

Handreichung zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratungsarbeit der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen

im Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe e. V. (bff)

bff:

FRAUEN-GEGEN-GEWALT E.V.

FÜR FRAUEN – GEGEN GEWALT

2. überarbeitete Auflage: Berlin, Mai 2013

1. Auflage: Berlin, Juli 2007

Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe
Frauen gegen Gewalt e. V.
Geschäftsstelle Berlin

Telefon: 030-32 29 95 00

Fax: 030-32 29 95 01

E-Mail: info@frauen-gegen-gewalt.de

www.frauen-gegen-gewalt.de

Verfasst von den Mitgliedern der Arbeitsgruppe Qualitätsstandards:

Sigrid Bürner, Frauennotruf Kiel

Dr. Susanne Heynen, Wildwasser und Frauennotruf Karlsruhe

Kornelia Krieger, Frauenberatungsstelle Osnabrück

Gerti Metz, Sefra, Aschaffenburg

Ute Rösemann, Frauenberatungsstelle Gladbeck

Angela Wagner, Frauennotruf Frankfurt

© **Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe –
Frauen gegen Gewalt e. V.**

Inhalt

Einführung	4
1 Strukturqualität	9
1.1 Niedrigschwelliger Zugang.....	11
1.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess	11
1.3 Räumliche und technische Ausstattung.....	12
1.4 Finanzierung des Beratungsangebotes.....	12
1.5 Personalstruktur und Qualifizierung der Mitarbeiterinnen	13
2 Prozessqualität	16
2.1 Grundlagen der Beratungsarbeit	16
2.1.1 Ethik und rechtliche Grundlagen	16
2.1.2 Beratungsansatz.....	17
2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses	18
2.2.1 Erstberatung	18
2.2.2 Beratungsinhalte und Umsetzung	19
2.2.3 Kontrolle des Beratungsprozesses	21
2.2.4 Abschluss und Auswertung	23
2.3 Qualifizierung der Mitarbeiterinnen.....	23
2.4 Konzeptionelle Weiterentwicklung	23
3 Ergebnisqualität	24
3.1 Inanspruchnahme durch die Zielgruppen	25
3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klientinnen.....	25
3.3 Sonstige Perspektiven.....	27
Schlussbemerkung	29

Einführung

Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen entstanden in den alten Bundesländern in den 70er Jahren im Zuge der zweiten Frauenbewegung im Zusammenhang mit dem Engagement gegen Gewalt, Vergewaltigung und andere Formen sexualisierter Gewalt gegen Frauen. In den Ost-Bundesländern wurden die Erfahrungen aus der ehemaligen Bundesrepublik ab 1991 aufgenommen, mit den vorhandenen Ressourcen verbunden und gleichermaßen Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen gegründet.

Die Frauenbewegung der 70er Jahre enttabuisierte das Thema „Gewalt gegen Frauen“, das zunehmend zum Gegenstand politischer und sozialer Interventionen wurde. Dabei versteht der Feminismus Gewalt gegen Frauen als Resultat struktureller Ungleichheit zwischen den Geschlechtern zum Nachteil von Frauen, die sich rechtlichen, sozialen, ökonomischen und politischen Aspekten zeigt.

Die Feministinnen leiteten aus dieser Analyse die Notwendigkeit des Schutzes und der Unterstützung betroffener Frauen ab. So wurden 1976 die ersten Frauenhäuser sowie 1977 die ersten Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen gegründet. Als autonome Projekte im Sinne einer politischen und konfessionellen Unabhängigkeit nahmen sie ihre Arbeit auf.

Es folgte eine Phase der Professionalisierung, Qualifizierung und Profilgebung für ein neues Unterstützungsangebot, das im Rahmen von Krisenintervention, Beratung und Begleitung problem- und geschlechtsspezifisch Hilfe anbietet.

Die Projekte etablierten das neue Konzept der Parteilichkeit, auf das später auch viele nichtfeministische Institutionen zurückgriffen. Unter dem Begriff „Parteilichkeit“ verbanden die Frauenprojekte ihren Anspruch auf Gleichberechtigung und Selbstbestimmung von Frauen sowie eine Parteinahme in der individuellen Unterstützung gewaltbetroffener Frauen. Dabei blieb der Blickwinkel der Parteilichkeit nicht starr, sondern erfuhr im ständigen Diskussionsprozess maßgebliche Veränderungen. Mitte der 80er Jahre gewann neben der Gewalt im Geschlechterverhältnis die Gewalt im Generationsverhältnis durch die Thematisierung des sexuellen Missbrauchs an Mädchen und Jungen an Bedeutung. Dabei wurde auch über Frauen als Täterinnen diskutiert. Schließlich führten auch Rassismuskussionen in den Frauenprojekten dazu, die Gleichsetzung von Frauen mit Opfern und Männern mit Tätern in Frage zu stellen. Es wurde ein differenziertes Parteilichkeitsverständnis entwickelt, das einen kritisch-solidarischen Blick auf die Lebenswirklichkeit von Frauen beinhaltet und in der Praxis eine solidarische Unterstützung von Frauen für Frauen bedeutet, ohne dass dabei eine professionelle Distanz verloren wird.

Heute gibt es in vielen Kommunen Deutschlands Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen, die sich als fachlich kompetente Einrichtungen bei Gewalt im Allgemeinen und bei häuslicher und sexualisierter Gewalt im Speziellen an betroffene Frauen und Mädchen und deren Angehörige wenden.

Die Einrichtungen unterscheiden sich aufgrund unterschiedlicher historischer Entwicklungen und vorhandener Ressourcen in der Organisationsform und ihren Arbeitsschwerpunkten. Je nach kommunalen Strukturen haben viele Frauennotrufe

den Schwerpunkt der Beratung bei sexueller Gewalt, während die Frauenberatungsstellen zu anderen Gewaltformen, insbesondere häuslicher Gewalt und frauenspezifischen Problemen beraten. Vielerorts leisten die Einrichtungen jedoch beides. Viele Frauenberatungsstellen haben über die Beratung zu Gewalt hinausgehend ein breiteres Angebot zu weiteren Problemlagen eingerichtet, zum Beispiel zu Selbstbestimmung, Sexualität, sozialen und finanziellen Notlagen.

Allen Einrichtungen gemeinsam ist das Ziel, Gewalt gegen Frauen und Mädchen zu reduzieren, den Hilfesuchenden Unterstützung zu bieten, psychische, körperliche, soziale und ökonomische Gewaltfolgen zu mindern sowie das Recht auf Selbstbestimmung von Mädchen und Frauen zu fördern.

Die Notwendigkeit der Arbeit von Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen ergibt sich aus dem Ausmaß von Gewalterfahrungen im Leben von Mädchen und Frauen und den damit verbundenen enormen individuellen und gesellschaftlichen Kosten. Die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebene repräsentative Prävalenzstudie¹ weist nach, dass jede zweite bis dritte befragte Frau (N = 10.264) nach dem 16. Lebensjahr mindestens einmal körperliche Gewalt und etwa jede siebte Frau mindestens einmal sexuelle Gewalt im Sinne einer engen strafrechtlichen Definition erfahren hat. Sexuelle Belästigungen erleben mehr als die Hälfte aller in Deutschland lebender Frauen (58%). Wird Gewalt in der Kindheit und Jugend einbezogen, haben nur 9% aller befragten Frauen in ihrem Leben weder körperliche, noch sexualisierte, noch psychische Gewalt oder sexuelle Belästigung erlebt.

Im Hinblick auf Gewalt in Partnerschaften zeigen die Ergebnisse der Studie darüber hinaus, dass etwa jede vierte Frau, die im Alter von 16-85 Jahren in einer Partnerschaft gelebt hat, mindestens einmal körperliche (23%) und/oder sexualisierte Gewalt (7%) durch den Beziehungspartner erlebt hat. Davon nannten 69% der Betroffenen mehrfache Gewaltsituationen.

Des weiteren stellt die Studie heraus, dass alle Formen von Gewalt in einem sehr hohen Maß zu psychischen Folgebeschwerden führen wie Schlafstörungen, Ängste, Niedergeschlagenheit und Depressionen, Suizidalität, Selbstverletzung und Essstörungen; psychische Folgebeschwerden wurden je nach Gewaltform von 56% bis über 80% der Betroffenen genannt. Nicht selten sind soziale und psychosoziale Folgen wie Trennung, Scheidung, Wohnungswechsel, Kündigung des Arbeitsplatzes. Gewalt stellt im Leben vieler Frauen einen Schnitt mit alten Beziehungs- und Arbeitsbezügen dar und erfordert bei jeder dritten bis siebten betroffenen Frau eine Psychotherapie. Überdies ist eine deutlich stärkere gesundheitliche Belastung sowie ein höherer Alkohol-, Medikamenten- und Drogenkonsum, vor allem ein sehr viel höherer Tabakkonsum festzustellen.

Das Angebot der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen richtet sich an alle Mädchen und Frauen mit Gewalterfahrungen unabhängig von ihrem Alter, Bildungsgrad, ihrer sexuellen Ausrichtung, sozialem Status oder kultureller Herkunft sowie unabhängig vom Zeitpunkt und Art der erlebten Gewalt. Grundsätzlich erhalten Betroffene jeglicher Gewalt Hilfe und Unterstützung, etwa bei folgenden Themen:

¹ BMFSFJ (Hrsg.), 2004, *Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland*. Prof. Dr. Ursula Müller & Dr. Monika Schöttle, Interdisziplinäres Zentrum für Frauen- und Geschlechterforschung der Universität Bielefeld.

- Gewalt in Partnerschaften und im sozialen Nahraum („häusliche Gewalt“),
- Vergewaltigung, sexuelle Nötigung und Kriegsvergewaltigung,
- Sexueller Missbrauch in der Kindheit und Jugend,
- Rituelle Gewalt, ritueller Missbrauch,
- Sexueller Missbrauch im therapeutischen und beraterischen Kontext,
- Frauenhandel und Zwangsprostitution
- (Sexuelle) Belästigung am Arbeitsplatz; Mobbing,
- Stalking.

Auch mit anderen Themen und Problemen können sich Frauen an die Frauenberatungsstellen wenden, zum Beispiel:

- in Lebenskrisen und schwierigen Entscheidungssituationen,
- in sozialen und finanziellen Notlagen,
- in psychischen Belastungssituationen wie Trennung, Scheidung und Beziehungsschwierigkeiten.
- mit spezifischen psychischen Störungen wie Angst- oder Essstörungen,
- mit anderen (frauenspezifischen) Themen wie Problemen in den Wechseljahren oder in der Sexualität.

Häufig stehen diese Themen in einem Zusammenhang mit früheren oder aktuellen Gewalterfahrungen. In diesem Fall erleichtert das breite Angebot vieler Frauenberatungsstellen Mädchen und Frauen den Weg in das Hilfesystem, indem sie den Kontakt zur Beratungsstelle über ein psychisches oder körperliches Symptom aufnehmen können, obwohl sie die erlebte Gewalt aufgrund von Scham und Ängsten (noch) nicht thematisieren können.

Das Beratungs- und Unterstützungsangebot richtet sich darüber hinaus an Angehörige gewaltbetroffener Mädchen und Frauen sowie an private und professionelle Unterstützerinnen und Unterstützer. Die Art der Unterstützungsmöglichkeiten durch eine Frauenberatungsstelle oder einen Frauennotruf wird im Abschnitt Prozessqualität erläutert.

Die Angebote, die sich direkt an Betroffene und ihr soziales Umfeld richten, sind stets eingebettet in weitere Arbeitsschwerpunkte und Angebote der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen, die allgemein auf Gewaltprävention sowie auf die Verbesserung der Lebenssituation der von Gewalt betroffenen Mädchen und Frauen ausgerichtet sind, wie:

- Kooperation, Netzwerk- und Gremienarbeit untereinander sowie mit anderen Unterstützungseinrichtungen, Behörden, Justiz und Politik
- Öffentlichkeitsarbeit durch Veranstaltungen verschiedener Art, Fachtagungen, Kampagnen, Erstellung von Materialien
- Fortbildungen für Justiz, Gesundheits- und Bildungswesen, Medien und andere Berufsgruppen,
- Nationale und internationale Projekte.

Diese Arbeitsschwerpunkte haben keine mindere Bedeutung als das direkte Beratungs- und Unterstützungsangebot für Mädchen und Frauen. Die vorliegenden Standards zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung konzentrieren sich jedoch vornehmlich auf die Beratung bei Gewalt.

Die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen setzen sich fortlaufend mit den Ursachen von Gewalt im Geschlechterverhältnis auseinander. Dies erfordert eine kontinuierliche Reflexion des Selbst- und Aufgabenverständnisses zur bestmöglichen Unterstützung von Gewaltopfern. So hat ihre Arbeit erheblich zur Enttabuisierung von Gewalt und sexualisierter Gewalt gegen Mädchen und Frauen beigetragen. Damit verbunden entwickelten sich verbesserte Kenntnisse von Traumatisierungsprozessen, differenzierte Unterstützungsangebote und Präventionsstrategien sowie verbesserte rechtliche Rahmenbedingungen.

Während sich 30 Jahre Reflexion und Diskussion anhand von Jahres- und Jubiläumsberichten, von Dokumentationen der Bundesnotruftreffen und anhand von spezifischen Veröffentlichungen verfolgen lassen, liegt nun eine systematische Darstellung der Qualität der Arbeit vor. Dabei sind die im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards im Sinne einer ‚best practice‘ zu verstehen. Nicht alle Einrichtungen sind im Hinblick auf ihre finanziellen Ressourcen in der Lage, alle Standards vollständig zu erfüllen; sie leisten dennoch professionelle Beratungsarbeit und ihre kontinuierlichen Bemühungen, Finanzmittel zu akquirieren, dienen in erster Linie dazu, das Beratungsangebot für die Nutzerinnen gemäß der vorliegenden Standards zu optimieren.

Die Standards orientieren sich an folgenden Kriterien:

- **Erfüllung der Aufgaben** im Sinne der Ausgangslage und des Selbst- und Aufgabenverständnisses: Erreichen der Zielgruppe, Angemessenheit des Hilfsangebots zur Unterstützung gewaltbetroffener Mädchen und Frauen sowie ihrer Bezugspersonen und Prävention von Gewalt.
- Orientierung an den **Bedürfnissen der Klientinnen** durch Angebote, die die Nutzung eigener Ressourcen und Entwicklungspotenziale unterstützen.
- Orientierung an den **Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen** durch Arbeitsbedingungen, die die Realisierung der vorhandenen Fähigkeiten ermöglichen.
- **Wirtschaftlichkeit** im Sinne eines effektiven Einsatzes der zur Verfügung stehenden Finanz- und Sachmittel.

Die Qualitätsempfehlungen

- wirken als Leitlinien **nach innen** für hauptamtliche Mitarbeiterinnen, Honorarkräfte, Praktikantinnen, aber auch für Vereinsmitglieder und Vorstandsfrauen, die häufig geschäftsführende Aufgaben übernehmen. Sie dienen dem Selbstverständnis, der Reflexion, dem Austausch und der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Arbeit.
- bieten Initiativen, Vereinen und Verbänden, die **zukünftige Frauennotrufe** oder **Frauenberatungsstellen** etablieren möchten, differenzierte und verständliche Informationen und geben allgemeine **Anregungen für die Arbeit anderer Institutionen** zum Thema Gewalt.

- verdeutlichen nach außen, welche Dienstleistungen unter dem Dach des Bundesverbandes angeboten werden. Die Qualitätsstandards richten sich an interessierte Rat- und Hilfesuchende, aber auch an Kooperationspartnerinnen und -partner, die allgemeine Öffentlichkeit, Verwaltung und Politik.

Die beschriebenen Standards sind nicht als statische Normen zu verstehen sondern im Sinne einer Richtschnur zur Qualitätssicherung und -entwicklung der einzelnen Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen. Die Qualitätsstandards werden kontinuierlich im Rahmen des Bundesverbandes der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen sowie in den einzelnen Institutionen auf ihre Bedeutsamkeit für Zielsetzungen, Aktualität und Anwendbarkeit überprüft und weiterentwickelt.

Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Einrichtungen kann die Darstellung der Qualitätsstandards nur begrenzt regionale und institutionelle Unterschiede berücksichtigen. Demzufolge werden sie durch Leitbilder und Standards, die sich aus den jeweiligen Qualitätsentwicklungsprozessen der einzelnen Einrichtungen ergeben, ergänzt.

Die Darstellung erfolgt in folgender Gliederung:

- **Strukturqualität** beschreibt die Voraussetzungen und Bedingungen, die für die professionelle Erbringung der Angebote und eine entsprechende Qualität der Leistungen notwendig sind.
- **Prozessqualität** stellt die Arbeitsprozesse im Sinne konkreter Leistungen dar. Der Schwerpunkt liegt auf jenen Prozessen, die direkt auf die Klientinnen ausgerichtet sind.
- **Ergebnisqualität** befasst sich mit den Wirkungen der erbrachten Dienstleistungen im Verhältnis zu den Zielen aller Beteiligten sowie mit der Erfassung dieser Ergebnisse.

1 Strukturqualität

Verschiedene Rahmenbedingungen sind für die professionelle Erbringung der Angebote und eine entsprechende Qualität der Leistungen unabdingbar. Sie entscheiden darüber, ob die Angebote in Anspruch genommen werden, den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen sowie ihrer Klientinnen entsprechen und zu den angestrebten Zielen führen.

Die Strukturqualität umfasst die Niedrigschwelligkeit des Zugangs, die Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess, die räumliche und technische Ausstattung, die Finanzierung des Beratungsangebotes sowie die Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiterinnen einschließlich der Organisationsform mit der Verantwortungs- und Entscheidungsstruktur.

1.1 Niedrigschwelliger Zugang zum Beratungsangebot

Die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten hängt in hohem Maße davon ab, welche äußeren und inneren Schwellen überwunden werden müssen. Entscheidend ist in der Regel die Qualität der Öffentlichkeitsarbeit, die sich an die Nutzerinnen richtet, die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und des einfachen Zugangs, die Unmittelbarkeit der Terminvergabe, der Beratungsort und in Verbindung damit das subjektive Gefühl von Sicherheit, die räumliche und technische Ausstattung, eine klientinnengerechte Kommunikation sowie die Finanzierung der Beratung.

Öffentlichkeitsarbeit ist in zweierlei Hinsicht von großer Bedeutung. Zum einen ist sie ein wichtiger Bestandteil der primären Präventionsarbeit. Darüber hinaus ist sie Voraussetzung dafür, dass Mädchen und Frauen die Leistungen der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen wahrnehmen und kennen. Die gewählten Medien geben verständlich und eindeutig an, welche Angebote zur Verfügung stehen. Die Bewerbung des Angebots etwa mit Plakaten, Faltblättern, Internetauftritt, Kampagnen und Veranstaltungen sind zum Teil auf alle Bevölkerungsgruppen ausgerichtet, zum Teil zielgruppenspezifisch. Eine zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit ist insbesondere für jene Bevölkerungsgruppen notwendig, die das Angebot seltener nutzen als andere, zum Beispiel Migrantinnen mit geringen Deutschkenntnissen, Frauen mit Sinnesbehinderungen sowie bildungsferne und -eingeschränkte Mädchen und Frauen, junge Frauen und ältere Frauen über 60.²

Eine einfache und unmittelbare **Kontaktaufnahme** zu den Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen ist durch eine Vielfalt der Möglichkeiten (telefonisch, per Fax, Mail, postalisch sowie persönlich) gewährleistet. Die Öffnungs- und Sprechzeiten sind so gestaltet, dass sie sowohl für Berufstätige als auch für Schülerinnen geeignet sind. Außerhalb der Öffnungs- und Sprechzeiten wird mittels Anrufbeantworter und Internet auf die Erreichbarkeit der eigenen Einrichtung sowie auf andere Einrichtungen verwiesen, die anzutreffen sind, sowie bei Bedarf auf das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen des Bundes. Anruferinnen und Anrufer können ihre Telefonnummer auf dem Anrufbeantworter hinterlassen und werden bei Bedarf zurückgerufen. Das Gleiche gilt für diejenigen, die auf einem

² Die oben genannte Studie des BMFSFJ 2004 verdeutlichte, dass insbesondere diese Zielgruppen seltener das Hilfesystem frequentieren.

der anderen genannten Wege um eine Antwort bitten. Angestrebt ist die Sicherstellung einer Kontaktaufnahme innerhalb von 24 Stunden nach der Meldung.

Die Geschäftsstelle des Bundesverbandes stellt über die Geschäftszeiten und über ihren Internetauftritt sicher, dass Frauen eine geeignete Beratungsstelle vor Ort finden. Ebenso gelingt dies über die Webseiten der Landesarbeitsgemeinschaften. Der bff stellt darüber hinaus die Aktualität der Daten der Mitgliedseinrichtungen in der Datenbank des Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen des Bundes sicher.

Die **Terminvergabe** erfolgt schnellstmöglich und unter Berücksichtigung der Situation der Hilfesuchenden. Für akute Krisen werden Kapazitäten freigehalten, ein kurzfristiger Termin ist möglich.

Flexibilität ist auch im weiteren Verlauf zu gewährleisten, da der Bewältigungsprozess nach einem Gewalterlebnis in der Regel nicht geradlinig verläuft. Der zeitliche Rahmen und die Häufigkeit der Termine werden mit der Klientin vereinbart und richten sich, soweit es personelle und räumliche Gegebenheiten zulassen, nach ihren Bedürfnissen und dem Beratungsverlauf.

Der Zugang ist weitestgehend **barriere reduziert**, um auch Menschen mit Behinderungen die Nutzung des Angebotes zu ermöglichen. Zur Förderung der Barrierefreiheit stellt der bff ein Handbuch zur Verfügung³. Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar. Insbesondere in ländlichen Gebieten sind die Räume nach Möglichkeit so gelegen, dass der Zutritt nicht eindeutig beobachtbar ist.

Eine flexible Wahl des **Beratungsortes** außerhalb der Einrichtung kann bei fehlendem Zugang für Frauen mit Behinderung und bei Bestehen anderer Mobilitätseinschränkungen etwa aufgrund einer institutionellen Lebensform der Nutzerin erfolgen.

Sicherheit ist für Frauen und Mädchen mit Gewalterfahrungen von zentraler Bedeutung. Objektive und subjektive Sicherheit werden zum einen dadurch erreicht, dass die Beratungsstelle hinsichtlich ihrer Lage, der Beleuchtung und Einsehbarkeit der Wege angstfrei erreicht werden kann und die Beratungsräume Frauenräume sind. Die Beratung männlicher Angehöriger oder Unterstützer erfolgt je nach Konzept rein telefonisch bzw. außerhalb der Beratungsstelle oder außerhalb der sonstigen Beratungszeiten. Unabdingbar für die subjektive Sicherheit ist es, bei Erstkontakten auf die Schweigepflicht und die Möglichkeit einer anonymen Beratung hinzuweisen.

Eine **klientinnengerechte Kommunikation** ist wichtige Voraussetzung für das Zustandekommen und Gelingen eines Beratungsprozesses. Nicht nur im Kontakt mit Migrantinnen, in dem vorhandene Sprachkenntnisse der Mitarbeiterinnen in der Regel durch professionelle Dolmetscherinnen ergänzt werden müssen, bestehen Sprachbarrieren. Gleichsam muss die Beraterin ihre Sprache beispielsweise gegenüber jugendlichen Klientinnen, bildungsingeschränkten und lernbehinderten Klientinnen reflektieren und anpassen⁴.

³ bff (Hrsg.), 2011 Barrierefreiheit in Fachberatungsstellen für Frauen und Mädchen. Ein Handbuch für die Praxis.

⁴ bff, FHK und Weibernetz (Hrsg.), 2011. Leitfaden für den Erstkontakt mit gewaltbetroffenen Frauen mit Behinderung

Für eine Dolmetscherin gelten folgende Maßgaben:

- Sie ist keine Angehörige der Klientin,
- Sie ist nicht in die Angelegenheit involviert und verfolgt keine eigene Interessen gegenüber der betroffenen Frau oder dem Mädchen,
- sie ist nicht mit der Thematik überfordert,
- sie verpflichtet sich für die persönlichen Daten und Inhalte der Gespräche zur Verschwiegenheit,
- sie übersetzt angemessen, korrekt und ohne eigene Wertungen und
- akzeptiert die Wünsche der Ratsuchenden und das Vorgehen der Beratungsstelle und greift nicht selbst beratend oder mit Vorschlägen ein.

1.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess

Nicht nur äußere Barrieren entscheiden über die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten. Häufig bestehen innere Barrieren, die Frauen und Mädchen davon abhalten, sich an das Hilfesystem zu wenden. Neben Scham- und Schuldgefühlen oder Ängsten, zum Beispiel im Hinblick auf die Seriosität oder die Verschwiegenheit der Mitarbeiterinnen, ist die Einschätzung des eigenen Anliegens von Bedeutung. Oft werden eigene Belastungen im Verhältnis zu den Problemen anderer Menschen als nicht gravierend genug wahrgenommen oder Mädchen und Frauen trauen sich nicht, den Wunsch nach Hilfe zu äußern. Aus diesen Gründen ist die Zusicherung der Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess besonders relevant. Selbstbestimmung bezieht sich auf die Kontaktaufnahme zur Einrichtung, eine mögliche Anonymität im Beratungskontakt, die Kontrolle über eine Weitergabe von Informationen, die Gestaltung der Beratung und der Beratungsinhalte sowie Transparenz des Vorgehens.

Die Kontaktaufnahme erfolgt in der Regel auf Initiative der Betroffenen (**Komm-Struktur**). Dieses Vorgehen entspricht in vielen Fällen dem Bedürfnis der Frauen nach Kontrolle. Wenn zunächst eine unterstützende Person die Verbindung herstellt, beginnt der Unterstützungsprozess selbst nur auf Wunsch des Mädchens oder der Frau. Dies gilt auch für die Beratungsstellen und Notrufe, die bei häuslicher Gewalt nach einer polizeilichen Wegweisung einen zugehenden oder **proaktiven** Zugang gewährleisten und sich auf Meldung der Polizei hin von sich aus an die Betroffenen wenden.

Anonymität ist für manche Mädchen und Frauen eine wichtige Voraussetzung für die Kontaktaufnahme. Der Wunsch nach Anonymität besteht zum Beispiel aufgrund einer möglicherweise strafrechtlichen Relevanz des Beratungsanlasses und aufgrund von Ängsten vor Stigmatisierung oder Kontrollverlust. Die Angebote der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen können ohne Nennung des Namens oder anderer persönlicher Daten in Anspruch genommen werden. Auch die Möglichkeit zur ausschließlichen Telefon- oder Mail-Beratung kann genutzt werden. Darüber hinaus stellen Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen sicher, dass die Nummer der Beratungsstelle nicht von Dritten auf dem Einzelbindungsnachweis erkannt werden kann.

Eine **Weitergabe von Informationen** erfolgt in der Regel nur durch die Hilfe-

suchende selbst oder auf ihren ausdrücklichen Wunsch mit Entbindung der Mitarbeiterin von ihrer Schweigepflicht. Mitarbeiterinnen von Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen nehmen von sich aus keinen Kontakt zu Dritten (wie Eltern, Therapeutinnen oder Polizei) auf. Bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung (beispielsweise bei Suizidalität, Kindesmisshandlung oder sexuellem Missbrauch) muss die Beraterin ihre Schweigepflicht gegebenenfalls brechen (siehe rechtliche Grundlagen). Dies sollte in Abstimmung mit dem Team erfolgen und gegebenenfalls mit einer Anwältin besprochen werden.

Die Mitarbeiterinnen besitzen kein Zeugnisverweigerungsrecht, das heißt sie sind verpflichtet, in einem möglichen Strafverfahren Auskunft über die Beratungsinhalte zu geben. Darüber sind Klientinnen in Kenntnis zu setzen, wenn sie im Zuge eines laufenden Verfahrens eine Beratung aufsuchen bzw. im Laufe der Beratung eine Strafanzeige erstattet wird.

Beratungsform und -inhalte werden mit der Klientin vereinbart. Ratsuchende können auf Wunsch Mail-Beratung, telefonische oder persönliche Beratung erhalten. Inhalt und Methoden entsprechen ihren Anliegen und Bedürfnissen. Sie werden nicht zur Bearbeitung eines bestimmten Themas, etwa des erlebten Traumas, gedrängt, sondern darin gestärkt, sich an eigenen Wünschen, Zielen und ihrer Realität zu orientieren. Über das fachliche Vorgehen wird **Transparenz** hergestellt.

1.3 Räumliche und technische Ausstattung

Die **räumliche Ausstattung** einer Beratungsstelle trägt dazu bei, dass ein Unterstützungskontakt zustande kommen und aufrechterhalten werden kann. Eine angenehme Atmosphäre wird durch eine freundliche und aufgabengemäße Gestaltung der Räume erreicht. Größe und Anzahl der Räume entsprechen Umfang und Inhalt des Angebots. Je nach Schwerpunkt stehen Räume für die Arbeit mit Kindern oder für besondere Gruppenangebote zur Verfügung.

Darüber hinaus verfügen die Räume über ausreichenden Schallschutz, sanitäre Anlagen, Möglichkeiten für Büroarbeiten und Besprechungen. Für die Dokumentation, die Öffentlichkeits-, Gremien-, Fortbildungs- und Präventionsarbeit stehen die erforderlichen technischen Geräte und Materialien zur Verfügung.

1.4 Finanzierung des Beratungsangebotes

Die **Finanzierung** der Arbeit erfolgt auf unterschiedlichen Wegen. In der Regel sind die Unterstützungsangebote für die Mädchen und Frauen kostenlos. Zum großen Teil wird das Angebot als freiwillige Leistung durch die Kommunen oder Landesregierungen getragen. Hinzu kommen Spenden, Beiträge aus Sponsoring sowie Mitgliedsbeiträge. Für bestimmte Angebote wie Elternabende und Projekte in Schulen, für Gruppen, Vorträge oder Fortbildungen können Teilnahmebeiträge erhoben werden.

Die fortlaufende Akquise von Finanzmitteln durch die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen bildet die Grundlage zur Aufrechterhaltung des qualifizierten Beratungsangebotes.

1.5 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiterinnen

Die meisten Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen sind als gemeinnützige Vereine tätig.

Die Beratung wird in aller Regel durch die angestellten Mitarbeiterinnen geleistet. Im Verein und im Vorstand unbezahlt engagierte Mitarbeiterinnen sind in anderen Arbeitsbereichen, zum Beispiel in der Öffentlichkeitsarbeit unterstützend tätig. Die selbständige Arbeit dieser Mitarbeiterinnen erfolgt nur bei entsprechender Qualifikation und in Absprache mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen.

Die erforderlichen **formalen Qualifikationen** für die in der Beratung tätigen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen umfassen:

- ein einschlägiges Hochschul- oder Fachhochschulstudium im psychosozialen Bereich wie Sozialarbeit, Pädagogik, Heilpädagogik oder Psychologie mit relevanten Studienschwerpunkten und Praktika,
- alternativ eine Berufsausbildung oder ein Studium in einem anderen Fachbereich und einschlägige Erfahrung in der Arbeit und Beratung mit gewaltbetroffenen Mädchen und Frauen,
- Zusatzqualifikationen im beraterischen oder therapeutischen Bereich,
- Zusatzqualifikationen für die Beratung oder Therapie gewaltbetroffener und traumatisierter Frauen,
- umfassende Kenntnisse über Lebenssituationen von Frauen, Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von Gewalt, Bewältigungsprozesse, soziale und rechtliche Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der Unterstützung.
- Neben der beruflichen Qualifikation erfordert die Arbeit persönliche Qualifikationen in folgenden Bereichen:
 - Reflexion der eigenen Biographie im Hinblick auf Gewalterfahrungen und andere traumatische Ereignisse, Bewältigungsstrategien und subjektive Theorien über Gewalt gegen Frauen und Traumatisierung,
 - Auseinandersetzung mit dem Geschlechter- und Generationenverhältnis in der eigenen Kultur sowie Kenntnis weiterer kultureller Zugänge im Zusammenhang mit Gewalt, Sexualität, Partnerschaft und Familie,
 - Team- und Kooperationsfähigkeit gegenüber den Kolleginnen, dem Verein und Vorstand sowie außerhalb des Vereins gegenüber anderen Einrichtungen, Verbänden, Politik, Verwaltung und Medien,
 - Empathie und professionelle Distanz gegenüber den Ratsuchenden, Fähigkeit zur Wertschätzung und Kongruenz,
 - Sprachkenntnisse und interkulturelle Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen sowie entsprechende Kompetenzen in Bezug auf sozial benachteiligte Menschen,
 - Kenntnis der jeweiligen kommunalen Infrastruktur zur Vermittlung weiterführender Hilfen und zur Entwicklung gemeinsamer Handlungsstrategien,
 - frauenpolitisches Interesse und Wissen,
 - Fähigkeit und Bereitschaft, sich mit relevanten Rechtsgebieten auseinanderzu-

setzen, unter anderem Straf- und Zivilrecht, Opferentschädigungsgesetz, Gewaltschutzgesetz, Polizeirecht der jeweiligen Bundesländer, Zuwanderungsgesetz und Sozialgesetzgebung,

- Psychische Belastbarkeit sowie die Fähigkeit, eigene Ressourcen so einzusetzen, dass die psychische und körperliche Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit erhalten bleiben.

Andere Arbeitsbereiche der Beratungsstellen erfordern andere oder weitere Qualifikationen wie:

- Studium der Soziologie oder Politologie und Zusatzqualifikation beziehungsweise Erfahrung im Bereich Projektmanagement (etwa zur Durchführungen von Veranstaltungsreihen und Kampagnen), Öffentlichkeitsarbeit und ‚Fund-Raising‘ zur Erschließung von Finanzierungsquellen, Informationsaufbereitung und Konzeptionsentwicklung (für Veranstaltungen, Vorträge, Fortbildungen, aber auch für die interne Entwicklung), Vereinspflege (Mitgliederwerbung und -einführung im Hinblick auf ein Engagement im Verein) sowie Statistik und Berichterstattung,
- Ausbildung in Bürokommunikation für Verwaltungsaufgaben einschließlich des Finanzwesens und im Bereich der internen und externen Kommunikation. Wünschenswert ist es, dass mindestens zwei angestellte Mitarbeiterinnen Beratungen anbieten und sich über die Arbeit austauschen können. Die Notrufe und Beratungsstellen sind um einen interdisziplinären Ansatz in den Teams, insbesondere aber in den Vereinen bemüht, in denen sich Frauen unterschiedlicher Berufs- und Altersgruppen und kultureller Herkunft engagieren.

Honorarkräfte und Praktikantinnen ergänzen und unterstützen das Team der Mitarbeiterinnen und verfügen häufig ebenfalls über sich ergänzende Qualifikationen. Sie werden nicht zur Aufrechterhaltung des Standardangebots eingesetzt, sondern übernehmen zeitlich und inhaltlich begrenzte Aufgaben. Sie erhalten je nach Qualifikation Anleitung und Schulung durch die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen.

Bezahlte und unbezahlte Mitarbeiterinnen in den Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen sowie aktive Vereinsmitglieder sind ausschließlich Frauen. Männer werden gegebenenfalls als externe Honorarkräfte für spezifische Aufgaben, etwa als Referenten oder Gruppenleiter für Jungen eingestellt. Sie bieten ihre Angebote außerhalb des Frauennotrufs oder der Frauenberatungsstelle an.

1.6 Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen unterscheidet sich in der Regel von Institutionen mit hierarchischer Dienst- und Fachaufsicht. Die Strukturen sind durch flache Hierarchien und geschäftsführende Teams geprägt. Das Team entwickelt gemeinsam mit den verantwortlichen Vereinsmitgliedern beziehungsweise dem Vorstand ein an fachlichen Kriterien, örtlichen

Gegebenheiten und den zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen orientiertes Angebot für Frauen und Mädchen.

Arbeitsbereiche, Aufgabenverteilung, Verantwortlichkeiten und **Entscheidungskompetenz** werden durch gemeinsamen Beschluss unter den Mitarbeiterinnen geregelt. Die einzelnen Mitarbeiterinnen tragen die Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbständig vor dem Hintergrund bestehender Qualitätsstandards und Vorgaben und unterstützen sich gegenseitig kollegial. Die Verantwortung für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Praktikantinnen, die Zusammenarbeit mit den unbezahlt Engagierten, aber auch die Budgetverantwortung und die Zuständigkeit für die Erzielung weiterer Einnahmen ist geregelt.

Als **Geschäftsführerinnen** fungieren in vielen Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen gemeinsam. In anderen Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen gibt es ein geschäftsführendes Team oder die Geschäftsführung wird vom Vorstand übernommen. Die Aufgaben der Geschäftsführerinnen sind in einer Geschäftsordnung festgehalten. In der Regel gehören zu ihren Aufgaben die Vertretung der Beratungsstelle nach außen sowie die Dienst- und Fachaufsicht.

Die **Qualitätssicherung** und **fortlaufende Reflexion** der Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen werden unterstützt durch Mitglieder des Teams, des Vereins oder örtlicher Qualitätszirkel. Hinzu kommen kontinuierliche fachspezifische Fort- und Weiterbildungen, insbesondere über juristische Themen sowie neue Ansätze in Therapie und Beratung. Fall-, Team- und Struktursupervisionen sind für alle Mitarbeiterinnen verpflichtend. Fehleranalysen gehören zum wichtigen Bestandteil der Teamarbeit. Der Zugang zu aktueller Fachliteratur wird unter anderem durch die Mitteilungen des Bundesverbandes gewährleistet. Die fortlaufende Qualitätsentwicklung wird in Protokollen, Konzepten oder Berichten dokumentiert.

2. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt die **Qualität der Arbeitsprozesse** im Sinne konkreter Leistungen.

Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen weisen in den jeweiligen Darstellungen ihrer Arbeit auf das Selbstverständnis und die spezifischen Angebote ihrer Einrichtung hin.

Die Prozessqualität in Bezug auf die individuelle Unterstützung wird wie folgt dargestellt:

1. Grundlagen der Beratungsarbeit in den Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen
2. Gestaltung des Unterstützungsprozesses
3. Qualifizierung der Mitarbeiterinnen
4. Konzeptionelle Weiterentwicklung

2.1 Grundlagen der Beratungsarbeit

2.1.1 Ethik und rechtliche Grundlagen

Die Beratungen erfolgen gemäß den im bff abgestimmten Ethikrichtlinien⁵.

Die Beziehung zwischen Beraterin und Klientin ist eine durch Respekt und Wertschätzung getragene, fördernde Arbeitsbeziehung, die private Beziehungen ausschließt. Sie ist nicht freundschaftlicher, geschäftlicher oder sexueller Natur. Für Beschwerden besteht eine Schlichtungsstelle, die über die Geschäftsstelle des bff angerufen werden kann.

Die Beratungsarbeit unterliegt folgenden **rechtlichen Grundlagen**:

- § 174c StGB **Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung eines Beratungs-, Behandlungs- oder Betreuungsverhältnisses**: Sexuelle Beziehungen im Rahmen eines Beratungsverhältnisses stehen unter Strafe. Alle sexuellen Kontakte innerhalb beraterischer oder therapeutischer Verhältnisse sind ausnahmslos missbräuchlich.
- § 203 StGB **Verschwiegenheitspflicht** (Schweigepflicht) der Beraterin gegenüber Dritten: § 203 StGB schützt das allgemeine Persönlichkeitsrecht auf informelle Selbstbestimmung. Eine Beraterin kann von der Schweigepflicht entbunden werden, die Entbindung kann aber jederzeit zurückgezogen werden. Eine Entbindung kann mündlich erfolgen, ist aber besser schriftlich zu fixieren. Ausgenommen von der Schweigepflicht sind kollegiale Fallbesprechungen und Supervisionen.
- Neben der Verschwiegenheitspflicht ist die **Offenbarungsbefugnis** nach § 34 StGB und § 138 StGB bedeutsam. Demnach darf die Schweigepflicht verletzt werden, wenn ein rechtfertigender Notstand vorliegt. Dieser besteht nach § 34 StGB, wenn die Schweigepflicht gebrochen wird, um eine Gefahr für Leib, Leben, Freiheit, Ehre oder Eigentum der eigenen Person oder einer anderen Person abzuwenden, die auf andere Weise nicht abzuwenden ist und

wenn bei Abwägung der Rechtsgüter und des Grades der drohenden Gefahren das geschützte Interesse das beeinträchtigte (hier die Schweigepflicht) wesentlich überwiegt.

- § 138 StGB (**Nichtanzeige geplanter Straftaten**) betrifft die Anzeigepflicht geplanter Straftaten wie beispielsweise Fälle schweren Menschenhandels, Mord oder Totschlag, bestimmte Straftaten gegen die persönliche Freiheit, Raub oder räuberische Erpressung, sofern die geplante Tat noch abzuwenden ist.
- Die Beraterinnen besitzen **kein Zeugnisverweigerungsrecht** im Sinne des § 53 StPO (Zeugnisverweigerungsrecht der Berufsheimlichkeitsbesitzer). Sie sind unter Umständen verpflichtet, in einem Strafverfahren eine wahrheitsgemäße Aussage über Beratungsinhalte und Berichte der Klientin zu machen. Möchte eine Klientin auf keinen Fall, dass die Beraterin als Zeugin vernommen wird, so wird die Beraterin in Absprache mit ihrem Team und gegebenenfalls einer Anwältin der Zeugnispflicht möglicherweise nicht nachkommen.
- Die Beratungsarbeit richtet sich nach den Richtlinien des Datenschutzes. Dabei besteht die Erlaubnis zur Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten für eigene Zwecke gemäß § 28 BDSG.
- **Dokumentationen** über Beratungsinhalte und Daten der Nutzerinnen und Klientinnen sind anonymisiert und so aufzubewahren, dass sie für Dritte unzugänglich sind. Rechner, auf denen Daten von Nutzerinnen gespeichert sind, sind entsprechend Zugangsgesichert. Eine Dokumentationspflicht der Beratungsinhalte besteht in nicht-behördlichen Einrichtungen nicht, sie sollte aber in den Arbeitsverträgen der Mitarbeiterinnen festgeschrieben werden. Eine Dokumentation ist nicht nur für die Reflexion und Qualität des Beratungsprozesses entscheidend, sondern auch im Falle des Ausfalls einer Beraterin und Übernahme durch eine Kollegin, des Wechsels der Nutzerin in eine andere Einrichtung und des Wunsches, diese über die bisherige Beratung zu informieren oder im Falle einer späteren Strafanzeige, bei der die Nutzerin eine Aussage der Beraterin zu den Beratungsinhalten wünscht. Es wird empfohlen, die Dokumentationen über zehn Jahre Zugangsgesichert aufzubewahren.

Auf ausdrücklichen Wunsch einer Klientin erfolgt keine inhaltliche Dokumentation der Beratungskontakte. Außerdem werden die Nutzerinnen zu Beginn der Beratungen über die Art, den Umfang, den Nutzen und die Verwendung der Dokumentationen informiert.

2.1.2 Beratungsansatz

Die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen verfolgen einen **parteilich-feministischen und gesellschaftskritischen Ansatz**, der sich aus der Analyse gesellschaftlicher Machtverhältnisse zwischen den Geschlechtern ableitet. Ihrem Selbstverständnis nach ist die sich in der Gesellschaft als Struktur abbildende Gewalt Ursache und Ausdruck ungleich verteilter sozialer, ökonomischer, rechtlicher und politischer Ressourcen und Entwicklungschancen zum Nachteil von Frauen. Wenngleich Einschätzung und Bewältigungsprozesse einer Gewalttat bei jeder Frau unterschiedlich sind, wird Gewalt nicht nur als individuelles Problem, sondern immer auch im gesellschaftlichen Kontext betrachtet.

In der Beratung und Unterstützung steht das individuelle Erleben der Frauen und Mädchen im Mittelpunkt. **Parteilichkeit** bedeutet hier, sie in ihrem Anliegen und Erleben ernst zu nehmen, ohne die professionelle Distanz zu verlieren. Dabei werden Frauen weder als bessere Menschen, noch als reine Opfer gesehen. Der Begriff der Parteilichkeit ist nicht mit unkritischer Parteinahme zu verwechseln. Ziel parteilicher Unterstützung ist es, statt einer möglichen Opferidentität die Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen zu stärken.

Die Mitarbeiterinnen der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen erkennen und greifen die Differenziertheit der Biographien der Mädchen und Frauen auf. Damit werden die unterschiedlichen ökonomischen, sozialen und kulturellen Bedingungen sowie die individuellen Empfindungen und Bewältigungsstrategien genutzt. Interventionen richten sich nach den individuellen Bedürfnissen und Rahmenbedingungen. Frauen werden in ihrer **Verantwortung** für sich selbst und für ihr Verhalten unterstützt.

Die Verantwortung für die Gewalttat wird eindeutig dem Täter oder der Täterin zugeschrieben, ohne dass die Opfer idealisiert und die Täter oder Täterinnen dämonisiert werden.

Neben der individuellen Unterstützung ist auch die Aufdeckung und Veränderung unterdrückender Gesellschaftsstrukturen Ziel der Arbeit. Entsprechend umfassen die Dienstleistungen auch **strukturelle Ansätze professioneller Arbeit** (Primär- und Sekundärprävention) wie:

- Öffentlichkeitsarbeit (Veranstaltungen, Presse- und Medienarbeit, Ausstellungen, Plakataktionen, Politikberatung, Lobbyarbeit und Interessenvertretung, Kooperation und Netzwerkarbeit auf kommunaler, Landes- und Bundesebene),
- Qualifizierung für zahlreiche Berufsgruppen wie Polizei, Justiz, Gesundheitswesen und Schulen durch Fortbildungen, Fachtagungen und kollegiale Beratung,
- Präventionsarbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen,
- Selbstbehauptungs- und Selbstverteidigungskurse.

Das direkte **Unterstützungsangebot für Gewaltopfer** im Sinne der Sekundär- und Tertiärprävention richtet sich an Mädchen und Frauen sowie an Familienangehörige, andere Vertrauenspersonen und professionelle Helferinnen und Helfer.

2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses

Je nach Ressourcen der Einrichtungen erhalten Frauen und Mädchen entsprechend ihres individuellen Bedarfs folgende Unterstützung.

2.2.1 Erstberatung

Am Anfang eines Beratungsprozesses steht die Gestaltung des **Erstkontaktes**, der dazu dient, ein tragfähiges Arbeitsbündnis aufzubauen. Inhalte betreffen die Anliegen der Nutzerin und entsprechende Hintergründe sowie die Aufklärung über

die Rahmenbedingungen und Angebote des Frauennotrufs oder der Frauenberatungsstelle (siehe Strukturqualität). Darüber hinaus erhalten die Ratsuchenden Informationen über die allgemeine Arbeitsweise der Beratungsstelle, die Schweigepflicht der Beraterin sowie gegebenenfalls das fehlende Zeugnisverweigerungsrecht, die Dokumentation und den Beratungsverlauf.

Im Anschluss erfolgt die gemeinsame Planung des Unterstützungsprozesses im Hinblick auf Zielsetzung und Rahmenbedingen wie Umfang, Beratungsort, Unterstützungsinhalt und Methode.

Die **Auswahl des Beratungskonzeptes** ergibt sich aus den vorhandenen Ressourcen, den Anliegen der Klientin und fachlichen Überlegungen. Das Gleiche gilt für Vereinbarungen über andere Leistungen.

2.2.2 Beratungsinhalte und Umsetzung

Die **Umsetzung** erfolgt entsprechend der Planung und Zielsetzung unter Berücksichtigung der Standards der jeweiligen Beratungskonzeptionen. Je nach aktueller Situation und Anliegen der Frauen werden verschiedene Arten der Unterstützung angeboten:

a. Informationsvermittlung

Informationsvermittlung erfolgt immer dann, wenn es Anliegen der Nutzerin ist, Informationen zu einer bestimmten Fragestellung zu finden, ohne dabei einen Konflikt oder ein Problem thematisieren zu wollen und diesbezüglich Rat und Hilfe zu suchen oder in Anspruch nehmen zu wollen. Die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen informieren auf telefonische oder persönliche Anfrage oder per Mail über verschiedene Fragestellungen wie Vorgehen beim Erstellen einer Anzeige, Literatur und Materialien, Kliniken, Anwälte und Anwältinnen, Schutzunterkünfte und andere Beratungseinrichtungen. Häufig kommen Beratungskontakte nach einer reinen Informationsabfrage zustande und in den kurz- und langfristigen Beratungen werden nahezu immer auch hilfreiche Informationen vermittelt. Eine reine Informationsvermittlung ist zudem häufig das Anliegen professioneller Unterstützerinnen und Unterstützer.

b. (Anonyme) Telefon- oder Mailberatung

Die Möglichkeit einer Telefon- oder Mailberatung wird insbesondere von Frauen angenommen, die (zunächst) aus verschiedenen Gründen vollständig anonym bleiben wollen, oder die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, beispielsweise aufgrund starker Ängste oder einer Behinderung.

Die Mailberatung wird stark von jugendlichen und jungen Frauen genutzt, die diese Kommunikationsform vorziehen. Telefon- und Mailberatungen können einen oder mehrere Kontakte umfassen. Sie stellen für viele Frauen einen ersten Zugang in das Hilfesystem dar.

Häufig kommen nach Abbau erster Befürchtungen und Schamgefühle persönliche Beratungskontakte zustande.

Im Hinblick auf die Datensicherheit bei Mailberatungen ist eine verschlüsselte und passwortgeschützte Datenübertragung Voraussetzung. Wo dies nicht gewährleistet ist, werden Frauen und Mädchen, die eine Mailberatung wünschen,

ausdrücklich auf die mangelnde Datensicherheit hingewiesen. Ausdrückliche Hinweise auf eine mangelnde Sicherheit erfolgen auch auf Seiten der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen in sozialen Netzwerken im Internet.

c. Kurzfristige Einzelberatung

Dieses Angebot richtet sich an Frauen, die in einem begrenzten Problembereich eine Klärung und Orientierung benötigen zum Beispiel bei Entscheidungen hinsichtlich einer Anzeige, Therapie oder Trennung. Die Gespräche können je nach Bedarf per Mail, telefonisch oder persönlich, einmalig oder auch mehrfach stattfinden. In der Regel wird vorab ein zeitlicher Rahmen festgelegt.

d. Krisenintervention

Die Beratung in akuten Krisen und Notsituationen erfolgt schnellstmöglich auf die Anfrage einer betroffenen Frau. Für Kriseninterventionen werden immer Zeiten für die sofortige Hilfestellung und Beratung bereitgestellt. Meist stehen in akuten Krisen Fragen der Sicherheit und des Schutzes im Vordergrund. Die Krisenintervention dient zum Beispiel der Verhinderung von Selbstgefährdungen (Suizid, Selbstverletzungen) oder Fremdgefährdungen, möglicherweise der Abwendung einer stationären Unterbringung und der Stabilisierung, bis die betroffene Frau ihre Lebenssituation wieder bewältigen kann. Kriseninterventionen können am Telefon oder persönlich, ein- oder mehrmals in der Woche stattfinden.

e. Mittel- und langfristige Einzelberatungen

Abhängig von der Konzeption der Beratungsstelle werden mittel- und langfristige Einzelberatung bei komplexen Problemlagen (wie häusliche Gewalt im Zusammenhang mit Wegweisung, ‚Stalking‘, Trennung und Scheidung, Strafverfahren, Sorgerechtsfragen usw.) angeboten sowie für psychisch schwer und komplex beeinträchtigte Frauen, zum Beispiel zur Orientierung bezüglich der aktuellen und zukünftigen Lebenssituation, Stabilisierung, Begleitung bis zum Therapiebeginn oder Unterstützung bezüglich der beruflichen Reintegration. Langfristige Einzelberatungen können sowohl in Form einer sozialarbeiterischen Begleitung als auch unter Einsatz therapeutischer Methoden stattfinden. Das Angebot für mittel- und langfristige Einzelberatungen ist von der Kapazität und Qualifikation der Mitarbeiterin abhängig.

Die Einteilung der Beratungsarten ist in der Praxis häufig schwierig und durch **fließende Übergänge** gekennzeichnet. Kurz- oder langfristige Einzelberatungen ergeben sich teilweise aus Kriseninterventionen. Aus kurzfristigen Beratungen, die beispielsweise als Entscheidungshilfe für die Anzeige einer Vergewaltigung begannen, können langfristige Kontakte entstehen, wenn etwa Erinnerungen an den sexuellen Missbrauch in der Kindheit durch die Vergewaltigung ausgelöst wurden. Häufig liegen zwischen den Beratungsarten längere zeitliche Abstände. Ein Teil der Frauen kommt zunächst innerhalb der ersten Wochen nach einer Gewalttat (Krisenintervention, kurzfristige Einzelberatung). Nach mehreren Monaten oder Jahren melden sich einige dieser Frauen erneut, weil sie die psychischen, körperlichen und sozialen Folgen bearbeiten wollen (mittel- und langfristige Beratungen).

f. Therapeutische Angebote

In Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen, deren Mitarbeiterinnen über therapeutische Zusatzausbildungen verfügen, werden teilweise therapeutische Angebote gemacht. Diese können in Gruppenangeboten bestehen, zum Beispiel zum Erlernen von Imaginationstechniken zur Stabilisierung und Angstreduktion oder zum Verbessern sozialer Fertigkeiten oder in Psychotherapien, die den im jeweiligen Therapieverfahren bestehenden Richtlinien bezüglich Diagnostik, Therapieplanung und Interventionen folgen.

g. Selbsthilfegruppen

Vielen Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen sind Selbsthilfegruppen betroffener Frauen angegliedert. Während früher hauptsächlich Räumlichkeiten kostenlos zur Verfügung gestellt wurden, besteht die Aufgabe der Mitarbeiterinnen heute vielfach darin, die Gründung von Selbsthilfegruppen zu koordinieren, bei Konstituierung der Gruppen Einführungen für konstruktive Selbsthilfgruppenarbeit zu geben sowie Supervision und Mediation bei Konflikten zu leisten.

Darüber hinaus bieten viele Einrichtungen angeleitete Gruppen zu unterschiedlichen frauenspezifischen Themen an wie Trennung und Scheidung, Misshandlung, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, Stalking, Wechseljahre, Sexualität, Selbstverteidigung und Selbstbehauptung oder Essstörungen. Gruppen sind für viele betroffene Frauen hilfreich, da ihnen das Gespräch mit anderen verdeutlicht, dass ihr Problem kein individuelles ist, sondern gesellschaftliche Ursachen hat. So können Selbsthilfegruppen zur Reduktion von Schuld- und Schamgefühlen der einzelnen Frauen beitragen. Sie finden durch die Gruppen leichter aus ihrer Isolation. Aus dem Erfahrungsaustausch ergeben sich neue Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten für die Anliegen der Gruppenteilnehmerinnen.

h. Praktische Hilfen und Begleitungen

Nach Wunsch, Bedarf und Ressourcen der Einrichtung erhalten die Nutzerinnen praktische Hilfen in Form von Begleitungen zu Behörden, Anwältinnen, Kliniken, Polizei oder bei Antragsstellungen (beispielsweise Anträge nach dem Opferentschädigungsgesetz, Arbeitslosengeld II, Wohnungszuweisung nach dem GewSchG).

i. Begleitungen im Straf- und Zivilverfahren

Je nach personellen Ressourcen werden von Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen Begleitungen im Straf- oder Zivilverfahren angeboten. Diese umfassen je nach Wunsch der Betroffenen vor der Hauptverhandlung die Informationsvermittlung über den Gang des Verfahrens, Zuständigkeiten, die Zeugenrolle im Strafverfahren, den Ablauf von Vernehmungen, mögliche Verfahrensausgänge sowie die Bearbeitung von Ängsten und Befürchtungen und die Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten in Stresssituationen.

Mädchen und Frauen werden in die Verhandlungen begleitet, können das Geschehen mit ihrer Begleiterin reflektieren und erhalten emotionale Unterstützung. In Nachbesprechungen besteht die Möglichkeit, den Verfahrensausgang, dessen Bedeutung und mögliche weitere (rechtliche) Schritte zu überlegen.

Inhalt der Begleitungen ist ausdrücklich nicht das „Einüben“ von Aussagen oder die Beeinflussung der Frauen. Diese Arbeit setzt neben den oben genannten Qualifikationen umfassende rechtliche und prozessuale Kenntnisse voraus. Die psychosoziale Prozessbegleitung erfolgt nach den im bff erstellten Qualitätsstandards⁶.

j. Stellungnahmen

Verschiedene Problemlagen gewaltbetroffener Frauen können Stellungnahmen der Beraterinnen erfordern, etwa zum notwendigen Schulwechsel einer Jugendlichen nach einer Vergewaltigung durch einen Mitschüler, zur Traumatisierung und zum Beratungsprozess mit Migrantinnen im Rahmen von Asylverfahren oder hinsichtlich der Arbeitsfähigkeit im Rahmen von SGB II.

Schriftliche und mündliche Stellungnahmen werden nur in Absprache mit der Klientin und nach Entbindung von der Schweigepflicht gegeben. Bezüglich des Inhalts besteht Transparenz gegenüber der Klientin.

k. Vermittlung weiterer Hilfen

Die Vermittlung weiterer Hilfen kann Inhalt einer kurzfristigen Beratung sein, kann aber ebenfalls innerhalb eines längerfristigen Beratungskontaktes oder zum Abschluss der Beratung erfolgen. Die Beraterin schätzt ihre eigenen Kompetenzen und deren Grenzen und ihre Zuständigkeit in jedem Beratungskontakt realistisch und im kollegialen Austausch oder in der Supervision ein. Möglicherweise sind zusätzliche oder andere Hilfen wie etwa Suchtberatung, Schuldnerberatung, stationäre Unterbringung oder eine eigenständige Unterstützung für die Kinder der Betroffenen indiziert.

2.2.3 Kontrolle des Beratungsprozesses

Die Reflexion und Kontrolle des Prozesses erfolgt auf verschiedenen Ebenen. Im Austausch mit der Klientin wird fortlaufend überprüft, ob das Vorgehen noch den Bedürfnissen und vereinbarten Zielen entspricht. Darüber hinaus dienen folgende Vorgehensweisen der Kontrolle des Beratungsprozesses:

- Persönliche Reflexionen anhand der Dokumentation des Verlaufes und anhand relevanter Fachliteratur,
- Teambesprechungen und kollegiale Beratungen,
- Fallsupervisionen,
- Fortbildungen.

Die Dokumentation der Arbeit der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen dient der Reflexion des Unterstützungsprozesses und der Planung des weiteren Vorgehens und sichert somit ihre Qualität. Sie umfasst quantitative und qualitative Angaben und erfolgt anonymisiert. Ausgangslage und Beratungsanliegen sowie Zielvereinbarungen mit den betroffenen Frauen und Mädchen werden festgehalten. Anzahl der Termine, Weiterverweisungen und Abschluss der Gespräche werden protokolliert.

⁶ bff (Hrsg.), 2012, Qualitätsstandards für die psychosoziale Begleitung von Mädchen und Frauen im Strafverfahren im Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe.

2.2.4 Abschluss und Auswertung

Der Abschluss des Unterstützungsprozesses erfolgt gleichermaßen in enger Abstimmung mit der Hilfesuchenden. Um dies zu gewährleisten, liegt der Schwerpunkt in der Endphase auf der Auflösung der Beratungsbeziehung. Wichtige Inhalte umfassen den Entschluss zur Beendigung, eine Rückschau auf Erreichtes und Nichterreichtes und die Zukunftsplanung der Klientin sowie eine kritische Rückmeldung an die Beraterin. Der Nutzerin wird angeboten, in möglichen künftigen Krisen erneut Kontakt aufzunehmen.

2.3 Qualifizierung der Mitarbeiterinnen

Die Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, an den regelmäßigen Teambesprechungen und Supervisionen, Fort- und Weiterbildungen mitzuwirken. Darüber hinaus wird erwartet, dass sie sich anhand von Fachliteratur über aktuelle Diskussionen informieren. Einen wichtigen Beitrag zur Qualifizierung leistet der Bundesverband der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe, indem er regelmäßig über Fortbildungsangebote, Forschungsergebnisse, Gesetzesänderungen oder Literatur informiert.

2.4 Konzeptionelle Weiterentwicklung

In den übergeordneten Gremien sowie auf den Tagungen des Bundesverbandes finden regelmäßig Diskussionen zur konzeptionellen Weiterentwicklung der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen statt, die angepasst an die kommunalen Verhältnisse umgesetzt werden. Die Mitarbeiterinnen sind aufgefordert, sich an der jährlichen bundesweiten Fachtagung zu beteiligen.

Außerdem arbeiten die Mitarbeiterinnen vor Ort in Arbeitskreisen und Fachgruppen mit anderen Institutionen und Professionen zusammen, besuchen lokale Fachtagungen und -veranstaltungen und sichern so die fachliche Weiterentwicklung in Abstimmung mit den örtlichen Trägern und unter Berücksichtigung kommunaler Strukturen.

Innerhalb der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen werden zum Beispiel im Rahmen von Planungstagen und Qualitätszirkeln Vorgehen entwickelt, die der kontinuierlichen Verbesserung der angebotenen Leistungen dienen. Systematische Vorgehensweisen können folgende Schritte umfassen:

- Bewertung der aktuellen Situation,
- Feststellung und Priorisierung des Verbesserungsbedarfs,
- Entwicklung und Auswahl von Verbesserungsstrategien bei gleichzeitiger Festlegung der Verantwortlichkeiten,
- Umsetzung der Verbesserungen,
- Überprüfung der Ergebnisse.

3 Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität bezieht sich auf die erbrachten Leistungen und gibt Auskunft darüber, ob die postulierten Ziele aus Sicht aller Beteiligten (Vertreterinnen der Einrichtung, Klientinnen, Nutzer und Nutzerinnen, Mitarbeiterinnen und Kooperationspartnerinnen und -partner) erreicht und Bedürfnisse befriedigt werden konnten. Die Erfassung der Ergebnisqualität ermöglicht eine fortlaufende Reflexion der Struktur- und Prozessqualität. Voraussetzung ist eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit Verfahren zur Qualitätsentwicklung.

In der Regel erfolgt die Bewertung durch die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen selbst und wird in den Alltag integriert. Unter Umständen ist eine externe Evaluation hilfreich, wenn in größerem Umfang Bestehendes reflektiert und neue Wege beschritten werden sollen. Sowohl für interne wie externe Prozesse müssen zusätzliche Ressourcen bereitgestellt werden. Die im Folgenden beschriebenen Erhebungen sind als Beispiele zur Feststellung der Ergebnisqualität zu verstehen. Jedes Projekt wird gezielt auf die eigene Arbeit gerichtete, die Besonderheiten der Einrichtung und die Ressourcen berücksichtigende Erhebungsmethoden verwenden.

Als Gegenstand der Ergebnisqualität schlägt Landgrebe⁷ die Zufriedenheit und den Nutzen der Beratung vor. Unter Zufriedenheit wird ein momentaner emotionaler Zustand gefasst, in dem Bedürfnisse, zum Beispiel im Hinblick auf Verhältnisse und Leistungen einer Beratungsstelle von den Befragten als befriedigt angesehen werden. Die Bewertung der Verhältnisse erfolgt etwa im Hinblick auf die Beratungsräume, die Umgebung, die Erreichbarkeit oder die personelle Ausstattung. Unter Leistungen fallen beispielsweise der Erstkontakt, die Erstberatung oder die Nachbetreuung.

Nutzen meint hingegen die Zielerreichung im Sinne eines subjektiven Gebrauchswerts. Bei der Erfassung werden unterschiedliche zeitliche Perspektiven berücksichtigt. So ist denkbar, dass eine Klientin ohne eine Erläuterung die Beratung abbricht, weil sie sich überfordert fühlt, aber nach einem Jahr Vorschläge der Beraterin umsetzen kann. Eine andere ist vielleicht sehr zufrieden, weil ihr mit viel Verständnis begegnet wird, stellt aber ein Jahr später fest, dass sie ihren Zielen nicht näher gekommen ist. Wieder andere Klientinnen sind von den Angeboten enttäuscht, da sie die irrealen Erwartungen haben, ihr Ziel erreichen zu können, ohne ihr eigenes Verhalten zu ändern.

Außerdem können die Sichtweisen der verschiedenen Beteiligten berücksichtigt werden. So dienen etwa Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe aus Sicht ihrer Institution dazu, viele gewaltbetroffene Frauen zu erreichen und sie bei der Bearbeitung ihrer Gewalterfahrungen durch individuelle professionelle Angebote zu unterstützen. Vertreter und Vertreterinnen der Gemeinden und Länder erwarten unter Umständen primär, dass dieser Anspruch mit möglichst geringen Ressourcen eingelöst wird. Kooperationspartnerinnen erhoffen sich die eigene Entlastung durch Weitervermittlung der Klientin und Informationen über den weiteren Beratungsverlauf. Mitarbeiterinnen wünschen sich hingegen Arbeitsbedingungen, in denen sie trotz der Belastungen durch die Beratungsinhalte die eigene psychische Gesundheit wahren können.

Zu den Indikatoren zur Erfassung von Zufriedenheit und Nutzen gehören quantitative und qualitative Daten, die sowohl durch direkte Befragung, als auch mittels indirekter Erhebungen erfasst werden können. Sie beziehen sich ebenso auf die Ziele der Beteiligten, als auch auf Ausstattung der Institutionen (Strukturqualität) und ihre Leistungen (Prozessqualität). Feste Elemente wie Beratungssequenzen zur Reflexion des bisherigen Hilfeprozesses, Jahresberichte oder Berichte in Gremien und Instrumente wie Fragebögen, unterstützen einen kontinuierlichen Qualitätsentwicklungsprozess.

Im Folgenden wird die Ergebnisqualität beispielhaft anhand von drei Perspektiven dargestellt:

- Inanspruchnahme durch die Zielgruppen,
- Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klientinnen,
- Sichtweise der Mitarbeiterinnen sowie Kooperationspartner und -partnerinnen.

3.1 Inanspruchnahme durch die Zielgruppen

Quantitative Daten geben Auskunft über die Inanspruchnahme der Angebote der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen durch die unterschiedlichen Zielgruppen. Eine umfangreiche Statistik kann unter anderem Folgendes dokumentieren:

- Anzahl der telefonischen und persönlichen Erstkontakte zu Gewaltopfern, Angehörigen und anderen Bezugspersonen sowie professionellen Unterstützerinnen und Unterstützern,
- Zugangswege sowie Überweisungen von anderen Institutionen (indirekt kann auf diesem Wege der allgemeine und der in der Fachöffentlichkeit erreichte Bekanntheitsgrad und die Verankerung im Hilfesystem festgestellt werden),
- Heterogenität der Zusammensetzung der erreichten Zielgruppe, etwa Altersstruktur, Bildungsgrad, Anzahl von Nutzerinnen mit Migrationshintergrund und mit Behinderung, Größe des Einzugsgebiets, Problemlagen.

Eine solche Statistik sollte auch bezüglich der Inanspruchnahme von Fortbildungen, Fachberatungen und Präventionsangeboten wie Veranstaltungen erhoben werden.

3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klientinnen

Die Erfassung der Daten sollte im Hinblick auf folgende Punkte geplant werden:

- Zielsetzung und Zielgruppe (Überprüfung des Konzepts, Vereinbarungen mit dem Leistungsträgern),
- Gegenstand der Erhebung (Zufriedenheit und/oder Nutzen im oben genannten Sinne),
- Implizite Erhebung (Ermittlung der notwendigen Informationen im Rahmen der Arbeit)

- oder explizite Befragung der Nutzerinnen,
- Zeitpunkt der Erhebung,
- Bedeutung und Zumutbarkeit einer Befragung für die Klientinnen,
- Gestaltung der Erhebung (zeitlich, inhaltlich, Verantwortlichkeiten),
- Auswertung der Daten,
- Ressourcen (fachlich, zeitlich, finanziell, personell).

An dieser Stelle wird aufgrund der Vielfalt der Nutzerinnen der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe nur primär auf die Sicht der Klientinnen in der Beratung eingegangen. Allgemeine Kriterien für den Erfolg der Beratungstätigkeiten bei Gewalt sind:

- Stabilisierung der Klientin,
- Information und Wissen über Rechte und Handlungsmöglichkeiten,
- Handlungskompetenz unter Zuhilfenahme eigener Ressourcen,
- Entscheidungskompetenz,
- Schutz und Einschränkung von Gewaltsituationen beziehungsweise -verhältnissen.

Die **Zufriedenheit** der Klientinnen kann in Form von Befragungen (schriftlich, mündlich), Gruppeninterviews oder auch als systematische Erhebung von Rückmeldungen aus dem Tagesgeschäft ermittelt werden. Mögliche Fragen orientieren sich dabei an folgenden Dimensionen (vgl. Landgrebe, 2006):

- Annehmlichkeit: Äußeres Erscheinungsbild, insbesondere Ausstattung der Räume sowie das Erscheinungsbild des Personals,
- Zuverlässigkeit: Einhaltung der versprochenen Leistungen, wie sie im Faltblatt zum Beispiel im Hinblick auf Erreichbarkeit und kurzfristige Terminvergabe angekündigt werden,
- Reaktionsfähigkeit: Fähigkeit auf den spezifischen Bedarf und die Wünsche der Frauen auch kurzfristig einzugehen,
- Leistungskompetenz: Fachwissen sowie Höflichkeit, Respekt, Wertschätzung und Vertrauenswürdigkeit der Beraterinnen,
- Einfühlungsvermögen: Bereitschaft und Fähigkeit der Beraterinnen, auf individuelle Wünsche und Anforderungen einzugehen.

Indirekte Indikatoren für die **Zufriedenheit** sind:

- Anzahl der Nachfragen für einzelne Dienstleistungen sowie deren Entwicklung in den letzten Jahren, - Zahl der einvernehmlich beendeten Beratungen bezogen auf die Gesamtzahl aller im Jahr abgeschlossenen Beratungen,
- Wirksame Weiterempfehlungen,

- Inanspruchnahme von nachgehenden Beratungen oder anderen Dienstleistungen.

Der **Nutzen** kann gleichermaßen durch Befragungen ermittelt werden. Dabei sollten sich die Fragestellungen an den jeweiligen Zielsetzungen der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe richten wie beispielsweise:

- Anonymität,
- Sicherheit und Schutz,
- Bearbeitung der Gewalterlebnisse im Beratungsgespräch,
- Entwicklung von (neuen) Perspektiven.

Indirekte Indikatoren sind:

- Anzahl der Frauen, die beraten wurden (Auswertung der Statistik),
- Zielvereinbarungen, Planung des Unterstützungsprozesses und Zielerreichung, etwa in Bezug auf:
 - Herstellen von Schutz,
 - Erarbeitung konkreter Handlungsoptionen,
 - Bewältigung von Gefühlen wie Angst, Scham und Schuld,
 - Bearbeitung von Gewalterlebnissen,
 - Unterstützung bei der Krisensituation,
 - Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechten für sich und die Kinder,
 - Persönliche und finanzielle Unabhängigkeit,
 - Gezielte Weitervermittlung an spezialisierte Einrichtungen.

Unterstützt von gelegentlichen schriftlichen Rückmeldungen mittels eines Fragebogens können diese Daten zu Beginn und Ende des einzelnen Kontaktes, im Rahmen von ausführlichen Zwischenbilanzen und in Abschlussgesprächen erhoben werden. Dabei werden die Indikatoren gemeinsam entwickelt und festgelegt, um differenzierte Beobachtungen vergleichen zu können.

Die Erfassung der Qualität der Maßnahmen zur Prävention von Gewalt und sexualisierter Gewalt wie Veranstaltungen, Kampagnen oder Fortbildungen erfolgt über eine Rückmeldung der Teilnehmenden, sei es im Rahmen von ‚Feedback‘-Runden oder Erhebungen mittels eines Fragebogens.

3.3 Sichtweise der Mitarbeiterinnen und Kooperationspartnerinnen und -partner

Sicht der Mitarbeiterinnen: Quantitative und qualitative Daten ergeben sich aber auch aus der Reflexion der Arbeit seitens der Mitarbeiterinnen. Wichtige Instrumente sind Teambesprechungen, Fall-, Team- und Struktursupervisionen, Konzeptionstage, mindestens einmal im Jahr stattfindende Mitarbeiterinnenge-

sprache, Jahresrückblicke und -planungen sowie Formen der Selbstevaluation. Darüber findet im Rahmen von Institutionen übergreifenden Fallkonferenzen, auf Tagungen, bei gemeinsamen Fortbildungen und der Erarbeitung von Stellungnahmen ein gemeinsamer Reflexionsprozess statt, der häufig in Bestandsaufnahmen, Leitbildern und Umsetzungsstrategien dokumentiert wird.

Sicht der Kooperationspartner und -partnerinnen: Ein regelmäßiger Austausch mit Kooperationspartnerinnen, mit Fachleuten aus den Bereichen Medien, Polizei und Justiz, Politik und Wissenschaft sowie eine Auswertung von Kooperationsbeziehungen ermöglichen die Erfassung der Ergebnisse aus Sicht der nicht unmittelbar von der Arbeit Betroffenen. Aussagekräftige Indikatoren sind zum Beispiel neben den oben genannten Weiterverweisungen und der Inanspruchnahme kollegialer Beratung und Fortbildung:

- Anzahl, Umfang und Inhalt der Berichterstattungen in den Medien,
- Einladungen als Expertinnen zu Veranstaltungen und öffentlichen Ereignissen,
- Bestellungen und Zitierhäufigkeit eigener Veröffentlichungen und Materialien,
- Nutzung der Homepage durch Klientinnen, aber auch durch andere Interessierte,
- Bewilligung von Projektanträgen,
- Zuwendungen durch Spenden und Sponsoring,
- Bewilligung öffentlicher Mittel/ Drittmittel.

Schlussbemerkung

Qualitätsstandards sind das Ergebnis eines kontinuierlichen Reflexions- und Veränderungsprozesses zur Verbesserung des Angebotes im Sinne aller Beteiligten unter Berücksichtigung neuer Erkenntnisse und der sich daraus ergebenden Aufgaben.

Dieser Prozess verläuft aufgrund der unterschiedlichen finanziellen wie personellen Ressourcen, politischer und verwaltungstechnischer Gegebenheiten und der Beratungsinfrastruktur vor Ort nicht gleichmäßig.

Allen Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen gemeinsam ist der regelmäßige Austausch über Qualitätsstandards und ihre Weiterentwicklung. Der Bundesverband will mit den vorliegenden Standards und -empfehlungen dazu beitragen. Ziel dabei ist es nicht, unabhängig von bestehenden Rahmenbedingungen zu vereinheitlichen, was gewachsene kommunale Strukturen und die Vielfalt der Angebote für die betroffenen Mädchen und Frauen negativ beeinflussen würde. Ziel ist vielmehr, einen gemeinsamen, den Zielsetzungen der Arbeit entsprechenden Prozess der Qualitätsentwicklung zu gestalten und die dafür erforderlichen Ressourcen in Form von Information, Standards und Vorschlägen zur Ergebnissicherung zur Verfügung zu stellen.



FRAUEN GEGEN GEWALT E.V.



**Bundesverband Frauenberatungsstellen
und Frauennotrufe**

Frauen gegen Gewalt e.V.

Petersburger Str. 94

10247 Berlin

info@bv-bff.de

www.frauen-gegen-gewalt.de

Der bff wird
gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend