*innen** verzeichnen – das bedeutet einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr (2018 waren es 308.985 Seitenaufrufe mit insgesamt 76.096 Besucher\*innen). Das zeigt, dass mehr Budget für eine noch breitere Bewerbung der Frauenhelpline dringend notwendig ist, sodass die Zahl jener, die sich auf der Website der Frauenhelpline über das Unterstützungsangebot informieren – sei es als Betroffene oder als am Thema Interessierte –, aufrechterhalten bzw. wieder gesteigert werden kann.

Der Spitzenwert wurde im Jänner 2019 mit 7.108 Besucher\*innen erreicht, gefolgt vom Februar und Dezember 2019 mit jeweils 5.853. Die Frauenhelpline gegen Gewalt nutzt seit einigen Jahren auch Facebook – die deutschsprachige Facebook-Seite der Frauenhelpline hat **509** „Gefällt mir“-Angaben (2018: 181), die englischsprachige **183** „Gefällt mir“-Angaben. Außerdem betreibt die Frauenhelpline Facebook-Seiten in den Beratungssprachen rumänisch, russisch und türkisch.



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

Im Zuge der Kampagne „Gewalt**FREI** Leben“ (2014-2017) hat das Relayservice des ServiceCenter *ÖGS.barrierefrei* gemeinsam mit der Frauenhelpline ein Video für gehörlose Frauen gedreht. Dieses ist auf der ÖGS-Website sowie auf Website der Frauenhelpline zu finden: <http://www.oegsbarrierefrei.at/frauenhelpline/>

Unter Mithilfe durch das Relayservice ist es ja bereits länger möglich, auch gehörlose Frauen direkt zu unterstützen und zu beraten. Wir bedanken uns beim Team von *ÖGS.barrierefrei* für diese Zusammenarbeit und für diese Unterstützung.



## **5. Bekanntmachung der Frauenhelpline bei Veranstaltungen, z.B. bei „hellwach“**

### **„hellwach“ und die Kampagne WAVE „Step Up!“**

Auch im Jahr 2020 beteiligt sich Österreich, vertreten durch den Verein AÖF, weiterhin an der europaweiten Kampagne „Step Up!“ des europäischen Netzwerks WAVE – Women Against Violence Europe für die Rechte von gewaltbetroffenen Frauen und ihren Kindern. Die Kampagne appelliert gemeinsam mit Friedensorganisationen und zahlreichen Kooperationspartner\*innen für Frieden und für ein gewaltfreies Leben für Frauen und Kinder. Bei dieser Veranstaltung waren Mitarbeiterinnen des Vereins AÖF und der Frauenhelpline mit Informationsmaterial präsent und haben interessierten Besucher\*innen die Frauenhelpline vorgestellt und Informationen über das Angebot vermittelt. Auch für 2020 wird eine groß angelegte Veranstaltung unter dem Titel „hellwach“ anlässlich des Internationalen Tags des Friedens am 21. September, voraussichtlich wieder im Gustav-Mahler-Saal der Wiener Staatsoper, organisiert. Angedachte Programmpunkte sind wie schon in den letzten Jahren eine Lesung, im Rahmen derer Erfahrungsberichte von Überlebenden von Gewalt durch bekannte Persönlichkeiten vorgetragen werden, sowie musikalische Beiträge und Performances mit prominenten Künstler\*innen.

## **6. Bewerbung der Frauenhelpline im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt“**

Die Mitarbeiterinnen beteiligten sich auch 2019 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 stattfand. 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.



## Interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf: (Un-)sichtbare Gewalt gegen ältere Frauen

Zum 10-jährigen Jubiläum setzte die interdisziplinäre Ringvorlesung *Eine von fünf* an der medizinischen Universität Wien den Fokus auf (un-)sichtbare Gewalt gegen ältere Frauen.

Zum Auftakt der Ringvorlesung *Eine von fünf* und der 16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen luden der Verein AÖF, das Zentrum für Gerichtsmedizin der MedUni Wien und die Volksanwaltschaft, die seit 2016 Kooperationspartnerin ist, am 25. November 2019 von 16:00 bis 18:00 Uhr in den Festsaal der Volksanwaltschaft ein. Auf dem Programm standen Festvorträge von **ao. Univ.-Prof. i.R. Mag. Dr. Josef Hörl** vom Institut für Soziologie der Universität Wien mit dem Titel „Die vielen Gesichter der Gewalt im Alter“ und **Dr.<sup>in</sup> Birgitt Haller** vom Institut für Konfliktforschung zu Partnergewalt gegen ältere Frauen sowie eine interaktive Performance von **SOG.THEATER**. Außerdem wurde ein Ausschnitt des Films „**Schrittweise – Wege aus der Gewalt**“ IV gezeigt, der ebenfalls auf das Thema Gewalt gegen ältere Frauen und deren spezifischer Unterstützung fokussiert. Die DVD zum Film kann auf der Website des Vereins AÖF unter [diesem Link](#) bestellt werden.

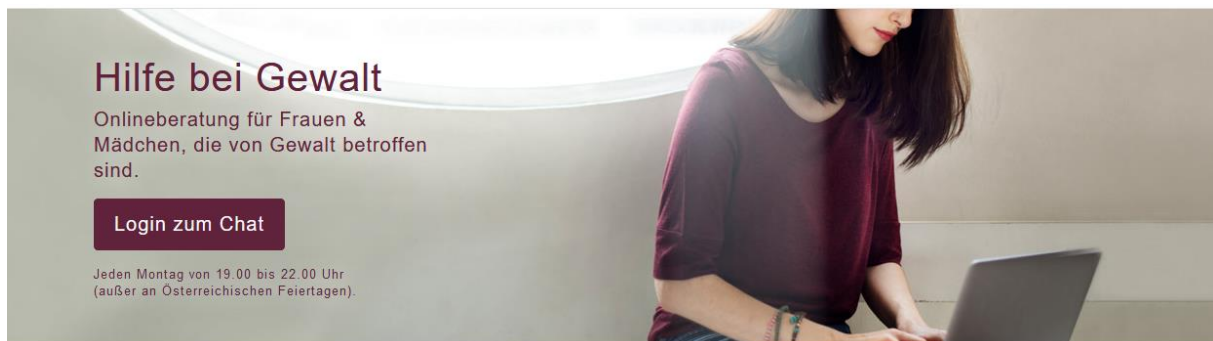


## 7. Onlineberatung für Frauen und Mädchen [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at)

# HelpCh@t

### HelpChat

Dank finanzieller Unterstützung von *Drei Hilft* konnte der Verein AÖF auch im Jahr 2019 den HelpChat mit seinem neuen und moderneren Webauftritt weiter betreiben.



Auch im Jahr 2019 wurde der HelpChat [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at) von zwei Beraterinnen an **50** Abendterminen betreut und von **60** Frauen besucht, wobei viele Frauen nur einmalig im Chat sind. **9** Frauen besuchten den HelpChat jedoch regelmäßig und mehrmals. Die **Website [www.haltdergewalt.at](http://www.haltdergewalt.at)** konnte im Jahr 2019 **57.566 Seitenaufrufe** mit insgesamt **17.365** Besucher\*innen verzeichnen. Das bedeutet, dass die HelpChat-Website im Jahr 2019 eine beträchtlich kleinere Anzahl an Besucher\*innen verzeichnen konnte (2018: 42.877). Gegenmaßnahmen, um einem Rückgang entgegen zu wirken wären – wie bei der Frauenhelpline – mehr Mittel zur Bewerbung des HelpChats. Der **Spitzenwert** wurde im Jänner 2019 mit **1.906** Besucher\*innen erreicht, gefolgt vom Februar 2019 mit **1.649** Besucher\*innen.

## 8. Fortbildungen, Veranstaltungen und Tagungen

An den vielen Facetten von Gewalt und den vielschichtigen Problemen der Anrufer\*innen ist zu erkennen, dass für professionelle Helferinnen in diesem Bereich regelmäßige Schulungen und Fortbildungen sowie auch Supervision besonders wichtig sind. Im Jahr 2019 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline nicht nur an Tagungen und Konferenzen teilgenommen – erwähnenswert ist auch die Teilnahme an der 4. Weltfrauenhauskonferenz in Taiwan.

Die Beraterinnen der Frauenhelpline nahmen 2019 an folgenden Vernetzungsveranstaltungen, Infotagen, Round Tables, Schulungen und Fortbildungen teil:

Datum	Fortbildungen/Round Tables/Konferenzen/Austauschtreffen/Infostände, etc.	Ort
17.01.2019	Cybergewalt	BEST der Wr. Frauenhäuser
25.02.2019	Rehabilitationsgeld	Wien
01.04.2019	FMBS-Tagung	Graz
01.-02.04.2019	Grundseminar für Mitarbeiterinnen in Fraueneinrichtungen	Wien
11.-12.04.2019	AÖF-Tagung „Umgang mit High-Risk-Fällen“	Linz
25.04.2019	„Opferschutzorientierte Klärungsgespräche – Diskurs, Konzept, Praxis“, ZÖF	Wien
Mai, Juni, Aug., Okt. 2019	StoP-Ausbildung	Hamburg
13.05.2019	Fortbildung Kolbitsch zu Familienrecht	Wien
13.05.2019	Armutskonferenz, Tagung AG Frauen	Wien
03.10.2019	Armutskonferenz, AG Frauen	Wien
06.11.2019	Videodolmetschen im Gesundheitswesen	Wien
29.10.2019	Persönlichkeitsstörungen	Wien
18.11.2019	"Thank you for hearing me": 17. Fachtagung des Wr. Netzwerkes gegen sexuelle Gewalt an Mädchen, Buben und Jugendlichen	Wien
19.11.2019	„Grundlagen der Krisenintervention und Suizidprävention“, Kriseninterventionszentrum	Wien
21.11.2019	Messies – von der Diagnose zur Intervention	Wien
05.-08.11.2019	4. Weltfrauenhauskonferenz	Kaohsiung (Taiwan)
29.11.2019	DESNOS – Komplexe PTBS, Fairtherapy	Wien

## 9. Statistik 2019<sup>1</sup>

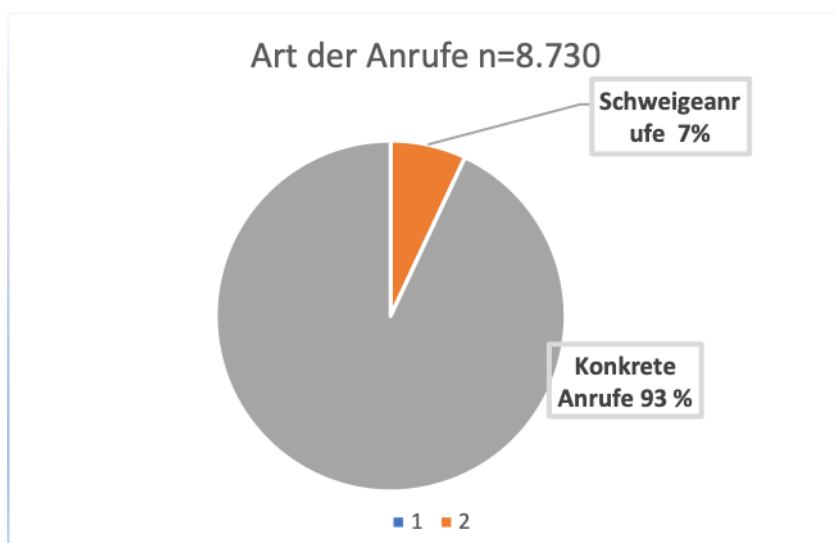
Beraterinnen der Frauenhelpline sind rund um die Uhr im Einsatz und können etwa **durchschnittlich 24 Mal täglich (24 Stunden)** Anruferinnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen. **Bei der Statistik handelt es sich um die Zahl der Anrufe und nicht um die Zahl der Anrufer\*innen.** 2019 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **8.730** Anrufe (inklusive Schweigeanrufe) persönlich betreut und anonym dokumentiert. 8.119 (93%) waren Anrufe mit ganz konkreten Anliegen.

Von den konkreten Anrufen stammten **6.901 Anrufe von Frauen und Mädchen**. Dieser Anteil von **85 Prozent** ist ähnlich hoch wie 2018 (86,4 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 ANRUFEN: n= 8.730

**2019** wurden **8.730 Anrufe** persönlich entgegengenommen. Diese werden in **konkrete Anliegen (93 Prozent)** und **Schweigeanrufe (7 Prozent)** unterteilt und hier grafisch dargestellt.

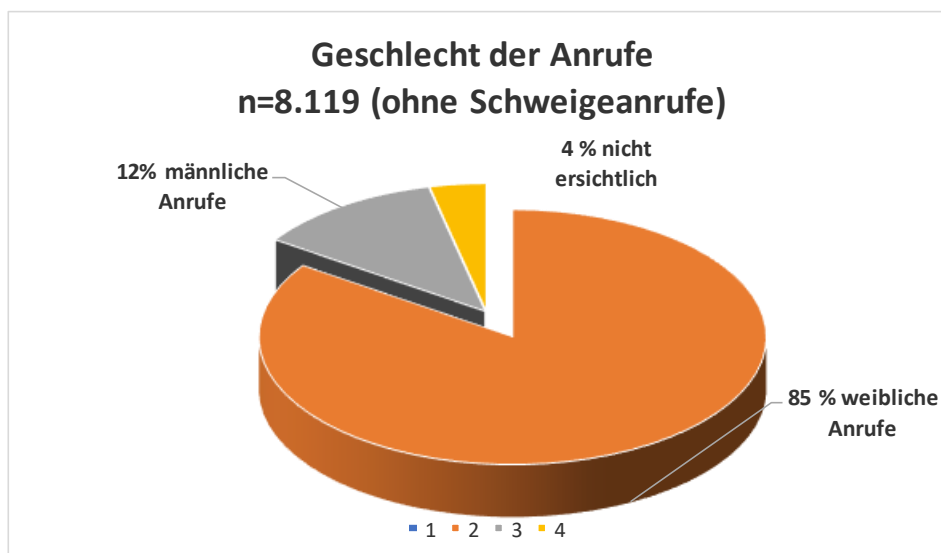
In **93 Prozent** (8.119) der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund **7 Prozent** (611) der Schweigeanrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, um zu erfahren, ob die Frauenhelpline tatsächlich rund um die Uhr erreichbar ist, wer sich meldet und wie, und um letztendlich „im Fall der Fälle“ vorbereitet zu sein. Sie sind andererseits auch als „Anlaufversuche“ von Betroffenen zu werten. Daher ist es für eine telefonische Beratungseinrichtung unumgänglich, auch diese Anrufe ernst zu nehmen. Unter den konkreten Anrufen sind auch Anrufe von Menschen inkludiert, die die Nummer der Frauenhelpline missbräuchlich verwenden, wie etwa Männer, die die Beraterinnen sexuell belästigen oder sonst bei der Arbeit stören.



<sup>1</sup> Von 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2019 wurden insgesamt **291.010** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen.

## GESCHLECHT DER ANRUFEN: n=8.119

Etwa **85 Prozent** der konkreten Anrufe (8.116) kamen **von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **6.901 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 **12 Prozent der Anrufe (974)** 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 in die Kategorie 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 4 Prozent (325)** der Anrufenden ist das Geschlecht nicht erkennbar. Wobei 6 Anrufer\*innen erstmals **ein drittes Geschlecht** angegeben haben.



Von den **6.901 Anrufen von Frauen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **62 Prozent (4.278 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 **3,4 Prozent (238) der Anrufe** waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Interventionen und Beratung bei schweren Krisen machen etwa **14 Prozent (966 Anrufe)** aus. Die Anrufe zu Stalking und Psychoterror sind ähnlich hoch wie in den vergangenen Jahren. 2019 suchten **4 Prozent (275 Stalkingopfer)** Hilfe bei der Frauenhelpline. **69 Anrufe (1 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 **1.076 Anrufe (15,6 Prozent)** Inhalt der Anrufe.

Etwa **30%** der anrufenden Frauen, die von Gewalt betroffen waren, haben angegeben, dass auch die Kinder direkt oder indirekt betroffen seien.

**230** muttersprachliche Beratungsgespräche wurden 2019 insgesamt geführt (auf Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Türkisch und Ungarisch), wobei sich 102 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen und Gewalt befassten. 36 Prozent der muttersprachlichen Anrufe wurden auf Englisch geführt, gefolgt von 30 Prozent auf Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, gefolgt von 17 Prozent auf Türkisch, 7 Prozent auf Arabisch, 5 Prozent auf Rumänisch und 5 Prozent auf Ungarisch.

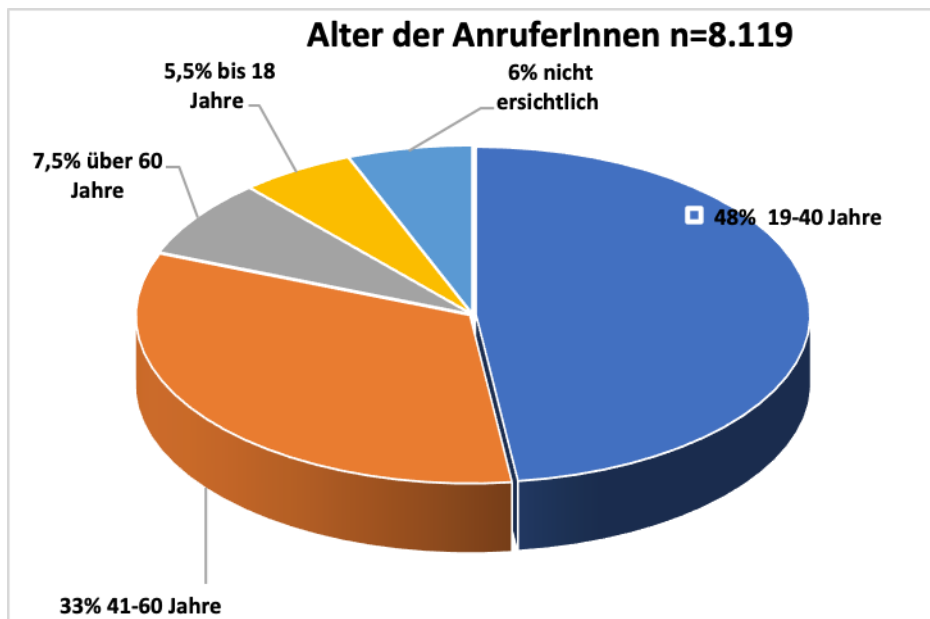
Unter den gesamten Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen, das waren 2019 etwa 330 Anruferinnen (die drei Mal oder über 6 Mal oder öfters anrufen)** und die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten wurden. Die Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, d.h. in der Zeit vor, während und nach einer Trennung oder Scheidung von einem gewalttätigen Partner befanden und eine intensive Unterstützung benötigten. Zu den Mehrfachanruferinnen zählten weiters Frauen, deren Gewalterfahrungen oft bis in der Kindheit zurücklagen, die aber noch Zeit zum Verarbeiten benötigten und sich dabei an die Frauenhelpline wandten.

#### **ALTER DER ANRUFEN: n=8.119**

Etwa **48 Prozent** der konkreten Anrufe waren von Anrufer\*innen im Alter von **19 bis 40 Jahren (3.897)** und **33 Prozent** waren **41-60 Jahre (2.679)** alt. **609** AnruferInnen, also **7,5 Prozent** waren **über 60 Jahre** alt. Dieser Anteil nimmt stetig zu und zeigt, dass auch ältere Frauen den Mut haben, sich Hilfe zu holen.

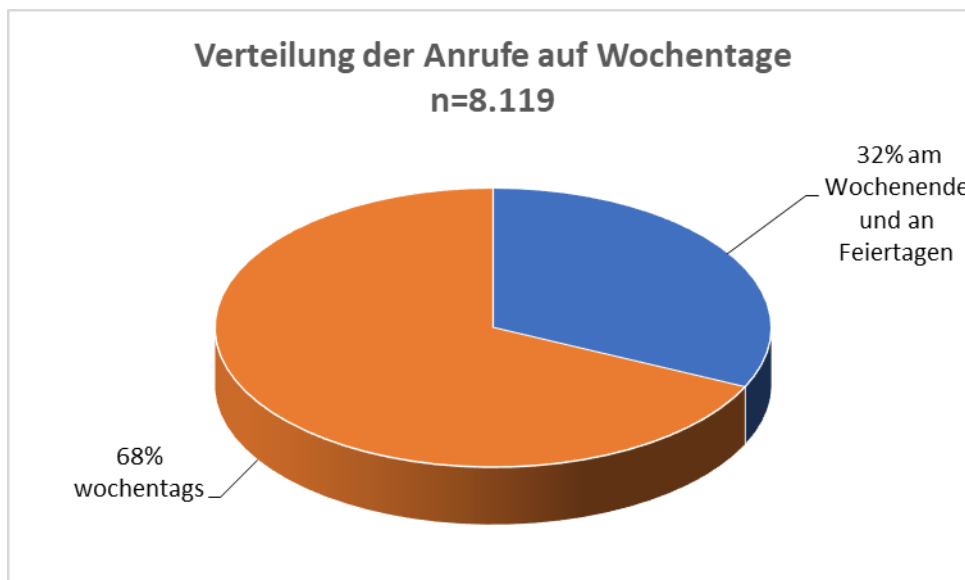
**5,5 Prozent** (447) der Anrufer\*innen waren **unter 18 Jahren**. Bei **6 Prozent** (487) war das Alter nicht relevant.





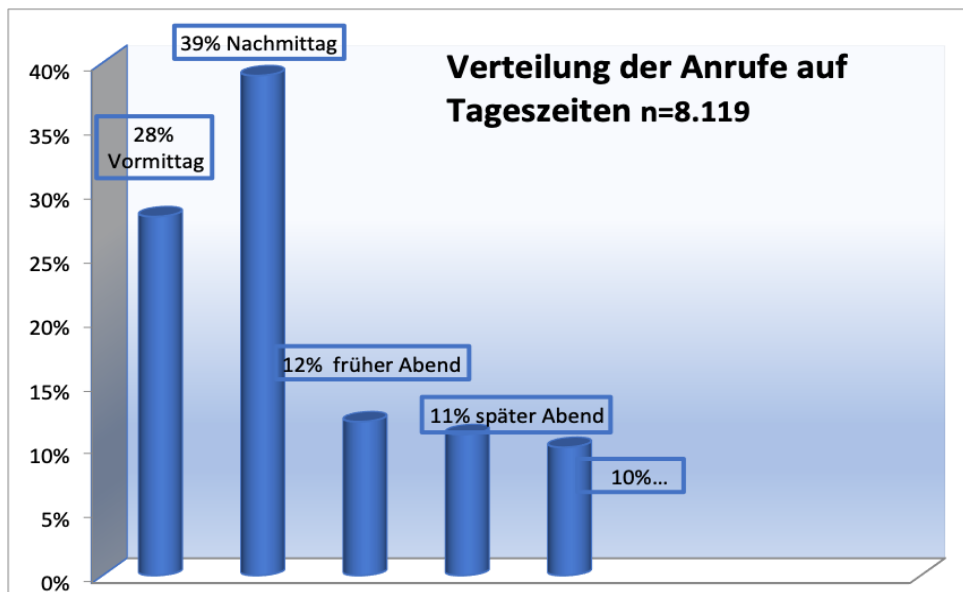
#### VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF WOCHENTAGE: n=8.119

Mehr als ein Viertel, **32 Prozent (2.598)** aller erfassten Anrufe erfolgten 2019 **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. **68 Prozent der Anrufe fanden wochentags (5.521)** statt.



#### VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF TAGESZEITEN: n=8.119

2019 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12-18 Uhr**. Hier lag der Anteil bei **39 Prozent (3.166)**. **28 Prozent (2.273)** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8-12 Uhr**, **12 Prozent (974)** am **frühen Abend** in der Zeit von **18-21 Uhr** und **11 Prozent (893)** am **späten Abend** von **21-24 Uhr**. Die Anrufe in der **Nacht von 0-8 Uhr** belaufen sich auf **10 Prozent (812)**.



#### VERTEILUNG DER ANRUFEN AUF DIE BUNDESLÄNDER: n=8.119

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: **25 Prozent** aller Anrufer\*innen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **14 Prozent** aus Tirol, **14 Prozent** aus Niederösterreich, **8 Prozent** aus der Steiermark, jeweils **6 Prozent** aus Oberösterreich und Salzburg, **5 Prozent** aus Kärnten, **4 Prozent** aus Vorarlberg und **4 Prozent** aus dem Burgenland. Immerhin **2 Prozent** der Anrufe erreichten die Frauenhelpline aus dem Ausland bzw. Europa. Die Anrufer\*innen werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Somit sind lediglich jene erfasst, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie z.B. an eine bestimmte Hilfeinrichtung weitervermittelt werden. **3 Prozent** davon waren **Anfragen per E-Mail**. Daher können **9 Prozent** der Anrufer\*innen keinem Bundesland zugeordnet werden.

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

Jahr	Anrufe gesamt	Schweige- anrufe	Konkrete Anliegen	Frauen & Mädchen	Männer	Kinder und Jugendliche ohne Geschlecht	Konkrete Gewalt- erfahrung Frauen & Mädchen	Akute Gewalt / Inter- vention
<b>2001</b>	100% 16.338	34% 5.554	66% 10.784	53% 5.724	28% 3.024	20% 2.160	19% 2.056	233
<b>2016</b>	100% 7.895	7% 553	93% 7.342	89% 6.533	8% 587	3% 220	57% 3.724	195
<b>2017</b>	100% 7.945	6% 477	94% 7.468	88,4% 6.603	9,5% 710	5% 373	55% 3.632	264
<b>2018</b>	100% 8.581	6,5% 558	93,5% 8.023	86,4% 6.933	10% 802	3,6% 289	61% 4.229	277
<b>2019</b>	100% 8.730	7% 611	93% 8.119	85% 6.901	12% 974	4% 325	62% 4.278	238

**2001** waren es 16.338 Anrufe, aber davon waren **34% Schweigeanrufe**, von den 66% (10.800 Anrufen) waren 28% Anrufe von Männern (3.024 Anrufe), 53% Anrufe von Frauen und Mädchen (5.724) und 20% von Kindern und Jugendlichen, bei denen das Geschlecht nicht ersichtlich war (2.160). Bei 2019 Anrufen handelte es sich um konkrete Gewalterfahrungen, und bei 233 Anrufen handelte es sich auch schon damals um akute und gefährliche Situationen.

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

### **BERATUNGSGESPRÄCHE**

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

#### **Sexueller Missbrauch und Vergewaltigung durch den Stiefvater**

Die Anruferin klingt ziemlich jung, es ist anfänglich kompliziert, ein Gespräch mit ihr zu führen, da sie große Pausen macht und es deutlich spürbar ist, wie schwer sie sich tut, über das Geschehene zu sprechen. Gegenfragen müssen gut überlegt werden, nur eine langsame Entwicklung des Gespräches macht es möglich, dass sie Vertrauen fassen kann. Sie erzählt, dass sie derzeit bei ihrer Großmutter wohnt. Ihre Mutter hätte ein zweites Mal geheiratet, als sie 13 Jahre alt war. Anfangs war sie sehr zuversichtlich, dass ihre Mutter wieder glücklich sein könnte und sich das auch auf sie übertragen könnte. Auch fand sie ihren Stiefvater sehr

nett und kam gut mit ihm zurecht. Einmal bat sie ihn, im Badezimmer das Licht zu richten, bevor sie unter die Dusche ging. Da ging es los. Er bot ihr an, ihr den Rücken zu schrubben, wurde immer beharrlicher und ging immer einen Schritt weiter, sie hatte große Angst und konnte sich nicht wehren. Irgendwann erzählte sie es ihrer Mutter, die ihr nicht glaubte und ihr sofort das Wort abschnitt und nicht einmal zuhörte, daher vermied sie, sich zu waschen, wenn er zu Hause war, was allerdings nicht viel brachte, weil ihre Mutter manchmal nachts arbeitete und er auf sie „aufpassen“ musste.

Nun ist sie 17 Jahre alt und schwanger, sie vermutet, dass sie in der 10. Woche ist. Sie hat mit ihrer Großmutter gesprochen, die sie sofort von der Wohnung der Mutter herausgeholt hat und sich auch mit ihrer eigenen Tochter zerstritten hat, weil sie ihrer Tochter keinen Glauben schenkt. Sie drängt ihre Enkeltochter zu einer Anzeige, die sich aber auch mit dem Schwangerschaftsabbruch auseinandersetzen muss. Ein Schwangerschaftsabbruch wäre für sie der letzte Ausweg, sie hat große Gewissenskonflikte, aber nach langem für und wider entschied sie sich doch für den Abbruch. Einen Monat nach dem Abbruch hat sie soweit Kräfte gesammelt, sodass sie auch eine Anzeige erstatten kann und möchte. Die Beraterinnen der Frauenhelpline unterstützten sie auf diesem Weg und leiten sie an Institutionen weiter, bei denen sie auch persönliche Beratung und Begleitung in Anspruch nehmen kann. Über die Prozessbegleitung freut sie sich am allermeisten. Mehrmals betont sie, dass sie es ohne diese Unterstützungsangebote nicht geschafft hätte.

### **Drohungen und Androhung von Kindesentführung**

Eine Anruferin erzählt: Ihr Mann hat sie vor 2 Jahren schon geschlagen, seither gab es immer wieder Drohungen, dass er die Kinder ins Ausland entführt, wenn sie sich trennt. Heute wollte er mit dem Dreijährigen am Motorrad fahren, was sie nicht zugelassen hat. Daraufhin gab es dann wieder Drohungen, auch dass er ihr und den Kindern etwas antun würde. Sie rief dann die Polizei an, diese meinte jedoch, dass seine Worte keine Bedeutung haben und solange er sie nicht schlägt, nichts unternommen wird. In Bezug auf die Kinder gelte nur die gemeinsame Obsorge, wenn er Obsorge berechtigt sei, dann könne er mit den Kindern tun was er wolle. Danach rief sie in der Frauenhelpline an. Die Beraterin bespricht mit ihr Lösungen und Strategien und fragt ob sie mit den Kindern woanders übernachten kann, ob es Unterstützung von der Familie gibt oder ob sie in ein Frauenhaus gehen möchte. Da es Wochenende ist, entscheidet sie sich für einen Besuch bei ihrer Familie und wird am Montag gemeinsam mit dem Gewaltschutzzentrum in Bezug auf die Drohungen eine Anzeige machen und eine einstweilige Verfügung beantragen sowie aufgrund seines fahrlässigen Verhaltens den Kindern gegenüber um die alleinige Obsorge ansuchen. Ein paar Tage später ruft sie erneut an und berichtet, dass sie Prozessbegleitung bekommen hat und eine Anzeige erstattet hat.

### **Der lange Weg aus einer gewalttätigen Ehe**

Eine Anruferin meldet sich, die bereits mehrmals Hilfe bei der Frauenhelpline gesucht hat. Die Scheidung von ihrem gewalttätigen Ehepartner zog sich über drei Jahre hinweg, sie haben gemeinsame Kinder. Nach einem mehr oder weniger erfolgreichen, aber aufwühlenden Scheidungsverfahren gab es noch weitere Übergriffe vom Ex-Partner, z.B. in Form von Stalking. Dass er oft alkoholisiert ist, macht die Situation sehr schwierig. Im Laufe der Jahre waren viele Institutionen an dem Fall beteiligt, Gerichte, Amt für Kinder- und Jugendhilfe, Polizei, Gewaltschutzzentrum, Anwält\*innen und Beratungsstellen. Auch die Frauenhelpline wurde von der Frau mehrmals kontaktiert, immer wieder dann, wenn die Situation vollkommen entgleiste und sie nicht mehr wusste, wie es weitergehen soll. Dieser

Anruf bezieht sich auf den Umgang des Ehemannes mit der Tochter. Die Beraterin bespricht erneut mit ihr, welche Optionen ihr offen stehen und wie sie sich und ihr Kind möglichst gut schützen kann. Bevor sie sich verabschiedet sagt die Anruferin, dass sie uns noch etwas mitteilen möchte. Sie bedankt sich für die Beratungen und dass wir ihr seit mehreren Jahren immer zur Seite stehen und in Krisensituationen vor allem die Erreichbarkeit in der Nacht und am Wochenende sehr hilfreich war. Sie sagt, dass sie bei uns stets das Gefühl hatte, wirklich wahrgenommen zu werden, dass ihr zugehört wird, und dass sie immer hilfreiche, praktische Tipps bekommt, wie beispielsweise, dass sie alles dokumentieren soll. Sie meinte, nach einem Gespräch mit uns ging es ihr meistens besser, sie fühlt sich gestärkt und ermutigt, den schwierigen Weg weiter zu gehen.

### **Angst vor Morddrohung**

Eine Frau ruft an und fragt, ob wir auch auf Englisch beraten würden. Sie berichtet, dass ihr Ehemann im diplomatischen Dienst steht. Er kommt aus einem anderen EU-Land, sie aus Schweden, es gibt ein gemeinsames Kind. Er übt seit Jahren psychische Gewalt aus: Er wertet sie ab, beleidigt sie, schreit sie an, gibt ihr die Schuld an allem, was in der Familie nicht rund läuft. Er erklärt ihr, dass sie alles falsch mache und hebt manchmal drohend die Hand, zugeschlagen hat er (noch) nicht. Dieses Verhalten wechselt sich ab mit Phasen, in denen er sie „Prinzessin“ nennt und ihr beteuert wie sehr er sie liebt und kurz nach dem Anschreien Küsse einfordert, was sie sehr verstörend findet. Früher kamen solche verbalen Gewaltausbrüche nur selten vor, mittlerweile fast jeden Tag. Gestern habe er gesagt, sie soll doch das Kind nehmen und zurück nach Schweden gehen. Andere Männer würden ihre Frauen nach Scheidungen umbringen, das würde er wahrscheinlich nicht machen aber er überlegt noch. Das hat sie nun so alarmiert, dass sie bei uns anruft. Die Beraterin führt ein langes Gespräch über Sicherheit und darüber, dass in der Gewaltdynamik diese wechselnden Zustände zwischen Gewalt und Schmeicheln oft vorkommen und dass psychische Gewalt häufig eine Vorstufe zu physischer Gewalt ist. Sie erklärt der Anruferin, dass auch Kinder immer indirekt betroffenen sind und dass das Kind mitbekommt, welche Auswirkungen die Atmosphäre zuhause auf dessen Entwicklung und Wohlbefinden hat. Abschließend wird sie an eine Frauenberatungsstelle in ihrer Nähe weitervermittelt, damit sie eine Änderung ihrer Situation verfolgen kann.

### **Suiziddrohung als großes Druckmittel**

Die Anruferin ist seit 17 Jahren mit ihrem Lebensgefährten zusammen. Sie hat einen mittlerweile 19jährigen Sohn, der noch im gemeinsamen Haushalt lebt. Der Sohn ist nicht das gemeinsame Kind. Der Lebensgefährte ist schwerer Alkoholiker, er trinkt Unmengen an Alkohol. Die Anruferin sowie ihr Sohn leiden eigentlich seit Beginn der Beziehung unter der Situation. Im Gesprächsverlauf stellt sich heraus, dass der Lebensgefährte sie wiederholt geschlagen hat, Sachen durch die Gegend wirft und bereits viele Gegenstände kaputt gemacht hat. Ihr Sohn wird bereits seit vielen Jahren beschimpft und gedemütigt. Der Anruferin gelingt es nicht, sich aus der Gewaltbeziehung zu lösen. Der Lebensgefährte erpresst sie mit Suizidandrohungen, für den Fall, dass sie sich von ihm trennen würde. Sie fühlt sich in hohem Maß verantwortlich für ihn. Sie hat ihm beispielsweise wiederholt Nummern von Therapeut\*innen gesucht und empfohlen. Er nimmt ihre Angebote nicht an und gibt immer wieder ihr die Schuld für sein Unglück und seinen schlechten Gesundheitszustand.

Es gelingt ihr, zumindest einen ersten Schritt aus der krankmachenden, belastenden Beziehungssituation zu setzen, indem sie bei der Frauenhelpline anruft und erstmals über

ihre Situation spricht. Manchmal, wie auch bei diesem Anruf überlegen und kämpfen Betroffene mehrere Monate bis sogar Jahre, bis sie den Schritt schaffen, sich an eine Beratungsstelle zu wenden. Schuldgefühle und schlechtes Gewissen sind oft zu groß, um erste Schritte zu wagen. Dabei wird klar, dass sie durch die Suizidandrohung wie gelähmt ist. Diese Drohung ist für sie noch belastender und ein noch größeres Druckmittel als es eine Morddrohung ihr gegenüber wäre. Dieses Beispiel zeigt auch, dass die Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen sehr wichtig ist, wie etwa einer Beratungsstelle für Angehörige Alkoholkranker. Die Frauenhelpline versteht sich hier auch als Drehscheibe, um Anknüpfungen zu anderen Einrichtungen herzustellen und Anruferinnen dazu zu ermutigen, Kontakt zu weiteren Professionist\*innen aufzunehmen und sich Unterstützung zu holen. Nach dem ersten Schritt und einer gelungenen Öffnung ist dies eindeutig leichter möglich, wie auch dieses Beispiel zeigt.

### **Morddrohungen und Flucht ins Frauenhaus**

Die Anruferin weint und ist verzweifelt. Sie braucht einige Zeit, um sich zu beruhigen. Sie erzählt, dass ihr Ehemann sie heute wieder geschlagen hat. Im Zuge dieser Auseinandersetzung wurde sie aus der Wohnung rausgeschmissen und ist gemeinsam mit ihrem Baby in die Nachbarswohnung geflüchtet. Die Situation in der Ehe ist, wie sie sagt, schon sehr lange äußerst schwierig. Wann die ehelichen Probleme begannen, kann sie nicht mehr sagen. Sie erzählt von Beschimpfungen, Demütigungen und von respekt- und würdelosen Umgangsformen ihres Mannes. Leider hat der Umstand der Schwangerschaft auch keine Verhaltensänderung des Ehemannes mit sich gebracht. Seit der Geburt des Kindes kommen verstärkt körperliche Angriffe und Drohungen hinzu. Des Weiteren hat ihr Ehemann gegen sie Morddrohungen ausgesprochen. Im Laufe des Gesprächs stellt sich heraus, dass ihre Nachbarn bereit sind, sie und das Baby für die nächsten zwei Tage aufzunehmen. Die Beraterin bespricht mit der Anruferin die Möglichkeit gemeinsam mit ihrem Baby in ein Frauenhaus zu gehen.

Die Betroffene wird darüber informiert, dass das Frauenhaus ein geschützter Bereich für sie und das Baby ist; sie erhält dort psychosoziale und rechtliche Unterstützung im Zusammenhang mit der Scheidung. Das Gespräch ermöglicht auch der Frau über ihre Ängste, die mit der Flucht ins Frauenhaus verbunden sind, zu reden. Erleichtert und gestärkt nimmt die Anruferin das Angebot dankbar an. Die Beraterin gibt ihr die entsprechende Telefonnummer und ermutigt die Frau nochmals dort anzurufen.

### **Gewalt in der Nachbarwohnung – Zivilcourage**

Der Anrufer lebt seit zwei Jahren mit seiner Frau und dem gemeinsamen Sohn in einem Mehrparteienhaus. Seine Nachbarin ist eine alleinstehende Frau um die 65 Jahre. Immer wieder bekommt sie Besuch von ihrem etwa dreißig Jahre alten Sohn. Der Anrufer macht sich Sorgen, da es in der Nachbarwohnung immer wieder sehr laut wird. Es wird gestritten, er hört die Frau schreien und dass Sachen herumgeschmissen werden. Einmal sah er durch den Türspion, dass der Sohn seine Mutter mit voller Kraft ins Gesicht schlug. Daraufhin sprach er die Frau an und bat ihr seine Hilfe an. Sie lehnte ab und gab an, dass ihr Sohn gerade eine schwere Zeit durchmache und es sich um eine Ausnahme gehandelt habe. Vor ein paar Tagen wurde es nachts wieder sehr laut und der Anrufer rief die Polizei. Die Tür wurde nicht geöffnet. Er möchte sich nun bei der Frauenhelpline informieren, wie er sich in Zukunft verhalten könne, da er sich große Sorgen macht – einerseits um die Nachbarin, andererseits auch um seine Familie, die Angst vor diesem Mann hat.

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

### **Erste Warnzeichen einer Gewaltbeziehung**

Eine junge Frau ruft spät abends 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 sehe. Ständig werte er ihre Freunde 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 Freunde 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 den 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 geschallt 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.

### **KO-Tropfen bei der Weihnachtsfirmenfeier**

Die 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 ihr 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-Tropfen-Test 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 mit ihrem Arbeitgeber 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.

### **KO-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 untertags 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 hatte 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.



### **Jahrzehntelange 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.

### **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 der 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, was die nächsten Schritte sind und sie wieder anrufen kann, wenn das Problem weiter besteht.

### **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 fürchten 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 tödlich 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 Expertinnen in Gewaltschutz und -prävention mit qualifizierten Ausbildungen in den Fachbereichen 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 abbauen zu helfen. Gewalt ist immer auch ein Ausdruck der Machtungleichheit zwischen Frauen und Männern. Die Beratungssituation bedeutet für Frauen auch zu verstehen, dass ihre Erfahrungen in ähnlicher Form von zahlreichen anderen Frauen geteilt werden.

**Ganzheitlichkeit** umfasst eine mehrdimensionale Sicht- und Arbeitsweise, d.h. die Lebenswelt der Anruferin muss ebenso einbezogen werden wie die gesellschaftspolitische Situation der Frauen. Auf der Ebene der Anruferin bedeutet es, ressourcenorientiert zu beraten 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 und um **Entlastung** – also auch um das Auffangen der Betroffenen in der Krisensituation und um **Stärkung** und Bestärkung auf dem Weg aus dem Kreislauf der Gewalt. Der Anruf bei der Frauenhelpline ist ein erster wichtiger Schritt auf diesem Weg.

Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** der Einrichtung zu verdanken ist. Die Frauenhelpline ist unbürokratisch, d.h. rund um die Uhr und kostenlos erreichbar, die Beratung ist streng vertraulich und anonym. Und vor allem: Die Anruferin selbst hat es in der Hand, den Kontakt 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. 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 von 8:00 bis 14:00 Uhr: Ungarisch

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

Mittwoch: 8:00 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