

JAHRESBERICHT 2006

FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT
0800/222 555

www.frauenhelpline.at

frauenhelpline@aoef.at

Impressum:

herausgegeben vom

Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser

Frauenhelpline gegen Männergewalt

A-1050 Wien, Bacherplatz 10/4

Redaktion: Maria Rösslhumer

Statistik und Grafik: Maria Rösslhumer

Gefördert durch:



Wir bedanken uns auch bei der Firma Tropsi Parfümerien für einen einmaligen Erlös zugunsten der Frauenhelpline, der für die Bekanntmachung der Nummer verwendet wird.



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	Seite 4
INTERVIEW:	
Die Frauen ermutigen, ihren eigenen Weg zu gehen	Seite 5
I. Die Frauenhelpline 0800/222 555	Seite 7
Zielgruppen	Seite 7
Ziele und Aufgaben	Seite 8
Angebote	Seite 9
Rechtliche Information u. Beratung zum Schutz vor Gewalt in der Familie	Seite 10
II. ARBEITSBEREICHE	Seite 14
Grundsätze der telefonischen Beratung	Seite 14
Telefonische Beratung in der Praxis	Seite 15
Vernetzungsarbeit / Kontakte / Kooperation	Seite 16
Erstellung und Aktualisierung von Infomaterialien	Seite 17
Fachspezifische Informations- und Öffentlichkeitsarbeit	Seite 17
Schulungen und Fortbildungen	Seite 19
Dokumentation und Statistik	Seite 19
III. TEAM DER FRAUENHELPLINE	Seite 20
IV. AUSGEWÄHLTE FALLBEISPIELE	Seite 21
V. AUSWERTUNG DER STATISTISCHEN DATEN	Seite 27

VORWORT

Im Rahmen der Europaratskampagne „Stoppt häusliche Gewalt gegen Frauen“, die im November 2006 offiziell begonnen hatte und bis einschließlich 8. März 2008 dauert wird, haben wir die Frauenhelpline in den Mittelpunkt der Öffentlichkeitsarbeit gestellt, mit dem Ziel diese einmalige telefonische Beratungsstelle und kostenlose Nummer 0800/222 555 für von Gewalt betroffene Frauen und Kinder österreichweit noch bekannter zu machen. Wie wichtig diese kostenlose Nummer bzw. die Unterstützung durch die Frauenhelpline ist, kann auf Seite 21 „Ausgewählte Fallbeispiele“ nachgelesen werden.

Der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser hat sich von Beginn an, an der Europaratskampagne beteiligt und eine Veranstaltung am 4. März 2006 im Rahmen der 16 Tage gegen Gewalt im Parlament angeregt und organisiert.

In Zuge dieser Vorbereitungen konnten wir viele KooperationspartnerInnen finden, die uns dabei unterstützt haben und einen ideellen oder finanziellen Beitrag zur Europaratskampagne bzw. speziell für die Frauenhelpline geleistet haben.

Als Leiterin der Frauenhelpline möchte ich mich bei allen UnterstützerInnen sehr herzlich bedanken:

Maria Bill	Bundesjugendvertretung
Topsi Parfümerien	Frauenhaus Mistelbach
Druckerei Remaprint,	Liga: grafic design
The Body Shop	Katholische Frauenbewegung Österreich
Stiftung Für´s Leben	Wendl und Jung
Österreichische Nationalbank	Hellwach bei Gewalt an Frauen
White Ribbon Österreich	Multiple Joys
Reumiller & Reumiller	Internationales Journalismus Zentrum (IJZ) der Donau Universität
Amnesty International Netzwerk Frauenrechte	Krems
Frauengesundheitszentrum Kärnten	ZSW Zentrum für Sozialforschung und Wissenschaftsdidaktik, Wien
Österreichische Beamtenversicherung ÖBV	
Bank Austria Credit-Anstalt	
Glocalist Medien	

Dank Ihrer Unterstützung können wir die Nummer sichtbarer machen und Frauen ermutigen, sich an eine professionelle Einrichtung zu wenden.

Mag.^a Maria Rösslhuber

INTERVIEW: DIE FRAUEN ERMUTIGEN, IHREN EIGENEN WEG ZU GEHEN¹

Die Frauenhelpline 0800/222 555 ist seit 1998 österreichweit die erste Anlaufstelle für Frauen, die in ihrer Beziehung Gewalt erleben. Die Anruferinnen können sich rund um die Uhr an die Beraterinnen wenden, die Unterstützung ist kostenlos und anonym. Statt einem Vorwort soll heuer ein Interview über den Beratungsansatz der Frauenhelpline einleiten, welches von Frau **Daniela Almer** für die Zeitung der Plattform gegen die Gewalt in der Familie mit einer Mitarbeiterin der Frauenhelpline **Birgit Goldmann** durchgeführt hat. Sie ist seit fünf Jahren Mitarbeiterin bei der Frauenhelpline 0800/222 555 und erklärt, welchen Ansatz sie und ihre Kolleginnen bei der Beratung verfolgen.

Almer: Frau Goldmann, nach welchem Ansatz beraten Sie Frauen, die bei der Frauenhelpline 0800/222 555 anrufen?

Goldmann: Wir arbeiten vor allem nach dem Prinzip des Empowerment. Damit sollen Frauen, die von Gewalt betroffen sind, wieder Macht und Kontrolle über ihr Leben erlangen und es nach ihren eigenen Bedürfnissen und Zielen gestalten. Wir wollen die Frauen dabei unterstützen und „ermächtigen“, aus einer Situation der Unterdrückung und Unterordnung heraus zu einem selbstbestimmten und selbstverantwortlichen Leben zu gelangen.

Almer: Heißt das, die Anruferin muss selber herausfinden, was das Beste für sie ist?

Goldmann: Ja, das könnte man so sagen. Wir sehen die Klientin als Expertin ihrer Situation. Das ergibt sich zum einen aus dem Personenzentrierten Beratungsansatz, hängt zum anderen aber auch mit der ganz spezifischen Dynamik von Gewaltbeziehungen zusammen.

Almer: Was ist das Besondere daran?

Goldmann: Die feministisch orientierte Sozialarbeit geht davon aus, dass die wesentliche Ursache männlicher Gewalt in unserem Gesellschaftssystem zu finden ist. Das Machtungleichgewicht zwischen den Geschlechtern und die Unterordnung der Frauen hat historisch betrachtet zu ihrer Diskriminierung und Diffamierung geführt. Frauen wurde die Kontrolle und Entscheidungsfreiheit in ihrem Leben nicht zugestanden.

Almer: Was bedeutet das für die Beratung?

Goldmann: Wir wollen nicht einzelne Aspekte, sondern den gesamten Lebenszusammenhang von Frauen wahrnehmen und berücksichtigen. Im Blickfeld steht die Frau in ihrer ganz persönlichen, individuellen Situation, wie auch in ihren gesellschaftlichen und politischen Bezügen.

Almer: Ist es für Frauen heute nicht schon einfacher geworden, über ihr Leben zu entscheiden?

Goldmann: Ich denke schon, dass sich Vieles verändert hat. Es entspricht jedoch meiner Erfahrung als Beraterin, dass im privaten Bereich einiges noch nach den alten Mustern abläuft. Die Soziologin Margit Brückner hat einmal von „Lebensstärken“ und „Beziehungsschwächen“ gesprochen. Gemeint ist damit eine Gespaltenheit aufgrund unterschiedlicher, gleichzeitig bestehender Gesellschaftsbilder. Nach außen hin sind die Frauen vielfach sehr selbständig und durchsetzungsstark. Nach innen hin aber, in der Familie und der Beziehung leben sie nach traditionellen Mustern. Besonders ältere Frauen sind – auch in psychologischer Hinsicht – in stark patriarchale Geschlechterverhältnisse verstrickt. Das ist keineswegs verwunderlich. Sie haben

¹ Dieses Interview wurde in der 3. Ausgabe 2006 der Zeitschrift Plattform gegen Gewalt in der Familie veröffentlicht.

nicht nur ihre Kindheit, sondern auch den Großteil ihres Erwachsenenlebens in der traditionellen Gesellschaftsordnung verbracht.

Almer: Wieso eignet sich dieser Beratungsansatz so gut für Frauen, die von Gewalt im sozialen Nahraum betroffen sind?

Goldmann: Für die Anruferinnen ist es oft ein hartes Stück Arbeit, das Leben wieder in die eigenen Hände zu nehmen und es nach innen und außen den eigenen Wünschen und Bedürfnissen entsprechend zu gestalten. Hier müssen Ressourcen vielfach erst freigelegt werden. Individuelle Bedürfnisse und Wünsche müssen definiert und gefunden werden. Es ist dabei von zentraler Bedeutung, die Frauen zu ermutigen, ihren eigenen Weg zu gehen und sich nicht weiter Vorschreibungen machen zu lassen. Alles andere würde bedeuten, die eine Abhängigkeit lediglich durch eine neue zu ersetzen. Judith Hermann hat das in ihrem Buch „Die Narben der Gewalt“ so ausgedrückt: „Keine Intervention, die der Überlebenden noch weiter Macht und Kontrolle über ihr Leben nimmt, kann ihre Heilung unterstützen, egal, wie sehr diese auch unmittelbar in ihrem besten Interesse erscheint.“

Almer: Wie gehen die Anruferinnen mit diesem Beratungsansatz um?

Goldmann: Viele Frauen erwarten zunächst einmal fertige Lösungen oder Patentrezepte für ihr Problem und sprechen das auch ganz klar aus. Gerade ältere Frauen sind oft daran gewöhnt, dass man oder auch Mann(!) ihnen sagt, was genau und wie sie es zu tun haben. Extreme körperliche und seelische Unterdrückung und Einschränkung schafft eine Fixierung auf diejenigen, die die Gewalt ausüben. Sie beschränkt die Frauen sozusagen auf das Überleben und rückt die Möglichkeit der eigenen Gestaltungs- und Handlungsfähigkeit oft weit in den Hintergrund.

Almer: Wäre es für die Beraterinnen manchmal einfacher, der Anruferin einen Ratschlag zu geben, als mit ihr gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten?

Goldmann: Es ist nur vordergründig einfacher, der Anruferin einen Ratschlag zu geben. Auf eine direkte Frage mit einer direkten Antwort zu reagieren, führt nicht immer zu einem befriedigenden Ergebnis. Lösungsvorschläge, die an den eigentlichen Bedürfnissen und Wünschen einer Frau vorbei gehen, führen oft zu Abwehr.

Almer: Heißt das, die Anruferin will das Gespräch dann nicht mehr fortsetzen?

Goldmann: Nein, nicht unbedingt. Die Abwehr ist oft unbewusst. Sie macht sich z.B. in endlosen „Ja, aber ... -Sätzen“ bemerkbar. Positiver Rapport kann erst dann wieder hergestellt werden, wenn sich die Beraterin bewusst zurücknimmt und die Ideen und Lösungsvorschläge der Klientin selbst anspricht. Oft treten erst dann die eigentlichen Nöte und Ängste zutage, die Frauen öffnen sich und es wird möglich, den nächstmöglichen, realistischen Schritt aus der Spirale der Gewalt gemeinsam mit der Frau zu erarbeiten.

Almer: Lässt sich so ein Schritt in einem einzigen Telefongespräch erarbeiten?

Goldmann: Nicht immer. Wie schnell eine Frau ihren eigenen Weg gehen kann, ist sehr unterschiedlich. Auch dafür gibt es kein Patentrezept.

Almer: Vielen Dank für das Gespräch.

Mag.^a Birgit Goldmann ist Ethnologin und Beraterin bei der Frauenhelpline 0800/222 555

Literaturhinweise:

Herman, Judith: Die Narben der Gewalt, Paderborn 2003

Brückner, Margrit: Die janusköpfige Frau. Lebensstärken und Beziehungsschwächen, Frankfurt/Main 1987

I. DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555

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

Zielgruppen

- **Mädchen und Frauen/Migrantinnen, die von allen Formen der Gewalt** (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) **betroffen oder bedroht sind**, und deren **Kinder**,
- **Frauen/Migrantinnen in Beziehungs- und Lebenskrisen**,
- **Mädchen und Frauen/Migrantinnen, die von Stalking und Zwangsheirat betroffen sind**.
- **Kinder und Jugendliche**, die Fragen zu Gewalt und Gewalterfahrungen haben
- **Personen aus dem Umfeld der Betroffenen**
- **Institutionen und soziale Einrichtungen**

Viele Frauen/Migrantinnen können ihre oft tagtäglich erlebten Gewalterfahrungen nicht als Gewalt erkennen oder für sich benennen. Gründe dafür können Scham und Schuldgefühle oder auch Angst vor Stigmatisierung sein.

Oft beginnen Gespräche bzw. Anrufe mit den Worten: *Ich weiß nicht, ob ich bei Ihnen richtig bin, aber ...* Im Laufe des Gesprächs stellt sich dann heraus, dass es sich möglicherweise nicht um körperliche jedoch um **vielfältige** andere **Formen** von Gewalt (wie totale Kontrolle, Isolation von FreundInnen und Familie, materielle, physische oder psychische Ausbeutung etc.) handelt.

Eine der Folgen von Gewalt gegen Frauen/Migrantinnen innerhalb von Familie und/oder Partnerschaft ist die **Mit- oder direkte Betroffenheit von Kindern und Jugendlichen** im familiären System. Auch diesen bieten wir durch eine erste telefonische Krisenberatung Rat und Hilfe an.

Eine weitere Zielgruppe sind Frauen/Migrantinnen, die von **Stalking** betroffen sind. Stalking ist der englische Ausdruck für Psychoterror. Stalking kommt im Zusammenhang mit Gewalt in der Familie häufig vor, insbesondere in Zeiten der Trennung und Scheidung. Frauen/Migrantinnen werden vom Partner oder Ex-Partner verfolgt und bedroht - auch dann noch, wenn sie nicht mehr in der gemeinsamen Wohnung leben.

Die Frauenhelpline steht auch Mädchen und jungen Frauen offen, die gegen ihren Willen verheiratet wurden oder werden sollen. Von **Zwangsheirat** sind minderjährige Mädchen und junge Frauen (aber auch Burschen) mit österreichischer Staatsbürgerschaft betroffen, die in zweiter oder dritter Generation in Österreich aufgewachsen sind. Zwangsverheiratung ist ebenfalls eine Form von familiärer Gewalt und die Betroffenen benötigen umfassende Hilfe und Unterstützung.

Auch Mitarbeiterinnen von **sozialen Institutionen**, die in ihrer Arbeit mit dem Thema Gewalt konfrontiert sind, wie z.B. Exekutive, Gerichte, Schulen, Spitäler und sozialen Hilfseinrichtungen, sowie **Personen aus dem Umfeld der Betroffenen** (Verwandte, Bekannte, NachbarInnen, ArbeitskollegInnen etc.) bietet die Frauenhelpline Information und Beratung an.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Frauenhelpline ist es, **Medien sowie administrativ bzw. politisch tätige Personen** mit den nötigen Informationen zu Männergewalt und deren Auswirkungen auf alle anderen Familienangehörigen zu versorgen.

Zusätzlich zur telefonischen Beratung werden auf Anfrage per **E-Mail** Informationen zum Thema Gewalt gegen Frauen weitergegeben.

Ziele und Aufgaben

Die Frauenhelpline versteht sich als **erste Anlaufstelle** für alle Fragen im Zusammenhang mit Männergewalt gegen Frauen/Migrantinnen (Gewalt in der Familie, bzw. in der Ehe oder Partnerschaft, Stalking, Zwangsheirat, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz etc.).

Sie ist eine **professionelle, zielgruppenorientierte** Einrichtung, die **rund um die Uhr, kostenlos** und **bundesweit** Beratung und Information anbietet.

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. Wir sehen den Anruf bei der Frauenhelpline als einen ersten wichtigen Schritt auf diesem Weg.

Oft sprechen Frauen in einem solchen Gespräch tatsächlich das erste Mal über ihre Situation, was auch der **Niederschwelligkeit** unserer 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.

Seit 1. Jänner 2005 bietet die Frauenhelpline je nach Bedarf Beratungen in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Slowenisch, Slowakisch und Türkisch an. Dadurch haben Migrantinnen die Möglichkeit anonym und kostenlos ihre Anliegen in ihrer jeweiligen Sprache zum Ausdruck zu bringen.

Neben Entlastung und Stärkung in der Krisensituation geht es im telefonischen Beratungsgespräch 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 die **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.

Da die Beraterinnen unter anderem Spezialistinnen das Gewaltschutzgesetz betreffend sind, wird in Fällen von akuter Gewalt im Rahmen der **psychosozialen Krisenberatung** auch die Möglichkeit einer Wegweisung/eines Betretungsverbotes mit der Anruferin besprochen. Auf Wunsch der Klientinnen bietet die Beraterin eine telefonische **Intervention bei der Polizei** an, um eine Wegweisung anzuregen.

Vielfach haben die Mitarbeiterinnen die Erfahrung gemacht, dass ihre Intervention bei der Exekutive hinsichtlich einer Wegweisung sehr hilfreich sein kann.

Ein weiteres Ziel ist 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. Dazu sind detaillierte Kenntnisse über das soziale Hilfsnetz in ganz Österreich notwendig sowie die laufende Aktualisierung von Telefonnummern und Adressen der bestehenden Hilfseinrichtungen.

Auf Wunsch der Betroffenen kann der Kontakt zu anderen Institutionen auch direkt 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.).

Gerade was regionale Frauenhelfseinrichtungen 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 Beratungen 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/Migrantinnen und deren Kinder zu fordern.

Die Erfahrungen der Helpline haben gezeigt, dass es besonders **nachts und an Wochenenden** wichtig ist, hilfesuchenden Frauen/Migrantinnen eine Möglichkeit der **Entlastung und psychischen Stärkung in kritischen Situationen** zu bieten, da zu diesen Zeiten die meisten Beratungseinrichtungen nicht geöffnet sind.

Während der Nacht und an Wochenenden übernimmt die Helpline bei Bedarf und nach Absprache auch die **Krisenanrufe der Interventionsstellen und Frauenberatungsstellen** aus ganz Österreich.

Angebote

- Kostenlose telefonische Erst- und Krisenberatung für Frauen/Migrantinnen Kinder und Jugendliche, die von Gewalt betroffen sind
- Anonyme und vertrauliche Beratung
- Muttersprachliche Beratung in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Slowenisch, und Türkisch
- Erreichbarkeit von 0 – 24 Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Rasche Hilfe in Akutsituationen
- Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe
- Psychosoziale Krisenberatung
- Information über rechtliche und soziale Fragen in Zusammenhang mit Gewalt an Frauen/Migrantinnen und Kindern
- Gezielte Weitervermittlung an regionale Frauenschutzeinrichtungen und Beratungsstellen

- Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich

Rechtliche information und Beratung zum Schutz vor Gewalt in der Familie

Neben der psychosozialen Beratung gehört die Information und Auskunft über die gesetzlichen Maßnahmen für Gewaltopfer zur zentralen Beratungsarbeit der Frauenhelpline.

Die Beraterinnen der Frauenhelpline - die sich bzgl. Rechte und Gesetze selbst auch immer am Laufenden halten müssen - informieren die Anruferinnen über die rechtlichen Möglichkeiten, die Opfer in Österreich haben, wie diese wirken, wohin sie sich auf regionaler Ebene wenden können, welche Hilfseinrichtungen sie bei der Einholung ihrer Rechte in Anspruch nehmen können.

Das Bundesgesetz zum Schutz vor Gewalt in der Familie

Einen verbesserten Schutz für Frauen und Kinder, die von Männergewalt betroffen sind, bietet das Bundesgesetz zum Schutz vor Gewalt in der Familie, welches seit 1. Mai 1997 in Kraft ist und in der Zwischenzeit zweimal (2000 und 2004) im Sinne des Opferschutzes reformiert wurde. Das Bundesgesetz umfasst zwei Maßnahmen: Erstens das Wegweiserecht und das Betretungsverbot nach § 38a des Sicherheitspolizeigesetzes (SPG), zweitens die Einstweilige Verfügung (EV) nach § 382b ff der Exekutionsordnung. Beide Maßnahmen können auch unabhängig voneinander angewendet bzw. erwirkt werden.

Das Wegweiserecht (§ 38a Sicherheitspolizeigesetz)

Das Sicherheitspolizeigesetz, welches die Wegweisung des Gewalttäters aus der Wohnung/Haus beinhaltet und auch ein Wiederbetreten (BV) für zehn Tage verbietet, ist eine nicht mehr wegzudenkende Maßnahmen für den Opferschutz für Frauen. Vor Inkrafttreten des Gesetzes mussten die Betroffenen ihre vertraute Umgebung, ihr Zuhause verlassen, um sich in Sicherheit zu bringen. Nicht der Gewalttäter musste die Konsequenzen seiner Taten ziehen, sondern die Opfer hatten den Platz zu räumen. Diese Ungerechtigkeit und Zumutung für Betroffene wurde durch diese polizeiliche Maßnahme beendet. Der § 38a bietet jedoch keinen hundertprozentigen Schutz vor Gewalt. In besonders gefährlichen Situationen, wie etwa vor, während oder nach Trennungen, kann es wichtig sein, dass betroffene Frauen und Kinder dennoch die Wohnung verlassen und eine sichere Unterkunft (z.B. in einem Frauenhaus) aufsuchen, zumindest bis die gefährlichste Zeit vorbei ist.

Die „Einstweilige Verfügung“ (EV) nach § 382b ff Exekutionsordnung

Eine EV kann beim zuständigen Bezirksgericht beantragt werden, wenn das Zusammenleben mit der gewalttätigen Person aufgrund von körperlichen Misshandlungen oder Drohungen unzumutbar ist. Jedoch kann auch bei seelischer Gewalt eine EV beantragt werden und zwar dann, wenn durch Psychoterror die psychische Gesundheit der Betroffenen erheblich beeinträchtigt und dadurch das Zusammenleben unzumutbar wird. Die Besitzverhältnisse spielen auch hier keine Rolle. Wichtig ist lediglich, dass die bedrohten Personen ein dringendes Wohnbedürfnis haben.

Für den Nachweis der Gewalt müssen so genannte „Bescheinigungsmittel“ (z.B. die Aussage der betroffenen Frau, die Aussage von Zeuginnen, Berichte der Gendarmerie/Polizei, ärztliche Befunde, Spitalsbefunde, Berichte von TherapeutInnen und Hilfseinrichtungen, Fotos usw.) bei Gericht vorgebracht werden. Die Berichte der Gendarmerie/Polizei werden vom Gericht direkt angefordert. Das Gericht muss über den Antrag so rasch wie möglich entscheiden. Idealerweise sollte nach einer Wegweisung innerhalb von zwanzig Tagen entschieden werden (der Geltungsbereich

eines Betretungsverbotes verlängert sich bei Beantragung einer EV innerhalb von zehn Tagen automatisch um weitere zehn Tage), damit die Betroffenen in der Wohnung bleiben können, ohne sich der Gefahr einer Rückkehr des Täters auszusetzen.

Die EV bietet verschiedene Schutzmaßnahmen. Da es sich dabei um eine zivilrechtliche Verfügung handelt, muss von den Betroffenen genau beantragt werden, welche Schutzmaßnahmen sie brauchen. Hat das Gericht den Beschluss auf Ausweisung gefasst, muss die Antragstellerin sofort darüber informiert werden, wann der Beschluss vollzogen wird. Der Vollzug erfolgt durch die Gerichtsvollzieher; in dringenden oder besonders gefährlichen Fällen kann das Gericht die Gendarmerie/Polizei ersuchen, den Beschluss zu vollziehen.

Die EV gilt vorerst für drei Monate, kann aber im Falle eines laufenden Scheidungs- oder auch eines Delogierungsverfahrens (wenn die betroffene Frau Hauptmieterin ist und die Delogierung des Misshandlers beantragt) verlängert werden.

Die EV kann jedoch auch ohne vorherige Intervention der Gendarmerie/Polizei erfolgen.

Seit 1. Jänner 2004 haben Angehörige, die mit einem Misshandler in einer familiären oder familienähnlichen Gemeinschaft leben oder gelebt haben, die Möglichkeit, den Schutz vor Gewalt zu verlängern. Diese Gesetzesänderung ist eine wesentliche Verbesserung, weil die Antragstellung nun auch für jene Personen möglich ist, die ihre Hausgemeinschaft mit dem Gefährder vor mehr als drei Monaten aufgegeben haben. Sie kann damit auch Betroffene von Stalking (siehe unten) unterstützen. Die Mitarbeiterinnen von Interventionsstellen, Frauenhäusern und Frauenberatungsstelle stehen bei der Antragstellung einer EV hilfreich zur Seite. Auch die Frauenhelpline bietet detaillierte telefonische Information über Antragstellung und über regionale Beratungsstellen.

Eine detaillierte Auskunft über die Gewaltschutzgesetze – in mehreren Sprachen - ist auf der Website des Vereins Autonome Österreichische Frauenhäuser www.a oef.at zu finden.

Interventionsstellen gegen Gewalt

Zeitgleich mit dem Gewaltschutzgesetz wurden Interventionsstellen gegen Gewalt eingerichtet, die Opfer nach einer Wegweisung des Partners/Vaters kontaktieren und Hilfe anbieten. Interventionsstellen existieren nun in allen Bundesländern, die Polizei übermittelt mittels Fax die WW und BV an die Interventionsstellen, diese sind beauftragt die Opfer zu unterstützen.

Die Frauenhelpline und die Interventionsstellen arbeiten „fallbezogen“ eng zusammen. In Zeiten, zu denen die Interventionsstellen geschlossen sind, übernimmt die Frauenhelpline nicht selten die Beratung von Frauen bzw. die Kooperationsarbeit mit der Exekutive.

Prozessbegleitung

Frauenhäuser und Opferschutzeinrichtungen forderten seit Jahren eine Verbesserung der Situation der Opfer im Strafverfahren. 2001 verabschiedete die Europäische Union einen Rahmenbeschluss, in dem die Stellung der Opfer im Strafverfahren umfassend definiert wurde. Einer der Kernsätze verpflichtet die EU-Mitgliedsstaaten, die Rechte und Interessen der Opfer in ihren jeweiligen Strafrechtssystemen anzuerkennen.

Mit 1. Jänner 2006 wurden einige dieser wichtigen Besserstellungen für Opfer von Gewaltverbrechen auch in Österreich wirksam. Für alle Opfer von Gewalt, gefährlicher Drohung und Sexualdelikten besteht erstmals ein Rechtsanspruch auf juristische und psychosoziale Begleitung vor und während des Strafprozesses. Anspruch auf - die für sie kostenlose - Begleitung haben auch nahe Angehörige von Personen, die einer Gewalttat zum Opfer gefallen sind, und Angehörige, die Zeuginnen der Tat waren.

Die neue Strafprozessordnungsgesetz (STPO) beinhaltet folgende wichtige Rechte:

- Opfer von Gewalt, gefährlichen Drohungen oder von Delikten gegen die sexuelle Integrität haben Anspruch auf kostenlose psychosoziale und juristische Prozessbegleitung.
- Alle Behörden, die im Strafverfahren tätig sind (Polizei, Staatsanwaltschaften, Strafgerichte) sind verpflichtet, auf die Rechte und Interessen der verletzten Person angemessen Bedacht zu nehmen.
- Die Staatsanwaltschaft ist verpflichtet, Opfer über die Einstellung oder Fortführung des Strafverfahrens oder über eine diversionelle Maßnahme zu informieren
- Das Opfer muss informiert werden, wenn der Täter aus der Untersuchungshaft entlassen wird.
- Opfer müssen auch darüber verständigt werden, wenn dem Täter bestimmte Weisungen erteilt wurden, z.B. die Weisung, sich dem Opfer nicht zu nähern.
- Opfer haben ein Recht auf schonende und würdevolle Behandlung durch die Polizei und durch die Gerichte sowie auf die Bedachtnahme auf ihre Interessen und persönliche Umgebung.
- Opfer mit Sprachproblemen haben Anspruch auf Übersetzungshilfe.

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline führen zwar selbst keine Prozessbegleitung durch, aber sie informieren AnruferInnen über die neuen gesetzlichen Maßnahmen im Zusammenhang mit der Prozessbegleitung. Sie geben Auskunft darüber, wohin sich Opfer vor und nach einer Anzeige wenden können, welche Einrichtungen in Österreich Prozessbegleitung anbieten, welche Organisation für welche Opfergruppen (Frauen, die von Gewalt betroffen sind, Kinder und Jugendliche und weitere Verbrechenopfer) zuständig sind.

Verbrechensopfergesetz (VOG)

Am 1. Juli 2005 wurde das Verbrechensopfergesetz novelliert. Seither haben alle Menschen, die sich rechtmäßig in Österreich aufhalten, (nicht nur EWR, EU-BürgerInnen, sondern auch MigrantInnen und AsylwerberInnen) und die Opfer eines Verbrechens werden unter bestimmten Umständen Anspruch auf Hilfeleistungen nach dem Verbrechensopfergesetz. Wenn das Opfer durch eine vorsätzliche Straftat, die mit einer mehr als sechsmonatigen Freiheitsstrafe bedroht wurde, verletzt wurde und deshalb Heilungskosten zu tragen hat bzw. in seiner Erwerbstätigkeit gemindert wird, hat es unter bestimmten Umständen Anspruch auf Leistungen nach dem Verbrechensopfergesetz.

Seit 1999 haben Verbrechensopfer die Möglichkeit, die Erstattung des Selbstbehaltes für eine Psychotherapie, die aufgrund der Straftat notwendig wurde, beim Bundessozialamt zu beantragen.

Niederlassungs- und Aufenthaltsbewilligung

Die Aufenthalts- und Fremdenrechtsbestimmungen und das Ausländerbeschäftigungsgesetz wurden in den letzten Jahrzehnten laufend verändert. Das bedeutet für Beratungseinrichtungen eine ständige Herausforderung. In ihrer Verantwortung lag und liegt es, dass MigrantInnen ihre Pflichten erfüllen und aber auch zu ihren Rechten kommen.

Das neue Niederlassungs- und Aufenthaltsbewilligungsgesetz, welches mit 1. Jänner 2006 in Kraft getreten ist, ist noch komplexer geworden und erfordert ein erneutes Umdenken in vielen Bereichen. Auch die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline haben sich in den letzten Jahren verstärkt mit den fremdenrechtlichen Bestimmungen auseinander gesetzt.

Durch das Inkrafttreten des neuen Fremdengesetzes hat sich leider die Situation von Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, nicht verändert: Ehefrauen mit Familienvisum bleiben weiterhin „Anhängsel“ ihres Ehemannes ohne ein eigenes Recht auf Aufenthalt. Für Frauen, die misshandelt werden, bedeutet das häufig, der Gewalt ausgeliefert zu sein. Die Frauenhelpline und Opferschutzeinrichtungen fordern seit langem ein unabhängiges Aufenthaltsrecht für Migrantinnen, blieben mit dieser Forderung allerdings bislang erfolglos.

Anti-Stalking-Gesetz

Stalking ist der englische Ausdruck für Psychoterror. Er stammt aus der Jägersprache und bedeutet anpörseln, auflauern und umzingeln. Stalking wurde bekannt im Zusammenhang mit Prominenten, die von ihren Fans verfolgt werden. Unter Stalking versteht man das bewusste und wiederholte Verfolgen, Auflauern oder Belästigen einer Person gegen deren Willen. Das Ziel des Stalkers ist es, diese Person zu ängstigen, zu irritieren, in Panik zu versetzen oder zu etwas Bestimmten zu zwingen. Die Handlungen umfassen Telefonanrufe, Bedrohen durch SMS, Auflauern vor der Haustüre, etc.

Stalking kommt in Zusammenhang mit Gewalt in der Familie häufig vor, insbesondere in Zeiten der Trennung und Scheidung. 80 Prozent der Stalkingopfer sind Frauen. Bei einem Großteil der Betroffenen kommt es zu gesundheitlichen Folgeerscheinungen, wie Schlafstörungen, Konzentrationschwierigkeiten und bis hin zu Depressionen etc.

Für Opfer von Psychoterror gab es in Österreich bisher keine rechtlich wirksame Handhabe. Das hat sich mit 1. Juli 2006 geändert. Das Anti-Stalking-Gesetz ist seither wirksam und soll Opfern Soforthilfe anbieten. Indem es bei Gericht eine Einstweiligen Verfügung (EV) beantragt, kann das Opfer einen sofortigen Schutz vor dem Stalker erwirken. Die Gerichte sind beauftragt, die EV binnen kürzester Zeit zu behandeln.

Opfer von Psychoterror wenden sich auch häufig an die Frauenhelpline. Durch das Anti-Stalking Gesetz können die Beraterinnen insbesondere weiblichen Stalkingopfern konkrete Hilfsmaßnahmen anbieten.

Zwangsverheiratung

„Die Ehe darf nur auf Grund der freien und vollen Willenserklärung mit dem zukünftigen Ehegatten geschlossen werden,“ so heißt es im Artikel 16, Abs. 2 der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte:

„Jeder Mensch hat das Recht, frei zu entscheiden, wen er/sie heiratet, dies gilt für Frauen ebenso wie für Männer, unabhängig von Religion, Herkunft, Hautfarbe oder Alter.“

Leider sieht die Realität anders aus: Viele, insbesondere Frauen und Mädchen können weder den Zeitpunkt der Eheschließung bestimmen, noch ihren Partner selbst auswählen. Zwangsverheiratung ist kein österreichisches Phänomen, es kommt in allen Ländern der Welt vor – verstärkt jedoch in Familien mit migrantischen Hintergrund. Meist sind es die Eltern, die die Mädchen bereits in sehr jungen Jahren verheiraten.

Die Gründe dafür sind vielfältig:

- Armut und ökonomische Faktoren
- aufenthaltsrechtliche Bestimmungen
- Fragen der Tradition, Ehre und Werte einer Familie bekommen im Aufnahmeland wieder verstärkt eine Bedeutung.

Wichtig ist es, die diesbezüglichen Tabus zu brechen und Opfer durch gesetzliche und durch präventive Maßnahmen zu unterstützen. Zwangsverheiratung muss als massive Gewalt gegen die Betroffenen anerkannt werden, als elementare Verletzung der Menschenrechte und nicht als Ausdruck kultureller Vielfalt.

Seit 1. Juli 2006 ist die unfreiwillige Verheiratung ein Officialdelikt ist und somit strafbar. Nicht nur die Betroffenen von Zwangsverheiratung können Anzeige erstatten auch Zeuginnen können von diesem Gesetz Gebrauch machen. Das Gesetz gilt für Betroffene von Genitalverstümmelung.

II. ARBEITSBEREICHE

Grundsätze der Telefonischen Beratung Grundsätze

Telefonische Beratung (wie auch face-to-face Beratung) beruht nach unserer Auffassung auf persönlicher Kommunikation, in welcher ein Dialog im Sinne einer gemeinsamen Entschlüsselung der Situation angestrebt wird. Somit ist es Voraussetzung, 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 weiters an **feministischen und frauenspezifischen Prinzipien**, die im Folgenden kurz umrissen werden sollen:

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. Dies kann zur Minderung von Schuldgefühlen und zum Verstehen führen, dass Gewalt keine private Angelegenheit ist.

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

Das Prinzip **Hilfe zur Selbsthilfe** unterstreicht die Eigenverantwortlichkeit der Frau. Anrufenden Frauen wird dabei geholfen, eigene Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und ihre Zielvorstellungen zu entwickeln. 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.

Autonomie umfasst die Unabhängigkeit auf der Ebene der Institutionen wie auf der inhaltlichen Ebene. Die Frauenhelpline ist als Verein privat, konfessionslos und parteiunabhängig und stellt ausschließlich das Interesse der Anruferinnen in den Mittelpunkt.

Telefonische Beratung in der Praxis

Die **Niederschwelligkeit der Einrichtung** ermöglicht es, auch Frauen zu erreichen, die in ihrer Betroffenheit und der meist **akuten psychischen Belastungssituation** durch ihre Gewalterfahrungen nicht die Kraft haben, andere Einrichtungen aufzusuchen bzw. herauszufinden, an wen sie sich wenden könnten. Das heißt, es wird ein unverbindliches und vertrauliches Gespräch angeboten, von dem die Anruferinnen, ohne einen Termin vereinbaren oder lange warten zu müssen, Gebrauch machen können.

Auf diese Weise entwickeln sich aus scheinbar „kurzen Fragen“ lange Gespräche. Der Grund des Anrufes wird oftmals umschrieben. Meist kommt erst im Lauf eines intensiven Gesprächs der Gewaltaspekt zum Vorschein. Die Frage: „Ist es Gewalt, wenn...?“, die die Mitarbeiterinnen immer wieder am Beginn eines Gesprächs hören, macht die große Unsicherheit vieler betroffener Frauen bezüglich der Definition von Gewalt deutlich. Viele Anruferinnen betonen auch, dass sie nicht von Gewalt betroffen seien, da ihr Mann oder Lebensgefährte sie ja nicht schlage. Im Beratungsgespräch stellt sich aber bald heraus, dass sie sehr wohl Betroffene sind, da Männer vielfältige Formen von psychischer oder sozialer Unterdrückung (Gewalt) praktizieren, um Frauen zu kontrollieren und zu beherrschen.

Dem Team der Frauenhelpline geht es vor allem darum, den Frauen zuzuhören, ihnen unvoreingenommen zu glauben (Parteilichkeit) und sie in ihrem **ersten Schritt - den Kreislauf der Gewalt mit diesem Anruf zu durchbrechen** - zu unterstützen und zu bestärken. Zusätzlich wird versucht, mit den Frauen Ansätze für eine konstruktive Lösung ihrer Probleme zu erarbeiten - soweit dies in einem ersten Anruf möglich ist. Natürlich sind oft mehrere Gespräche notwendig, um Frauen dabei

zu helfen, einen Weg für sich zu finden, d. h. es besteht das Angebot, die Frauenhelpline **auch mehrmals in Anspruch** zu nehmen.

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **begleiten Frauen** vor und bei der Entscheidung zu einem Ausstieg aus einer Gewaltbeziehung, während dieses Prozesses und auch danach. Die physischen und psychischen Auswirkungen von erlebter und manchmal gerade noch überlebter Gewalt können noch lange nach der Trennung vom Gewalttäter anhalten. Phasen des Zweifels und der Einsamkeit können akute psychische Krisen im Sinne einer posttraumatischen Belastungsreaktion auslösen.

In solchen Momenten kann eine telefonische Beratung viel zur Entlastung beitragen und über die Krise hinweg helfen. Gerade deshalb ist es enorm wichtig, als **Kriseneinrichtung rund um die Uhr** erreichbar zu sein. Akute psychische Krisen können auch Suizidgedanken und –versuche auslösen. Die Beraterinnen der Frauenhelpline besuchen immer wieder spezielle Schulungen, um suizidgefährdeten AnruferInnen adäquate Krisenintervention anbieten zu können.

Die Nummer 0800/222 555 wird auch häufig von Anruferinnen gewählt, die sich in ihrer Partnerschaft bzw. in ihrer familiären Situation nicht mehr wohl fühlen. Es gibt Streit, Missverständnisse, die Frauen fühlen sich überfordert und allein gelassen. Die Anruferinnen zitieren immer wieder Aussagen ihrer Partner, die bereits als gewalttätige Grenzüberschreitungen angesehen werden. Auch hier wird versucht, mit den Anruferinnen gemeinsam **Lösungsstrategien** zu erarbeiten, eventuell auch eine Trennung und deren Folgen anzudenken. In diesem Sinn leistet die telefonische Beratungstätigkeit auch einen wichtigen Beitrag zur **Prävention von Gewalt**.

Der telefonischen Beratung und Betreuung der Betroffenen sind jedoch auch Grenzen gesetzt. Es fehlt das persönliche Beratungsgespräch (die face-to-face-Kommunikation) und die daraus entstehende größere Verbindlichkeit. Oft wird dies von Anruferinnen, die durch wiederholte oder länger dauernde Gespräche Vertrauen zu den Mitarbeiterinnen fassen und sie als Begleiterinnen auf dem oftmals langen Weg der Loslösung vom Misshandler sehen, bedauert.

Tatsache ist, dass viele Anruferinnen einen **großen Bedarf an persönlicher Beratung** vor Ort wünschen. Das Netz an frauenspezifischen Hilfseinrichtungen ist - vor allem in den Bundesländern - keineswegs flächendeckend und ausreichend und muss ausgebaut werden. Je mehr Alternativen und Möglichkeiten die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline den Frauen vor Ort anbieten können, desto effizienter kann die Beratungsarbeit einer zentralen Helpline sein.

Vernetzungsarbeit / Kontakte / Kooperation

Vernetzungsarbeit

Sie beinhaltet vor allem den wechselseitigen Austausch mit anderen Institutionen, um einen optimalen Informationsfluss zu gewährleisten.

Kontakte

- Zusammenarbeit und regelmäßiger inhaltlicher Austausch mit den drei anderen Einrichtungen des Vereins *Autonome Österreichische Frauenhäuser* (Informationsstelle gegen Gewalt, Literaturdokumentation und WAVE – Women Against Violence Europe)
- Regelmäßige Vernetzung mit den Frauenhäusern, Frauenberatungsstellen, Frauennotrufen und Interventionsstellen österreichweit

- Kontakte und Kooperation mit anderen Hilfseinrichtungen und öffentlichen Institutionen wie telefonische Kriseneinrichtungen, Exekutive, Jugendwohlfahrt, psychosoziale Einrichtungen etc.
- Europaweite Kontakte und Informationsaustausch über WAVE (Women Against Violence Europe)

Kooperation

Auch 2006 fanden regelmäßig Informations- und Kooperationstreffen mit spezifischen Einrichtungen und Fachtagungen statt. Die Beraterinnen nahmen an folgenden Veranstaltungen teil: Teilnahme als Mitglied an den jährlichen Treffen des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen; Teilnahme an den beiden österreichweiten AÖF-Tagungen im Frühjahr und Herbst 2006; Bundesweite Fachtagung - Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen handeln mit Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser, Interventionsstellen, Frauenhelpline, Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe und Migratinnenorganisationen, die 2006 im Juni in Velden am Wörthersee stattfand. Teilnahme an den regelmäßigen Vernetzungs- bzw. Kooperationstreffen der Wiener Frauenberatungsstellen, Interventionsstellen und Frauenhäuser und Frauenhelpline. (FBIH), Teilnahme an der Plattform Prozessbegleitung.

Erstellung und laufende Aktualisierung von Informationsmaterialien

Die Frauenhelpline verfügt über eine umfassende Adresdatenbank mit allen wichtigen Hilfseinrichtungen aus allen Bundesländern. Diese wird von den Mitarbeiterinnen laufend aktualisiert und auf den aktuellsten Stand gebracht. Um professionelle Arbeit leisten zu können, ist die Aneignung eines umfangreichen Wissens über Hilfseinrichtungen und soziale Institutionen in ganz Österreich notwendig. Nur so können die Mitarbeiterinnen effizient weiterhelfen.

Fachspezifische Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

Die Nummer 0800/222 555 sollte wie alle anderen Notrufnummern in jedem Haushalt und in jeder wichtigen Einrichtung aufliegen! Um dieses Ziel zu erreichen, ist gezielte Öffentlichkeitsarbeit erforderlich. Es werden laufend Plakate, Kleber, Folder, Tätigkeitsbereiche sowie Kugelschreiber an diverse Stellen versandt.

Seit Anfang 2005 wird ein Info-Folder der Frauenhelpline in mehreren Sprachen angeboten, um hilfesuchenden Migrantinnen eine kostenlose und rund um die Uhr Beratung zu ermöglichen. Auch die Homepage der Frauenhelpline unter www.frauenhelpline.at wird laufend aktualisiert und bietet weitere Informationen – auch in arabischer, bosnisch-serbisch-kroatischer, englischer, slowenischer, slowenischer und türkischer Sprache - über die Arbeit der Frauenhelpline an. Seit Herbst 2006 kann die Helpline auch rumänische Beratung anbieten.

Europaratskampagnen und Internationale Kampagne *16 Tage gegen Gewalt*

Bei der Auftaktveranstaltung der Europaratskampagne 2007 am 4. Dezember 06 im Parlament stand die Frauenhelpline im Zentrum der Aufmerksamkeit. Wie bereits eingangs erwähnt, beteiligten sich viele Organisationen und Einzelpersonen an der Bekanntmachung der Europaratskampagne und speziell für die Frauenhelpline. Ganz besonderer Dank gilt der Sängerin und Schauspielerin Maria Bill, die bei dieser Veranstaltung gemeinsam mit ihrer Band unentgeltlich für den musikalischen Rahmen sorgte.



Die Firmenleiterin Tropsi Parfümerien, Maria Dinstl (zweite von links) übermittelte einen Scheck von 15.000€, der für die Finanzierung des Tiroler Frauenhauses in Innsbruck und zur Bekanntmachung der Frauenhelpline gewidmet wurde. (Irene Brickner, Der Standard, zweite von rechts, Margret Aul, Obfrau des Frauenhauses in Innsbruck erste rechts und Maria Rösslhumer erste links)



Danken möchten wir auch der Parlamentsdirektion und vor allem Frau Nationalratspräsidentin Mag.^a Barbara Prammer, die die Veranstaltung ermöglicht hat und die Frauenhelpline 1998 ins Leben gerufen hat.



Für diese Veranstaltung wurden eigene T-Shirts und Taschen mit der Nummer der Frauenhelpline gedruckt.

Schulungen und Fortbildungen

An den vielen Facetten von Gewalt und den vielschichtigen Problemen der AnruferInnen ist zu erkennen, dass für professionelle Helferinnen in diesem Bereich regelmäßige Schulungen und Fortbildungen sowie auch Supervision besonders wichtig sind. 2006 luden wir zwei Expertinnen zu zwei unterschiedlichen Themenschwerpunkten ein. Für den Bereich Verhütung, Schwangerschaft, Hilfe für schwangere Frauen generell und zur Frage, was tun bei einem Schwangerschaftsabbruch luden wir die Leiterin und Gründerin der telefonischen Schwangerschaftsberatung ein.

Über das Thema Prostitution und Sexarbeit berichtete eine ehemalige Prostituierte, die den Ausstieg aus der Sexarbeit geschafft hatte und sich mittlerweile selbstständig gemacht hatte.

Die Mitarbeiterinnen beteiligten sich aktiv an mehreren Tagungen und Workshops der AÖF:

1. an der internationalen Tagung von WAVE mit dem Titel Bridging Gaps, die im Jänner 2006 im Wiener Rathaus stattfand.
2. Am Workshop „Täterarbeit – eine Chance für Opfer und Täter“, im Rahmen der Plattform gegen die Gewalt in der Familie, bei dem internationale Standards zu Täterarbeit und das Anti-Gewalttraining präsentiert wurde.
3. Am Workshop „Gesundheit macht krank“, bei dem über die gesundheitlichen Auswirkungen von Gewalt an Frauen diskutiert wurde und ebenfalls im Rahmen der Plattform gegen die Gewalt in der Familie stattfand.

Dokumentation und Statistik

Um professionelle Hilfe leisten zu können und um die Arbeit der telefonischen Beratung laufend evaluieren und Erkenntnisse aus der Praxis gewinnen zu können, werden die Anrufe in standardisierter und anonymisierter Form erfasst und eine jährliche Statistik erstellt, wobei es sich bei dieser Erfassung nicht um eine hundertprozentige Dokumentation handeln kann. Nur monatliche Anrufstatistik des Telefonanbieters zeigt eine genaue und 100%ige Auflistung der Anru-

fe und Anrufversuche. Da die Frauenhelpline einfach besetzt ist, können nicht alle eingehenden Anrufe erfasst und betreut werden.

Die Daten der AnruferInnen werden anonymisiert eingegeben und unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

III. TEAM DER FRAUENHELPLINE

Das Team der Frauenhelpline bestand im vergangenen Jahr aus sieben bis acht Mitarbeiterinnen, wobei alle Beraterinnen Teilzeit - zwischen 20 und 35 Stunden/Woche - angestellt waren. Das Team wird von der Geschäftsführerin Maria Rösslhumer geleitet. Für Urlaubs- und Krankenstandsvertretungen standen im Jahr 2006 drei bis vier Vertretungsfrauen zur Verfügung. Ein bis zwei Praktikantinnen und eine ehrenamtliche Kolleginnen unterstützte das Team. Eine Praktikantin aus Deutschland mit bulgarischer Herkunft absolvierte ihr Praktikum im Rahmen des Leonardo Austausch-Programms bei der Frauenhelpline und war aufgrund ihres Engagements und ihrer migrantischen Herkunft eine besondere Bereicherung für das Team.

Im Team der Frauenhelpline arbeiten Vertreterinnen verschiedener Berufsgruppen wie Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, Ethnologie, Lebens- und Sozialarbeit zusammen. Die Mitarbeiterinnen bringen Erfahrungen und spezialisiertes Wissen aus langjähriger Beratungstätigkeit in unterschiedlichen Bereichen der sozialen Arbeit mit: Arbeitsmarktpolitik, Migrantinnenberatung, Frauenhausarbeit, Bereich sexueller Kindesmissbrauch und Prävention von sexuellem Kindesmissbrauch, sozialpädagogische Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.

Das Team der Frauenhelpline bedankt sich an dieser Stelle ganz besonders bei allen Praktikantinnen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen für ihre Unterstützung.

Einmal wöchentlich findet eine Teamsitzung statt, in der organisatorische und fachliche Belange im Mittelpunkt stehen. Darüber hinaus nehmen Berichte über Telefongespräche und Fallbesprechungen die Aufmerksamkeit des Teams in Anspruch, denn nur ein regelmäßiger Informationsaustausch sichert ein qualitätsvolles, effektives und ineinandergreifendes Arbeiten. Durchschnittlich einmal im Monat nimmt das Team der Frauenhelpline Supervision zur Reflexion der fachlichen Beratung und / oder der Teamarbeit in Anspruch.

IV. AUSGEWÄHLTE FALLBEISPIELE

Die folgenden hauptsächlich neue Fallbeispiele sollen Einblicke in die Beratungsgespräche der Frauenhelpline geben und aufzeigen, welche Anliegen die AnruferInnen an die MitarbeiterInnen herantragen.

Die Gespräche sind inhaltlich zusammengefasst, um das Wesentliche hervorzuheben. Die Angaben der AnruferInnen wurden aus Datenschutzgründen abgeändert.

Thema: Akute Gewaltsituation

Eine verzweifelte Frau ruft an: Sie steht auf der Straße und weiß nicht, was sie tun soll. Es ist 23:30 Uhr. Es gab am Abend einen „Riesenkraach“ mit ihrem Mann. Die Situation eskalierte - wie schon so oft zuvor - und ihr Mann schlug auf sie ein. Sie konnte aus der Wohnung flüchten, hat aber außer ihrem Handy nichts bei sich. Nein, sie habe keine schweren äußeren Verletzungen. Vor einigen Minuten hat sie ihren erwachsenen Sohn aus erster Ehe angerufen und hofft, dass er gleich bei ihr sein wird. Aber ihr Jüngster? Sie hat noch einen sechsjährigen Sohn, der in der Wohnung geblieben ist. Sie hatte keine Chance, ihn mitzunehmen. Das hätte ihr vor Wut rasender Mann sowieso nicht zugelassen. Die Anruferin ist voller Sorge. Alles ist egal, aber sie möchte ihren Sohn dort herausholen!

Die Beraterin der Frauenhelpline bemüht sich, die Frau soweit zu beruhigen, dass sie sie über nächste Schritte informieren kann. Inzwischen ist der erwachsene Sohn eingetroffen. Er erfaßt die Situation schnell und übernimmt auf Bitten der Mutter das Telefonat mit der Beraterin. Die Informationen über das Gewaltschutzgesetz werden entsprechend kurz und präzise vermittelt. Ja, sie möchten beide, dass die Beraterin die Polizei anruft. So werden Name, Adresse/ Standort und Telefonnummer aufgenommen und ein Rückruf der Beraterin vereinbart.

Der Polizist des nächstgelegenen Wachzimmers agiert schnell, er sichert einen Streifenwagen für die nächsten Minuten zu. Beim Rückruf sind Mutter und Sohn spürbar erleichtert, dass sofortige Hilfe zu erwarten ist. Die Beraterin bietet weitere Unterstützung für den aktuellen Verlauf und für weitere Informationen über ihre rechtlichen Möglichkeiten und Hilfsmaßnahmen an. Zwei Stunden später ruft der Sohn bei der Frauenhelpline an: Er möchte sich auch im Namen der Mutter für die Unterstützung bedanken und berichtet erleichtert, dass der Gewalttäter weg-gewiesen wurde.

Thema: Die Anruferin erkundigt sich für eine Freundin

Die Anruferin macht sich große Sorgen um ihre Freundin. Seit Jahren wird sie von ihrem Mann beschimpft, tyrannisiert und geschlagen. Die jahrelange Gewaltbeziehung hat ihrer Freundin jegliche Kraft und Selbstwert genommen. Den Schritt ihren Mann zu verlassen bzw. die Scheidung zu beantragen, kann sie mit ihrer katholischen Erziehung nicht vereinbaren. Verwandte und sogar ihre erwachsenen Töchter würden Druck auf sie ausüben, damit das Bild, von einer glücklichen Familie nach außen hin nicht zerstört wird.

Die Anruferin will sich Informationen und Stärkung holen, um weiterhin ihrer Freundin helfen zu können. Für die Anruferin ist sehr wichtig über ihre eigene Betroffenheit und ihre bisher unter-nommene Hilfestellung zu reden. Sowohl die Anruferin als auch die Freundin brauchen Kraft und Unterstützung.

Die Beraterin bestärkt die Anruferin durch ein für sie entlastendes Gespräch weiterhin für ihre Freundin eine wichtige Ansprechpartnerin zu bleiben und sie auch zu ermutigen persönlich bei der Helpline anzurufen. Die Beraterin informiert die besorgte Frau über alle gesetzlichen Mög-lichkeiten, die es im Zusammenhang mit Gewalt an Frauen und Kindern gibt und weist darauf

hin, dass die Anspruchsname einer regionalen Beratungsstelle Unterstützung und Stärkung für die Betroffene bitten kann.

Thema: Stalking - Psychoterror

Eine Frau hat zwar eine langjährige Gewaltbeziehung hinter sich, aber der Psychoterror nimmt auch nach der Trennung kein Ende, so die Anruferin. Ihr Ex-Partner wurde während der aufrechten Beziehung dreimal weggewiesen. Sie beantragte auch eine Einstweiligen Verfügung gegen ihren Partner. Ihr bereits erwachsener und ebenfalls mitbetroffener Sohn hat die Anruferin stets unterstützt und stand immer fest hinter ihr. So gelang es ihr, die Beziehung mit ihrem gewalttätigen Mann nach einem langen Martyrium zu beenden. Dieser konnte jedoch die Trennung nicht akzeptieren. Er begann sie zu verfolgen, ihr laufend Kleinigkeiten zu schicken und sie am Telefon zu terrorisieren. Er hat sie nicht in Ruhe gelassen und ging sogar soweit, dass er einen Stein durch das offene Fenster geworfen hat. Weiters so berichtet die Anruferin, habe er ihre Pflanzen vor dem Haus völlig zerstört. Als „Entschuldigung“ legte er ihr daraufhin über ein Dutzend rosa Rosen vor die Tür. Diese Aktionen versetzte sie in Panik und sie rief die Polizei an. Die Polizei reagierte mit einer Anzeige gegen unbekannt und informierten die besorgte Anruferin über den Kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes (KPBD), bei dem sie sich telefonisch einen Beratungstermin vereinbaren kann. Sie erfuhr, dass diese Stelle mit speziell geschulte BeamtInnen Auskunft, Beratung und Hilfestellung zum/beim Thema Stalking geben kann. Die Anruferin nahm das Angebot eines persönlichen Beratungsgesprächs an und ein Beamter des Kriminalpolizeilichen Beratungsdienstes führte eine Normverdeutlichung mit gewalttätigen Ex-Partner durch. Diese Maßnahme wirkte zwar für einen kurzen Zeitraum, aber nach einigen Monaten gingen die Belästigungen seitens des Ex-Partners erneut los. Diesmal versuchte er den Terror über seinen Sohn auszuüben, da die Anruferin aufgrund einer neuen Telefonnummer nicht mehr erreichbar war. Der mehrmals täglich wiederholende Telefonterror steigerte sich im Laufe der Zeit. Die Anruferin bekam wieder große Angst und war vollkommen ratlos. Sie rief daher hilfesuchend bei der Frauenhelpline an, dessen Nummer sie durch eine Bekannte erfahren hatte. Noch einmal wurden mit der Anruferin alle gesetzlichen Alternativen im Zusammenhang mit dem Anti-Stalkinggesetz, welches zum Zeitpunkt ihres Anrufes bereits in Kraft getreten war durch besprochen. Im Zuge des Gesprächs stellte sich heraus, dass sie früher bereits mehrmals von einer Interventionsstelle betreut wurde und zeitweise noch mit einer Mitarbeiterin dieser Einrichtung im Kontakt stand. Daran hatte die Anruferin vollkommen vergessen. Daher wurde sie ermutigt gemeinsam mit der Interventionsstelle eine Einstweilige Verfügung im Rahmen des Anti-Stalkinggesetzes zu beantragen. Somit hätte sie die Chance weiterhin durch die Interventionsstelle betreut zu werden. Die Anruferin war erleichtert und versprach, sich sofort mit der Interventionsstelle in Verbindung zu setzen.

Thema: Migrantin und Schutz durch das Frauenhaus

Eine Frau mit türkischer Staatsbürgerschaft wendet sich an die Frauenhelpline, da sie durch Umwege erfahren hatte, dass hier muttersprachliche Beratung angeboten wurde. Sie erzählte ihre Gewaltgeschichte: Sie ist seit sieben Jahren mit einem Türken verheiratet und lebt nun seit sechs Jahre in Wien. Ein Jahr nach der Hochzeit in der Türkei wurden beide von ihren Schwiegereltern nach Wien geholt und mussten mit ihnen in der Wohnung zusammenleben. Sie ist Mutter von drei Kindern und ihr Ehemann war von Beginn an häufig aggressiv und gewalttätig. Die Schwiegereltern haben zwar stets versucht zu schlichten und versuchten sie vor dem Ehemann zu schützen. Aber wenn sie alleine mit ihm war, war sie schutzlos den Misshandlungen ihres Mannes ausgesetzt.. Außer ihren Schwiegereltern hatte sie niemanden in Wien, aber auch diese waren keine Unterstützung, denn sie duldeten keine Trennung oder Scheidung und verlangten von ihr – im Sinne die Familienehre alles zu erdulden und zu ertragen. Der Ruf der

Familie darf nicht geschädigt werden. In die Öffentlichkeit durfte sie lediglich in Begleitung ihrer Schwiegermutter gehen. Als sie bei der Frauenhelpline anrief, war sie alleine zu Hause mit ihren beiden Kindern, denn das jüngste Kind war mit den Schwiegereltern einkaufen. Die Beraterin erfuhr, dass sie in akuter Gefahr war, ihr Mann hatte sie an jenem Morgen schwer misshandelt, aber sie wollte und konnte die Polizei nicht verständigen. Sie entschied sich für eine rasche Flucht ins Frauenhaus, da sie so nicht weiterleben wollte. Bedauerlicherweise waren die in Frage kommenden Frauenhäuser zu diesem Zeitpunkt vollkommen überfüllt. Da sie weder Verwandte noch Freunde hatte musste sie getröstet werden und auf einen Platz warten. Eine Woche später meldete sie sich wieder und berichtete über eine neuerliche lebensbedrohliche Misshandlung seitens ihres Ehemannes vor ein paar Tagen. Er hat mit einem Messer in ihren Oberschenkel gestochen. Sie hätte vielleicht damals einen Platz im Frauenhaus bekommen und sie hätte auch die Polizei verständigt, aber sie wollte nicht ohne Kinder flüchten. Die Kinder wurden nämlich von den Schwiegereltern aus der Wohnung entfernt. Die Beraterin der Frauenhelpline war sehr besorgt über die gefährliche Situation, in der sich die Anruferin befand und bat sie dringend, Schutz zu suchen. Sie informierte die Frau am Telefon über die Gefährlichkeit und dass es bei einer wiederholten Misshandlung möglicherweise zu tödlichen Folgen kommen kann. Die Anruferin hat die Beratung ernst genommen, denn sie rief ein paar Tage später wieder bei der Helpline an, und erzählte, dass sie nun doch im Frauenhaus ist. Sie wurde am Wochenende wieder vom Ehemann geschlagen, wobei sie diesmal die Polizei angerufen hatte. Da sie am Kopf geblutet hat, als die Polizei antraf, wurde sie sofort ins Krankenhaus eingewiesen. Als sie im Krankenhaus war, wollten die Schwiegereltern sie überreden nach Hause zu kehren. Die Schwiegermutter machte ihr ein schlechtes Gewissen, weil sie die Polizei verständigt hatte, sie meinte „Auch ich wurde von meinem Ehemann geschlagen, und habe noch nie die Polizei verständigt.“ Doch sie blieb entschlossen und gab zu verstehen, dass sie nicht nach Hause zurückkehren wird. Ihre größten Sorgen galten ihren Kindern, die sie nicht mitnehmen konnte. Sie hofft nun darauf, dass ihr die Betreuerin im Frauenhaus dabei behilflich sein kann und erzählte über ihren Alltag im Frauenhaus, und dass sie bereits Freundschaften mit Frauen aus ihrem Herkunftsland geschlossen hat.

Thema: Kooperation Frauenhaus und Frauenhelpline

Eine Mitarbeiterin eines Frauenhaus wendet sich an die Frauenhelpline mit der Bitte, eine Dolmetschgespräch auf Arabisch für eine Bewohnerin, die von Gewalt betroffen ist, durchzuführen. Die betroffene Migrantin war bereits einmal im Frauenhaus und ist dann wieder zum Ehemann zurückgekehrt mit dem Versprechen, dass dieser sich ändern wird. Da es wiederholt zu einem Gewaltakt gegen die Frau gekommen ist, wurde der Mann von der Wohnung weggewiesen und das Frauenhaus übernahm die Betreuung der betroffenen Frau. Da die Frau kaum deutsch konnte, wandte sich das Frauenhaus erneut an die Frauenhelpline, mit der Bitte um muttersprachliche Beratung. Die Beraterin der Frauenhelpline führte mehrere Gespräche durch, bei denen gemeinsam mit der betroffenen Frau die weiteren rechtlichen Schritte und Möglichkeiten zu besprochen (EV, Antrag auf alleinige Obsorge, Scheidung, etc.) wurden. Die betroffene Frau war im Zuge einer Heirat nach Österreich gekommen und Mutter von drei Kindern. Sie und ihre Kinder waren jahrelang den Misshandlungen des Ehemanns und Vaters ausgesetzt. Durch die häusliche Gewalt, soziale Isolation und wirtschaftliche Abhängigkeit war es der Frau beispielsweise nicht möglich, einen Deutschkurs zu besuchen oder ein soziales Netz aufzubauen. Im vergangenen Jahr hat die Beraterin der Frauenhelpline, über die Dolmetschgespräche mit dem Frauenhaus hinaus, mit der betroffenen Frau zahlreiche psychosoziale Gespräche in ihrer Muttersprache geführt. Während dieser Gespräche hat sich herausgestellt, dass die betroffene Frau Schwierigkeiten hat ihren Alltag zu bewältigen (sie konnte beispielsweise keine Einkäufe erledigen, da sich das Einkaufszentrum nicht in der Nähe ihres Wohnortes befand). Abgesehen davon hatte sie niemanden der zwischenzeitlich auf die drei Kinder aufpasste. Bei bevorste-

henden Arztbesuchen, etc. zeigte sich das gleiche Problem auf (mangelnde Mobilität, fehlende Kinderbetreuung, Infrastrukturproblem). Mittlerweile bekommt die betroffene Frau eine umfassende Unterstützung vom Jugendamt und Sozialamt. Es wurde ihr unter anderem eine Haushaltshilfe zur Verfügung gestellt, die Kinder wurden im Kindergarten angemeldet und der Besuch eines Deutschkurses wurde ihr ermöglicht. Langfristiges Ziel des Frauenhauses und der Frauenhelpline ist es, die betroffene Frau Schritt für Schritt auf ihren Weg in die Selbständigkeit zu begleiten.

Thema: Traumatische Gewalterfahrung in der Kindheit

Die Anruferin hat die Nummer der Frauenhelpline im Internet gefunden. Da es ihr seit einiger Zeit sehr schlecht geht, hat sie begonnen, dort nach möglichen Hilfseinrichtungen zu suchen. Es ist nun das erste Mal, dass sie sich um Unterstützung bemüht und sie ist sich nicht sicher, ob ihr überhaupt irgend jemand helfen kann. Es fällt ihr sehr schwer einen Anfang ihrer Geschichte zu finden. Nach einiger Zeit beginnt sie zu erzählen. Sie ist 26 Jahre alt und bis vor kurzem hat sie eigentlich ein normales Leben geführt. Sie hat eine Ausbildung abgeschlossen, kurze Zeit gearbeitet, bis sie ein Kind zur Welt brachte. Seit dem lebt sie mit ihrem Freund und dem kleinen Kind zusammen. Und irgendwann hat es dann begonnen. Sie ist jede Nacht von Albträumen geplagt aufgewacht und konnte dann nicht mehr einschlafen. In diesen Situationen ist sie total verzweifelt und fühlt sich schrecklich hilflos. Mit ihrem Freund kann sie darüber nicht reden; überhaupt kann sie mit niemandem darüber reden. Sie hat als Kind etwas sehr Schlimmes erlebt. Über Jahre ist es ihr gelungen, diese schlimmen Erinnerungen zur Seite zu schieben, doch nun kann sie einfach nicht mehr. Die Gedanken kommen von selbst. Es ist ihr klar geworden, dass sie als Kind sexuell missbraucht worden ist, und dass sie Hilfe braucht.

Die Beraterin führt mit der betroffenen Frau ein sehr langes Gespräch. Die junge Frau weint immer wieder und meint, sie sei froh, angerufen zu haben. Im Laufe des Gesprächs wird ihr immer klarer, dass sie ihr Problem nicht alleine lösen kann, dass sie dabei Unterstützung braucht. Im Moment fühlt sie sich allerdings nicht in der Lage, Kontakt zu einer entsprechenden Beratungsstelle, in der sie auch psychotherapeutische Unterstützung bekommen könnte, aufzunehmen. Sie kann zur Zeit noch niemandem persönlich gegenüber treten, wenn sie über ihr Problem spricht. Sie schämt sich so. Außerdem möchte sie anonym bleiben. Die Beraterin bietet ihr an, sie telefonisch auf dem Weg bis zu einem Kontakt mit einer Beratungsstelle zu begleiten. Dieses Angebot nimmt die Anruferin gerne in Anspruch und so kam es auch, dass sich die Hilfesuchende in regelmäßigen Abständen bei der Beraterin meldet und mit ihr die Ängste und Zweifel bespricht. Durch die vielen Gespräche erhielt sie Vertrauen und eine gewisse Sicherheit und sie fühlte sich gestärkt und ermutigt, den Kontakt zu einer Beratungsstelle herzustellen. Nun hat sie auch eine Psychotherapie begonnen.

Thema: Sexuelle Gewalt gegen Kinder

Ein etwa 10jähriges Mädchen meldet sich ein wenig unsicher und kichernd. Im Hintergrund sind noch andere Kinder zu vernehmen, die die Kontaktaufnahme hörbar spannend und unterhaltsam finden. Nachdem sie sich kurz nach der Einrichtung, in der sie jetzt gelandet ist, erkundigt hat, berichtet sie in relativ emotionslosem Tonfall von einem sexuellen Übergriff durch einen erwachsenen Mann, der, wie sie sagt, vor einiger Zeit gegen sie stattgefunden hat. Auf die nachfolgenden Fragen der Beraterin bringt sie die recht schlüssige Geschichte einer Vergewaltigung vor. Sie wird aber immer wieder von ihren ungeduldigen FreundInnen unterbrochen. Ein Junge ergreift das Telefon und erzählt eine ähnliche Geschichte, bis es dem Mädchen gelingt, den Telefonhörer wieder in die Hand zu bekommen.

In dem Bewusstsein, dass es bei derartigen Anrufen einerseits um ein Probehandeln, um eine „Was-wäre-wenn“-Frage (der im Sinne der Präventionsarbeit eine sehr wichtige Funktion zukommt) gehen kann, und dass andererseits gerade kleinere Kinder in der Lage sind, von schweren Übergriffen ohne große Emotionen zu erzählen, erklärt die Beraterin den Kindern, wie

schwierig es ist, Vorkommnisse dieser Art mit mehreren Kindern gleichzeitig und per Telefon zu besprechen. Sie gibt ihnen die Telefonnummer des nächstgelegenen Kinderschutzzentrums mit dem Hinweis, dort weitere Hilfe zu finden. Am übernächsten Tag erfolgt zufällig bei derselben Beraterin der Anruf einer Frau, die sich erkundigt, was ihre zehnjährige Tochter möglicherweise bei der Frauenhelpline „in die Wege geleitet“ hat. Sie teilte mit, dass die Vergewaltigung der Kleinen bereits zur Anzeige gebracht wurde und der Täter vielleicht sogar vor Gericht kommen wird. Die Mutter wirkt erleichtert darüber. Die Beraterin gibt schließlich auch der Mutter die Telefonnummer des Kinderschutzzentrums und informiert über die Möglichkeit psychosozialer und juristischer Prozessbegleitung.

Thema: Schwer krank und vom Lebensgefährten misshandelt

Die Anruferin schluchzt am Telefon, sie bekommt schwer Luft, es dauert einige Zeit, bis ein Gespräch möglich ist. Dann möchte sie wissen, was sie tun könne, wenn der Mann gewalttätig ist und nicht ausziehen will. Die Beraterin fragt vorsichtig nach und langsam erzählt die Frau, dass sie selbst unheilbar krank ist und eine schwere Operation hinter sich hat. Eigentlich bräuchte sie selbst Hilfe und Unterstützung bei der Bewältigung des Haushaltes, die sie sehr viel Kraft kostet. Da ist aber noch der um beinahe 20 Jahre ältere Lebensgefährte, der sehr dement ist und seine Körperpflege schwer vernachlässigt. Die Anruferin ist völlig verzweifelt, da der Lebensgefährte sie immer wieder schlägt und schwerstens misshandelt. Sie hat schon einige verzweifelnde Versuche gemacht, sich von ihm zu trennen, was aber auf Grund seines Alters und Gesundheitszustandes äußerst schwierig ist. Er müsste eigentlich in einem Pflegeheim untergebracht werden. Dorthin geht er aber niemals freiwillig, weil er ja ohnehin alles hat, was er braucht, so die Frau. Die Anruferin ist zutiefst verzweifelt und auch schwer suizidgefährdet, sie kann aufgrund ihrer Krankheit auch nicht zu einer Beratung und hat das Gefühl, dass sie der Situation völlig ausgeliefert ist. Sie wünscht sich, dass jemand kommt, der ihr hilft, den Lebensgefährten in ein Pflegeheim zu bringen. Im Einverständnis mit der Anruferin interveniert die Beraterin der Helpline bei der zuständigen Sozialabteilung und dort wird für den nächsten Tag ein Hausbesuch durch die Sozialarbeiterin vereinbart.

Thema: Über die Schwierigkeit, aus einer langjährigen Gewaltbeziehung auszusteigen

Die Anruferin erzählt, dass das Zusammenleben mit ihrem Mann immer schwieriger und belastender wird. Er trinkt sehr viel, ist oft nächtelang weg. Wenn er zu Hause ist, beschimpft er sie und nörgelt an ihr herum, lässt sie nachts nicht schlafen und nötigt sie immer wieder zu sexuellen Handlungen. Sollte sie sich verweigern, droht er, sich das Leben zu nehmen. Der langjährigen Ehe entstammen zwei Kinder, der Sohn ist noch im schulpflichtigen Alter, die Tochter volljährig, aber noch zu Hause lebend. Auch die beiden Kinder leiden sehr unter den verbalen Attacken gegen die Mutter. Die Anruferin war bereits bei der Frauenberatungsstelle in der nahe gelegenen Stadt, hat dort auch juristische Beratung zum Thema Scheidung und über das Gewaltschutzgesetz eingeholt. Sie ist sehr froh über die Unterstützung, die sie dort bekommt. Dennoch kann sie sich nicht zu einem „endgültigen“ Schritt entschließen. Ihren Mann zu verlassen bzw. die Scheidung zu beantragen, kann sie vor allem mit ihrem katholischen Glauben nicht in Einklang bringen. Extreme Schuldgefühle plagen sie, sie ist noch immer der Meinung, dem Mann beistehen und die Familie erhalten zu müssen. Gleichzeitig merkt sie, dass ihr der jahrelange Psychoterror und die massive Alkoholabhängigkeit ihres Mannes schon beinahe jegliche Kraft und jeden Selbstwert genommen haben.

Die Beraterin bespricht mit ihr alle Möglichkeiten, die sie in Anspruch nehmen kann. Sie rät ihr auch, sich Zeit zu lassen und nichts zu überstürzen. Sie bietet ihr an, weiterhin die Frauenhelpline in Anspruch zu nehmen. Die Anruferin fühlt sich sehr erleichtert und nimmt das Angebot gerne an und sie ruft über mehrere Monate hinweg in unterschiedlichen Zeitabständen bei der Helpline an - oft auch nachts oder an Wochenenden. Bei diesen Telefonaten wurden alle ihre Fragen, Ängste, Ambivalenzen und Überlegungen aufgearbeitet und besprochen, wie etwa

die Möglichkeit eine Einstweilige Verfügung zu beantragen, die Polizei in der Akutsituation anzurufen. Es wurde über die lang zurückliegenden und aktuellen Misshandlungen durch ihren Mann und über die immer wieder schwer lastenden Schuldgefühle gesprochen. Die gesundheitlichen Probleme wie Schlafstörungen und Migräne, über ihre Angst vor einer Trennung und seiner Reaktion darauf, das Mitleid mit ihm, die Existenzängste und Selbstwertprobleme waren ebenfalls immer wieder Thema der Anrufe. Auch die Sorge um die Tochter, die vom Vater gedemütigt wird, wurde angesprochen und über den Sohn, dem alles erlaubt wird und der vom Vater dazu angehalten wird, die Mutter zu erniedrigen. Der Tod der eigenen Mutter vor eineinhalb Jahren, die eine wichtige Stütze für sie war beschäftigte die Anruferin ebenfalls sehr. Die immer wiederkehrenden Depressionen, der Eifersuchtswahn ihres Mannes, seine Seitensprünge etc. Die Beraterinnen der Frauenhelpline haben sie über Wochen und Monate begleitet und am Ende hat die Frau mithilfe einer Beratungsstelle vor Ort die Scheidung eingereicht.

VI. AUSWERTUNG DER STATISTISCHEN DATEN 2006

Seit Beginn der Frauenhelpline, 1. Juni 1999 wurden insgesamt **107.386** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen, telefonisch betreut und unterstützt.

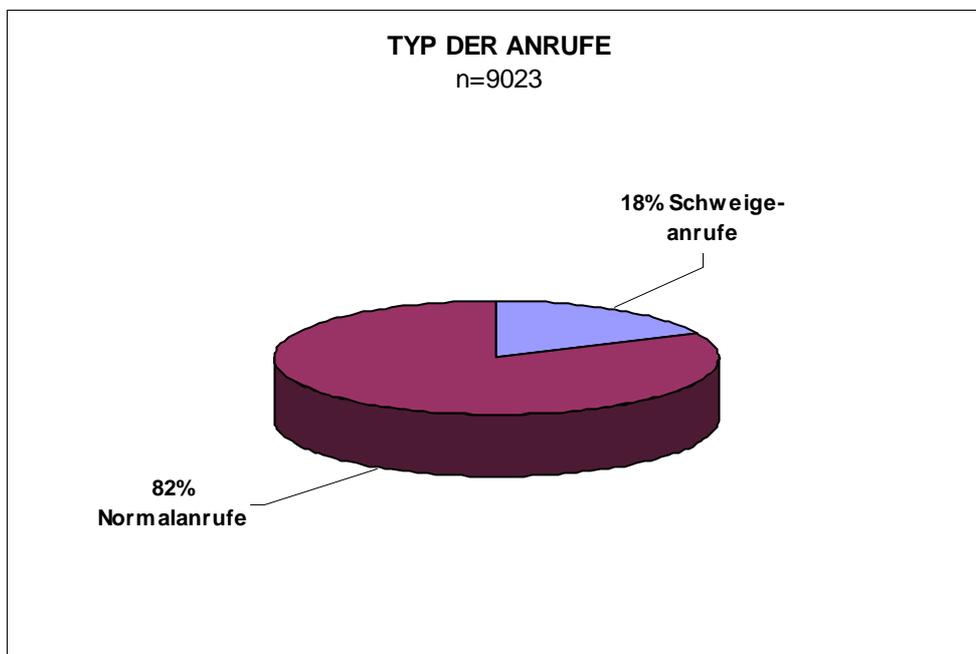
2006 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **9.023** Anrufe persönlich angenommen und in der Datenbank dokumentiert. Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfters, nämlich mehr als doppelt sooft angewählt. 2006 wurde die Nummer der Frauenhelpline (laut Statistik des Telefonanbieters) insgesamt **19.830** mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche). Die Telefonnummer 0800/222 555 wurde damit im Durchschnitt **55 mal** am Tag angewählt.

Das sind rund ein Drittel weniger Anrufe als in den letzten Jahren! (2005: durchschnittlich 80 mal am Tag, laut Protokoll des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline insgesamt 29.100 mal gerufen und angewählt.)

Damit kann nicht gesagt werden, dass die Hilfesuchenden weniger geworden sind oder sich die Gewalt an Frauen und Kindern reduziert hätte, sondern die Gründe für diesen statistischen Rückgang liegen eher in der Errichtung von zusätzlichen und neuen Hotlines und (kostenlosen) Nummern, die es seit ein bis zwei Jahren in Österreich gibt und die sich nun spürbar auf die Anrufe bei der Frauenhelpline auswirken.

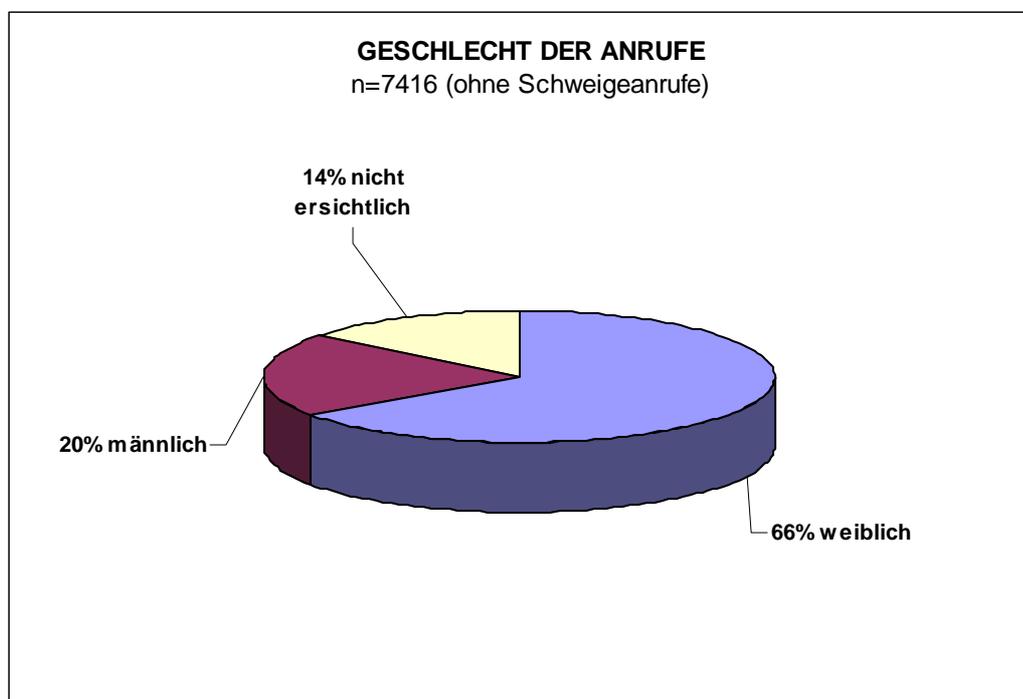
So existiert seit Anfang 2005 eine zweite bundesweite kostenlose Nummer für Opfer von Gewaltverbrechen, die ebenfalls von Gewalt betroffene Frauen und Kindern mitbetreut und mitunterstützt. Im selben Jahr wurde in NÖ ein Frauentelefon eingerichtet und seit mehr als einen Jahr wird in Wien die Nummer der Frauenhaus- Notrufnummer stark beworben.

Auch die zu geringen Möglichkeiten an Öffentlichkeitsarbeit trägt dazu bei, dass die Nummer insbesondere in den südwestlichen Bundesländern zuwenig bekannt ist.



2006 wurden 9023 Anrufe entgegengenommen und diese werden hier in so genannte Normalanrufe und in Schweigeanrufe unterteilt und dargestellt.

Bei **82%** der Anrufe wurde ein Beratungsgespräch geführt, wobei die vielfältigen Formen der Kontaktaufnahme, die typisch für eine kostenlose und telefonische Beratungseinrichtung sind, zu unterscheiden sind (Erstkontakte, Mehrfachanruferinnen, Auskunft, Service und Information, sexuelle Provokation etc.). Mit einem Anteil von **18%** von allen erfassten Anrufen werden die Schweigeanrufe folgendermaßen interpretiert: Einerseits erfolgen sie als 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. Wie aus einigen Beratungsgesprächen hervorging, sind sie andererseits auch als „Anlaufversuche“ von Betroffenen zu werten. Daher ist es für eine telefonische Beratungseinrichtung unumgänglich, auch diese Anrufe ernst zu nehmen. Interessant ist, dass generell die Schweigeanrufe stark zurückgegangen sind und dafür mehr konkrete Anrufe entgegengenommen werden konnten.



66% der Anrufe kamen von Frauen und Mädchen. Das waren insgesamt 4838 Anrufe. Ein hoher Anteil davon waren Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pupertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft, und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten.

Unter den **7416 Anrufen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **28%** (2109) Anrufe im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Bei etwa **13%** der Anrufe waren akute Gewaltsituationen, Intervention (174) oder schwere Krisen (838) der Grund für einen Anruf bei der Frauenhelpline.

205 Anrufe von Frauen wurden explizit zum Thema **Stalking** bzw. Psychoterror verzeichnet. **9 Anrufe** von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren, wandten sich ebenfalls an die Helpline

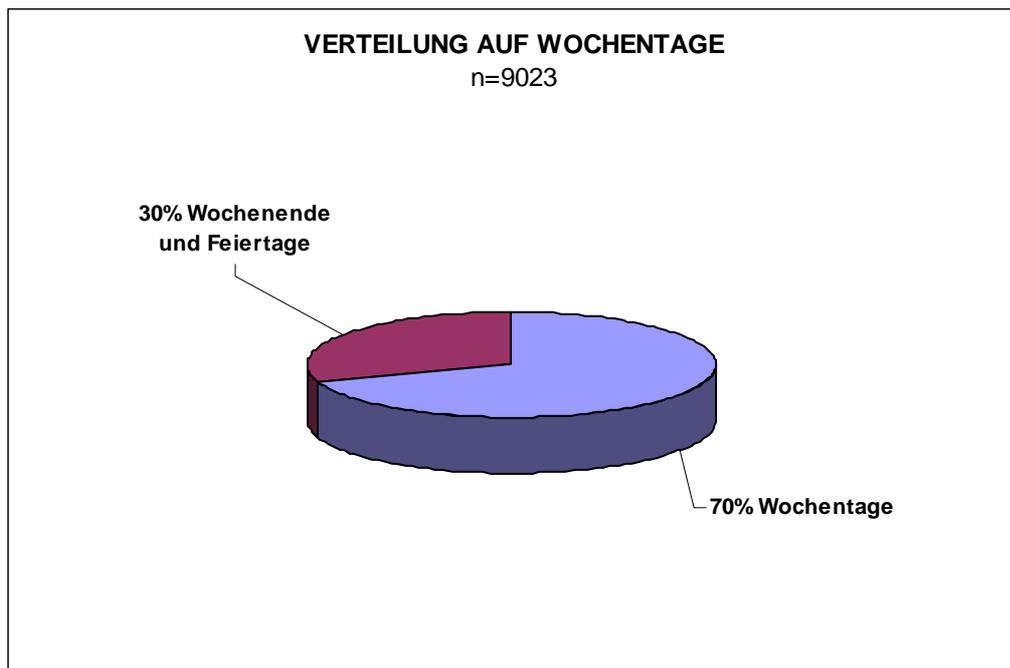
Neben den Anfragen zu Gewaltproblemen waren am häufigsten Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen (**881**) die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Obdachlosigkeit etc.. Inhalt der Anrufe.

56 muttersprachliche Beratungsgespräche wurden geführt, wobei sich 29 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten.

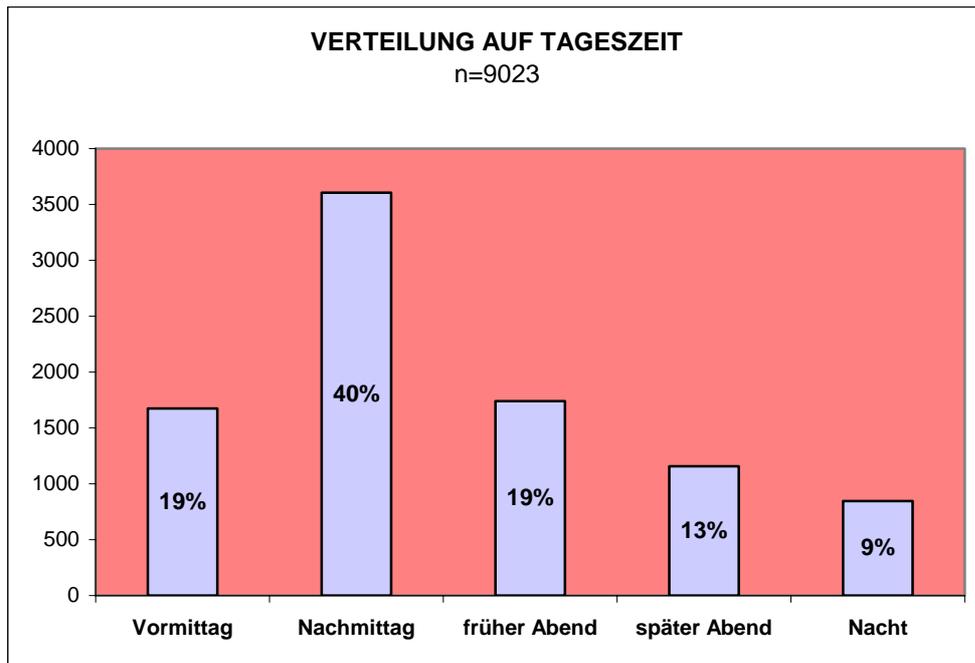
Unter den Anruferinnen befinden sich jährlich auch sogenannte Mehrfachanruferinnen, die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten werden. Der Großteil der Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, 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.

Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. 20% 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.

Bei der Kategorie „nicht ersichtlich“ (14%) handelt es sich meist um sehr junge Menschen, bei denen das Geschlecht aufgrund der kindlichen Stimme nicht zugeordnet werden konnte.

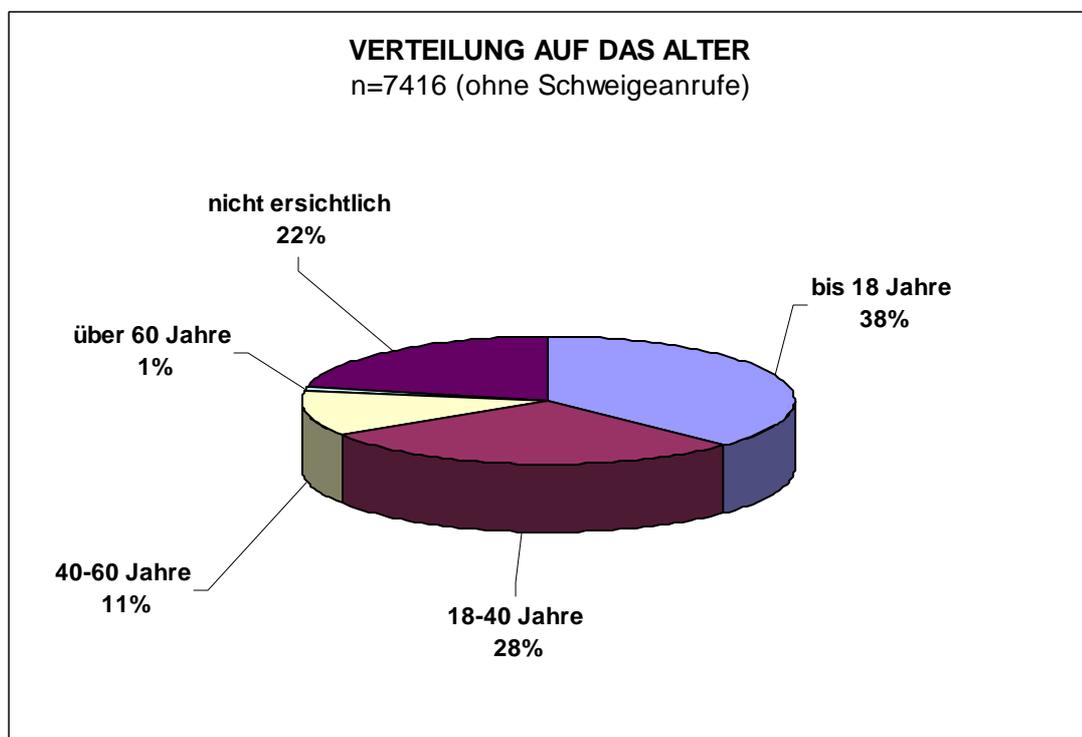


Immerhin ein Drittel (30%) aller erfassten Anrufe erfolgten an Wochenenden und Feiertagen, in einer Zeit, in der viele andere Hilfeinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt, wie wichtig es ist, diese Einrichtung auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen allen zur Verfügung zu stellen.



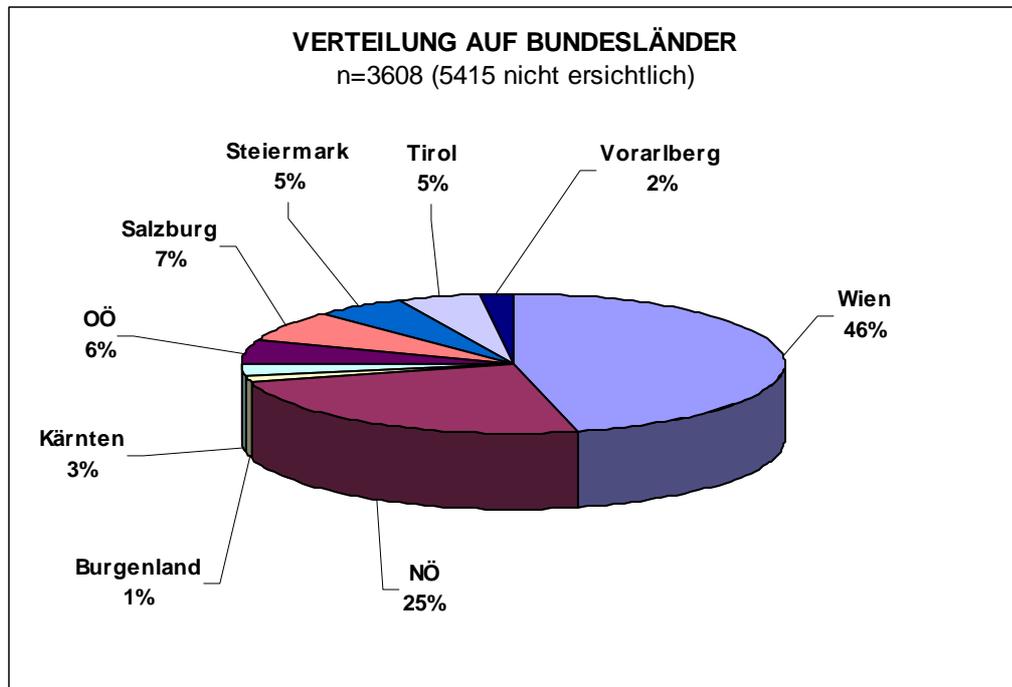
Auch 2006 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit am Nachmittag von 12-18 Uhr. Hier lag der Anteil bei 40%.

32% der Anrufe erfolgen am Abend (früher und später Abend von 18 Uhr bis 24 Uhr) und immerhin 9% in der Nacht (von 0-8 Uhr früh).



Die Altersverteilung der Anrufe liegt bei den erwachsenen Menschen von 19 bis 40 Jahren bei 28% und bei den 40-60 Jährigen bei 11% und 81 Anrufe (1%) wurden bei den über 60ig Jähri-

gen verzeichnet. Bei etwa 22% war das Alter nicht ersichtlich, es wird auch nicht bei jedem Gespräch das Alter erfragt bzw. angegeben, wenn es für die Beratung unrelevant ist.



Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum vergangenen Jahr geringe Veränderungen ergeben. Gleich geblieben ist auf jeden Fall, dass die Nummer vor allem in den östlichen Bundesländern bekannter ist, als in den süd- und südwestlichen Bundesländern: **46%** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **25%** aus Niederösterreich, **5%** aus der Steiermark, **6%** aus Oberösterreich und **3%** aus Kärnten. Die anderen Bundesländer bewegen sich auch 2006 zwischen **1%** aus Burgenland **2%** (Vorarlberg) und **5%** (Tirol). 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.

Im Herbst 2007 wird eine Plakatkampagne die Bekanntmachung der Helpline Nummer vor allem in den westlichen Bundesländern forcieren.