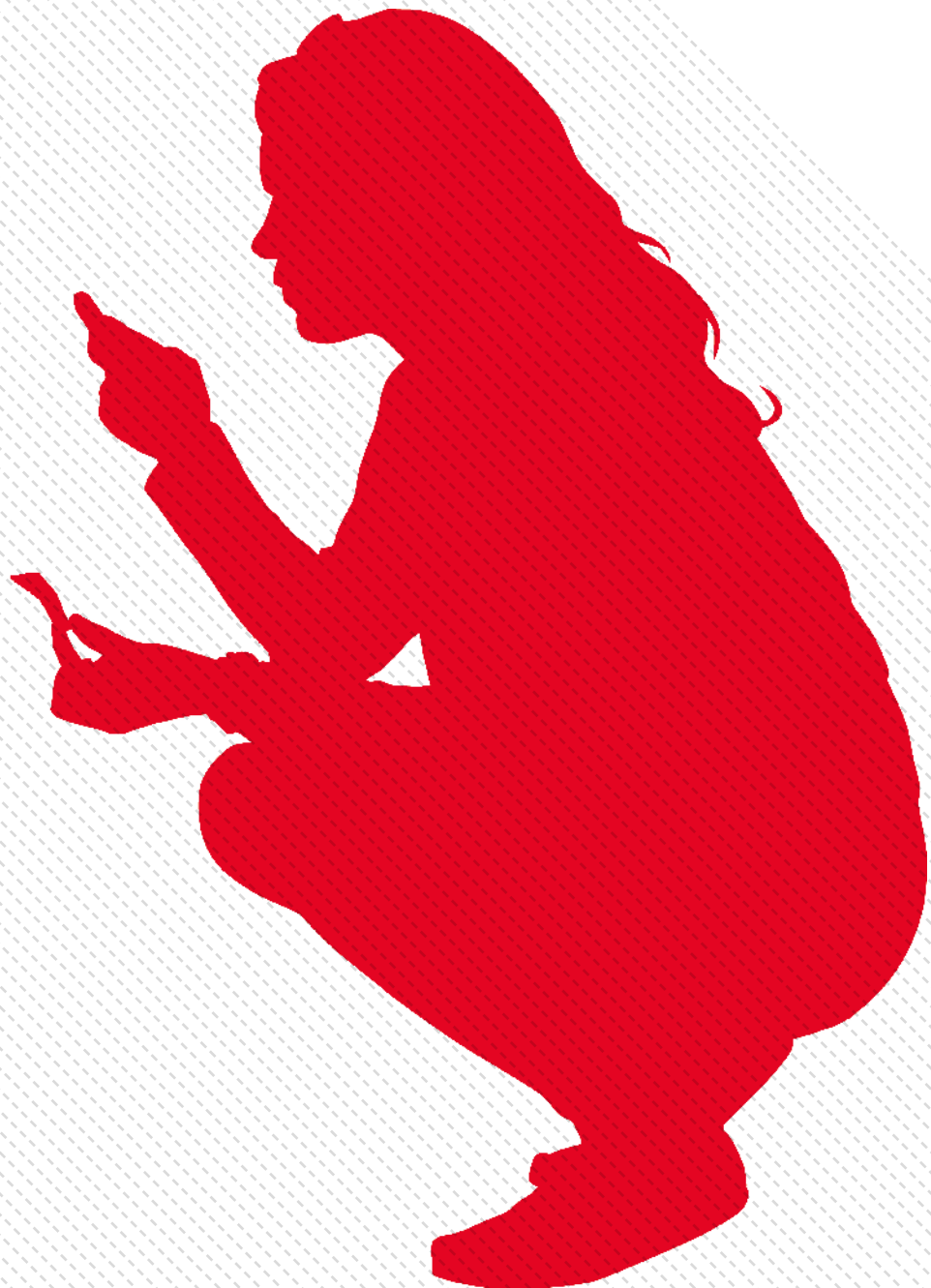


**0800 222 555**

**FRAUENHELPLINE  
GEGEN GEWALT**

---

**JAHRESBERICHT**  
2015



# FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT

**0800 222 555**

**JAHRESBERICHT  
2015**

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

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

## **IMPRESSUM:**

Herausgegeben vom  
**VEREIN AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER**  
**FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT**  
1050 Wien, Bacherplatz 10|4, Österreich

Redaktion: Maria Rösslhuber  
Layout: Monika Medvey

---

Wir danken dem Bundesministerium für Bildung und Frauen für die 100prozentige Unterstützung

**BM** **BF**  
Bundesministerium für  
Bildung und Frauen

## INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	4
DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555	5
GEWALT IN DER PARTNERSCHAFT: „WARUM BLEIBST DU BEI IHM?“	6
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555	9
DIE FEMHELP-APP	14
DER HELPCHAT	14
FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN	15
STATISTIK 2015	16
BERATUNGSGESPRÄCHE	19
FAQs	23



## VORWORT

Jede 3. Frau in Europa und jede 5. Frau in Österreich ist Opfer von sexueller und/oder körperlicher Gewalt – ab dem 15. Lebensjahr. Aber nur jede 5. Frau in Österreich weiß, wo sie sich Hilfe holen kann, wenn sie Gewalt erleben muss. Diese alarmierenden Tatsachen verdeutlichen, wie wichtig Bewusstseins-, Informations-, Öffentlichkeits- und Kampagnenarbeit ist, bei der die Nummer der Frauenhelpline gegen Gewalt 0800 222 555 sichtbar und für Betroffene zugänglich und laufend bekannt gemacht wird.

2015 ist es uns gelungen, im Rahmen der Kampagne GewaltFREI LEBEN die Frauenhelpline österreichweit verstärkt zu bewerben und somit bekannter zu machen. Etwa 180 KooperationspartnerInnen haben aktiv an der Kampagne GewaltFREI LEBEN mitgewirkt und bei den zahlreichen Veranstaltungen, Präsentationen und Workshops wurde die Nummer der Frauenhelpline als erste Anlaufstelle rund um das Thema Gewalt in der Familie vermittelt. Darüber hinaus wurde die Nummer auf 4000 Großflächenplakaten in Österreich, 900 Infokarten in 322 Wiener Apotheken sowie bei der Schaltung des TV- und Radiospots auf öffentlich-rechtlichen und privaten Sendern verbreitet.

Auch durch die Verbreitung von Informationsfoldern, Broschüren und Publikationen, die im Rahmen der Kampagne in mehreren Sprachen produziert wurden, hat dazu beigetragen, die Frauenhelpline sichtbarer zu machen.

Jede Frau und jedes Kind hat ein Recht auf ein gewaltfreies Leben. Was kann die Gesellschaft und jeder Mensch aus dem Umfeld von Betroffenen tun? Wovon sprechen wir, wenn wir Gewalt an Frauen thematisieren? Wie ist die Situation in Österreich? Und was hat das alles mit der Gleichberechtigung von Frauen zu tun? Ein Blogbeitrag mit dem Titel Gewalt in der Partnerschaft: „Warum bleibst du bei ihm?“ auf derstandard.at von Mag.<sup>a</sup> Silvia Samhaber, der am 22. Juli 2015 ebenfalls im Rahmen der Kampagne GewaltFREI LEBEN veröffentlicht wurde, gibt Aufschluss und Antworten auf diese wichtigen Fragen und dient ebenfalls als Bekanntmachung der Frauenhelpline. Diese umfassende Bewerbung wirkte sich auch auf die Anzahl der Anrufe aus: Von insgesamt 8252 Anrufen verzeichnet die Frauenhelpline 7199 von Frauen und Mädchen. Das sind rund 222 mehr Anrufe von Frauen als im Vorjahr. Ein weiteres Resultat der Kampagne ist, dass immer mehr Personen aus dem Umfeld der Betroffenen anrufen und sich erkundigen, wie sie Frauen und Kinder helfen können, wie etwa TrainerInnen aus der Erwachsenenbildung, PädagogInnen aus dem Bildungsbereich, AMS-BeraterInnen und Personal aus dem Gesundheitsbereich.

Eine Weiterführung der Kampagne GewaltFREI LEBEN ist dringend erforderlich, daher appelliere ich an alle politisch Verantwortlichen, finanzielle Mittel zur Verfügung zu stellen, um Mädchen und Frauen vor (weiterer) Gewalt zu schützen und Leben zu retten.

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

# DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555

**D**ie Frauenhelpline ist die kostenlose telefonische Beratungseinrichtung und erste Anlaufstelle für alle Opfer von familiärer Gewalt in Österreich.

Frauen und ihre Kinder machen dabei erfahrungsgemäß den Großteil der Betroffenen aus. Sie sind daher die primäre Zielgruppe der bundesweiten Frauenhelpline, wenngleich alle hilfesuchenden AnruferInnen mit ihren Anliegen ernst genommen und beraten werden.



## Die Frauenhelpline ist

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

## Die Frauenhelpline unterstützt

- ▶ bei Gewalt in der Familie,
- ▶ alle Frauen, die von 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 in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Russisch, Türkisch, Persisch/Farsi und Dari
- ▶ Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe,
- ▶ psychosoziale Krisenberatung,
- ▶ Information über rechtliche und soziale Fragen im Zusammenhang mit Gewalt an Frauen und Kindern,
- ▶ Information über Prozessbegleitung in Österreich,
- ▶ auf Wunsch Interventionen bei Polizei, Kinder- und Jugendhilfe und anderen relevanten Stellen,
- ▶ gezielte Weitervermittlung an Frauenhäuser, regionale Frauenschutzeinrichtungen und Beratungsstellen,
- ▶ Unterstützung von Angehörigen (Kinder und Familienmitglieder) von ermordeten Frauen,
- ▶ Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich.

## Das Team der Frauenhelpline

besteht aus neun Beraterinnen mit unterschiedlichen Qualifikationen: Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen und Juristinnen mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnissen und langjähriger Erfahrung in der Beratung im Gewaltschutz- und Frauenbereich.

# Gewalt in der Partnerschaft: „Warum bleibst du bei ihm?“

Ein Blog von Frau Mag.<sup>a</sup> Silvia Samhaber 22. Juli 2015

**M**it dieser Frage sehen sich Betroffene von Gewalt immer wieder konfrontiert. In diesem Blogbeitrag wollen wir der Frage nachgehen, warum manche Frauen bei ihrem gewalttätigen Partner bleiben?

#whyistayed

#whyileft

Ausgelöst von der Twitter-Kampagne #whyistayed bzw. #whyileft war die Frage „Warum bleibst du bei ihm?“ vielerorts präsent. Anlass für die Kampagne war ein Video, das zeigte, wie Football-Spieler Ray Rice seine Verlobte Janay Palmer bewusstlos schlägt. Einige Tage später heiratete sie ihn – und nicht die Frage nach seinen Gründen zur Gewalt, sondern nach ihren, die Gewalt auszuhalten, stand im Vordergrund. Über Twitter erzählten daraufhin tausende Frauen ihre Geschichte, warum sie bei ihrem gewalttätigen Partner geblieben sind und welche Gründe für sie ausschlaggebend für die Trennung waren.

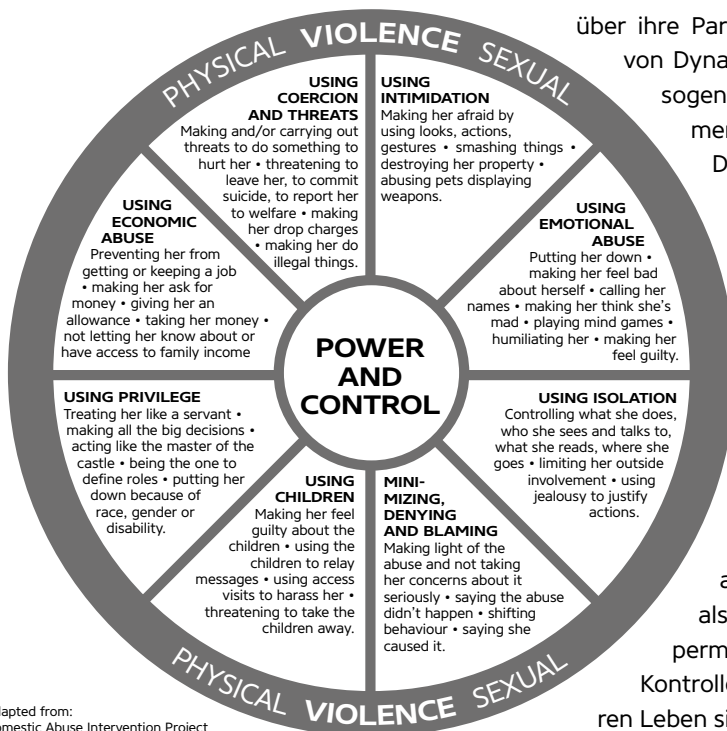
Die eine Erklärung gibt es nicht. Die Tweets veranschaulichen, wie vielschichtig die Gründe dafür sind, warum Frauen bei ihrem gewalttätigen Partner bleiben. Auch Frauenhausbewohnerinnen sehen sich immer wieder mit der Frage konfrontiert, warum sie so lange beim gewalttätigen Partner geblieben sind. Für Bekannte, aber auch für professionelle HelferInnen kann es schwer sein, das zu verstehen. Wie also sehen die Dynamiken in gewalttätigen Beziehungen aus, die ein Ausbrechen so schwierig machen können?

## Häusliche Gewalt hat System

Im Unterschied zu anderen Gewaltformen, wie beispielsweise einer Schlägerei in einem Gasthaus, ist Gewalt an Frauen in Partnerschaften ein komplexes System, in dem Macht und Kontrolle eine große Rolle spielen. Gewalttätige Übergriffe sind hier keine spontanen, aus der Situation auftretenden Gewalttaten. Vielmehr haben Täter Strategien, um Macht und Kontrolle

über ihre Partnerin auszuüben. Ein Modell, das das Verstehen von Dynamiken in Gewaltbeziehungen zum Ziel hat, ist das sogenannte Power and Control Wheel. Es wurde im Rahmen des Domestic Abuse Intervention Project (oder Duluth Model) aus den Erfahrungen von Betroffenen

entwickelt. Körperliche und sexuelle Gewalt sind die sichtbarsten und bekanntesten Formen von Gewalt an Frauen in Partnerschaften. Sie werden im Power and Control Wheel als Radriemen symbolisiert. Die Speichen des Rades umfassen jene Strategien, mit denen der Täter seine Partnerin einschüchtert und unterdrückt. Ein komplexes System aus emotionaler Abhängigkeit, Herabwürdigung, Abweisung, Beschuldigung, finanzieller Abhängigkeit, Isolierung, Zwang und Drohung wie auch das Missbrauchen von Kindern als Druckmittel und das Ausnutzen von Privilegien als Mann ermöglichen dem Täter durch das Schaffen permanenter Angstgefühle und Bedrohung Macht und Kontrolle über seine Partnerin auszuüben. Für Frauen, deren Leben sich in diesem Rad dreht, scheint ein Ausweg aus der gewalttätigen Beziehung oft unmöglich.



Adapted from:  
Domestic Abuse Intervention Project  
Duluth, MN 218/722-2781  
www.duluth-model.org

### **Wenn aus ein mal eins zwei wird**

Frauen erleben in einer gewalttätigen Beziehung nur selten einen einzelnen Übergriff. Vielmehr spricht man in diesem Zusammenhang von der sogenannten Gewaltspirale, also sich immer wieder wiederholenden Phasen, die durchlaufen werden und schließlich in einem neuen Übergriff gipfeln. Die Abstände zwischen den gewalttätigen Übergriffen werden immer kürzer. Und die Gewalt wird immer intensiver. Die Gewaltspirale zeigt weitere Aspekte auf, die beim Verharren in gewalttätigen Beziehungen eine Rolle spielen. Nach dem ersten gewalttätigen Übergriff sind oftmals sowohl Täter als auch Betroffene erschrocken über die Tat. Der gewalttätige Partner bereut, entschuldigt sich, bemüht sich um die Betroffene und verspricht, dass das nie wieder vorkomme. Für Betroffene ist diese Phase, in der die Beziehung als stabil und positiv wahrgenommen wird, oft ausschlaggebend dafür, die Beziehung aufrecht zu halten. Sie schürt die Hoffnung, dass es wieder so wird wie früher, ohne Gewalt. Wenn das Umfeld von der Gewalttat weiß, bestärken Verwandte und Freunde oftmals die Hoffnung der Betroffenen, dass das ein Ausrutscher war und nicht mehr vorkommen wird. Doch in der Folge kommt es zu einer Verschiebung: Der Täter macht die Betroffene verantwortlich für das Geschehene. Auch hier spielen mögliche Reaktionen der Umwelt eine nicht unwesentliche Rolle. Dass den Betroffenen auch Schuld an der Gewalttat gegeben wird, ist leider keine Seltenheit. Sie habe ihn wohl provoziert, ist ein häufiger Vorwurf. Schleichend fühlt sich die Betroffene selbst schuldig. Wenn sie in Zukunft ihren Partner nicht mehr verärgere, dann würde er auch nicht mehr gewalttätig sein – der Gedanke ist für viele Betroffene ein ständiger Begleiter. Bis zur nächsten Situation, in der sich der Täter hilflos fühlt und wieder zuschlägt, um sich obenauf zu fühlen, um „Herr der Lage“ zu sein.

### **Gewalt und Trauma**

Ein weiterer Aspekt rund um das Warum für das Bleiben in gewalttätigen Beziehungen ist das traumatische Erleben von Gewalt und dessen psychische Folgen, allen voran die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS). Frauen, die in der Partnerschaft Gewalt erleben, zeigen keine ungewöhnlichen psychischen Reaktionen, sondern reagieren ebenso wie Menschen mit anderen traumatischen Erlebnissen, die keinen Ausweg sehen (können). Frauen, die in einer Partnerschaft Gewalt erleben, berichten oft von einem Gefühl von Kontrollverlust, Hilflosigkeit, Scham, Wut und Angst, bisweilen auch Todesangst. Quälend ist auch das anhaltende Bedrohungsgefühl, das sich in Überwachsamkeit oder massiver Schreckhaftigkeit zeigt. Besonders unerträglich ist sexuelle Gewalt. Frauen, die sexuelle Gewalt durch ihren Partner erleben, erfahren statt Intimität und Zärtlichkeit in einer Beziehung Entwürdigungen und Schmerzen, verbunden mit dem Gefühl von Betrug, ist es doch der Partner, der sie demütigt und verletzt. Gewalt als traumatisches Erlebnis kann ein scheinbar destruktives Verhalten wie Verharmlosung, Anpassung oder Gehorsam der Betroffenen nach sich ziehen. Das hat eine Schutzfunktion und dient dem vermeintlichen Aufrechterhalten von Sicherheit, für sich selbst und/oder für die gefährdeten Kinder – ein Versuch, um weitere Eskalationen zu verhindern. Es sind die psychischen Folgen von Beziehungsgewalt, die besonders Frauen, die jahrelang gedemütigt und misshandelt worden sind, den Weg aus der Gewalt so schwer machen. Sie werden beispielsweise bei Polizeieinsätzen öfters beobachtet, wenn Betroffene die Gewalt vor den ExekutivbeamtInnen leugnen oder abtun. Destruktives Verhalten als Folge der psychischen Belastungen kann sich auch in der Flucht in Alkohol und Drogen oder in einem Selbstmordversuch zeigen.

### **Eine Frage, viele Antworten**

Die Gründe, warum der erste Schritt aus einer gewalttätigen Beziehung oftmals so schwer ist, sind also vielschichtig. Wie weiter oben bereits beschrieben wurde, spielt psychische Gewalt in Form von Erniedrigung, Drohung und Unterdrückung dabei eine wesentliche Rolle, ebenso wie die psychischen Folgen von Gewalt in der Partnerschaft. Aber auch in der Gesellschaft liegende Faktoren sind Teil der Antwort. Tradition, Religion und Familie können mit ein Grund sein, warum Frauen beim gewalttätigen Partner bleiben. Die Vorstellung, dass eine Frau ihren Mann nicht verlassen dürfe, prägt dabei ebenso wie die Angst, den Kindern durch die Trennung den Vater wegzunehmen oder selbst die Kinder zu verlieren. Auch finanzielle Abhängigkeit ist ein wesentliches Hindernis. Ist der gewalttätige Partner der Allein- oder Hauptverdiener, wird es für Betroffene noch schwieriger, sich aus der Gewaltbeziehung zu befreien.

### **Zwischen Morddrohungen und Liebesbekundungen**

Zu all diesen Faktoren kommen die Strategien und das Verhalten des Täters beim Trennungsversuch erschwerend hinzu. Manche Täter isolieren die Betroffene, schließen sie ein, zerstören das Telefon und nehmen ihr Geld und Papiere weg. In einem Tweet mit dem Hashtag #whyistayed beschreibt eine Betroffene ihre Erfahrung: „I tried to leave the house once after an abusive episode, and he blocked me. He slept in front of the door that entire night.“ Manche Täter drohen mit Mord und/oder Selbstmord, wie der folgende Tweet veranschaulicht: „He'd shot my dog. Said I'm next if I threaten to leave him again.“ Besonders häufig sind es jedoch nicht die Drohungen, mit denen der gewalttätige Partner die Betroffene zur Rückkehr überreden kann, sondern die im Kontext der Gewaltspirale bereits skizzierten Entschuldigungen, Liebesbekundungen und das Versprechen, sich zu bessern, sowie Appelle an ihre Treue und ihr Mitgefühl. Das Zusammenwirken der Belastungen, die im komplexen System der Gewalt an Frauen in Partnerschaften zum Tragen kommen, macht den ersten Schritt aus der Gewaltbeziehung oftmals so schwer.

### **Warum schlägst du sie?**

Betroffene begleitet die Frage, warum sie in der Gewaltbeziehung geblieben sind, oftmals lange Zeit, auch nach der Trennung, wenn sie von ihren Erlebnissen erzählen. Mit der Frage wird ein Gefühl reaktiviert, das mit ein Grund für das Bleiben in der Beziehung war: Schuldgefühle. Wenn es um Gewalt an Frauen in Partnerschaften geht, schwingt oft der implizite Vorwurf mit, dass Frauen, die beim gewalttätigen Partner bleiben, auch ein Stück selbst Schuld an ihrer Situation sind. Alle hier aufgezeigten Faktoren werden ignoriert. Die Verantwortung wird auf die Betroffenen übergewälzt – wie es selten bei Gewalttaten der Fall ist. Die Frage „Warum schlägst du sie?“ würde die Verantwortung dahin tragen, wo sie hingehört: zum Täter, der für die Misshandlungen verantwortlich ist. Hier muss angesetzt werden, hier müssen Veränderungen erfolgen, um weitere Gewalt verhindern zu können. (Silvia Samhaber, 22.7.2015)



# ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555

**E**ine bundesweite Notrufnummer ist von einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit abhängig. Nur so kann sie österreichweit wahrgenommen werden. Die kostenlose Frauenhelpline gegen Gewalt 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.

Ein Anruf bei der Frauenhelpline 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, wo Beratungseinrichtungen oftmals 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 zur Öffentlichkeitsarbeit 2015:

## 1. Kooperation mit den PartnerInnen der Kampagne GewaltFREI LEBEN

Rund 180 Partnerorganisationen konnten für die Kampagne GewaltFREI LEBEN gewonnen werden, deren Hauptziel unter anderem die verstärkte Bekanntmachung der Frauenhelpline war. Die PartnerInnen haben uns dabei unterstützt, beispielsweise indem sie Infomaterial über die Frauenhelpline oder über die Kampagne GewaltFREI LEBEN wie Plakate, Broschüren und Folder verteilt oder die Nummer auf der eigenen Website oder in Aussendungen und Zeitschriften geschaltet haben.

## 2. Videospot zur Kampagne GewaltFREI LEBEN

Engagierte Künstlerinnen und Künstler produzierten einen TV-Spot, der auf das Unterstützungsangebot der Frauenhelpline aufmerksam macht. Der Spot wurde auf öffentlich-rechtlichen und privaten TV-Sendern ausgestrahlt. Der pro bono-Spot hat bei zahlreichen Veranstaltungen zur Kampagne und somit bei vielen Menschen große Zustimmung gefunden.



Wir danken herzlich: Filmproduction: 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. Veröffentlichungen und Infomaterial zur Kampagne GewaltFREI LEBEN

Das Beratungsangebot der Frauenhelpline wurde in das Sujet der Kampagne integriert, wodurch die Frauenhelpline automatisch auf allen Informationsmaterialien und in allen Online-Kanälen der Kampagne sichtbar wurde. Dadurch war die Frauenhelpline beispielsweise auf 4.000 Großflächenplakaten in Wien, Kärnten, Oberösterreich und Tirol sowie auf 900 Infokarten in über 300 Wiener Apotheken zu sehen.

Für die Kampagne wurde weiters ein umfangreiches Infopackage erarbeitet, mit dem das Unterstützungsangebot der Frauenhelpline ebenfalls sichtbar gemacht und das in vier Sprachen herausgegeben wurde: Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Deutsch, Englisch und Türkisch. Es beinhaltet:

### Broschüre zur Kampagne

In der Broschüre wird ein Einblick in die Thematik Gewalt an Frauen und Kindern sowie Informationen zu Hilfsmöglichkeiten gegeben. Es werden auch Möglichkeiten aufgezeigt, wie jede/r Einzelne/r die Kampagne unterstützen kann.

Die Broschüre enthält ein umfangreiches Adressregister über Hilfseinrichtungen für Frauen, Kinder und Männer.



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

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

### Folder zu spezifischen Projekten

- ▶ **GewaltFREI LEBEN – Du & ich:** In diesem Folder werden Workshops vorgestellt, in denen Kinder und Jugendliche für Gewaltsituationen sensibilisiert und in ihrem Selbstbewusstsein gestärkt werden sollen.
- ▶ **GewaltFREI LEBEN – Living FREE of Violence:** Der Folder richtet sich an Organisationen und Communities, die sich gegen Gewalt an Frauen, speziell an Migrantinnen engagieren möchten.
- ▶ **GewaltFREI LEBEN mit Ihrer Unterstützung!** Der Folder informiert über die Möglichkeiten der Partnerschaft und Beteiligung an der Kampagne.
- ▶ **GewaltFREI LEBEN durch mein Krankenhaus:** Der Folder thematisiert Gewaltprävention im Gesundheitsbereich und informiert über die Projektziele.



**Visitenkarten** mit dem Kampagnenlogo und der Nummer der Frauenhelpline

**Plakate** mit dem Kampagnenlogo und der Nummer der Frauenhelpline in den Formaten A1, A2 und A3

**Sticker** mit dem Kampagnenlogo und der Nummer der Frauenhelpline

**kleine Schokoladen** mit dem Kampagnenlogo und der Nummer der Frauenhelpline

### Radio- und TV-Spots

- ▶ Videospot zu GewaltFREI LEBEN
- ▶ Videospot zur Frauenhelpline
- ▶ Hörspot zur Frauenhelpline

Das Infopackage wurde im ersten Halbjahr der Kampagne konzipiert und herausgegeben. Seitdem war die Nachfrage groß und bis Ende 2015 wurden insgesamt 22.000 Infomaterialien per Post verschickt (Broschüren, Folder, Plakate, Sticker und Visitenkarten).

### **Bekanntmachung in zahlreichen Publikationen**

- ▶ Bundesjugendvertretung (Hg.) (2014): Methodenhandbuch „Gewalt**FREI LEBEN** – Du & ich“: Handbuch für WorkshopleiterInnen, Wien
- ▶ Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (Hg.) (2014): Verantwortungsvolle Berichterstattung für ein gewaltfreies Leben. Anregungen zur medialen Prävention von Gewalt an Frauen und ihren Kindern. AutorInnen: Irene Brickner, Brigitte Geiger, Brigitte Lueger-Schuster, Alexander Warzilek, Maria Windhager, Birgit Wolf, Wien
- ▶ Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (Hg.) (2015): Silent Witnesses. Begleitbroschüre zur Ausstellung über Hintergründe und Dynamiken von Gewalt an Frauen, Interventionsmöglichkeiten, gesetzliche Rahmenbedingungen und Hilfseinrichtungen. Autorin: Silvia Samhaber, Wien
- ▶ Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie (Hg.) (2015): Partnerschaften gegen Gewalt. Leitfaden zum Aufbau multi-institutioneller Bündnisse und Fallkonferenzen zur Verhinderung von schwerer und wiederholter Gewalt, Morden und Mordversuchen im Bereich Gewalt an Frauen und häusliche Gewalt. Autorinnen: Rosa Logar und Katrin Gleirscher, Wien
- ▶ Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie (Hg.) (2015): Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen und häusliche Gewalt handeln. Leitfaden für Leitung und Praxis in Krankenhäusern zur Versorgung von gewaltbetroffenen Patientinnen. Autorinnen: Elisabeth Gruber und Rosa Logar, Wien

### **4. Kampagne Gewalt**FREI LEBEN** im Web**

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

Für die Kampagne wurde die Website [www.gewaltfreileben.at](http://www.gewaltfreileben.at) konzipiert, die über Inhalte, Ziele und Aktivitäten informiert und auf der die Nummer der Frauenhelpline prominent platziert ist. Auf der Website sind auch alle Infomaterialien und Publikationen online abrufbar. Darüber hinaus werden alle Partnerinnen und Partner der Kampagne auf der Website vorgestellt. Darüber hinaus wurden für die Kampagne eine Facebook-Seite und ein Twitter-Account eingerichtet. Vor allem über Facebook konnte die Frauenhelpline verbreitet werden, und es konnten zahlreiche Interessierte erreicht werden: bis Ende des Jahres 2015 konnte die Seite 1759 „Likes“ verzeichnen. Auch Twitter hatte zu Jahresende 326 Follower. Beide Kanäle werden genutzt, um die Helpline sichtbarer und bekannter zu machen und über Aktuelles zu den Aktivitäten der Kampagne zu berichten und zu aktuellen Entwicklungen Stellung zu nehmen.

### **5. Beratungsangebot jetzt auch gehörlosen Frauen barrierefrei zugänglich**

Im Zuge der Kampagne Gewalt**FREI LEBEN** konnte eine Kooperation mit dem RelayService des ServiceCenter ÖGS.barrierefrei aufgebaut werden. Gemeinsam wurde ein Video gedreht, das gehörlose Frauen über das Beratungsangebot der Frauenhelpline gegen Gewalt informiert, das durch die Zusammenarbeit mit dem RelayService seit 2015 auch für sie zur Verfügung steht. Mithilfe des RelayServices ist es nun möglich, auch gehörlose Frauen zu unterstützen und zu beraten.

Wir bedanken uns beim Team vom ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und vom RelayService für diese Zusammenarbeit und Unterstützung!



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

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

Für die Kampagne wurde die Website [www.gewaltfreileben.at](http://www.gewaltfreileben.at) konzipiert, die über Inhalte, Ziele und Aktivitäten informiert und auf der die Nummer der Frauenhelpline prominent platziert ist. Auf der Website sind auch alle Infomaterialien und Publikationen online abrufbar. Darüber hinaus werden alle Partnerinnen und Partner der Kampagne auf der Website vorgestellt.

2015 haben 17.219 Besucherinnen und Besucher die Website besucht. Darüber hinaus wurden für die Kampagne eine Facebook-Seite und ein Twitter-Account eingerichtet. Vor allem über Facebook konnte die Frauenhelpline verbreitet werden, und es konnten zahlreiche Interessierte erreicht werden: bis Ende des Jahres 2015 konnte die Seite 1759 „Likes“ verzeichnen. Auch Twitter hatte zu Jahresende 326 Follower. Beide Kanäle werden genutzt, um die Helpline sichtbarer und bekannter zu machen und über Aktuelles zu den Aktivitäten der Kampagne zu berichten und zu aktuellen Entwicklungen Stellung zu nehmen.



## 7. Informationskampagne „Es gibt Hilfe bei Gewalt. Gemeinsam finden wir Antworten. Frauenhelpline 0800 222 555.“



Dies Kampagne wurde bereits 2014 konzipiert und 2015 fortgesetzt. Plakate und Postkarten mit dem Slogan: „Es gibt Hilfe bei Gewalt. Gemeinsam finden wir Antworten. Frauenhelpline 0800 222 555“ wurden bei zahlreichen Veranstaltungen und Infotischen aufgelegt und verschickt. Die Kampagne hat zu mehr Aufmerksamkeit verholfen.



## 8. Videospot „Frauenhelpline – Sie können 10 Mal und öfter anrufen“

Anlässlich 15 Jahre Frauenhelpline hat die Firma newsonvideo gemeinsam mit der bekannten Theater- und Filmschauspielerin Frau Dagmar Kutzenberger 2013 dankenswerterweise einen pro bono Werbespot für die Frauenhelpline entwickelt, der 2015 sowohl auf ORF als auch auf zahlreichen Privatsendern (Puls4, Sat3 und Pro7) ausgestrahlt wurde.

Über die UNA Film GmbH wurde der Videospot 2015 darüber hinaus in 30 österreichischen Kinos ausgestrahlt. Innerhalb von sechs Wochen war der Spot zur Frauenhelpline 3660 zu sehen. Der Spot steht auf der Website der Frauenhelpline [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at) unter dem Menüpunkt „TV-Spots“ zum Download zur Verfügung.

## 9. Veranstaltungen und im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen“



Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline beteiligten sich auch 2015 zahlreich an den Veranstaltungen, die der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser im Rahmen der Kampagne „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“ in der Zeit zwischen 25. November und 10. Dezember organisiert hat. Bei allen Veranstaltungen wurden die Nummer und das Beratungsangebot der Frauenhelpline beworben.



## 10. Ringvorlesung „Eine von fünf“

Seit 2002 organisiert der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser (AÖF) in Kooperation mit universitären Instituten jährlich im Kampagnenzeitraum der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen“ die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“. 2015 veranstaltete der Verein AÖF „Eine von fünf“ bereits zum sechsten Mal in Kooperation mit Ao. Univ.-Prof.in Dr.in Andrea Berzlanovich, die 2015 der österreichweiten Kampagne GewaltFREI LEBEN gewidmet war. An einem Vorlesungstag referierte eine Beraterin der Frauenhelpline über ihre Arbeit und das Beratungsangebot der Frauenhelpline sowie über Dynamiken und Hintergründe von häuslicher Gewalt an Frauen.

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



Im Jahr 2013 hat Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek eine App eingerichtet, die Frauen in besonders schwierigen Situationen helfen soll, vor allem dann, wenn sie von Gewalt betroffen sind oder sich in einer Notsituation befinden. Die Frauenhelpline war als neben der Polizei wichtige Erstanlaufstelle für Betroffene von Beginn der Entwicklung der App an in diese eingebunden.

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

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

## ONLINEBERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN: WWW.HALTDERGEWALT.AT



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

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



Mit der Aktion „3Hilft“ unterstützt der Mobilfunkbetreiber Drei Projekte von gemeinnützigen Organisationen, darunter auch den Verein AÖF.

Herzlichen Dank für die finanzielle Unterstützung durch „3Hilft“!



# FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

**A**ufgrund der vielen Facetten von Gewalt und der vielschichtigen Probleme der AnruferInnen sind regelmäßige Schulungen und Fortbildungen sowie auch Supervision für professionelle HelferInnen in diesem Bereich besonders wichtig. Im Jahr 2015 nahmen die MitarbeiterInnen der Frauenhelpline an zahlreichen Vernetzungsveranstaltungen, Infotagen, Schulungen und Fortbildungen teil:

28.01.2015	Abschlusskonferenz zum EU-Projekt „Zugang von Frauen mit Behinderungen zu Opferschutz- und Unterstützungseinrichtungen bei Gewalterfahrungen“ vom Ludwig Boltzmann Institut für Menschenrechte	Wien, Haus der Europäischen Union
28.01.2015	Auftaktveranstaltung des Projekts „GewaltFREI LEBEN durch mein Krankenhaus“ i.R.v. Kampagne GewaltFREI LEBEN	Wien, AKH
28. & 29.05.2015	AÖF-Frauenhaustagung: „Politische Positionierung der Frauenhäuser auf aktuelle Entwicklungen, Tendenzen und Einflüsse“ mit Prof.in Dr.in Sieglinde Rosenberger vom Institut für Politikwissenschaft der Uni Wien	Wien, Sky 360
16. & 17.06.2015	Grundseminar für MitarbeiterInnen der Autonomen Österreichischen Frauenhäuser mit Renate Egger, Psychotherapeutin, Traumexpertin und Beraterin im Verein Wiener Frauenhäuser gemeinsam mit Mag. <sup>a</sup> Birgit Thaler Haag, Juristin, Leiterin des Salzburger Frauenhauses und Obfrau des Vereins AÖF sowie mit Mag. <sup>a</sup> Maria Rösslhuber, Politikwissenschaftlerin, Geschäftsführerin des Vereins AÖF, Leiterin der Frauenhelpline und Geschäftsführerin des Vereins WAVE (Women Against Violence Europe)	Linz, Wissensturm
28.09.2015	Interne Fortbildung: „Ergebnisse und Erfahrungen zum Kindersicherheitsgesetz“ mit Mag. <sup>a</sup> Christine Kolbitsch	Wien
19. & 20.10.2015	AÖF-Frauenhaustagung: „Psychische Gewalt an Frauen – Forderungen nach strafrechtlichen Konsequenzen für Täter? Oder Strafrechtliche Ahndung?“ mit Andrea Brem, Geschäftsführerin des Vereins Wiener Frauenhäuser und Mag. <sup>a</sup> Barbara Steiner, Rechtsanwältin vom Verein Frauen Rechts-Schutz	Melk, Stift Melk
16.11.2015	Sexuelle Beratung von Minderjährigen	Wien
25.11.2015	Abschlussveranstaltung der 2-jährigen Kampagne „GewaltFREI LEBEN“ & Auftakt der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen“ und „Eine von fünf“	Wien, Bundesministerium für Bildung und Frauen
25.11.–10.12.2015	Ringvorlesung „Eine von fünf: GewaltFREI LEBEN“	Wien, Department für Gerichtsmedizin der MedUni Wien
25.11.2015	Abschlussveranstaltung der 2-jährigen Kampagne „GewaltFREI LEBEN“ & Auftakt der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen und Mädchen“ und „Eine von fünf“	Wien, Bundesministerium für Bildung und Frauen
25.11.–10.12.2015	Ringvorlesung „Eine von fünf: GewaltFREI LEBEN“	Wien, Department für Gerichtsmedizin der MedUni Wien
02.12.2015	GewaltFREI LEBEN-Café in Kooperation mit der Arbeitsgruppe „Migrantinnen und Gewalt“	Wien, HTL Ottakring

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

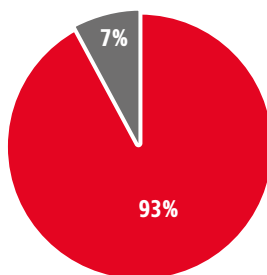
# STATISTIK 2015

Vom 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2015 wurden insgesamt **177.859 Anrufe** von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen. Das bedeutet, dass die Beraterinnen der Frauenhelpline durchschnittlich etwa **25-mal täglich (24 Stunden)** Anruferinnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen können.

**2015** haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **8252 Anrufe persönlich betreut** und anonym dokumentiert. Das sind um 232 Anrufe mehr als 2014. Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfter gewählt. Laut Statistik des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline rund 8350 Mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche).

Von den 8252 Anrufen stammten **7199 von Frauen und Mädchen**. Im Vergleich zum Vorjahr 2014 ist die Anzahl der Anrufe von Frauen und Mädchen bei der Frauenhelpline um 222 Anrufe gestiegen. Dieser Anstieg hat mit der intensiven Bewerbung der Frauenhelpline im Rahmen der Kampagne GewaltFREI LEBEN zu tun. Die Frauenhelpline ist – wie die jährliche Statistik 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.

## TYP DER ANRUFEN: n=8252



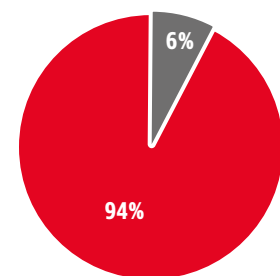
- Konkrete Anrufe
- Schweigeanrufe

### 2015 wurden 8252 Anrufe persönlich entgegengenommen.

Bei rund 93 Prozent (7674) der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund 7 Prozent (578) der Schweigeanrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, um zu erfahren, ob die Frauenhelpline tatsächlich rund um die Uhr erreichbar ist, wer sich wie meldet und um letztendlich „im Fall der Fälle“ vorbereitet zu sein. Sie sind andererseits auch als „Anlaufversuche“ von Betroffenen zu werten. Daher ist es für eine telefonische Beratungseinrichtung unumgänglich, auch diese Anrufe ernst zu nehmen. Unter den konkreten Anrufen sind auch Anrufe von Menschen inkludiert, die die Nummer der Frauenhelpline missbräuchlich verwenden, wie etwa Männer, die die Beraterinnen sexuell belästigen oder sonst bei der Arbeit stören.

## GESCHLECHT DER ANRUFENDEN: n=7674 (ohne Schweigeanrufe)

**94 Prozent** der konkreten Anrufe (gesamt: 7674) kamen **von Frauen und Mädchen**. Das waren insgesamt **7199 Anrufe**. Neben erwachsenen Frauen waren es auch Mädchen und junge Frauen, die sich beispielsweise mit Fragen rund um Pubertät, Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten. Auch Männer nahmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. Etwa 6 Prozent (475) der Anrufe verzeichnete die Frauenhelpline 2015 von Männern und männlichen Jugendlichen. Darunter sind männliche Jugendliche und Kinder, die mit konkreten Anliegen anrufen, aber auch solche die sogenannte „Scherzanrufe“ tätigen. Einige davon haben kein konkretes Anliegen, sondern fallen unter sogenannte sexuelle Belästiger. Positiv zu vermerken ist, dass auch Männer und Burschen aus dem Umfeld der Betroffenen anrufen und für ihre Arbeitskollegin, Schwester, Mutter oder Bekannte Rat und Hilfe suchen.



- 7199 Frauen
- 475 Männer (rund 6%)



Von den **7199 Anrufen von Frauen und Mädchen** verzeichnete die Frauenhelpline **55 Prozent (3959) im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen**. Bei etwa **2,5 Prozent (179) der Anrufe waren akute Gewaltsituationen** der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Interventionen oder **schwere Krisen machten etwa 17 Prozent (1224)** aus. Die Anrufe zu Stalking und Psychoterror sind ähnlich hoch wie 2014 (5 Prozent). 2015 suchten **340 Stalkingopfer** (etwa 4,7 Prozent) Hilfe bei der Frauenhelpline.

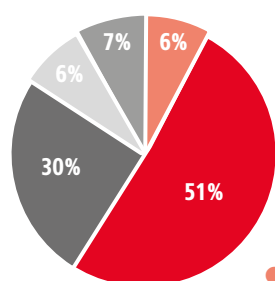
**38 Anrufe** (0,53 Prozent) waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren. Es ist sehr begrüßenswert, dass im Juni 2013 eine Notunterkunft für Frauen und junge Mädchen in Wien eingerichtet wurde, die Hilfe und Schutz für jene Frauen bietet.

Sowohl in Kombination mit Fragen zu Gewaltproblemen als auch als alleinige Themen waren Trennungs- und Scheidungsfragen, die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, existenzielle Notlagen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung und Wohnungslosigkeit von etwa 1512 Anrufen (21 Prozent) Inhalt der Beratung.

**220 muttersprachliche Beratungsgespräche** wurden 2015 geführt (hauptsächlich auf Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Türkisch und Arabisch), wobei sich 60 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten.

Unter den Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen**, die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten wurden. 2015 waren es ca. 70 Frauen. Der Großteil der Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, d. h. in der Zeit vor, während und nach einer Trennung oder Scheidung von einem gewalttätigen Partner befinden und eine intensive Unterstützung benötigen. Zu den Mehrfachanruferinnen zählen weiters Frauen, deren Gewalterfahrungen oft bis in die Kindheit zurückliegen und die beim Anruf bei der Frauenhelpline zum ersten Mal darüber reden können.

#### ALTER DER ANRUFERINNEN: n=8252

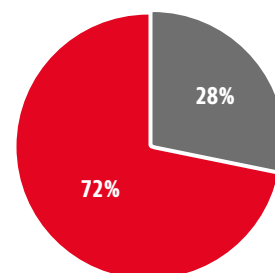


Beinahe die Hälfte der erfassten AnruferInnen (51 Prozent) waren im Alter zwischen 19 und 40 Jahren. 30 Prozent waren zwischen 41 und 60 Jahren alt. 6 Prozent der AnruferInnen waren unter 18 Jahren. 495 AnruferInnen, also 6 Prozent waren über 60 Jahre alt. Der Anteil dieser Altersgruppe nimmt stetig zu und zeigt, dass auch immer mehr ältere Frauen den Mut haben, sich Hilfe zu holen.

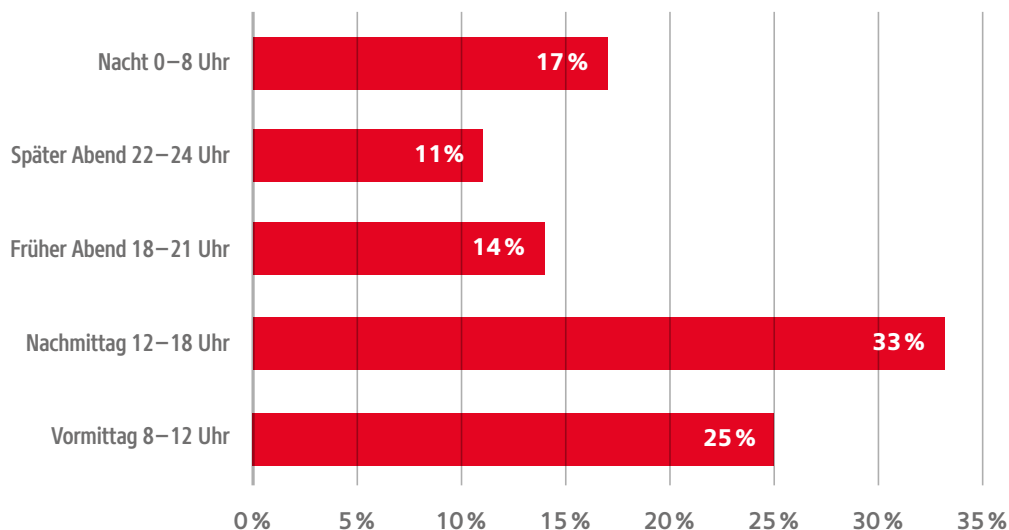


#### VERTEILUNG AUF WOCHENTAGE: n=7674

Mehr als ein Viertel (**28 Prozent**) aller erfassten Anrufe erfolgten 2015 **an Wochenenden und Feiertagen**, also zu einer Zeit, zu der viele ambulante Hilfseinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt, wie wichtig das Angebot der Frauenhelpline, auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stehen, nach wie vor ist. **72 Prozent der Anrufe fanden zwischen Montag und Freitag** statt.

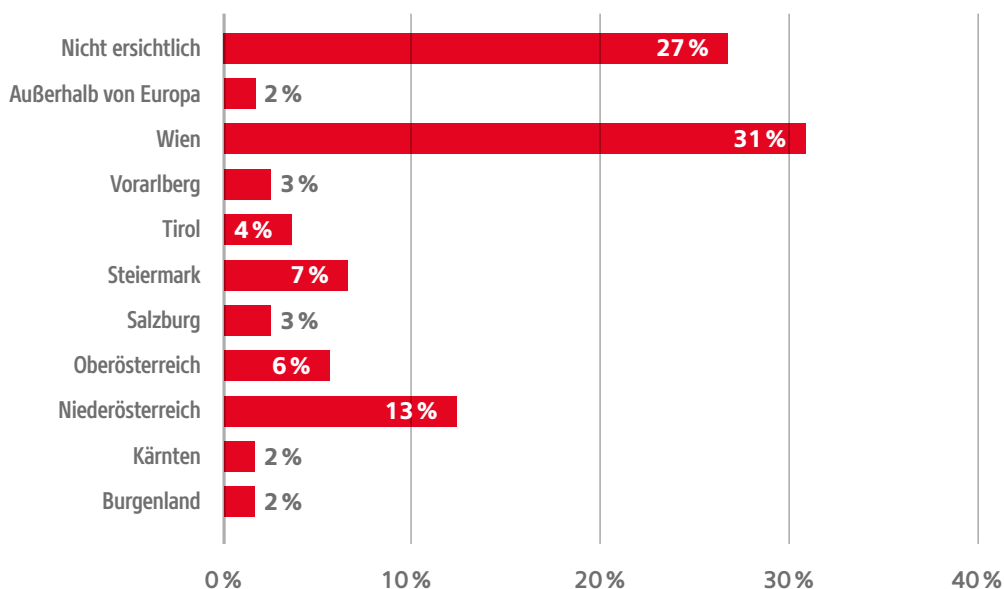


## VERTEILUNG AUF TAGESZEITEN: n=7674



2015 wurde die Nummer der Frauenhelpline wie in den vergangenen Jahren am häufigsten zwischen 12 und 18 Uhr gewählt (33 Prozent). 25 Prozent der Anrufe erfolgten vormittags zwischen 8 und 12 Uhr, 14 Prozent am frühen Abend in der Zeit zwischen 18 und 21 Uhr und 11 Prozent am späten Abend zwischen 21 und 24 Uhr.

## VERTEILUNG AUF BUNDESLÄNDER: n=8252



Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum Jahr 2014 minimale Veränderungen ergeben. Die Nummer ist in den östlichen Bundesländern nach wie vor bekannter als in den südlichen und südwestlichen Bundesländern: 31 Prozent aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, 13 Prozent aus Niederösterreich, 6 Prozent aus Oberösterreich, 7 Prozent aus der Steiermark, 4 Prozent aus Tirol, jeweils 3 Prozent aus Salzburg und Vorarlberg und jeweils 2 Prozent aus Kärnten und Burgenland. Immerhin 2 Prozent der Anrufe erreichten die Nummer der Frauenhelpline aus dem Ausland. Die AnruferInnen werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Somit sind lediglich jene erfasst, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie z.B. an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden. Daher können 27 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 hervor gehoben wird. Um den Datenschutz zu wahren, wurden Angaben der AnruferInnen abgeändert dargestellt.

## Frau mit Behinderung

Die Anruferin erzählt mit leiser Stimme, dass ihr Ehemann sie ruiniert hat. Nach kurzer Zeit bemerkt die Beraterin, dass die Anruferin einen Sprachfehler hat. Es ist sehr schwer, sie zu verstehen. Die Anruferin berichtet, dass sie seit einem Schlaganfall Probleme beim Sprechen und Gehen hat.

Immer wieder erzählt sie von ihrem Ehemann, der ihr Leben ruiniert hat. Sie weint während des Gesprächs. Der Ehemann, mit dem sie seit über zwanzig Jahren verheiratet ist, übt enormen psychischen Druck auf sie aus. Er lacht sie oft wegen ihrer Beeinträchtigungen aus.

Die Anruferin erzählt im Laufe des Gesprächs, dass ihr Ehemann selbst besachwaltet und psychisch auffällig ist. Sie selbst bezieht die Mindestsicherung, kann aber nicht darüber verfügen, da ihr Ehemann ihr das Geld wegnimmt.

Eine Heimhilfe unterstützt sie regelmäßig bei der Haushaltsführung und Körperpflege, doch eigentlich wünscht sie sich, dass ihr Ehemann sie unterstützt. Stattdessen erschwert er ihr Leben durch ständige Demütigungen massiv. Die Anruferin beschreibt, dass sie verzweifelt und traurig und sich manchmal depressiv fühlt.

Sie will es mit einer Therapie versuchen, an eine Trennung denkt sie noch nicht.

Die Beraterin der Frauenhelpline gegen Gewalt gibt der Anruferin Informationen über Möglichkeiten, wo sie Unterstützung bekommen kann. Im Laufe des Gesprächs wird die Frau ruhiger und klingt besser. Am Gesprächsende sagt sie, dass ihr das Gespräch sehr gut getan hat und sie sich wohl und verstanden gefühlt hat. Sie fragt, ob wieder bei der Frauenhelpline anrufen kann, wenn es ihr wieder schlecht geht. Die Beraterin gibt ihr die Information mit, dass sie rund um die Uhr jemanden unter 0800 222 555 erreichen kann.

## Ausnützen eines Autoritätsverhältnisses in der Schule

Eine junge Lehrerin erlebte bei der Heimfahrt von einem Skikurs einen sexuellen Übergriff durch einen Kollegen. Dieser hat ihr bei der Heimfahrt im Bus zwischen die Beine gegriffen.

Einige Tage nach dem Vorfall wendet sie sich an die Frauenhelpline. Die Anruferin erzählt, dass sie in der Situation so geschockt und verunsichert war, dass sie in dem Moment nicht reagieren konnte. Während des Gesprächs stellt sich heraus, dass sie bereits eine Kollegin über den Vorfall informiert hat. Dabei wurde klar, dass es schon mehrmals Gerüchte über sexuelle Übergriffe an der Schule, ausgehend von eben diesem Lehrerkollegen gegeben hat.

Die Beraterin der Frauenhelpline bespricht mit der Anruferin die weiteren Möglichkeiten, vor allem das Vorgehen bei einer Anzeige und ein mögliches Gespräch mit dem Direktor der Schule. Sie ermutigt die Lehrerin dazu, den Vorfall zu melden, denn ihre Erzählung lässt darauf schließen, dass Angst und Scham ihrer Kolleginnen bisher dazu geführt haben, dass sich der Täter bis jetzt in Sicherheit wiegen konnte und seine Übergriffe jahrelang fortsetzen konnte.

Die Beraterin der Frauenhelpline gibt ihr viele rechtliche Informationen und begleitet sie psychologisch. Dadurch kann die Anruferin den Mut aufbringen, den Vorfall nicht auf sich beruhen zu lassen, sondern aktiv Schritte zu setzen, wodurch der Übergriff an der Schule aufgearbeitet wurde. Von einer Beratungsstelle, zu der sie von der Frauenhelpline weitervermittelt wurde, wird sie während des Strafverfahrens weiter begleitet und unterstützt.

## Frau in einer gefährlichen Akutsituation

Eine Frau ruft an. Sie klingt sehr aufgebracht und sagt, dass ihr Ex-Lebensgefährte sie gerade attackiert hat. Die Beraterin klärt als erstes ab, ob sie sich nun in Sicherheit befindet. Die Anruferin berichtet, dass eine Freundin bei ihr ist, der Täter gegangen ist und die Tür versperrt ist. Sie fühlt sich gerade soweit sicher. Es dauert einige Minuten, bis die Beraterin die Frau etwas beruhigen kann. Dann berichtet die Anruferin, dass es bereits vermehrt zu körperlichen Übergriffen gekommen ist und diese auch zur Trennung geführt haben. Aufgrund der Trennung auch seit einigen Tagen die Freundin bei ihr, da sie in der Trennungssituation besonders Angst vor ihm hat. Die Frau berichtet, dass sie bereits Erfahrung mit der Polizei und dem Gewaltschutzzentrum hat, denn sie war zuvor in einer anderen gewalttätigen Beziehung. Trotzdem wollte bzw. konnte sie bis dato die Polizei bei den Übergriffen durch den jetzigen Ex-Lebensgefährten nicht einschalten.

Die Beraterin klärt die weiteren Sicherheitsmaßnahmen ab, beispielsweise ob der Täter noch einen Wohnungsschlüssel besitzt bzw. besitzen könnte. Die Beraterin wirkt beruhigend auf die Anruferin ein, was nach und nach Wirkung zeigt und die Frau kann etwas zur Ruhe kommen. In weiterer Folge informiert die Beraterin die Frau über Schutzmaßnahmen und stärkt sie darin, Kontakt zur Polizei aufzunehmen, da sie in der Wohnung derzeit nicht sicher ist. Die Frau bedankt sich und sagt, dass sie nun gemeinsam mit ihrer Freundin zur Polizei gehen wird.

## Vater sucht Hilfe für die Tochter

Ein Mann ruft für seine 18-jährige Tochter an. Sie wohnt seit 1,5 Jahren bei ihrem 21-jährigen Freund und dessen Mutter. Der Anrufer klingt sehr besorgt und nervös. Er hat gerade erst von seiner Tochter erfahren, dass sie von ihrem Freund bedroht und eingeschüchtert wird. Die Mutter des Freundes lässt das unkommentiert geschehen. Er nimmt seiner Tochter beispielsweise den Lohn ab und gibt das Geld selbst aus und macht ihr Vorwürfe, dass zu wenig Geld da sei. Vor ein paar Tagen hat sich die Tochter an den Vater gewandt. Sie möchte sich trennen und ausziehen, hat aber große Angst vor der Reaktion ihres Freundes. Er hat ihr in der Vergangenheit bereits mehrmals mit körperlichen Übergriffen gedroht und sie weiß, dass er mit Freunden schon öfters Schlägereien hatte.

Der Anrufer selbst weiß auch von diesen Schlägereien und hat nun große Sorge um seine Tochter. Er möchte sich erkundigen, wie und wo er Unterstützung für seine Tochter erhalten kann.

Die Beraterin informiert ihn darüber, dass es nun im Vordergrund steht, dass seine Tochter sich in Sicherheit befindet. Sie soll ihre wichtigsten Dinge wie Dokumente und Kleidung zusammenpacken und die Wohnung verlassen. Der Vater äußert seine Furcht, dass der Freund der Tochter aber weiß, wo die Familie wohnt, er aber die Polizei lieber nicht einschalten möchte. Die Beraterin klärt über die Möglichkeiten der Polizei auf, seine Tochter und die Familie zu schützen, wie über die Wegweisung und das Betretungsverbot. Die Beraterin zeigt auf, dass nur die Polizei diesen Schutz bieten kann und versucht, dem Anrufer die Angst vor der Kontaktaufnahme mit der Polizei zu nehmen. Sie informiert den Anrufer auch über die Möglichkeit der Tochter, in ein Frauenhaus zu gehen. Abschließend weist die Beraterin nochmals darauf hin, dass er jederzeit wieder bei der Frauenhelpline anrufen kann und sie bittet ihn, auch seiner Tochter die Nummer der Frauenhelpline zu geben, um weitere Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen gemeinsam mit ihr zu besprechen zu können.

## Sexueller Missbrauch und die Auswirkungen

Die Klientin besucht Anfang des Jahres das erste Mal den HelpChat. Sie ist gerade 16 Jahre alt geworden und hat vor eineinhalb Monaten ihre Tochter zur Welt gebracht. Die Klientin bewohnt mit ihrer Tochter die obere Etage des Einfamilienhauses ihrer Eltern. Im Chat berichtet sie von Blutungen, die ihr große Angst bereiten. Sie fürchtet sich aber, zum Arzt zu gehen. Beim Versuch, sie von einer ärztlichen Kontrolle zu überzeugen bzw. die Hintergründe der Angst vor einem Arzt zu besprechen, erzählt die Klientin von massiven Gewalterfahrungen durch ihre Mutter. Sie berichtet über den großen Hass, den ihre Mutter auf sie hat. Sie hat noch 3 jüngere Geschwister, die im gleichen Haushalt leben. Der Terror ihrer Mutter richtet sich ihrer Wahrnehmung nach aber ausschließlich gegen sie. Sie weigert sich beharrlich, zur Polizei zu gehen und unterbricht die Beratung mehrmals, weil es ihr sehr schwer fällt, über das Thema zu kommunizieren. Als es der HelpChat-Beraterin gelingt, dass sie sich ein weiteres Stück öffnet, berichtet die Klientin, dass ihre Tochter von ihrem Stiefvater stammt. Ihre Mutter wisse das und habe die Gewalt initiiert. Auch über die grausamen Details der sexuellen Gewalt des Stiefvaters redet sie immer mutiger.

Ab diesem Zeitpunkt wird die Klientin intensiver betreut. Sie ruft auch immer öfter bei der Frauenhelpline an. Schritt für Schritt schafft sie es, den Mut aufzubringen, auch bei den zuständigen Behörden offen über ihre Situationen zu sprechen. Die Beraterinnen des HelpChats und der Frauenhelpline stehen ihr dabei rund um die Uhr zur Seite.

Derzeit befindet sich die Klientin in einer Klinik. Ihre Tochter ist zur Adoption freigegeben worden. Die Klientin hat mehrere Suizidversuche hinter sich. Ihre Mutter und der Stiefvater befinden sich in Untersuchungshaft. Ihre Geschwister sind bei Pflegeeltern.

Die Klientin arbeitet sehr hart an der Aufarbeitung ihrer Geschichte, da sie erkannt hat, dass das Sprechen darüber eine Möglichkeit zur Veränderung ihrer Situation ist.

## Frauen werden zum Spielball des Gesetzes

### Beispiel 1

Frau P. ruft bereits zum wiederholten Mal bei der Frauenhelpline an. Sie befindet sich in einer sehr belastenden Situation. Frau P. hat zwei Kinder. Sie sind 5 und 7 Jahre alt. Vor einem Jahr begann der Scheidungsprozess, der sehr aufreibend für sie war. Vor einigen Monaten hat das Gericht die gemeinsame Ob- und Sorge über die Kinder festgelegt. Obwohl Frau P. Gewalt durch ihren Ex-Mann in der Ehe erleben musste. Ihrem Ex-Mann wurde ein Besuchskontakt zugesprochen. Jeden Mittwochnachmittag und jedes zweite Wochenende sollten die gemeinsamen Kinder bei ihm verbringen. Doch ihr Ex-Mann hält sich nicht an die festgelegten Regelungen, weder an jene, die vom Gericht bestimmt wurden, noch an jene, die Frau P. mit ihm vereinbart. Über Weihnachten wollte ihr Ex-Mann die Kinder von 26. bis 31. Dezember bei sich haben. Frau P. akzeptierte das und hat für diese Zeit eine Reise gebucht. Für den Weihnachtstag hat sie eine große Familienfeier geplant. Doch ihr Ex-Mann hat sich nicht an die Vereinbarung gehalten und die gemeinsamen Kinder bereits am 25. Dezember abgeholt – er könne sich auch nur bis 26. Dezember um sie kümmern. Frau P. hat versucht, ihm klarzumachen, dass sein Verhalten nicht tolerierbar ist. Aber ihr Ex-Mann meinte nur, zur Not würde er die Kinder mit der Polizei holen. Auch an die vom Gericht festgelegten Besuchskontakte hält er sich nicht. Frau P. berichtet, dass er von drei Besuchskontakten zwei nicht einhält. Frau P. hat sich bereits an das zuständige Gericht gewandt. Doch dort erhält sie alles andere als Unterstützung. Sie wird als hysterisch bezeichnet und es wird ihr empfohlen, ihrem Ex-Mann doch mehr entgegenzukommen und mehr Verständnis für ihn aufzubringen. Immerhin ist er berufstätig. Sowohl die Tatsache, dass ihr Ex-Mann bis jetzt die Alimente nicht bezahlt hat, als auch die Tatsache, dass Frau P. ebenfalls berufstätig ist und zusätzlich ihre Kinder alleine versorgen muss, werden vom Gericht ignoriert. Dass Frau P.s Ex-Mann Gewalt gegen sie ausgeübt hat, wurde von Beginn der Verhandlung an vom Gericht ausgeblendet, ebenso wie in weiterer Folge die Situation der Kinder, die die Gewalt gegen ihre Mutter durch den Vater miterleben mussten und jetzt jede Woche genauso wenig wie Frau P. wissen, ob ihr Vater sie abholt oder nicht.

## **Beispiel 2**

Frau M. ist Mutter einer 4-jährigen Tochter. Bei der Geburt ihres Kindes hat sie zur gemeinsamen Obsorge mit dem Kindesvater eingewilligt. Frau M. beschreibt die Beziehung als von Beginn an schwierig. Sie hat gehofft, dass ihre gemeinsame Tochter sie näher zusammenbringen würde. Doch ihr Ex-Partner hat nie Interesse am Kind gezeigt. Er war oft im Ausland und für mehrere Wochen nicht erreichbar. Vor allem während dem ersten Lebensjahr ihres Kindes ist der Vater fast nie da gewesen. Das war sehr belastend für sie. Sie war mit all den Fragen und Unsicherheiten nach der Geburt alleine. Als ihr Ex-Partner gewalttätig wurde, sie geohrfeigt und gewürgt hat, hat sie sich von ihm getrennt. Das Strafverfahren gegen ihn wurde jedoch eingestellt und das Gericht verhängte auch keine einstweilige Verfügung. Seit einem halben Jahr läuft nun das Sorgerechtsverfahren. Seit der Trennung zeigt ihr Ex-Partner plötzlich großes Interesse an ihrer Tochter und pocht auf die gemeinsame Obsorge. Besuchsrechtsregelungen gibt es derzeit nicht. Bisher fanden aber bereits gemeinsame Termine mit der Familiengerichtshilfe statt, bei denen der Kindesvater zweimal ausgerastet ist. Auch im Rahmen der Besuchskontakte ist es bereits zu Vorfällen gekommen. Mehrmals hat der Kindesvater während die Tochter bei ihm war gedroht, sie nicht mehr zurück zur Mutter zu bringen, sondern mit ihr ins Ausland zu fahren. Frau M. ist diesen Drohungen auch ausgesetzt, während ihre Tochter im Kindergarten ist. Ihr Ex-Partner droht dann, die Tochter vom Kindergarten abzuholen und nicht mehr zurückzubringen. Auch Alimente werden vom Kindesvater nicht bezahlt. Dem Gericht sind alle Vorfälle bekannt. Alle Anträge auf einstweilige Verfügungen wurden bisher nicht entschieden.

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

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

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

### Frauen beraten Frauen

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

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

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

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

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

## Worum geht es bei der telefonischen Beratung?

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

Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** der Einrichtung zu verdanken ist. Die Frauenhelpline ist unbürokratisch, d.h.

rund um die Uhr und kostenlos erreichbar, die Beratung ist streng vertraulich und anonym. Und vor allem: Die Anruferin hat es selbst in der Hand, den Kontakt abzubrechen oder fortzusetzen – ein minimales, aber wesentliches Element zur Stärkung bzw. Wiederfindung der Entscheidungsfreiheit der Frauen.

### ■ **Worum geht es bei der telefonischen Beratung?**

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

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

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

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

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

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

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

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



## FREMDSPRACHIGE BERATUNG

Seit mehreren Jahren bietet die Frauenhelpline auch Beratung in den wichtigsten Fremdsprachen an. Leider kann dieses Angebot nicht rund um die Uhr zur Verfügung gestellt, aber zumindest an bestimmten Tagen garantiert werden:

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

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

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

### Frauenhelpline 0800 222 555

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