

# **JAHRESBERICHT 2007**

**FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT**  
**0800/222 555**

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

[frauenhelpline@oef.at](mailto:frauenhelpline@oef.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:

BUNDESKANZLERAMT  FRAUEN

# **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>VORWORT</b>	<b>Seite 4</b>
<b>Die Kampagne Verliebt, Verlobt, Verprügelt</b>	<b>Seite 5</b>
<b>I. Die Frauenhelpline 0800/222 555</b>	<b>Seite 7</b>
<b>Zielgruppen</b>	<b>Seite 7</b>
<b>Ziele und Aufgaben</b>	<b>Seite 8</b>
<b>Angebote</b>	<b>Seite 9</b>
<b>Rechtliche Information u. Beratung zum Schutz vor Gewalt in der Familie</b>	<b>Seite 10</b>
<b>II. ARBEITSBEREICHE</b>	<b>Seite 14</b>
<b>Grundsätze der telefonischen Beratung</b>	<b>Seite 14</b>
<b>Telefonische Beratung in der Praxis</b>	<b>Seite 15</b>
<b>Vernetzungsarbeit / Kontakte / Kooperation</b>	<b>Seite 16</b>
<b>Erstellung und Aktualisierung von Infomaterialien</b>	<b>Seite 17</b>
<b>Informations- und Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>Seite 17</b>
<b>Werbekampagne 2007</b>	<b>Seite 18</b>
<b>Dokumentation und Statistik</b>	<b>Seite 19</b>
<b>III. TEAM DER FRAUENHELPLINE</b>	<b>Seite 20</b>
<b>IV. AUSGEWÄHLTE FALLBEISPIELE</b>	<b>Seite 21</b>
<b>V. AUSWERTUNG DER STATISTISCHEN DATEN</b>	<b>Seite 27</b>

## VORWORT

2008 kann die Frauenhelpline ihr 10 jähriges Bestehen feiern. Begonnen hat alles im Herbst 1998. Frau Mag.<sup>a</sup> Barbara Prammer, heute erste Nationalratspräsidentin, damals Frauenministerin, hat gemeinsam mit dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser die Idee einer bundesweiten telefonischen Erstanlaufstelle für Frauen mit Gewalterfahrungen angedacht und im Dezember 1998 in die Realität umgesetzt.

Zuerst begann sie mit der Bewerbung der kostenlosen Nummer 0800/222 555 im Rahmen einer Medienkampagne im ORF. Die Anlaufphase wurde über ein Call-Center in Salzburg durchgeführt, um herauszufinden, ob dieses Angebot von der Zielgruppe angenommen wird. Mehrere tausend Anrufe konnten in den ersten sechs Monaten erfasst und entgegengenommen werden. Nach dieser Testphase wurde die Frauenhelpline am 1. Juni 1999 dem Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser, AÖF übergeben.

Seit Beginn an verzeichnet die Frauenhelpline durchschnittlich etwa 37- 40 Anrufe pro Tag und konnte somit vielen Frauen und Anruferinnen auf den Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen. Österreich war somit eines der ersten europäischen Länder, die eine nationale 24 Stunden Notrufnummer für weibliche Gewaltopfer installierte und sie wurde seit Gründung an zur Gänze von dem zuständigen Frauenministerium finanziert.

Im Laufe der Jahre konnte die Frauenhelpline ihr Angebot auch erweitern und muttersprachliche Beratung in mehreren Sprachen anbieten.

Eine zentrale nationale Notrufnummer ist von einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit abhängig. Nur so kann sie österreichweit wahrgenommen werden.

Doris Bures, die Frauenministerin hat unmittelbar nach Amtsantritt offensiv mit der Bewerbung der Frauenhelpline mit verschiedenen Aktivitäten begonnen, insbesondere durch die Plakatkampagne „Verliebt Verlobt Verprügelt“ und durch die Produktion und Ausstrahlung eines TV-Spots begonnen und somit das Hilfsangebot und die Nummer 0800/222 555 im gesamten Bundesgebiet wieder bekannter gemacht.

Maria Rösslhumer  
Leiterin der Frauenhelpline

## Werbekampagne 2007 „Verliebt Verlobt Verprügelt“



Im November 2007 startete der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser mit finanzieller und ideeller Unterstützung der Frauenministerin Doris Bures die Werbekampagne mit dem Titel: „Verliebt Verlobt Verprügelt“. Sie war eingebettet in zwei größere internationale Kampagnen: Der Kampagne des Europarates 2007: *Stoppt häusliche Gewalt gegen Frauen* und der Kampagne im Rahmen der *16 Tagen gegen Gewalt*, die jährlich weltweit und auch in Österreich begangen wird.

Mit dieser Kampagne war es möglich, die Nummer der Frauenhelpline österreichweit und auf verschiedenen Ebenen und in mehreren Sprachen zu bewerben.

Damit wurde nicht nur die Frauenhelpline als telefonische Erstanlaufstelle beworben, sondern auch die Problematik der Gewalt in der Familie thematisiert und beim Namen genannt. Diese Werbekampagne wurde zu einem medialen Erfolg, denn sie wurde von der Öffentlichkeit - wenn auch sehr unterschiedlich und kontrovers - wahrgenommen und diskutiert.

Auch wenn sich durch dieses Plakatsujet vor allem einige männliche Bevölkerungsmitglieder und Väterverbände angegriffen, provoziert oder „stigmatisiert“ fühlten, so wurde das Phänomen Gewalt in der Familie, Gewalt gegen Kinder und Beziehungsgewalt wieder ein Stück weit enttabuisiert.

Dieses Plakat war keine Kampagne gegen Männer, sie hat keinen einzigen Mann persönlich diskriminiert oder Väterorganisationen im Speziellen angegriffen, sondern es weist auf die traurige Tatsache hin, dass nach wie vor die Opfer meist Frauen und deren Kinder sind, und dass wir nicht aufhören dürfen, dies zu verschweigen, solange dies reale Tatsache in unserer Gesellschaft ist.

Rosa Logar, die Obfrau des Vereins AÖF und Geschäftsführerin der Interventionsstelle in Wien, begründet die Kampagne mit dem Schwerpunkt Gewalt an Frauen und Kindern mit folgenden Worten – und sie bezieht sich dabei auch auf den Menschenrechtskommissar des Europarates, Thomas Hammarberg:

*„Die Plakataktion der Bundesministerin macht auf das Problem aufmerksam und sie informiert darüber, dass die bundesweite Frauenhelpline den Opfern sowie auch Personen im Umfeld, Tag und Nacht kostenlos Hilfestellung anbietet. Warum eine Kampagne mit dem Schwerpunkt Gewalt an Frauen in der Familie? Gewalt in der Familie kann jede Person betreffen, die Fakten aus Forschung und Praxis zeigen jedoch, dass Frauen überdurchschnittlich oft Gewalt erleiden. Die Vereinten Nationen sprechen in ihrer jüngsten Studie zu gegen Gewalt an Frauen von geschlechtsspezifischer Gewalt als spezieller Form von Übergriffen, die Frauen erleiden, weil sie Frauen sind oder die Frauen überproportional häufig betrifft. Die Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie erhält von der Polizei Berichte nach Interventionen Gewalt in der Familie und unterstützt alle Opfer familiärer Gewalt, unabhängig von Geschlecht, Alter oder Herkunft. Es ist jedoch kein Zufall, dass mehr als 90% der Opfer familiärer Gewalt weiblich und die Täter zu über 90% männlich sind. Dies hat mit den geschichtlichen und gesellschaftspolitischen Wurzeln des Problems zu tun, das historischen gewachsenen ungleichen Machtverhältnis zwischen Männern und Frauen und das lange verbrieftes Recht des Mannes „seine“ Frau zu „züchtigen“ sind Ursachen dafür. Gewalt an Frauen muss daher im Kontext der Beendigung aller Diskriminierungen gegenüber Frauen und der Förderung von*

*Gleichstellung von Frauen und Männern behandelt werden, so Thomas Hammarberg, Menschenrechtskommissar des Europarates. Eine Haltung, die Ursachen der Gewalt an Frauen verschleiern, das Problem relativiert oder aufrechnet, weil auch Männer Opfer von Gewalt werden, hilft im besten Fall nicht weiter und verhindert im schlimmsten Fall wirkungsvolle präventive Maßnahmen.*

*Kein Mann, der gewalttätiges Verhalten von Männern gegenüber Frauen ablehnt, wird eine Kampagne gegen Gewalt an Frauen als Kampagne gegen Männer oder Väter interpretieren oder darin sogar eine Diskriminierung von Männern sehen. Er wird diese vielmehr als wichtige und notwendige Maßnahme gegen gewalttätiges Verhalten - nicht gegen Männer! – unterstützen. Thomas Hammarberg stellt fest, dass Verhinderung von Gewalt an Frauen überall in Europa eine hohe Priorität haben sollte und lobt in seinem jüngsten Bericht zur Menschenrechtssituation die Vorreiterrolle Österreichs in diesem Bereich. Er zeigte sich, so heißt es im Bericht wörtlich, von den langfristigen Bemühungen Österreichs, Gewalt gegen Frauen zu unterbinden, beeindruckt. Sowohl die Behörden als auch die Zivilgesellschaft hätten aktiv bei der Entwicklung der gegenwärtigen Schutzmaßnahmen mitgewirkt. Der Kommissar befürwortet weitere Anstrengungen zur Verbesserung der Schutzangebote für die Opfer und der Ausbildung der Behördenvertreter, damit allen Gewaltopfern die Aufmerksamkeit zuteil wird, die ihnen zukommt. Die Kampagne von Bundesministerin Doris Bures ist zweifellos eine weitere wichtige Initiative zur Verbesserung der Hilfen für die Betroffenen und sollte von allen Institutionen und Personen, Frauen wie Männern, unterstützt werden“*

*(Auszug aus dem Kommentar von Rosa Logar für die Zeitung Der Standard am 8. Jänner 2008).*

## 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, die von allen Formen der Gewalt** (physischer, psychischer, sexueller, struktureller und ökonomischer) **betroffen oder bedroht sind**, und deren **Kinder**,
- **Frauen in Beziehungs- und Lebenskrisen**,
- **Mädchen und Frauen, 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, Rumänisch, 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 Betretungsverbot 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 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 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 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 Betretungsverbot es 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 Frauenberatungsstellen 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.aeof.at](http://www.aeof.at) zu finden.

### **Interventionsstellen bzw. Gewaltschutzzentren 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/Gewaltschutzzentren, diese sind beauftragt die Opfer zu unterstützen.

Die Frauenhelpline und die Interventionsstellen und Gewaltschutzzentren arbeiten „fallbezogen“ eng zusammen. In Zeiten, zu denen die Interventionsstellen/Gewaltschutzzentren 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 sind bestens informiert und 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 Verbrechenopfergesetz 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 Verbrechenopfergesetz. 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 Verbrechenopfergesetz.

Seit 1999 haben Verbrechenopfer 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 „*anpirschen, auflauern und umzingeln*“. Stalking wurde bekannt im Zusammenhang mit Prominenten, die von ihren Fans verfolgt werden. Unter Stalking versteht man das bewusste und wiederholte, beharrliche 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/Gewaltschutzzentren 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 2007 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 2007; Bundesweite Fachtagung - Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen handeln mit Mitarbeiterinnen der Frauenhäuser, Interventionsstellen, Frauenhelpline, Frauenberatungsstellen, Frauennotrufe und Migrantinnenorganisationen, die 2007 im September in Velden am Wörthersee stattfand. Teilnahme an den beiden Sitzungen der Plattform Prozessbegleitung im Jahr 2007.

Die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline beteiligten sich aktiv an den Vorbereitungen der Jubiläumsfeier 10 Jahre Gewaltschutzgesetz in Österreich, die am 5./6. November 2007 in Wien und am 7. November in Niederösterreich stattfand. Die Mitarbeiterinnen engagierten sich auch an der Europaratskampagne 2007 und an den Ausstellungen „Hinter der Fassade“, die im Frühjahr und Herbst in Wien stattfand. Das Team der Frauenhelpline war auch an der Planung und Durchführung der Ausstellung und Charity-Auktion: bildergegendiegewalt beteiligt, deren Erlös der Helpline zugute kam.

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

## **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.

## **Werbekampagne 2007: Verliebt Verlobt Verprügelt – Hilfe bei Gewalt: 0800 222 555**

Wie bereits eingangs beschrieben, hat die Werbekampagne *Verliebt Verlobt Verprügelt – Hilfe bei Gewalt: 0800 222 555* das Angebot der Frauenhelpline wieder verstärkt in die Bundesländer transportieren. Die Nummer der Frauenhelpline wurde auf verschiedene Weise beworben: Durch Schaltung von Inseraten in Tages, Wochen- und Monatszeitungen, durch das Affichieren von Plakaten in Bahnhöfen, in Zugabteilen der ÖBB, auf große Werbeflächen der Firma Gewista und durch die Verteilung von sogenannten Freecards im gesamten Bundesgebiet.

Darüber hinaus wurde ein eigener TV-Spot zur Bewerbung der Frauenhelpline produziert und nach Weihnachten 2007 bis Mitte Jänner 2008 in beiden ORF Programmen ausgestrahlt.

## 1. Inseratschaltungen für die Bewerbung der Frauenhelpline

Für die meisten Zeitungen wurden eigene Inserate mit dem bekannten Logo der Frauenhelpline (Schwarzer Hintergrund und rote Hand) und teilweise mit einem eigenen Text gestaltet. In einigen Zeitungen konnten wir die Nummer auf der Titelseite platzieren, in anderen wiederum auf einem der Innenseiten, aber immer auf sehr gut sichtbaren Plätzen.

Die Bewerbung der kostenlosen, osterreichweiten Helplinenummer erfolgte in den Tageszeitungen Der Standard, Die Presse, Salzburger Nachrichten, Österreich, Österreich, Oberösterreichische Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Top-Tirol, Kleine Zeitung Steiermark / Kärnten, Vorarlberger Nachrichten, Kurier, Heute, sowie in den Wochenzeitungen Die ganze Woche, News, Woman, Madonna, BabyExpress; Austrian Business Woman; Hürriyet; Milliyet; Alles für mein Kind und Weiber Diwan.

Gesamt belief sich die Zahl im Zeitraum 9.11—31.12.2007 auf 132 Anzeigenschaltungen in 20 verschiedenen Printmedien; davon 59 auf der Titelseite und 64 mehrsprachig (inkl. Türkisch, Serbokroatisch).



**0800-222 555**  
**HILFE BEI GEWALT**

FRAUENHELPLINE GEGEN MÄNNERGEWALT  
GEWALT AN FRAUEN IST KEIN SCHICKSAL. RUFEN SIE AN:  
0800/222 555. WIR HELFEN KOSTENLOS, RUND UM DIE  
UHR, ANONYM UND ÖSTERREICHWEIT.

AILE İÇİ ŞİDDET KADERİNİZ DEĞİLDİR. BİZİ ARAYIN:  
0800 222 555. YARDIM HİZMETİ AVUSTURYA ÇAPINDA  
24 SAAT VERİLİR, GİZLİ VE ÜCRETSİZDİR.

NASILJE NAD ZENAMA NIJE SUDBINA. NAZOVITE BROJ:  
0800 222 555. NAŠA POMOĆ JE BESPLATNA, ANONIMNA  
I OBUHVATA CIJELU AUSTRIJU. MOZETE NAS NAZVATI  
24 SATA/CASOVA DNEVNO.

EINE GEMEINSAME INITIATIVE DER FRAUENMINISTERIN UND  
DES VEREINS AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER

## 2. Plakatekampagne zur Bewerbung der Frauenhelpline

Während der 16 Tage gegen Gewalt wurden österreichweit Plakate mit dem Slogan „Verliebt Verlobt Verprügelt“ über die Firma Gewista in unterschiedlichen Größen und an vielen unterschiedlichen Orten, Städten und Gemeinden affiziert. In den Bundesländern waren 1200 Plakate und in Wien 922 Plakate im Zeitraum von 1.12- 15.12. 07 zu sehen.

Auch über die ÖBB wurde die Nummer der Frauenhelpline vom 1. bis 31. Dezember mit dem selben Plakatsujet in unterschiedlichen Größen an verschiedenen Bahnhöfen und Bahnlinien beworben (Im Detail: Graz, Linz, Wien OST, Wien SÜD Wien West, Steiermark, Großraum Graz, Würztal, Oberösterreich, Großraum Linz, Kremstal, Linz Wels und Salzkammergut).

Die Texte auf den Plakaten wurden auch auf Türkisch und Serbokroatisch übersetzt. Das Plakatsujet stammt von der Agentur: Liga grafic design in Wien.

### **3. TV-Spot**

Es wurde ein eigener Spot für den ORF in Auftrag gegeben, in der Länge von ca. 30 Sec. In der Zeit von 25.-31. Dezember 2007 wurden 50 TV-Spots im ORF und vom 1.-26. Jänner 2008 wurden insgesamt 56 Spots jeweils in der Zeit von 17.- ca. 23 Uhr gesendet. Der Spot zeigt eine Szene mit zwei Frauen, die sich gut unterhalten, beim Blick auf die Uhr taucht plötzlich Angst auf... Am Ende des Spots wird die Nummer der Frauenhelpline-Nummer eingeblendet. Der TV-Spot zur Sensibilisierung und Bewerbung der ist unter: <http://www.haltdergewalt.at/frauenhelpline/spots.htm> online zu sehen. (Eine Initiative des AÖF in Kooperation mit dem Bundesministerium für Frauen)

### **4. Freecards**

Im gesamten Bundesgebiet wurden 96.000 Free Cards, die auf der Vorderseite das Sujet „Verliebt Verlobt Verprügelt“ zeigen, und auf der Rückseite die Helpline-Infos auch auf Türkisch und Serbokroatisch zeigen, gestreut. Die Karten lagen auf Freecard- Ständern in Lokalen der Gastronomie, in Bars, Hotels etc., gesamt an 760 Stellen, im Zeitraum von 13.-30.November 2007 auf.

## **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 Anrufe 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 2007 drei bis vier Vertretungsfrauen zur Verfügung. 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.

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 BEISPIELE

Die folgenden hauptsächlich neuen Anrufbeispiele 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: Frauenhelpline und der Weg ins Frauenhaus**

Frau B. meldet sich das erste Mal im Frühjahr 2006. Sie ist seit 23 Jahren verheiratet, die Kinder sind inzwischen erwachsen und schon lange aus dem Haus. Sie war in jungen Jahren berufstätig. Mit dem ersten Kind entschied sie sich jedoch, ganz für die Familie da zu sein. Wann die ehelichen Probleme begannen, kann sie nicht genau sagen. In ihren ersten zaghaften Anrufen bei der Frauenhelpline erzählt sie von Beschimpfungen, Demütigungen, von respekt- und würdelosen Umgangsformen ihres Mannes. Sie erinnert sich kaum, dass es einmal anders gewesen sein könnte. Frau B. nimmt seit Jahren therapeutische Hilfe in Anspruch, sie „überlebt“ damit, wenn auch die depressiven Phasen an Intensität und Häufigkeit zunehmen. Seit einigen Monaten kommen verstärkt körperliche Angriffe und Drohungen ihres Mannes hinzu. Frau B. fühlt sich am Limit. Sie kann nicht mehr. Den Gedanke an Trennung verwirft sie, die Angst vor dem „Danach“ ist zu groß. Sie wurde in der Ehe systematisch isoliert und kontrolliert, ihr fehlt jegliches Selbstvertrauen und die Kraft zur Veränderung. Frau B. meldet sich regelmäßig bei der Frauenhelpline, sie fasst Vertrauen, die Gespräche bedeuten ihr viel: Sie bieten ebenso Entlastung wie psychosoziale Unterstützung, sie erhält Informationen über ihre Rechte und die Sicherheit, dass die Beraterin der Frauenhelpline im Akutfall interveniert. Als die Drohungen, Demütigungen und Beschimpfungen ihres Mannes noch einmal zunehmen, flieht Frau B. schließlich in ein Frauenhaus - gut ein Jahr nach ihrem ersten Anruf bei der Frauenhelpline. Mit dieser Flucht ist ein unmittelbarer Wendepunkt verbunden: Frau B. lebt auf, „seit ihrer Jugend habe sie sich nicht so gut gefühlt“, berichtet sie nach einigen Tagen im Frauenhaus. Sie erfährt nun - abgesehen von der professionellen Beratung und Begleitung durch die Frauenhausmitarbeiterinnen - viel Unterstützung und Ermutigung seitens ihrer weiteren Familie und von FreundInnen aus lange vergangenen Zeiten. Sie hätte dies nicht für möglich gehalten. Frau B. ist sicher, dass sie nicht zurückgehen wird, obwohl sich die Angst vor dem „Danach“ immer wieder einschleicht. Sie strebt mittelfristig die Scheidung an und fühlt sich bereit, eine eigene kleine Wohnung zu beziehen. Frau B. meldet sich nach wie vor in größeren Abständen bei der Frauenhelpline.

### **Thema: Jahrelange Gewalt durch Ehemann**

Die Anruferin ist verzweifelt und erschöpft. Wieder einmal hat sie fast die ganze Nacht nichts geschlafen. Sie erzählt, wie ihr Ehemann in dieser Nacht gegen zwei Uhr betrunken von seiner Freundin nachhause kam, sie anschrie, sie solle sich „schleichen“, sie solle das Haus sofort verlassen. Sie blieb, fühlte sich am Morgen jedoch so elend und müde, dass sie in der Arbeit anrufen und sich krank melden musste. Die Situation in der Ehe ist, wie sie sagt, schon sehr lange äußerst schwierig. Die gemeinsamen Kinder hat sie mehr oder weniger alleine groß gezogen. Sie hat für sie gesorgt, hat auch gearbeitet und das meiste aus ihrer Tasche bezahlt. Der Mann kam und kommt auch heute noch für die Kosten des Hauses auf und ist deshalb der Meinung, es „gehöre“ ihm und er habe „alles bezahlt“. Die Kinder sind bereits erwachsen und ausgezogen, sie mussten sich aufgrund der Situation zuhause sehr früh selbstständig machen. Sie haben alle gute Arbeit gefunden, ein Sohn studiert und finanziert sich diese Ausbildung selbst. Trotzdem spricht der Mann nur schlecht von ihnen. Vor kurzem sagte er zu ihr: „Du hast lauter gehirnamputierte Trottel in die Welt gesetzt“. Das schmerzt sie sehr.

Der Mann hat seit einigen Jahren auch immer wieder Freundinnen. Dass seine derzeitige bereits volljährig ist, ist dabei schon ein „Fortschritt“. Früher hat er sie auch geschlagen. Das tut er jetzt nicht mehr, denn wenn er die Hand hebt, sagt sie, er solle sich ruhig trauen, dann würde sie sofort die Polizei rufen. Das schreckt ihn ab. Vom Gewaltschutzgesetz hat sie gehört, der Mann hat aber gedroht, das Haus anzuzünden, sollte er gehen müssen. Das nimmt sie ernst. Nachdem die Kinder alle selbständig sind, überlegt sie nun ernsthaft, sich scheiden zu lassen. Am liebsten würde sie noch heute ausziehen, einfach gehen für immer, sie weiß aber nicht, ob dies von rechtlicher Seite her zulässig ist. Die Beraterin rät ihr davon ab, denn dies kann ihr bei der Scheidung zum Nachteil gereichen. Ausziehen ist möglich, muss aber bei Gericht bekannt gegeben und begründet werden. In ihrer Situation ist eine Scheidungsberatung bei einer guten Juristin oder Anwältin notwendig. Eine solche würde sie beispielsweise in einer Frauenberatungsstelle finden. Die Anruferin nimmt dieses Angebot dankbar an, da sie dabei jedoch von niemand Bekanntem gesehen werden möchte, gibt ihr die Beraterin Telefonnummer und Adresse einer Frauenberatungsstelle der nächstgelegenen Stadt.

### **Thema: Gelungene Polizeiintervention**

Die Anruferin rief bei der Frauenhelpline abends an. Sie weinte und brauchte einige Zeit, um sich zu beruhigen. Sie lebte mit einem Mann zusammen, der sie im Laufe der Jahre dauernd geschlagen, beschimpft und erniedrigt hat. In der letzten Zeit wurde das Zusammenleben noch unerträglicher. Er begann sie in der Wohnung einzusperren und immer öfter zu misshandeln. Am Schlimmsten war die Gewalt, wenn er betrunken nach Hause kam. Am Vorabend nutzte sie die Möglichkeit, während er schlief und flüchtete aus der Wohnung. Die Anruferin wandte sich an die Polizei. Die Beamten waren sehr verständnisvoll und haben ihr sofort geholfen. Der Täter wurde festgenommen, es wurde eine Anzeige erstattet. Zur Zeit des Anrufes befand er sich noch in der Untersuchungshaft.

Für die Betroffene war es wichtig über das Erlebte sprechen zu können. Die Flucht, die Untersuchung im Krankenhaus, die Anzeige haben die Anruferin viel Kraft gekostet.

Das Gespräch ermöglichte der Frau auch über ihre Ängste in Verbindung mit der Anzeige und über den Verlauf des Verfahrens zu reden. Die Beraterin informierte die Anruferin, dass sie als Opfer von Gewalt das Recht auf psychosoziale und juristische Prozessbegleitung hat und auch über die Stellen, die diese Hilfeleistungen anbieten. Die Anruferin ist sichtlich erleichtert zu erfahren, dass sie dort die nötige persönliche Begleitung und Unterstützung bekommen wird. Die Beraterin gibt ihr die entsprechende Telefonnummer und ermutigt die Frau, dort anzurufen. Selbstverständlich bekommt sie auch weiterhin bei der Helpline weiterhin Unterstützung, so die Beraterin.

### **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 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.

rin 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: Jugendliche als Opfer familiärer Gewalt**

Die Anruferin ist ein 16-jähriges Mädchen türkischer Herkunft. Als sie anruft, schildert sie verzweifelt ihre Situation: Sie ist aus der elterlichen Wohnung in die Wohnung der Nachbarin geflüchtet, da ihr Vater sie zum wiederholten Mal schwer misshandelt hat. Jetzt traut sie sich nicht mehr zurück und hat auch Angst um ihre Geschwister, die noch in der Wohnung sind. Sie hat auch schon daran gedacht sich umzubringen, weil sie die Situation nicht mehr aushalten kann. Im Laufe des Gesprächs wird das Ausmaß der Gewalt deutlich: Der Vater hat der Anruferin verboten, in eine weiterführende Schule zu gehen und verhinderte auch dass sie eine Lehrstelle antrat, die sie sich gesucht hatte.

Die Beraterin bespricht mit der Anruferin konkrete Fluchtmöglichkeiten, sie sich in dieser Situation schwierig gestalten, da die Jugendliche nicht unbemerkt das Haus verlassen kann und auch keine Hilfe durch die Polizei möchte. Außerdem informiert die Beraterin die Jugendliche über die Möglichkeit der nächsten Notunterkunft und ruft auch selber dort an, um herauszufinden, ob gerade ein Platz frei ist usw.. Am Ende des Gesprächs entschließt sich die Jugendliche dennoch mit den Worten „Umbringen wird er mich schon nicht“ zurück in die elterliche Wohnung zu gehen.

Zwei Wochen später meldet sich das Mädchen noch einmal und trifft zufällig wieder auf die gleiche Beraterin. Sie befindet sich neuerlich in der Wohnung der Nachbarin und ist nun entschlossen zu fliehen. Dieses Mal erscheint eine Flucht auch möglich, weil die gesamte Familie außer Haus ist um sie zu suchen. Die nächste Notunterkunft befindet sich allerdings in der Landeshauptstadt, ungefähr 1 1/2 Stunden vom Wohnort des Mädchens entfernt. Sie hat kein Geld und ihre Dokumente nicht bei sich. Nach einem längeren Gespräch erklärt sich die Jugendliche einverstanden damit, dass die Beraterin die Jugendwohlfahrt (AJF) zwecks Unterstützung kontaktiert und telefoniert letztendlich auch selber mit der zuständigen Mitarbeiterin. Die Jugendliche wurde kurze Zeit später mit ihrem Einverständnis von der Mitarbeiterin des Amts für Jugend und Familie abgeholt und in die entfernte Notunterkunft für Jugendliche gebracht, wo sie auch weitere Unterstützung erhielt.

### **Thema: Muttersprachliche Beratung auf Türkisch**

Eine Türkin rief bei der Frauenhelpline an einem Sonntag an. Sie lebt seit fünf Jahren in Österreich und hat zwei Kinder. Da ihr Ehemann ihr verboten hat, einen Deutschkurs zu besuchen und sie von der Umwelt isolierte und die meiste Zeit zu Hause verbringen muss, konnte sie nach fünf Jahren Aufenthalt kein Wort deutsch. An diesem Tag ist sie von ihrem Ehemann wieder einmal geschlagen worden. Sie rief die Polizei an, da sie sichtbare Verletzungen am Gesicht hatte und es offensichtlich war, dass sie Gewalt erlebt hat, wurde ihr Ehemann von der Polizei weggewiesen. Die Polizei überreichte ihr den mehrsprachigen Informationsfolder der Frauenhelpline, worauf sie sich gleich bei uns meldete. Sie erzählte der Beraterin, dass ihr Ehemann weggewiesen wurde, und dass sie mit den Kindern alleine zu Hause sei. Sie hatte Angst, dass ihre Schwiegereltern zu ihr kommen würden, sobald sie vom Vorfall erfahren und sie gegen ihren Willen in die Türkei schicken könnten, indem sie sie in den nächsten Flieger setzten. Die Anruferin wusste, dass es in Österreich Frauenhäuser gab und erkundigte sich bei der Beraterin darüber und wünschte in einem Frauenhaus untergebracht zu werden. Da sie kein Wort Deutsch konnte, rief die Beraterin für die Anruferin in einem Frauenhaus an und informierte sie über die Situation der Frau. Es wurde vereinbart, dass die Frau selber anrufen kann, indem sie ihren Namen bekannt gibt und den Satz sagt: „Ich will ins Frauenhaus“. Wie ausgemacht, rief die Frau im Frauenhaus an und sagte den vereinbarten Satz und erhielt die Adresse des Frauenhauses. Noch am selben Tag konnte sie in einem Frauenhaus untergebracht werden.

### **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 bevorstehenden 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: Alkohol und Gewalt**

Die Anruferin, Frau S., ruft von ihrer Arbeitstelle aus an. Die Nummer der Frauenhelpline hat sie von einer Freundin erhalten. Sie erzählt, dass ihr Ehemann sie schlägt. Eigentlich sei für sie jetzt nicht der richtige Zeitpunkt darüber zu sprechen. Einerseits reicht die Zeit ihrer Pause nicht, andererseits möchte sie nicht, dass alle Kolleginnen über ihre privaten Probleme Bescheid wissen. Die Beraterin schlägt vor, zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anzurufen, da die Frauenhelpline rund um die Uhr erreichbar ist. Die Anruferin ist erleichtert und ruft einige Stunden später wieder bei der Frauenhelpline an und erzählt über ihre Gewalterfahrungen.

Über zehn Jahre ist sie mit ihrem Mann verheiratet. Vor ungefähr fünf Monaten hat ihr Ehemann zu trinken begonnen. Er hat seinen Job verloren, weil die Firma in Konkurs ging. Mit der Zeit wurde er immer aggressiver bis er ihr vor ca. zwei Monaten das erste Mal eine Ohrfeige gab. Frau S. sagt: „Ich war wie gelähmt...dass mir das passiert! ...dass er mir das antut! ...“

Tausendmal hat er sich dafür entschuldigt. Frau S. beschreibt, welche Abneigung sie gegen ihn verspürte. Sie konnte einige Tage nicht mit ihm sprechen. Während dieser Zeit hat sich ihr Mann bemüht „alles wieder gut zu machen“ indem er ihr kleine Geschenke machte. Sie redeten. Er hat zugegeben, dass er ein Alkoholproblem hat und frustriert sei. Er wird etwas dagegen unternehmen, er verspricht es ihr. Einige Zeit verging - ohne Gewalt.

Jetzt, vor zwei Tagen, kam er nachts von einer Geburtstagsfeier stark angetrunken nach Hause und versuchte sie zu vergewaltigen. Sie hat sich gewehrt, danach hat er sie geschlagen.

Am nächsten Morgen ist sie sofort zu ihrer Freundin gefahren, erzählte Frau S. Sie möchte von der Beraterin wissen was sie jetzt tun kann, sie ist völlig durcheinander. Das was ihr passiert ist, kann sie noch nicht richtig begreifen. Nach Hause möchte sie auf keinen Fall. Zumindest nicht in den nächsten Tagen. Während des Beratungsgesprächs werden mehrere Möglichkeiten durch besprochen, die für Frau S. in Frage kommen könnten. Frau S. bedankt sich für das Gespräch. Sie fühlt sich erleichtert, auch wenn sie noch nicht weiß, welchen der besprochenen Wege sie angehen wird. Einige Monate später ruft sie wieder an und erzählt, dass ist jetzt wieder in ihrer Wohnung lebt, aber ohne ihren Ehemann.

### **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 verzweifelte 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 gemüht 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.

## II. AUSWERTUNG DER STATISTISCHEN DATEN 2006

Seit Beginn der Frauenhelpline, 1. Juni 1999 bis Ende 2007 wurden insgesamt **114.372** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen, telefonisch betreut und unterstützt. Das bedeutet, dass die Frauenhelpline durchschnittlich etwa **37 Anrufe pro Tag** Frauen und Anruferinnen auf den Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützt hatte.

Die Kampagne *Verliebt Verlobt Verprügelt* hat sich erst im ersten Quartal (Jänner, Februar und März) des Jahres 2008 statistisch ausgewirkt. Es wurden **600 Anrufe mehr** als im Vergleichszeitraum 2007 persönlich entgegengenommen und dokumentiert (2640 Anrufe: 2008), (2011 Anrufe: 2007).

2007 konnten die Frauenhelpline mit 4750 weiblichen Anrufen beinahe genauso viel Frauen beraten und unterstützen wie 2006:4838

2007 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline knapp **7.000** Anrufe (6986)<sup>1</sup> persönlich betreut und in die Datenbank eingetragen. Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfters, nämlich mehr als doppelt sooft angewählt. 2007 wurde die Nummer der Frauenhelpline (laut Statistik des Telefonanbieters) insgesamt **15.024** mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche). Die Telefonnummer 0800/222 555 wurde damit im Durchschnitt **41 mal** am Tag angewählt. (2006 waren es durchschnittlich 55 mal am Tag, laut Protokoll des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline insgesamt 19.830 mal gerufen und angewählt.)

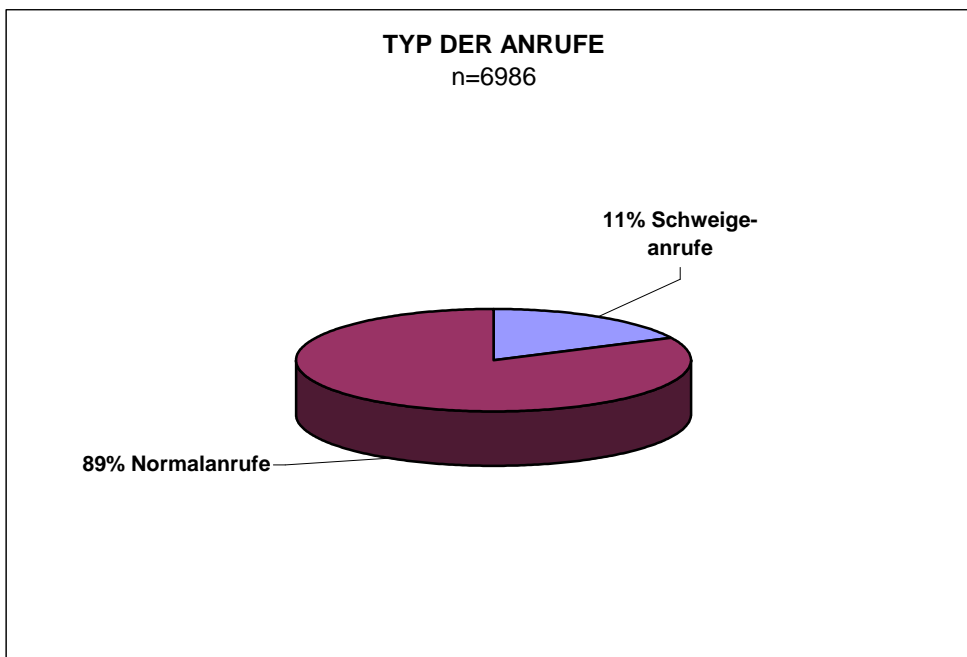
Damit kann nicht gesagt werden, dass die Hilfesuchenden weniger geworden sind oder sich die Gewalt an Frauen und Kindern reduziert hätte, sondern die Gründe für diesen statistischen Rückgang liegen eher in der Errichtung von zusätzlichen und neuen Hotlines und (kostenlosen) Nummern, die es seit ein bis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

Die Gewaltschutzzentren wurden flächendeckend ausgebaut, dadurch können mehr Opfer direkt vor Ort betreut werden, darüber hinaus existiert seit Anfang 2005 eine zweite bundesweite kostenlose Nummer für alle 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 existiert in Wien die Nummer der Frauenhaus- Notrufnummer, die ebenfalls stark beworben wurde.

Die Beratung von und für Frauen hat sich im Vergleich zu 2007 jedoch nicht wesentlich verringert. Für Frauen ist die Helpline eine wichtige Unterstützung und Begleitung auf dem Weg in die Unabhängigkeit und Selbstbestimmung.

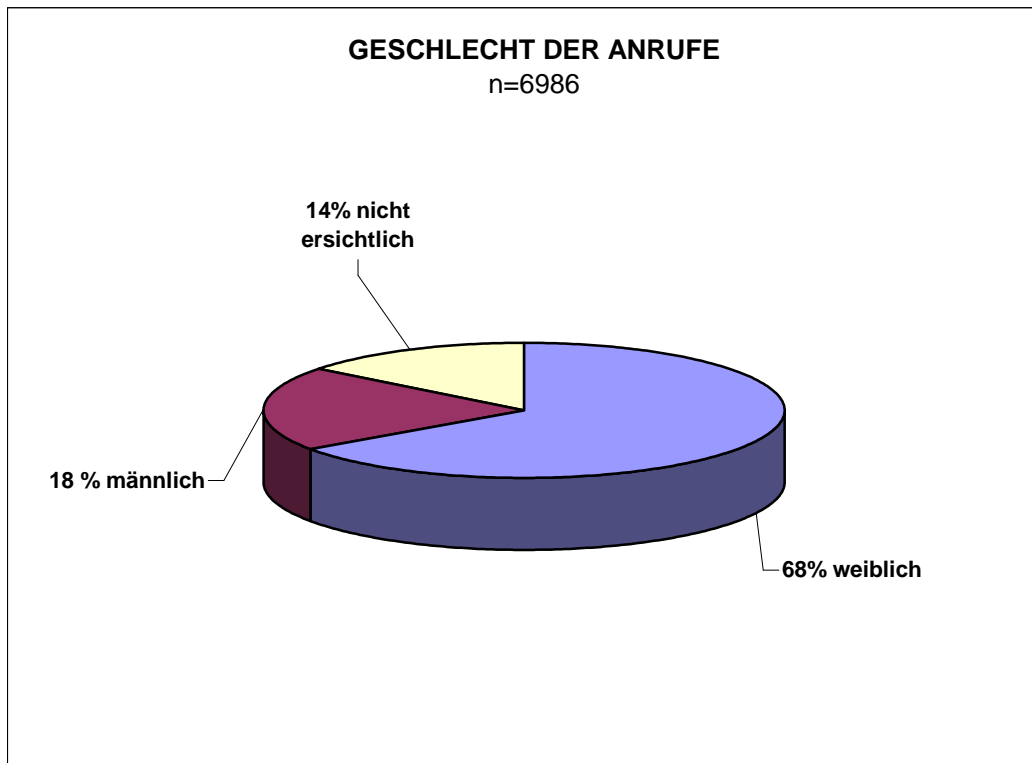
---

<sup>1</sup> Eine Schwankungsbreite von max. 5% muss bei der Dokumentation mitberücksichtigt werden, da die Kolleginnen nachts und am Wochenende zu Hause arbeiten und die Erfassung der Telefonate tagsüber im Büro nachtragen werden. Hier kann ein Datenverlust entstehen.



2007 wurden 6986 Anrufe entgegengenommen und diese werden hier in so genannte Normalanrufe und in Schweigeanrufe unterteilt und dargestellt. Interessant ist, dass generell die Schweigeanrufe stark 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 Schweigeanrufe waren, so waren es 2007 nur noch 11%.

Bei **89%** 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 **11%** 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.



**68%** der Anrufe kamen von Frauen und Mädchen. Das waren insgesamt 4750 Anrufe. Darunter waren auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pupertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft, und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten.

Unter den **6986** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **38%** (2655) Anrufe im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Bei etwa **13,6%** der Anrufe waren akute Gewaltsituationen, Intervention oder schwere Krisen (951) der Grund für einen Anruf bei der Frauenhelpline.

**207 Anrufe** von Frauen und jungen Mädchen wurden explizit zum Thema **Stalking** bzw. Psychoterror verzeichnet.

**22 Anrufe** von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren, wandten sich ebenfalls an die Helpline

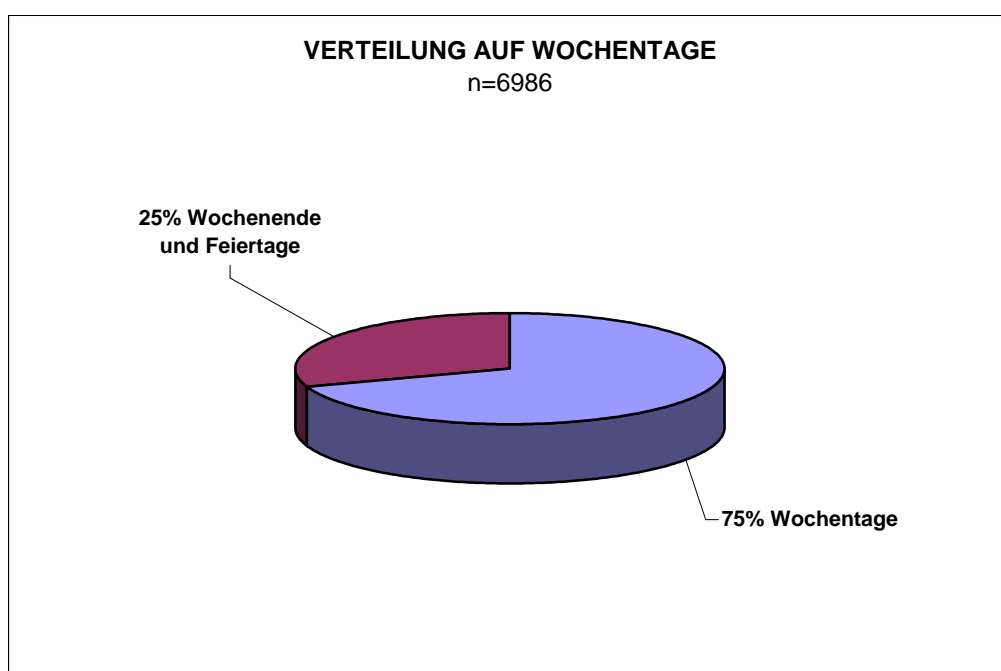
Neben den Anfragen zu Gewaltproblemen waren am häufigsten Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen (**1270**) die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Obdachlosigkeit etc. Inhalt der Anrufe.

**45** muttersprachliche Beratungsgespräche wurden geführt, wobei sich 22 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten.

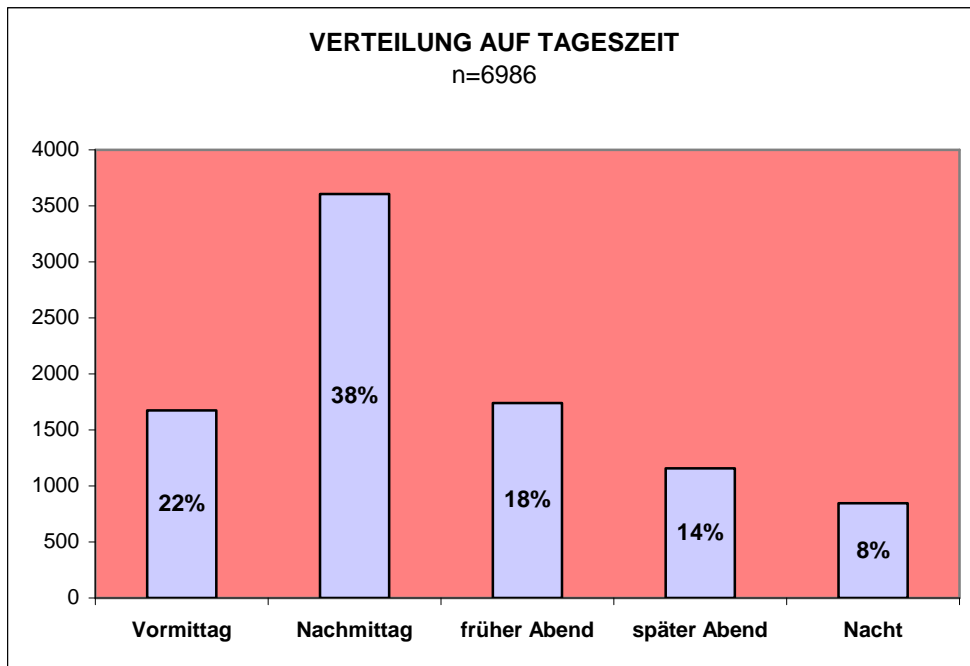
Unter den Anruferinnen befinden sich jährlich auch sogenannte Mehrfachanruferinnen, die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten werden. Der Großteil der Mehrfachanruferinnen sind Frauen, die sich in den verschiedenen Phasen, 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. **18%** 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 um Schweigeanrufe oder um sehr junge Menschen, bei denen das Geschlecht aufgrund der kindlichen Stimme nicht zugeordnet werden kann.

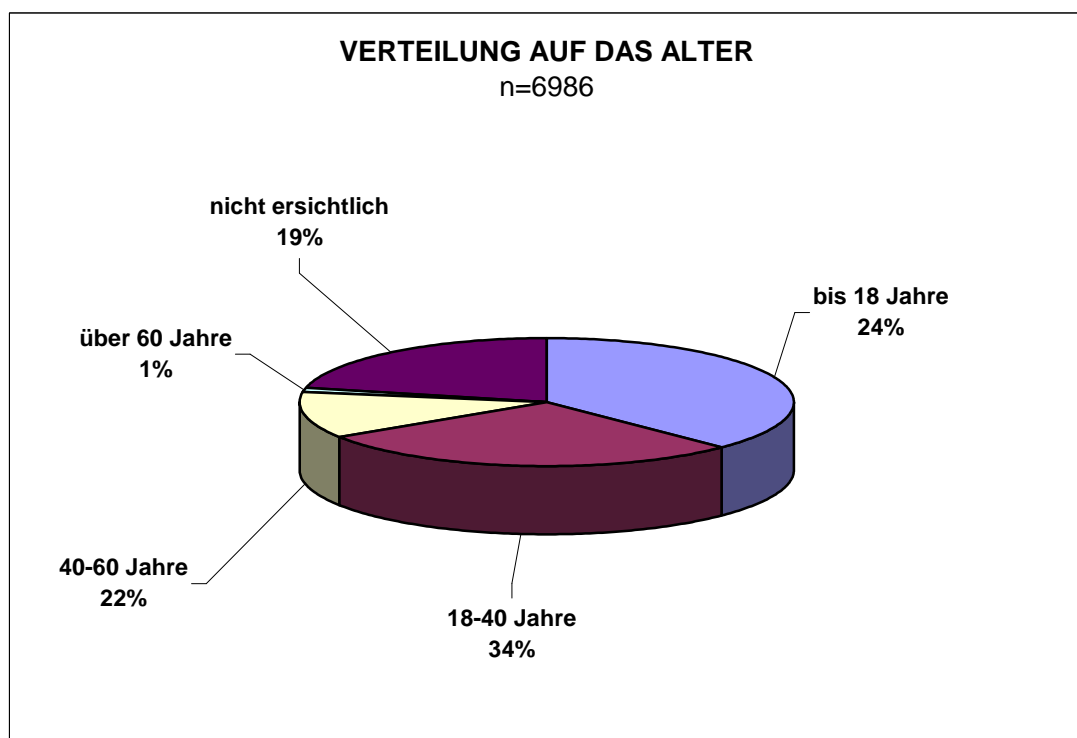


Immerhin ein Viertel (**25%**) aller erfassten Anrufe erfolgten an Wochenenden und Feiertagen, in einer Zeit, in der viele andere Hilfseinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt, wie wichtig es ist, diese Einrichtung auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen allen zur Verfügung zu stellen.



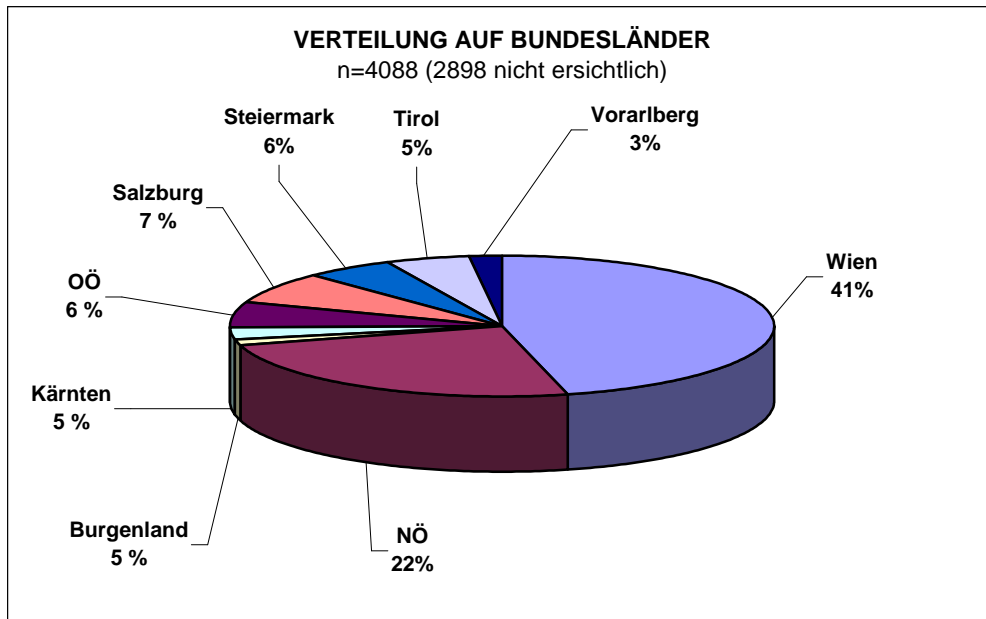
Auch 2007 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit am Nachmittag von 12-18 Uhr. Hier lag der Anteil bei **38%**.

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



Die Altersverteilung der Anrufe liegt bei den erwachsenen Menschen von 18 bis 40 Jahren bei **34%** und bei den 40-60 Jährigen bei **22%** und 67 Anrufe (**1%**) wurden bei den über 60ig Jähri-

gen verzeichnet. Bei etwa **19%** war das Alter nicht ersichtlich, es wird auch nicht bei jedem Gespräch das Alter erfragt bzw. angegeben, wenn es für die Beratung irrelevant 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: **41%** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum Wien, **22%** aus Niederösterreich, **7%** aus Salzburg, **6%** aus Oberösterreich und der Steiermark, **5%** aus dem Burgenland, Kärnten und Tirol und **3%** aus Vorarlberg. 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.