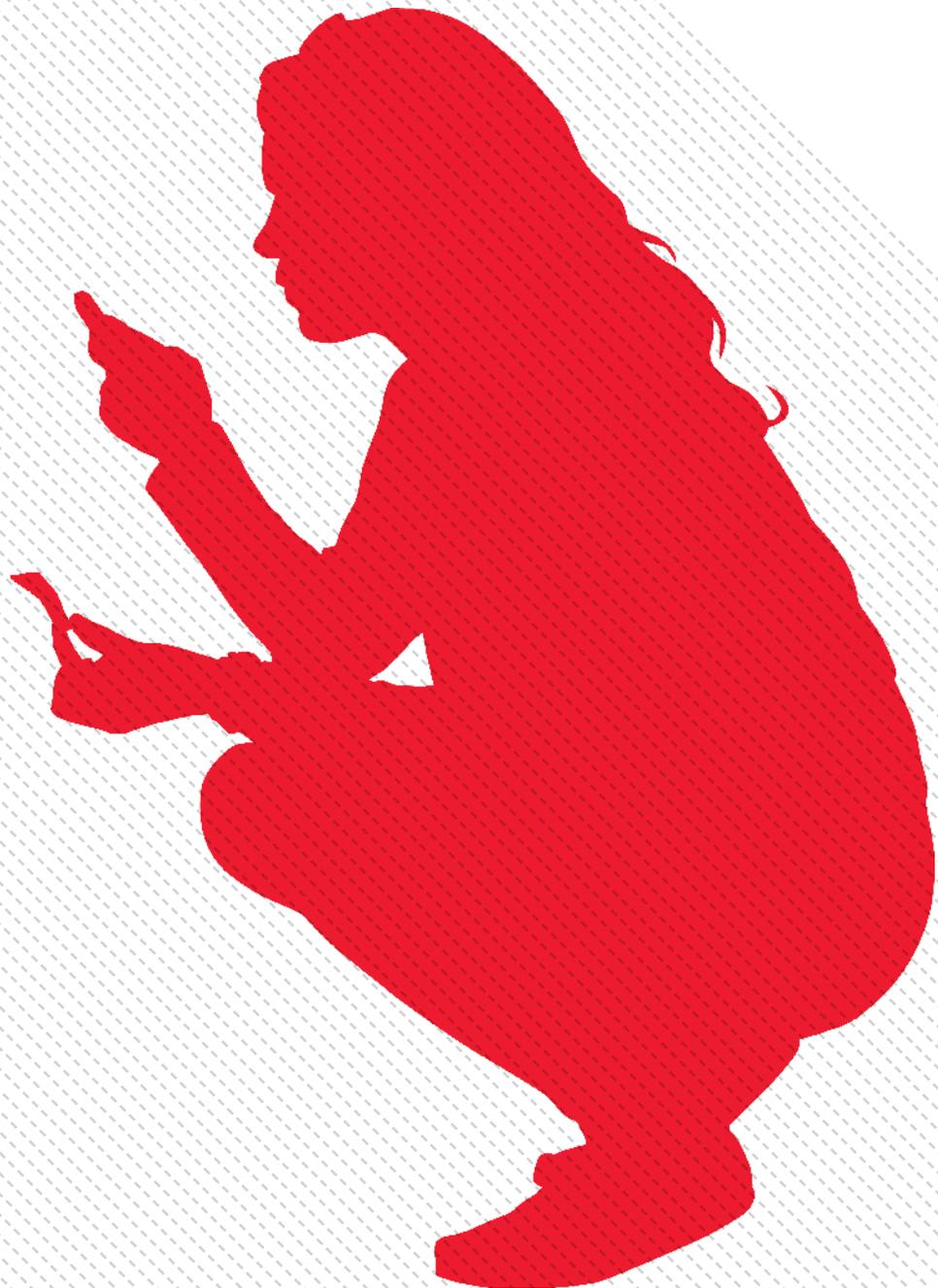


0800 222 555

**FRAUENHELPLINE
GEGEN GEWALT**

JAHRESBERICHT
2016



FRAUENHELPLINE GEGEN GEWALT

0800 222 555

**JAHRESBERICHT
2016**

www.frauenhelpline.at

frauenhelpline@aoef.at

IMPRESSUM:

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

Redaktion: Maria Rösslhuber
Layout: Monika Medvey

Wir danken dem Bundesministerium für Bildung und Frauen für die hundertprozentige Unterstützung.

 **MINISTERIUM
FRAUEN
GESUNDHEIT**

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	4
DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555	5
VERGABE VON GEMEINSAME OBSORGE UND BESUCHSKONTAKTE – TROTZ GEWALT	6
ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555	8
DIE FEM:HELP-APP	12
DER HELPCHAT	12
FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN	13
STATISTIK 2016	14
BERATUNGSGESPRÄCHE	18
FAQs	21



VORWORT

Die Frauenhelpline ist die zentrale Anlaufstelle für gewaltbetroffene Frauen. Wie auch die Jahre zuvor, wurde dieses Angebot auch 2016 wieder von vielen Frauen in Anspruch genommen. Insgesamt waren es 6.533 Anrufe hilfesuchender Frauen. Manche Frauen rufen nicht nur einmal an, sondern mehrmals, in längeren oder kürzeren Abständen. Vereinzelt rufen Frauen auch bereits über Monate und Jahre hinweg an. Die Gründe dafür sind unterschiedlich, aber meist sind es jene Frauen, die von Zeit zu Zeit in eine Krise stürzen, weil sie ihre traumatischen und gravierenden Erlebnisse nicht vergessen können. Es sind Frauen die bereits in der Kindheit sexuellen Missbrauch und Gewaltübergriffe erlebt haben. Es sind Frauen, die über eine lange Zeit hinweg verschiedene und meist auch heftige Formen der Gewalt erleben mussten. Viele dieser Frauen sind sehr dankbar, dass es die Frauenhelpline gibt. Eine Stelle, wo sie kostenlos, rund um die Uhr, Tag und Nacht, auch am Wochenende anrufen können und ein offenes Ohr für ihre Anliegen erhalten. Wo sie sicher sein können, dass alles Erzählte anonym bleibt. Viele Anruferinnen und Anrufer kommen aus dem Umkreis der Betroffenen. Es sind die Kinder, NachbarInnen, PolizistInnen, ÄrztInnen, pflegende Angehörige etc., die Auskunft benötigen oder sich hilfesuchend an die Frauenhelpline wenden. Auch diesen Personen hilft die Frauenhelpline, wenn sie Rat und Unterstützung benötigen.

0800/222 555 bietet seit Jahren auch muttersprachige Beratung für Frauen an, die der deutschen Sprache nicht oder noch nicht mächtig sind. Seit 2016 können wir neben Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Rumänisch, Russisch und Türkisch auch Persisch bzw. Farsi und Dari anbieten. Ein Angebot, das vor allem geflüchtete Frauen und MitarbeiterInnen aus Flüchtlingsorganisationen häufig in Anspruch nehmen. Ein Anruf bei der Frauenhelpline ist der erste Schritt aus einer Gewaltbeziehung und er kann Leben retten.

In diesem Bericht nehmen wir auch Stellung zum Kindschaftsänderungsgesetz von 2013 und berichten über die negativen Auswirkungen, die diese Novellierung für Mütter und gewaltbetroffene Kindern mit sich bringt.

Mag.^a Maria Rösslhumer
Leiterin der Frauenhelpline

DIE FRAUENHELPLINE 0800 222 555

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

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



Die Frauenhelpline ist

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

Die Frauenhelpline unterstützt

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

Die Frauenhelpline bietet

- ▶ kostenlose telefonische Erst- und Krisenberatung
- ▶ rasche Hilfe in akuten Gewaltsituationen und bei hoher Gefährdung
- ▶ anonyme und vertrauliche Beratung
- ▶ muttersprachliche Beratung – derzeit in Arabisch, Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Russisch, Türkisch, Persisch/Farsi und Dari
- ▶ Klärung der aktuellen Situation, Entlastung und Orientierungshilfe
- ▶ psychosoziale Krisenberatung
- ▶ Information über rechtliche und soziale Fragen im Zusammenhang mit Gewalt an Frauen und Kindern
- ▶ Information über Prozessbegleitung in Österreich
- ▶ auf Wunsch Interventionen bei Polizei, Kinder- und Jugendhilfe und anderen relevanten Stellen
- ▶ gezielte Weitervermittlung an Frauenhäuser, regionale Frauenschutzeinrichtungen und Beratungsstellen
- ▶ Unterstützung von Angehörigen (Kinder und Familienmitglieder) von ermordeten Frauen
- ▶ Information über weiterführende Beratungs- und Unterstützungsangebote in ganz Österreich

Das Team der Frauenhelpline

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

VERGABE VON GEMEINSAME OBSORGE UND BESUCHSKONTAKTE – TROTZ GEWALT

Die Beraterinnen der Frauenhelpline sind sehr besorgt über die Auswirkungen des Kindschaftsänderungsgesetzes von 2013. Die Befürchtungen und Warnungen der Opferschutzeinrichtungen vor der gemeinsamen Obsorge bei den sogenannten strittigen Scheidungsfällen und Trennungen bewahrheiten sich: Väterrechte stehen vor Kinderrechten und Frauenrechten. Die väterlichen elterlichen Sorgepflichten werden bei der Rechtsprechung oft gar nicht oder kaum eingefordert.

Das gemeinsame oder gar alleinige Sorgerecht wird auch in Fällen vergeben, in denen der Vater gewalttätig ist und war, was dazu führt, dass die Opfer zu regelmäßigem Kontakt mit den Tätern verpflichtet werden.

Ein Besuchsrecht für Väter wird auch dann vergeben, wenn sich Kinder eindeutig und klar äußern (können) und keinen Kontakt mit dem Vater wünschen.

Obwohl diese verpflichtenden Treffen mit den Vätern manchmal in einem beaufsichtigten Rahmen (sogenannten „Besuchscafés“ stattfinden, ist hier die **Sicherheit der Kinder nicht garantiert**, da die anwesenden SozialarbeiterInnen im Falle weiterer Gewalt nur schwer eingreifen und auch eine potenzielle Entführung der Kinder in diesem Kontext kaum verhindern können.

Die Anrufe von besorgten und verzweifelten Müttern nehmen zu und sind besorgniserregend (siehe Beispiele auf den Seiten 18-20). Obwohl im Gesetz das Kindeswohl klar definiert ist und auch die Empfehlung abgegeben wurde, bei Gewalt keine gemeinsame Obsorge zu verfügen, spricht die Rechtsprechung eine ganz andere Sprache. Immer mehr Frauen, die von psychischer und/oder physischer Gewalt betroffen sind und sich durch Trennung aus dieser Gewaltbeziehung befreien wollen, sehen sich durch die neue Regelung zu permanentem Kontakt mit dem Gewalttäter gezwungen.

Psychische Gewalt wird als solche gar nicht wahrgenommen, vielmehr wird der Mutter vorgeworfen, sie wolle das Kind dem Vater vorenthalten. Es gibt einige Fälle von Beugestrafen an die Mutter, wenn sie das Kind nicht aushändigte (weil es krank war, weinte und/oder Angst hatte), ist kein Fall bekannt, wo der Vater eine Strafe erhielt, weil er nicht kam oder kurzfristig absagte oder die Termine verschiebt etc. Dieses unberechenbare und unverlässliche Verhalten ist enorm belastend für Kind und Mutter.

War es früher durch ein klar abgegrenztes Besuchsrecht möglich, dass der Kindesvater zwar Kontakt zum Kind behält, aber die Frau nicht weiterhin von ihm tyrannisiert und kontrolliert wird, so ist durch die gemeinsame Obsorge nun eine Türe offen, dass sich der gewalttätige Mann weiterhin unter Vorwand auf die gemeinsame Obsorge ins Leben der Frau einmischt. So berichten die Frauen von täglichen Telefonaten, SMS, Spontanbesuchen, Vorwürfen, wo sie gewesen seien und was sie gemacht hätten die nicht mit einer Einstweiligen Verfügung wegen Stalkings bekämpft werden können, weil der Vater ja ein Recht habe mit ihr zu kommunizieren bzw. zu wissen, wie es um sein Kind steht. Besonders problematisch ist, dass die Phase der elterlichen Verantwortung unmittelbar an die Trennung und damit auch oft an die Gewalttat anschließt. Dem Wunsch der verletzten Frau nach Abstand zum Täter und zur Ruhe zu kommen wird gar nicht nachgekommen. Auch die Kinder sind oftmals durch die Gewalttat traumatisiert und haben Angst vor dem Vater, was ebenfalls der Frau zur Last gelegt wird – sie übertrage ihre negativen Gefühle aufs Kind.

Die angeordnete Erziehungsberatung wird immer beiden Eltern aufgetragen, auch wenn nur ein Elternteil sich nicht angemessen verhält. Es ist uns auch nicht bekannt, dass ein Anti-Aggressionstraining je vom Familiengericht verhängt wurde. Auch wenn sich die Väter vor der Trennung nicht um die Kinder gekümmert haben und nachweislich schlecht mit den Kindern umgehen, wird dies verharmlost und ist kein Grund mehr, die gemeinsame Obsorge nicht zu verfügen.

Wenn doch die alleinige Obsorge verhängt wird, wird meistens ein sehr großzügiges Kontaktrecht bestimmt, insbesondere bei kleinen Kindern, auch wenn der Vater sich bisher gar nicht um das Kind gekümmert hat. Die Bürde, das Kind zum Kontakt und wieder zurück zu bringen, sowie oftmals in der Nähe anwesend zu sein, wird insbesondere bei kleinen Kindern der Frau zugemutet.

Eine Klientin berichtete, dass sie 2 Mal pro Woche gezwungen sei ans andere Ende von Wien zum Besuchscafé zu fahren und dort in der Nähe spazieren zu gehen, da der Kontakt meist aufgrund des Weinens des Kindes (der Vater ist auch dem Kind gegenüber aufbrausend) abgebrochen werden muss. Obwohl dies bereits seit sechs Monaten so abläuft und sowohl für das Kind als auch die Mutter eine Zumutung darstellt, entschied der Richter die Kontakthäufigkeit beizubehalten, da „der Vater sich ja bemüht“.

Ebenso berichten nun Mütter, die bereits seit Jahren ein halbwegs funktionierendes Kontaktrecht mit dem ehemals gewalttätigen Partner haben davon, dass im Anschluss an die Anpassung von Unterhaltsforderungen, Anträge auf gemeinsame Obsorge gestellt werden. Einige Frauen wagen gar nicht den angemessenen Unterhalt einzufordern, um ihn nicht auf „dumme Ideen“ zu bringen und erneut einen Gerichtsstreit vom Zaun zu brechen. Gewalttätige Männer fühlen sich durch die neue Gesetzeslage bestärkt und drohen immer öfter „die Kinder wegzunehmen“ oder „ihr keine Ruhe zu lassen“, was angesichts der Rechtsprechung leider nun oft Realität ist.

Wir fordern daher:

- ▶ Dass die Rechte und Bedürfnisse der Kinder ernst genommen und Kinder niemals verpflichtet werden dürfen, ihren Vater zu besuchen, wenn er gewalttätig ist oder war – auch dann wenn er „nur“ gegen die Mutter Gewalt ausübt oder ausgeübt hat.
- ▶ Das Sorgerecht und die Besuchsrechte von gewalttätigen Eltern aufzuheben oder einschränken, ohne dass das Opfer dies eigeninitiativ beantragen muss. In Fällen von häuslicher Gewalt sollte die geteilte Obsorge eine Ausnahme als die Regel darstellen. In diesem Zusammenhang muss auch das Miterleben von Gewalt als eine Form von psychischer Gewalt und damit als eine Gefährdung für das Kindeswohl ernst genommen werden.
- ▶ Gewalttätige Väter sollten verpflichtet werden, an einem opferorientierten Täterprogramm teilzunehmen als Präventionsmaßnahme vor weiterer Gewalt.
- ▶ Der Rechtsschutz für Kinder, die ZeugInnen von Gewalt gegen Angehörige sind, muss dringend verbessert werden. Insbesondere sollte sichergestellt werden, dass die zuständigen Gerichte die bereits bestehenden rechtlichen Möglichkeiten nutzen, um auch für Kinder, die nicht direkt vom gewalttätigen Elternteil angegriffen wurden, besondere Schutzvorkehrungen zu erlassen. Das könnte leicht passieren, wenn dies von den Gerichten als psychische Gewalt verstanden und anerkannt würde.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND BEWERBUNG DER NUMMER 0800 222 555

Eine bundesweite Notrufnummer ist von einer kontinuierlichen Öffentlichkeitsarbeit abhängig. Nur so kann sie österreichweit wahrgenommen werden. Die kostenlose Nummer ist die erste und wichtigste Anlaufstelle für alle Fragen im Bereich Gewalt in der Familie. Betroffene von familiärer Gewalt sollen vor allem in Akutsituationen sofort wissen, wohin sie sich – neben der Polizei – wenden können. Diese Nummer kann lebensrettend sein, vor allem bei schwerer Gewalt und in Hochrisikosituationen. Denn Partnergewalt an Frauen kann viele Formen annehmen und in weiterer Folge tödlich sein. Die Mehrheit der Morde an Frauen erfolgt im Familienkreis und vor allem dann, wenn sich Frauen von ihrem gewalttätigen Partner trennen wollen. Nur jede 5. Frau weiß, wohin sie sich bei Gewalt wenden kann und soll. Daher ist die Bewerbung und Bekanntmachung der Frauenhelpline ein dauerhaftes und grundlegendes Anliegen.

Die Frauenhelpline gegen Gewalt ist ein wichtiges, niederschwelliges Unterstützungsangebot für betroffene Frauen und Kinder und ein Anruf kann oftmals der erste Schritt aus der Gewalt sein. Unter der Nummer 0800/222 555 sind an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr Beraterinnen erreichbar, die Anrufende kostenlos und anonym unterstützen. Vor allem für Betroffene in ländlichen Regionen, in denen Beratungseinrichtungen weit entfernt sind, für ältere Frauen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind und für Migrantinnen, die aufgrund von Sprachbarrieren den Weg in eine Beratungseinrichtung scheuen, ist das mehrsprachige telefonische Beratungsangebot der Frauenhelpline wichtig.

Im Folgenden finden Sie eine Auflistung der Aktivitäten im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit 2016.

1. Die Kampagne **GewaltFREI LEBEN** – Bekanntmachung der Frauenhelpline 0800 222 555

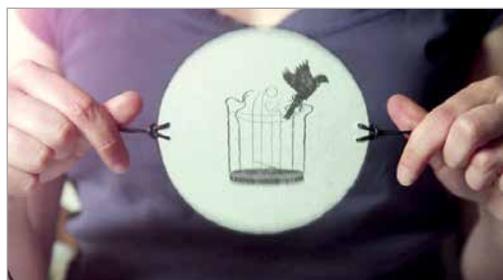
Die Kampagne **GewaltFREI LEBEN** konnte 2016 dank finanzieller Unterstützung des Sozialministeriums und des Frauenministeriums weitergeführt werden. Damit konnte die Nummer der Frauenhelpline weiterhin beworben werden, bei allen durchgeführten Workshops, Seminaren sowie mittels Inseraten, Broschüren und Plakaten.

2. Der **GewaltFREI LEBEN** Kampagnen-Spot

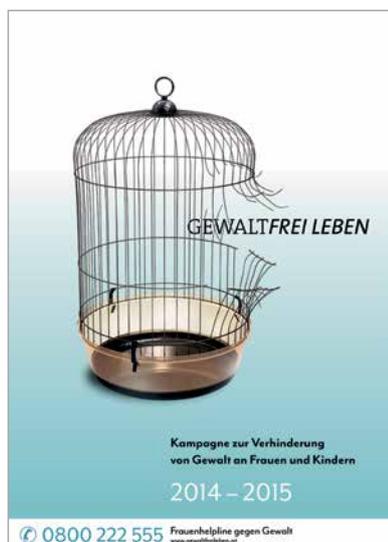
Der **GewaltFREI LEBEN** Spot wurde auch 2016 auf öffentlich-rechtlichen und privaten TV-Sendern ausgestrahlt. Der Pro-bono-Spot hat bei zahlreichen Veranstaltungen zur Kampagne und bei vielen Menschen große Zustimmung gefunden.

Herzlichen Dank an:

Filmproduktion: PingPong Communications, Directors & Concept: Mike Kren, David Wagner, Camera: David Wagner, Compositing & VFX: Stefan Fleig, Illustration & Birdcage, Animation: Boon & Mentalworks, Art Direction: Andreas Gesierich, Music & Sound Design: Iva Zabkar, Actress: Magdalena Berger



3. Bewerbung der Frauenhelpline durch das Infopackage zur Kampagne GewaltFREI LEBEN



Nach wie vor wissen zu wenige Betroffene, wo sie Hilfe und Unterstützung bekommen können. Eine verstärkte Bekanntmachung der Nummer 0800 222 555 als wichtige Erstanlaufstelle für Frauen in ganz Österreich ist daher grundlegend. Ihre Telefonnummer wurde in das Sujet der Kampagne integriert, wodurch die Frauenhelpline automatisch auf allen Informationsmaterialien und in allen Online-Kanälen der Kampagne sichtbar wurde.

Für die Kampagne wurde ein umfangreiches Infopackage erarbeitet, welches das Unterstützungsangebot der Frauenhelpline überall sichtbar macht und das in vier Sprachen herausgegeben wurde: Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Deutsch, Englisch und Türkisch.



4. Bekanntmachung der Frauenhelpline in zahlreichen Publikationen

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

5. Die Bekanntmachung der Frauenhelpline auf www.gewaltfreileben.at und sozialen Medien.

Für die Kampagne wurde die Website www.gewaltfreileben.at konzipiert, die über Inhalte, Ziele und Aktivitäten informiert und auf der die Nummer der Frauenhelpline prominent platziert ist. Alle Materialien sind online abrufbar. Darüber hinaus werden alle Partnerinnen und Partner der Kampagne auf der Website vorgestellt. Darüber hinaus wurden für die Kampagne eine Facebook-Seite und ein Twitter-Account eingerichtet.

Aber auch die Frauenhelpline hat 2016 einen eigenen Facebook Account eingerichtet – sogar in allen wichtigen Sprachen, die die Frauenhelpline derzeit anbietet. Dadurch kann die Nummer der Frauenhelpline auch Frauen aus anderen Herkunftsländern zugänglich gemacht werden und zahlreiche Hilfesuchende erreicht werden.



6. Frauenhelpline gegen Gewalt für gehörlose Frauen barrierefrei zugänglich

Im Zuge der GewaltFREI LEBEN Kampagne hat das RelayService des ServiceCenter ÖGS.barrierefrei gemeinsam mit der Frauenhelpline ein Video für gehörlose Frauen gedreht. Mithilfe des RelayServices ist es nun auch möglich, gehörlose Frauen direkt zu unterstützen und zu beraten. Wir bedanken uns beim Team von ÖGS für die Unterstützung und Zusammenarbeit.

7. Bewerbung der Helpline durch die Website www.frauenhelpline.at

Seit 2013 ist die barrierefreie Website der Frauenhelpline online. Neben der Barrierefreiheit bieten wir auf der neuen Seite auch viele Informationen über Gewalt und Frauenrechte in Österreich an.

www.frauenhelpline.at



8. Werbespot: „Frauenhelpline – Sie können 10 Mal und öfter anrufen“

Anlässlich 15 Jahre Frauenhelpline hat die Firma **newsonvideo** gemeinsam mit der bekannten **Theater- und Filmschauspielerin Frau Dagmar Kutzenberger** dankenswerterweise einen Pro-bono-Werbespot für uns entwickelt, der sowohl im ORF als auch in zahlreichen Privatsendern ausgestrahlt wurde. Folgende Fernsehsender erklärten sich bereit den Spot zu zeigen: Puls4, 3Sat und Pro7.

Der Spot ist unter www.frauenhelpline.at/de/tv-spots abrufbar.



9. Bewerbung der Frauenhelpline bei Veranstaltungen und im Rahmen der „16 Tage gegen Gewalt“

Die Mitarbeiterinnen beteiligten sich auch heuer wieder an den zahlreichen Veranstaltungen im Rahmen der Kampagne „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“, die jährlich in der Zeit von 25. November bis 10. Dezember stattfindet. Bei allen Veranstaltungen wurde immer auch die Nummer der Frauenhelpline beworben.



10. Bewerbung der Frauenhelpline durch die Ringvorlesung „Eine von fünf“

Seit dem Jahr 2002 organisiert der Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser in Kooperation mit verschiedenen universitären Instituten jährlich im Kampagnenzeitraum der „16 Tage gegen Gewalt an Frauen“ die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“. 2016 organisierte der Verein AÖF zum siebenten Mal in Kooperation mit Ao.Univ.-Prof.in Dr.in Andrea Berzlanovich die interdisziplinäre Ringvorlesung „Eine von fünf“, die vergangenes Jahr dem Thema: Gewaltschutz von Frauen in allen Lebenslagen gewidmet war. Eine Mitarbeiterin der Frauenhelpline stellte dabei die Arbeit der Frauenhelpline vor. Erstmals fand die Ringvorlesung in Kooperation mit der Volksanwaltschaft statt.



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

Im Jahr 2013 wurde über das Frauenministerium eine eigene App eingerichtet, die Frauen in besonders schwierigen Situationen helfen soll – vor allem dann, wenn sie von Gewalt betroffen sind oder sich in einer Notsituation befinden. Die Frauenhelpline war von Beginn an in die Entwicklung der App eingebunden. Die Nummer der Frauenhelpline ist neben der Polizei eine der ersten und wichtigsten Anlaufstellen in der App.

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

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

ONLINE-BERATUNG FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN: www.haltdergewalt.at



Der HelpChat www.haltdergewalt.at ist neben der Frauenhelpline ein weiteres sehr niederschwelliges Beratungsangebot für hilfesuchende Frauen. Seit 2010 kann der Helpchat auch Online-Beratung in türkischer Sprache anbieten.

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



DREI hilft dem HelpChat

Mit der Aktion „DREI hilft“ unterstützt der Mobilfunkbetreiber DREI Projekte von gemeinnützigen Organisationen, darunter erstmals auch den Verein AÖF. Herzlichen Dank für die finanzielle Unterstützung durch „DREI hilft“.



FORTBILDUNGEN, VERANSTALTUNGEN, TAGUNGEN

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. Im Jahr 2016 nahmen die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline an zahlreichen Vernetzungsveranstaltungen, Infotagen, Schulungen, Tagungen und Fortbildungen teil:

25. – 26.02.2016	Grundseminar „Gegen Gewalt an Frauen handeln“ für Mitarbeiterinnen von Fraueneinrichtungen
12.05.2016	„Sekundärtraumatisierung – Schutz durch Ressourcenarbeit“ – Praxis Soziale Arbeit
24.06.2016	Round Table - Gemeinsam gegen Gewalt an Flüchtlingsfrauen und deren Kindern handeln
25.07.2016	Austauschtreffen mit ProSenectute, Bernadette Karner
02.09.2016	Leopoldstädter Gesundheits- und Sozialfest, Infostand
13.09. – 15.09.2016	AÖF-Tagung in Bregenz: „Formen der Internetgewalt, Rechte und Möglichkeiten gegen Internetgewalt“
22.09.2016	2. Österreichische Fachtagung „Frühe Hilfen“: Teilnahme am Workshop zum Thema „Frühe Hilfen im Austausch bzw. in Kooperation mit Opferschutzeinrichtungen“
26.09.2016	Austauschtreffen mit der Wiener Interventionsstelle gegen Gewalt, Barbara Ille
27.09.2016	Präsentation und Austauschtreffen des Frauenfolders OÖ mit Orientierungsschwerpunkt Oberösterreich
29.10.2016	Tagung „K.O.-Mittel-Delikte – Herausforderung, Strafverfolgung und Opferschutz“
14.10.2016	Round Table - Gemeinsam gegen Gewalt an Flüchtlingsfrauen und deren Kindern handeln
10. – 11.11.2016	AÖF-Tagung in Salzburg: „Veränderte Herausforderungen und veränderte Arbeitssituationen in Frauenhäusern“
17.11.2016	Staatsakt „Geste der Verantwortung“
18.11.2016	Gesundheitsmesse: Vortrag „Gewalt macht krank“ Wien

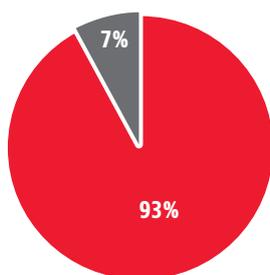
Schulungen, Fortbildungen und Vernetzungsarbeit dienen den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline zusätzlich als Plattform zur intensiven Auseinandersetzung mit der spezifischen und oftmals belastenden Arbeitssituation in einer Kriseneinrichtung und sind somit wesentlicher Bestandteil qualifizierter Beratungsarbeit.

STATISTIK 2016

Vom 1. Juni 1999 bis 31. Dezember 2016 wurden insgesamt **185.754** Anrufe von den Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline entgegengenommen. Das bedeutet, dass die Beraterinnen der Frauenhelpline durchschnittlich etwa **20–30 Mal täglich (24 Stunden)** Anruferinnen auf dem Weg in ein gewaltfreies Leben unterstützen können.

2016 haben die Mitarbeiterinnen der Frauenhelpline **7.895** Anrufe persönlich betreut und anonym dokumentiert. Das sind um 357 Anrufe weniger als 2015. Der Grund dafür mag darin liegen, dass die Bewerbung der Nummer im Rahmen der Kampagne GewaltFREI LEBEN nicht mehr in der Intensität wie 2014 und 2015 stattfinden konnte.

Von den 7.895 Anrufen stammten **6.553 Anrufe von Frauen und Mädchen (83 Prozent)**. Im Vergleich zum Vorjahr 2015 ist die Anzahl der Anrufe von Frauen und Mädchen bei der Frauenhelpline um 646 Anrufe gesunken. Diese Reduktion hat mit der geringeren Möglichkeiten der Bewerbung der Frauenhelpline im Rahmen der Kampagne GewaltFREI LEBEN zu tun. Die Frauenhelpline ist – wie sich jährlich zeigt – ein enorm wichtiges Unterstützungs- und Begleitungsangebot für Frauen und Mädchen auf dem Weg in die Unabhängigkeit, Gewaltfreiheit und Selbstbestimmung. Ein Anruf bei der Frauenhelpline kann Leben retten.



- Konkrete Anrufe
- Schweigeanrufe

TYP DER ANRUF: n=7.895

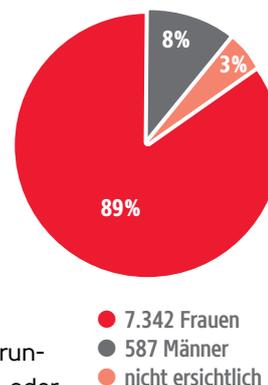
2016 wurden **7.895 Anrufe** persönlich entgegengenommen. Diese werden in **konkrete Anliegen (93 Prozent)** und **Schweigeanrufe (7 Prozent)** unterteilt und grafisch dargestellt.

Mit **93 Prozent (7.342)** der Anrufe wurde ein konkretes Beratungsgespräch geführt. Rund **7 Prozent (553)** der Schweigeanrufe sind einerseits Testanrufe von Kindern und Jugendlichen, um zu erfahren, ob die Frauenhelpline tatsächlich rund um die Uhr erreichbar ist, wer sich meldet und wie und um letztendlich „im Fall der Fälle“ vorbereitet zu sein. Sie sind andererseits auch als „Anlaufversuche“ von Betroffenen zu werten. Daher ist es für eine telefonische Beratungseinrichtung unumgänglich, auch diese Anrufe ernst zu nehmen. Unter den konkreten Anrufen sind auch Anrufe von Menschen inkludiert, die die Nummer der Frauenhelpline missbräuchlich verwenden – wie etwa Männer, die die Beraterinnen sexuell belästigen oder auf andere Weise bei der Arbeit stören.

Tatsächlich wurde die Nummer der Frauenhelpline wesentlich öfter gewählt. Laut Statistik des Telefonanbieters wurde die Nummer der Helpline im Jahr 2016 rund 8.100 Mal kontaktiert (Anrufe und Anrufversuche).

GESCHLECHT DER ANRUFENDEN: n=7.342 (ohne Schweigeanrufe)

89 Prozent der konkreten Anrufe (**7.342**) kamen **von Frauen und Mädchen**, das waren insgesamt **6.533 Anrufe**. Neben den erwachsenen Frauen waren es auch Mädchen und junge Frauen, die sich vielfach mit Pubertätsfragen, Fragen zu Liebe und Sexualität, Schwangerschaft und Zwangsverheiratung an die Frauenhelpline wandten. Auch Männer nehmen die kostenlose bundesweite Beratungseinrichtung in Anspruch. Etwa **8 Prozent (587) Anrufe von Männern und männlichen Jugendlichen** verzeichnete die Frauenhelpline im vergangenen Jahr. Darunter sind auch männliche Jugendliche und Kinder, die mit konkreten Anliegen kommen oder die auch sogenannte „Scherze“ am Telefon machen. Einige davon haben kein konkretes Anliegen, sondern fallen unter sogenannte sexuelle Belästiger. Positiv zu vermerken ist, dass auch Männer und Burschen aus dem Umfeld der Betroffenen anrufen und sich z.B. Sorgen machen und Hilfe für ihre Arbeitskollegin, Schwester, Mutter oder Bekannte suchen oder holen. Bei etwa **3 Prozent (222)** der Anrufenden ist das Geschlecht nicht erkennbar.



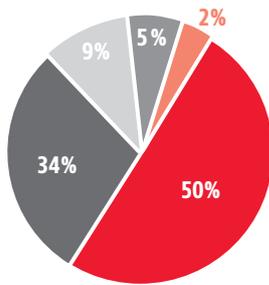
Von den **6.533 Anrufen von Frauen** verzeichnet die Frauenhelpline etwa **57 Prozent (3.724 Anrufe)** im Zusammenhang mit Gewalterfahrungen. Bei etwa **3 Prozent (195) der Anrufe** waren akute Gewaltsituationen der Grund für den Anruf bei der Frauenhelpline. Interventionen oder schwere Krisen machen etwa **15 Prozent (978 Anrufe)** aus. Die Anrufe zu Stalking und Psychoterror sind ähnlich hoch wie in den vergangenen Jahren. 2016 suchten **330 Stalking-Opfer (etwa 5 Prozent)** Hilfe bei der Frauenhelpline.

65 Anrufe (1 Prozent) waren von Mädchen und Frauen, die von **Zwangsverheiratung** betroffen waren. Wir begrüßen daher sehr, dass im Juni 2013 eine Notunterkunft für Frauen und junge Mädchen in Wien eingerichtet wurde, die Hilfe und Schutz für diese Frauen bietet.

In Kombination mit den Anfragen zu Gewaltproblemen oder auch zusätzlich dazu waren Themen wie Trennungs- und Scheidungsfragen, die Bewältigung von schwierigen Lebenssituationen, existenzielle Notlagen, Beziehungskrisen, Besuchsrechtsregelungen, Schuldentilgung, Wohnungslosigkeit etwa **1.241 Anrufe (etwa 19 Prozent)** Inhalt der Anrufe.

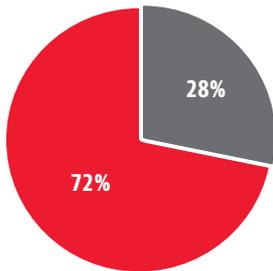
230 muttersprachliche Beratungsgespräche wurden geführt (hauptsächlich auf Englisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Persisch, Russisch, Türkisch und Arabisch), wobei sich 150 Beratungsgespräche speziell mit fremdenrechtlichen Fragen befassten. 26 Prozent der Anrufe wurden in Russisch, gefolgt von Persisch und Türkisch mit je 22 Prozent und Arabisch mit 20 Prozent und Englisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch mit je 5,5 Prozent. Seit 2015 konnten wir das Sprachenangebot mit Russisch und Persisch/Farsi erweitern, was auch sehr gut angenommen wurde.

Unter den Anruferinnen befinden sich jedes Jahr auch sogenannte **Mehrfachanruferinnen, (etwa 150)** die von den Beraterinnen in unterschiedlichen Intervallen und über einen längeren Zeitraum hinweg begleitet und beraten wurden. 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 bis in die Kindheit zurücklagen, die aber noch Zeit zum Verarbeiten benötigten und sich dabei an die Frauenhelpline wandten.



ALTER DER ANRUFERINNEN: n=7.895

Beinahe die Hälfte der erfassten AnruferInnen (**50 Prozent**) waren im Alter von **19–40 Jahren** und **34 Prozent** waren **41–60 Jahre** alt. 495 AnruferInnen, also **9 Prozent** waren **über 60 Jahre** alt. Dieser Anteil nimmt stetig zu und zeigt, dass auch ältere Frauen zunehmend den Mut haben, sich Hilfe zu holen. **2 Prozent** der AnruferInnen waren **unter 18 Jahren**. Bei 5 Prozent war das Alter nicht bekannt.

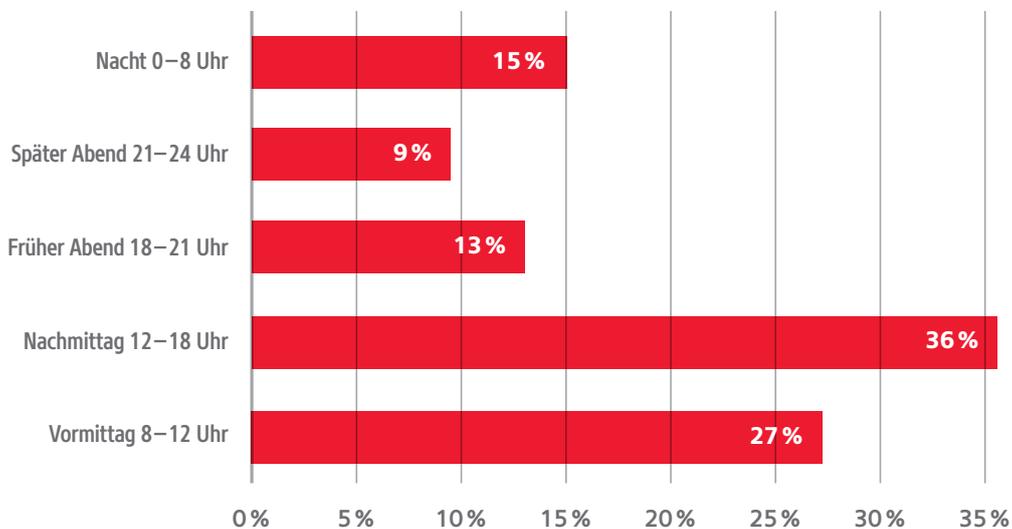


VERTEILUNG AUF WOCHENTAGE: n=7.895

Mehr als ein Viertel, **28 Prozent** aller erfassten Anrufe erfolgten 2016 an **Wochenenden und Feiertagen**, in einer Zeit, in der viele andere Hilfeeinrichtungen geschlossen sind. Das zeigt nach wie vor, wie wichtig es ist, dieses Angebot auch an Samstagen und Sonntagen bzw. Feiertagen zur Verfügung zu stellen. **72 Prozent** der Anrufe fanden **wochentags** statt.

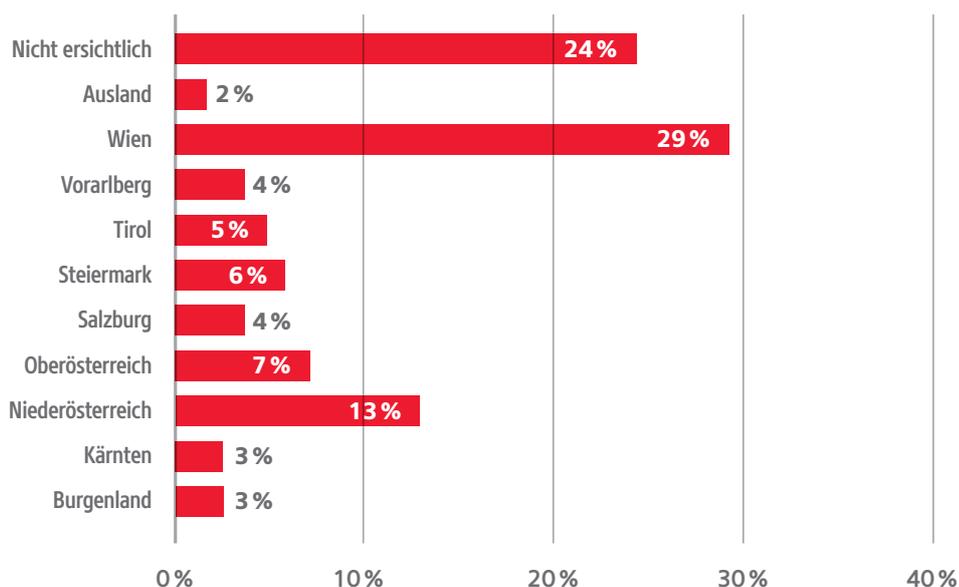


VERTEILUNG AUF TAGESZEITEN: n=7.895



2016 lag die durchschnittliche, tägliche Spitzenzeit ebenfalls wie in den vergangenen Jahren am **Nachmittag von 12–18 Uhr**. Hier lag der Anteil bei **36 Prozent**. **27 Prozent** der Anrufe erfolgten **vormittags von 8–12 Uhr**, **13 Prozent** am **frühen Abend** in der Zeit von **18–21 Uhr** und **9 Prozent** am **späten Abend** von **21–24 Uhr**. Einen signifikanten Anstieg gab es in der Nacht von **0–8 Uhr** nämlich **15 Prozent**.

VERTEILUNG AUF BUNDESLÄNDER: n=7.895



Bei der Verteilung der Anrufe auf die Bundesländer haben sich im Vergleich zum vergangenen Jahr minimale Veränderungen ergeben. Die Nummer ist in den östlichen Bundesländern nach wie vor bekannter als in den südlichen und südwestlichen Bundesländern: **29 Prozent** aller AnruferInnen, die ihre Herkunft bekannt gaben, kamen aus dem Raum **Wien**, **13 Prozent aus Niederösterreich**, **7 Prozent aus Oberösterreich**, **6 Prozent aus der Steiermark**, **5 Prozent aus Tirol**, jeweils **4 Prozent aus Salzburg** und **Vorarlberg** und jeweils **3 Prozent aus Kärnten** und **Burgenland**. Immerhin 2 Prozent der Anrufe erreichten die Nummer Frauenhelpline aus dem Ausland. Die AnruferInnen werden nicht „automatisch“ nach ihrer Herkunft gefragt. Somit sind lediglich jene erfasst, die den Ort im Beratungsgespräch bekannt geben wollen, weil sie z.B. an eine bestimmte Hilfseinrichtung weitervermittelt werden. Daher können **24 Prozent** der AnruferInnen keinem Bundesland zugeordnet werden.

BERATUNGSGESPRÄCHE

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

Bewilligung für Besuchskontakt – trotz Kindeswohlgefährdung

Frau R. ist eine gebildete und berufstätige Frau, sie hat zwei Kinder. Von ihrem Lebensgefährten hat sie sich kurz nach der Geburt des zweiten Kindes getrennt, vor allem, weil er immer mehr psychischen Druck auf sie ausgeübt hat, sie kontrolliert hat und gegenüber dem älteren Kind immer aufbrausender wurde. Seither zahlt er keine Alimente, weil er gegen jede diesbezügliche Entscheidung in Berufung geht oder angibt, dass es neu berechnet werden muss, weil sich sein Einkommen geändert hat. Er darf die Kinder jede Woche sehen. Während dieser Kontakte im Besuchscafé war er so aufbrausend, sodass die Besuchsvermittlerinnen die Kinder nicht mehr begleiten wollten. Die Kinder fürchten sich vor dem Vater. Die Kinder- und Jugendhilfe spricht von einer Kindeswohlgefährdung. Als die Mutter ihm jedoch aufgrund dessen den Besuch verwehrt hat, erhielt sie sofort eine Beugestrafe, da das Gericht der Ansicht war, dass es sich hierbei nicht um Gewalt handelt, sondern um einen elterlichen Konflikt, der mit gutem Willen seitens der Mutter beizulegen wäre. Aus diesem Grund wurde auch eine verpflichtende Erziehungsberatung beauftragt, die die Mutter absolviert hat, der Vater jedoch nicht. Dennoch darf er die Kinder weiterhin sehen. Als die Mutter einmal zu einer Übergabe nicht persönlich erschien, sondern ihren Vater schickte (weil sie den Stress der persönlichen Übergaben vermeiden wollte), zeigte er sie beim Jugendamt wegen Vernachlässigung an und behauptete, ihr Vater hätte ihn tätlich angegriffen (was nicht stimmt, aber seither traut sich ihr Vater nicht mehr, sie zu unterstützen). Außerdem trug ihr das Gericht auf, persönlich zu erscheinen, was, seit sie wieder berufstätig ist, auch logistisch eine Herausforderung darstellt. Seit 2 Jahren prozessiert er wegen jeglicher Angelegenheit, sie kann sich die Anwaltskosten nur mehr schwer leisten und ist psychisch sehr belastet. Er meinte daraufhin, dass er sie finanziell und psychisch so fertig machen werde, dass sie nicht mehr in der Lage sein werde, die Kinder zu versorgen. Zur Entlastung wendet sie sich in regelmäßigen Abständen an die Beraterinnen der Frauenhelpline.

Bewilligung des Besuchskontakts – trotz schwerer Gewaltausübung an der Mutter

Die Anruferin hat eine sechs Monate alte Tochter mit ihrem Ex-Partner. Die Trennung fand bereits während der Schwangerschaft statt. Während der Beziehung gab es mehrfach körperliche Gewaltübergriffe. Es gab ein Betretungsverbot und mehrere Anzeigen wegen Körperverletzung, sexuelle Gewalt und beharrliche Verfolgung gegen ihren Ex-Partner. Ein Verfahren ist anhängig. Ihr Ex-Partner hat fünf weitere Kinder mit mehreren Frauen – zu keinem dieser Kinder darf er Kontakt haben. Die Anruferin wird von einem Gewaltschutzzentrum begleitet und muss sich aufgrund all der Gewalterfahrung therapeutische Hilfe in Anspruch nehmen.

Trotz alledem, wurde vom Gericht ein begleiteter Besuchskontakt für eine Stunde pro Monat genehmigt. Die Besuchsbegleitung brach den Besuch ab, da das sechsmonatige Kind sehr viel weinte und der Vater keine Beziehung zum Kind aufbauen kann. Für die Mutter ist diese Situation sehr belastend, da sie spürt und weiß wie schlecht es der Tochter dabei geht.

Diese Frau sucht seit einem längeren Zeitraum Hilfe und Unterstützung bei der Frauenhelpline. Im Laufe dieser langen Beratungszeit erfahren die Mitarbeiterinnen, dass trotz Intervention durch das Jugendamt beim Gericht und die Berichte von der Besuchsbegleitung, der Besuchskontakt weiterhin bewilligt wurde. Aus Verzweiflung über die aussichtslose Lage musste sie in ein Krankenhaus eingeliefert werden. Die

Gespräche mit der Frau bieten ihr Entlastung und Unterstützung in dieser schwierigen Situation. Dennoch stellt sich die Frage, wo bei dieser Besuchsregelung das Kindeswohl bleibt.

Besuchskontakt – ohne Beziehung zum Kind

Eine junge Frau ruft an und schildert verzweifelt ihre Situation: Sie ist bereits seit 2 Jahren geschieden. Nach der Scheidung wurde sie von ihrem Ex-Mann ein halbes Jahr lang gestalkt. Der Ex-Mann hat betrunken ständig in der Nacht angerufen und sie beschimpft und belästigt. Das gemeinsame Kind war zum Zeitpunkt der Scheidung erst ein Jahr alt. Im Scheidungsverfahren wurde dem Mann ein 14-tägiges Besuchskontaktrecht für je ein ganzes Wochenende zugesprochen. Trotz der gerichtlichen Entscheidung der Kontaktregelung hat der Kindesvater kein Interesse am Kind gezeigt, habe sein Kind eineinhalb Jahre weder besucht noch abgeholt oder Kontakt aufgenommen. Mittlerweile ist das Kind 3 Jahre alt. Seit 2 Monaten hat der Telefonterror wieder begonnen und der Vater hat angedroht, das Kind abzuholen. Die Mutter ist sehr beunruhigt. Erstens sind die erneuten nächtlichen Anrufe sehr belastend und die Ankündigung, das Kind holen – also zu entführen – kommt für sie einer Drohung gleich. Zweitens möchte sie das Kind einem Mann, der mittlerweile für das kleine Kind eine fremde Person geworden ist, nicht von einem Tag auf den anderen mitgeben. Drittens macht sie sich aufgrund des Alkoholismus des Ex-Partners große Sorgen. Sie hat sich beim Gericht erkundigt, wo sie die Auskunft erhalten habe, dass eine einmal vereinbarte Kontaktregelung nicht geändert werden könne. Bei der Polizei habe sie die Auskunft erhalten, man könne gegen die nächtlichen Anrufe nichts unternehmen, da diese mit einem Wertkartenhandy und unterdrückter Nummer getätigt werden. Die Betroffene ist verunsichert und verängstigt. Sie fühlt sich durch das Gericht und die Polizei vollkommen in Stich gelassen. Daher sucht sie seit Wochen Hilfe und Unterstützung bei der Frauenhelpline. Im Gespräch wird sie dazu ermutigt, konkrete Schritte gegen Stalking zu setzen und eine Anzeige zu erstatten. Bezüglich der Besuchsregelung wird die Anruferin ermutigt, sich nochmals an das Gericht zu wenden, da eine einmal vereinbarte Kontaktvereinbarung durchaus neu geregelt werden könne bzw. müsse. Eine sorgsame begleitende langsame Kontaktanbahnung sei erforderlich, um das kleine Kind nicht zu überfordern. Es gehe auch um eine Abklärung, ob das Kontaktinteresse ernsthaft besteht und kein Spielball von Launen oder Machtdemonstrationen sei. Um eine begleitende Besuchsregelung aufzubauen, wird ihr geraten, beim Amt für Kinder- und Jugendhilfe um Unterstützung anzufragen.

Besuchsrecht – trotz schwerer Gewalt an der Mutter

Frau A. ist Türkin, verheiratet und Mutter von zwei minderjährigen Kindern. Sie ist Opfer von häuslicher Gewalt – sie leidet an psychischer Gewalt seit ihrer Hochzeit. Der Ehemann, der drei erwachsene Kinder aus seiner ersten Ehe hat, setzt sie psychisch stark unter Druck und ist sehr eifersüchtig. Sie erzählt, dass sie ihn wegen ihren Kindern ertragen müsse, sonst würde sie sich von ihm trennen. Obwohl er andere Affären mit Frauen hat, wirft er ihr Untreue vor. Sie wird auch von ihrer Familie im Ausland unter Druck gesetzt, sich nicht scheiden zu lassen. Sie lebt vollkommen isoliert und glaubt, ohne ihren Ehemann keine Entscheidungen treffen zu können, weil auch ihre Kinder von Gewalt betroffen sind. Er schreit die Kinder an und kümmert sich aber kaum um sie. Als er sie wiederholt schlägt, flüchtet sie mit ihren Kindern zu Nachbarn. Die Polizei wird kontaktiert und ein Betretungsverbot wird ausgesprochen. Der gewalttätige Ehemann hält sich nicht an das Betretungsverbot und droht ihr, die Kinder zu entziehen. Sie entschließt sich, die Scheidung einzureichen. Seine Drohungen werden aber noch gefährlicher. Sie wird während dieser Zeit von Frauenhelpline und Gewaltschutzzentrum intensiv telefonisch betreut. Obwohl er sich nie um die Kinder gekümmert hat, beharrt er darauf die Kinder öfters besuchen zu wollen und er bekommt tatsächlich gerichtlich die Bewilligung für begleiteten Besuchskontakt. Die Kinder haben jedoch große Angst den Vater zu treffen und mit ihm Zeit verbringen zu müssen. Er beschuldigt seine Noch-Ehefrau die minderjährigen Kinder zu manipulieren. Er droht ihr mit Kindesentführung und mit der Beantragung der alleinigen Obsorge. Mit Hilfe des Gewaltschutzzentrums beantragt sie eine einstweilige Verfügung gegen ihn. Dennoch lebt sie trotzdem in Angst um ihre Kinder. Zur emotionalen Entlastung und Unterstützung meldet sie sich immer wieder bei der muttersprachlichen Beraterin der Frauenhelpline.

Gewalt in einer bi-kulturellen Ehe

Eine Frau ruft verzweifelt an. Sie kommt aus einem osteuropäischen Land und spricht kaum Deutsch. Die Beraterin bietet ihr ein Gespräch in ihrer Muttersprache an. Sie schildert, dass sie seit einem Jahr mit einem Österreicher verheiratet ist, er ist Ex-Polizist. Sie wohnen bei seinen Eltern und dem Kind aus seiner ersten Ehe in einem ländlichen Gebiet.

Die Frau wollte ihre Familie in der Heimat besuchen, aber der Ehemann erklärte ihr, dass nicht fahren kann, weil sie keinen Aufenthaltstitel in Österreich hätte. Er verbietet ihr arbeiten zu gehen und einen Deutschkurs zu besuchen. Sie darf weder zur Kosmetikerin noch zur Friseurin gehen. Wenn er weggeht, sperrt er sie ein, dreht das Internet ab, manchmal auch den Strom. Alle ihre Dokumente sind im Zimmer der Schwiegermutter versperrt.

Die Anruferin ist aufgrund der Unberechenbarkeit ihres Mannes sehr verunsichert, der manchmal nett zu ihr ist, jedoch im nächsten Moment wieder vollkommen aggressiv und gewalttätig sein kann. Die Beraterin informiert sie über das Verhalten von gewalttätigen Männern, über Täterstrategien und welche Rechte sie in Österreich hat. Sie wird auch ermutigt, Schutz und Sicherheit in einem Frauenhaus zu suchen. Auf Wunsch der Klientin nimmt die Beraterin Kontakt mit einem Gewaltschutzzentrum und einem interkulturellen Beratungszentrum in ihrem Wohnort auf, wo ihr Aufenthaltsstatus in Österreich geklärt wurde. Gemeinsam mit Kolleginnen der Beratungsstellen und des Gewaltschutzzentrums wurde auch ein Sicherheitsplan für sie erstellt. Dieser Sicherheitsplan wird erst nach Einverständnis der Klientin durchgeführt. Sie hat trotzdem ihre Zweifel, ist sehr ambivalent und traut sich keine weiteren Schritte zu unternehmen. Weil ihr Selbstbewusstsein sehr geschwächt ist, musste sie gestärkt und ermutigt werden. Die muttersprachliche Beraterin führte längere Telefonate mit dem Schwerpunkt Informationen über das Gewaltschutzgesetz sowie über das Sozial- und Gesundheitssystem in Österreich. Vor allem wurde sehr viel Wert auf Entlastung, Stärkung und Aufbau des Selbstbewusstseins der Klientin gelegt.

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

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

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

Frauen beraten Frauen

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

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

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

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

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

Worum geht es bei der telefonischen Beratung?

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

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

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

■ **Worum kann es in der Krisensituation noch gehen?**

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

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

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

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

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

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

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

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

FREMDSPRACHIGE BERATUNG

Seit mehreren Jahren bietet die Frauenhelpline auch Beratung in den wichtigsten Fremdsprachen an. Leider können wir dieses Angebot nicht rund um die Uhr zur Verfügung stellen, aber zumindest an bestimmten Tagen garantieren:

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

www.frauenhelpline.at

frauenhelpline@aoef.at

Frauenhelpline 0800 222 555

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