

222 555



JAHRESBERICHT 2011



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

IMPRESSUM:

HERAUSGEGEBEN VOM

VEREIN AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER/

FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT

A-1050 WIEN, BACHERPLATZ 10|4

REDAKTION: MARIA RÖSSLHUMER

LAYOUT: LEOCADIA RUMP, www.paneecamice.com

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

BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH

**BUNDESMINISTERIN
FÜR FRAUEN UND ÖFFENTLICHEN DIENST**

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT

DIE FRAUENHELPLINE 0800 | 222 555


ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

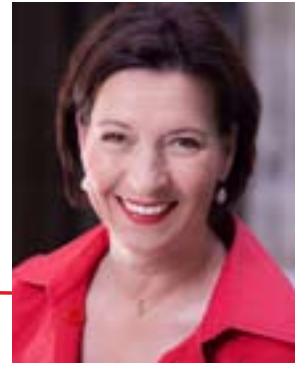
STATISTIK 2011

BERATUNGSGESPRÄCHE

FAQS



VORWORT FRAUENMINISTERIN GABRIELE HEINISCH-HOSEK



Gabriele Heinsch-Hosek
(Quelle: BKA)

Gewalt gegen Frauen ist eine schwere Menschenrechtsverletzung, vor der wir die Augen nicht verschließen dürfen. Wir sind alle aufgefordert, hinzuschauen und aktiv zu werden indem wir Unterstützung und Hilfe anbieten. Besonders in wirtschaftlichen Krisenzeiten ist Gewaltprävention auf allen Ebenen dringend erforderlich. Denn Gewalt an Frauen nimmt an Stärke und Intensität zu, wenn Menschen mit Armut, Arbeitslosigkeit und sozialer Ausgrenzung konfrontiert sind.

*Die Frauenhelpline **0800 1 222 555** setzt als besonders niederschwellige Hilfseinrichtung wichtige Akzente. Sie ist eine nicht mehr wegzudenkende telefonische Beratungseinrichtung für Frauen, die in ihrer Beziehung Gewalt erleben. Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline sind 365 Tage im Jahr rund um die Uhr, aus ganz Österreich erreichbar. Sie beraten Gewaltopfer und Personen aus deren Umfeld kostenlos und anonym. Um den Bekanntheitsgrad der Frauenhelpline zu erhöhen ist permanente Öffentlichkeitsarbeit notwendig: Angefangen von Plakaten im öffentlichen Raum, in Polizeikommissariaten und bei sozialen Einrichtungen und Ämtern bis hin zu Inseratenkampagnen in den Printmedien.*

Auch weiterhin möchte ich von Gewalt betroffenen Frauen durch verschiedenste Kommunikationskanäle vermitteln, dass sie nicht alleine sind und bei der Frauenhelpline Hilfe und Beratung bekommen.

Ich danke den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline für ihr Engagement und ihre wertvolle und professionelle Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen!

*Ihre Gabriele Heinsch-Hosek
Bundesministerin für
Frauen und Öffentlichen Dienst*



DIE FRAUENHELPLINE 0800 | 222 555



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

DIE FRAUENHELPLINE IST

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

DIE FRAUENHELPLINE HILFT

- bei Gewalt in der Familie
- allen Frauen und Mädchen, die von Männergewalt (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) betroffen oder bedroht sind, sowie ihren Kindern.
- Frauen und Mädchen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind
- in Beziehungs- und Lebenskrisen
- Kindern und Jugendlichen, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- allen Personen aus dem Umfeld der Betroffenen
- VertreterInnen von diversen Institutionen und sozialen Einrichtungen

DIE FRAUENHELPLINE BIETET

- kostenlose telefonische Erst- und Krisenberatung
- rasche Hilfe in akuten Gewaltsituationen und bei hoher Gefährdung
- anonyme und vertrauliche Beratung
- muttersprachliche Beratung in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch und Türkisch
- Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe
- psychosoziale Krisenberatung
- Information über rechtliche und soziale Fragen in Zusammenhang mit Gewalt an Frauen und Kindern
- Information über Prozessbegleitung in Österreich
- auf Wunsch Interventionen bei Polizei, Jugendamt und anderen relevanten Stellen
- gezielte Weitervermittlung an Frauenhäuser, regionale Frauenschutzeinrichtungen und Beratungsstellen
- Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich

DAS TEAM DER FRAUENHELPLINE

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



ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

Eine nationale 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!

BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE IM JAHR 2011

Die Nummer der Frauenhelpline 0800 | 222 555 wurde letztes Jahr im Rahmen von mehreren Kampagnen und Aktionen medial beworben.

Erneut ist es gelungen die Kampagne **„Schlagseite“**, die von der Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek 2010 initiiert und unterstützt wurde zu veröffentlichen.

Ebenfalls fortgesetzt wurde die Kampagne **„unschlagbar“** durch das Frauenkomitee der Bundesjugendvertretung. Während der Kampagne **„16 Tage gegen Gewalt“** an Frauen gab es wieder zahlreiche Veranstaltungen, wie zum Beispiel:

Der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser beteiligt sich auch in diesem Jahr wieder u. a. mit der interdisziplinären Ringvorlesung **„Eine von fünf“** an der Medizinischen Universität Wien an der Kampagne.

Darüber hinaus wurde ab 21. November eine Woche lang der neue Film des Vereins Autonome Österreichische Frauenhäuser **„Schrittweise“** auf OKTO ausgestrahlt.

Bewegte Bilder waren auch im Rahmen des Medienprojekts **„Klappe auf!“** ab 25. November auf diestandard.at zu sehen.

INSERATENKAMPAGEN „HALT DER GEWALT“

Das Bundesministerium für Frauen und Öffentlichen Dienst hat im November 2011 eine Inseratenkampagne veröffentlicht, in der die Nummer der Frauenhelpline beworben wurde.

INSERATENSCHALTUNG IN ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN IM HERBST 2011

Im Herbst 2011 ist es gelungen, das Inserat **„Schlagseite“** in einigen Tages- und Wochenzeitungen, Monatsmagazinen sowie nicht deutschsprachigen Medien kostenlos zu veröffentlichen. Somit konnte die Nummer der Frauenhelpline erneut österreichweit und in mehreren Sprachen beworben werden.



ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

KAMPAGNE DES FRAUENKOMITEES DER BUNDESJUGENDVERTRETUNG „UNSCHLAGBAR“

Die Bundesjugendvertretung unterstützte auch 2011 die Frauenhelpline 0800 | 222 555. Die Aktion „**unschlagbar**“ wurde 2005 vom Frauenkomitee der Bundesjugendvertretung ins Leben gerufen, um mit dem Erlös Fraueneinrichtungen zu unterstützen. Im November 2010 – unmittelbar vor den „16 Tagen gegen Gewalt an Frauen“ startete die Bundesjugendvertretung die einjährige Kampagne „**unschlagbar**“ mit zahlreichen medialen Veranstaltungen sowie Workshops und Podiumsdiskussionen zum Thema Gewalt gegen Frauen. Zeitgleich wurden Taschen mit der Aufschrift „**unschlagbar**“ verkauft. Der Erlös von € 2.000,- aus diesem Verkauf wurde am 25. November der Frauenhelpline gegen Männergewalt 0800 | 222 555 übergeben. Die Kampagne leistete nicht nur einen wichtigen Beitrag, um das Thema Gewalt an Frauen in der Öffentlichkeit sichtbar zu machen, durch diese Aktion wurde die Arbeit der Frauenhelpline zusätzlich auch direkt finanziell unterstützt.

Das Team der Frauenhelpline bedankt sich ganz besonders für das Engagement der Bundesjugendvertretung. „Durch diese Kampagne können wir viele weitere Frauen, die Hilfe benötigen erreichen“, so eine Mitarbeiterin des Beratungsteams.



(v.l.n.r.) Kasia Eljasik, Laura Schoch, Rodaina El Batnigi, Maria Rösslhumer, Magdalena Schwarz, Merete Tschokert, Christina Unterberger.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

GEWALT KOMMT MIR NICHT IN DIE TÜTE

Am 25. November 2011 präsentierte Frauenministerin Gabriele Heinisch-Hosek mit Zielpunkt-Vorstandsvorsitzendem Jan Satek und Hans Krankl die Aktion "Gewalt kommt mir nicht in die Tüte".



GF Jan Satek mit Gabriele Heinisch-Hosek und Hans Krankl

BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE DURCH DIE RINGVORLESUNG „EINE VON FÜNF“

Die Nummer der Frauenhelpline blieb auch bei der interdisziplinären Ringvorlesung „Eine von fünf. Gewalt und Gesundheit im sozialen Nahraum“ im Wintersemester 2011/12, zum zweiten Mal in Folge an der Medizinischen Universität Wien in Kooperation mit ao. Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Andrea Berzlanovich, nicht unerwähnt.



ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

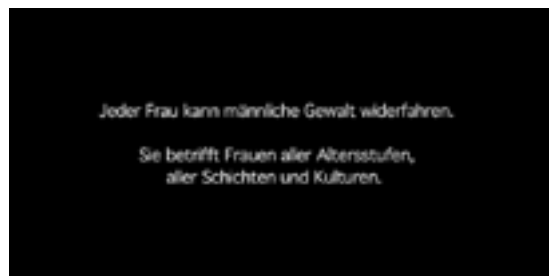
BEWERBUNG DER NUMMER IN RADIO UND TV

Im Rahmen der Kampagne „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“ gab es zahlreiche Interviews in den Freien Radios, in ORF- und Privatradios sowie im TV österreichweit, bei der die Frauenhelpline und ihr Hilfsangebot beworben wurde.

SCHRITTWEISE

Eine Auftragsarbeit des Vereins AÖF zum Thema Gewalt an Frauen und Kindern. Der Film „Schrittweise“ gibt Einblicke in mögliche Wege aus Gewaltbeziehungen und erzählt vom Alltag im Frauenhaus und dem Beratungsangebot der Frauenhelpline gegen Männergewalt 0800 | 222 555. Erster Teil einer in Entstehung begriffenen Dokumentations-Serie über häusliche Gewalt und die unterschiedlichen Wege aus der Gewaltspirale. Teil I: Frauenhaus

Österreich 2011, 13 Minuten; Produktion, Idee, Umsetzung: Katja Schröckenstein, Maria Rösslhuber und Felice Drott. Eine Kooperation mit dem nicht-kommerziellen Fernsehsender OKTO der Community TV-GmbH



KLAPPE AUF! 2011

Bereits zum dritten Mal in Folge beteiligt sich der Verein AÖF – dieses Jahr mit einer Adaption von „Schrittweise“ - an dem Medienprojekt „Klappe auf!“. Vom 25. November 2011 bis 10. Dezember 2011 waren Videoclips zum Thema Gewalt gegen Frauen auf der Website diestandard.at zu sehen. In Zusammenarbeit mit acht verschiedenen Organisationen hat die Filmemacherin Katja Schröckenstein (Drehbuchautorin, Kamerafrau und Cutterin) acht verschiedene Videoclips produziert, die sich für das Recht auf ein gewaltfreies Leben aller Frauen auf unterschiedlichen Teilen der Erde stark machen. Dabei wird das breite Spektrum von Formen der Gewalt gegen Frauen, wie das Problem der häuslichen Gewalt, der strukturellen Gewalt (Zusammenhänge von Armut, Hunger und Gewalt, Diskriminierung von Migrantinnen), sexuelle Gewalt gegen Frauen in Bürgerkriegen sowie Widerstand von Frauen gegen Gewalt und geschlechtsspezifische Diskriminierung werden aus unterschiedlichen Perspektiven thematisiert.

Das Videoprojekt „Klappe auf!“ ist eine Aktion im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“ 2011. Es wird getragen von Amnesty International - Netzwerk Frauenrechte und Arbeitsgruppe für verfolgte GewerkschafterInnen; CARE Österreich; Frauensolidarität; Katholische Frauenbewegung Österreich; LEFÖ / Beratung, Bildung und Begleitung für Migrantinnen; Miteinander Lernen - Birlikte Öğrenelim / Beratung-, Bildung- und Psychotherapie für Frauen, Kinder und Familien; Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser; WIDE – Netzwerk Women in Development Europe; in Kooperation mit diestandard.at.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

VERSAND VON PLAKATEN UND FOLDER

Im Frühjahr 2011 hat das Bundesministerium für Inneres rund 4.000 Plakate und 100.000 mehrsprachige Informationsfolder der Frauenhelpline an alle Polizeidienststellen in Österreich verschickt. Die Druckkosten dafür wurden vom Bundesministerium für Frauen und Öffentlicher Dienst übernommen.

0800 | 222 555

**SEINE SPRACHE IST GEWALT.
SIE MÜSSEN NICHT SPRACHLOS BLEIBEN* –
WIR SIND RUND UM DIE UHR FÜR SIE DA!**

0800 | 222 555
FRAUENHELPLINE GEGEN
MÄNNERGEWALT
ÖSTERREICHWEIT KOSTENLOS
RUND UM DIE UHR ANONYM UND VERTRAULICH

GEFÖRDERT DURCH DAS GLADIZIALKOLLEGIUM FÜR FRAUEN
BUNDESANZELERAMT ÖSTERREICH
BUNDESMINISTERIUM FÜR FRAUEN UND ÖFFENTLICHEN DIENST

BM.I REPUBLIC ÖSTERREICH
BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES
www.bmi.gv.at

*DANK AN WERBEMACHER FÜR VORLAGE BEI BUNDESRECHTSANWÄLTIN FÜR FRAUEN

BEWERBUNG DER FRAUENHELPLINE ÜBER DIE PLATTFORMZEITUNG

Das Sujet der Frauenhelpline erschien 2011 zweimal auf der Rückseite der Zeitung der Plattform gegen die Gewalt in der Familie.

Die beiden Ausgaben der Zeitung beschäftigten sich mit folgenden Themen: 1/2011: Beurteilen mit Bedacht – Gutachten und Opferschutz 2/2011: Zum Wohl der Kinder – Gemeinsame Obsorge heißt gemeinsame Verantwortung. Die Plattformzeitung erschien 2011 zum letzten Mal, da die Finanzierung eingestellt wurde.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 | 222 555

ONLINEBERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN

www.haltdergewalt.at

Orange hilft dem HelpChat

Mit der Aktion „Orange hilft“ unterstützt der Mobilfunkbetreiber Orange Projekte von gemeinnützigen Organisationen, darunter erstmals auch den Verein AÖF.



Seit Beginn der Initiative im März 2010 verwandelt Orange verbliebene Freiminuten aller Tarife nach Ende der monatlichen Abrechnungsperiode in eine Spende. Gemeinsam mit seinen Kunden spendete der Mobilfunkbetreiber im vergangenen Aktionsjahr insgesamt 84.000 Euro an soziale Projekte. Orange unterstützt heuer das AÖF-Projekt HelpChat, die Onlineberatung für Frauen & Mädchen bei Gewalt (www.haltdergewalt.at)

Der Helpchat www.haltdergewalt.at wurde 2000 vom Verein autonome Österreichische Frauenhäuser ins Leben gerufen und ist neben der Frauenhelpline ein weiteres Hilfsangebot für hilfesuchende Frauen. Seit 2010 kann der Helpchat auch Onlineberatung in türkischer Sprache anbieten.

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



Darüber hinaus wurde der HelpChat vom Land Steiermark, Fachabteilung 6A, Gesellschaft und Generationen finanziert.



FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

An den vielen Facetten von Gewalt und den vielschichtigen Problematiken der AnruferInnen ist zu erkennen, dass für professionelle Helferinnen in diesem Bereich, also auch für die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline, regelmäßige Schulungen und Fortbildungen und auch Supervision ganz besonders wichtig sind.

Um möglichst fallspezifische und kompetente Hilfestellung anbieten zu können, besuchen die Mitarbeiterinnen regelmäßig Schulungen und Weiterbildungen, wie der folgende Auszug für das Jahr 2011 zeigt:

Podiumsdiskussion zum Thema „Gewalt hat viele Sprachen“ Expertinnen aus Opfer- und Beratungseinrichtungen über Hintergründe von Migrantinnen in Österreich, die von Gewalt betroffen sind, AÖF-Tagung „Neue Formen der Gewalt an Frauen, Kindern und Jugendlichen“, Arbeitsgruppe MIG „Gemeinsame Obsorge“, AÖF-Fachtagung „Europäische Standards gegen Gewalt an Frauen“, Fachtagung „... selber schuld“, Sexualisierte Gewalt - Begriffsdefinition, Grenzziehung und professionelle Handlungsansätze, Enquete „Gewalt hat viele Gesichter“, Präsentation der 1. Österreichischen Prävalenzstudie zur Gewalt an Frauen und Männern „Gewalt in der Familie und im nahen sozialen Umfeld“, „Prozessbegleitung“, sowie ein fachlicher Austausch mit der „Spielsuchthilfe“ und ein Erfahrungsaustausch mit der spanischen Frauenhelpline im Rahmen einer Studienreise.

Da Gewalt an Frauen und Kindern ein europäisches bzw. globales Problem ist, fand im November 2011 im Rahmen vom WAVE-Network (Women Against Violence Europe) eine Studienreise nach Madrid/Spain statt, an der neben Mitarbeiterinnen von österreichischen Frauenhäusern und VertreterInnen des Justiz- und Innenministeriums auch eine Mitarbeiterin der Frauenhelpline teilnahm. Einerseits war es Ziel das spanische Gewaltschutzmodell kennenzulernen, andererseits die Besonderheiten, Unterschiede und best practice Beispiele zwischen Österreich und Spanien zu vergleichen, um voneinander zu lernen.

Erst auf Grund der Erfahrungen, die durch die Beratungsgespräche gesammelt werden, können die Beraterinnen Teilbereiche, zu denen besonders häufig Anfragen und Problemstellungen auftauchen, erkennen. Danach richten sich schließlich auch die Themen der Weiterbildung. Nur so kann es gelingen, Hilfe suchenden Frauen und Kinder kompetent und zielorientiert zu beraten und zu unterstützen.

Schulungen, Fortbildungen und Vernetzungsarbeit - nicht nur national, sondern auch international - 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.



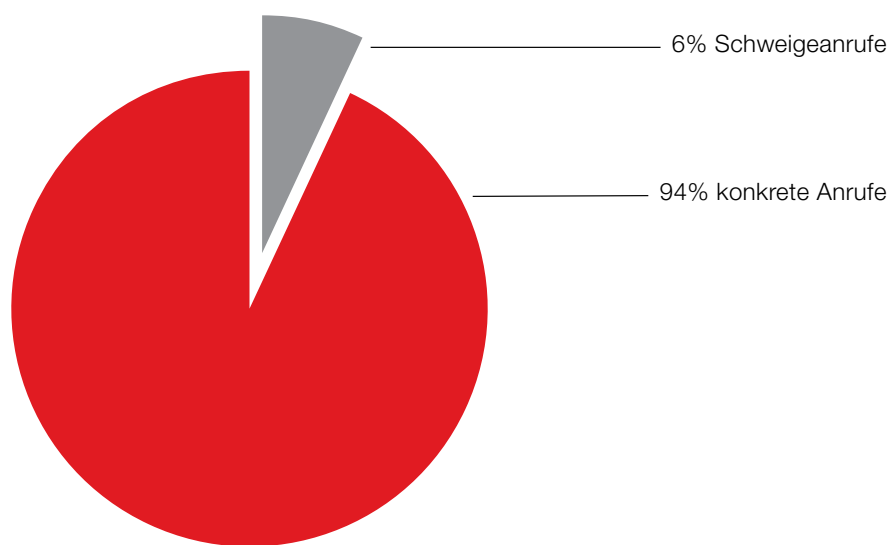
STATISTIK 2011

Von 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2011 wurden insgesamt **145.667** (inkl. **7.885** im Jahr 2011) Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen. Das bedeutet, dass die Frauenhelpline durchschnittlich etwa **34 mal täglich** Frauen und AnruferInnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützt hat.

2011 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **7.885** Anrufe persönlich betreut und in der Datenbank dokumentiert. Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfters gewählt. Laut Statistik des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline rund **9.300** mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche).

2011 wurden **6.782** Beratungsgespräche mit Frauen und Mädchen geführt. Das sind ähnlich viele Gespräche wie im Jahr zuvor (2010: 6.483). Die Frauenhelpline ist wie sich jährlich zeigt, eine wichtige Unterstützung und Begleitung für Frauen und Mädchen auf dem Weg in die Unabhängigkeit, Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung.

TYP DER ANRUFEN n=7.885



2011 wurden **7.885 Anrufe** persönlich entgegengenommen und diese werden in Schweiganrufe und konkrete Anliegen unterteilt und grafisch dargestellt. Interessant ist, dass 2011 die Schweiganrufe erneut zurückgegangen sind und dafür mehr konkrete Anrufe entgegengenommen werden konnten. Eine Tendenz, die sich in den letzten Jahren deutlich zeigt: Während es 2006 noch **18 Prozent** Schweiganrufe waren, so waren es 2007 11 Prozent und im Jahr 2011 nur noch **6 Prozent**.

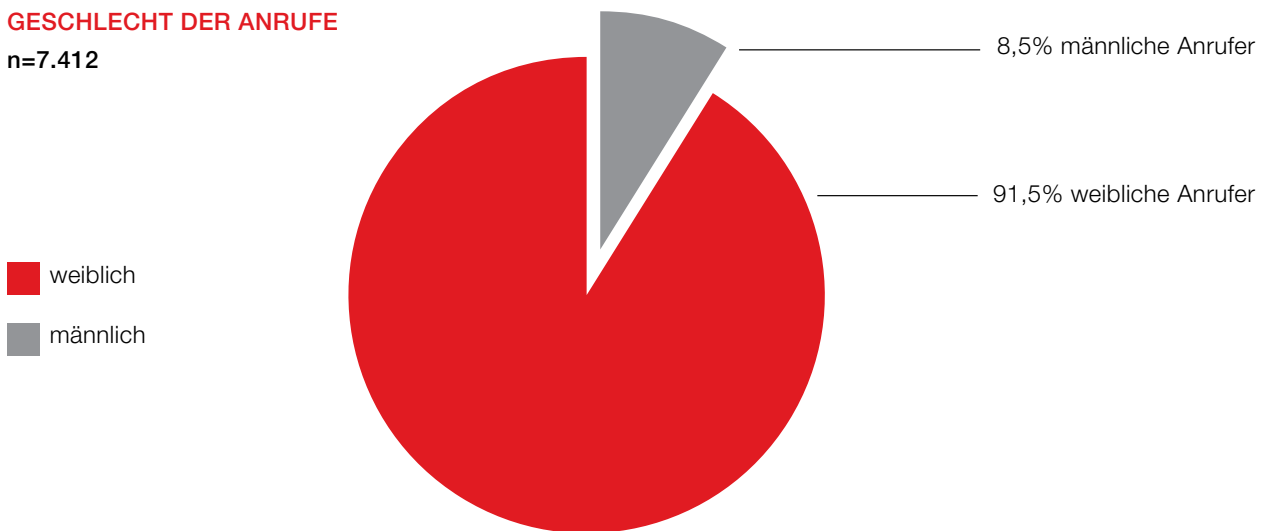


STATISTIK 2011

Bei **94 Prozent (7.412)** der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Die **6 Prozent** 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.

GESCHLECHT DER ANRUFER

n=7.412



91,5 Prozent der konkreten Anrufe kamen von Frauen und Mädchen. Das waren insgesamt **6.782 Anrufe**. Neben den erwachsenen Frauen waren auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pupertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten.

Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. **8,5 Prozent (630)** Männer und vor allem männliche Jugendliche haben sich im vergangenen Jahr an die Frauenhelpline gewandt. Neben den männlichen Jugendlichen sind dies vor allem Personen aus dem Umfeld der Betroffenen, die sich Sorgen machen und sich Auskunft für ihre Arbeitskollegin, Schwester, Mutter oder Bekannte holen.

Von den **7.412 (ohne Schweigeanrufe)** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **55 Prozent (4.077)** Anrufe im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Bei etwa **3 Prozent (222)** der Anrufe waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Intervention oder schwere Krisen machen etwa **13 Prozent (964)** aus. **228 Anrufe** von Frauen und jungen Mädchen wurden explizit zum Thema **Stalking** bzw. Psychoterror verzeichnet. **22 Anrufe** waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren, wandten sich ebenfalls an die Helpline. Neben den Anfragen zu Gewaltproblemen waren am häufigsten Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Wohnungslosigkeit (**2.400 Anrufe**) etc. Inhalt der Anrufe.

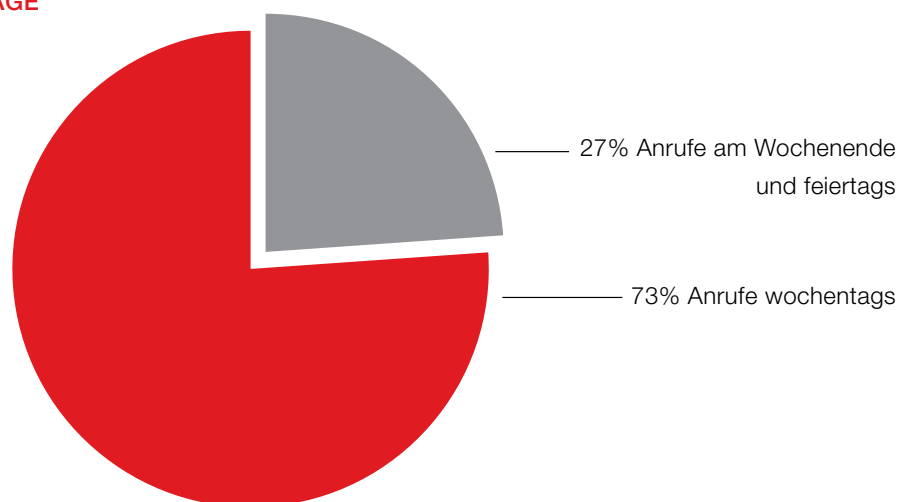
STATISTIK 2011

155 muttersprachliche Beratungsgespräche wurden geführt (hauptsächlich auf Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Türkisch und Arabisch), wobei sich 40 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 werden. Der Großteil der Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, d.h. in der Zeit vor, während und nach einer Trennung oder Scheidung von einem gewalttätigen Partner befanden und eine intensive Unterstützung benötigten. Zu den Mehrfachanruferinnen zählten weiters Frauen, deren Gewalterfahrungen oft sogar bis in die Kindheit zurück lagen, die aber noch Zeit zum verarbeiten benötigten und sich dabei an die Frauenhelpline wandten.

VERTEILUNG AUF WOCHENTAGE

n=7.885

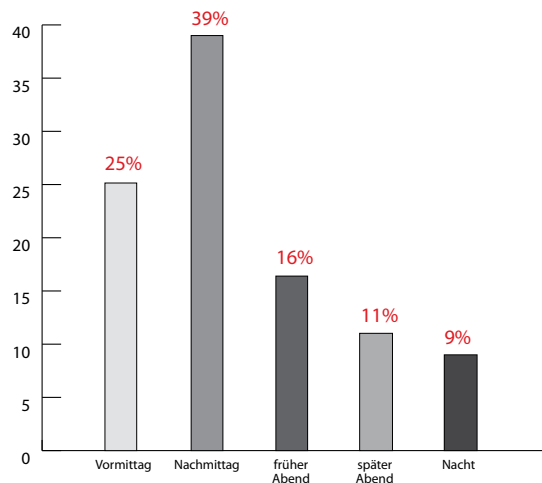


Ein Viertel, **27 Prozent** aller erfassten Anrufe erfolgten 2011 an Wochenenden und Feiertagen, in einer Zeit, in der viele andere Hilfseinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt, wie wichtig es ist, dieses Angebot auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stellen.

STATISTIK 2011

VERTEILUNG AUF TAGESZEITEN

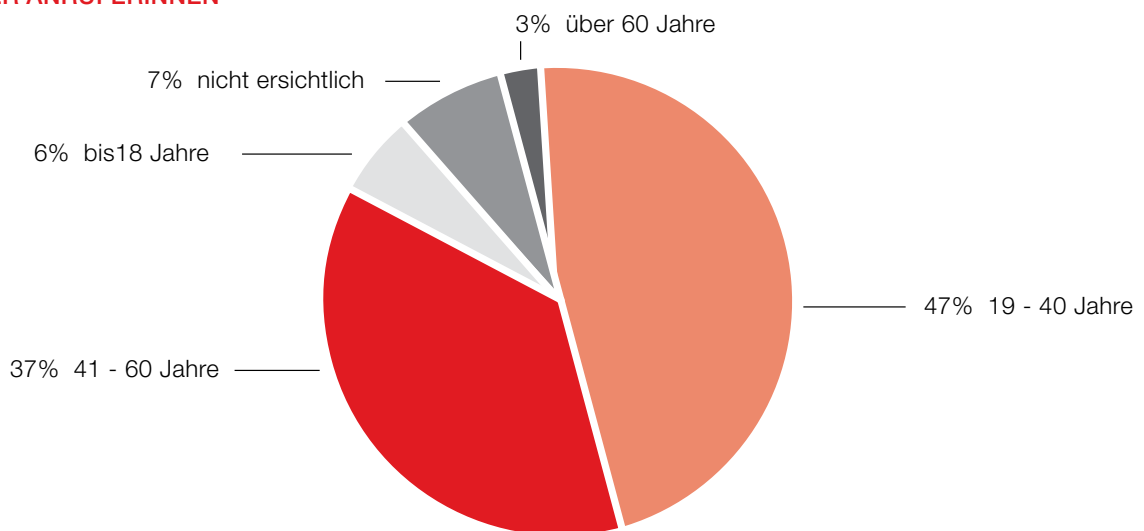
n=7.885



Auch 2011 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit am Nachmittag von 12-18 Uhr. Hier lag der Anteil bei **39 Prozent**. **25 Prozent** der Anrufe erfolgten vormittags und **16 Prozent** der Anrufe erfolgten am frühen Abend in der Zeit von 18-22 Uhr und **11 Prozent** am späten Abend von 22-24 Uhr und immerhin **9 Prozent** in der Nacht (von 0-8 Uhr früh).

ALTER DER ANRUFERINNEN

n=7.885

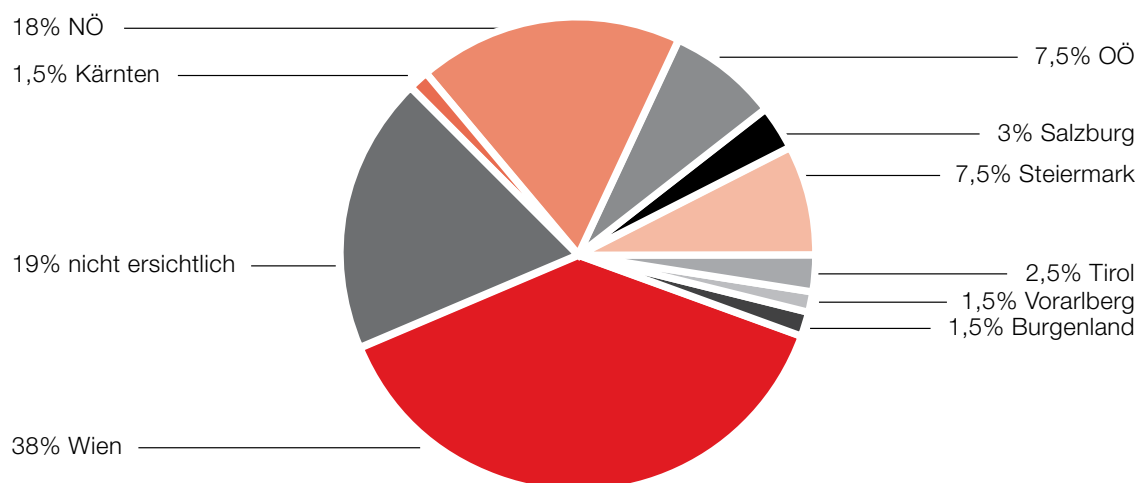


Beinahe die Hälfte der erfassten AnruferInnen (**47 Prozent**) waren im Alter von 19 bis 40 Jahren und **37 Prozent** waren 41-60 Jahre und 236 AnruferInnen, also **3 Prozent** waren über 60 Jahre alt. **6 Prozent** der AnruferInnen waren unter 18 Jahre.

STATISTIK 2011

VERTEILUNG AUF DIE BUNDESLÄNDER

n=7.885



Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum vergangenen Jahr kaum Veränderungen ergeben. Die Nummer ist in den östlichen Bundesländern bekannter als in den süd- und südwestlichen Bundesländern: **38 Prozent** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **18 Prozent** aus Niederösterreich, **7,5 Prozent** Oberösterreich und aus der Steiermark, **3 Prozent** aus Salzburg, **2,5 Prozent** aus Tirol und **1,5 Prozent** aus Vorarlberg, Kärnten und Burgenland. Es werden nicht alle AnruferInnen automatisch nach ihrer Herkunft gefragt, lediglich jene, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen und die an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden, daher sind 19 Prozent nicht ersichtlich.



BERATUNGSGESPRÄCHE

Gewalt an Frauen ist kein Einzelschicksal und kein Individuelles Problem. Es ist ein strukturelles und gesellschaftliches Problem - und viele Frauen leiden darunter. Das soll in diesem Kapitel dargestellt werden und die Frauen ermutigen, sich ebenfalls an die Helpline zu wenden. Denn es gibt Hilfe.

Die folgenden Beispiele sollen Einblicke in die Beratungsgespräche der Frauenhelpline geben und aufzeigen, welche Anliegen die AnruferInnen an die Mitarbeiterinnen herantragen. Sie sollen Frauen auch Mut machen, sich an die Frauenhelpline zu wenden. Die Gespräche sind inhaltlich zusammengefasst, um das Wesentliche hervorzuheben. Alle Angaben der AnruferInnen wurden aus Datenschutzgründen abgeändert.



AKUTSITUATION

Bei der Anruferin handelt es sich um eine junge Frau, die weint. Sie erzählt, dass ihr Lebensgefährte sie wieder einmal aus der Wohnung rausgeworfen und ausgesperrt hat, da ein Streit wegen etwas Unwesentlichem eskaliert ist. Sie ist verzweifelt, da sie sich gerade in der Abschlussphase ihrer Ausbildung befindet. So gibt er ihr ihre Sachen nicht, unter anderem ihre Bücher, die sie für ihre Prüfungen benötigt.

Sie sagt, dass er das oft macht, da er zu Jähzorn neigt. Immer wieder ist das schlechte Gewissen der Anruferin spürbar. Sie ist der Meinung, schuld daran zu sein, dass er seine Nerven verliert. Sie berichtet von ihren Bemühungen, seinen Vorstellungen zu entsprechen, aber es ihm niemals recht machen kann und von einer gerechtfertigten Strafe, die sie nicht anders verdient hat.

Sie musste wegen seiner Gewalttätigkeit bereits einige Male ins Krankenhaus, wobei sie bei den Untersuchungen nicht die Wahrheit gesagt und behauptet hat, sie sei die Stiegen heruntergefallen. Sie war mehrmals bei der Polizei, spätestens, als sie ihre Anzeige unterschreiben musste, hat sie es sich anders überlegt und ist freiwillig zu ihm zurückgekehrt.

Am Ende erzählt sie, dass er doppelt so alt ist wie sie und dass sie von zu Hause weggelaufen sei, um mit ihm zusammen sein zu können, da ihre Eltern gegen diese Beziehung waren und sind. Nun weiß sie zwar warum, findet aber, dass es zu spät ist. Erst kürzlich hat sie mit dem Mann eine gemeinsame Wohnung bezogen. Sie fühlt sich auch verantwortlich, da er viel Geld für eine gemeinsame Zukunft investiert hat und kann ihn deshalb nicht verlassen.

Das Beratungsgespräch basiert in erster Linie darauf, ihr das schlechte Gewissen dem Täter gegenüber zu nehmen und ihr Selbstbewusstsein zu stärken, auch werden Täterstrategien analysiert, die aufgrund eines ungleichen Machtverhältnisses in einer Beziehung entstehen können und bei ihr durch den Altersunterschied noch verstärkt werden. Sie erhält Informationen zu Betretungsverbot bzw. Einstweiliger Verfügung sowie geschützten Einrichtungen wie dem Frauenhaus, damit sie die Zeit bis zum Ausbildungsabschluss in Sicherheit und ruhig verbringen kann.

Sie nimmt die Vorschläge dankend an, scheint beruhigt über so viele Möglichkeiten, die sie vorher nicht kannte, auch wenn sie sich nicht sofort entscheidet, würde sie intensiv darüber nachdenken.

Sie kann sich jederzeit melden, wenn sie noch Fragen hat oder über ihr Befinden reden möchte.

BERATUNGSGESPRÄCHE

MIGRANTINNEN-EMPOWERMENT

Eine in Österreich verheiratete Frau aus der Türkei meldet sich bei der Frauenhelpline, weil sie gehört hat, dass sie hier muttersprachliche und anonyme Beratung erhält.

Die Anruferin erzählt der Beraterin ihre Geschichte: Sie lebt seit einigen Jahren in Österreich, spricht auch ein bisschen Deutsch, aber eine Beratung zu diesem Thema ist ihr in ihrer Muttersprache lieber.

Sie hat ihren 2. Ehemann durch eine Bekannte kennengelernt und ihn bereits nach kurzer Zeit geheiratet. Die beiden haben ein kleines Kind. Ihr Mann ist ihr gegenüber jedoch sexuell, physisch und psychisch gewalttätig und sie kann das nicht mehr ertragen. Bisher hat sie nur wegen dem Kind nichts unternommen, aber dieses bekommt immer mehr mit und das möchte sie nicht. Sie will sich von ihrem Mann trennen, um so der Gewalt zu entkommen.

Die Beraterin ist die erste Person, mit der sie darüber sprechen kann. Ihren Eltern, die in der Türkei leben, hat sie sich aus Angst vor Verurteilungen nicht anvertraut, denn diese würden ihr vermutlich vorwerfen, selbst schuld am Scheitern der 2. Ehe zu sein.

Im Rahmen von mehreren Beratungsgesprächen erhält die Anruferin die erforderliche Unterstützung und Stärkung, um aus der Gewaltbeziehung rauszukommen, sie bekommt Informationen zum Gewaltschutzgesetz und es werden mögliche Lösungen für ihr Problem besprochen.

Die Anruferin meldet sich nach ein paar Wochen wieder und erzählt, dass ihr Mann nach einem neuerlichen Gewaltakt weggewiesen wurde und sie jetzt mit ihrem Sohn alleine in der Wohnung lebt. Sie wird vom Gewaltschutzzentrum unterstützt, hat die Scheidung eingereicht und sich zu einem Deutschkurs angemeldet.

GEWALT IN DER FAMILIE

Die Anruferin ist eine junge Frau, die Hilfe für die 16jährige Nachbarstochter sucht. Vor 2 Wochen hat sich ihr diese mit folgender Geschichte anvertraut: Sie wird von ihrem Vater geschlagen, der auch gegenüber der Mutter und Ehefrau gewalttätig ist. Ihr jüngerer Bruder solidarisiert sich mit dem Vater und verrät sie, wenn sie sich nicht an die strengen Regeln hält, die er für sie aufgestellt hat. Da sie noch andere jüngere Geschwister hat, wollte sie zum Schutz dieser nichts unternehmen. Darüber hinaus möchte sie auch die Mutter nicht ihrem Schicksal überlassen, denn diese will sich bisher nicht vom Gewalttäter trennen, sondern die Gewalt ertragen.

Gestern ist die Nachbarstochter in die Wohnung der Anruferin geflüchtet und hatte leichte Schnittwunden und blaue Flecken. Der Vater hat ihr das Mobiltelefon weggenommen. Die Anruferin hat ihr angeboten, die Polizei zu kontaktieren, das wollte sie allerdings nicht. Auch das Angebot bei ihr zu übernachten, hat sie nicht angenommen, da ihre Mutter sie gebeten hat zurückzukommen. Sie hat aber versprochen heute bei der Anruferin vorbeizukommen und Schritte zu setzen, da sie nun genug hat.

Die Beraterin informiert die Anruferin über die Optionen im Rahmen des Gewaltschutzgesetzes und über mögliche Anlaufstellen. Die ärztliche Dokumentation der Verletzungen legt sie nachdrücklich nahe. Schlussendlich entscheidet sie sich dafür, der Nachbarstochter die Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt vorzuschlagen und sie dabei zu begleiten. Sie verleiht ihrer Erleichterung Ausdruck, da sie das Mädchen gerne unterstützen möchte und nun einen Überblick über die Optionen hat. Die Beraterin bietet für die betroffene junge Frau noch eine telefonische Beratung an und für die Mutter der Tochter gibt sie die Möglichkeit bekannt, diese muttersprachlich zu beraten.

BERATUNGSGESPRÄCHE

GEWALT ÜBER GENERATIONEN

Die Anruferin hat sich vor 5 Jahren u. a. mit Hilfe der Frauenhelpline aus einer jahrelangen Gewaltbeziehung mit ihrem Mann befreit, indem sie nach zahlreichen unterstützenden Telefonaten bei einem erneuten Gewaltvorfall den Mut und die Kraft hatte, die Polizei zu rufen. Daraufhin wurde ein Betretungsverbot gegen den Mann ausgesprochen und mit Unterstützung des Gewaltschutzzentrums wurde danach eine Einstweilige Verfügung erwirkt sowie zu einem späteren Zeitpunkt die Scheidung. Während dieser Zeit erhielt sie von ihrem Mann Morddrohungen und es gab Unterhaltsstreitigkeiten.

Mittlerweile lebt die Anruferin mit dem 20jährigen Sohn in einer kleinen Wohnung. Doch nun ist es dieser Sohn, der sich ihr gegenüber sehr aggressiv verhält. Da sie nur eine kleine Rente hat und er berufstätig ist, hat sie ihn gebeten, er möge ihr für das täglich gekochte Essen und die Wäsche, die sie für ihn macht, finanziell unterstützen. Daraufhin ist er sehr wütend geworden und hat sie beschimpft. Seither setzt er sie stark unter Druck und kontrolliert sie auch. Er wird ausfällig, wenn er sie nicht erreicht oder sie nicht für ihn gekocht hat. Seine Freundin behandelt er ähnlich.

Die Anruferin ist verzweifelt, denn der Sohn hat die gewalttätige Behandlung seines Vaters gegenüber ihr immer verurteilt, er hat sie damals sehr unterstützt und jetzt handelt er wie sein Vater. Ohne den Sohn, sagt sie, hätte sie die psychische und physische Gewalt damals nicht durchgehalten.

Die Beraterin bringt der Anruferin gegenüber Verständnis auf und bietet ihr die Entlastung, die sie in diesem Moment braucht. Da es sich um ihren Sohn handelt, fällt es der Anruferin schwer, darüber mit jemanden zu reden. Selbstverständlich wird sie auf dem Weg aus dem Kreislauf der Gewalt bestärkt, denn Gewalt ist durch nichts zu rechtfertigen.

Die Anruferin wird motiviert, sich in ihrem Umfeld – diese Ressource wurde im Laufe des Gesprächs angesprochen - Unterstützung zu holen und weiters gezielt an eine ihr bereits bekannte Frauenberatungsstelle vermittelt. Darüber hinaus wurde für Notfälle ein Sicherheitsplan besprochen.

SEXUELLE GEWALT UND SELBSTBESTIMMUNG

Frau C. wird seit einigen Jahren von der Frauenhelpline beraten und begleitet: Anlass ihres ersten Anrufes war die Vergewaltigung durch einen Bekannten und die Erfahrung, dass es nicht zu einer Verurteilung kam. Frau C. wurde somit zweifach traumatisiert.

In den ersten Monaten gab es regelmäßige und häufige Anrufe bei der Frauenhelpline. Die Gewalterfahrung einerseits, die Scham und Verzweiflung andererseits, dass sie mit der Anzeige und der nachfolgenden Verhandlung bei Gericht nicht durchgedrungen ist, waren Schwerpunkte der Gespräche mit der jeweiligen Beraterin. Zudem warfen schon kleine Widerstände im Alltag Frau C. aus der Bahn und sie holte sich Unterstützung und Entlastung bei der Frauenhelpline. In kleinen Schritten wurden Strategien besprochen, die auch der Bewältigung der alltäglichen Verrichtungen dienten. Die jederzeitige Erreichbarkeit war für Frau C. dabei eine große Erleichterung.

Im Laufe der Zeit wurden die Abstände zwischen den Anrufen größer. Nur noch bei einschneidenden Veränderungen (so wechselte sie z.B. infolge des Erlebten ihren Wohnort) holte sie sich Rat und Unterstützung bei der Frauenhelpline. Frau C. hat zu einem guten Teil zurückgefunden in ein selbstbestimmtes Leben, dennoch wird sie immer wieder von Erinnerungen heimgesucht. Das sind dann Anlässe, sich wieder zu melden. Frau C. hat in den Jahren der Beratung und Begleitung immer wieder betont, dass sie sich bei der Frauenhelpline gut aufgehoben fühlt.

BERATUNGSGESPRÄCHE

ZWANGSHEIRAT

Die Anruferin klingt nervös und verunsichert, sie fragt nach einer Telefonnummer von einem Krankenhaus in ihrer Nähe, in dem die Möglichkeit besteht, den Hymen wieder zusammennähen zu lassen. Auf die Frage der Beraterin, weshalb sie diesen Eingriff durchführen möchte, antwortet die Betroffene verlegen, dass sie heiraten wird und aus religiösen Gründen als Jungfrau in die Ehe gehen muss. Im Laufe des Gesprächs stellt sich heraus, dass ihr erster sexueller Kontakt nicht freiwillig war, sondern sie vergewaltigt wurde. Versuche der Beraterin auf das Thema der Vergewaltigung einzugehen, werden von der betroffenen Frau zurückgewiesen. Jedoch beginnt die Anruferin offen und ungezwungen von ihrem Leben zu erzählen. Sie ist 19 Jahre alt und kommt ursprünglich aus einem anderen europäischen Land und hat türkische Wurzeln. Die Hochzeit wurde vor ein paar Monaten zwischen den Eltern des Bräutigams, der in Österreich lebt und ihren Eltern vereinbart. Die Beraterin macht die Anruferin immer wieder darauf aufmerksam, dass arrangierte Ehen keine religiöse Tradition sind; sie wisse Bescheid, antwortet die junge Frau und erzählt, dass ihre Eltern aus einem kleinen Dorf in der Türkei stammen; dort sei es üblich Ehen zu arrangieren. Ihre Zukunftspläne sind Studium, eigenes Einkommen und sie möchte gerne selbst bestimmen, wen sie heiratet und zu welchem Zeitpunkt. In Wirklichkeit habe sie einen großen Hass auf ihre Eltern und gleichzeitig auch große Angst. Sie hatte auch schon öfters Selbstmordgedanken.

Die Beraterin überlegt gemeinsam mit der jungen Frau auf welche Ressourcen sie innerhalb ihrer Familie zurückgreifen kann bzw. an welche Institutionen sie sich wenden kann. Es stellt sich heraus, dass eine große Anzahl von Cousinen in ihrer Familie auch „Betroffene“ sind und dass ihre männlichen Cousins die Heiratspolitik ihrer Eltern überhaupt nicht unterstützen.

Am Ende des Gesprächs nimmt die junge Frau die Telefonnummern von Institutionen dankbar und gestärkt entgegen und vereinbart mit der Beraterin, dass sie Rücksprache mit ihren Cousinen halten wird, um weitere Vorgangsweisen zu besprechen und sich bei Bedarf nochmals bei der Beraterin melden wird.

SEXUELLER MISSBRAUCH IN DER KINDHEIT

Mitten in der Nacht klingelt das Telefon. Am anderen Ende ist eine Frau, die sehr aufgewühlt klingt. Sie erzählt von einem Zeitungsartikel, der viel bei ihr ausgelöst hat. Der Zeitungsbericht handelt von einer Frau und deren von Gewalt geprägter Kindheit in einem Erziehungsheim, die sie nie verarbeiten konnte. Die Anruferin war selbst bis zu ihrem 14. Lebensjahr in diesem Heim untergebracht gewesen und musste dort Furchtbares erleben, von Vergewaltigungen bis hin zu schwersten körperlichen Misshandlungen. Sie war nicht nur im Heim, sondern auch in ihrer eigenen Familie schweren Übergriffen ausgesetzt: Sie und ihre Schwester wurden immer wieder vom Vater vergewaltigt und ihre Schwester bekam ein Kind vom Vater. Ihre Mutter konnte die Kinder nicht vor dem brutalen Vater schützen. Die Erinnerung an diese schrecklichen Erlebnisse in ihrer Kindheit und Jugend haben sie immer wieder eingeholt.

Die traumatischen Ereignisse haben das Leben der Anruferin stark beeinflusst: Sie schildert, dass sie zwar immer wieder als Hilfskraft arbeitete, aber nie einen Beruf erlernen konnte und in vielen Lebensbereichen stets ausgenutzt wurde, so auch von ihren Ehemännern, die beide gewalttätig waren. Die Anruferin erzählt auch von ihrem mittlerweile erwachsenen Sohn, der ihr die Kraft zum Weiterleben gibt. Er steht zu ihr und ist ihr stets eine große Stütze. Doch die Anruferin berichtet im Laufe des Gesprächs ebenso, dass sie von einer geringen Mindestpension leben und an vielen Tagen um ihr Überleben kämpfen muss. An eine finanzielle Entschädigung aufgrund von Missbrauch hat sie bisher noch nicht gedacht, aber seitens der Beraterin wurde ihr mitgeteilt, dass sie vielleicht einen Anspruch auf eine Entschädigung oder auf eine kostenlose Therapie hat. Die Anruferin erhielt die dafür zuständige Anlaufstelle in ihrem Bundesland. Am Ende des Gesprächs war die Frau hörbar erleichtert und bedankte sich für das ausführliche Gespräch.



FAQs



DIE MITARBEITERINNEN DER FRAUENHELPLINE ORIENTIEREN SICH IN IHREN BERATUNGSGESPRÄCHEN AN FEMINISTISCHEN UND FRAUENSPEZIFISCHEN PRINZIPIEN. WELCHE SIND DAS?

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



FRAUEN BERATEN FRAUEN

Das Team der Frauenhelpline besteht aus langjährigen Gewaltexpertinnen mit einer qualifizierten Ausbildung im Bereich Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Therapie, Lebens- und Sozialberatung und Zusatzqualifikationen und Berufserfahrungen. Seit einigen Jahren arbeiten auch Frauen mit verschiedenen Sprachkenntnissen im Team.



PARTEILICHKEIT

bedeutet, ganz auf der Seite der bedrohten und misshandelten Frau zu stehen und sie bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche zu begleiten und zu unterstützen. Es gilt, Benachteiligungen bewusst zu machen und letztlich Machtunterschiede aufzuzeigen und 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 und das Umfeld der Anruferin muss ebenso einbezogen werden wie die gesellschaftspolitische Situation der Frauen. Auf der Ebene der Anruferin bedeutet es, ressourcenorientiert stärken und an der Lebenswelt ausgerichtete Möglichkeiten für den erfolgreichen Umgang mit Problemstellungen aufzuspüren.



HILFE ZUR SELBSTHILFE

Das Prinzip **HILFE ZUR SELBSTHILFE** unterstreicht die Eigenverantwortlichkeit der Frau. Anruferinnen zu ermutigen, ihre eigenen Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und ihre Ziele zu formulieren. Im Sinne des Empowerments geht es zudem um den Wiederaufbau des Selbstvertrauens und der Selbstachtung, die es ermöglichen, Entscheidungen zu treffen und das Leben selbstbestimmt zu gestalten.



ANONYMITÄT

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

UM WAS GEHT ES ZUNÄCHST BEI DER TELEFONISCHEN BERATUNG?

Bei der telefonischen Beratung geht es zunächst um die **Klärung** der aktuellen Situation der Hilfesuchenden, um **Entlastung** – also auch das Auffangen der Betroffenen in der Krisensituation – um **Stärkung** und Bestärkung auf dem Weg aus dem Kreislauf der Gewalt. Der Anruf bei der Frauenhelpline ist ein erster wichtiger Schritt auf diesem Weg. Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** der Einrichtung zu verdanken ist. Die Frauenhelpline ist unbürokratisch, d. h. rund um die Uhr und kostenlos erreichbar, die Beratung ist streng vertraulich und anonym. Die Anruferin muss also weder Namen noch Adresse oder sonstige persönliche Daten angeben und vor allem: Sie selbst hat es in der Hand, den Kontakt abzubrechen oder fortzusetzen, ein minimales, aber wesentliches Element zur Stärkung oder Wiederfindung der Entscheidungsfreiheit der Frauen.

UM WAS KANN ES IN DER KRISENSITUATION NOCH GEHEN?

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

WELCHE MÖGLICHKEITEN WERDEN IN FÄLLEN VON AKUTER GEWALT MIT DER ANRUFERIN BESPROCHEN?

In Fällen von akuter Gewalt im Rahmen der **psychosozialen Krisenberatung** wird auch die Möglichkeit einer Wegweisung/eines Betretungsverbotes mit der Anruferin besprochen. Auf Wunsch der Klientinnen bietet die Beraterin eine telefonische **Intervention bei der Polizei** an, um eine Wegweisung oder eine Anzeige anzuregen. Aber dabei darf der Hinweis auf Schutz und Sicherheit nie vergessen werden.

WELCHE WEITEREN ZIELE GIBT ES BEI DER TELEFONISCHEN BERATUNG?

Ein weiteres Ziel ist es die **Anruferinnen zu motivieren**, persönliche Beratung und gegebenenfalls längerfristige Betreuung in regionalen Hilfseinrichtungen in Anspruch zu nehmen und damit verbunden eine **gezielte Weitervermittlung** vor allem an Frauenhäuser, Frauenberatungsstellen, Interventionsstellen, Frauennotrufe etc. Auf Wunsch der Betroffenen kann der Kontakt zu anderen Institutionen wie etwa mit dem Amt für Jugend und Familie über die Frauenhelpline hergestellt werden.

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

FAQs

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 einzufordern.

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 zumindestens an bestimmten Tagen garantieren:

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

Freitag Vormittag von 8:00 bis 14:00 Türkisch

Freitag Nachmittag von 14:00 bis 19:00 Arabisch



08000 | 2

FREMDSPRACHIGE BERATUNG

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

Freitag Vormittag von 8:00 bis 14:00 Türkisch

Freitag Nachmittag von 14:00 bis 19:00 Arabisch

FRAUENHELPLINE@AOEF.AT
WWW.FRAUENHELPLINE.AT