

**Bundesverband Frauenberatungsstellen
und Frauennotrufe
Frauen gegen Gewalt e. V. (Hrsg.)**

QUALITÄTSSTANDARDS FÜR FACHBERATUNGS- STELLEN IM bff



FRAUEN GEGEN GEWALT E.V.

3. überarbeitete Auflage: Berlin, Dezember 2024

2. überarbeitete Auflage: Berlin, Mai 2013

1. Auflage: Berlin, Juli 2007

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

Telefon: 030 / 32 29 95 00

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

www.frauen-gegen-gewalt.de

Redaktion:

Katharina Göpner, Claudia Igney, Silvia Zenzen
mit Unterstützung der AG Qualitätsstandards

Layout: bureau zanko

Korrektorat: Anne Grunwald, www.textfeile.berlin

Der bff dankt der DOHLE Stiftung für die finanzielle Förderung.

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

Inhalt

Vorwort

Qualitätsstandards – was können sie leisten?	7
---	----------

Fachberatungsstellen:

Aktiv gegen Gewalt	9
---------------------------	----------

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung	15
--	-----------

1. Strukturqualität	19
----------------------------	-----------

1.1	Fachberatungsstellen als Kompetenzzentren bei geschlechtsspezifischer Gewalt	20
1.2	Öffentlichkeitsarbeit	21
1.3	Niedrigschwelliger Zugang zum Angebot	23
1.4	Selbstbestimmung	28
1.5	Räumliche und technische Ausstattung	32
1.6	Datenschutz	33
1.7	Finanzierung der Angebote	35
1.8	Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiter*innen	36
1.9	Organisationsstruktur	44
1.10	Regionale und überregionale Vernetzung	46

2. Prozessqualität	49
2.1 Grundlagen der Arbeit	49
2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses in der Beratung	54
2.3 Prävention	61
3. Ergebnisqualität	71
3.1 Inanspruchnahme der Angebote durch die Zielgruppen	73
3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klient*innen	74
3.3 Auswertung durch Mitarbeiter*innen und Kooperationspartner*innen	78
3.4 Sichtbarkeit und Wirkung der Fach- beratungsstellen in der Gesellschaft	79
Ethische Grundlagen, Schutzkonzepte und Beschwerdemanagement in Fachberatungsstellen	81
Ausblick	84
Weiterführendes Material des bff	85



Vorwort

Qualitätsstandards – was können sie leisten?

2007 wurde im bff eine „Handreichung zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung“ erarbeitet, 2013 erfolgte eine Aktualisierung. Die 2024 veröffentlichten Qualitätsstandards sind grundlegend überarbeitet und das Ergebnis eines zweijährigen intensiven Diskussionsprozesses.

Die Istanbul-Konvention¹ und die seit 2024 gültige EU-Richtlinie zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt stellen hohe Anforderungen an die Qualität der Unterstützung bei geschlechtsspezifischer Gewalt². Gleichzeitig stehen die Bedürfnisse und die Selbstbestimmung der gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen im Mittelpunkt der Arbeit von Fachbe-

1 2018 trat das Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt, die sogenannte Istanbul-Konvention, für Deutschland in Kraft. Damit verpflichtet sich Deutschland auf allen staatlichen Ebenen, alles Nötige zu tun, um Gewalt gegen Frauen zu bekämpfen, Betroffenen Schutz und Unterstützung zu bieten und geschlechtsspezifische Gewalt zu verhindern.

2 Geschlechtsspezifische Gewalt gegen Frauen ist Gewalt, die gegen eine Frau gerichtet ist, weil sie eine Frau ist, oder die Frauen unverhältnismäßig stark betrifft (Artikel 3 der Istanbul-Konvention). Das Bündnis Istanbul-Konvention sieht sich in der Verantwortung, die Umsetzung der Konvention nicht ausschließlich im Sinne von weiblichen Betroffenen geschlechtsspezifischer Gewalt zu begleiten, sondern im Sinne aller Betroffenen geschlechtsspezifischer Gewalt und Diskriminierung (darunter trans*, inter* und non-binärer Personen aller Geschlechtsidentitäten). Definition des Bündnisses Istanbul-Konvention: <https://www.buendnis-istanbul-konvention.de/2023/12/20/buendnis-istanbul-konvention-verabschiedet-definition-von-geschlechtsspezifischer-gewalt/>

ratungsstellen im bff. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, sind gemeinsame Qualitätsstandards eine wichtige Grundlage.

Damit aus Handlungsempfehlungen verbindliche Qualitätsstandards für alle werden können, muss die Arbeit der Fachberatungsstellen bundesweit bedarfsgerecht finanziert, strukturell abgesichert und gesamtgesellschaftlich in ihrer Bedeutung anerkannt werden. Dies ist noch nicht erreicht. Der bff hat in einer Broschüre detailliert ausgearbeitet, was für eine bedarfsgerechte Ausstattung von Fachberatungsstellen notwendig ist.³

Die im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards sind deshalb als Ziel und Best Practice zu verstehen. Sie dienen dazu, das Beratungsangebot für die Nutzer*innen zu optimieren und qualifizierte Präventions-, Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit zu leisten. Sie sind keine statischen Normen, sondern eine Richtschnur zur Qualitätssicherung und -entwicklung der einzelnen Fachberatungsstellen im bff.

Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Einrichtungen können die Qualitätsstandards nur begrenzt regionale und institutionelle Unterschiede berücksichtigen. Demzufolge werden sie durch Leitbilder und Standards der einzelnen Fachberatungsstellen ergänzt.

Die Qualitätsstandards ergänzen die Ethikrichtlinien des bff. Die Ethikrichtlinien sind für alle bff-Mitgliedsorganisationen verbindlich.

³ bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt.

Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt

Die ersten Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe entstanden in den 1970er und 1980er Jahren in Westdeutschland durch das Engagement von Aktivist*innen der Frauenbewegung, ab den 1990er Jahren folgten Einrichtungen in Ostdeutschland.

Heute gibt es in vielen Regionen Deutschlands Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen mit unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkten. Die Einrichtungen unterscheiden sich aufgrund unterschiedlicher historischer Entwicklungen und vorhandener Ressourcen in ihrer Organisationsform sowie ihrer inhaltlichen Ausrichtung. Je nach Ausrichtung und regionaler Arbeitsteilung liegt der Schwerpunkt vieler Frauennotrufe auf sexualisierter Gewalt, während Frauenberatungsstellen insbesondere zu Gewalt in (Ex-)Partnerschaften (häuslicher Gewalt) und anderen Gewaltformen arbeiten sowie zu frauenspezifischen Themen wie z. B. Selbstbestimmung, Sexualität, sozialen und finanziellen Notlagen, Essstörungen usw. Vielerorts gibt es außerdem auch Interventionsstellen mit einem pro-aktiven Beratungsansatz bei Gewalt in (Ex-)Partnerschaften. Die Einrichtungen decken ein sehr breites Themenspektrum ab, seit Anfang der 2010er Jahre in wachsendem Ausmaß auch digitale Gewalt.⁴

⁴ Siehe auch bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für Frauen – gegen Gewalt.

In den letzten Jahren ist verstärkt zu beobachten, dass sich Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe umbenennen in „Fachberatungsstelle“ oder „Fachzentrum“, um der Tatsache Rechnung zu tragen, dass neben der Beratungsarbeit die Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit große Tätigkeitsfelder sind. Zudem kann der historisch gewachsene Begriff „Frauennotruf“ zu falschen Erwartungen führen, z. B. in Form einer rund um die Uhr erreichbaren Telefonhotline für akute Fälle. Deshalb haben manche Notrufe für sich einen neuen Namen gewählt. Ebenso kann die Erweiterung der Zielgruppen eine Umbenennung erfordern. Einige Fachberatungsstellen⁵ bieten neben der Beratung von Frauen und Mädchen auch Beratung für gewaltbetroffene Jungen und Männer, queere und trans* Personen an. Auch bei Neugründungen von Fachberatungsstellen ist eine Vielzahl verschiedener Bezeichnungen zu finden.

Schwerpunktmäßig richtet sich das Angebot der Fachberatungsstellen an Frauen und Mädchen⁶ mit Gewalterfahrungen unabhängig von Alter, Religion, Bildungsgrad, sexueller Orientierung, sozialem Status, Herkunft, Aufenthaltsstatus sowie unabhängig von der Form und dem Zeitpunkt der erlebten Gewalt.

5 Im Folgenden wird der allgemeine Begriff „Fachberatungsstelle“ verwendet. Er dient hier als zusammenfassender Begriff für diese Vielfalt an Organisationsformen und Namen.

6 Je nach inhaltlicher Ausrichtung und Zielgruppe werden neben Frauen und Mädchen auch trans*, inter* und non-binäre Personen beraten. Im Folgenden verwenden wir daher neben Frauen und Mädchen häufig auch die Begriffe Klient*innen und Nutzer*innen, um die geschlechtliche Vielfalt darzustellen.

Je nach inhaltlicher Ausrichtung der Fachberatungsstelle erhalten Betroffene Hilfe und Unterstützung bei folgenden Themen:

- Gewalt in (Ex-)Partnerschaften und im sozialen Nahraum („häusliche Gewalt“)
- Innerfamiliäre Gewalt gegen Kinder
- Sexualisierte Übergriffe und Gewalt im Erwachsenenalter
- Sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend
- Gewalt in Therapie, Beratung, Betreuung und Pflege
- (Sexuelle) Belästigung, Diskriminierung und Gewalt am Arbeitsplatz
- Psychische Gewalt
- Gewalt in stationären Einrichtungen und Wohn- und Sammelunterkünften
- Stalking
- Digitale Gewalt
- Organisierte und rituelle Gewalt
- FGM/FGC

Zu diesen Themen bieten die Fachberatungsstellen Unterstützung für Betroffene an. Darüber hinaus leisten sie Unterstützung für Bezugspersonen. Zu ihrem Angebot gehören außerdem Beratungen und Fortbildungen für Fachkräfte, Öffentlichkeitsarbeit und Prävention.

Einige Fachberatungsstellen arbeiten zu einem breiteren Themenspektrum und unterstützen zum Beispiel auch:

- in Lebenskrisen und schwierigen Entscheidungssituationen,
- in sozialen und finanziellen Notlagen,
- in psychischen Belastungssituationen wie Trennung, Scheidung und Beziehungsschwierigkeiten, bei Belastung durch ungesicherten Aufenthaltsstatus oder der Bedrohung durch Abschiebung,
- bei spezifischen psychischen Beeinträchtigungen wie z. B. Ängsten oder Essstörungen,
- bei anderen (frauen-)spezifischen Themen wie Problemen in den Wechseljahren oder mit der Sexualität.

Häufig stehen diese Themen in einem Zusammenhang mit früheren oder aktuellen Gewalterfahrungen. In diesem Fall erleichtert ein breites Angebot den Weg in das Hilfesystem. Betroffene können Kontakt zur Fachberatungsstelle aufgrund eines psychischen bzw. körperlichen Symptoms oder einer Lebenskrise aufnehmen, obwohl sie die erlebte Gewalt aufgrund von Scham und Ängsten (noch) nicht thematisieren können oder der Zusammenhang ihnen selbst (noch) nicht bewusst ist.

Wie die Unterstützungsmöglichkeiten und die Präventions- und Fortbildungsangebote gestaltet sind, wird im Abschnitt Prozessqualität erläutert. Dabei hat jede Fachberatungsstelle konzeptionelle inhaltliche Schwerpunkte, zum Teil auch Begrenzungen, die sich z. B. durch die Finanzierung und den Arbeitsauftrag ergeben. Manche Fachberatungsstellen richten ihre Beratungsangebote z. B. ausschließlich an erwachsene Frauen bzw. Frauen und Mädchen ab 16 Jahren. Andere haben (auch) einen Schwerpunkt auf der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen oder arbeiten verstärkt im Bereich der Prävention.

Angebote, die sich direkt an Betroffene und ihr soziales Umfeld richten, sind eingebettet in Kooperationen, Öffentlichkeits- und Präventionsarbeit. Dazu zählen zum Beispiel:

- Kooperation, Netzwerk- und Gremienarbeit untereinander sowie mit anderen Unterstützungseinrichtungen, Behörden, Gesundheitswesen, Justiz und Politik,

- Öffentlichkeitsarbeit durch Veranstaltungen verschiedener Art, Fachtagungen, Kampagnen, Informationsmaterialien,
- Fortbildungen für Justiz, Gesundheits- und Bildungswesen, Medien und andere Berufsgruppen,
- Präventionsangebote für unterschiedliche Zielgruppen und Themenfelder,
- regionale, bundesweite oder internationale themenspezifische (Modell-)Projekte.

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Die Qualitätsstandards orientieren sich an folgenden Kriterien:

- **Erfüllung der Aufgaben** im Sinne der Ausgangslage und des Selbst- und Aufgabenverständnisses: Erreichen der Zielgruppen, Angemessenheit des Unterstützungsangebots und der Präventions-, Öffentlichkeits- und Vernetzungsarbeit;
- **Orientierung an den Bedürfnissen der Klient*innen**⁷ durch Angebote, die die Nutzung eigener Ressourcen und Entwicklungspotenziale unterstützen;
- Orientierung an **Rahmenbedingungen**, die den Mitarbeiter*innen gute und **professionelle Arbeit ermöglichen**.

⁷ Im Folgenden nutzen wir häufig den Begriff Klient*innen, da dieser im Kontext der Sozialen Arbeit oft verwendet wird. Weitere gängige Begriffe sind beispielsweise Nutzer*innen oder Adressat*innen, um zu unterstreichen, dass die Annahme der angebotenen Leistung freiwillig ist und jede Person selbst entscheiden kann, ob sie diese als hilfreich erachtet.

Die Qualitätsstandards haben folgende Funktionen mit unterschiedlicher Ausrichtung:

- Sie wirken als Leitlinien **nach innen** für hauptamtliche Mitarbeiter*innen, Honorarkräfte, Praktikant*innen, aber auch für Vereinsmitglieder und Vorstandsmitglieder, die häufig geschäftsführende Aufgaben übernehmen. Sie dienen dem Selbstverständnis, der Reflexion, dem Austausch und der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Arbeit.
- **Nach außen** transportieren sie die spezifische Qualität der im bff organisierten Fachberatungsstellen und verdeutlichen die Notwendigkeit, ihnen von Seiten der Verwaltung, Politik und Gesellschaft angemessene Ressourcen für ihre Arbeit zur Verfügung zu stellen.
- Die Qualitätsstandards bieten Initiativen, Vereinen und Verbänden, die **zukünftige Fachberatungsstellen** etablieren möchten, differenzierte und verständliche Informationen.

Die nachfolgende Darstellung ist wie folgt gegliedert:

- **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.
- **Ergebnisqualität** befasst sich mit den Wirkungen der erbrachten Leistungen im Verhältnis zu den Zielen aller Beteiligten sowie mit der Erfassung dieser Ergebnisse.



1. Strukturqualität

Passende strukturelle Rahmenbedingungen sind eine entscheidende Voraussetzung, um die Arbeit an den Bedürfnissen der Frauen und Mädchen und anderen Nutzer*innen ausrichten zu können. Dies wiederum ist die Voraussetzung dafür, dass die Angebote von den Zielgruppen entsprechend genutzt und angestrebte Ziele erreicht werden können sowie qualifiziertes Fachpersonal für diese Arbeit gewonnen werden kann.

Die Strukturqualität umfasst

- das Gesamtkonzept der Angebote einer Fachberatungsstelle und deren transparente Darstellung,
- die Öffentlichkeitsarbeit,
- die Niedrigschwelligkeit des Zugangs,
- Strukturen, um Selbstbestimmung der Nutzer*innen zu ermöglichen,
- die räumliche und technische Ausstattung,
- die Dokumentation und den Datenschutz,
- die Finanzierung des Beratungsangebotes,

- die Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiter*innen,
- die Organisationsform mit ihrer Verantwortungs- und Entscheidungsstruktur und
- die regionale und überregionale Vernetzung.

1.1 Fachberatungsstellen als Kompetenzzentren bei geschlechtsspezifischer Gewalt

Um geschlechtsspezifischer Gewalt wirksam etwas entgegenzusetzen und Betroffene zu unterstützen, ist ein Gesamtkonzept erforderlich. Beratung und Hilfe im Einzelfall ist immer eingebettet in den Kontext gesellschaftlicher Strukturen. Ziele sind Verhinderung von Gewalt, Schutz vor Gewalt und dafür notwendige gesellschaftliche Veränderungen. Deshalb sind die Fachberatungsstellen des bff aktiv in der gesellschaftlichen Sensibilisierung, Öffentlichkeitsarbeit, Prävention, Beratung, Fortbildung und Vernetzung. Fachberatungsstellen als Kompetenzzentren in ihrer Region können mit ihrer oft langjährigen Praxiserfahrung, spezifischen Fachkompetenz und Handlungssicherheit das Thema geschlechtsspezifische Gewalt im öffentlichen Bewusstsein halten, Anlaufstellen für alle sein und gemeinsam mit Kooperationspartner*innen Verbes-

serungen voranbringen. Wie gut dies gelingt, hängt jedoch auch von den zur Verfügung stehenden Ressourcen ab.⁸

In einem gemeinsam von Wissenschaftler*innen, Kolleg*innen aus Fachberatungsstellen und Expert*innen aus Erfahrung durchgeführten Forschungsprojekt wurde als spezifische Qualität der Fachberatungsstellen im bff ein Dreiklang aus Beratung, Zusammenhangswissen und Strukturarbeit herauskristallisiert.⁹ Diese drei Dimensionen greifen ineinander und sorgen gemeinsam für eine erfolgreiche Arbeit in diesem Themenfeld. Zusammenhangswissen meint hier ein Verständnis für die komplexen Zusammenhänge, z. B. zwischen Ursachen und Dynamiken von Gewalt, gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und individuellen Folgen von Gewalt für die Betroffenen. Dieses Wissen ist unerlässlich, um Betroffene individuell zu unterstützen, Strukturen im Unterstützungssystem zu optimieren und auf gesamtgesellschaftlicher Ebene den Ursachen von Gewalt entgegenzuwirken.

1.2 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der Fachberatungsstellen dient dem Bekanntmachen der eigenen Angebote und der Information und

8 bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt.

9 Ariane Brensell, Ans Hartmann & Cai Schmitz-Weicht (2020): Kontextualisierte Traumarbeit. Beratung und Begleitung nach geschlechtsspezifischer Gewalt – Forschungsergebnisse aus der Praxis feministischer Beratungsstellen. (Herausgeberin: bff)

Aufklärung über geschlechtsspezifische Gewalt. Mögliche Kommunikationsmedien sind die Webseite, Social-Media-Kanäle, Plakate, Faltblätter, Interviews für Zeitungen, Radio und Fernsehsendungen, Kampagnen und Veranstaltungen. Mit ihrer Öffentlichkeitsarbeit machen Fachberatungsstellen geschlechtsspezifische Gewalt als gesamtgesellschaftliches Phänomen sichtbar und tragen zur gesellschaftlichen Sensibilisierung und Prävention bei. Sie transportieren dabei eine feministische und diskriminierungssensible Haltung und vermitteln ein Bewusstsein für intersektionale Machtstrukturen.¹⁰ Das bedeutet, dass neben Sexismus auch Antifeminismus und Frauenhass, Rassismus, Klassismus, Ableismus und andere gesellschaftliche Machtverhältnisse als Gründe für Diskriminierung und als Faktoren betrachtet werden, die das Erleben von Gewalt verstärken können.

In ihre Öffentlichkeitsarbeit beziehen Fachberatungsstellen vielfältige Erfahrungen mit ein. Dabei gehen sie sensibel mit Sprache, Bildern und Diskriminierungsformen um. Sie entkräften gesellschaftliche Mythen, erleichtern es den Adressat*innen durch ihre Inhalte, Gewalt zu benennen, und zeigen Unterstützungsmöglichkeiten auf.

¹⁰ Intersektionalität beschreibt die Tatsache, dass verschiedene Diskriminierungsformen, wie zum Beispiel Sexismus, Rassismus, Klassismus, Ableismus usw., nicht einzeln für sich wirken und ‚einfach‘ zusammengezählt werden können, sondern dass sie sich gegenseitig beeinflussen und so auch neue Formen der Diskriminierung entstehen können. Der Begriff wurde als Erstes von Schwarzen Feministinnen seit Ende der 1980er Jahre in den USA geprägt, insbesondere von Kimberlé Crenshaw.

Mögliche Hindernisse beim Zugang werden aktiv abgebaut (z. B. mehrsprachige Homepage und Flyer, Förderung der Barrierefreiheit, mobile und digitale Angebote).

Zielgruppen der Öffentlichkeitsarbeit sind neben gewaltbetroffenen Personen auch Unterstützer*innen, Fachkräfte, Geldgeber*innen, Politiker*innen, Vertreter*innen der Presse und die breite Öffentlichkeit. Diese werden durch Kampagnen, Pressemitteilungen und Aktionen auf die Arbeit der Fachberatungsstellen aufmerksam gemacht.

1.3 Niedrigschwelliger Zugang zum Angebot

Entscheidend für einen niedrigschwelligen Zugang sind in der Regel die Qualität der Öffentlichkeitsarbeit, 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 und eine klient*innengerechte Kommunikation.

Auch die Inanspruchnahme und Wirksamkeit von Angeboten der Prävention, Fortbildung und Vernetzung hängen davon ab, wie bedarfsgerecht und zugänglich sie gestaltet sind. Das beinhaltet z. B. eine passgenaue altersgerechte Ansprache der jeweiligen Zielgruppe bei Präventionsangeboten, Flexibilität in Bezug auf

zeitliche Dauer, Kosten und den Ort für Fortbildungen oder einladende, klare Strukturen für Vernetzung.

Eine einfache und unmittelbare **Kontaktaufnahme** zu den Fachberatungsstellen ist durch verschiedene analoge und digitale Möglichkeiten gewährleistet. Die Öffnungs- und Sprechzeiten sind so gestaltet, dass sie für Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen geeignet sind (z. B. Berufstätige, Schüler*innen, Alleinerziehende). Außerhalb der Öffnungs- und Sprechzeiten wird mittels verschiedener Medien auf die eigene Erreichbarkeit sowie auf andere regionale Einrichtungen und rund um die Uhr erreichbare Hilfsangebote wie das *Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen* verwiesen. Für außerhalb der Öffnungszeiten eingehende Anfragen von Hilfesuchenden ist werktags die Sicherstellung einer zeitnahen Kontaktaufnahme angestrebt.

Die **Terminvergabe** erfolgt für Hilfesuchende schnellstmöglich und unter Berücksichtigung ihrer Situation. 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 den Klient*innen vereinbart und orientieren sich, soweit es personelle und räumliche Gegebenheiten zulassen, an ihren Bedürfnissen und dem Beratungsverlauf.

Der Zugang ist weitestgehend **barrierefrei**, so dass auch Menschen mit unterschiedlichen Formen von Behinderungen die Angebote nutzen können.

Fachberatungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln (möglichst) gut **erreichbar**, d. h. Nutzer*innen benötigen nicht mehr als 50 km Wegstrecke oder eine Stunde Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln bis zur nächsten Fachberatungsstelle.¹¹ Insbesondere in ländlichen Gebieten sind die Räume nach Möglichkeit so gelegen, dass der Zutritt nicht eindeutig beobachtbar ist.

Eine flexible **Wahl des Beratungsortes**, auch außerhalb der Einrichtung, sollte ermöglicht werden.

Insbesondere in ländlichen Regionen mit unzureichendem öffentlichen Nahverkehr werden entsprechende Angebote bereitgestellt, z. B. über Außenstellen, Mitnutzung von Räumen in kooperierenden Einrichtungen und andere Formen mobiler Beratung. Angebote der Onlineberatung (Mail-, Chat-, Videoberatung) oder telefonische Beratung erleichtern den Zugang für Hilfesuchende und Kooperationspartner*innen, wenn aus verschiedenen Gründen der Weg in die Beratungsstelle nicht möglich oder zu aufwendig ist.

Sichere Räume bzw. Schutzräume sind für Betroffene von geschlechtsspezifischer Gewalt von zentraler Bedeutung. Die Fachberatungsstellen stellen sicher, dass individuelle Schutzbedürfnisse und geschlechtsspezifische Bedarfe (aller Zielgruppen der jeweiligen Fachberatungsstelle) berücksichtigt werden. Dies kann die Gestaltung der Beratungsräume betreffen (Sitzgelegenheiten, Licht, evtl. kindgerechte Bereiche etc.), die Wege zu den Beratungsräumen, die Ungestörtheit der Beratung (kein Telefon-

¹¹ bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt, S. 42.

klingseln oder andere Unterbrechungen) oder ein Bedürfnis nach geschützten Räumen, wie bspw. Räumen ohne cis Männer.

Ebenso ist auf den Schutz der Mitarbeiter*innen zu achten. So kann sich z. B. bei der Arbeit mit Betroffenen, die durch (Ex-)Partner gefährdet sind, in der Beratung mit eventuell grenzverletzenden Klient*innen oder auch bei Androhungen von außen **ein Schutzbedarf für Mitarbeiter*innen** ergeben. Schutzmaßnahmen können z. B. sein, nicht allein in der Beratungsstelle oder einem mobilen Beratungsangebot zu arbeiten, einen Maßnahmenplan für den Fall von Drohanrufen zu haben, gemeinsame Regeln für einen eventuellen Abbruch der Beratung von Seiten der Fachberatungsstelle zu überlegen, etc. Auch digitale Gewaltformen sind zu berücksichtigen. Es ist bspw. empfehlenswert, einen Maßnahmenplan für den Umgang mit Hasskommentaren auf Social-Media-Plattformen zu erstellen.

Eine **klient*innengerechte Kommunikation** ist wichtige Voraussetzung für das Zustandekommen und Gelingen eines Beratungsprozesses. Das bedeutet, eine an unterschiedliche Zielgruppen angepasste Kommunikation zu ermöglichen, wie z. B. ein kontinuierliches Beratungsangebot in mehreren Sprachen, in Leichter Sprache oder mit Sprachmittler*innen. Darüber hinaus können Faktoren wie z. B. Alter, Lebenswelt, soziale Herkunft und geschlechtliche Identität relevant sein.

Für Sprachmittlung gelten folgende Maßgaben:

- Die Klient*innen können selbst bestimmen, dass eine entsprechend qualifizierte Person für die Sprachmittlung zur Verfügung gestellt wird. Wünsche bezüglich des Geschlechts sind zu berücksichtigen.

Sprachmittler*innen/Dolmetscher*innen

- sind keine Angehörigen der Klient*innen,
- sind nicht in die Angelegenheit involviert und verfolgen keine eigenen Interessen,
- können mit der Thematik fachlich und emotional angemessen umgehen,
- verpflichten sich für die persönlichen Daten und Inhalte der Gespräche zur Verschwiegenheit,
- übersetzen angemessen, korrekt und ohne eigene Wertungen,
- akzeptieren die Wünsche der Ratsuchenden und das Vorgehen der Beratungsstelle und greifen nicht selbst beratend oder mit Vorschlägen ein und
- haben möglichst ihre fachliche Eignung nachgewiesen.

Bei der Beratung zu rechtlichen Fragen sollten möglichst beeidigte Dolmetscher*innen, die für die Arbeit bei Gerichten, Behörden und Notar*innen zugelassen sind, hinzugezogen werden.

Ein niedrigschwelliger Zugang zu **Präventionsveranstaltungen und Fortbildungen** ist zu gewährleisten durch ein klar strukturiertes Angebot, in dem Zielgruppe, Rahmenbedingungen und Inhalte beschrieben sind. Das jeweilige Angebot wird bei den entsprechenden Zielgruppen aktiv bekannt gemacht (z. B. in Schulen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder bei Fachkräften aus Polizei, Justiz oder der Sozialen Arbeit). Kosten, Rücktritts- und Stornierungsbedingungen sind transparent dargestellt, z. B. in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

1.4 Selbstbestimmung

Nicht nur äußere Barrieren entscheiden über die Inanspruchnahme von Hilfsangeboten. Häufig bestehen innere Barrieren, die Frauen und Mädchen und andere Betroffene davon abhalten, sich Unterstützung zu suchen. Neben Scham- und Schuldgefühlen oder Ängsten, zum Beispiel im Hinblick auf die Seriosität oder die Verschwiegenheit der Mitarbeiter*innen, ist die Einschätzung des eigenen Anliegens von Bedeutung. Oft nehmen Betroffene ihre eigenen Belastungen im Verhältnis zu den Problemen anderer Menschen als nicht gravierend genug wahr oder sie trauen sich nicht, den Wunsch nach Hilfe zu äußern.

Hinzu kommt, dass Gewalt und insbesondere sexualisierte Gewalt massive Grenzverletzungen sind, die für die Betroffenen mit Kontrollverlust und Ohnmacht verbunden waren. Ihre Bedürfnisse wurden ignoriert. Die Zurückgewinnung von Autonomie und Kontrolle bzw. die Stärkung von Selbstwirksamkeit sind deshalb für die Betroffenen existenziell wichtig. Deshalb ist die Zusage 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 nach Kontrolle. Wenn zunächst eine unterstützende Person die Verbindung herstellt, beginnt der Unterstützungsprozess nur auf Wunsch der betroffenen Person. Auch beim pro-aktiven Beratungsansatz, z. B. wenn Fachberater*innen nach einer polizeilichen Wegweisung wegen häuslicher Gewalt von sich aus (pro-aktiv) die Betroffenen kontaktieren, findet weitere Unterstützung nur auf Wunsch der Klient*innen statt und richtet sich nach deren Bedürfnissen im Rahmen der Möglichkeiten der Fachberatungsstelle.

Anonymität und Vertraulichkeit ist für manche Nutzer*innen eine wichtige Voraussetzung für die Kontaktaufnahme. Der Wunsch nach Anonymität besteht zum Beispiel aufgrund von Ängsten vor Kontrollverlust und Stigmatisierung, oder aus Angst vor staatlichen Maßnahmen wie etwa Abschiebung, oder bei

einer möglicherweise strafrechtlichen Relevanz des Beratungsanlasses. Die Angebote der Fachberatungsstellen können ohne Nennung des Namens oder anderer persönlicher Daten in Anspruch genommen werden. Auch die Möglichkeit zur Telefon- oder Onlineberatung besteht.

Klient*innen werden vor der Beratung über ihr Recht auf **informationelle Selbstbestimmung** und den Datenschutz aufgeklärt. Dies betrifft auch Klient*innen, die anonym bleiben wollen. Werden Daten erhoben, so geschieht dies nur mit dem Einverständnis der Klient*innen.

Eine **Weitergabe von Informationen** erfolgt in der Regel nur durch die Hilfesuchenden selbst oder auf ihren ausdrücklichen Wunsch mit Entbindung der Mitarbeiter*innen von ihrer Schweigepflicht. Mitarbeiter*innen von Fachberatungsstellen nehmen dementsprechend nur dann Kontakt zu Dritten auf (etwa Eltern und anderen Bezugspersonen, Therapeut*innen oder der Polizei), wenn dies von den Klient*innen gewünscht ist und die Entbindung von der Schweigepflicht schriftlich vorliegt. Lediglich bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung (beispielsweise bei Suizidalität oder Kindeswohlgefährdung) können oder müssen Berater*innen ihre Schweigepflicht gegebenenfalls brechen (siehe rechtliche Grundlagen in Kapitel 2.1). Dies sollte in Abstimmung mit dem Team der Beratungsstelle erfolgen und gegebenenfalls mit Anwält*innen besprochen werden. Die Klient*innen sind in geeigneter Form zu informieren.

Mitarbeiter*innen von Fachberatungsstellen besitzen in der Regel kein Zeugnisverweigerungsrecht nach § 53 Strafprozessordnung (StPO), das heißt, sie sind unter Umständen verpflichtet, in einem Strafverfahren Auskunft über die Beratungsinhalte und den Beratungsverlauf zu geben. Darüber sind alle Klient*innen zu Beginn der Beratung zu informieren. Ein weiterer Aufklärungsbedarf kann sich ergeben, wenn im Zuge eines laufenden Strafverfahrens eine Beratung angefragt bzw. im Laufe der Beratung eine Strafanzeige erstattet wird.

Beratungsform und -inhalte werden mit den Klient*innen vereinbart. Ratsuchende können auf Wunsch (und je nach Verfügbarkeit) persönliche Beratung in der Fachberatungsstelle bzw. an anderen Orten, telefonische Beratung, Onlineberatung oder Videoberatung erhalten. Inhalt und Methoden entsprechen ihren Anliegen und Bedürfnissen. Sie werden nicht zur Bearbeitung eines bestimmten Themas, etwa eines erlebten Traumas, gedrängt, sondern darin gestärkt, sich an eigenen Wünschen, Zielen und ihrer Realität zu orientieren. Über ihr fachliches Vorgehen stellen die Berater*innen **Transparenz** her.

In **Präventionsveranstaltungen und Fortbildungen** ist die Achtung der Selbstbestimmung der Teilnehmer*innen und ein wertschätzender Umgang mit Grenzen sicherzustellen. Die Mitwirkung an Übungen oder Diskussionen ist freiwillig. Regeln zu Vertraulichkeit, Verschwiegenheit und dem respektvollen Umgang miteinander werden zu Beginn der Veranstaltung besprochen und/oder sind Bestandteil der im Vorfeld der Veranstaltung kommunizierten Teilnahmebedingungen/AGB.

1.5 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 dem Umfang und dem Inhalt des Angebots. Bei Präventionsveranstaltungen und Fortbildungen ist sicherzustellen, dass angemessene Räume zur Verfügung stehen. Die Größe der Räume ist an die Gruppengröße angepasst und bei Bedarf stehen weitere Räume für Kleingruppenarbeit zur Verfügung.

Je nach Schwerpunkt stehen auch Räume für die Arbeit mit Kindern oder für Gruppenangebote zur Verfügung. Darüber hinaus verfügen die Räume über ausreichenden Schallschutz, sanitäre Anlagen, Möglichkeiten für Büroarbeiten und Besprechungen.

Auch bei digitalen Angeboten ist eine gute räumliche und **technische Ausstattung** unerlässlich für die Qualitätssicherung.¹² Die Gestaltung der digitalen Räume und die Wahl geeigneter digitaler Kommunikationsformen und Methoden für Beratung, kollegialen Austausch, Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildung ist ebenso wichtig wie die Gestaltung der physischen Räumlichkeiten einer Fachberatungsstelle. Beides ist ins Gesamtkonzept der Fachberatungsstelle integriert. Besondere

¹² Anregungen hierzu bieten z. B. die Qualitätskriterien für Onlineberatung der DGfPI e.V., <https://dgfpi.de/qualitaetsstandards/> und die Standards der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung, dg-onlineberatung.de.

Herausforderungen des „Blended Counseling“ (der Kombination analoger und digitaler Beratungsangebote und Kommunikationskanäle innerhalb eines Beratungsprozesses) werden dabei beachtet. Wenn z. B. in der Onlineberatung bestimmte Vereinbarungen getroffen wurden, so müssen diese auch Bestand haben können, wenn das nächste Beratungsgespräch persönlich vor Ort stattfindet.

1.6 Datenschutz

Die konsequente Umsetzung des Datenschutzes ermöglicht Selbstbestimmung und den Schutz von Persönlichkeitsrechten. Datenschutz ist eine vertrauensbildende Maßnahme. Verschiedene Vorschriften schützen das allgemeine Persönlichkeitsrecht auf informationelle Selbstbestimmung. Dazu gehören § 203 des Strafgesetzbuches sowie das BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) und die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) auf EU-Ebene.

Datenschutz dient dem Schutz der Persönlichkeitsrechte derjenigen Menschen, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen, also Klient*innen, aber auch Mitarbeiter*innen, Kooperationspartner*innen, Vereinsmitglieder und Veranstaltungsteilnehmer*innen. Personenbezogene Daten sind alle Daten bzw. Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Der bff empfiehlt die Zusammenarbeit mit einem*einer Datenschutzbeauftragten.

Die DSGVO gibt als Grundprinzipien u. a. vor:

- **Datensparsamkeit:** Es werden nur Daten erhoben, die für den klar definierten Zweck nötig sind und diese werden nur so lange wie nötig gespeichert.
- **Datenvermeidung:** Daten werden möglichst anonymisiert oder pseudonymisiert erfasst und genutzt.
- **Auskunftsrecht:** Jede Person hat zu jeder Zeit das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, welche personenbezogenen Daten über sie in welcher Form vorliegen.
- **Aufklärung** und gemeinsame Absprachen über eine Erhebung und Speicherung von Daten sowie deren Löschung erfolgen zu Beginn der Beratung.

Für Mitarbeiter*innen in Beratungsstellen bei geschlechtsspezifischer Gewalt gibt es **keine Pflicht zur Dokumentation und Aufbewahrung personenbezogener Daten.**

Ausnahmen können sich aus berufsrechtlichen Regelungen ergeben, z. B. für approbierte Psychotherapeut*innen. Die Berufsordnung sieht hier eine Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren vor. Auch bei einzelnen Angeboten kann eine Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich sein. Ebenso kann es Fälle geben, bei denen eine Dokumentation der Beratungsinhalte und des Beratungsverlaufs auf Wunsch der Klient*innen erfolgt.

Fachberatungsstellen müssen für sich – unter Beachtung des Datenschutzes – klare Regeln finden, ob sie Fälle dokumentieren, und wenn ja, welche und in welcher Form. Wenn sie bestimmte Daten dokumentieren, ist auch ein Konzept zur Löschung dieser Daten zu erstellen.

Anonyme Beratungen sind auf Wunsch der Klient*innen möglich. Anonym ist die Beratung nur so lange, wie tatsächlich keine Aufzeichnungen erfolgen. Werden Aufzeichnungen pseudonymisiert angefertigt und aufbewahrt, so ist dies transparent zu machen und mit den Klient*innen zu besprechen.

Bei der (auch anonym oder mit Pseudonym möglichen) **Onlineberatung** ist sicherzustellen, dass DSGVO-konforme Software verwendet wird und Nutzer*innen auf dem Portal über den Datenschutz aufgeklärt werden.

1.7 Finanzierung der Angebote

Die **Finanzierung** der Arbeit erfolgt auf unterschiedlichen Wegen. In der Regel sind die Unterstützungsangebote für Betroffene geschlechtsspezifischer Gewalt kostenfrei. Zum großen Teil werden sie durch öffentliche Gelder getragen. Hinzu kommen häufig projektgebundene Gelder, Spenden, Bußgelder, 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 Fachberatungsstellen bildet derzeit noch die Grundlage, um ein qualifiziertes Angebot aufrechterhalten zu können. Ziel ist jedoch, dass der Staat allen Fachberatungsstellen eine verlässliche, bedarfsgerechte Finanzierung zur Verfügung stellt, wie es die Istanbul-Konvention fordert und vom bff im Hinblick auf Personalbedarf und Mindeststandards differenziert beschrieben wurde.¹³ Alle Arbeitsbereiche der Fachberatungsstellen – Beratung, Präventions- und Qualifizierungsangebote, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung sowie Geschäftsführung und Verwaltung – sind bei der Finanzierung zu berücksichtigen. Fachberatungsstellen setzen sich für die bedarfsgerechte Finanzierung ein und streben eine Ausweitung der Angebote an, wie sie in den Mindeststandards beschrieben ist.

1.8 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiter*innen

Personalstruktur

Die Beratung wird in aller Regel durch angestellte Mitarbeiter*innen geleistet. In jeder Beratungsstelle leisten mindestens zwei angestellte Mitarbeiter*innen die Beratungsarbeit. Dies gewährleistet die Möglichkeit von Urlaubs- und Krankheitsvertretung, kollegialem Austausch und dem Teilen von Verantwortung im Team. Auch für Präventionsveranstaltungen und Fortbildungen

¹³ bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt.

ist ein Team aus mindestens zwei Personen erforderlich. Für spezifische Angebote wie Prävention, Selbstverteidigungskurse etc. werden teilweise entsprechend qualifizierte Honorarkräfte eingesetzt. Honorarkräfte und Praktikant*innen 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 Mitarbeiter*innen.

Insbesondere in kleinen Beratungsstellen mit wenigen Mitarbeiter*innen sind auch Kooperationsvereinbarungen mit anderen Einrichtungen und einrichtungsübergreifender kollegialer Dialog und Wissenstransfer Möglichkeiten, um fachlichen Austausch sicherzustellen, verschiedene Kompetenzen zusammenzuführen (z. B. in Bezug auf geschlechtsspezifische Arbeit) und Verantwortung zu teilen.

Die Teamstruktur spiegelt Diversität und ein vielfältiges Gesellschaftsbild wider, beispielsweise mit unterschiedlichen Perspektiven hinsichtlich Diskriminierungserfahrungen, Alter oder sozialer Herkunft.

Qualifikationen der Mitarbeiter*innen in verschiedenen Arbeitsbereichen

Qualifikationsanforderungen für Beratung, Gruppenangebote und therapeutische Angebote:

- ein einschlägiges Hochschulstudium im psychosozialen Bereich wie Soziale Arbeit, (Sozial-) Pädagogik, Heilpädagogik oder Psychologie
- alternativ eine Berufsausbildung oder ein Hochschulstudium in einem anderen Fachbereich und einschlägige Erfahrung in der Arbeit mit und Beratung von gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen bzw. bei geschlechtsspezifischer Gewalt
- Zusatzqualifikationen im beraterischen oder therapeutischen Bereich
- Zusatzqualifikationen für die Beratung oder Therapie gewaltbetroffener und traumatisierter Menschen
- Kenntnisse in der Onlineberatung und von Methoden für die Arbeit im digitalen Raum
- spezifische Qualifikationen, um bestimmte Zielgruppen zu erreichen und passgenaue Unterstützungsangebote machen zu können (z. B. Beratung in mehreren Sprachen, in Leichter Sprache oder Deutscher Gebärdensprache,

Beratung von Kindern und Jugendlichen, Prävention und Öffentlichkeitsarbeit in mehreren Sprachen, Kinderschutzfachkraft nach § 8a SGB VIII)

- umfassende Kenntnisse über Lebenssituationen von Frauen (und ggf. trans*, inter* und non-binären Personen) sowie Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von geschlechtsspezifischer Gewalt, Bewältigungsprozesse, soziale und rechtliche Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der Unterstützung
- Kenntnisse zu intersektionalen Diskriminierungsformen und diskriminierungskritischen Beratungsansätzen

Qualifikationsanforderungen für Prävention und Fortbildung:

- ein einschlägiges Hochschulstudium im psychosozialen Bereich wie Soziale Arbeit, (Sozial-) Pädagogik, Heilpädagogik oder Psychologie
- alternativ eine Berufsausbildung oder ein Hochschulstudium in einem anderen Fachbereich und einschlägige Erfahrung in der Arbeit mit und Beratung von gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen bzw. bei geschlechtsspezifischer Gewalt
- Zusatzqualifikationen für die Präventionsarbeit (z. B. Methodik/Didaktik, Theaterpädagogik, Prävention

sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend) und zum Erreichen verschiedener Zielgruppen

- Fachkompetenz in Bezug auf eine möglicherweise erforderliche Krisenintervention bei Teilnehmer*innen, Interventionen bei diskriminierendem Verhalten oder diskriminierenden Äußerungen
- Erfahrungen in der Informationsaufbereitung und Konzeptentwicklung

In der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen:

- entwicklungspsychologische Kenntnisse und Erfahrung in der Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen
- Kenntnisse, um zielgruppenorientierte, altersgerechte Angebote machen zu können

Qualifikationsanforderungen für Verwaltungsaufgaben:

- Erfahrung im Büromanagement
- Kenntnisse in Finanzmanagement und Buchhaltung
- Erfahrung im Projektmanagement (zur Durchführung von Veranstaltungsreihen, Kampagnen und themenspezifischen Projekten)

Qualifikationsanforderungen für geschäftsführende Aufgaben:

- Hochschulabschluss im z. B. psychosozialen, sozialwissenschaftlichen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Bereich, oder alternativ erworbene entsprechende Fähigkeiten
- Kenntnisse in der Arbeit mit gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen (und ggf. trans*, inter* und non-binären Personen) bzw. bei geschlechtsspezifischer Gewalt
- umfassende Kenntnisse über Lebenssituationen von Frauen (und ggf. trans*, inter* und non-binären Personen) sowie Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von geschlechtsspezifischer Gewalt, Bewältigungsprozesse, soziale und rechtliche Rahmenbedingungen und Möglichkeiten der Unterstützung
- Kenntnisse zu intersektionalen Diskriminierungsformen und diskriminierungskritischen Beratungsansätzen
- Erfahrung mit der Dienst- und Fachaufsicht einer Einrichtung, Steuerung und Entwicklung der Vereinsarbeit
- Erfahrung im Projektmanagement

- Kompetenzen in der Außenvertretung des Vereins
- Kenntnisse in Personalführung und -verantwortung
- Erfahrungen in Teammanagement und -kommunikation
- Kenntnisse in Mittelakquise und Fundraising
- Kenntnisse im Antragswesen und Finanzcontrolling

Die Beratungsstellen setzen sich dafür ein, dass vergleichbare im Ausland erworbene Abschlüsse und Berufserfahrungen anerkannt werden.

Die Mitarbeiter*innen sind verpflichtet, an den regelmäßigen Teambesprechungen und Supervisionen teilzunehmen sowie sich entsprechend ihrer Aufgaben fachlich weiterzubilden. Der Träger der Fachberatungsstelle stellt entsprechende Möglichkeiten zur Verfügung. Einen wichtigen Beitrag zur Qualifizierung leistet der Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe, indem er regelmäßig über Fortbildungsangebote, Forschungsergebnisse, Gesetzesänderungen oder Fachliteratur informiert.

Persönliche Qualifikationen für die Arbeit

Neben der beruflichen Qualifikation erfordert die Arbeit persönliche Qualifikationen in folgenden Bereichen:

- Team- und Kooperationsfähigkeit,
- Empathie und professionellen Umgang mit den Ratsuchenden, Fähigkeit zur Wertschätzung und Kongruenz,
- feministische Grundhaltung,
- psychische Belastbarkeit sowie die Fähigkeit, eigene Ressourcen so einzusetzen, dass die psychische und körperliche Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit erhalten bleiben,
- Reflexion der eigenen Biografie im Hinblick auf Gewalterfahrungen und andere traumatische Ereignisse, Bewältigungsstrategien und subjektive Theorien über geschlechtsspezifische Gewalt und Traumatisierung,
- diskriminierungssensible Auseinandersetzung mit Geschlechterverhältnissen und gesellschaftlichen Machtverhältnissen,
- Reflexion über intersektionale Zusammenhänge unterschiedlicher Diskriminierungsformen,

- Anerkennung der spezifischen Erfahrungen von Menschen, die von Sexismus, Rassismus, Antisemitismus, antimuslimischem Rassismus, Homo- und Transfeindlichkeit, Behindertenfeindlichkeit und anderen Diskriminierungsformen betroffen sind,
- frauen- und gleichstellungspolitisches Interesse und Wissen,
- Fähigkeit und Bereitschaft, sich mit relevanten Rechtsgebieten auseinanderzusetzen.

1.9 Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur der Fachberatungsstellen unterscheidet sich in der Regel von Institutionen mit hierarchischer Dienst- und Fachaufsicht. Die Strukturen sind durch flache Hierarchien geprägt.

Arbeitsbereiche, Aufgabenverteilung, Verantwortlichkeiten und **Entscheidungskompetenz** werden gemeinsam von den Teams geregelt. Die einzelnen Mitarbeiter*innen tragen die Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbständig vor dem Hintergrund bestehender Qualitätsstandards und Vorgaben. Sie unterstützen sich gegenseitig kollegial. Der Umgang miteinander ist respektvoll und wertschätzend.

Es gibt verschiedene Modelle der **Geschäftsführung** in den Fachberatungsstellen. In manchen Fachberatungsstellen fungieren die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen gemeinsam als Geschäftsführer*innen, andere Teams wiederum teilen sich alle geschäftsführenden Aufgaben in einer internen Leitungsstruktur. Es kann aber auch eine*n Geschäftsführer*in oder ein geschäftsführendes Team geben oder die Geschäftsführung wird vom Vorstand übernommen. Die Aufgaben der Geschäftsführung sind in einer Geschäftsordnung festgehalten. Auch gibt es verschiedene Modelle der Gestaltung und Zusammensetzung von Vereinsvorständen.

Es gibt eine **Vielzahl an möglichen Organisationsformen**. Insbesondere in dünn besiedelten ländlichen Regionen kann es schwierig sein, einen eigenen Trägerverein zu unterhalten, weshalb der Betrieb einer Fachberatungsstelle auch unter dem Dach einer größeren Trägerorganisation erfolgen kann. Dabei muss jedoch sichergestellt sein, dass die Fachberatungsstelle fachlich qualifiziert mit Fokus auf geschlechtsspezifische Gewalt arbeiten kann und die hier vorgestellten Qualitätskriterien als Grundlage der Arbeit der Fachberatungsstelle von allen Hierarchieebenen der Organisation akzeptiert sind. Eine andere Möglichkeit ist, dass etablierte Fachberatungsstellen in eigener Trägerschaft Außenstellen z. B. in Nachbarlandkreisen aufbauen. Dies setzt jedoch voraus, dass die Außenstelle ausreichend finanziert und von den kommunalen Entscheidungsträger*innen unterstützt wird.

Die **Qualitätssicherung** und **fortlaufende Reflexion** der Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen ist gewährleistet. Hin-

zu kommen kontinuierliche fachspezifische Fort- und Weiterbildungen, insbesondere zu juristischen Themen sowie neuen Ansätzen in Therapie und Beratung. Fall-, Team- und Struktur-supervisionen sind für alle Mitarbeiter*innen verpflichtend. Fehleranalysen sind ein wichtiger Bestandteil der Teamarbeit. Die fortlaufende Qualitätsentwicklung wird in Protokollen, Konzepten oder Berichten dokumentiert.

1.10 Regionale und überregionale Vernetzung

Alle Fachberatungsstellen sind strukturell in ihrer Region vernetzt. Dies ist notwendig für die Unterstützung im Einzelfall, da der Schutz und die effektive Unterstützung von Betroffenen oft nur mit interdisziplinärer Zusammenarbeit gelingen. Zudem kann für spezifische Problemlagen wie Sucht oder Schulden oder für bestimmte Zielgruppen eine Weitervermittlung an andere Einrichtungen erforderlich sein. Einander persönlich zu kennen, erleichtert oft die Zusammenarbeit.

Darüber hinaus sind Fachberatungsstellen aktiver Teil von strukturell verankerten interdisziplinären Kooperationsbündnissen wie z. B. regionalen Arbeitskreisen zu häuslicher Gewalt oder zur Umsetzung der Istanbul-Konvention. Dies dient zum einen dazu, Arbeitsaufträge, Möglichkeiten und Grenzen von kooperierenden Einrichtungen kennenzulernen und Schnittstellen zu optimieren. Zum anderen werden so Strategien entwickelt, um

in der Region ein Gesamtkonzept gegen geschlechtsspezifische Gewalt und für die Unterstützung Betroffener umzusetzen.

Fachberatungsstellen bei geschlechtsspezifischer Gewalt sind in ihrem Bundesland, soweit möglich, miteinander vernetzt. Diese Landesvernetzungen, z. T. unterstützt von einer Landeskoordinierungsstelle, dienen der Qualitätssicherung und gemeinsamen politischen Lobbyarbeit auf Landesebene. Sie ermöglichen zudem einen konzentrierten Informationsfluss im bff für die politische Lobbyarbeit auf Bundesebene.



2. Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt die Qualität der Arbeitsprozesse im Sinne konkreter Leistungen. Fachberatungsstellen weisen in den jeweiligen Darstellungen ihrer Arbeit auf das Selbstverständnis und die spezifischen Angebote ihrer Einrichtung hin. Zur Prozessqualität gehören ethische und rechtliche Grundlagen, Arbeitsansätze für Prävention und Intervention, die Gestaltung des Unterstützungsprozesses und die konzeptionelle Weiterentwicklung.

2.1 Grundlagen der Arbeit

Rechtliche Grundlagen

Die Arbeit der Fachberatungsstellen 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 Berater*innen gegenüber Dritten: Dieser Paragraf schützt das allgemeine Persönlichkeitsrecht auf informationelle Selbstbestimmung. Klient*innen können Berater*innen von der Schweigepflicht entbinden. 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, wenn eine Anonymisierung oder Pseudonymisierung des Falles erfolgt.

- 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.
- § 8a SGB VIII und das Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz (§ 4) regeln das Vorgehen bei (vermuteter) **Kindeswohlgefährdung**.
- Die Berater*innen besitzen **kein Zeugnisverweigerungsrecht** im Sinne des § 53 StPO (Zeugnisverweigerungsrecht der Berufsgeheimnisträger). Sie sind unter Umständen verpflichtet, in einem Strafverfahren eine wahrheitsgemäße Aussage über Beratungsinhalte und Berichte der Klient*innen zu machen. Dies muss gegenüber Klient*innen transparent gemacht werden.
- Fachberatungsstellen sind verpflichtet, die **DSGVO** und das **Bundesdatenschutzgesetz** einzuhalten (siehe auch Kapitel 1.6).

Parteiliche Haltung und professionelle Distanz

Die Fachberatungsstellen verfolgen einen **parteilich-feministischen, intersektionalen** und **gesellschaftskritischen Ansatz**, der sich aus der Analyse gesellschaftlicher Machtverhältnisse ableitet. Hierzu gehören Diskriminierung aufgrund des Geschlechts sowie Mehrfachdiskriminierung, etwa aufgrund rassistischer, ableistischer und heteronormativer Strukturen. Grundlage für diesen Ansatz ist die Erkenntnis: Strukturelle Gewalt, die sich in der gesamten Gesellschaft abbildet, ist Ursache und Ausdruck ungleich verteilter sozialer, ökonomischer, rechtlicher und politischer Ressourcen und Entwicklungschancen. Wenngleich Einschätzung und Bewältigungsprozesse einer Gewalttat individuell unterschiedlich sind, ist Gewalt nicht (nur) als persönliches Problem, sondern immer im gesellschaftlichen Kontext zu betrachten.

In der Beratung und Unterstützung steht das individuelle Erleben der Betroffenen im Mittelpunkt. **Parteilichkeit** bedeutet hier, sie in ihrem Anliegen und Erleben ernst zu nehmen, ohne die professionelle Distanz zu verlieren. Der Begriff der Parteilichkeit ist nicht mit unkritischer Parteinahme zu verwechseln. Ziel parteilicher Unterstützung ist es, die Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen zu stärken.

Parteilichkeit bedeutet auch, Unrecht zu benennen und sich gegen Gewalt und Diskriminierung zu positionieren. Die Verantwortung für die Gewalttat liegt beim Täter bzw. der tatusübenden Person. Diese Verantwortungszuweisung ist eindeutig, ohne Betroffene zu idealisieren oder Täter*innen zu dämonisie-

ren. Parteilichkeit kann auch bedeuten, gewalttätige bzw. grenzverletzende Anteile oder Verhaltensweisen von Betroffenen zu benennen, zu begrenzen und – soweit möglich – gemeinsam mit den Betroffenen zu bearbeiten. In einigen Fällen kann auch eine Weiterverweisung oder Beendigung der Beratung durch die Fachberatungsstelle erforderlich sein.

Parteilichkeit gegen Machtmissbrauch und Gewalt setzt ein Wissen um Machtverhältnisse, gesellschaftliche Ungleichheiten, Diskriminierungen und ihre Verschränkungen voraus. Erst dies ermöglicht, das Erleben geschlechtsspezifischer Gewalt nachzuvollziehen und einzuordnen, gewaltbetroffene Menschen parteilich zu unterstützen und präventiv tätig zu werden.

Die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen ist eine von Respekt und Wertschätzung getragene, **fördernde Arbeitsbeziehung**. Dies schließt private, freundschaftliche, geschäftliche oder sexuelle Beziehungen aus.

Die Mitarbeiter*innen der Fachberatungsstellen wissen um die Vielfalt von Biografien. Diese umfasst unterschiedliche ökonomische und soziale Bedingungen, unterschiedliche Diskriminierungserfahrungen sowie individuelle Empfindungen, Ressourcen und Bewältigungsstrategien. Interventionen richten sich nach den individuellen Bedürfnissen und Rahmenbedingungen. Klient*innen werden in ihrer **Verantwortung für sich selbst** und für ihr Verhalten unterstützt.

Die Parteilichkeit für Betroffene geschlechtsspezifischer Gewalt und der Blick auf gesellschaftliche Strukturen sind wich-

tige Grundlagen für Präventions- und Fortbildungsveranstaltungen sowie für die Öffentlichkeitsarbeit. Dazu gehört auch die klare Haltung, dass für die Prävention von Gewalt gegen Kinder/Jugendliche die Erwachsenen in ihrem sozialen Umfeld verantwortlich sind, insbesondere Eltern und Fachkräfte in Institutionen wie z. B. Kita, Schule und Einrichtungen der Jugendhilfe. In Wohneinrichtungen oder Werkstätten für erwachsene Menschen mit Behinderungen oder in Sammelunterkünften für geflüchtete Menschen liegt die Verantwortung für die Prävention von Gewalt bei den Institutionen, deren Leitung und den Beschäftigten. Darüber hinaus sind alle Arbeitgeber*innen verpflichtet, ihre Mitarbeiter*innen vor Gewalt zu schützen.

2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses in der Beratung

Je nach Ressourcen und konzeptioneller Ausrichtung der Fachberatungsstelle erhalten Frauen und Mädchen, ggf. auch Jungen und Männer, non-binäre, inter* und trans* Personen entsprechend ihres individuellen Bedarfs Unterstützung, wie sie in diesem Abschnitt beschrieben ist. Bei der folgenden Aufzählung handelt es sich um eine schematische und idealtypische Darstellung, die in der Praxis unterschiedlich ausgestaltet werden kann.

Erstberatung

Am Anfang eines Beratungsprozesses steht die Gestaltung des **Erstkontaktes** bzw. des ersten Beratungsgespräches, um ein tragfähiges Arbeitsbündnis aufzubauen. Inhaltlich geht es dabei um die Anliegen der Nutzer*innen und entsprechende Hintergründe sowie die Aufklärung über die Rahmenbedingungen und Angebote der Fachberatungsstelle (siehe Strukturqualität). Darüber hinaus erhalten die Ratsuchenden Informationen über die allgemeine Arbeitsweise der Beratungsstelle, den Beratungsverlauf, die Schweigepflicht der Berater*innen sowie das fehlende Zeugnisverweigerungsrecht, Datenschutz und Beschwerdemanagement. Allgemeine Informationen können auch in Form von schriftlichem Informationsmaterial mitgegeben werden.

In einigen Fällen kann das Beratungsanliegen mit einer einmaligen Beratung abgeschlossen werden oder es erfolgt eine Weitervermittlung. In den anderen Fällen erfolgt am Ende des Erstgespräches die gemeinsame **Planung** des Unterstützungsprozesses im Hinblick auf Zielsetzung und Rahmenbedingungen wie Umfang, Beratungsort, Unterstützungsinhalt und Methoden.

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

Inhalte und Umsetzung der Beratung

Die **Umsetzung** des Beratungsprozesses erfolgt entsprechend der Planung und Zielsetzung unter Berücksichtigung der Standards der jeweiligen Beratungskonzeption. Je nach aktueller Situation und Anliegen der Klient*innen bieten Fachberatungsstellen verschiedene Arten der Unterstützung an:

- A. Informationsvermittlung zu bestimmten Fragestellungen und Problemen**, beispielsweise zum Vorgehen beim Erstellen einer Anzeige. Dazu gehört auch die Weitervermittlung an Kliniken oder ambulant arbeitende Psychotherapeut*innen, Anwält*innen, in Schutzunterkünfte und andere Beratungseinrichtungen. Ratsuchende Unterstützer*innen aus dem privaten oder beruflichen Kontext erhalten Informationen, wie sie den Betroffenen Hilfestellung geben und sie entlasten können.
- B. (Anonyme) Telefon- oder Onlineberatung** als oft erster Zugang zum Hilfesystem, bei Bedarf und je nach Gegebenheiten vor Ort auch als langfristiges, regelmäßiges Angebot.
- C. Kurzfristige Einzelberatung** für Betroffene mit einer begrenzten Fragestellung oder einem begrenzten Problembereich, wie beispielsweise Beratung zu einer Anzeige, Therapie oder Trennung.

- D. Krisenintervention** in akuten Krisen und Not-situationen als sofortige, schnellstmögliche Hilfe. Sicherheit und Schutz stehen dabei im Vordergrund. Eine Krisenintervention dient der Verhinderung von Selbst- oder Fremdgefährdungen und der ersten Stabilisierung Betroffener.
- E. Mittel- und langfristige Einzelberatungen** bei komplexen Problemlagen und für psychisch stark belastete Betroffene. Ihr Zweck ist meist die langfristige Stabilisierung und/oder die Begleitung Betroffener bis zum Therapiebeginn.

In der Praxis gibt es häufig **fließende Übergänge**. 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 sexualisierte Gewalt in der Kindheit durch die Vergewaltigung ausgelöst wurden. Es kann auch längere zeitliche Abstände zwischen den Beratungen geben. Ein Teil der Betroffenen kommt zunächst innerhalb der ersten Wochen nach einer Gewalttat (Krisenintervention, kurzfristige Einzelberatung). Nach mehreren Monaten oder Jahren melden sich einige davon erneut, weil sie die psychischen, körperlichen und sozialen Folgen der erlebten Gewalt bearbeiten wollen (mittel- und langfristige Beratung) oder in einer akuten Krise sind.

Weitere Angebote können sein:

- F. Therapeutische Angebote.** Sie werden von Mitarbeiter*innen mit therapeutischen Zusatzqualifikationen angeboten in Einzel- oder Gruppensettings, zum Beispiel zum Erlernen von Imaginationstechniken zur Stabilisierung und Angstreduktion oder zum Verbessern sozialer Fertigkeiten. Eventuell gibt es auch das Angebot einer längeren Psychotherapie bzw. traumaorientierten Therapie.
- G. Selbsthilfegruppen und themenspezifische Gruppenangebote.** Fachberatungsstellen bieten beispielsweise Unterstützung bei der Gründung von Selbsthilfegruppen oder deren fachliche Begleitung zu Themen wie Trennung und Scheidung, sexualisierte Gewalt (in Kindheit und Jugend), Stalking, Selbstbehauptung und -verteidigung.
- H. Praktische Hilfen und Begleitungen** je nach Wunsch, Bedarf und Ressourcen der Beratungsstelle. Dazu gehören beispielsweise Begleitung zu Anwält*innen, Kliniken oder zur Polizei und Unterstützung bei der Antragsstellung (Soziales Entschädigungsrecht, Fonds Sexueller Missbrauch u. a.).
- I. Begleitungen im Straf- und Zivilverfahren** je nach Ressourcen der Fachberatungsstellen. Dies beinhaltet Informationsvermittlung über den Gang des Verfahrens, Zuständigkeiten, die Zeug*innenrolle

im Strafverfahren, den Ablauf von Vernehmungen, mögliche Verfahrensausgänge sowie die Bearbeitung von Ängsten und Befürchtungen der Betroffenen und die Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten in Stresssituationen.

- J. Fachliche Stellungnahmen**, beispielsweise im Rahmen von Asylverfahren, bei notwendigen Schulwechsellern oder für die Einschätzung der Arbeitsfähigkeit im Rahmen von Leistungen nach dem SGB II. Schriftliche und mündliche Stellungnahmen werden nur in Absprache mit den Klient*innen und nach Entbindung von der Schweigepflicht abgegeben. Bezüglich des Inhalts besteht Transparenz gegenüber den Betroffenen. Solche Stellungnahmen erfolgen nicht im Auftrag von Behörden oder anderen Stellen, sondern nur nach Beauftragung durch die Betroffenen.
- K. Vermittlung weiterer Hilfen**, d. h. Weitervermittlung im Hilfesystem, z. B. an Therapeut*innen, zur Suchtberatung, ins betreute Wohnen etc.
- L. Fachkräfteberatungen**, beispielsweise Fallbesprechungen für Fachkräfte aus psychosozialen Arbeitsfeldern.
- M. Arbeit als Insoweit erfahrene Fachkraft** im Kinderschutz nach § 8a SGB VIII. Viele Fachberatungsstellen sind im Bereich Kinderschutz und in der Arbeit gegen sexualisierte Gewalt gegen Kinder und Jugendliche tätig.

Kontrolle des Beratungsprozesses

Reflexion und Kontrolle des Prozesses erfolgen auf verschiedenen Ebenen. Im Austausch mit den Klient*innen wird fortlaufend überprüft, ob das Vorgehen noch den Bedürfnissen und Vereinbarungen entspricht. Darüber hinaus dienen folgende Vorgehensweisen der Kontrolle des Beratungsprozesses:

- Reflexion des Beratungsverlaufes,
- Teambesprechungen, kollegiale Beratungen und Intervention,
- Fallsupervisionen,
- Fortbildungen.

Abschluss und Auswertung

Der Abschluss des Unterstützungsprozesses bei einer längerfristigen Beratung erfolgt gleichermaßen in enger Abstimmung mit den Ratsuchenden. Um dies zu gewährleisten, liegt der Schwerpunkt in der Endphase auf der Auflösung der Beratungsbeziehung. Wichtige Inhalte sind der Entschluss zur Beendigung, eine Rückschau auf Erreichtes und Nicht-Erreichtes und die Zukunftsplanung der Klient*innen sowie eine kritische Rückmeldung an die Berater*innen. Den Nutzer*innen wird angeboten, in möglichen künftigen Krisen oder bei anderweitigem Bera-

tungsbedarf erneut Kontakt aufzunehmen. Eventuell können die Berater*innen auch auf weiterführende Angebote in der eigenen Beratungsstelle (wie z. B. Stabilisierungsgruppen oder Selbsthilfegruppen) oder Angebote anderer Einrichtungen hinweisen.

2.3 Prävention

Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention

Gewaltprävention umfasst alle Maßnahmen, die Gewalt verhindern oder verringern.

Primäre Prävention setzt im Vorfeld an. Sie umfasst z. B. Maßnahmen, die strukturellen Machtungleichheiten und anderen Ursachen von Gewalt entgegenwirken, ebenso Sensibilisierungskampagnen und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit zum Thema (geschlechtsspezifische) Gewalt.

Sekundäre Prävention richtet sich direkt an bestimmte Individuen und Gruppen. So können z. B. spezielle Angebote Kinder, Jugendliche und Erwachsene darin bestärken, ihre Bedürfnisse und Rechte zu kennen, Grenzen zu erkennen und zu setzen, mögliche Grenzverletzungen wahrzunehmen und sich Hilfe zu holen. Angebote zur Stärkung der Sozialkompetenz können Menschen darin unterstützen, faire Konfliktlösungsstrategien als Alternative zur Gewaltanwendung zu erlernen. Fortbildungen für Fachkräfte dienen dazu, Gewaltdynamiken und Folgen

von Gewalt zu erkennen und mehr Handlungskompetenz zu entwickeln.

Tertiäre Prävention ist dann erforderlich, wenn Gewalt bereits eingetreten ist und weitere Gewalt verhindert werden soll.

Die Fachberatungsstellen sind in allen drei Bereichen tätig.

Neben der individuellen Unterstützung ist die Aufdeckung und Veränderung von gewaltfördernden Gesellschaftsstrukturen Ziel der Arbeit. Entsprechend umfassen die Leistungen im Sinne der Primär- und Sekundärprävention **strukturelle Ansätze professioneller Arbeit** wie:

- Öffentlichkeitsarbeit (Veranstaltungen, Presse- und Medienarbeit, Ausstellungen, Plakataktionen, Social Media),
- Politikberatung, Lobbyarbeit und Interessenvertretung,
- Kooperation und Netzwerkarbeit auf kommunaler, Landes- und Bundesebene,
- Qualifizierung zahlreicher Berufsgruppen, etwa bei Polizei und Justiz, im Gesundheitswesen und an Schulen, durch Fortbildungen, Fachtagungen und kollegiale Beratung,

- Begleitung von Institutionen bei der Entwicklung von Schutzkonzepten,
- Trainings für Verantwortliche in Institutionen (z. B. zum Schutz vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz),
- Präventionsveranstaltungen für Eltern und andere Bezugspersonen von Kindern und Jugendlichen,
- Präventionsarbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen,
- Selbstbehauptungs- und Selbstverteidigungskurse.

Gute Öffentlichkeits- und Präventionsarbeit bezieht vielfältige Erfahrungen mit ein und geht sensibel mit Sprache, Bildern und verschiedenen Formen von Diskriminierung um. Gewaltbetroffene Frauen, trans*, inter* und non-binäre Personen werden als handlungsfähig und vielschichtig dargestellt, statt sie auf die Rolle des ‚ohnmächtigen Opfers‘ zu reduzieren.¹⁴ Wie auch die Öffentlichkeitsarbeit haben Präventionsangebote und Fortbildungen zum Ziel, gesellschaftliche Mythen zu entkräften, Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen und es Betroffenen und Unterstützer*innen zu erleichtern, Gewalt als solche zu benennen.

¹⁴ Siehe bff-Homepage www.frauen-gegen-gewalt.de: Tipps für Medienvertreter*innen zur Berichterstattung und zum Umgang mit Betroffenen geschlechtsspezifischer Gewalt.

Prozessqualität bei Präventions- und Fortbildungsangeboten

Die in 2.1 beschriebenen Grundlagen der Arbeit gelten auch für die Präventionsarbeit. Für Präventionsangebote, die sich an Kinder und Jugendliche richten, sind darüber hinaus weitere spezifische Qualitätsstandards zu beachten, ebenso für Fortbildungen, die sich an Fachkräfte richten.

Generell ist darauf zu achten, dass Veranstaltungen möglichst barrierefrei und unter Berücksichtigung intersektionaler Perspektiven durchgeführt werden.

Präventionsveranstaltungen

Bei der Zusammenarbeit von Fachberatungsstellen mit Schulen, Kindergärten, Einrichtungen der Jugendhilfe, Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder Wohn- und Sammelunterkünften für geflüchtete Menschen gibt es eine zuständige Ansprechperson in der jeweiligen Einrichtung. Präventionsveranstaltungen für Kinder, Jugendliche und Erwachsene sind eingebettet in das Schutzkonzept der Einrichtung bzw. andere Maßnahmen zur Prävention. Die Veranstalter*innen beziehen bei Angeboten für Kinder und Jugendliche mit ein, dass die Anwesenheit erwachsener Personen fördernde oder hemmende Einflüsse haben kann und ermöglichen bei Bedarf Sequenzen ohne die Anwesenheit Erwachsener. Eltern und Fachkräfte der Institution sind über die Veranstaltung informiert und mit ihrer Verantwortung für die Prävention eingebunden. Sie haben möglichst selbst an einer begleitenden Informationsveranstaltung oder Fortbildung teilgenommen. Während und nach der Ver-

anstaltung stehen Fachkräfte der Institution als Ansprechpartner*innen für die Kinder und Jugendlichen bzw. erwachsenen Schutzbefohlenen zur Verfügung.

Eine Präventionsveranstaltung sollte in Bezug auf Dauer und Methoden so gestaltet sein, dass die Inhalte mit der entsprechenden Haltung vermittelt werden können. Im Regelfall wird eine Präventionsveranstaltung von zwei Referent*innen gemeinsam durchgeführt.

In Präventionsveranstaltungen

- erfolgt die Vermittlung der Inhalte in einer dem Alter und den Fähigkeiten der Teilnehmer*innen angemessenen Form,
- leben Referent*innen eine Haltung vor, die Selbstbestimmung und einen sensiblen Umgang mit Grenzen fördert, diskriminierungssensibel ist und Mut macht,
- werden Handlungskompetenzen gestärkt (z. B. Hilfe holen, Grenzen setzen, Position beziehen),
- Möglichkeiten der Unterstützung und Hilfe aufgezeigt und
- Kinder, Jugendliche und Erwachsene in ihren Rechten bestärkt.

Soweit möglich, erfolgt dies mit positiven und stärkenden Methoden statt mit Einschränkungen und Verboten.

Fortbildungen zu geschlechtsspezifischer Gewalt

Fortbildungen richten sich an Fachkräfte aus verschiedenen Berufsfeldern, die mit Betroffenen geschlechtsspezifischer Gewalt in Berührung kommen und/oder Verantwortung für die Umsetzung von Maßnahmen der Prävention und Intervention tragen. Neben professionellen Fachkräften können dies auch Ehrenamtliche (z. B. Übungsleiter*innen in Sportvereinen oder Leiter*innen von Jugendgruppen) und andere Multiplikator*innen sein. Es ist zu unterscheiden zwischen Informationsveranstaltungen und Fortbildungen. Fortbildungen haben in der Regel eine längere Dauer und mehr Methodenvielfalt.

Fortbildungen

- vermitteln Fachwissen und Handlungskompetenzen in Bezug auf geschlechtsspezifische Gewalt und die Unterstützung Betroffener,
- bieten Raum für Selbstreflexion der Teilnehmer*innen und Austausch in Bezug auf die jeweilige berufliche Rolle und die eigene Haltung,
- werden von qualifizierten Fachkräften durchgeführt, die eine parteiliche, diskriminierungssensible, grenzwahrende und respektvolle Haltung vorleben und den Rahmen der Fortbildung entsprechend gestalten.

Zusammenwirken von Prävention und Intervention

Die oben beschriebene individuelle Unterstützung von gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen (und Jungen und Männern, inter*, non-binären und trans* Personen) ist immer eingebettet in strukturelle Rahmenbedingungen. Unterstützende Freund*innen, informierte Arbeitgeber*innen und betroffenenensibler Richter*innen können eine große Hilfe sein und einen Unterschied machen bei der Bewältigung der Gewalterfahrungen, bei der Durchsetzung von Rechten für Betroffene und der Verhinderung weiterer Gewalt. Die Zusammenarbeit unterschiedlicher Fachkräfte in interdisziplinären regionalen Netzwerken und Kooperationsbündnissen ist deshalb unerlässlich. Fachberatungsstellen sind in der Regel ein wichtiger Akteur, um diese Bündnisse zu initiieren und ihre strukturelle Kontinuität aufrechtzuerhalten. Außerdem ermöglichen sie durch ihre Einbindung in Landesvernetzungen und den bff, dass ihre Praxiserfahrungen konzentriert aufbereitet in politische Prozesse (z. B. Gesetzgebungsverfahren) einfließen.

Die Fachberatungsstellen sind Kompetenzzentren zum Thema geschlechtsspezifische Gewalt. Durch die Beratungsarbeit entsteht ein praxisnahes Wissen darüber, wie Betroffene Gewalt erleben, welche Folgen Gewalt haben kann und welche Unterstützung sich Betroffene wünschen. Dies fließt in die Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildungen für Fachkräfte ein. In den Fortbildungen wiederum erfahren die Mitarbeiter*innen der Fachberatungsstellen, was Fachkräfte brauchen, um handeln zu können und wo die jeweiligen professionellen Aufträge, Hemmnisse und Grenzen bei den verschiedenen Berufsgruppen sind.

Zu beachten ist, dass alle Präventionsmaßnahmen auch eine verstärkte Nachfrage nach Interventionsangeboten (Beratung/Begleitung) nach sich ziehen (können). Deshalb werden in Präventionsveranstaltungen für Kinder, Jugendliche und Erwachsene und in Fortbildungen für Fachkräfte immer auch konkrete Interventionsangebote der Fachberatungsstellen und kooperierender Einrichtungen aufgezeigt.

Konzeptionelle Weiterentwicklung

Die Arbeit der Fachberatungsstellen ist geprägt von vielfältigen Anforderungen und Veränderungen. Gesetzliche Rahmenbedingungen, Anforderungen der Zielgruppen, neue Arbeitsformen, Vielfalt und Intersektionalität, Digitalisierung – all dies und noch viel mehr hat Einfluss auf die Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

In den übergeordneten Gremien sowie auf den Tagungen des bff finden regelmäßig Diskussionen zur konzeptionellen Weiterentwicklung der Fachberatungsstellen statt, die diese angepasst an die regionalen Verhältnisse umsetzen.

Außerdem arbeiten die Mitarbeiter*innen vor Ort in Arbeitskreisen und Fachgruppen mit anderen Institutionen und Professionen zusammen und besuchen lokale Fachtagungen und -veranstaltungen. Auf diese Weise sichern sie die fachliche Weiterentwicklung in Abstimmung mit den örtlichen Trägern und unter Berücksichtigung kommunaler Strukturen.

Innerhalb der Fachberatungsstellen werden – zum Beispiel im Rahmen von Planungstagen und Qualitätszirkeln – Vorgehen entwickelt, die der kontinuierlichen Verbesserung der angebotenen Leistungen dienen.

Systematische Vorgehensweisen zur konzeptionellen Weiterentwicklung 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 (Nutzer*innen, Mitarbeiter*innen der Einrichtung bzw. der Trägerorganisation, Kooperationspartner*innen) erreicht und vorhandene Bedarfe gedeckt werden konnten. Die Erfassung der Ergebnisqualität ermöglicht eine fortlaufende Reflexion der Struktur- und Prozessqualität. Voraussetzung ist eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit Verfahren zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.

In der Regel erfolgt die Bewertung durch die Fachberatungsstellen selbst und wird in den Alltag integriert. Hinzu kommen Erkenntnisse aus dem einrichtungsinternen Beschwerdemanagement (Rückmeldungen von Klient*innen) und aus Verfahren der Schlichtungsstelle des bff.

Unter Umständen ist eine externe Evaluation hilfreich, wenn in größerem Umfang Bestehendes reflektiert und neue Wege beschritten werden sollen. Wenn Fachberatungsstellen sich an Modellprojekten beteiligen, findet in der Regel eine externe wissenschaftliche Evaluation des Projektes statt.

Sowohl für interne als auch für externe Prozesse müssen zusätzliche Ressourcen bereitgestellt werden.

Gegenstand der Ergebnisqualität kann u. a. die **Zufriedenheit** und der **Nutzen** der Beratung oder einer Fortbildung sein. Die

Zufriedenheit kann sich z. B. auf die Räumlichkeiten, die Umgebung, die Erreichbarkeit, die personelle Ausstattung und die erbrachten Leistungen der Fachberatungsstelle beziehen. Der Nutzen der Beratung kann als subjektive Einschätzung der Klient*innen erfasst werden, z. B. anhand der Frage, ob die Beratung ihnen bei der Problembewältigung geholfen hat. Auch der Nutzen einer Fortbildung soll als subjektive Einschätzung bei den Teilnehmer*innen abgefragt werden. Relevante Fragen sind z. B., ob die Inhalte und Methoden passend waren und ob die Teilnehmer*innen neue Erkenntnisse gewonnen haben und ihre Handlungskompetenz gestärkt wurde.

Außerdem können die Sichtweisen verschiedener Beteiligter berücksichtigt werden. Wesentlich ist dabei z. B., ob die Angebote die Zielgruppen erreichen und zu deren Bedarfen passen und ob allen Zielgruppen Zugänge ermöglicht werden können. Hierbei geht es auch um den Einbezug wissenschaftlicher Erkenntnisse und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Arbeit auch durch Rückmeldungen von z. B. Kooperationspartner*innen oder Geldgeber*innen. Außerdem ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen ein wichtiger Faktor der Ergebnisqualität.

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 auf die Ziele der Beteiligten, wie auch auf die Ausstattung der Institutionen (Strukturqualität) und ihre Leistungen (Prozessqualität). Feste Instrumente wie Beratungssequenzen zur Reflexion des bisherigen Hilfeprozesses, Jahresberichte, Berichte in Gremien oder Fragebögen unterstützen einen kontinuierlichen Qualitätsentwicklungsprozess.

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

- Inanspruchnahme der Angebote durch die Zielgruppen
- Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klient*innen
- Auswertung durch Mitarbeiter*innen und Kooperationspartner*innen
- Sichtbarkeit und Wirkung der Fachberatungsstellen in der Gesellschaft

3.1 Inanspruchnahme der Angebote durch die Zielgruppen

Quantitative Daten geben Auskunft über die Inanspruchnahme der Angebote der Fachberatungsstellen durch die unterschiedlichen Zielgruppen.

Eine Statistik kann unter anderem Folgendes dokumentieren:

- die Anzahl der Erstkontakte zu Betroffenen, Angehörigen und anderen Bezugspersonen sowie professionellen Unterstützer*innen,

- Zugangswege sowie Überweisungen von anderen Institutionen (indirekt kann auf diesem Wege der allgemein und in der Fachöffentlichkeit erreichte Bekanntheitsgrad und die Verankerung im Hilfesystem festgestellt werden),
- Zugangsbarrieren,
- die Inanspruchnahme von Fortbildungen, Beratung für Fachkräfte, Präventionsangeboten und Veranstaltungen.

Der bff führt jährlich eine Statistikabfrage durch, bei der Mitgliedsorganisationen ihre erhobenen statistischen Daten zur Verfügung stellen (können). Dies hilft, um Entwicklungen zu sehen, z. B. bei der Inanspruchnahme der Fachberatungsstellen und den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen.

3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klient*innen

Die **Zufriedenheit** der Klient*innen kann in Form von Befragungen, Gruppeninterviews oder auch als systematische Erhebung von Rückmeldungen aus dem Beratungsalltag ermittelt werden.

Allgemeine Kriterien für die Zufriedenheit mit der Beratung und Unterstützung bei Gewalt sind:

- Stabilisierung der Klient*innen,
- Information und Wissen über Rechte und Handlungsmöglichkeiten,
- Handlungskompetenz unter Zuhilfenahme eigener Ressourcen,
- Entwicklung neuer Perspektiven,
- Entscheidungskompetenz,
- Einschränkung von Gewaltsituationen bzw. -verhältnissen,
- Verbesserung von Schutz und Sicherheit,
- Stärkung und Unterstützung des Umfelds oder von Fachkräften.

Indirekte Indikatoren für die Zufriedenheit sind:

- Anzahl der Nachfragen nach Beratungen, Fortbildungen und Präventionsangeboten 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 der Klient*innen ermittelt werden. Dabei sollten sich die Fragestellungen an den jeweiligen Zielsetzungen der Fachberatungsstellen ausrichten.

Indirekte Indikatoren für die Messung des Nutzens der Arbeit sind:

- die Anzahl der Betroffenen, die beraten wurden,
- 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 in 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 am 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 von Präventionsmaßnahmen wie Veranstaltungen, Kampagnen oder Fortbildungen erfolgt über eine Rückmeldung der Teilnehmenden, sei es im Rahmen von Feedback-Runden oder Erhebungen mittels eines anonymen Fragebogens.

3.3 Auswertung durch Mitarbeiter*innen und Kooperationspartner*innen

Die **Reflexion der Arbeit der Mitarbeiter*innen** und deren Perspektive kann in Teambesprechungen, Fall- oder Teamsupervisionen oder Organisationsentwicklungsprozessen erfasst werden. Wichtig sind mindestens einmal im Jahr stattfindende Mitarbeiter*innengespräche, Jahresrückblicke und -planungen sowie Formen der Selbstevaluation. Außerdem findet im Rahmen von institutionsübergreifenden Fallkonferenzen, auf Tagungen oder bei gemeinsamen Fortbildungen ein Reflexionsprozess statt, der häufig in Bestandsaufnahmen, Leitbildern und Umsetzungsstrategien dokumentiert wird.

Ein regelmäßiger Austausch mit Kooperationspartner*innen, mit Fachkräften 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 neben den oben genannten Weiterweisungen und der Inanspruchnahme kollegialer Beratung und Fortbildung zum Beispiel:

- Anzahl, Umfang und Inhalt von Medienberichten,
- Einladungen als Expert*innen zu Veranstaltungen und öffentlichen Ereignissen,

- Verbreitung von Veröffentlichungen und Informationsmaterial,
- Zugriffe auf die Homepage,
- Bewilligung von Projektanträgen,
- Zuwendungen durch Spenden und Sponsoring,
- Bewilligung öffentlicher Mittel/ Drittmittel.

3.4 Sichtbarkeit und Wirkung der Fachberatungsstellen in der Gesellschaft

Die Fachberatungsstellen tragen wesentlich zu gesellschaftlichen Veränderungen bei, weil sie die Bedarfe der Betroffenen genau kennen und sich in der Praxis viele Veränderungsbedarfe zeigen. Weil Fachberatungsstellen Gewalt immer im gesellschaftlichen Kontext betrachten, sind Öffentlichkeits-, Kampagnen- und Pressearbeit sowie Präventions- und Fortbildungsangebote zentrale Bestandteile ihrer Arbeit. In den letzten Jahren ist eine gewachsene gesellschaftliche Aufmerksamkeit für geschlechtsspezifische Gewalt und für spezielle Phänomene wie z. B. Femizide, digitale Gewalt oder sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz festzustellen. Auch Gesetzesänderungen wie die Reform des Sexualstrafrechtes sind Folge sich verändernder ge-

sellschaftlicher Standpunkte und eines wachsenden Problembewusstseins.

Das Wissen über Ursachen, Formen und Auswirkungen geschlechtsspezifischer Gewalt wird gesammelt und an politische Entscheidungsträger*innen weitergegeben. Die Istanbul-Konvention verpflichtet Deutschland zur Umsetzung eines Gesamtkonzeptes mit umfassenden koordinierten Maßnahmen gegen geschlechtsspezifische Gewalt. Die Fachberatungsstellen und der bff als Dachverband sind hierbei unverzichtbar.

Ethische Grundlagen, Schutzkonzepte und Beschwerdemanagement in Fachberatungsstellen

Beratung und Therapie der Betroffenen von Gewalt erfordern ein hohes Maß an ethischer Verantwortung. Die Mitarbeiter*innen von Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen sind daher besonders gefordert, das eigene Verhalten und Erleben im Beratungskontext zu reflektieren und die Klient*innen, sowie auch sich selbst, vor Grenzüberschreitungen und Machtmissbrauch zu schützen.

Aus diesen Gründen gelten im bff **Ethikrichtlinien**. Die Ethikrichtlinien dienen dem Schutz der Klient*innen vor unethischem und unprofessionellem Handeln und der Förderung des ethischen Diskurses innerhalb des Verbandes. Sie fungieren als Handlungsorientierung der Mitgliedseinrichtungen und ihrer Mitarbeiter*innen. Die Ethikrichtlinien sind für alle bff-Mitglieder verbindlich. Der bff empfiehlt, die Ethikrichtlinien den Arbeitsverträgen der Mitarbeiter*innen als Anhang hinzuzufügen.

Bei Verstößen gegen die Ethikrichtlinien bzw. bei Beschwerden und Konflikten kann die **Schlichtungsstelle** eingeschaltet werden. Die Aufgabe der Schlichtungsstelle ist die Sicherung der Ethikrichtlinien. Sie nimmt Beschwerden entgegen und kann

sowohl von Klient*innen als auch von Mitarbeiter*innen von bff-Mitgliedsorganisationen angerufen werden. Die Anfragen werden von unabhängigen Schlichter*innen bearbeitet. Hinweise auf die Schlichtungsstelle liegen in der Beratungsstelle aus bzw. sind auf deren Homepage sichtbar. Neue Kolleg*innen werden auf die Ethikrichtlinien sowie auf Informationen zur Schlichtungsstelle hingewiesen.

Ethikrichtlinien sollten Teil eines umfassenderen **Schutzkonzeptes** sein. Die systematische Erarbeitung und Umsetzung eines Schutzkonzeptes (für Klient*innen und Mitarbeiter*innen) für die jeweilige Fachberatungsstelle und ihre Trägerorganisation dient dazu, mögliche Risikofaktoren für grenzverletzendes Verhalten zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, die den Mitarbeiter*innen mehr Handlungssicherheit geben und die Fachberatungsstelle zu einem sicheren und unterstützenden Ort für Nutzer*innen und Mitarbeiter*innen machen. Das Schutzkonzept wird im Sinne einer lebendigen Organisationskultur fortlaufend überprüft und bei Bedarf angepasst, z. B. wenn in einer Fachberatungsstelle neue Arbeitsbereiche und Leistungen hinzukommen bzw. sich das Leistungsspektrum und die Rahmenbedingungen verändern.

Des Weiteren ist ein **Beschwerdemanagement** Teil des Schutzkonzeptes. Die Fachberatungsstellen halten für die Nutzer*innen Möglichkeiten vor, Rückmeldungen zu ihren Erfahrungen in der Beratungsstelle zu geben und sich gegebenenfalls zu beschweren. Dies kann bspw. in Form von anonymisierten Feedbackbögen, „Kummerkästen“, Wünscheboxen o. ä. geschehen. Damit das Recht auf Beschwerde wahrgenommen werden kann, wird

ein Verfahren entwickelt, welches die Bekanntmachung und Bearbeitung von Beschwerden regelt. Es besteht eine positive Beschwerdekultur. Anregungen und konstruktive Kritik werden als Chance zur Verbesserung der Arbeitsqualität betrachtet.

Laut dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) muss jede Organisation unabhängig von ihrer Größe eine Beschwerdestelle einrichten für Fälle, die unter das AGG fallen.

Ausblick

Qualitätsstandards sind das Ergebnis eines kontinuierlichen Reflexions- und Veränderungsprozesses, um das Angebot im Sinne aller Beteiligten zu verbessern – 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 Fachberatungsstellen gemeinsam ist der regelmäßige Austausch über Qualitätsstandards und ihre Weiterentwicklung. Der Bundesverband will mit den vorliegenden Standards dazu beitragen. Es geht nicht darum, alles zu vereinheitlichen. Unterschiedliche Rahmenbedingungen, gewachsene regionale Strukturen und die Vielfalt der Angebote sind zu berücksichtigen und wertzuschätzen. Ziel ist vielmehr, einen gemeinsamen, den Zielsetzungen der Arbeit entsprechenden Prozess der Qualitätsentwicklung zu gestalten.

Weiterführendes Material des bff

Auf der Website des bff www.frauen-gegen-gewalt.de sind weiterführende Informationen und Materialien zu finden:

- Satzung
- Geschäftsordnung inkl. Ethikrichtlinien
- Informationen zur Schlichtungsstelle
- Broschüre: „Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für Frauen – gegen Gewalt.“ Die vom bff 2019 herausgegebene Broschüre beschreibt detailliert, welche Angebote Fachberatungsstellen vorhalten, wie sie arbeiten und wie sie gewaltbetroffene Frauen und ihr Umfeld unterstützen.
- Broschüre: „Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt.“ Diese ebenfalls 2019 vom bff herausgegebene Broschüre beschreibt, warum sich der Einsatz gegen geschlechtsspezifische Gewalt lohnt und was für eine bedarfsgerechte Ausstattung der Fachberatungsstellen notwendig ist.

- Buch: „Kontextualisierte Traumaarbeit. Beratung und Begleitung nach geschlechtsspezifischer Gewalt – Forschungsergebnisse aus der Praxis feministischer Beratungsstellen.“ Autor*innen: Ariane Brensell, Ans Hartmann und Cai Schmitz-Weicht, herausgegeben 2020 vom bff.

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

bff:

FRAUEN GEGEN GEWALT E.V.