

# **Inhalt**

## **Einführung**

### **1 Strukturqualität**

- 1.1 Niedrigschwelliger Zugang
- 1.2 Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess
- 1.3 Räumliche und technische Ausstattung
- 1.4 Finanzierung des Beratungsangebotes
- 1.5 Personalstruktur und Qualifizierung der Mitarbeiterinnen

### **2 Prozessqualität**

- 2.1 Grundlagen der Beratungsarbeit
  - 2.1.1 Ethik und rechtliche Grundlagen
  - 2.1.2 Beratungsansatz
- 2.2 Gestaltung des Unterstützungsprozesses
  - 2.2.1 Erstberatung
  - 2.2.2 Beratungsinhalte und Umsetzung
  - 2.2.3 Kontrolle des Beratungsprozesses
  - 2.2.4 Abschluss und Auswertung
- 2.3 Qualifizierung der Mitarbeiterinnen
- 2.4 Konzeptionelle Weiterentwicklung

### **3 Ergebnisqualität**

- 3.1 Inanspruchnahme durch die Zielgruppen
- 3.2 Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klientinnen
- 3.3 Sonstige Perspektiven

## **Schlussbemerkung**

## Einführung

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

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

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

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

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

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

Die Einrichtungen unterscheiden sich aufgrund unterschiedlicher historischer Entwicklungen und vorhandener Ressourcen in der Organisationsform und ihren Arbeitsschwerpunkten. Je nach kommunalen Strukturen haben viele Frauennotrufe den Schwerpunkt der Beratung bei sexueller Gewalt, während die Frauenberatungsstellen zu anderen Gewaltformen, insbesondere häuslicher Gewalt und frauenspezifischen Problemen beraten. Vielerorts leisten die Einrichtungen jedoch beides. Viele Frauenberatungsstellen haben über die Beratung zu Gewalt hinausgehend ein breiteres Angebot zu weiteren Problemlagen eingerichtet, zum Beispiel zu Selbstbestimmung, Sexualität, sozialen und finanziellen Notlagen.

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

Die Notwendigkeit der Arbeit von Frauenberatungsstellen und Frauennotrufen ergibt sich aus dem Ausmaß von Gewalterfahrungen im Leben von Mädchen und Frauen und den damit verbundenen enormen individuellen und gesellschaftlichen Kosten. Die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebene repräsentative Prävalenzstudie<sup>1</sup> weist nach, dass jede zweite bis dritte befragte Frau (N = 10.264) nach dem 16. Lebensjahr mindestens schon einmal körperliche Gewalt und etwa jede siebte Frau mindestens einmal sexuelle Gewalt im Sinne einer engen strafrechtlichen Definition erfahren hat. Sexuelle Belästigungen erleben mehr als die Hälfte aller in Deutschland lebender Frauen (58 %). Wird Gewalt in der Kindheit und Jugend einbezogen, haben nur 9% aller befragten Frauen in ihrem Leben weder körperliche, noch sexualisierte, noch psychische Gewalt oder sexuelle Belästigung erlebt.

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

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

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

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

---

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

Auch unabhängig von direkten Gewalterfahrungen können sich Frauen an die Frauenberatungsstellen wenden, zum Beispiel:

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

Die Beratung zu diesen Themen folgt in aller Regel den vorliegenden Standards. Diese beziehen sich jedoch vornehmlich auf die Beratung bei Gewalt. Nicht selten stehen jedoch auch diese Probleme im Zusammenhang mit früheren oder aktuellen Gewalterfahrungen. In diesem Fall erleichtert das breite Angebot vieler Frauenberatungsstellen Mädchen und Frauen den Weg in das Hilfesystem, indem sie den Kontakt zur Beratungsstelle über ein psychisches oder körperliches Symptom aufnehmen können, obwohl sie die erlebte Gewalt aufgrund von Scham und Ängsten (noch) nicht thematisieren können.

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

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

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

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

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

Während sich dreißig Jahre Reflexion und Diskussion anhand von Jahres- und Jubiläumsberichten, von Dokumentationen der Bundesnotruffreffen und anhand von spezifischen Veröffentlichungen verfolgen lassen, liegt nun eine systematische Darstellung der Qualität der Arbeit vor.

Dabei sind die im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards im Sinne einer ‚best practice‘ zu verstehen. Nicht alle Einrichtungen sind im Hinblick auf ihre finanziellen Ressourcen in der Lage, alle Standards vollständig zu erfüllen; sie leisten dennoch professionelle Beratungsarbeit und ihre kontinuierlichen Bemühungen, Finanzmittel zu akquirieren, dienen in erster Linie dazu, das Beratungsangebot für die Nutzerinnen gemäß der vorliegenden Standards zu optimieren.

Die Standards orientieren sich an folgenden Kriterien:

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

Die Qualitätsempfehlungen

- wirken als Leitlinien **nach innen** für hauptamtliche Mitarbeiterinnen, Honorarkräfte, Praktikantinnen, aber auch für Vereinsmitglieder und Vorstandsfrauen, die häufig geschäftsführende Aufgaben übernehmen. Sie dienen dem Selbstverständnis, der Reflexion, dem Austausch und der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Arbeit.
- bieten Initiativen, Vereinen und Verbänden, die **zukünftige Frauennotrufe** oder **Frauenberatungsstellen** etablieren möchten, differenzierte und verständliche Informationen und geben allgemeine **Anregungen für die Arbeit anderer Institutionen** zum Thema Gewalt.
- verdeutlichen **nach außen**, welche Dienstleistungen unter dem Dach des Bundesverbandes angeboten werden. Die Qualitätsstandards richten sich an interessierte Rat- und Hilfesuchende, aber auch an Kooperationspartnerinnen und –partner, die allgemeine Öffentlichkeit, Verwaltung und Politik.

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

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

Die Darstellung erfolgt in folgender Gliederung:

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