



QUALITÄTS- STANDARDS IN DER BERATUNG



LEITLINIEN FÜR EIN SCHUTZKONZEPT
Beratungsstelle bei sexueller Gewalt und Prävention



Frauen *helfen* Frauen
BURGHAUSEN ■■■■■

QUALITÄTS- STANDARDS IN DER BERATUNG

LEITLINIEN FÜR EIN SCHUTZKONZEPT

Beratungsstelle bei sexueller Gewalt und Prävention

Die Qualitätsstandards wirken als Leitlinien nach innen für hauptamtliche Mitarbeiterinnen, Honorarkräfte, Praktikantinnen aber auch für Vereinsmitglieder und Vorstandsfrauen. Sie dienen dem Selbstverständnis, der Reflexion, dem Austausch und der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Arbeit.

Qualitätsstandards bieten differenzierte und verständliche Informationen und geben allgemeine Anregungen für die Arbeit zum Thema sexualisierte Gewalt. Sie verdeutlichen nach außen, welche Dienstleistungen angeboten werden und richten sich an Rat- und Hilfesuchende, aber auch an Kooperationspartnerinnen und -partner, die allgemeine Öffentlichkeit, Verwaltung und Politik.

Die Qualitätsstandards bilden die Basis für ein Schutzkonzept der Einrichtung. Das Schutzkonzept wird als fortlaufender Qualitätsprozess verstanden mit dem Ziel der Gewaltfreiheit.

INHALT

1. **Satzung und Zweck des Vereins** (s. Anlage1)
2. **Grundhaltung**
 - 2.1 Ethikrichtlinien – Kultur der Achtsamkeit
 - 2.2 Beratungsstelle
 - 2.3 Definition von sexueller Gewalt
3. **Parteiliche, wirtschaftliche und konfessionelle Unabhängigkeit**
 - 3.1 Transparenz - Verhaltenskodex
 - 3.2 Schlichtungsstelle – Beschwerdemanagement - Ansprechperson
 - 3.3 Finanzierung
4. **Struktur**
 - 4.1 Niedrigschwelliger Zugang
 - 4.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess
 - 4.3 Räumliche und technische Ausstattung (Risikoanalyse)
 - 4.4 Personalstruktur
 - 4.5 Selbstfürsorge/Fürsorge
 - 4.6 Organisationsstruktur (Risikoanalyse)
 - 4.7 Die Beziehung in der Beratung (Verhaltenskodex)
5. **Prozessqualität**
 - 5.1 Grundlagen der Beratungsarbeit (Verhaltenskodex)
 - 5.2 Rechtliche Grundlagen
 - 5.3 Beratungsansatz
 - 5.4 Gestaltung des Unterstützungsprozesses
 - 5.5 Qualifizierung der Mitarbeiterinnen
 - 5.6 Konzeptionelle Weiterentwicklung
6. **Ergebnisqualität**
7. **Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

1. Satzung und Zweck des Vereins

siehe Anlage 1

2. Grundhaltung

2.1 Ethikrichtlinien – Kultur der Achtsamkeit

Die nachfolgenden Ethikrichtlinien stellen Leitlinien im Sinne einer freiwilligen Selbstverpflichtung dar. Sie beziehen sich auf jede Form eigenverantwortlichen Handelns im gesamten Aufgabenspektrum (Beratung, Prävention, Öffentlichkeitsarbeit) der Beratungsstelle.

Die Ethikrichtlinien dienen

- dem Schutz der Klient*innen und Kooperationspartner*innen vor unethischem und unprofessionellem Handeln,
- der Förderung des ethischen Diskurses innerhalb der Einrichtung,
- der Handlungsorientierung der Mitarbeiterinnen.

Darüber hinaus bilden sie eine Grundlage für die Klärung von Beschwerden und Konflikten. Die Einrichtung verpflichtet sich die Ethikrichtlinien und das Beschwerdemanagement gegenüber allen Mitarbeiterinnen (angestellt, ehrenamtlich und Praktikantinnen) öffentlich zu machen und zu ermutigen, im Konfliktfall die Schlichtungsstelle des Bundesverbandes der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe – Frauen gegen Gewalt (bff) zu nutzen. Die Ethikrichtlinien stellen Mindestanforderungen an ein verantwortungsbewusstes Handeln dar und unterstützen dessen kritische Reflexion.

2.2 Beratungsstelle

Die Grundhaltung der Beraterinnen ist durch Achtung, Respekt und Wertschätzung gegenüber jeder einzelnen Klientin getragen. Dies beinhaltet die Akzeptanz von Kindern, Jugendlichen und Frauen unabhängig von ihrem Alter, ihrer ethnischen Herkunft und Kultur, ihrem sozialen und ökonomischen Status, körperlicher oder intellektueller Beeinträchtigungen, ihrer sexuellen Orientierung, Weltanschauung und Religion.

Die Einrichtung verfolgt einen parteilich-feministischen und gesellschaftskritischen Arbeitsansatz, der Gewalt gegen Frauen als Ausdruck ungleich verteilter sozialer, ökonomischer, rechtlicher sowie politischer Ressourcen und Entwicklungschancen zum Nachteil von Frauen ansieht. Wenngleich die Einschätzung und die Bewältigungsprozesse einer Gewalttat bei jeder Frau unterschiedlich sind, wird Gewalt nicht nur als individuelles Problem, sondern ebenfalls im gesellschaftlichen Kontext betrachtet.

Gleichwohl steht in der Beratung und Unterstützung das individuelle Erleben der Frauen, Kinder und Jugendlichen im Mittelpunkt. Der parteiliche Beratungsansatz erfordert, die Klientinnen in ihrem Anliegen und Erleben wahrzunehmen, ohne eine solidarisch-kritische Distanz zu verlieren.

Ziel der parteilichen Unterstützung ist es, statt einer möglichen Opferidentität die Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen zu stärken. Dabei werden die Klientinnen als Expertinnen für sich und ihre Lebensgestaltung gesehen. Sie werden zur Entdeckung und selbstbestimmten Nutzung eigener Ressourcen angeregt, dabei unterstützt und begleitet. Die Beraterinnen orientieren sich in ihrem Handeln daran, die Möglichkeitsräume der Klientinnen zu erweitern und deren Selbstorganisation zu fördern.

Gewalt jeder Art bedeutet für die Betroffenen eine Verletzung der Persönlichkeitsrechte und häufig auch eine Traumatisierung. Die Beratung mit gewaltbetroffenen Frauen, Kindern und Jugendlichen erfordert daher ein hohes Maß an ethischer Verantwortung. Die Mitarbeiterinnen sind besonders gefordert, das eigene Verhalten und Erleben im Beratungskontext zu reflektieren und die Klientinnen, sowie auch sich selbst vor Grenzüberschreitungen und Machtmissbrauch zu schützen.

Im Zentrum der Arbeit steht die Beratung von Frauen, Kindern und Jugendlichen, unterstützenden Bezugspersonen und Fachkräften.

Zu den Aufgaben der Beraterinnen gehört es, sich für die Würde und Integrität der Klient*innen und für die Erhaltung und den Schutz ihrer Menschenrechte einzusetzen.

Das Angebot der Beratungsstelle richtet sich an alle Frauen, Kinder und Jugendliche mit sexuellen Gewalterfahrungen unabhängig von ihrem Alter, Bildungsgrad, sexueller Ausrichtung, sozialem Status oder kultureller Herkunft sowie unabhängig vom Zeitpunkt (frühere oder aktuelle Gewalterfahrungen) und Art der erlebten Gewalt.

Das Beratungs- und Unterstützungsangebot richtet sich darüber hinaus an Angehörige gewaltbetroffener Kinder, Jugendlicher und Frauen sowie an private und professionelle Unterstützer*innen. Die Art der Unterstützungsmöglichkeiten wird im Abschnitt der Prozessqualität erläutert. Die Angebote, die sich direkt an Betroffene und ihr soziales Umfeld richten, sind stets eingebettet in weitere Arbeitsschwerpunkte und Angebote der Beratungsstelle, die allgemein auf Gewaltprävention sowie auf die Verbesserung der Lebenssituation der von sexualisierter Gewalt betroffenen Frauen, Kinder und Jugendlichen ausgerichtet sind, wie:

- Präventionsarbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen
- Kooperation, Netzwerk- und Gremienarbeit 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

Grundsätzlich erhalten Betroffene Hilfe und Unterstützung bei folgenden Themen:

- Vergewaltigung, sexuelle Nötigung
- Sexuelle Belästigung
- Sexuelle Gewalt in der Kindheit und Jugend
- Sexuelle Gewalt im therapeutischen und beraterischen Kontext
- Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz
- Digitale sexuelle Gewalt

2.3 Definition von sexueller Gewalt

Frauen erfahren sexuelle Gewalt aufgrund ihres Geschlechts. Sexuelle Gewalt gegen Frauen ist Ausdruck eines Macht-Ungleichgewichtes zwischen den Geschlechtern.

Sexuelle Gewalt gegen Kinder oder Jugendliche beruht zusätzlich auf dem Machtgefälle zwischen Erwachsenen und Kindern bzw. Jugendlichen.

Es gibt viele Erscheinungsformen von Gewalt gegen Frauen, Kinder und Jugendliche: körperliche Gewalt, sexualisierte Gewalt, psychische Gewalt und strukturelle Gewalt, die persönliche Freiheiten und Lebenschancen einschränken.

Im Zentrum unserer Arbeit steht die Beratung und Prävention bei sexueller Gewalt. Sexuelle Gewalt, sexualisierte Gewalt und sexueller Missbrauch sind Fachbegriffe, die synonym verwendet werden. Für unsere Qualitätsstandards verwenden wir in der Regel den Begriff sexuelle Gewalt.

3. Parteipolitische, wirtschaftliche und konfessionelle Unabhängigkeit

Die Beratungsstelle arbeitet parteipolitisch, wirtschaftlich und konfessionell unabhängig. Ziel ist es, eine gesicherte öffentliche Finanzierung zu erreichen, ohne parteipolitisch, von Seiten der Wirtschaft oder Religionsgemeinschaften inhaltlich beeinflusst zu werden. Spenden nehmen ebenfalls keinen Einfluss auf die Inhalte der Arbeit.

3.1 Transparenz - Verhaltenskodex

Im Bemühen um Klarheit und Transparenz gegenüber Klient*innen informieren die Beraterinnen in verständlicher und angemessener Form (s. Anlage2) über:

- die Art und Arbeitsweise der Beratungsstelle
- die eigene berufliche Qualifikation
- die Vertraulichkeit und die Schweigepflicht
- Art und Umfang der angebotenen Beratung sowie des fachlichen Vorgehens
- das Fehlen eines Zeugnisverweigerungsrechts der Beraterin
- die Art und den Zweck der Dokumentation von Daten
- das Beschwerdemanagement und die Schlichtungsstelle

Den Klient*innen wird Gelegenheit gegeben, frei von Zeit- und situativem Druck über die Annahme der Angebote zu entscheiden. Die Beratung steht persönlich, telefonisch oder online zur Verfügung.

Inhalte und Methoden entsprechen den Anliegen und Bedürfnissen der Klienti*nnen. Sie werden nicht zur Bearbeitung bestimmter Themen oder erlebten Traumata gedrängt.

Kann ein Anliegen der Klientin in der Beratung nicht bearbeitet werden, so wird auf Wunsch nach besser geeigneten Hilfen gesucht.

3.2 Schlichtungsstelle – Beschwerdemanagement - Ansprechperson

Da wir eine Mitgliedsorganisation des bff (Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe) sind, können von folgenden Personen Beschwerden und Anfragen an die Schlichtungsstelle des bff gerichtet werden: Mitarbeiterinnen (angestellt, ehrenamtlich oder im Praktikum) sowie Nutzer*innen der Beratungsleistungen.

Die Schlichterinnen sind verpflichtet jede eingehende Beschwerde und Anfrage gewissenhaft zu bearbeiten. In jedem Schlichtungsfall haben die Schlichterinnen zunächst ihre Befangenheit zu überprüfen und sich gegebenenfalls wegen Besorgnis der Befangenheit für unzuständig zu erklären, so dass ihre Vertreterin an ihre Stelle tritt. Die Schlichtungsstelle soll die betroffenen Frauen anhören und ggf. befragen. Soweit erforderlich kann sie weitere Frauen zur Beratung hinzuziehen; sie arbeitet jedoch so diskret wie möglich.

Die Schlichtungsstelle kann zu notwendigen Maßnahmen bzw. Sanktionen bei Verstößen gegen die Ethikrichtlinien Stellung nehmen und Empfehlungen aussprechen und strebt eine einvernehmliche Lösung der Beschwerde an. Die Schlichtungsstelle kann Empfehlungen zu notwendigen Maßnahmen an die betroffenen Mitglieder aussprechen.

Die Schlichtungsstelle des bff ist erreichbar unter <https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/schlichtungsstelle-des-bff.html> (s. auch Anlage 2).

3.3 Finanzierung

Die Finanzierung der Arbeit erfolgt auf unterschiedlichen Wegen. In der Regel sind die Beratungsangebote kostenlos. Zum großen Teil wird das Angebot als freiwillige Leistung durch die Kommunen und die Landesregierung 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 bildet die Grundlage zur Aufrechterhaltung des qualifizierten Beratungsangebotes.

4. Struktur

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 Klient*innen entsprechen und zu den angestrebten Zielen führen.

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

4.1 Niedrigschwelliger Zugang

Die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten hängt in hohem Masse davon ab, welche äußeren und inneren Schwellen überwunden werden müssen. Entscheidend ist die Qualität der Öffentlichkeitsarbeit, die Möglichkeit der Kontaktaufnahme, die Unmittelbarkeit der Terminvergabe, ein sicherer Beratungsort (subjektives Empfinden), die räumliche und technische Ausstattung, eine klientenzentrierte Kommunikation und die Finanzierung der Beratung.

Öffentlichkeitsarbeit ist Bestandteil der primären Präventionsarbeit. Darüber hinaus ist sie die Voraussetzung dafür, dass Betroffene über die Leistungen und Angebote der Beratungsstelle Bescheid wissen (Plakate, Faltblätter, Kampagnen und Veranstaltungen). Neben allen Bevölkerungsgruppen sollen auch spezifische Zielgruppen angesprochen werden, wie z.B. Migrant*innen, junge Frauen, Frauen mit Beeinträchtigungen.

Öffentlichkeitsarbeit ist Bestandteil der primären Präventionsarbeit. Darüber hinaus ist sie die Voraussetzung dafür, dass Betroffene über die Leistungen und Angebote der Beratungsstelle Bescheid wissen (Plakate, Faltblätter, Kampagnen und Veranstaltungen). Neben allen Bevölkerungsgruppen sollen auch spezifische Zielgruppen angesprochen werden, wie z.B. Migrant*innen, junge Frauen, Frauen mit Beeinträchtigungen.

Die Kontaktaufnahme soll vielfältig ermöglicht werden, telefonisch, per Fax, online, postalisch oder persönlich. Die Öffnungs- und Sprechzeiten sind so gestaltet, dass sie auch für Berufstätige und Schüler*innen nutzbar sind. Außerhalb der Sprechzeiten wird mittels Anrufbeantworter und Internet auf die Erreichbarkeit der Einrichtung und auf das bundesweite Hilfetelefon hingewiesen.

Die Terminvergabe erfolgt möglichst schnell und unter Berücksichtigung der Situation der Hilfesuchenden. Flexibilität, der zeitliche Rahmen und die Häufigkeit der Termine werden mit der Klientin* vereinbart und richten sich nach Ihren Bedürfnissen und dem Beratungsverlauf.

Damit die Einrichtung auch für Frauen mit Beeinträchtigungen genutzt werden kann, ist auf **Barrierefreiheit** der Angebote zu achten (z.B. alternative Räume, eventuell auch flexible Wahl des Beratungsortes z.B. in einer anderen Institution, mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar, Zutritt nicht eindeutig sichtbar)

Objektive und subjektive **Sicherheit** werden dadurch erreicht, dass die Beratungsstelle hinsichtlich ihrer Lage, der Beleuchtung und Einsehbarkeit der Wege angstfrei erreicht werden kann. Zur Sicherheit tragen auch Informationen zu Schweigepflicht und Möglichkeiten der anonymen Beratung bei. Ebenso Informationen und Rücksichtnahme beim Betreten und Verlassen der Einrichtung, welche Personen sich zeitgleich in den Beratungsräumen aufhalten (Mitarbeiterinnen, Handwerker, Ehrenamtliche o.ä.).

Klientinnenzentrierte Kommunikation

Sprachbarrieren sind nicht nur bei Frauen mit Migrationshintergrund gegeben.

Die Beraterin muss ihre Sprache auch auf junge Frauen, Menschen mit Beeinträchtigungen und bildungsferne Frauen anpassen können.

Für Dolmetscher*innen gilt folgendes:

- Sie darf keine Angehörige der Klientin sein.
- Sie soll in die Angelegenheit nicht involviert sein und keine eigenen Interessen gegenüber der betroffenen Frau verfolgen.
- Sie ist mit der Theematik nicht überfordert.
- Sie verpflichtet sich zu Verschwiegenheit.
- Sie übersetzt angemessen, korrekt und ohne eigene Wertungen.

Sie akzeptiert die Wünsche der Ratsuchenden und das Vorgehen der Beratungsstelle und greift nicht selbst beratend oder mit Vorschlägen ein.

4.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess

Nicht nur äußere Barrieren entscheiden über die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten.

Häufig bestehen innere Barrieren, die Ratsuchende 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 es fehlt die Ermutigung, 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 Zielgruppe nach Kontrolle. Wenn zunächst eine unterstützende Person den Kontakt herstellt, beginnt der Unterstützungsprozess selbst nur auf Wunsch der Betroffenen. Dies gilt auch für einen proaktiven Zugang. Hier werden nach vertraglicher Vereinbarung, z.B. mit der Polizei, Kontaktdaten der Frau an die Beratungsstelle weitergegeben. Das weitere Vorgehen ist hier in einer Vereinbarung genau geregelt.

Anonymität ist für manche Ratsuchende 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 können ohne Nennung des Namens oder anderer persönlicher Daten in Anspruch

genommen werden. Auch die Möglichkeit zur ausschließlichen Telefon- oder Onlineberatung kann genutzt werden. Darüber hinaus wird sichergestellt, dass die Nummer der Beratungsstelle nicht von Dritten auf dem Einzelverbindungs nachweis erkannt werden kann.

Eine **Weitergabe von Informationen** erfolgt in der Regel nur durch die Hilfesuchende selbst oder auf ihren ausdrücklichen Wunsch mit Entbindung der Mitarbeiterin von ihrer Schweigepflicht (s. Anlage 3). Mitarbeiterinnen nehmen von sich aus keinen Kontakt zu Dritten (wie Eltern, Therapeut*innen oder Polizei) auf. Bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung (beispielsweise bei Suizidalität, Kindesmisshandlung oder sexuellem Missbrauch) muss die Beraterin ihre Schweigepflicht gegebenenfalls brechen (siehe 5.2 rechtliche Grundlagen). Dies sollte in Abstimmung mit dem Team erfolgen und gegebenenfalls mit einem Anwalt oder 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 den Klient*innen vereinbart. Ratsuchende können auf Wunsch Onlineberatung, 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.

4.3 Räumliche und technische Ausstattung (Risikoanalyse)

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.

Die räumliche und technische Ausstattung ist regelmäßig einer Risikoanalyse zu unterziehen.

4.4 Personalstruktur

Fachliche Qualifikation und Notwendigkeit des erweiterten Führungszeugnisses

Die Beraterinnen verpflichten sich

- die für ihre Beratungstätigkeit erforderliche professionelle Kompetenz gemäß den Qualitätsstandards der Einrichtung zu erwerben.
- die eigene Haltung und Handlungskompetenz einer ständigen selbstkritischen Reflexion zu unterziehen und durch regelmäßige Fortbildung sowie Studium der einschlägigen Literatur zu erweitern.
- die Qualität des eigenen professionellen Handelns durch Intervision und Supervision zu sichern.
- nur Leistungen/ Interventionen im Rahmen nachweislich erworbener Kenntnisse anzubieten.

Die Beratung wird 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 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
- mögliche Zusatzqualifikationen im beraterischen oder therapeutischen Bereich
- mögliche Zusatzqualifikationen für die Beratung oder Therapie gewaltbetroffener und traumatisierter Frauen
- umfassende Kenntnisse über Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von Gewalt, Lebenssituationen von Frauen, 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 soziale Unterschiede
- 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 auseinanderzusetzen, unter anderem Straf- und Zivilrecht, Opferentschädigungsgesetz, Gewaltschutzgesetz, Polizeirecht, 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 Beratungsstelle 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), sowie Statistik und Berichterstattung
Ausbildung in Bürokommunikation für Verwaltungsaufgaben einschließlich des Finanzwesens und im Bereich der internen und externen Kommunikation.

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 sowie aktive Vereinsmitglieder sind ausschließlich Frauen. Männer werden gegebenenfalls als externe Honorarkräfte für spezifische Aufgaben, etwa als Referenten oder für jungenspezifische Gruppenarbeit eingestellt.
Bei der Personalauswahl (Bewerbungsverfahren und Personalgespräch) werden deutliche Signale gesetzt, dass der Schutz vor Gewalt wichtig ist. Jede bezahlte und unbezahlte Mitarbeiterin legt ein erweitertes Führungszeugnis vor.

4.5 Selbstfürsorge/Fürsorge

Reflektierte Professionalität in der Beratungsarbeit beinhaltet einen sorgsamen Umgang mit den persönlichen und fachlichen Ressourcen und deren Pflege, um die eigene Gesundheit zu erhalten und unprofessionelles Handeln aufgrund von Überlastung zu verhindern.

Für die einzelne Beraterin bedeutet dies:

- die Grenzen der eigenen Belastbarkeit zu kennen,
- Anzeichen von Überlastung rechtzeitig zu bemerken und nicht zu verleugnen,
- institutionelle und individuelle Entlastungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen,
- sich einer reflektierenden Außenwelt zu stellen (Supervision, Intervention).

Die Einrichtung stellt die Fürsorge für ihre Mitarbeiterinnen sicher. Dies bedeutet:

- hinreichende Möglichkeiten für Supervision und Intervention,
- ausgleichende Maßnahmen für Überstunden und klare Überstundenregelungen,
- die Mitarbeiterinnen in ihrer Selbstfürsorge unterstützen,
- Arbeitsprozesse, Zuständigkeiten, Überlastungen im Team regelmäßig reflektieren und ggf. verändern,
- sich kontinuierlich in der Verwaltung, Politik und Öffentlichkeit für eine angemessene Finanzierung der Arbeit einzusetzen.

4.6 Organisationsstruktur (Risikoanalyse)

Die Organisationsstruktur unterscheidet sich von Institutionen mit hierarchischer Dienst- und Fachaufsicht. Die Strukturen sind durch flache Hierarchien und agiles Arbeiten geprägt. Das Team entwickelt in Absprache mit dem Vorstand ein an fachlichen Kriterien, örtlichen Gegebenheiten und den zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen orientiertes Angebot für Frauen, Kinder und Jugendliche.

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. Der Geschäftsführung obliegt die Dienst- und Fachaufsicht. Der Vorstand trifft letzte Entscheidungen auf Basis der Vereinssatzung.

Die **Qualitätssicherung** und **fortlaufende Reflexion** der Arbeit erfolgt im Team. 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 der Verbände gewährleistet. Die fortlaufende Qualitätsentwicklung wird in Protokollen, Konzepten oder Berichten dokumentiert.

Die Einrichtung verpflichtet sich

- Finanzen und zeitliche Ressourcen für Interventionen und Supervisionen zur Verfügung zu stellen,
- den Mitarbeiterinnen regelmäßige Fortbildungen und die Zeit für das Literaturstudium zur Verfügung zu stellen,
- eine Teamatmosphäre zu schaffen, die einen offenen Austausch der Mitarbeiterinnen ermöglicht und fördert.

Die kollegiale Beziehung der Mitarbeiterinnen untereinander

In einem Arbeitsfeld, in dem erlebte Gewalt und Grenzüberschreitungen im Mittelpunkt stehen, ist es von zentraler Bedeutung, dass die Beziehungen der Mitarbeiterinnen untereinander von gegenseitigem Respekt, Achtsamkeit und Hilfsbereitschaft getragen sind. Dabei sollte sachliche Kritik an dem beruflichen Verhalten einer Kollegin, unethisches oder unprofessionelles Verhalten direkt und vertraulich angesprochen werden und in der Supervision bearbeitet werden können.

Die Mitarbeiterinnen sind angehalten, für eine Atmosphäre zu sorgen, in der Offenheit und Transparenz untereinander möglich sind.

4.7 Die Beziehung in der Beratung (Verhaltenskodex)

Die Beziehung zwischen Beraterin und Klientin ist eine durch Respekt und Wertschätzung getragene, fördernde Arbeitsbeziehung. Für alle am Beratungsprozess beteiligten Personen ist eine besondere Sensibilität für Grenzen erforderlich.

Beraterinnen müssen sich darüber bewusst sein, dass der asymmetrischen Beratungsbeziehung ein Machtgefälle immanent ist. Auch wenn sich Beraterin und Klientin auf einer menschlichen Ebene als gleichwertige Personen begegnen, besteht durch die professionelle Kompetenz der Beraterin und durch die Rolle, die sie im Beratungsprozess einnimmt, eine Asymmetrie.

Die Beraterin trägt die professionelle Verantwortung im Beratungsprozess und ist für die Einhaltung von Grenzen verantwortlich. Die Asymmetrie der Beratungsbeziehung löst sich nicht durch das Ende des Beratungsprozesses auf. Selbst wenn die Beratung nur kurz und vorwiegend informativ war, können Machtungleichgewicht und Asymmetrie erhalten bleiben.

Eine professionelle Beratungsbeziehung kann weder freundschaftlicher, sexueller noch geschäftlicher Natur sein: Beraterinnen sollten soziale Kontakte mit der Klientin außerhalb des beruflichen Settings möglichst vermeiden. Unvermeidliche Kontakte sollten so gering wie möglich gehalten werden und nicht persönlicher Natur sein. Beratungsanfragen von persönlich unmittelbar oder mittelbar bekannten Mädchen und Frauen sollten an eine Kollegin bzw. eine andere Einrichtung weitergeleitet werden.

Alle sexuellen Kontakte innerhalb beraterischer oder therapeutischer Verhältnisse sind ausnahmslos missbräuchlich.

Die Abstinenzverpflichtung der Beraterin gilt auch für die Zeit nach Beendigung der Beratung, in jedem Fall solange noch eine Behandlungsnotwendigkeit oder eine Abhängigkeitsbeziehung der Klientin zur Beraterin von dritter, sachverständiger Seite festgestellt werden kann.

Grenzüberschreitendes und missbräuchliches Verhalten ist gegeben, wenn die Beraterin die Beziehung zur Klientin für eigene Vorteile und Bedürfnisbefriedigungen nutzt und damit die Beratungsziele und Entwicklungsprozesse der Klientin gefährdet. Missbräuchliches Verhalten bezieht sich nicht nur auf die sexuelle Ebene. Ebenso sind der emotionale und materielle Missbrauch möglich, wenn z.B. eine Beraterin die Klientin für ihre Selbstbestätigung und Selbstaufwertung nutzt oder die Kontakte, materielle Möglichkeit, Fähigkeiten der Klientin zum eigenen Vorteil nutzt.

Anzeichen für Grenzauflösungen können z.B. folgende sein: Bevorzugung oder Ablehnung einer Klientin, häufiges Überziehen der Sitzungen, Verliebtheits- oder Rettungsphantasien, Wut- und Hassgefühle, der Wunsch, von einer Klientin bewundert zu werden, Mitteilen eigener Erfahrungen, Bedürfnisse usw. Diese sollten von der Beraterin bereits im Ansatz erkannt und in die Supervision bzw. den kollegialen Austausch eingebracht und dort bearbeitet werden. Sie sollen Anlass sein, die eigene berufliche und private Situation zu reflektieren. Das Team trägt gemeinsam die Verantwortung, einen Raum und eine vertrauensvolle Atmosphäre für einen offenen Austausch zu schaffen.

Hinsichtlich eigener impliziter und expliziter Normen und Wertvorstellungen sowie Glaubens- und Weltanschauungen sind Beraterinnen zu einem kritischen Bewusstsein und zur besonderen Zurückhaltung gegenüber den Klientinnen angehalten. Insbesondere ist jegliche Form von Indoktrination oder Verpflichtung auf ein Weltbild oder dessen Deutung übergriffig und zu unterlassen. Ausgenommen sind Maßnahmen, die dem direkten Schutz der körperlichen oder seelischen Unversehrtheit der Klientin oder Dritter dienen.

Die Grenzachtung in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bzw. in der Präventionsarbeit gilt analog. Achtsamer Umgang, achtsame Sprache, Transparenz und Beteiligung ist in der Arbeit mit dieser Zielgruppe vor dem Hintergrund des Schutzes vor sexueller Gewalt besonders zu beachten.

5. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt die **Qualität der Arbeitsprozesse** im Sinne konkreter Leistungen. Dazu zählen das Selbstverständnis der Einrichtung und spezifische Angebote.

5.1 Grundlagen der Beratungsarbeit (Verhaltenskodex)

Beratung und Prävention erfolgen gemäß den Ethikrichtlinien vgl. 2.1.

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 alle am Beratungsprozess beteiligten Personen ist eine besondere Sensibilität für Grenzen erforderlich. Die Beraterin trägt die professionelle Verantwortung im Beratungsprozess und ist für die Einhaltung von Grenzen verantwortlich vgl. 3.1, 4.2, 4.7. Für Beschwerden besteht eine Schlichtungsstelle, die über die Geschäftsstelle des Bundesverbandes bff angerufen werden kann vgl. 3.2.

5.2 Rechtliche Grundlagen

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 Berufsheimnisträger). 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 Nutzinnen 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.

5.3 Beratungsansatz

Vgl. hierzu 2.2

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.

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.

5.4 Gestaltung des Unterstützungsprozesses

Je nach Ressourcen der Einrichtung erhalten Frauen und Mädchen entsprechend ihres individuellen Bedarfs folgende Unterstützung:

ERSTBERATUNG

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

BERATUNGSMATERIALIEN 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:

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 zu thematisieren und diesbezüglich Rat und Hilfe zu suchen oder in Anspruch nehmen zu wollen. Die Mitarbeiterinnen informieren auf telefonische oder persönliche Anfrage oder Online über verschiedene Fragestellungen wie Vorgehen beim Erstellen einer Anzeige, Literatur und Materialien, Kliniken, Anwälte und Anwältinnen, Möglichkeiten der Schutzunterkunft 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.

(Anonyme) Telefon- oder Onlineberatung (sichere Datenübermittlung gewährleistet)

Die Möglichkeit einer Telefon- oder Onlineberatung 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 Onlineberatung wird stärker von Jugendlichen und jungen Frauen genutzt, die diese Kommunikationsform vorziehen. Telefon- und Onlineberatungen 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.

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 online, telefonisch oder persönlich, einmalig oder auch mehrfach stattfinden. In der Regel wird vorab ein zeitlicher Rahmen festgelegt.

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.

Mittel- und langfristige Einzelberatungen

bei komplexen Problemlagen 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 traumabehafteter 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. Häufig liegen zwischen den Beratungsarten längere zeitliche Abstände.

Gruppenangebote

Das Angebot umfasst angeleitete Gruppen zum Beispiel zum Erlernen von Imaginationstechniken zur Stabilisierung und Angstreduktion oder zum Verbessern sozialer Fertigkeiten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit für angeleitete Gruppen zu unterschiedlichen frauenspezifischen Themen wie Trennung und Scheidung, Misshandlung, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, Stalking oder Selbstbehauptung. 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 Gruppen 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.

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.

Begleitungen im Straf- und Zivilverfahren

Je nach personellen Ressourcen werden 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.

Stellungnahmen

Verschiedene Problemlagen gewaltbetroffener Frauen können Stellungnahmen der Beraterinnen erfordern. 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.

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.

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 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.

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.

5.5 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.

5.6 Konzeptionelle Weiterentwicklung

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

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.

Kooperationskontakte

Zu den fachlichen Standards der Beratungsarbeit in den Beratungseinrichtungen gehört darüber hinaus die Kooperation und Zusammenarbeit mit verschiedenen anderen Beratungseinrichtungen, Kliniken, niedergelassenen TherapeutInnen, Ämtern, Behörden usw. Die Mitarbeiterinnen verpflichten sich, die eigenen fachlichen Grenzen einzuhalten und die Zuständigkeiten und Kompetenzen anderer Einrichtungen zu respektieren und einzubeziehen.

6. 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 Einrichtung 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. Zu untersuchende Parameter können sein:

- Inanspruchnahme durch die Zielgruppen (z.B. Statistik)
- Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klientinnen (z.B. Rückmeldungen zu Stabilisierung der Klientin, Information und Wissen über Rechte und Handlungsmöglichkeiten, Handlungskompetenz unter Zuhilfenahme eigener Ressourcen, Entscheidungskompetenz, Schutz und Einschränkung von Gewaltsituationen beziehungsweise -verhältnissen). Die Erfassung der Qualität der Maßnahmen zur Prävention 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.
- Sichtweise der Mitarbeiterinnen sowie Kooperationspartner und -partnerinnen (z.B. Teambesprechungen, Fall-, Team- und Struktursupervisionen, Konzeptionstage, Jahresrückblicke und -planungen, Fallkonferenzen, Tagungen, gemeinsame Fortbildungen, Stellungnahmen)

7. Pressearbeit

Die Beratungseinrichtung pflegt grundsätzlich einen wohlwollenden und wertschätzenden Umgang mit den Medien. In aller Regel werden jedoch keine Kontakte zwischen Klientinnen und Medien hergestellt.

Frauen, die sich aktuell in einem Beratungsprozess befinden, haben die Gewalterfahrung noch nicht bearbeitet, so dass sie möglicherweise zum Zeitpunkt der Anfrage noch nicht vorhersehen können, ob und welche Folgen ein Kontakt mit den Medien für sie hätte.

Ehemalige Klientinnen, die ihren Beratungsprozess abgeschlossen haben, werden von den Beratungseinrichtungen nicht kontaktiert, um Medienkontakte zu vermitteln, da dies der eigentlichen Komm-Struktur widerspricht und die Frauen unvermittelt durch die ehemalige Beratungseinrichtung zumindest indirekt wieder mit der Gewalterfahrung konfrontiert würden.

In Ausnahmefällen kann die Beratungseinrichtung bzw. eine Beraterin den Kontakt zwischen Klientin und Medien herstellen, spricht sich zuvor aber mit ihrem Team ab.

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel über die Beratungs- und Präventionsangebote zu informieren sowie für die Thematik sexuelle Gewalt zu sensibilisieren, erfolgen unter den Maßgaben der vorliegenden Qualitätsstandards.

Quellen:

Handreichung zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratungsarbeit der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen im bff, 2. überarb. Auflage 2013

Ethikrichtlinien. Selbstverständnis und Schlichtung in der Beratung der Fachberatungsstellen im bff, 2014

Stand Dezember 2020

Qualitätsstandards in der Beratung. Leitlinien für ein Schutzkonzept



Beratung und Prävention bei sexueller Gewalt
Berchtesgadener Straße 3
84489 Burghausen
T. 08677/7007
beratungsexuellegewalt@fhf-burghausen.de

ANLAGE 1

Satzung und Zweck des Vereins

§ 1 Name, Sitz, Geschäftsjahr

1. Der Verein führt den Namen „Frauen helfen Frauen e.V.“, ist im Vereinsregister als gemeinnütziger Verein eingetragen.
2. Er hat seinen Sitz in 84489 Burghausen, Marktler Str. 29.
3. Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

§ 2 Zweck und Gemeinnützigkeit des Vereins

1. Der Verein mit Sitz in (Ortsangabe entsprechend § 1 Absatz 2) verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne des Abschnitts „Steuerbegünstigte Zwecke“ der Abgabenordnung.
2. Der Zweck des Vereins ist die beratende und tätige Hilfestellung für vergewaltigte, körperlich und seelisch misshandelte Frauen und Mädchen.
Der Satzungszweck wird insbesondere verwirklicht durch:
 - a. Betreuen eines Notruftelefons.
 - b. Beratung und Unterstützung von Gewalt betroffener Frauen und Mädchen in persönlichen, sozialen und wirtschaftlichen Belangen.
 - c. Betreuen eines Frauenhauses in eigener Verwaltung.
 - d. aufklärende Öffentlichkeitsarbeit.
 - e. Prävention.
3. Der Verein ist selbstlos tätig; er verfolgt nicht in erster Linie eigenwirtschaftliche Zwecke.
4. Mittel des Vereins dürfen nur für die satzungsmäßigen Zwecke verwendet werden.
Die Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus den Mitteln des Vereins.
5. Es darf keine Person durch Ausgaben, die dem Zweck des Vereins fremd sind, oder durch unverhältnismäßig hohe Vergütungen begünstigt werden.

§ 3 Mitgliedschaft

Mitglied des Vereins kann jede natürliche und juristische Person werden, die den Zweck des Vereins anerkennt und sich für seine Förderung einsetzt. Aktives Mitglied kann jede Frau werden, die bereit ist für Zweck und Ziele des Vereins zu arbeiten. Die Aufnahme als Mitglied ist schriftlich zu beantragen. Über die Aufnahme entscheidet der Vorstand.

Die Mitgliedschaft endet durch:

Austritt

Der Austritt ist nur zum Jahresende unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten möglich. Er erfolgt durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Vorstand.

Ausschluss

Den Ausschluss kann der Vorstand bei der Mitgliederversammlung beantragen, wenn ein Mitglied dem Zweck oder den Interessen des Vereins zuwiderhandelt. Vor dem Beschluss muss dem Mitglied in der Mitgliederversammlung die Möglichkeit gegeben werden sich zu rechtfertigen.

Auflösung des Vereins

Die Mitglieder haben auch hier keinen Anspruch auf das Vermögen des Vereins.

Tod

§ 4 Beiträge und andere Vermögenszuwendungen

Von den Mitgliedern werden Beiträge erhoben. Über die Mindestbeitragshöhe entscheidet die Mitgliederversammlung. Der hälftige Beitrag ist jeweils fällig zum 01.01. und 01.07. des Kalenderjahres. Der Vorstand kann auf Antrag den Mitgliedsbeitrag zeitweilig ermäßigen oder stunden.

§ 5 Organe des Vereins

Die Organe des Vereins sind:

- a Mitgliederversammlung
- b Vorstand
- c Rechnungsprüfer

§ 6 Vorstand

Der Vorstand besteht aus drei Frauen, von denen eine das Amt der Kassiererin zu übernehmen hat. Der Vorstand vertritt den Verein gerichtlich und außergerichtlich. Je zwei Vorstandsmitglieder sind gemeinsam vertretungsberechtigt. Der Vorstand wird von der Mitgliederversammlung für die Dauer von zwei Jahren gewählt, ist an die Weisungen der Mitgliederversammlung gebunden und dieser Rechenschaft schuldig. Er bleibt bis zur Wahl eines neuen Vorstandes im Amt. Wiederwahlen sind möglich.

Die Wahl erfolgt durch offene Abstimmung. Blockabstimmung ist ebenfalls zulässig. Wenn ein Mitglied darauf anträgt, muss die Wahl geheim durchgeführt werden. Zur Wahl genügt die einfache Mehrheit. Die Vorstandsmitglieder können auch vor Ablauf ihrer Amtszeit von der Mitgliederversammlung abgewählt werden. Dazu bedarf es der Mehrheit von zwei Dritteln der anwesenden Mitglieder.

Vorstandssitzungen finden nach Bedarf statt. Die Einladung zur Vorstandssitzung erfolgt durch den Vorstand. Die Vorstandssitzung ist beschlussfähig, wenn mindestens 2 Vorstandsmitglieder anwesend sind. Alle Vorstandsbeschlüsse müssen vom Vorstand protokolliert werden.

§ 7 Verwaltungstätigkeit

Der Vorstand kann die für die Erfüllung der Vereinsaufgaben erforderlichen Mitarbeiter einstellen.

Die vom Vorstand bestellte Leiterin der Geschäftsstelle führt die laufenden Geschäfte des Vereins, und ist bei ihrer Tätigkeit an die Weisungen der Vorstandsmitglieder gebunden und denselben zur Rechenschaft verpflichtet. Die Kassiererin ist dem Geldinstitut gegenüber alleinvertretungsberechtigt.

§ 8 Rechnungsprüfer

Gleichzeitig mit dem Vorstand sind zwei Kassenprüfer zu wählen. Sie haben die Aufgabe, am Ende eines jeden Geschäftsjahres die Kassenprüfung durchzuführen und der nächstfolgenden Vorstands-wahl darüber Bericht zu erstatten.

§ 9 Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung ist das oberste beschlussfassende Organ. Sie beschließt vor allem über die Entlastung und Wahl des Vorstandes sowie über Satzungsänderungen.

Die ordentliche Mitgliederversammlung tritt einmal im Kalenderjahr zusammen. Sie wird vom Vorstand schriftlich einberufen.

Die Einladungen zur Mitgliederversammlung müssen zusammen mit der Tagesordnung spätestens 2 Wochen vor dem Versammlungstermin übersendet werden.

Eine außerordentliche Mitgliederversammlung ist einzuberufen, wenn dies mindestens ein Drittel der Mitglieder schriftlich beim Vorstand beantragt.

Die Mitgliederversammlung ist beschlussfähig ohne Rücksicht auf die Zahl der erschienen Mitglieder, wenn die Mitgliederversammlung satzungsgemäß einberufen wurde.

Die Mitgliederversammlung beschließt mit zwei Drittel Mehrheit der anwesenden Mitglieder.

Über den Verlauf der Mitgliederversammlung ist ein Protokoll zu fertigen, das vom Vorstand und der Protokollführerin zu unterzeichnen ist.

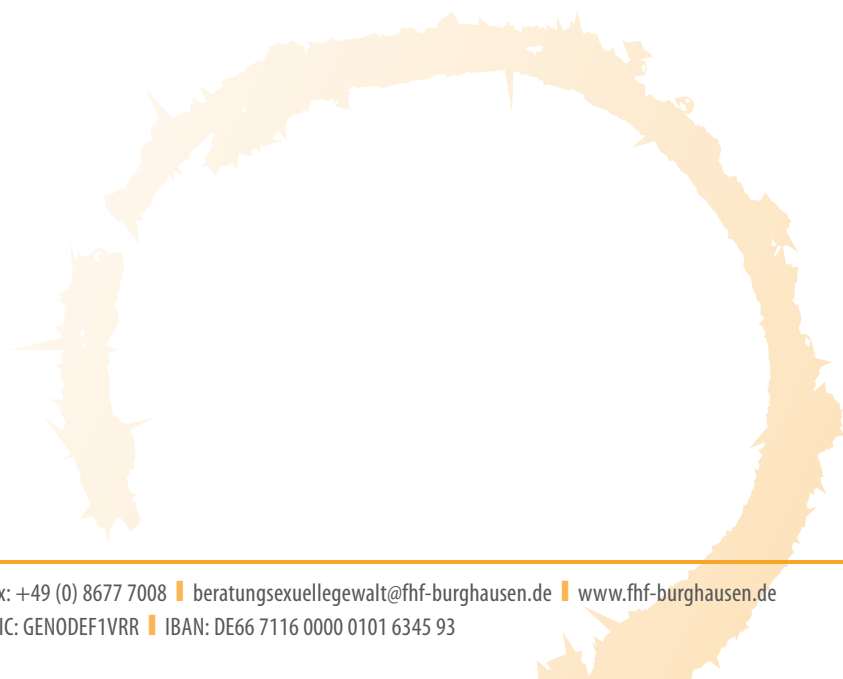
§ 10 Satzungsänderung

Satzungsänderungen können nur durch die Mitgliederversammlung und nur mit zwei Drittel Mehrheit beschlossen werden.

§ 11 Auflösung

Die Auflösung des Vereins kann nur von der Mitgliederversammlung und nur mit drei Viertel Mehrheit beschlossen werden. Die Mitgliederversammlung kann darüber nur beschließen, wenn bei der Einberufung die Auflösung als einer der Punkte der Tagesordnung ausdrücklich benannt worden ist.

Bei Auflösung oder Aufhebung des Vereins oder bei Wegfall steuerbegünstigter Zwecke fällt das Vermögen an den Verein „Frauenhaus Regensburg – Frauen helfen Frauen e.V.“, der es ausschließlich und unmittelbar für steuerbegünstigte Zwecke zu verwenden hat.



Meine Rechte



Sie sollen sich bei uns sicher und geschützt fühlen.
Die Beraterin informiert Sie zu Ihren Rechten auf Beteiligung,
Selbstbestimmung, Möglichkeiten der Beschwerde und zum Datenschutz.

Name, Vorname _____

Ich bin über die Arbeitsweise (Selbstbestimmung, Diskriminierungsverbot, Gewaltfreiheit) der Beratungsstelle bei sexueller Gewalt und die Möglichkeiten der Beschwerde informiert. Ich bin über die in der Beratungsstelle verwendeten Dokumentationssysteme und die berufliche Schweigepflicht der Mitarbeiterinnen informiert. Mit der Erfassung meiner personenbezogenen Daten und deren Nutzung innerhalb der Beratungsstelle für Beratungszwecke bin ich einverstanden. Nach Anonymisierung werden die Daten statistisch ausgewertet und nach 10 Jahren gelöscht.

Mir ist bekannt, dass

- ich jederzeit einen Anspruch auf Auskunft über die von mir erhobenen Daten habe,
- ich der Speicherung meiner Daten für die Zukunft widersprechen kann,
- diese daraufhin in personenbezogener Form gelöscht werden,
- ich Beschwerde bei der Schlichtungsstelle des bff (<https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/schlichtungsstelle-des-bff.html>) einreichen kann.

Eine Weitergabe meiner Daten an Dritte findet nicht ohne meine Zustimmung statt.

Ort, Datum

Unterschrift

Verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzes, insbesondere der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), ist

Kontaktdaten:

Beratung und Prävention bei sexueller Gewalt

Berchtesgadener Straße 3

84489 Burghausen

Telefon: +49 (0) 8677/7007, Fax: +49 (0) 8677/7008, email: beratungsexuellegewalt@fhf-burghausen.de

Schweigepflichtsentbindung



Ich, _____
Name, Vorname

geboren am _____

willige ein, dass die Mitarbeiterin _____
Name, Vorname

der Beratungsstelle bei sexueller Gewalt im Zuge der beratenden und begleitenden Tätigkeit in meinem Fall gegenüber folgenden Personen/Institutionen von der Schweigepflicht entbunden ist:

Person / Institution	Arbeitsauftrag

Mir ist bekannt, dass ich diese Erklärung über die Entbindung der Schweigepflicht jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen kann.

Ort, Datum

Unterschrift