

# Qualitätskriterien

## 5.1 Qualitätsmerkmale

Bevor nun einzelne Qualitätskriterien in der Arbeit mit gewaltbetroffenen Migrantinnen dargelegt werden, können insgesamt 6 generellere Qualitätsmerkmale skizziert werden. Zusammengekommen stellen diese gewissermaßen das Qualitätsgerüst dar, von dem aus sich dann unterschiedliche Qualitätskriterien ableiten lassen (siehe auch Anhang). Im Einzelnen sind dies Interkulturelle Perspektive, politische Positioniertheit, Parteilichkeit, Transparenz, Nachhaltigkeit und Gewaltfreiheit.

### Qualitätsmerkmale für die Soziale Arbeit mit gewaltbetroffenen Migrantinnen



Abb. 15 Qualitätsmerkmale für die Soziale Arbeit mit gewaltbetroffenen Migrantinnen

### a. 'Gewaltfreiheit'

*Leitsatz: Soziale Arbeit mit von Gewalt betroffenen Migrantinnen versteht sich als ein Beitrag im Sinne des Prinzips der 'Gewaltfreiheit'.*

Die Unterstützung von Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, nimmt die Bedrohung dieser ernst, bietet Schutz und die Möglichkeit nach der erlebten Gewalt ein eigenständiges Leben aufzubauen und aus der Gewaltspirale auszusteigen. Sie ist aktive Gewaltprävention. Als Gewalt wird hier nicht nur die "häusliche", sondern etwa auch die rassistische, heterosexistische Gewalt wahrgenommen (siehe Kapitel 2). Insofern kann die Praxis als Bestandteil einer umfassenden Antigewalt-Arbeit, die als ein Beitrag zu 'Gewaltfreiheit' in der Gesellschaft verstanden werden kann, betrachtet werden.

'Gewaltfreiheit' ist dabei als ein Experiment, utopisches Ziel und politische Strategie gleichermaßen zu verstehen.

### b. Interkulturelle Perspektive

*Leitsatz: Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, ist interkulturell und fordert damit monokulturell ausgerichtete Antigewalt-Arbeit heraus.*

Die Pluralität der Gesellschaft fordert von Sozialer Arbeit eine interkulturelle Perspektive. Die Arbeit mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen macht eine solche nicht nur nötig, sondern erweitert auch die bereits entwickelten Konzepte. Insofern kann sie als eine doppelte Herausforderung betrachtet werden: Sie fordert die 'klassische' monokulturell ausgerichtete Frauenhaus- und Beratungsarbeit wie auch die Interkulturelle Arbeit heraus, die vielfach genderunsensibel und heterosexuell fixiert bleibt.

### c. Transparenz

*Leitsatz: Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, ist transparent und selbstkritisch.*

Wer mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, arbeitet muss in ihrer Arbeit absolute Transparenz gewährleisten. Nur eine solche ermöglicht die Einübung von politischer Partizipation, die als das A und O des Empowerment (Ermächtigung) gelten kann.

Dafür muss die Arbeit selbstkritisch und professionell reflektiert werden. Die Selbstkritik ermöglicht dabei nicht nur die persönliche und professionelle Weiterentwicklung der einzelnen Mitarbeiterin, sondern auch die der gesamten Organisationen.

Transparenz ist auch in Bezug auf eine interessierte Öffentlichkeit zu gewährleisten. Hier gilt es MultiplikatorInnenseminare zu spezifischen Themen zu erarbeiten und eine gute und offensive Medienarbeit zu betreiben.

## Faktoren der transparenten Praxis

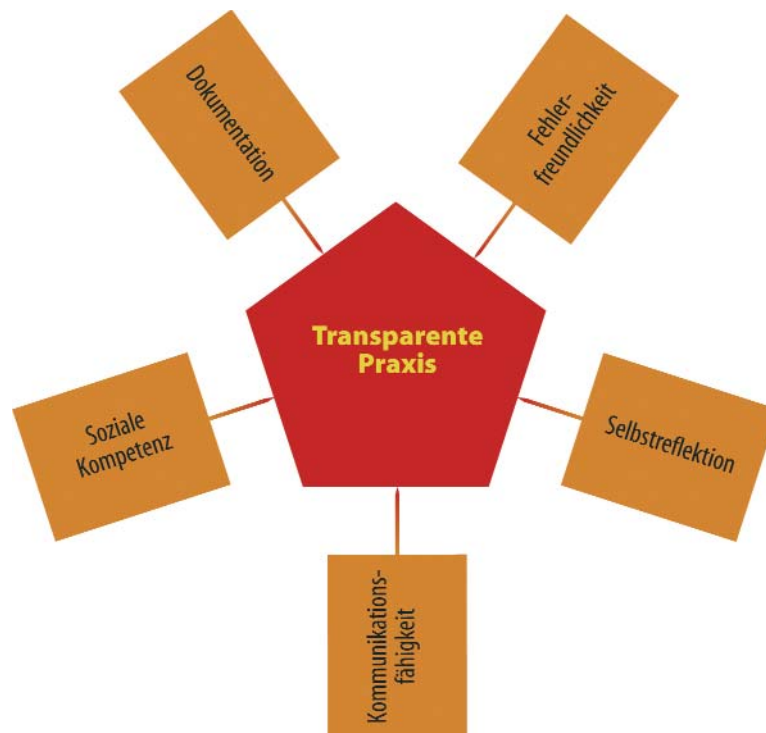


Abb. 16 Faktoren der transparenten Praxis

**d. Nachhaltigkeit**

*Leitsatz: Eine nachhaltige Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, trägt zur Demokratisierung der Gesellschaft bei.*

Projekte, die sich wie die Interkulturelle Initiative als Antigewalt-Projekte verstehen, leisten einen wichtigen Beitrag zur Durchsetzung der Menschenrechte. Frauenhäuser und Frauenberatungsstellen sehen ihre Aufgabe zudem in der Durchsetzung der Gleichberechtigung von Männern und Frauen, von der in Anbetracht der nicht abnehmenden tatsächlichen Gewalt bisher nicht die Rede sein kann. Institutionen, deren Fokus darüber hinaus Migrantinnen und Frauen im Exil sind, arbeiten zugleich an der Überwindung von Rassismus und anderen Formen der Diskriminierung, Ausgrenzung und Stigmatisierung. Zudem werden die Nutzerinnen dazu befähigt aktiv am sozio-politischen Geschehen zu partizipieren.

In der Öffentlichkeitsarbeit und über Multiplikatorinnenberatungen wird daneben notwendige präventive Antigewalt-Arbeit betrieben. Insoweit ist die sozialpolitische Bedeutung dieser Arbeit unbestreitbar. Sie leistet einen wichtigen Beitrag zur Demokratisierung der Gesellschaft.

### e. Politische Positioniertheit

*Leitsatz: Politisch positionierte Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, steht in der Pflicht gesellschaftliche Ungerechtigkeiten zu skandalisieren.*

Die politische Positioniertheit ist ein Muss bei der Arbeit mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen. Lange Zeit wurde die Gewalt gegen Migrantinnen gleich auf zwei Ebenen verleugnet bzw. verharmlost. Zum einen galt die erfahrene häusliche Gewalt als Ausdruck eines "kulturellen Verhaftetseins" und lag damit nicht im eigentlichen Interesse der Mehrheitsgesellschaft. Zum anderen galt rassistische Gewalt - insbesondere die strukturelle - nach wie vor zu den oft tabuisierten Gewaltformen. Die Arbeit mit Migrantinnen in Gewaltkontexten stellt sich beiden Gewaltformen zugleich. Sie skandalisiert etwa rassistische Gesetzgebung und sexistische Gewalt und versucht einen Umgang mit der schwierigen Situation innerhalb eines rassistischen Kontextes über häusliche Gewalt innerhalb minorisierter Communities zu sprechen.

Politische Positioniertheit übersetzt sich in eine offensive Öffentlichkeitsarbeit und kritische Parteilichkeit. Sie ist Bestandteil der professionellen Haltung der Mitarbeiterinnen und der Organisation.

### f. Kritische Parteilichkeit

*Leitsatz: Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, ist kritisch parteilich und damit dezidiert auf Seiten der Migrantin.*

Kritische Parteilichkeit hat sich insbesondere aus der Diskussion um die "Mittäterschaft" von Frauen entwickelt (vgl. Thürmer-Rohr 1990) und kann seitdem als ein Qualitätsmerkmal der Frauenhausarbeit angesehen werden. Die Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, verlangt darüber hinaus allerdings nicht nur die Vertretung der Interessen nach außen, sondern auch das Ernstnehmen interner Gewaltmanifestationen. Rassistische, heterosexistische oder klassistische Übergriffe von Seiten der Mitarbeiterinnen werden nicht hingegenommen und von Seiten der Nutzerinnen untereinander als Konflikt ernst genommen und bearbeitet.

Kritische Parteilichkeit hütet sich vor einer Viktimisierung der Frauen und ist in der Lage diese als verletzlich und potentiell verletzend wahrzunehmen. Die Fokussierung von Macht- und Herrschaftsartikulationen ermöglicht die 'Verletzlichen' bei der Ausbildung von Widerstandspotentialen zu unterstützen und die 'potentiell Verletzenden' in ihre Grenzen zu verweisen und sie für ihr Verletzungspotential zu sensibilisieren.

Kritische Parteilichkeit bleibt ein zu entwickelndes Instrument in der Sozialen Arbeit mit Opfern von Gewalt.

Mit "Qualitätskriterien" werden konkret Kennzeichen benannt, die die Qualität einer spezifischen Dienstleistung kennzeichnen. "In vielen Tätigkeitsfeldern liegen gesetzliche Vorgaben vor, aus denen sich ein Teil der Qualitätskriterien entwickeln lässt" (Meinhold 1998: 11). Die Vorgaben markieren Grenzen der sozialarbeiterischen Praxis und stellen gleichzeitig Möglichkeitsräume für sie dar.

Qualitätsmerkmale in der Sozialen Arbeit mit gewaltbetroffenen Migrantinnen

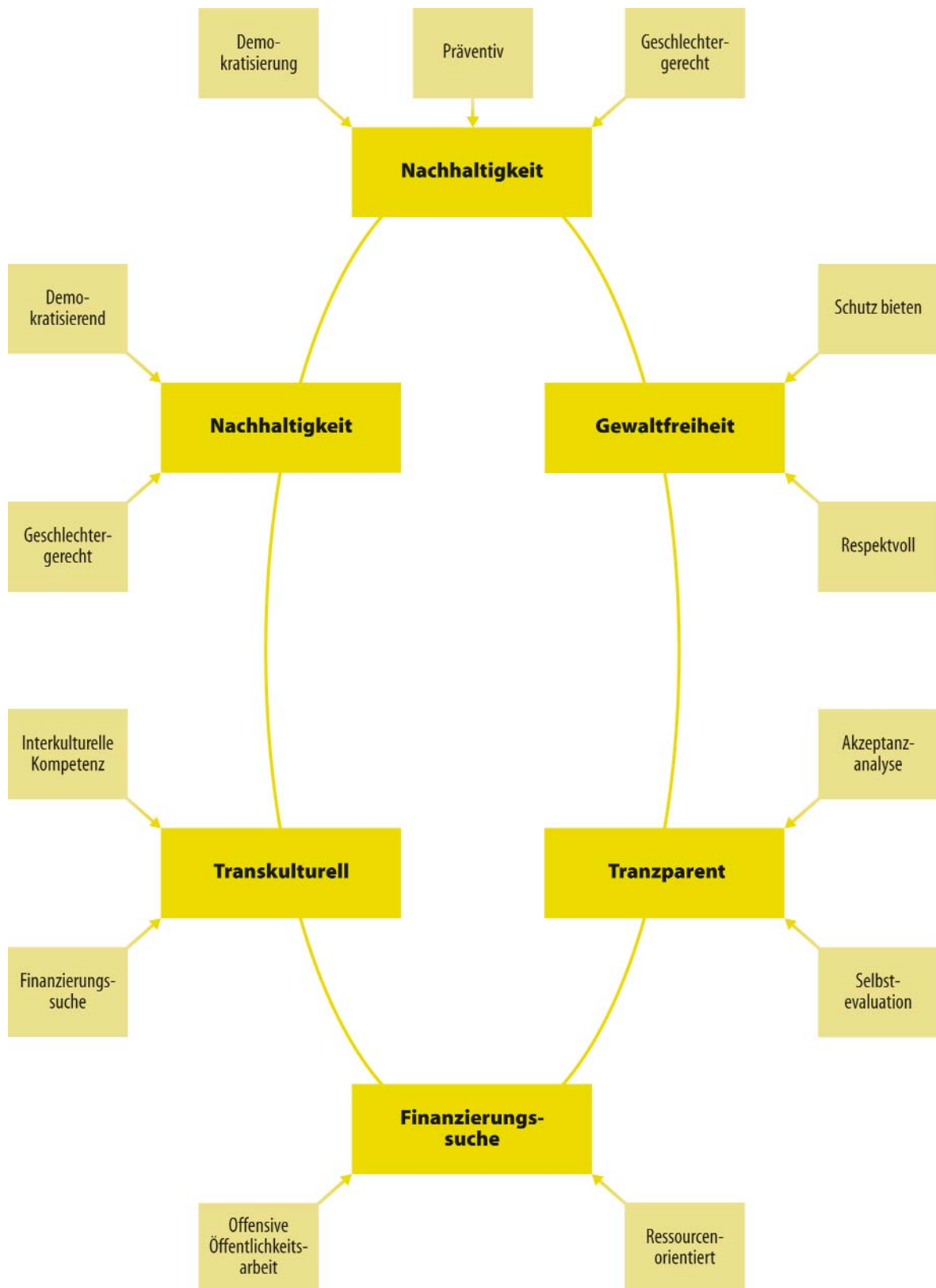


Abb. 17 Qualitätsmerkmale in der Sozialen Arbeit mit gewaltbetroffenen Migrantinnen

So bietet das *Gewaltschutzgesetz* und das *Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz* "neue" Möglichkeiten um Frauen zu stärken, ihr Selbstwertgefühl wiederzuerlangen und Schutz zu erfahren.

Neben diesen normativen Kriterien existieren empirisch fundierte, die von der jeweiligen Einrichtung mit Hilfe von Akzeptanzanalysen und Selbstevaluationsinstrumenten nachgezeichnet werden können. Zusammengenommen entsteht ein Bild von der Qualität, die die Nutzerinnen der Einrichtung(en) wünschen und die Mitarbeiterinnen aufgrund professioneller und ethischer Vorgaben anstreben sollten. Der Qualitätsentwicklungsprozess geht dabei von den Werten aus, die die Nutzerinnen mit den Angeboten der Institution verwirklichen können, z.B. sich geschützt zu fühlen, sich im Alltag zurecht zu finden, umfassend über die für sie relevanten Gesetze informiert zu werden, eine Zukunft aufzubauen etc.. Er sollte letztlich Verhaltensregeln bereitstellen, die es ermöglichen, diese Qualität tatsächlich zu erreichen, also einen Qualitätsstandard zu stabilisieren, auf den sich die Nutzerinnen der Einrichtung verlassen können.

Die hier vorliegenden allgemeinen Qualitätskriterien wurden entwickelt anhand einer umfangreichen

- Dokumentenanalyse (Konzept, Sachberichte, Zuwendungsvertrag etc.),
- Interviews mit Mitarbeiterinnen, Leitung und Vorstand der Interkulturellen Initiative,
- der von Iman Attia (ebenfalls im Rahmen des entimon-Projekts) erarbeiteten Akzeptanzanalyse der Nutzerinnen und
- der Teilnehmenden Beobachtung an drei von Dorothea Schütze geleiteten Stärke-Wünsche-Seminare, die sich an alle Mitarbeiterinnen und Vorstandsmitglieder richteten

### Quellen für die Entwicklung der Qualitätskriterien

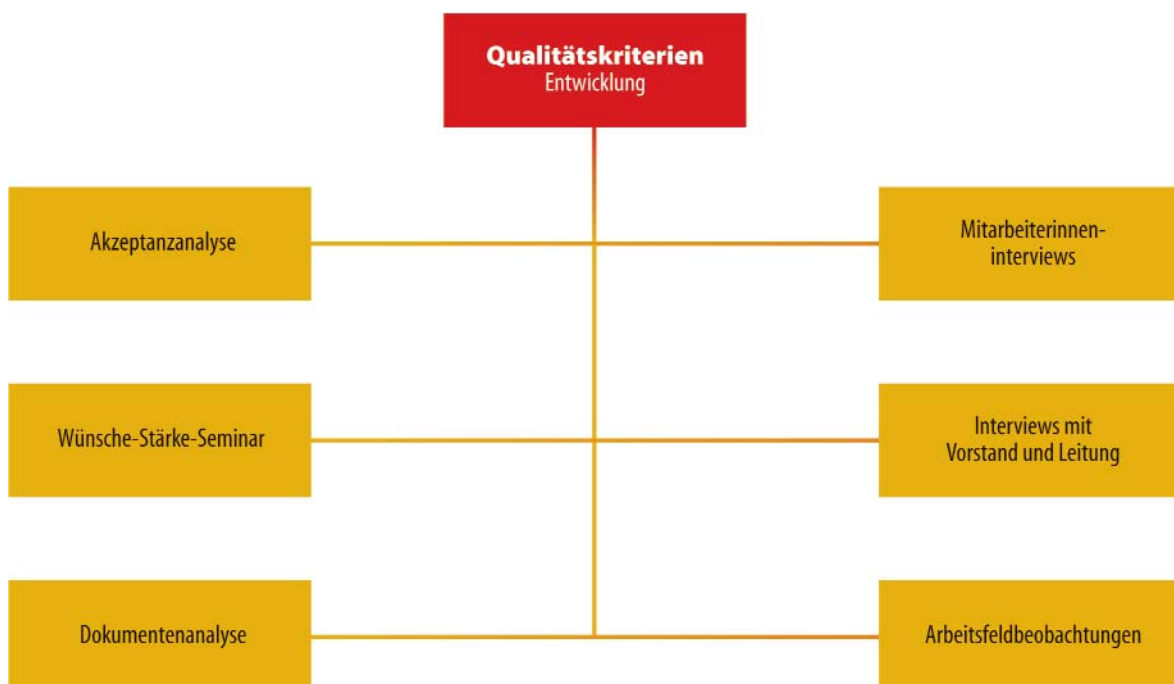


Abb. 18 Quellen für die Entwicklung der Qualitätskriterien

Die hier vorliegenden Qualitätskriterien und -merkmale reflektieren insofern die Arbeit und den Entwicklungsprozess der Interkulturellen Initiative und ihre spezifische Ausrichtung "Gewalt gegen Migrantinnen und ihre Kinder".

Daneben wurden Studien und Expertisen zu Gewalt gegen Frauen herangezogen. Diese konnten insgesamt und nach wie vor ein großes Ausmaß von Gewalt gegen Frauen sichtbar machen (etwa WHO 2005). Gewalt gegen Frauen, so wird durchweg festgestellt, findet überwiegend im häuslichen



Bereich statt; ein Großteil der Gewalt wird durch - zumeist männliche - Beziehungspartner ausgeübt. Die bundesdeutsche Studie zu Gewalt gegen Frauen konnte dabei besondere Risikosituationen und -gruppen identifizieren, zeigt aber auch insgesamt auf, dass Gewaltbetroffenheit nicht auf bestimmte Gruppen oder Schichten begrenzt bleibt (vgl. Lebenssituation, Sicherheit und Gesundheit von Frauen in Deutschland. Zusammenfassung zentraler Studienergebnisse: 37).

In der Struktur wurde sich dabei an das "Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit" des Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit e.V. (DBSH) angelehnt. Dieses unterscheidet zwischen Kontextebene, Kompetenzebene und Klientenebene. Diese wurden hier in Strukturebene, Kompetenzebene und Nutzerinnenebene übersetzt. Die meisten Qualitätsentwicklungen beziehen sich auf die in der Sozialen Arbeit etablierte Struktur: Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität, die bei einer Normierung der Institution erwartet wird. Diese allerdings zeigt deutlich die Herkunft aus dem Wirtschaftsbereich, denn zumeist ist das 'Ergebnis' in der Sozialen Arbeit nur sehr gewagt zu beschreiben oder gar zu evaluieren. Was aber sehr wohl dargestellt und auch überprüft werden kann ist, ob vorher bestimmte Qualitätskriterien bzgl. Struktur, Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Erwartungen der Nutzerinnen erreicht bzw. erfüllt werden können.

Für alle drei Bereiche können also Qualitätskriterien formuliert werden, die schließlich, wenn sie ein Qualitätsmanagement durchlaufen zu Qualitätsstandards zusammengefasst werden können. Die Kriterien können als flexibel normative Richtwerte gelesen werden.

Freilich setzt die Erfüllung von Qualitätskriterien voraus, wie Marianne Meinhold (1998) feststellt, dass "die Mitarbeiterinnen wissen, was sie zu tun und zu unterlassen haben, wenn sie ihre Arbeit an Qualitätskriterien ausrichten wollen" (10). Deswegen werden die beschriebenen Kriterien durch Handlungsanweisungen bzw. -vorschläge ergänzt und durch einen im Anhang befindlichen ausführlichen Selbstevaluationsbogen komplettiert.

## 5.2 Strukturebene

Die Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Sozialen Arbeit wird hier als Strukturebene bezeichnet. Hier werden die strukturellen Rahmenbedingungen beschrieben, die von der Einrichtung und über die gesellschaftlichen Rahmensetzungen einzulösen sind. Die Soziale Arbeit ist immer in einem Konzept zu beschreiben und in einem Leitbild in Grundzügen festzulegen (vgl. Anhang). Hierin sind Struktur, Arbeitsweise und Ziele detailliert dargestellt. Gemeinsam mit den Zuwendungsverträgen ist dies richtungsweisend für die Arbeit auf den unterschiedlichen Ebenen.

### a. Geeigneter / Gesicherter Arbeitsplatz

Gerade in letzter Zeit werden immer wieder Gelder im Bereich von Migrationsarbeit gestrichen und das obgleich der Diskurs um Integration und Einwanderung wuchert und immer mehr eingesehen wird, dass Integration nicht *einfach* so funktioniert, sondern professioneller Rahmung bedarf. Wer mit Migrantinnen und ihren Kindern in Misshandlungssituationen arbeitet, muss sich deswegen um eine geregelte und möglichst gesicherte Finanzierung aktiv bemühen. Hierfür muss Leitung und Vorstand sich nicht nur engagiert und beharrlich zeigen, sondern auch Verhandlungsgeschick und Know-how im Bereich Akquise haben oder erwerben. Darüber hinaus müssen Mitarbeiterinnen - und auch Vereinsmitglieder über die finanzielle Situation der Einrichtung auf den Laufenden gehalten werden. Eine gute Finanzierungspolitik sichert die Arbeitsplätze und macht damit erst ein entwicklungsorientiertes Arbeiten möglich.

Zentral in der sozialen Arbeit mit von Gewalt betroffenen Migrantinnen und ihren Kindern ist die Beratungstätigkeit. Sei es beim ersten Treffen der Frauen - allein oder mit Kindern - oder im weiteren Verlauf des Verbleibs im Frauenhaus und später evtl. im Wohnprojekt. Beratungen auf den verschiedenen Ebenen bilden einen wichtigen Bestandteil der Sozialen Arbeit in diesem Kontext. Diese verlangt nach *Räumen, in denen diese in vertraulicher und angenehmer Atmosphäre störungsfrei gewährleistet werden kann*. Beratungsräume werden ausschließlich als solche genutzt. Sie sind freundlich und ansprechend einzurichten. Neben diesen sind *pädagogisch-ausgestattete Räume für Kinder und Unterrichtsräume* vonnöten. In ersteren findet die Arbeit mit den Kindern statt, in letzterem werden regelmäßig zu unterschiedlichen Themen Unterricht und Vorträge organisiert. Schließlich ist zumindest ein ausreichend großer Raum für (Haus-)Versammlungen bereitzustellen.



## b. Geeignete Arbeitsmittel / Fachliteratur

Der uneingeschränkte Zugang der Mitarbeiterinnen zu Telefon/Internet und Fax sollten die Regel sein. Darüber hinaus sollten insbesondere die neuesten juristischen Fachtexte verfügbar sein. Hier sind etwa sinnvoll: Gesetz zum Schutz von Opfern häuslicher Gewalt [Gewaltschutzgesetz] (GewSchG), Informationen zum Aufenthaltsbestimmungsrecht und zum Sorgerecht, das Zuwanderungsgesetz etc..

Bestmöglich liegen wichtige Gesetzestexte und Informationsblätter in verschiedenen Sprachen vor, so dass sie gegebenenfalls den Nutzerinnen zur eigenen Information zur Verfügung gestellt werden können (bspw. Kurzfassung des Zuwanderungs- und Einbürgerungsgesetzes)<sup>3</sup>. Daneben gehören Wörterbücher (sinnvoll sind auch Bildwörterbücher. Hier können die Nutzerinnen oder Mitarbeiterinnen im Notfall auf das zeigen, was sie meinen bzw. wünschen) und Fachbücher zur Sozialen Arbeit mit Migrantinnen zur sinnvollen Ausstattung.

Als geeignete Arbeitsmittel muss auch eine Zugriffsmöglichkeit auf sprachkundige Personen, die beim Dolmetschen behilflich sein können, genannt werden. Selbst wenn alle Mitarbeiterinnen multilingual sind, so wird nie der Zustand eintreten, dass alle erforderlichen Sprachen im Team gesprochen werden. Insofern ist es notwendig sich über Dolmetscherdienste bzw. -möglichkeiten zu erkundigen und hier Netzwerke aufzubauen. Die Beratungsstelle sollte über eine Dolmetscherinnenkartei für die Beratungsarbeit verfügen, die laufend aktualisiert werden sollte. Bewohnerinnen sollten nur in den ganz dringenden Notfällen einspringen. Kinder sollten nie zum Dolmetschen eingesetzt werden.

Auch eine umfassende Adressdatenbank mit allen wichtigen Hilfseinrichtungen aus allen Bundesländern ist notwendig. Diese wird von den Mitarbeiterinnen laufend aktualisiert. Die Mitarbeiterinnen können nur effizient (weiter-)helfen, wenn sie über ein umfangreiches Wissen über Hilfseinrichtungen und soziale Institutionen verfügen.

Daneben ist es sinnvoll, kontinuierlich an eigenen Materialien zu arbeiten. So setzt die Interkulturelle Initiative zur Erläuterung der Hausregeln ein eigens dafür hergestelltes Video ein.

## c. Supervision / Teamtage

Die regelmäßig stattfindende Supervision sollte eine interkulturelle Perspektive einnehmen. So ist es bspw. notwendig, auch Konflikte im interkulturellen Team zu bearbeiten und sensibel für Dominanzverhältnisse zu sein. D.h. es sollten neben Kenntnissen zur Sozialen Arbeit mit Frauen mit Gewalterfahrungen auch Kenntnisse zu Rassismus, Antisemitismus etc. vorhanden sein. Die Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, erfordert ein hohes Maß an professioneller Reflexion, die von der Supervision adäquat begleitet werden sollte. Deswegen ist es unabdingbar, dass die Leitung derselben bereits über Erfahrungen mit interkulturellen Teams und interkultureller Fallbearbeitung mitbringt. Das ist nicht immer einfach, denn nach wie vor gibt es viel zu wenig Supervisorinnen, die sich auskennen in der interkulturellen Arbeit.

<sup>3</sup> Einige Stadtverwaltungen - etwa das Amt für multikulturelle Angelegenheiten in Frankfurt am Main

[<http://www.frankfurt.de/sixcms/detail.php?id=2888>] - und Bundesministerien haben bereits einige relevante Publikationen in mehreren Sprachen vorliegen - eine Bereitstellung ist insoweit einfach. Auch die Interkulturelle Initiative bemüht sich um Bereitstellung multilingualer Infomaterialien.

Neben der Supervision sind regelmäßig stattfindende Teamtage und Gruppentreffen zwecks Organisationsentwicklung essentiell.

#### **d. Fortbildungsgewährung und Animierung zur Teilnahme an migrationsspezifischen und antirassistischen Fortbildungen**

Es ist darauf zu achten, dass die Mitarbeiterinnen nicht nur die Möglichkeit und Freiräume erhalten sich weiterzubilden, sie sollten dazu auch ermuntert werden. Hier sind neben Fortbildungen zum Thema Gender, Migration und Gewalt auch Weiterbildungen bzgl. relevanter Veränderungen des Sozial- und/oder Ausländerrechts zu nennen. Konkret waren dies in den letzten Jahren etwa die Einbürgerungsgesetzgebung, das neue Zuwanderungsgesetz, die Hartz-Bestimmungen und das Gleichbehandlungsgesetz.

Die Leitung sollte mit den Mitarbeiterinnen einen persönlichen Fortbildungsplan (siehe Anhang) erstellen und dabei auch die Vorstellungen der Mitarbeiterinnen berücksichtigen. Der Fortbildungsplan sollte schriftlich fixiert und von beiden Seiten unterschrieben werden. Die Mitarbeiterin verpflichtet sich, über die Fortbildung bei einer Mitarbeiterinnenversammlung zu berichten und der Einrichtung interessierende Informationen und Materialien zugänglich zu machen.

#### **e. Mitwirkung an der Definition des Arbeitsplatzes**

Alle Mitarbeiterinnen, Geschäftsleitung und Vorstand sollten die Möglichkeit haben ihren Arbeitsplatz mitzudefinieren bzw. zu -gestalten. Hierfür sind u. a. klare Absprachen über die Zielsetzung und Konsens über die Gewichtung von Aufgaben vonnöten. Relevante Stichwörter sind hier "Transparenz" und "Partizipation". Nur ein Arbeitsplatz, der gewisse gestalterische Mitbestimmungsrechte gewährt, führt zu der notwendigen Identifikation, die insbesondere bei emotional belastenden und sozio-politischen Tätigkeiten notwendig erscheint.

Daneben wird auch Mitarbeiterinnen und Leitung ein gewisser Grad an Flexibilität abverlangt. Kleine Teams mit autonomen Arbeitsbereichen können diese Vorgabe in der Regel besser gewährleisten. Die flache Hierarchie, die sich daraus ergibt, lässt es eher zu auf Veränderungen und Konflikte dynamisch zu reagieren. Die Institution wird zu einer sich entwickelnden und lernenden Organisation.

#### **f. Entscheidungskompetenz über die Art und Weise der Hilfestellung**

Weisungsrecht dürfen nur diejenigen Stellen und Personen ausüben, die für das sozialarbeiterische Handeln verantwortlich zeichnen. Die eigenständige Fachlichkeit und die Freiheit über die Entscheidung des Einsatzes geeigneter Methoden und Mittel muss gewährleistet werden. Daneben ist aber auch die Fachberatung und/ oder die kollegiale Beratung sicherzustellen. Es ist wichtig, dass das spezifische Wissen und die Kompetenz, welche über jahrelange Tätigkeit in diesem Bereich entwickelt wurde, an die (neuen) Kolleginnen weitergegeben werden. Dafür müssen geeignete

kommunikative Rahmenbedingungen für kollegiale Beratung geschaffen werden. Die Arbeit der Mitarbeiterinnen muss Anerkennung erfahren und als Profession definiert werden, die sich beständig weiter entwickeln muss. Darüber hinaus ist auch für einen Austausch zwischen den verschiedenen Professionen zu sorgen. So ist es wichtig, dass auch die Erzieherinnen und die Hausorganisation in ihrer Profession und den damit einhergehenden spezifischen Kompetenzen ernst genommen werden. Kooperation ist wichtig und für die Erreichung einer guten Atmosphäre, die sich auf die Nutzerinnen überträgt, notwendig.

Selbstredend müssen die ethischen Standards psychosozialen Handelns eingehalten werden.

### **g. Autonomie und Handlungsfreiheit im Kontext kritischer Parteilichkeit**

Die Nutzerinnen sollen dabei unterstützt werden, ihre existenziellen Grundbedürfnissen zu befriedigen. Hierfür muss zu Beginn festgestellt werden, welche Kompetenzen diese mitbringen. Behilflich hierbei könnte die vom Deutschen Jugendinstitut erarbeitete Kompetenzbilanz für Migrantinnen (Jaeckel/Erler 2003) sein, die auch im Internet abrufbar ist. Hier können Kompetenzen und Fähigkeit der Nutzerin systematisch analysiert werden, um dann schließlich erste Ziele der Beratung festzulegen.

Kritische Parteilichkeit verfolgt das Ziel, die Situation der Frauen zu verändern. Sie werden dabei nicht nur durch Beratung, sondern auch durch Begleitung unterstützt. Die erlebten Verletzungen werden ernst genommen und Schutz gewährt. Wenn eine Nutzerin jedoch andere willentlich verletzt oder in Gefahr bringt, wird dies nicht hingenommen, sondern thematisiert und im Extremfall sanktioniert. Sanktionierungen dürfen nicht der Willkür einer Mitarbeiterin obliegen und müssen immer im Team und in den Hausversammlungen besprochen werden. Es ist darauf zu achten, dass die betroffene Frau nachvollziehen kann, was ihr vorgeworfen wird und dass sie die Möglichkeit hat ihren Standpunkt und Motivation vorzubringen, d.h. sich zu verteidigen. Kritische Parteilichkeit nimmt sowohl die unterschiedliche Verletzlichkeit, als auch Verletzungsgewalt von Frauen ernst. Sie ist weder Allparteilichkeit noch unhinterfragte Parteilichkeit.

### **h. Beteiligung und Mitwirkung an Entscheidungen von Politik und Verwaltung dort, wo es um soziale Interessen von (potentiellen) Nutzerinnen geht [Netzwerkfähigkeit]**

Insbesondere weil der Bereich "Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind" von außerordentlicher Komplexität ist, ist eine umfangreiche und nachhaltige Netzwerkarbeit enorm wichtig. Diese umfasst sowohl die Arbeit in politischen Gremien, selbst organisierten Gruppen, Hochschulen und - spezifisch - Migrantinnengruppen und Antigewalt-Projekten. Um das Funktionieren der Netzwerke zu gewährleisten, ist ein, in verantwortungsvollen Maßen, flexibler Umgang mit Arbeitszeit und Zeitkapazitäten für Kooperation zu gewähren. Entsprechend sind diese Aufgaben bereits in den Stellenbeschreibungen zu berücksichtigen. Die Mitarbeiterinnen müssen sich dazu verpflichten Vernetzungstätigkeiten wahrzunehmen. Bei diesen sind sie als Repräsentantinnen der Institution dazu verpflichtet, deren Arbeit darzustellen und die Interessen der Nutzerinnen zu vertreten. Gleichzeitig müssen die Mitarbeiterinnen von diesen Aktivitäten Bericht erstatten, so dass das

gesamte Team einen Überblick über die politischen Repräsentationstätigkeiten erhält und über die entscheidenden politischen Diskussionen und Debatten auf dem laufenden gehalten wird.

### i. Stellenbeschreibung und –ausschreibungen

Jede Stelle sollte über eine Stellenbeschreibung verfügen, die die genau erwartete Tätigkeit und die erwarteten Kompetenzen beschreibt. Interkulturelle Kompetenz, eine anti-rassistische Haltung, eine affirmative Einstellung zu Migration und Fremdsprachenkompetenz wie die Bereitschaft sich bzgl. migrationsrelevanter Themen auf dem laufenden zu halten, sind Bestandteil aller Stellenbeschreibungen - inklusive der Hausorganisation.

Daneben scheint es politisch geboten, qualifizierte Migrantinnen bei der Einstellung zu bevorzugen und darauf in Stellenausschreibung hinzuweisen.

#### **Fachkraft: Arbeit mit von Gewalt betroffenen Migrantinnen**

*Exemplarische Stellenausschreibung*

Wir suchen Sozialarbeiterinnen mit Migrationshintergrund.

#### **Qualifikation**

Diplom in Sozialarbeit

Sprachkompetenzen (deutsch und mind. eine weitere Sprache)

Interkulturelle Kompetenzen (insbes. Diskriminierungswissen und

Ausländerrechtliche Bestimmungen)

Erfahrung in der Beratungsarbeit mit Migrantinnen

Kompetenzen in der Gewaltprävention

#### **Erwünscht**

Eigene Migrationserfahrung

Weiterbildung in der Arbeit mit traumatisierten Frauen und Kindern

Erfahrung mit Selbstevaluation

#### **Sonstiges**

Belastungsfähigkeit

Teamfähigkeit

Politisches Engagement

Die Interviews haben gezeigt, dass Migrantinnen, die die eigene Migrationserfahrungen professionell reflektieren, neben den zusätzlichen Sprachkompetenzen auch andere wichtige Kompetenzen mitbringen, auf die die Institution nicht verzichten sollte (siehe hierzu Kompetenzebene).

## **j. Die Institution fördert die Interkulturelle Öffnung**

Es ist wichtig, dass die Institution qua Leitungsbild, Öffentlichkeitsarbeit, Stellenpolitik usw. nach innen und außen die eigene interkulturelle Öffnung dokumentiert. Nur so haben die Mitarbeiterinnen einen gesicherten Rahmen, um im Sinne etwa einer antirassistischen Sozialen Arbeit tätig zu sein. Die Leitung sollte in diesem Sinne auch dem interkulturellen Team unterstützend zur Seite stehen, indem die möglichen Konflikte angegangen werden, zu interkulturellen Fortbildungen animiert wird und Mitarbeiterinnen mit besonderen Bedürfnissen gefördert werden.

### **5.3 Kompetenzebene**

Auf der Ebene des Kompetenzerwerbs geht es um Kompetenzsicherung und die selbstverständliche berufsethische Selbstbindung. Kriterien auf der Kompetenzebene verfolgen das Ziel, die Qualität der Arbeit nachhaltig zu sichern und sind insbesondere von den Mitarbeiterinnen einzulösen.

#### **a. Qualifizierter Abschluss und Migrationshintergrund**

Die Mitarbeiterinnen müssen über eine qualifizierte Ausbildung (Fachschulausbildung, Fachhochschul-/Universitätsstudium mit staatl. Anerkennung)<sup>4</sup> verfügen; sie sollten überdies über einige Jahre an Erfahrungen in kontextnahen Feldern mitbringen.

Hilfreich für die Institution ist eine sozial- bzw. heilpädagogische Stelle, die die Vermittlung zwischen systembezogener und lebensweltlicher Dimension professionell leisten kann. Die Nutzerinnen des Frauenhauses und des Wohnprojektes sind nicht selten traumatisiert (u. a. Kriegstraumatisierte, Opfer von Vergewaltigung und/oder langjähriger psychischer Gewalt etc.), was eine psychologische Perspektive und Sensitivität notwendig werden lässt. Im Idealfall erlauben die Ressourcen die Einstellung einer Psychologin, die Angebote für die Frauen erarbeiten kann, die über eine Lebensberatung hinausgehen.

Für den Kinderbereich bedarf es zudem qualifizierter Erzieherinnen mit mehrjähriger Berufserfahrung - idealerweise mit Zusatzausbildung im Bereich "Kinder mit Gewalterfahrungen", die gruppenbezogene Angebote für Kinder bereitstellen kann und sich in der Arbeit mit Müttern versiert zeigt.

Der eigene Migrationshintergrund der Mitarbeiterinnen wird als zusätzliche Qualifikation gewertet. Es können folgende Einzelqualifikationen isoliert werden: Sprachkompetenzen, Sensitivität für Diskriminierungserfahrungen und kontextspezifisches Wissen:

<sup>4</sup> Es muss hier angemerkt werden, dass viele (Fach-)Hochschulausbildungen nicht adäquat in Richtung interkultureller Arbeitsfelder ausbilden. Um auf die Soziale Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, vorzubereiten, gibt es kaum Angebote. Die Interkulturelle Initiative arbeitet deswegen zur Zeit - im Rahmen des entimon-Projektes - an der Konzeptionalisierung eines Fortbildungscurriculums.

## Kompetenzen professioneller Migrantinnen

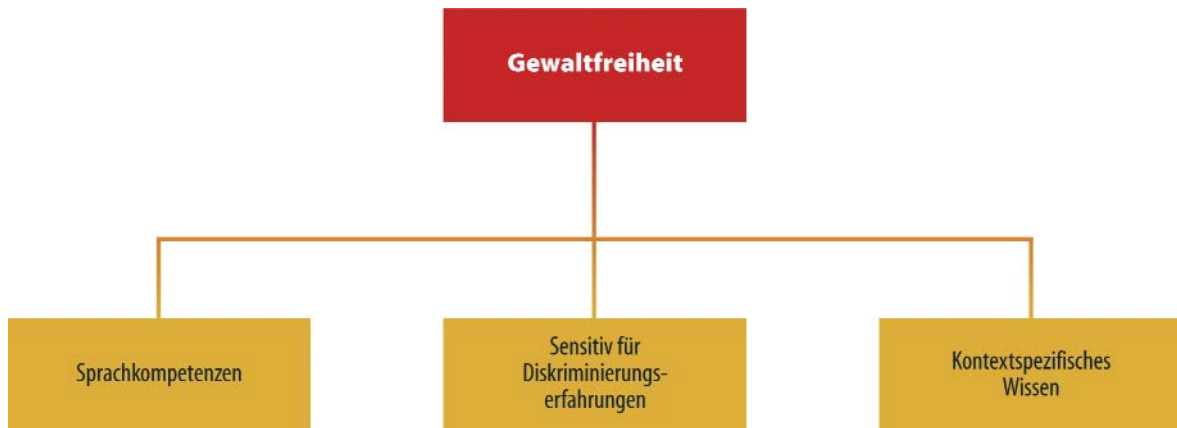


Abb. 19 Kompetenzen professioneller Migrantinnen

Immer wieder wird hervorgehoben, dass Mitarbeiterinnen in psychosozialen und pädagogischen Arbeitsfeldern, die selber einen Migrationshintergrund haben, eine Bereicherung darstellen. Doch inwieweit ist das tatsächlich der Fall? Grob kann gesagt werden, dass dies nur dann der Fall ist, wenn sich zur eigenen Migrationserfahrung die professionelle Ausbildung und Reflexion gesellt. An erster Stelle werden immer die Sprachkompetenzen migrantischer Mitarbeiterinnen genannt, die einen besseren Zugang zu den Nutzerinnen ermöglichen, die über keine oder nur wenig deutsche Sprachkompetenzen verfügen. Dies gilt natürlich insbesondere für die Arbeit mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen<sup>5</sup>.

"In der Regel gilt es nicht als zusätzliche Qualifikation, sich mit Fragen im Zusammenhang mit Antisemitismus/Rassismus zu beschäftigen"  
 (AG der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie "Gegen Rassismus und Antisemitismus in der psychosozialen Versorgung" 1995: 67).

Neben den Sprachkompetenzen bringen Mitarbeiterinnen aber auch eine spezifische Sensitivität für Diskriminierungserfahrungen und kontextspezifisches Wissen ein. Beides wird über reflektierte Lebenserfahrungen erworben. Wer als Migrantin in Deutschland aufgewachsen ist oder als Flüchtling in Deutschland gelebt hat, weiß um Diskriminierungspraxen und hat ein Gespür für erlebte Demütigungen und Herabsetzungen. Als Professionelle kann sie Strategien anbieten, um mit Diskriminierungen umzugehen und über eine distanzierte, solidarische Identifikation Trost und Unterstützung gewähren.

<sup>5</sup>Es sollte beachtet werden, dass Frauen, die in Deutschland aufgewachsen sind und über einen Migrationshintergrund verfügen, nicht sogleich über die notwendigen Sprachkompetenzen verfügen, die in einem so sensitiven Feld notwendig sind. Nichtsdestotrotz bringen sie weitere professionelle Ressourcen in das Team ein.

Kontextspezifisches Wissen umfasst nicht nur ein Wissen über andere kulturelle Hintergründe (religiöse Rituale, Tabus, Essgewohnheiten, Familienstrukturen etc.), sondern schließt durchaus ein juristisches und netzwerkrelevantes Wissen ein, welches ebenso über die eigenen Lebenserfahrungen erworben wurde. Konkret: Wer selber einen Asylantrag gestellt hat, weiß, wie wichtig Fristen sind und kennt evtl. Unterstützungsorganisationen.

Ergebnis dieser Ressourcen-Triade ist ein direkterer und schnellerer Zugang zu den Frauen. Vertrauen wird schneller aufgebaut und Konflikte scheinen besser bearbeitbar, da z.B. die routinemäßig aktivierten Distanzierungen nicht so gut funktionieren [Die Mitarbeiterin weiß was es heißt in Deutschland 'Ausländerin' zu sein]. Zudem umgehen Migrantinnen die häufig für die Nutzerinnen und den Prozess mühsamen und ermüdenden beraterischen Umwege. Eine Frau türkischer Herkunft fragt selten eine Nutzerin derselben Herkunft, warum sie ein Kopftuch trägt - auch wenn sie selbst alevitisch oder jüdisch ist und sie weiß, wie sie die Frau evtl. doch davon überzeugen kann, etwas zu essen, auch wenn gerade Ramadan ist.

Migrantinnen auf qualifizierten Positionen fungieren auch als positive Vorbilder für die Nutzerinnen von Beratungsstelle und Frauenhaus. Sie signalisieren sozusagen ohne Worte, was "alles" möglich ist. Darüber hinaus ist dies auch politisch wirksam da damit dem üblichen Vorurteil "es gäbe keine qualifizierten Migrantinnen" entgegengewirkt wird.

Die Institution sollte sich außerdem - auch aus politischen Gründen - darum bemühen, die von potentiellen Mitarbeiterinnen im Ausland erworbenen Qualifikationen in Deutschland einer offiziellen Anerkennung zuzuführen. Zu viele Ressourcen werden aufgrund struktureller Diskriminierungen vergeudet. Im übrigen weist die Juristin Dorothee Frings (2005) darauf hin, dass wenn "MigrantInnen nur deshalb nicht zur Berufsausbildung zugelassen werden, weil sie nicht über eine inländische Qualifikation verfügen, [...] dies ein Problem der mittelbaren Diskriminierung dar[stellt]" (82).

## **b. Interkulturelle Kompetenz**

Alle Mitarbeiterinnen und die Leitung sollen über interkulturelle Kompetenz verfügen.

Dies schließt u. a. ein:

- Sprachfertigkeit bzw. Fähigkeit zur Gesprächsführung,
- Fähigkeit zur Handhabung von interkulturellen Problemen und Missverständnissen,
- reflektierter Umgang mit Stereotypen,
- Respekt gegenüber den Sitten und Gebräuchen einer anderen Kultur,
- Fähigkeit, aus der interkulturellen Kommunikation dynamisch zu lernen (vgl. hierzu auch Koptelzewa 2004).

## **c. Beraterische / kommunikative Kompetenzen**

Die Arbeit mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen verlangt komplexe beraterische und kommunikative Kompetenzen: Nicht nur muss die Beraterin in der Lage sein, differente Körpersprachen zu verstehen, sie sollte auch Beratungen durchführen können, wenn die Frau keine der gemeinsamen

Sprachen "perfekt" spricht. Das erfordert Geduld, aber auch Können. So scheint es wichtig, dass die Beraterin über eine große Methodenvielfalt verfügt und diskriminierungs- und migrationssensibel vorzugehen weiß. Notwendig hierfür ist eine allgemeine Motivation und Interesse an interkulturellen Kontakten, der Verzicht auf negative Bewertungen, Ambiguitätstoleranz, Empathie, Offenheit und Flexibilität im Umgang mit ungewohnten Gedanken und Ideen, Selbstbewusstsein, Ausdauer, Stressresistenz und zuweilen auch Humor.



#### **d. Verpflichtung zu (migrationsspezifischen) Fortbildungen**

Jede Fachkraft verpflichtet sich, bezogen auf ihr konkretes Arbeitsfeld, ihre personalen, fachlichen und sachlichen Kompetenzen weiterzubilden. Darüber hinaus sollte sie Interesse zeigen an relevanten sozio-politischen Entwicklungen und sich entsprechend kontinuierlich auf dem Laufenden halten. Beispielsweise müssen Fachkräfte, die mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen arbeiten, die aktuellen Debatten zu Themen wie "Zwangsverheiratungen" und "Ehrenmorde" verfolgen. Sie müssen dazu in der Lage sein, hierzu differenziert Position zu beziehen und sich dabei gleichzeitig von rassistischen Diskursen distanzieren können.

Zu den fachlichen Kompetenzen zählen auch sprachliche Kompetenzen. Es kann erwartet werden, dass die Mitarbeiterinnen ihre Sprachkompetenzen pflegen und erweitern bzw. auch an Kolleginnen weitergeben. Es wäre zu überlegen, ob Möglichkeiten eingerichtet werden können, wo Mitarbeiterinnen sich gegenseitig einige sprachliche Basics (Begrüßung, Fragen nach dem Befinden etc.) beibringen können.



**e. Supervision und Kollegiale Intervision**

Die Supervision dient als Arbeitsmittel zur Reflexion. In besonderen Fällen ist die regelmäßige Teilnahme an einer fallbezogenen Supervision angezeigt. Es ist hierbei darauf zu achten, dass auch die Supervisorin über interkulturelle Kompetenz verfügt.

Neben der Supervision ist die Einübung in kollegialer Intervision und interkultureller Fallarbeit (siehe Anhang) angemessen. Diese kann zeitnäher konkrete Fälle bearbeiten und das eigene professionelle Tun reflektieren helfen. Sinnvoll wäre hier auch ein professionelles Training (Fortbildung) in kollegialer Intervision.

**f. Fachberatung**

Bei besonderen beruflichen Fragestellungen sollen alle Möglichkeiten der eigenen Beratung und Kooperation in Anspruch genommen bzw. notwendige Strukturen zur eigenen Beratung und Kooperation geschaffen werden. Hierzu zählen bspw. der Aufbau kollegialer Netzwerke, Fachbesprechungen, Coachings etc.. Es sollten vermehrt auch Migrantinnenselbstorganisationen als Beratungsinstanzen in den Blick genommen werden. Zum Teil verfügen diese über ein Wissen und Strategien, die sich in nur mehrheitsdeutschen Kontexten nicht finden lassen.

Fachberatung sollte nicht nur in Anspruch genommen werden, sondern auch gewährt werden. Die kollegiale Intervision bietet hier Möglichkeiten auch interprofessionell zu arbeiten. So können die Mitarbeiterinnen der Hausorganisation aufgrund ihrer Nähe zu den Nutzerinnen manches Mal Strategien bereitstellen, die den sozialarbeiterischen Mitarbeiterinnen evtl. entgehen würde.

**g. Strukturelle/ Strategische Kompetenz**

Die Mitarbeiterinnen handeln als Expertinnen in der Vermittlung zwischen System und Lebenswelt und übernehmen dabei auch anwaltliche Funktionen in ihrer eigenen ethischen Verantwortlichkeit und/oder der beauftragten Vertretung von Interessen der Nutzerinnen. Es ist notwendig, dass die Mitarbeiterinnen um die rassistische Verfasstheit der Gesellschaft und die Konsequenzen, die sich daraus für die Nutzerinnen der Einrichtungen ergeben, wissen. Darüber hinaus sollten sie in der Lage sein bzw. dazu in die Lage versetzt werden, hierzu strategische Kompetenzen zu entwickeln.

**h. Berufsethik**

Die Mitarbeiterinnen achten, respektieren und fördern die individuellen Ziele, die Verantwortung und Unterschiede der Nutzerinnen. Und zwar auch dann, wenn diese konträr zu den eigenen Vorstellungen stehen. Insbesondere sind die unterschiedlichen religiösen Glaubensrichtungen zu respektieren und nicht infrage zu stellen. Vielmehr sollen Bedingungen geschaffen werden, damit alle Bewohnerinnen des Frauenhauses und Wohnprojekts - wenn sie dies wünschen - ihrem Glauben nachgehen können.

Es ist auch darauf zu achten, dass die Bewohnerinnen sich respektvoll behandeln. Darüber hinaus sollen die eigenen kommunikativen, sozialen und interkulturellen Kompetenzen ständig weiter entwickelt werden.

Jeder Art von Diskriminierung muss aktiv entgegengetreten werden. Des Weiteren sind die Mitarbeiterinnen dazu aufgerufen, die strukturell bedingten Ursachen sozialer Ungleichheit, Gewalt und Not aufzudecken und angemessen zu skandalisieren.

- die Mitarbeiterin sollte ungeachtet ihrer Werte und Lebensentscheidung das Recht der Menschen achten und fördern, ihre eigene Wahl und Entscheidungen zu treffen, vorausgesetzt, dass dadurch nicht die Rechte und legitimen Interessen eines anderen gefährdet werden.
- sie sollte das volle Einbeziehen und die Teilnahme der Menschen fördern, die ihre Dienste nutzen, so dass sie ermächtigt werden zu allen Aspekten von Entscheidungen und Handlungen, die ihr Leben betreffen.
- sie sollte sich mit der Person als Ganzes in ihren Bezügen, innerhalb der Familie, der Gemeinschaft, sowie der sozialen und natürlichen Umwelt, beschäftigen, und sollte darauf bedacht sein, alle Aspekte des Lebens einer Person wahrzunehmen.
- sie sollte den Schwerpunkt auf die Stärken des Einzelnen, der Gruppen und der Gemeinschaften richten, um damit deren Stärken zu fördern.
- sie hat eine Verpflichtung, soziale Gerechtigkeit zu fördern in Bezug auf die Gesellschaft im Allgemeinen und in Bezug auf die Personen mit denen sie arbeiten. Das heißt sie hat die Pflicht, negativer Diskriminierung auf Grund von Merkmalen wie Fähigkeiten, Alter, Kultur, Geschlecht, Familienstand, sozioökonomischem Status, politischer Überzeugung, Hautfarbe, "Rasse" oder anderer körperlicher Gegebenheiten, sexueller Orientierung, oder spiritueller Überzeugung entgegenzutreten.
- sie sollte die ethnischen und kulturellen Unterschiede von Gesellschaften, in denen sie arbeiten, anerkennen und respektieren und die Unterschiede von Einzelnen, Gruppen und Gemeinschaften beachten.
- sie sollte sicherstellen, dass die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel gerecht gemäß den Bedürfnissen verteilt werden.
- sie hat die Pflicht, ihre Arbeitgeber, Gesetzgeber, Politiker und die Allgemeinheit darauf aufmerksam zu machen, wo Mittel unzulänglich sind oder wo die Verteilung von Mitteln durch Verordnungen und Praxis repressiv, ungerecht oder schädlich ist.
- sie hat die Pflicht, sozialen Bedingungen entgegen zu treten, die zu sozialem Ausschluss, Stigmatisierung oder Unterdrückung führen. Sie sollen auf eine einbeziehende Gesellschaft hinarbeiten.

*gemäß "Ethik in der Sozialen Arbeit. Erklärung der Prinzipien" verabschiedet auf der Generalversammlung des IFSW und des IASSW in Adelaide, Australien, Oktober 2004.*

**i. Funktion der Mitarbeiterinnen**

Entsprechend ihrer Funktion übernehmen alle Mitarbeiterinnen Aufgaben als Expertinnen. Sie bieten Unterstützung und Begleitung für die Frauen an und vermitteln zwischen der Lebenswelt der Frauen und den sozio-politischen Strukturen und Normen.

Daneben sind sie bei der wissenschaftlichen Entwicklung behilflich, indem sie sich an Evaluationen und Befragungen beteiligen und auch selbst Vorträge und Texte zu den spezifischen Themenkomplexen beisteuern. Damit sind sie mitverantwortlich für die Veränderung bzw. Stabilisierung von migrationsspezifischen Diskursen. Es gilt hier der manifesten diskursiven Gewalt gegenüber Migrantinnen gegenzusteuern, die diese nur als Opfer betrachten und ansonsten in praktisch allen Bereichen des sozialen Lebens diskriminieren.

**j. Soziale Arbeit als Dienstleistung**

Professionelle Soziale Arbeit versteht sich als eine für die demokratische Gesellschaft unverzichtbare Dienstleistung, die den jeweils beteiligten Menschen als Angebot zur Verfügung steht. Die Mitarbeiterinnen sollten mithin insbesondere die Initiative und Fähigkeiten der Nutzerinnen, eigene Lösungen zu finden, fördern. Sie handeln hierbei auf der Basis eines Arbeitsauftrages, der seine Bestätigung in der Beauftragung durch die Nutzerinnen finden muss. Diese Bestätigung beinhaltet eine gemeinsame Zielvereinbarung und auch ein Verfahren zu deren Überprüfung.

Dabei ist die Haltung der Mitarbeiterinnen von dem Bemühen gekennzeichnet, nichts für die Nutzerinnen zu tun, was diese für sich selbst tun können.

**k. Dokumentation der Tätigkeit und (Selbst-)Evaluation**

Die Mitarbeiterinnen sollten ihre Tätigkeit als eine sozio-politische Leistung für die Nutzerinnen verstehen und die Akzeptanz ihrer Interventionen durch diese sicherstellen. Entsprechend ist es geboten, die Arbeit zu dokumentieren und diese damit den Nutzerinnen und gegenüber dem/der Auftraggeber/in transparent zu machen.

Es sollten angemessene Verfahren der Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle geschaffen werden, welche die eigenen Kompetenzen, die jeweiligen Strukturen und Interessen, sowie die Rückmeldungen der Nutzerinnen einbeziehen. Auch hierbei sollte das gesamte Team beteiligt werden. Partizipation der Mitarbeiterinnen ist insbesondere bei der Vorbereitung von Selbstevaluationsinstrumenten (Kriterien, Methoden etc.) möglich und gefordert.

Eine regelmäßig extern durchgeführte Akzeptanzanalyse ist insbesondere sinnvoll. Daneben sollten möglichst kreative Methoden der Evaluation zum Einsatz kommen. Das Migrantinnenzentrum maiz in Linz arbeitet bspw. mit Lebenslinien der Nutzerinnen, Videodokumentationen und Tagebücher in denen Nutzerinnen und/oder Mitarbeiterinnen ihre Gedanken notieren und ihr Tun dokumentieren (vgl. Frauenhetz/Initiative Minderheit/maiz o.J.).

Um professionelle Hilfe leisten zu können, die Arbeit laufend zu evaluieren und Erkenntnisse aus der Praxis zu gewinnen, sollten Anrufe und Beratungen in standardisierter und anonymisierter Form erfasst und eine jährliche Statistik erstellt werden.

Zusätzlich können Fallgeschichten zusammengefasst, gesammelt und unter spezifischen Gesichtspunkten ausgewertet werden.

#### **5.4 Nutzerinnenebene**

Die Qualität der Praxis ist generell von den Leistungen und der Art und Weise ihres Erbringens für die Nutzerinnen abhängig. Insoweit scheint es notwendig, dass die Leistungen einer Überprüfung auf der Grundlage der ethischen Prinzipien Sozialer Arbeit und politischer Prinzipien der feministisch-interkulturellen Frauenhaus- und Beratungsarbeit standhalten.

##### **a. Die Unterbringung ist adäquat [Schutz]**

Das Frauenhaus ist eine Einrichtung, in der von häuslicher Gewalt (psychische, physische und sexualisierte Gewalt) betroffene Frauen mit oder ohne Kinder Schutz, Beratung und Unterkunft erhalten. Ein Ort, wo sie Beratungen bekommen und Schutz und Ruhe finden. Der Ort ist geheim, der Zugang zu den Häusern ist gesichert und beschränkt.

In der Regel sollte jeder Frau mit oder ohne Kinder ein eigenes Zimmer zur Verfügung stehen. Frauen ohne Kinder wohnen möglichst auf einer gemeinsamen Etage. Die Zimmer sind mit allem Notwendigen ausgestattet und sollten eine angenehme Atmosphäre vermitteln. Die Zimmer sind sauber und die Möbel in ordentlichem Zustand. Die gemeinsame Küche und ein Bad befinden sich auf jeder Etage.

Große Gemeinschaftsräume stehen für Hausversammlungen, Veranstaltungen sowie Gruppenaktivitäten und Kurse zur Verfügung. Für die Kinder gibt es einen eigenen Bereich. Im Kinderbereich wäre es gut, wenn Bücher, Kassetten, Spiele und Videos in verschiedenen Sprachen vorhanden wären und auch das Spielzeug die Heterogenität der Nutzerinnengruppe widerspiegelt. Der Verband binationaler Partnerschaften und Familien (iaf e.V.) hat hierzu bspw. eine Empfehlungsliste zusammengestellt, die über deren Website<sup>6</sup> bestellbar ist.

Außerdem sollte im Frauenhaus alles für die Erstversorgung Notwendige vorhanden sein: Essen, Windeln, Handtücher, Seife, Bettwäsche etc. In der Beratung und im Frauenhaus sollten Signale des Willkommenheißen interkulturell sein (verschiedensprachige Wegweiser, Piktogramme etc.). Bilder und Objekte sollten die Heterogenität der Nutzerinnenstruktur widerspiegeln (vgl. hierzu Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration NRW 2006).

Frauenhaus und Wohnprojekt müssen den Sicherheits- und Schutzbestimmungen entsprechen.

<sup>6</sup> <http://www.verband-binationaler.de/republikationen/>

### **b. Die Praxis ist theoriegeleitet**

Die Mitarbeiterinnen handeln unter Einbezug von theoretisch begründeten Handlungs- und Arbeitskonzepten. Theorie und Praxis sind als miteinander verwoben zu betrachten. Theorie ohne Praxis ist dabei ebenso wenig möglich wie Praxis ohne Theorie. Vielmehr verhält es sich so, wie die postkoloniale Theoretikerin Gayatri Spivak schreibt, dass die Theorie die Praxis normt, aber im Gegenzug die Praxis die Theorie in die Krise wirft und umgekehrt. Theorie und Praxis befinden sich also in einer krisenhaften Umklammerung. Für die Praxis bedeutet dies, dass die Theorien, nach denen gearbeitet wird, offen gelegt werden müssen, damit sie der Reflexion und Kritik zugeführt werden können. Gerade in der interkulturellen Sozialen Arbeit erweisen sich im Hintergrund 'arbeitende' Theorien als risikoreich. Wird die Praxis doch einerseits nur allzu schnell als 'normal' beschrieben und damit Alternativen unmöglich gemacht, während minorisierte Nutzerinnen häufig kulturalisiert werden. Nicht nur wird oft die erfahrene Gewalt und das Verhalten der Frauen darauf kulturalisiert; auch das eigene professionelle Handeln wird nicht selten als etwas spezifisch 'deutsches' oder 'europäisches' gedeutet. Kritische interkulturelle Arbeit arbeitet hier das Dilemma der Differenz heraus: Wie können Unterschiede benannt werden, ohne dass eine Festlegung stattfindet, die Migrantinnen auf die Position der Anderen festlegt? Konkret: Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, sind zwar Frauen, aber ihre Situation als Minorisierte macht sie verletzlicher und ihre differenten Herkunft prägen durchaus ihre Strategiebildung und ihr kommunikatives Verhalten mit. Eine intensive Auseinandersetzung mit Migration und Interkulturalität scheint hier angebracht.

### **c. Die Qualität der Leistungen ist transparent**

Die Leistungsbeschreibung(en) und Art und Weise des Erbringens der Leistung sind den Nutzerinnen (auf Wunsch) zugänglich zu machen. Sie sollten verständlich dargestellt sein. Darin müssen die Aufgaben und die Verantwortlichkeiten der Nutzerinnen und die fachliche Qualifikation der jeweiligen Mitarbeiterinnen benannt werden. Regelmäßig sollten zudem Feedbacks (Akzeptanzanalyse, Evaluation etc.) der Nutzerinnen eingeholt und bei der Qualitätssicherung berücksichtigt werden. In den jährlich zu erarbeitenden Sachberichten werden die Zielgruppe, Ziele und Methoden strukturiert dokumentiert. Diese dienen auch als Material für die Öffentlichkeitsarbeit, die wiederum das Projekt nach außen hin bekannt macht und somit für mehr Frauen zugänglich macht.

### **d. Die konkreten Zielvereinbarungen, Prozessschritte, Verantwortlichkeiten und Aufgaben der jeweils Beteiligten werden dokumentiert**

Zielvereinbarungen sollen partizipativ erarbeitet werden. Dazu müssen die Mitarbeiterin und Nutzerinnen eine Einigkeit über die Ausgangslage, Ziele und Maßnahmen herstellen. Die einzelnen Punkte müssen dann dokumentiert werden, so dass diese auch später noch nachvollzogen werden können. Die Dokumentationen sind wichtige Quelle für die jährlich zu erarbeitenden Sachberichte, in denen über die Praxis der Einrichtung Rechenschaft abgelegt wird.

**e. Schweigepflicht/Anonymität**

Schutz bedeutet auch Anonymität wahren. Alle Mitarbeiterinnen - auch in der Administration und im Vorstand - unterstehen der Schweigepflicht. Die Schweigepflicht ist den Nutzerinnen zu erläutern. Sie stellt nicht nur einen wichtigen Bestandteil beim Aufbau einer vertrauensvollen Atmosphäre dar, sondern ist zentral für eine an berufsethischen Regeln gebundene Professionalität.

Auf die Schweigepflicht sind alle Mitarbeiterinnen, ehrenamtlich Tätigen, mit Projekten beauftragten, Praktikantinnen usw. aufmerksam zu machen und schriftlich zu verpflichten. Darüber hinaus ist es sinnvoll mit den Nutzerinnen abzusprechen, wie wichtig die Wahrung der Anonymität der Frauenhausadresse und das Verschweigen privater Informationen bspw. der Mitbewohnerinnen sind.

**f. Empowerment/Stärkung der Selbsthilfe der Nutzerinnen ist zentraler Fokus der Arbeit**

Die Frauen im Frauenhaus und Wohnprojekt sollen soweit und sobald es ihnen möglich ist selbst handeln. Handlungskompetenzen werden hierfür durch notwendige Information unterstützt und möglichst erweitert. Die Frauen sollen dabei nicht einfach dazu genötigt werden, Ämtergänge und Besuche zu anderen Institutionen alleine durchzuführen, sondern behutsam dazu ermuntert werden, Schritt für Schritt den Weg in die Unabhängigkeit zu gehen. Die Ängste der Frauen, die nicht selten schmerzhaft Diskriminierungen bei Behördengängen usw. haben erleben müssen, sind ernst zu nehmen, ohne dass sie als handlungsdeterminierend betrachtet werden. Anstatt also Migrantinnen zu vermitteln, dass alles nur "halb so schlimm" ist, geht es darum gemeinsam Handlungsstrategien gegen Diskriminierungen zu entwickeln. Hier bieten sich auch Methoden wie Rollenspiele, Forumtheater nach Boal etc. in kleinen Gruppen an.

Neben der individuellen Beratung sollten regelmäßig Informationsveranstaltungen angeboten werden. Hier ist besonders darauf zu achten, dass die Bewohnerinnen Einfluss auf die Themenwahl nehmen können. Beispiele für relevante Themen sind: Reproduktive Gesundheit, Sexualität und Tradition, Sexueller Missbrauch an Kindern, Migration und Biografie, Drogenmissbrauch etc.. Von besonderem Interesse sind auch Bildungs- und Ausbildungsinformationen. Die Bewohnerinnen haben zumeist ein großes Bedürfnis nach der Auseinandersetzung mit Themen, die in Zusammenhang mit der Bearbeitung ihrer Gewalterfahrung stehen.

Daneben sollten auch Frauen dazu animiert werden, sich gegenseitig zu unterstützen und bspw. zu begleiten oder Informationen weiterzugeben.

Das stellvertretende Handeln für die betroffenen Frauen und Kindern wird stichprobenartig im jeweiligen Fachteam oder in der Supervision besprochen und überprüft.

**g. Kritische Parteilichkeit**

Von den Mitarbeiterinnen wird Parteilichkeit gegenüber den betroffenen Frauen und Kindern erwartet. Insbesondere die Erfahrung mit Alltagsrassismus macht eine uneingeschränkte und demonstrative - im Sinne von spürbare - Parteilichkeit vonnöten. Die von Gewalt betroffenen Migrantinnen müssen die Sicherheit gewinnen, dass die Mitarbeiterinnen hinter ihnen stehen, sie

respektieren, anerkennen und mit ihrer individuellen Lebensgeschichte wahrnehmen. Dafür ist es zuweilen notwendig, bestehende strukturelle Diskriminierungen offen zu thematisieren und ein Verständnis für unterschiedliche kulturelle Praxen zu entwickeln.

Schutz bedeutet nicht nur physischen, sondern auch psychischen Schutz. Die von Gewalt betroffenen Frauen sollen bspw. bei für sie belastenden Ämtergängen begleitet, ihre Interessen dort vertreten werden.

#### **h. Niedrigschwelligkeit und Zugänglichkeit**

Ein wichtiges Charakteristikum der Antigewalt-Arbeit ist die Niedrigschwelligkeit. Sowohl die Beratung als auch das Frauenhaus sind prinzipiell jeder Frau zugänglich. Die Niedrigschwelligkeit ermöglicht es auch Frauen zu erreichen, die in ihrer Betroffenheit und der meist akuten psychischen Belastungssituation durch ihre Gewalterfahrungen nicht die Kraft haben, andere Einrichtungen aufzusuchen bzw. herauszufinden, an wen sie sich wenden könnten. Das heißt, es wird, wenn notwendig, ein unverbindliches und vertrauliches Gespräch angeboten, von dem die Nutzerinnen, ohne lange warten zu müssen, Gebrauch machen können. Die Einrichtung verfügt oder beteiligt sich an einer telefonischen Hotline, die eine hohe Erreichbarkeit gewährt. Die Beratung ist darüber hinaus immer kostenfrei und wird auf Wunsch anonym durchgeführt - d.h. ohne Angabe von Namen und anderer persönlicher Daten. Die Begleitung von Frauen zu Ämtern wie auch die Angehörigenberatung (auch von männlichen Familienmitgliedern) ist selbstverständlich.

Die Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz ist günstig, d.h. die Beratungsinstitution und Zufluchtstätte sind zentral und/oder gut erreichbar.

Das Kriterium 'Niedrigschwelligkeit' fordert auch kontinuierliche Diskussionen zu Ein- und Ausgrenzungsprozessen heraus: Werden wirklich potentiell alle Frauen erreicht? Sind Frauenhaus und Beratungsstelle barrierefrei? Wurde auch an blinde und gehörlose Frauen gedacht? Welche Frauen kommen nicht, warum? sind nur einige Fragen, die der Überprüfung bedürfen und eine systematische Analyse sinnvoll erscheinen lassen.

#### **i. Die Qualität der eigenen Praxis wird regelmäßig überprüft**

Der Zufriedenheit der Nutzerinnen mit der jeweils geleisteten Arbeit kommt eine herausragende Bedeutung zu. Um dies zu sichern sind geeignete Dokumentations- und Evaluationsinstrumente zu entwickeln und kontinuierlich zu nutzen (siehe auch Kompetenzebene). Um die betroffenen Migrantinnen optimal an den Auswertungen zu beteiligen ist über adäquate Evaluationsinstrumentarien nachzudenken.

Daneben ist auf eine qualifizierte Dokumentation, Supervision und Fachberatung zu bestehen.

Evaluierung von Qualität ausgehend von Qualitätsmerkmalen

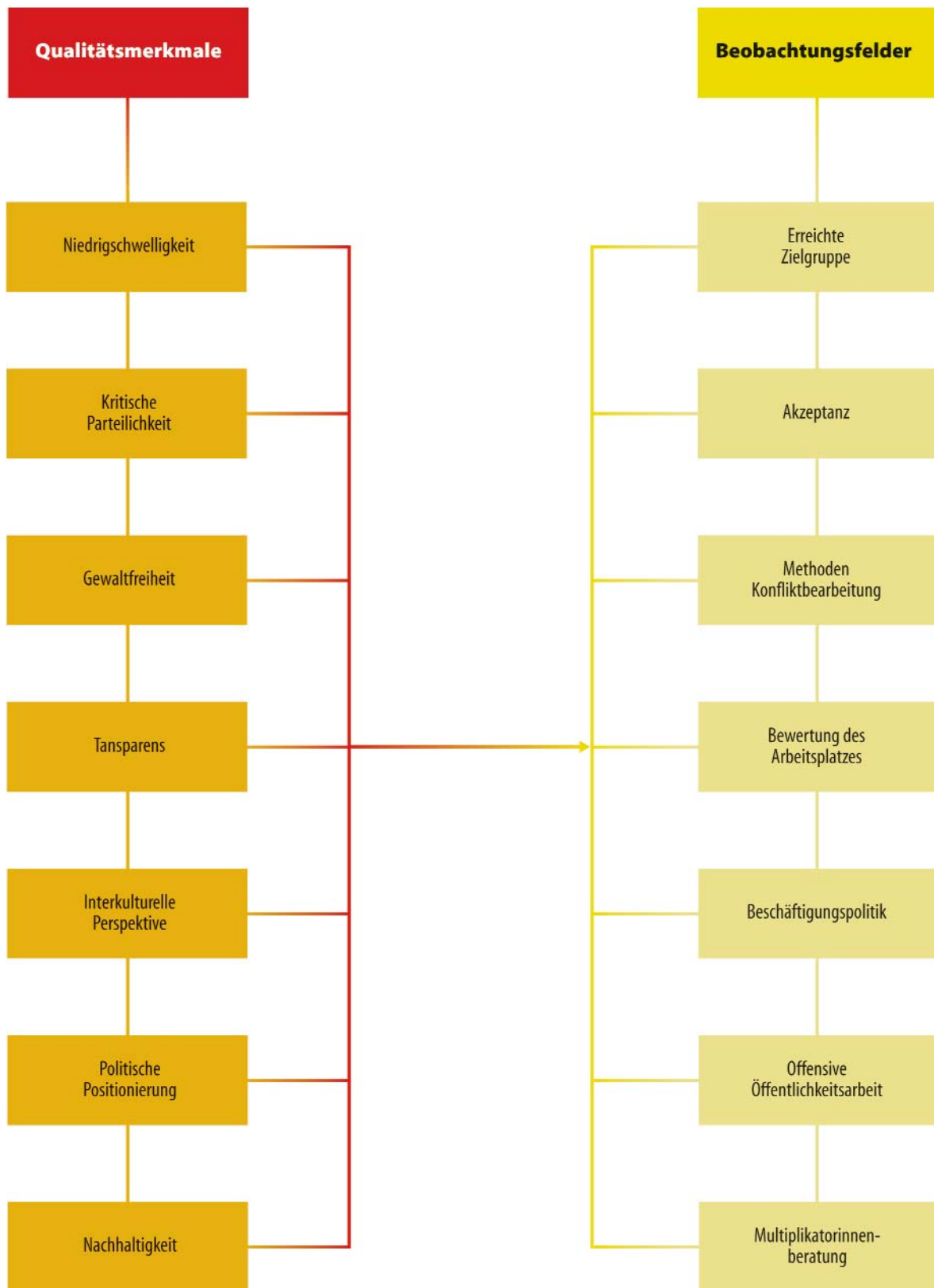


Abb. 20 Evaluierung von Qualität ausgehend von Qualitätsmerkmalen.