Gemeinsam
gegen
Gewalt
an Frauen*

LF*GG BaWü

LANDESVERBAND FRAUEN* GEGEN GEWALT E.V.

Qualitäts-standards

Für Fachberatungsstellen im LF*GG e.V.

1. Auflage: Stuttgart, 2025

LF*GG e.V. Ba-Wü: Landesverband Frauen* gegen Gewalt e.V. Baden-Württemberg

Geschäftsstelle: Römerstr. 30, 70180 Stuttgart

Telefon: 0711 67 44 829

E-Mail:

konrad@lfgg-bw.de & wacker@lfgg-bw.de

www.lfgg-bw.de

Redaktion:

Liane Wacker, Tabea Konrad

Der LF*GG wird unterstützt durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration aus Landesmitteln, die der Landtag von Baden-Württemberg beschlossen hat.

Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR SOZIALES UND INTEGRATION

LF*GG BaWü
LANDESVERBAND FRAUEN* GEGEN GEWALT E.V.

Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen*
www.lfgg-bw.de

Inhalt

1 Vorbemerkungen – was können Qualitätsstandards leisten? 2
2 Arbeitsansatz 2
2.1 Fachberatungsstellen als Kompetenzzentren bei geschlechtsspezifischer Gewalt 2
2.2 Niedrigschwelliger Zugang zu unabhängigen Fachberatungsstellen 3
2.3 Feministische und parteiliche Haltung 6
2.4 Kontextualisierte Traumaarbeit und Förderung der Selbstbestimmung 7
3 Leistungsspektrum 8
3.1 Beratung und Begleitung der Frauen* 8
3.2 Kooperation und Vernetzung 11
3.3 Prävention und Fortbildung 12
3.4 Öffentlichkeitsarbeit 14
3.5 Qualitätsentwicklung und -sicherung 14
4 Strukturelle Rahmenbedingungen 15
4.1 Organisationsstruktur 15
4.2 Finanzierung der Angebote 16
4.3 Datenschutz 16
4.4 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiter*innen 17
4.5 Räumliche und technische Ausstattung 19
5 Ethische Grundlagen, Schutzkonzept und Beschwerdemanagement in Fachberatungsstellen 20

1 Vorbemerkungen – was können Qualitätsstandards leisten?

Die Istanbul-Konvention[1] 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 Gewalt.[2] Gleichzeitig stehen die Bedürfnisse und die Selbstbestimmung der gewaltbetroffenen Frauen* und Mädchen* im Mittelpunkt der Arbeit von Fachberatungsstellen im Landesverband Frauen* gegen Gewalt LF*GG e. V. 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. Deshalb sind die hier vorgestellten Qualitätsstandards 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 LF*GG.

Die im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards sind in weiten Teilen an die Qualitätsstandards des Bundesverbands der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff) angelehnt[3], da der bff als Fachverband auf Bundesebene das Pendant zum LF*GG in Baden-Württemberg darstellt.

2 Arbeitsansatz

2.1 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 sind immer eingebettet in den Kontext gesellschaftlicher Strukturen. Ziel ist es, Gewalt zu verhindern, vor Gewalt zu schützen und dafür notwendige gesellschaftliche Veränderungen anzustoßen. Deshalb sind die Fachberatungsstellen des LF*GG in der gesellschaftlichen Sensibilisierung, Öffentlichkeitsarbeit, Prävention, Beratung, Fortbildung und Vernetzung aktiv. Fachberatungsstellen können als Kompetenzzentren in ihrer Region mit ihrer oft

---

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 TIN*-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/

3 Vgl. https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/ueber-uns/bff-qualitaetssicherung/qualitaetsentwicklung-und-qualitaetssicherung.html

langjährigen Praxiserfahrung, ihrer spezifischen Fachkompetenz und ihrer Handlungssicherheit das Thema geschlechtsspezifische Gewalt im öffentlichen Bewusstsein halten und gemeinsam mit Kooperationspartner*innen Verbesserungen voranbringen. Wie gut dies gelingt, hängt jedoch auch von den zur Verfügung stehenden Ressourcen ab.[4]

In einem von Wissenschaftler*innen, Kolleg*innen aus Fachberatungsstellen und Expert*innen aus Erfahrung gemeinsam durchgeführten Forschungsprojekt unter der Leitung von Ariane Brenssell wurde als spezifische Qualität der Fachberatungsstellen ein Dreiklang aus Beratung, Zusammenhangswissen und Strukturarbeit herausgearbeitet.[5] 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.

2.2 Niedrigschwelliger Zugang zu unabhängigen Fachberatungsstellen

Gewaltbetroffene Frauen* und Unterstützungspersonen sollten in allen Kommunen und Kreisen die Möglichkeit haben, auch bei einem nicht-konfessionellen und nicht-staatlichen Träger Hilfe und Unterstützung zu finden. Geschlechtsspezifische Gewalt durchzieht alle Religionen und findet auch in Institutionen statt. Deshalb sind nicht alle Träger gleichermaßen geeignet, ein bedarfsgerechtes Angebot für alle Frauen* zu machen. Zum Beispiel können oder wollen Frauen*, die in kirchlichen Strukturen Machtmissbrauch und Gewalt erleben mussten, aufgrund dieser Erfahrungen oft keine Beratung von kirchlichen Trägern in Anspruch nehmen.

Entscheidend für ein niedrigschwelliges Angebot sind in der Regel die Qualität der Öffentlichkeitsarbeit, die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, der einfache Zugang, die Unmittelbarkeit der Terminvergabe, der Beratungsort und in Verbindung damit das subjektive Gefühl von Sicherheit, die räumliche und technische Ausstattung sowie 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. Wichtig sind z. B. eine passgenaue altersgerechte Ansprache der jeweiligen Zielgruppe bei Präventionsangeboten, eine gewisse Flexibilität in Bezug auf Veranstaltungsort, Dauer und Kosten von Fortbildungen sowie einladende, klare Strukturen zur 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

---

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

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

sie für Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen geeignet sind (z. B. Berufstätige, Schüler*innen, Alleinerziehende). Außerhalb der Öffnungs- und Sprechzeiten wird mithilfe 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 sollte werktags eine zeitnahe Kontaktaufnahme sichergestellt werden.

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[6] vereinbart und orientieren sich, soweit es personelle und räumliche Gegebenheiten zulassen, an ihren Bedürfnissen und dem Beratungsverlauf.

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

Fachberatungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln (möglichst) gut **erreichbar**, d. h. Nutzer*innen müssen nicht mehr als 50 Kilometer Wegstrecke oder eine Stunde Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln bis zur nächsten Fachberatungsstelle zurücklegen.[7] Insbesondere in ländlichen Gebieten sind die Räume nach Möglichkeit so gelegen, dass der Zutritt unbeobachtet möglich 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 Telefonklingeln oder andere Unterbrechungen) oder ein Bedürfnis nach geschützten Räumen, wie bspw. Räume ohne cis Männer.

---

6 Im Folgenden nutzen wir häufig der 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.

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

Ebenso ist auch auf die Sicherheit 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. Zum Schutz sollten Mitarbeiter*innen nicht allein in der Beratungsstelle oder einem mobilen Beratungsangebot arbeiten. Zudem sollten ein Maßnahmenplan für den Fall von Drohanrufen und gemeinsame Regeln für einen eventuellen Abbruch der Beratung vonseiten der Fachberatungsstelle entwickelt werden 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 eine wichtige Voraussetzung für das Zustandekommen und Gelingen eines Beratungsprozesses. Es ist wichtig, 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 die Sprachmittlung gelten folgende Maßgaben:

- Es sollte 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 in Bezug auf die persönlichen Daten und die 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 durch ein klar strukturiertes Angebot zu gewährleisten, 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).

2.3 Feministische und parteiliche Haltung

Die Fachberatungsstellen verfolgen einen **parteilich-feministischen, intersektionalen**[8] und **gesellschaftskritischen Ansatz**, der sich aus der Analyse gesellschaftlicher Machtverhältnisse ableitet. Hierzu gehören Diskriminierung aufgrund des Geschlechts sowie Mehrfachdiskriminierung aufgrund rassistischer, ableistischer und heteronormativer Strukturen. Grundlage für diesen Ansatz ist die Erkenntnis, dass strukturelle Gewalt, die sich in der gesamten Gesellschaft abbildet, Ursache und Ausdruck ungleich verteilter sozialer, ökonomischer, rechtlicher und politischer Ressourcen und Entwicklungschancen ist. 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 bei der tatausübenden Person. Diese Verantwortungszuweisung ist eindeutig, ohne Betroffene zu idealisieren oder Täter*innen zu verurteilen. 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 dadurch wird es möglich, 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, **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.

---

8 Intersektionalität meint die Tatsache, dass verschiedene Diskriminierungsformen, wie zum Beispiel Sexismus, Rassismus, Klassismus, Ableismus u. v. w., 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 von Schwarzen Feministinnen gegen Ende der 1980er-Jahre in den USA geprägt, insbesondere von Kimberlé Crenshaw.

Die Parteilichkeit für von geschlechtsspezifischer Gewalt Betroffene und der Blick auf gesellschaftliche Strukturen sind wichtige 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.

2.4 Kontextualisierte Traumaarbeit und Förderung der Selbstbestimmung

Die Arbeit mit einzelnen Frauen* an ihren traumatischen Erlebnissen findet immer im Kontext gesellschaftlicher Verhältnisse statt. Fachberatungsstellen sollten Frauen* nicht pathologisieren oder Gewalterfahrungen als individuelle Einzelschicksale betrachten. Klient*innen sollten nicht in erster Linie als „Opfer“ angesehen werden, sondern als Expert*innen für ihr Leben. Gewalt und Gewaltfolgen werden gesellschaftlich und menschenrechtlich eingeordnet.

Gewalt und insbesondere sexualisierte Gewalt sind massive Grenzverletzungen, 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 Zusicherung der Selbstbestimmung im Bewältigungsprozess besonders relevant. Selbstbestimmung bezieht sich auf die Kontaktaufnahme zur Einrichtung, eine mögliche Anonymität im Beratungskontakt, die Kontrolle über eine Weitergabe von Informationen, ausreichend Mitbestimmung bei der Gestaltung der Beratung und der Beratungsinhalte, Psychoedukation sowie Transparenz des Vorgehens. Eine bedarfsorientierte Beratung sowie die fortdauernde kritische Reflexion des Machtungleichgewichts in der Beratung tragen dazu bei, den Ratsuchenden möglichst viel Kontrolle zu ermöglichen.

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 proaktiven Beratungsansatz, z. B. wenn Fachberater*innen nach einer polizeilichen Wegweisung wegen häuslicher Gewalt die Betroffenen von sich aus (proaktiv) 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 sind für manche Nutzer*innen wichtige Voraussetzungen für die Kontaktaufnahme. Der Wunsch nach Anonymität besteht zum Beispiel aufgrund von Ängsten vor Kontrollverlust und Stigmatisierung, aus Angst vor staatlichen Maßnahmen wie etwa Abschiebungen oder auch 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. 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 haben 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 bestärkt, 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.

3 Leistungsspektrum

3.1 Beratung und Begleitung der Frauen*

Schwerpunktmäßig richtet sich das Angebot der Fachberatungsstellen an Frauen* und Mädchen* mit geschlechtsspezifischen Gewalterfahrungen unabhängig von Alter, Religion, Bildungsgrad, sexueller Orientierung, sozialem Status, Herkunft, Aufenthaltsstatus sowie unabhängig von der Form und dem Zeitpunkt der erlebten Gewalt. Auch Unterstützer*innen aus dem privaten oder beruflichen Umfeld erhalten Beratung, wie sie den Betroffenen helfen und sie entlasten können.
Je nach Ressourcen und konzeptioneller Ausrichtung der Fachberatungsstelle erhalten Frauen* und Mädchen*, ggf. auch Jungen* und Männer*, non-binäre, inter* und trans* Personen entsprechend ihrem

individuellen Bedarf 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. Darüber hinaus erhalten die Ratsuchenden Informationen über die allgemeine Arbeitsweise der Beratungsstelle, den Beratungsverlauf, die Schweigepflicht der Berater*innen, das fehlende Zeugnisverweigerungsrecht sowie 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 übrigen 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 Erstatten 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 Umfeld werden darüber informiert, 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 Notsituationen 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 Krisenintervention. 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 oder wenn sich ein Strafverfahren über mehrere Jahre erstreckt. 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 von ihnen 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 in Einzel- oder Gruppensettings angeboten, 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 auch bei deren fachlicher 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 die Begleitung zu Anwält*innen, Kliniken oder zur Polizei und die Unterstützung bei der Antragsstellung (soziales Entschädigungsrecht, Fonds Sexueller Missbrauch u. a.).

i. *Begleitungen im Straf- und Zivilverfahren* je nach Ressourcen der Fachberatungsstellen: Hier werden *Informationen* über den Gang des Verfahrens, Zuständigkeiten, die Zeug*innenrolle im Strafverfahren, den Ablauf von Vernehmungen sowie mögliche Verfahrensausgänge vermittelt. Zudem können Ängste und Befürchtungen der Betroffenen bearbeitet und Handlungsmöglichkeiten in Stresssituationen erarbeitet werden.

j. *Fachliche Stellungnahmen*, beispielsweise im Rahmen von Asylverfahren, bei notwendigen Schulwechseln 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 Intervision
- Fallsupervisionen
- Fortbildungen

3.2 Kooperation und 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.

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.
Alle Fachberatungsstellen sind aktiver Teil der Landesvernetzungen und nehmen regelmäßig an den Treffen des Landesnetzwerks der ambulanten Beratungsstellen gegen häusliche Gewalt und/oder der LAG Frauennotrufe sowie des LF*GG teil.

3.3 Prävention und Fortbildung

Neben der individuellen Unterstützung ist die Aufdeckung und Veränderung von gewaltfördernden Gesellschaftsstrukturen Ziel der Arbeit. Deshalb investieren professionelle Fachberatungsstellen einen großen Teil ihres Arbeitsvolumens in Öffentlichkeitsarbeit, Prävention, Fortbildung, politische Arbeit und Vernetzung. So begegnen sie aktiv Mythen über Gewalt und bekämpfen Geschlechterstereotype.

Gewaltprävention umfasst alle Maßnahmen, die Gewalt verhindern oder verringern. Präventionsangebote sind ein zentraler Baustein zur Verhinderung von (weiteren) Gewalttaten und zur Stärkung von Frauen* und Mädchen*.

Entsprechend umfassen die Leistungen im Sinne der Primär- und Sekundärprävention **strukturelle Ansätze professioneller Arbeit** wie

- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierungskampagnen (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.[9] Wie auch die Öffentlichkeitsarbeit haben Präventionsangebote und Fortbildungen das Ziel, gesellschaftliche Mythen zu entkräften, Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen und es Betroffenen und Unterstützer*innen zu erleichtern, Gewalt als solche zu benennen.

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. Präventions-

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

veranstaltungen für Kinder, Jugendliche und Erwachsene sind eingebettet in das Schutzkonzept der Einrichtung bzw. andere Maßnahmen zur Prävention. Die Veranstalter*innen berücksichtigen bei der Planung von Angeboten für Kinder und Jugendliche, 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 Veranstaltung stehen Fachkräfte der Institution den Kindern und Jugendlichen bzw. den erwachsenen Schutzbefohlenen als Ansprechpartner*innen 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 die Vermittlung von Wissen und Fähigkeiten mithilfe von positiven und stärkenden Methoden und möglichst ohne Einschränkungen und Verbote.

Fortbildungen zu geschlechtsspezifischer Gewalt

Die Fortbildung für Angehörige anderer Berufsgruppen soll „zur Verhütung und Aufdeckung solcher Gewalttaten, zur Gleichstellung von Frauen und Männern, zu den Bedürfnissen und Rechten der Opfer sowie zu Wegen zur Verhinderung der sekundären Viktimisierung“ erfolgen (Art. 15 IK).

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 zwischen Informationsveranstaltungen und Fortbildungen zu unterscheiden. Fortbildungen dauern in der Regel länger und bieten eine größere Methodenvielfalt. Sie vermitteln Fachwissen und Handlungskompetenzen in Bezug auf geschlechtsspezifische Gewalt und die Unterstützung Betroffener, bieten Raum für Selbstreflexion und Austausch in Bezug auf die jeweilige berufliche Rolle und die eigene Haltung und werden von qualifizierten Fachkräften durchgeführt, die eine parteiliche, diskriminierungssensible, grenzwahrende und respektvolle Haltung vorleben und den Rahmen der Fortbildung entsprechend gestalten.

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

3.4 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit der Fachberatungsstellen dient dem Bekanntmachen der eigenen Angebote und der Information und Aufklärung über geschlechtsspezifische Gewalt. Mögliche Kommunikationsmedien sind die Website, 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. Das bedeutet, dass neben Sexismus auch Antifeminismus und Frauen*hass, 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.

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.

3.5 Qualitätsentwicklung und -sicherung

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** durch Angebote, die die Nutzung eigener Ressourcen und Entwicklungspotenziale unterstützen
- Orientierung an **Rahmenbedingungen**, die den Mitarbeiter*innen gute und **professionelle Arbeit ermöglichen**

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 untereinander und der kontinuierlichen Verbesserung der eigenen Arbeit.

- **Nach außen** transportieren sie die spezifische Qualität der im LF*GG organisierten Fachberatungsstellen und verdeutlichen die Notwendigkeit, ihnen vonseiten 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.

Im LF*GG sowie auf den Tagungen des bff finden regelmäßig Diskussionen zur konzeptionellen Weiterentwicklung der Fachberatungsstellen statt. Im Anschluss bemühen sich die Fachberatungsstellen, die gewonnenen Erkenntnisse, angepasst an die regionalen Verhältnisse, so gut wie möglich umzusetzen. 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.

Zur **Qualitätssicherung** evaluieren die Fachberatungsstellen regelmäßig, ob ihre Angebote die Zielgruppen erreichen und zu deren Bedarfen passen und ob alle Zielgruppen Zugang zu den Angeboten haben. Die Qualität der Angebote wird regelmäßig überprüft, indem Zufriedenheit und Nutzen aus Sicht der Klient*innen, Kooperationspartner*innen und Auftraggeber*innen erhoben werden.

Die Qualitätssicherung und fortlaufende Reflexion der Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiter*innen wird durch regelmäßige Teambesprechungen, Fall- oder Teamsupervisionen oder Organisationsentwicklungsprozesse gewährleistet. Hinzu kommen kontinuierliche fachspezifische Fort- und Weiterbildungen, insbesondere zu juristischen Themen und neuen Ansätzen in Therapie und Beratung. Einmal im Jahr stattfindende Mitarbeiter*innengespräche, Jahresrückblicke und -planungen sind weitere Formen der Qualitätssicherung. Fall-, Team- und Struktursupervisionen sind für alle Mitarbeiter*innen verpflichtend. Fehleranalysen sind ein wichtiger Bestandteil der Teamarbeit. Die fortlaufende Qualitätsentwicklung wird in Protokollen, Konzepten oder Berichten dokumentiert.

4 Strukturelle Rahmenbedingungen

4.1 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 **Entscheidungskompetenzen** werden in den Teams gemeinsam geregelt. Die einzelnen Mitarbeiter*innen tragen die Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten diese selbstständig 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 werden. 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.

4.2 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.[10] 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 sind.

4.3 Datenschutz

Für die Umsetzung des Datenschutzes orientiert sich der LF*GG an den Qualitätsstandards des bff, Kapitel 1.6, nachzulesen unter: https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/ueber-uns/bff-qualitaetssicherung/qualitaetsentwicklung-und-qualitaetssicherung.html

[10] Der Bundesverband bff hat in einer Broschüre detailliert ausgearbeitet, was für eine bedarfsgerechte Ausstattung von Fachberatungsstellen notwendig ist: bff (2019): Die Fachberatungsstellen: Aktiv gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen. Stark für die Gesellschaft – gegen Gewalt.

4.4 Personalstruktur und Qualifikation der Mitarbeiter*innen

Personalstruktur

Die Beratung erfolgt in aller Regel durch angestellte Mitarbeiter*innen. In jeder Beratungsstelle sollte es mindestens zwei angestellte Mitarbeiter*innen geben. So ist die Urlaubs- und Krankheitsvertretung gewährleistet und die Angestellten können sich kollegial austauschen und die Verantwortung im Team teilen. Auch für Präventionsveranstaltungen und Fortbildungen 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 sowie ein 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 Psychologie, Soziale Arbeit, (Sozial-)Pädagogik oder Heilpädagogik
- 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
- Erfahrung in der Onlineberatung und Methodenkenntnisse für die Arbeit im digitalen Raum
- spezifische Qualifikationen, um bestimmte Zielgruppen 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 nonbinären Personen) sowie über Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von geschlechtsspezifischer Gewalt, über 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
- Erfahrung in der Informationsaufbereitung und Konzeptentwicklung für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen:
    - entwicklungspsychologische Kenntnisse und Erfahrung in der Gruppenarbeit mit Kindern und Jugendlichen
    - Kenntnisse, die es ermöglichen, zielgruppenorientierte, altersgerechte Angebote anzubieten

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. in der Beratung bei geschlechtsspezifischer Gewalt
- umfassende Kenntnisse über Lebenssituationen von Frauen* (und ggf. trans*, inter* und non-binären Personen) sowie über Formen, Ausmaß, Ursachen und Folgen von geschlechtsspezifischer Gewalt, über 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 in Finanzcontrolling und Antragswesen

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 und sich entsprechend ihren Aufgaben fachlich weiterzubilden. Der Träger der Fachberatungsstelle stellt entsprechende Möglichkeiten zur Verfügung. Einen wichtigen Beitrag zur Qualifizierung leisten der LF*GG und der bff, indem sie regelmäßig über Fortbildungsangebote, Forschungsergebnisse, Gesetzesänderungen oder Fachliteratur informieren.

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

- Team- und Kooperationsfähigkeit
- Empathie und professioneller 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

4.5 Räumliche und technische Ausstattung

Die passende **räumliche Ausstattung** einer Beratungsstelle ist wichtig, damit 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 die 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 sowie Möglichkeiten für Büroarbeiten und Besprechungen.

Auch bei digitalen Angeboten ist eine gute räumliche und **technische Ausstattung** unerlässlich für die Qualitätssicherung.[11] 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. Dabei werden die besonderen Herausforderungen des „Blended Counseling“ (der Kombination analoger und digitaler Beratungsangebote und Kommunikationskanäle innerhalb eines Beratungsprozesses) 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.

5 Ethische Grundlagen, Schutzkonzept und Beschwerdemanagement in Fachberatungsstellen

Die Beratung und Therapie von Gewalt Betroffener 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.

Da eine Mitgliedschaft im LF*GG mit einer Mitgliedschaft im bff verbunden ist, gelten die **bff-Ethikrichtlinien**[12] verbindlich für alle Mitarbeiter*innen. 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 Handlungsleitfaden für Mitgliedseinrichtungen und ihre Mitarbeiter*innen. Der LF*GG empfiehlt, die Ethikrichtlinien den Arbeitsverträgen der Mitarbeiter*innen als Anhang hinzuzufügen.

Bei Verstößen gegen die Ethikrichtlinien bzw. bei Beschwerden und Konflikten kann die **Schlichtungsstelle** des bff eingeschaltet werden.

---

11 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, Deutschsprachige Gesellschaft für Online-Beratung (dg-onlineberatung.de).

12 https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/ueber-uns/bff-qualitaetssicherung/ethikrichtlinien-im-bff.html

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist es, die Einhaltung der Ethikrichtlinien sicherzustellen. 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 Feedbackbogen, „Kummerkästen“, Wünscheboxen o. Ä. geschehen. Damit das Recht auf Beschwerde wahrgenommen werden kann, bieten die Fachberatungsstelle ein Verfahren an, das 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.