

## Schlüsselprozesse

## 4

Schlüsselprozesse beziehen sich prinzipiell auf zentrale Abläufe der Gesamteinstitution. Es sind jene Tätigkeiten, ohne die wesentliche Einrichtungsziele nicht erreicht werden können. Sie liegen quer zu den jeweiligen Arbeitsbereichen. Die Bestimmung derselben dient der Transparenzschaffung und damit der Verbesserung der notwendigen Kooperation zwischen den einzelnen Arbeitsfeldern. In der Qualitätssicherung definieren diese "zentralen Prozesse", wie die wichtigsten Werte eines jeden Angebotes umgesetzt werden. Schlüsselprozesse sind mithin notwendig, damit die definierte Qualität erbracht werden kann. Meist unterliegen sie einer festgelegten Reihenfolge und werden mit festgelegten Methoden und Verfahren umgesetzt. Schlüsselprozesse werden deswegen in so genannten Verfahrensanweisungen beschrieben. Die hier beschriebenen Schlüsselprozesse, wurden für die Interkulturelle Initiative bestimmt. Jede Institution sollte allerdings im Rahmen einer Organisationsentwicklung die "zentralen Vorgänge" für sich selbst analysieren und bestimmen, um sie dann einer kritischen Reflexion zuführen zu können. Insoweit sind die hier beschriebenen Prozesse als exemplarisch und nicht erschöpfend für die Arbeit mit gewaltbetroffenem Migrantinnen zu verstehen.

### a. (Interkulturelle) Beratung

Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, befinden sich oft in einer Situation extremer psychischer und auch physischer Belastung. Das Leben in der Gewaltbeziehung, Angst vor dem Verlust des Aufenthaltsstatus und möglicherweise eine Desillusionierung über den eigenen Lebensweg können sich negativ auf den Allgemeinzustand auswirken. Insbesondere Frauen aus Nicht-EU-Ländern - so genannte Drittstaaten - haben bspw. wegen ihrer Nachrangigkeit auf dem Arbeitsmarkt große Schwierigkeiten eine Arbeit zu finden und damit unabhängig von staatlichen Leistungen zu werden (vgl. Frings 2005). Dies lässt einen spezifischen Beratungsbedarf entstehen. Anders gewendet: Es muss für Migrantinnen, die misshandelt wurden, differenzierte Formen der Unterstützung geben. So braucht diese etwa intensivere Unterstützung, weil sie strukturell gegenüber Nutzerinnen mit deutschem Pass benachteiligt sind.

Krisenintervention, psychosoziale Beratung, Rechts-, und Berufsberatung wie auch die Multiplikatorinnenberatung plus Hotline (mehrsprachig) formieren sich mit migrationsspezifischen Angeboten zu einem *interkulturellen Beratungssystem* (Abb. 5).

Eines der spezifischen Angebote der Interkulturellen Initiative ist die Angehörigenberatung, die das Ziel verfolgt, andere Möglichkeiten der Unterstützung aus dem eigenen sozialen Netzwerk zu aktivieren. Für Migrantinnen erweist sich dies nicht selten als eine wichtige Alternative zum völligen Abbruch der familiären Beziehungen. Um dies zu gewährleisten ist ein offener Zugang zur Beratungsstelle, die sich räumlich getrennt von Frauenhaus und Wohnprojekt aufsuchen lässt, elementar. Die Interkulturelle Initiative hat deswegen von Anfang an ein dreigliedriges Projekt aufgebaut (Beratungsstelle/Frauenhaus/Wohnprojekt), welches den Frauen die Möglichkeit bietet, die oft langwierigen behördlichen Angelegenheiten (Aufenthalt etc.) zu lösen. Die räumliche Trennung



Abb. 5 Interkulturelles Beratungssystem

erst ermöglicht die Beratung von Angehörigen - auch männlichen - der betroffenen Frauen. Frauen, die längere Zeit im Frauenhaus gelebt haben, wenden sich erfahrungsgemäß bei späteren Problemen oder Krisen wieder an die ihnen bekannten Frauenhausmitarbeiterinnen. Es ist notwendig hier eine so genannte Nachgehende Beratung zu gewährleisten, mit der die Interkulturelle Initiative ausgesprochen gute Erfahrungen gemacht hat. In der Beratung wird auch dem Bedürfnis der Frauen entsprochen, über tabuisierte Themen wie Sexualität und Psychotherapie zu sprechen.

Bei der Beratung sind interkulturelle Kompetenz und Fachwissen gefragt.

Ein Merkmal der Einrichtung, die mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen arbeitet, ist die Vielfalt und Ganzheitlichkeit des Angebots. Dies kann u. a. dadurch gewährleistet werden, dass alle Mitarbeiterinnen über die notwendige Qualifikation verfügen, alle Beratungen anzubieten und dabei gleichzeitig um die Grenzen ihres Tuns wissen. Gute Beratung ist abhängig von exzellenter Netzwerkkompetenz und kollegialer Kooperation. Deswegen ist es sinnvoll 'schwierige' Gespräche mit Nutzerinnen auch zu Zweit durchzuführen.

In der Arbeit mit Migrantinnen wird zudem neben Mehrsprachkompetenz auch die Dolmetscherkompetenz erwartet. Diese beschreibt die Fähigkeit, eine Beratung mit Dolmetscherinnen

einzuweisen, zu koordinieren, durchzuführen und zu reflektieren. Jedes Gespräch, wird durch eine Vielfalt von Einflussgrößen bestimmt (Alter, Hautfarbe, Klasse, Profession, religiöse Überzeugung, Lebenserfahrung etc.). Bei einer Erweiterung der klassischen Beratungssituation (Dyade) auf die Kommunikation zu dritt, nimmt die Anzahl möglicher individueller Einflussfaktoren auf die Beratungsdynamik und infolge auch die möglichen Wechselwirkungen zwischen diesen zu. Die so geschaffene Komplexität der Beziehungs- und Kommunikationsmuster stellt einige Herausforderungen für die Beratung dar. Dolmetscherinnen sind 'Brücke' und 'Störfaktor' in einem. Sie erleichtern die Kommunikation und erschweren gleichzeitig häufig den Aufbau des notwendigen Vertrauens zwischen Professioneller und Nutzerin. Darüber hinaus wirken Dolmetscherinnen immer in die Beratung mit ein, weswegen eine Vorbesprechung und gemeinsame Reflexion als Teil der Beratung mit Dolmetscherinnen sein muss (siehe Anhang).

Allgemein kann unterschieden werden zwischen

- Telefonberatung vs. persönliche Beratung
- Krisenintervention (Hotline, Erstberatung) vs. mittelfristiger bzw. Langzeitberatung
- Beratung mit vs. ohne Dolmetscherin
- Beratung der direkt bzw. potentiell betroffenen Frau vs. den indirekt Involvierten (etwa Familienangehörige oder Multiplikator(inn)en)
- Beratung bei akuter Erfahrung vs. nachgehender oder präventiver Beratung

Es sind nun verschiedene Kombinationen möglich. So kann eine nachgehende Beratung telefonisch oder face-to-face stattfinden. Sie kann auch eine Krisenintervention bedeuten, wenn erneut eine Gewaltsituation eingetreten ist. Die Angehörigenberatung kann eine Krisenintervention sein oder eher präventiver Art sein. Sie wird meistens face-to-face durchgeführt. Es ist aber durchaus denkbar, dass diese am Telefon stattfindet usw.

Es gibt verschiedene gesellschaftliche Gruppen, die von der gleichberechtigten Partizipation am gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen sind. Ausgeschlossen und ausgegrenzt wird anhand vorfindlicher und konstruierter Merkmale, unter deren Verwendung Menschengruppen erst voneinander geschieden werden. Bestimmt gesellschaftliche Gruppen werden rassistisch konstruiert nach ethnischen, kulturellen, religiösen oder "rassistischen" Merkmalen und vor allem ausgegrenzt durch:

- Verweigerung politischer Rechte
- soziale Marginalisierung
- psychische Herabsetzung und ideologische Entwertung
- Gewalt gegen Leben, Leib und Psyche

aus: "Thesen zur psychosozialen Arbeit in einer pluralen Gesellschaft" der AG der Deutschen Gesellschaft für Verhaltenstherapie "Gegen Rassismus und Antisemitismus in der psychosozialen Versorgung" (1995).

Folgende Prinzipien sind zu besonders zu beachten bzw. einzuhalten:

- Die Erstberatung, sei sie nun telefonisch oder persönlich (face-to-face) strebt insbesondere die gemeinsame Entschlüsselung der Situation an. Voraussetzung ist, dass die Nutzerin Beratung wünscht und sich auf die Interaktion einlassen kann.
- Die Arbeit mit Dolmetscherinnen sollte nur persönlich stattfinden und vor- und nach besprochen werden (siehe Anhang).
- Bei der Beratung muss die Lebenswelt der Nutzerin ebenso einbezogen werden wie die gesellschaftspolitische Situation in der sich die Migrantin befindet. Auf der Ebene der Rat Suchenden bedeutet es, ressourcenorientiert Stärken und an der Lebenswelt ausgerichtete Möglichkeiten für den erfolgreichen Umgang mit Konflikten und Gewalterfahrungen zu suchen.
- Den Frauen soll dabei geholfen werden, eigene Bedürfnisse und Interessen wahrzunehmen und ihre Zielvorstellungen zu entwickeln. Es geht in der Beratung insbesondere um den Wiederaufbau des Selbstvertrauens und der Selbstachtung, die es ermöglichen, Entscheidungen zu treffen und das Leben selbstbestimmt zu gestalten. Die Ermöglichung und Erweiterung gesellschaftlicher Partizipation ist ein erklärtes Ziel der Beratung.
- Die Beraterin erstellt hierfür mit der Rat Suchenden einen Beratungsplan (siehe Anhang), in dem Schritt für Schritt die Beratungsziele festgehalten und Entwicklungsprozesse dokumentiert werden.
- Wenn die Frau das wünscht, wird die telefonische wie auch die Erstberatung persönlich und anonym durchgeführt. Die Frau muss dann weder Namen noch andere Daten nennen. Im Rahmen der Anonymität verpflichtet sich die Beraterin auch zur Verschwiegenheit über jegliche Gesprächsinhalte, was dem Schutz der Betroffenen dient. Daten und Informationen werden nur unter Zustimmung der Nutzerin zur Grundlage von Interventionen.
- Eine Angehörigenberatung findet nur statt, wenn die Ratsuchende das ausdrücklich wünscht bzw. keine Einwände vorbringt. Sie muss immer darüber unterrichtet werden.
- Die Beraterin verpflichtet sich zu einem respektvollen Umgang und geht behutsam und geduldig vor. In jedem Falle sieht sie davon ab, der Ratsuchenden ihre Wertvorstellungen und Perspektiven auf die Welt zu oktroyieren.
- Die Beraterin präsentiert Vorschläge für das weitere Vorgehen in einer Art und Weise, die eine Ablehnung von Seiten der Rat Suchenden immer offen lässt.
- Die Beratungsinstitution ist konfessionslos und parteiunabhängig und stellt ausschließlich das Interesse der Nutzerinnen in den Mittelpunkt
- Die MultiplikatorInnenberatung dient der Gewaltfreiheit bzw. Gewaltprävention. Hier werden gemachte Erfahrungen und Erkenntnisse aus der täglichen Praxis an die interessierte Öffentlichkeit weitergegeben. Die MultiplikatorInnenberatung wird über die Öffentlichkeitsarbeit angeboten.
- Beratungen werden anonymisiert dokumentiert und am Ende eines Jahres ausgewertet.
- Schließlich sollte Beratung prozessorientiert und nicht differenzorientiert vorgehen (Abb. 8).

Erstkontakt Frauenhaus

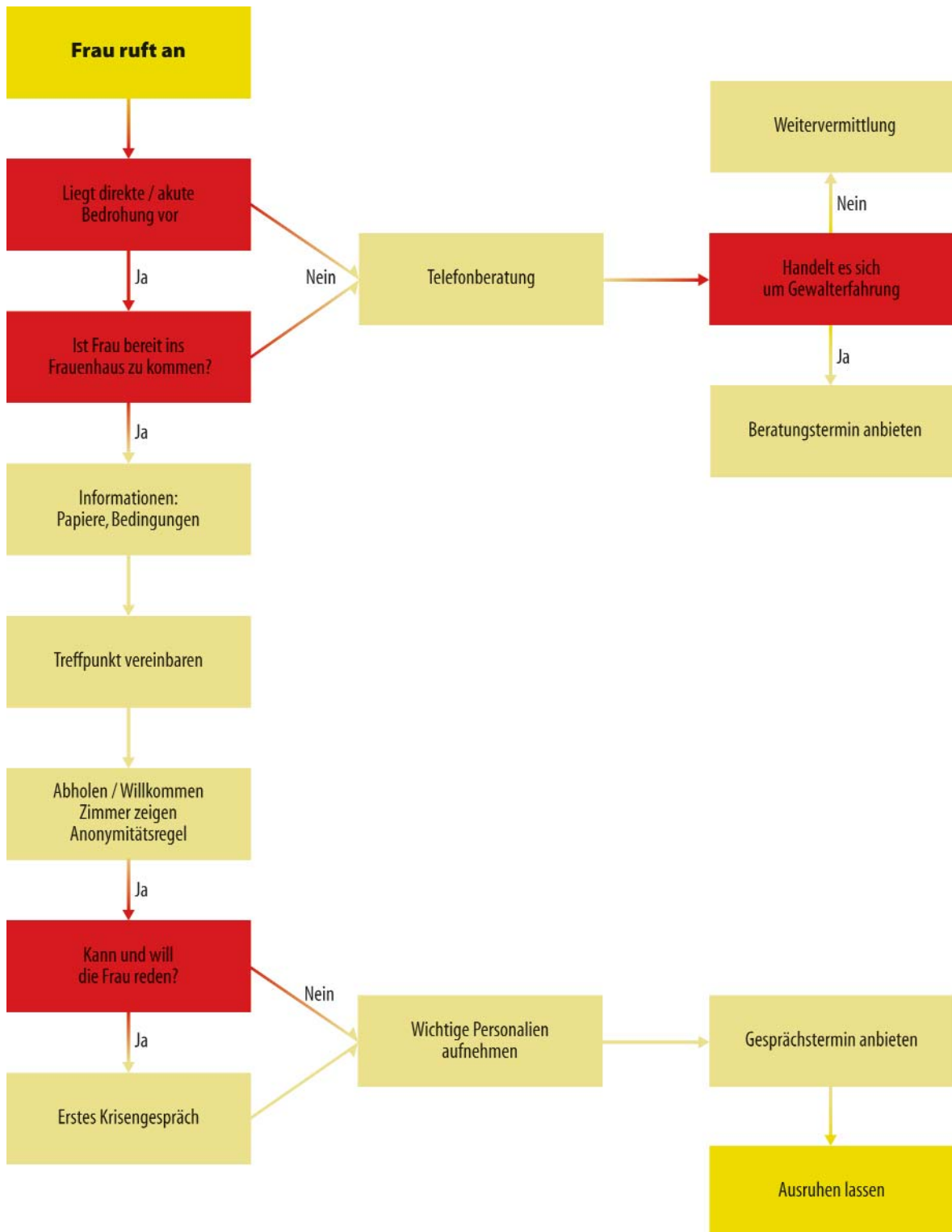


Abb. 6 Erstkontakt Frauenhaus

Interkulturelle Beratung [Erstkontakt]



Abb. 7 Interkulturelle Beratung [Erstkontakt]

Prozessorientierte Beratung

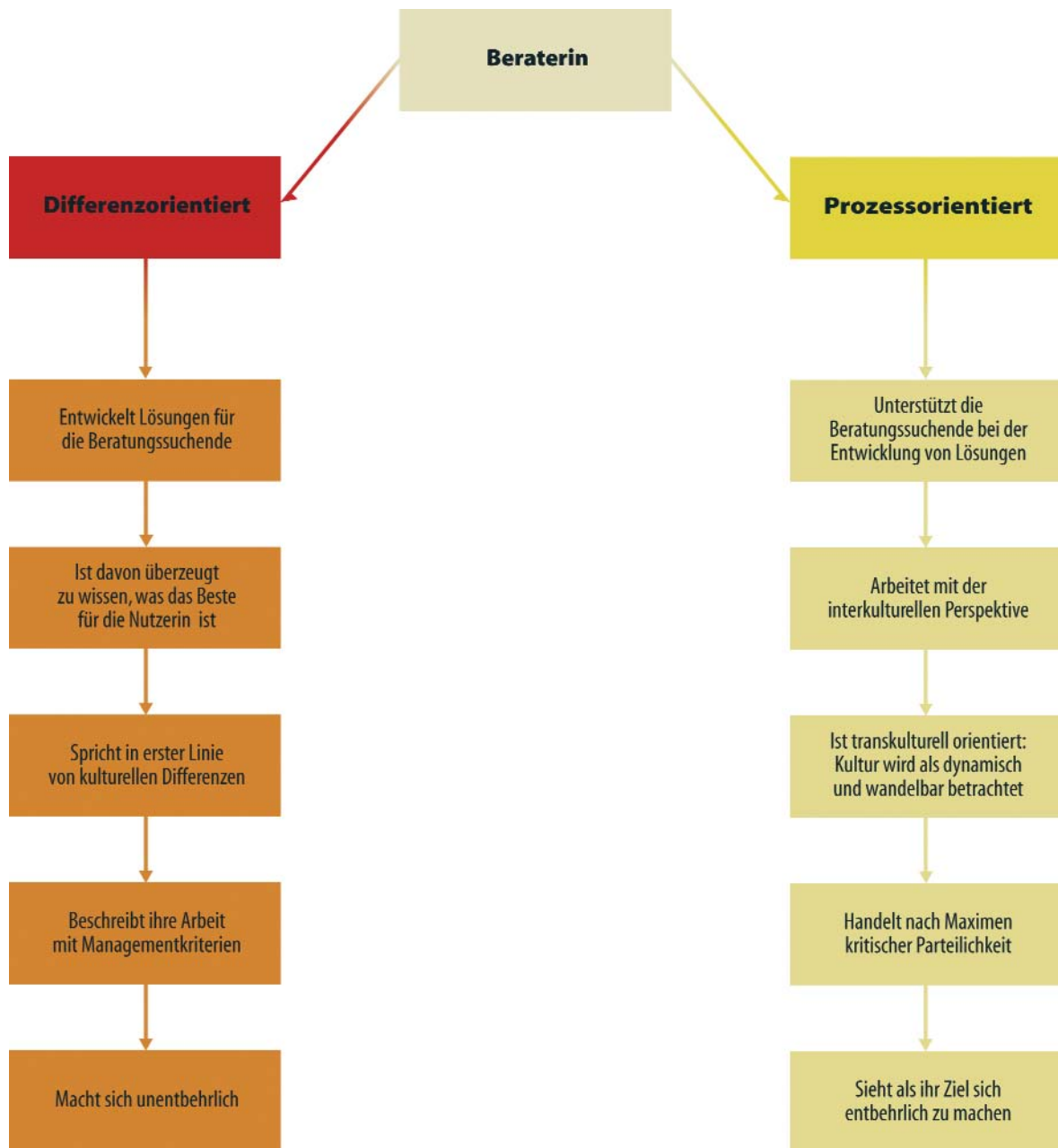


Abb. 8 Prozessorientierte Beratung

**b. Schutz und Sicherheit**

Frauenhäuser, Wohnprojekte und Beratungsstellen müssen mit ihren Räumen und ihrem Tun auch Migrantinnen das subjektive Gefühl vermitteln, dass sie sich in geschützten Räumen befinden, in denen sie sicher vor Gewaltanwendungen sind.

Neben den pragmatisch-technischen Vorkehrungen eines Frauenhauses (anonymer Standort, Gegensprechanlage, Bewegungsmelder und videokontrollierte Eingänge), ist hier insbesondere zu beachten, dass die Frauen sich auch wirklich sicher fühlen. Dafür müssen die Frauen in regelmäßigen Abständen direkt nach ihrem Befinden befragt werden bzw. ihre Ängste ernst genommen werden. Häufig fühlen sich die Frauen trotz aller Sicherheitsvorkehrungen nicht sicher. Es ist dann zu überlegen, was die Frau braucht, damit das Sicherheitsgefühl gestärkt wird.

Daneben ist es wichtig das ein diskriminierungs- und gewaltfreier Raum geschaffen bzw. kontinuierlich angestrebt wird, in dem die Frauen keine rassistischen oder aggressiven Übergriffe zu befürchten haben.

### c. Begleitungen

Neben den Beratungen stellen die Begleitungen der Frauen zu Ämtern und Behörden eine wichtige Leistung in der Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind. Begleitungen wurden häufig als eine "Irritierung" auf dem Weg zur Emanzipation der Frauen gesehen. Sie dokumentiere eine unnötige Abhängigkeit von den Sozialarbeiterinnen und Unterstützungssystemen. Dabei wurde übersehen, dass Migrantinnen und Frauen ethnischer Minderheiten aufgrund von rassistischen Erfahrungen innerhalb städtischer Institutionen diese Unterstützung auf dem Weg zur Unabhängigkeit benötigen. Rassistische Diskriminierungen werden - wie sexistische Gewalt - von den Betroffenen häufig als subjektive Empfindung gedeutet. Es ist wichtig in Beratungsgesprächen darauf einzugehen, dass es sich dabei um strukturelle Diskriminierung und Rassismus handelt. Die Frauen sollen wahrnehmen, dass sie sich gegen rassistische Übergriffe zur Wehr setzen können, dass sie diese nicht als "normal" hinnehmen müssen. Bei Übergriffen ist es zudem wichtig, dass "Zeuginnen" zugegen sind, so dass im Notfall Beschwerden eingereicht werden können. Dies führt zu einer Wiedergewinnung von Selbstsicherheit und Autonomie.

"Rassismus kann den Migrantinnen jedoch auch auf ihrer Suche nach Unterstützung begegnen. So wurde einer anderen Teilnehmerin von einem Sozialamtsmitarbeiter, bei dem sie Rat suchte, geantwortet, dass es bei Menschen ihrer Nationalität doch immer so sei, Gewalt sei dort doch normal, der Mann beruhige sich schon wieder. Diese Reaktion ließ bei ihr den Eindruck entstehen, ihr werde sowieso nicht geholfen, und die Gewalt konnte andauern".

[aus Glammeier/Müller/Schröttle 2004: 55]

Bei den Begleitungen ist darauf zu achten, dass eine Frau mitgeht, die eine gemeinsame Sprache spricht. Im Idealfall wird der Besuch bei Ämtern und Behörden telefonisch angekündigt und die Notwendigkeit und Richtigkeit des persönlichen Erscheinens vorher abgeklärt. Nur allzu oft sind Behördengänge überflüssig. Sie erhöhen die Frustration der Frauen, die sich ohnehin in einer



Krisensituation befinden. Daneben sollte jeder Behördengang mit den Frauen gut vorbereitet werden. Die Frau sollte wissen was sie zu erwarten hat, welche Fragen sie evtl. beantworten muss und welche Papiere sie benötigt.

Begleitungen führen auch zu einer schnelleren Vertrauensbildung und zum Aufbau des Gefühls von Sicherheit bei den Nutzerinnen. Sie sollten nur mit Zustimmung der Frauen durchgeführt werden.

#### **d. Öffentlichkeitsarbeit**

Ohne Öffentlichkeitsarbeit ist Soziale Arbeit heute kaum noch denkbar. Sie macht die Institution bekannt, dient der Gewinnung von neuen Geldgebern und zur aktiven politischen Arbeit. Insbesondere im Bereich 'Gender und Migration' ist es bspw. wichtig, soziale Verhältnisse zu skandalisieren und auf politische Missstände aufmerksam zu machen. Eines der Probleme von Institutionen, die zum Thema Migration arbeiten, ist es, dass sie größtenteils reaktiv auf politische Diskurse reagieren, ja häufig gezwungen werden auf diese zu reagieren. Dies gilt insbesondere für brisante Themen wie "Gewalt gegen Migrantinnen". Konkret: Wenn überall von 'Ehrenmorden' die Rede ist, so wird sicherlich auch die Interkulturelle Initiative für Interviews und Vorträge als Einrichtung mit Erfahrung und Know-how angefragt. Von den Mitarbeiterinnen erfordert dies einen guten Überblick über die aktuell debattierten Medienthemen, aber auch eine starke Öffentlichkeitsarbeit, die nicht nur auf Themen reagiert, sondern auch Themen setzt. Hierfür sollten diese regelmäßig auf Mitarbeiterinnenbesprechungen gesammelt und nach Priorität sortiert werden. In einem zweiten Schritt müssen dann die verantwortlichen Mitarbeiterinnen für die entsprechenden Inhalte bestimmt werden, die dann Strategien entwickeln, wie diese an die Öffentlichkeit zu bringen sind und wer konkret mit den Medien spricht bzw. Vorträge zum Thema vorbereitet.

Migrantinnen in den Medien und als Vortragende in Deutschland sind noch immer eher die Ausnahme. Deswegen ist es aus repräsentationspolitischen Gründen wichtig, darauf zu achten, dass möglichst oft Mitarbeiterinnen mit Migrationshintergrund Themen nicht nur im Hintergrund bearbeiten, sondern auch öffentlich vertreten.

Für den Identifikationsprozess mit der Institution scheint es zudem wichtig, dass möglichst viele Mitarbeiterinnen an der Öffentlichkeitsarbeit beteiligt werden. Hierzu ist es erforderlich, Fortbildungen zur Öffentlichkeitsarbeit anzubieten bzw. die Teilnahme an solchen zu fördern.

Die Akzeptanzanalyse der Interkulturellen Initiative hat verdeutlicht, dass in MigrantInnencommunities sehr viele unrealistische Vorstellungen zu den Schutzeinrichtungen kursieren, die dazu führen, dass die Frauen sich nicht an diese wenden. Auch aus diesem Grunde sollte versucht werden Medien der MigrantInnencommunities zu erreichen, um auf die Gewalt gegen Frauen und Kindern und das Angebot der Beauftragungsstellen, Frauenhäuser und Zufluchtsprojekte aufmerksam zu machen.

Daneben sollten Informationsflyer in verschiedenen Sprachen hergestellt werden, in denen die Inhalte und Prinzipien der Arbeit leichtverständlich formuliert sind. In einigen postkolonialen Ländern haben NGOs gute Erfahrungen mit Comics/Storyboards gemacht, die nur wenig bis keine Sprache benutzen.

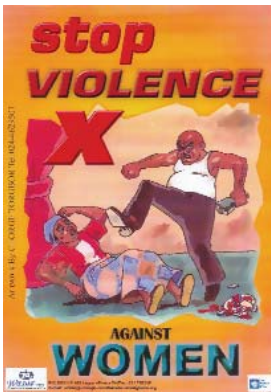


Abb. 9

aus: Women in Law & Development in Africe - Ghana

<http://matrix.msu.edu/~essel/wildafghana/LAP.htm>

In anderen Ländern werden auch Cartoons erarbeitet, die die Informationen begleiten. Damit sind auch Frauen erreichbar, die des Lesens unkundig sind bzw. keine der üblicherweise berücksichtigten Sprachen lesen können.



*I don't want my kids to see the violence anymore. They're scared and having nightmares.*

*[Ich möchte nicht mehr, dass meine Kinder diese Gewalt miterleben. Sie sind verängstigt und haben Alpträume.]*

Abb. 10

aus Robyn Edwards: "Staying Home. Leaving Violence" (2004)

Das Material sollte auch in MigrantInnenselbstorganisationen und -läden ausgelegt werden, so dass es auch für potentiell betroffene Migrantinnen erreichbar ist.

Die Einrichtung sollte darüber hinaus über eine mehrsprachige und barrierefreie Website verfügen, die Bild- und Hörmaterial integriert.

Ablauf Öffentlichkeitsarbeit

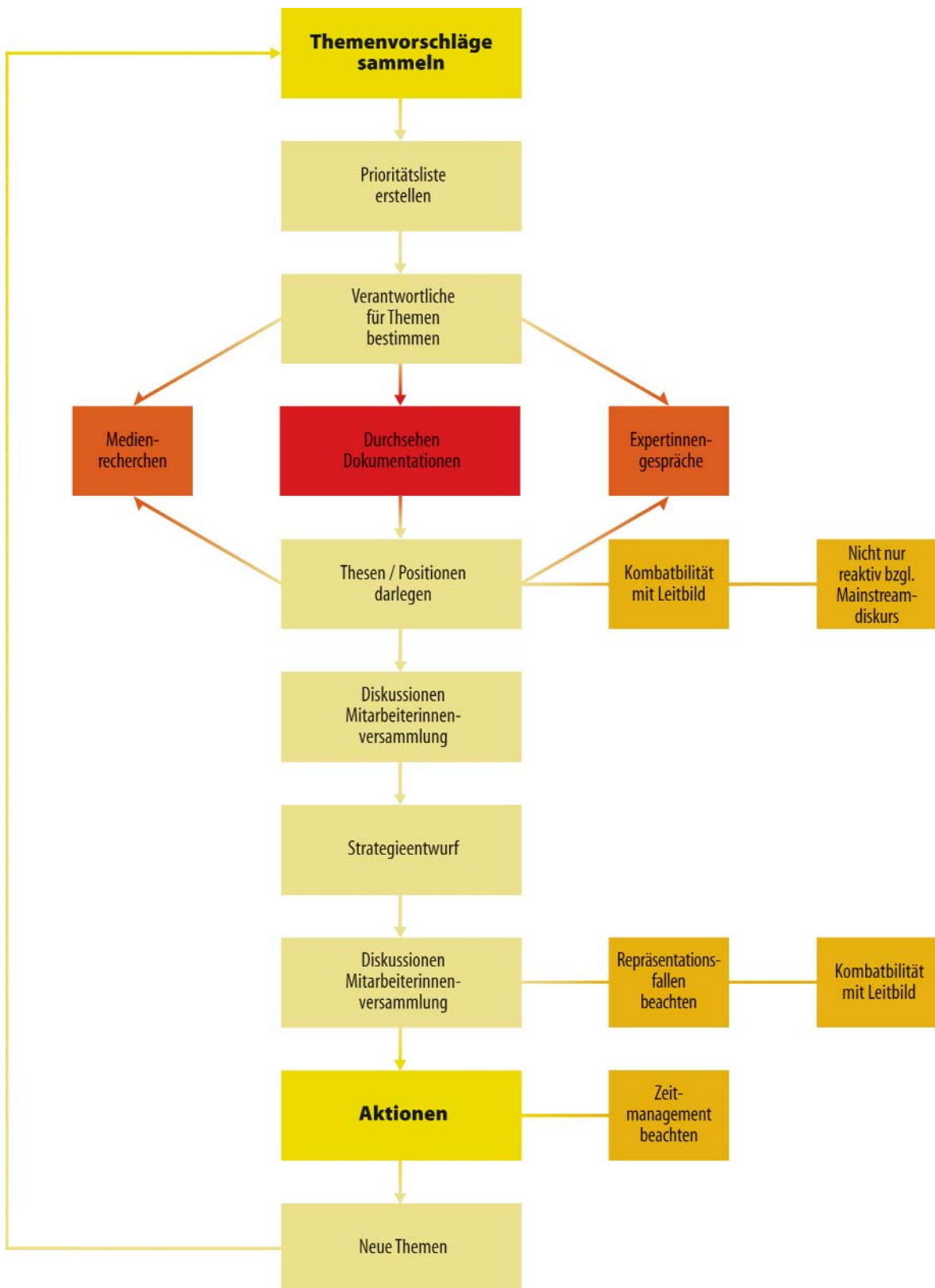


Abb. 11 Ablauf Öffentlichkeitsarbeit

### e. Partizipation der Bewohnerinnen ermöglichen [Hausversammlungen]

Prinzipiell ist darauf zu achten, dass Bewohnerinnen von Frauenhaus und Wohnprojekt möglichst viele Räume der Partizipation geboten werden. Es ist notwendig, dass sie als Protagonistinnen ihres Lebens wahrgenommen werden, und dass alles getan wird, damit Institutionalisierungseffekte und eine sekundäre Viktimisierung vermieden werden. Die autonome Frauenhausarbeit hat hierfür als wichtiges Element das Konzept der Hausversammlungen vorgesehen. Sie stellen ein wichtiges demokratisches Element der Frauenhäuser dar. Um das Zusammenleben konstruktiv zu gestalten, gibt es für die Bewohnerinnen einige Regeln an die sie sich halten müssen. Auf gemeinsamen, regelmäßig stattfindenden Hausversammlungen von Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen werden die Belange des Hauses besprochen und die Aufgaben im Rahmen der Hausgemeinschaft verteilt. Hier werden auch Konflikte angesprochen und dringende, alle Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen betreffenden Themen diskutiert. Es ist wichtig, dass alle daran aktiv teilnehmen können. Deswegen sollte hier insbesondere subtilen Ausgrenzungen Beachtung geschenkt werden: Können alle Frauen den Diskussionen sprachlich folgen? Dominieren einige Frauen, die dann jeweils ihre Themen durchsetzen? Wer spricht und wer schweigt? Wie wird mit Konflikten umgegangen? Sind andere Versammlungsformen denkbar?

Da die Hausversammlungen ein Kernstück der Frauenhausarbeit darstellen, bei denen die Bewohnerinnen sich auch näher kennen lernen können, ist es hier wichtig mit innovativen Methoden zu experimentieren. So könnten unterschiedliche Frauen mit der Vorbereitung beauftragt werden (Rotationsprinzip), mit Rollenspielen oder der Open Space Methode gearbeitet werden etc.. Das heißt, es sollte nach Wegen gesucht werden, die es möglichst vielen Frauen ermöglicht sich an Verhandlungsprozessen zu beteiligen. Hausversammlungen sind nicht nur ein Feld der internen Konfliktbearbeitung, sondern üben auch Handlungskompetenzen ein. Insoweit ist besonders auf die Frauen zu achten, die diese nicht von vornherein mitbringen. Wichtige Ergebnisse der Hausversammlungen sollten protokolliert und nach Absprache intern verbreitet werden. Hausversammlungen können als Kommunikationszentrale der Bewohnerinnen betrachtet werden.

Des Weiteren ist abzuwägen, ob ein Kinderparlament eingerichtet werden kann, das auch den Kindern die Möglichkeit gibt, ihre Meinungen zu artikulieren und Veränderungsvorschläge einzubringen.

### f. Konfliktbearbeitung

Alle Mitarbeiterinnen müssen Konflikte auf unterschiedlichen Ebenen bewältigen. Die Heterogenität der Nutzerinnenstruktur, ihre unterschiedlichen Gewalterfahrungen und existentiellen Nöten (materiell und psychisch) bergen ein immenses Konfliktpotential. Die Mitarbeiterinnen müssen professionellen Umgang mit diesen finden. Es ist wichtig, dass alle zumindest eine Fortbildung in Konfliktbearbeitung belegen und darüber hinaus die Einrichtung eine Kartei mit interkulturellen Mediatorinnen führt. Für Konflikte kleineren Ausmaßes kann die in der Mediation bekannte "ALPHA-Struktur" Anwendung finden:

Konfliktbearbeitung nach dem Alpha-System



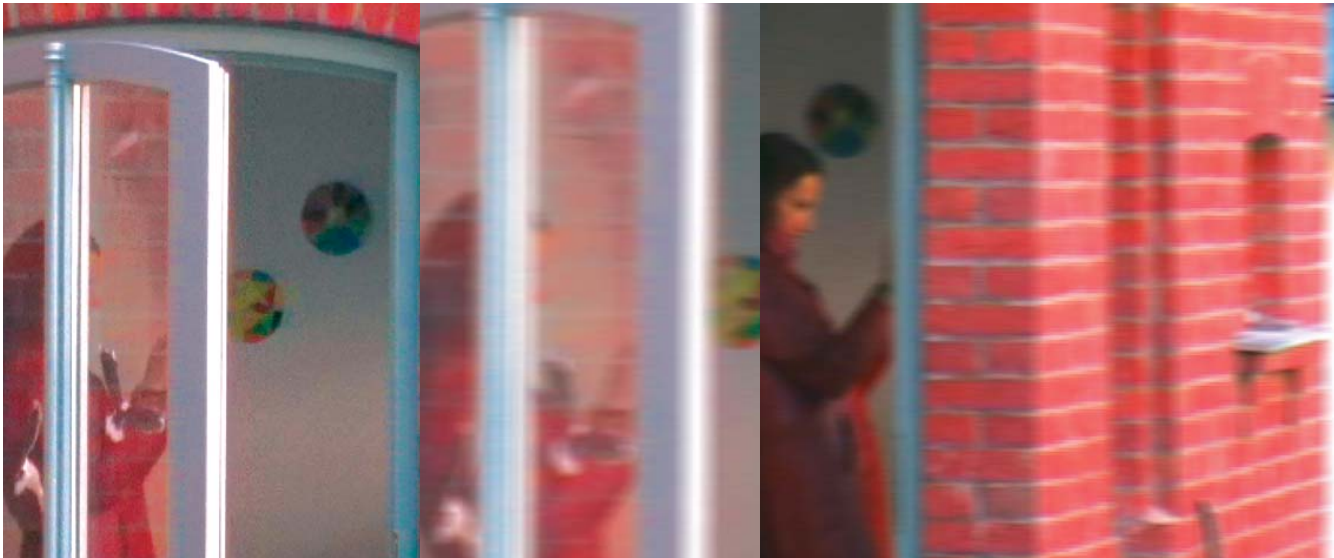
Abb. 12 Konfliktbearbeitung nach dem Alpha-System

Es ist wichtig, dass Konflikte nicht sogleich 'kulturalisiert' werden, d.h. die Konfliktursachen vorschnell in den differenten kulturellen Hintergründen ausgemacht werden. Gleichzeitig sollten die unterschiedlichen Sozialisierungen, Religionszugehörigkeiten, Lebenseinstellungen und -erfahrungen nicht außer Acht gelassen werden. Interkulturelle Kompetenz bedeutet hier, in der Lage zu sein, mit den Macht- und Statusunterschieden der Frauen einen konstruktiven Umgang zu finden.

### g. Übergang Frauenhaus zum Wohnprojekt

4

Erfahrungsgemäß dauert es bei Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, länger, bis sie sich ein eigenes, unabhängiges Leben aufbauen können. Dies hängt insbesondere mit strukturellen Diskriminierungen und migrationsspezifischen Bedingungen zusammen. Aus diesem Grunde ist ein dreigliedriges Modell, welches neben Beratungsstelle und Frauenhaus auch ein Wohnprojekt



beinhaltet, sinnvoll bzw. erforderlich. Nachdem die rechtliche und finanzielle Situation der Frau geklärt wurde - was durchaus Wochen, aber auch Monate in Anspruch nehmen kann - und die Frau psychisch stabilisiert worden ist, wird dieser die Möglichkeit angeboten, in eine Wohnung des angegliederten Wohnprojekts einzuziehen. Hier hat sie ihren eigenen Wohnraum, ist aber dennoch in der Gemeinschaft mit anderen von Gewalt Betroffenen, kann Beratungen in Anspruch nehmen und an (Sprach-)Kursen und Fortbildungen teilnehmen.

Die Vorbereitung des Übergangs von Frauenhaus zu Wohnprojekt verlangt von den Mitarbeiterinnen ein sensibles Vorgehen. Sinnvollerweise wird dies verbunden mit einem Beratungsgespräch, in dem der Frau die gemeinsamen erreichten Ziele veranschaulicht werden und die nächsten Ziele erarbeitet werden (siehe Anhang). Auch ist zu überlegen, ob Frauen aus dem Wohnprojekt, Bewohnerinnen des Frauenhauses von Zeit zu Zeit einladen, damit sie sich mit dem Leben im Wohnprojekt vertraut machen können und die Verbindung zwischen beiden Projekten evident wird. Es ist wichtig, dass Frauenhaus und Wohnprojekt von den Frauen als eine Einheit wahrgenommen wird, so dass nicht das Gefühl eines "Neuanfangs" entsteht.

Daneben ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses und Wohnprojekts gut kooperieren und den Übergang "sanft" gestalten.

Übergang Frauenhaus Wohnprojekt

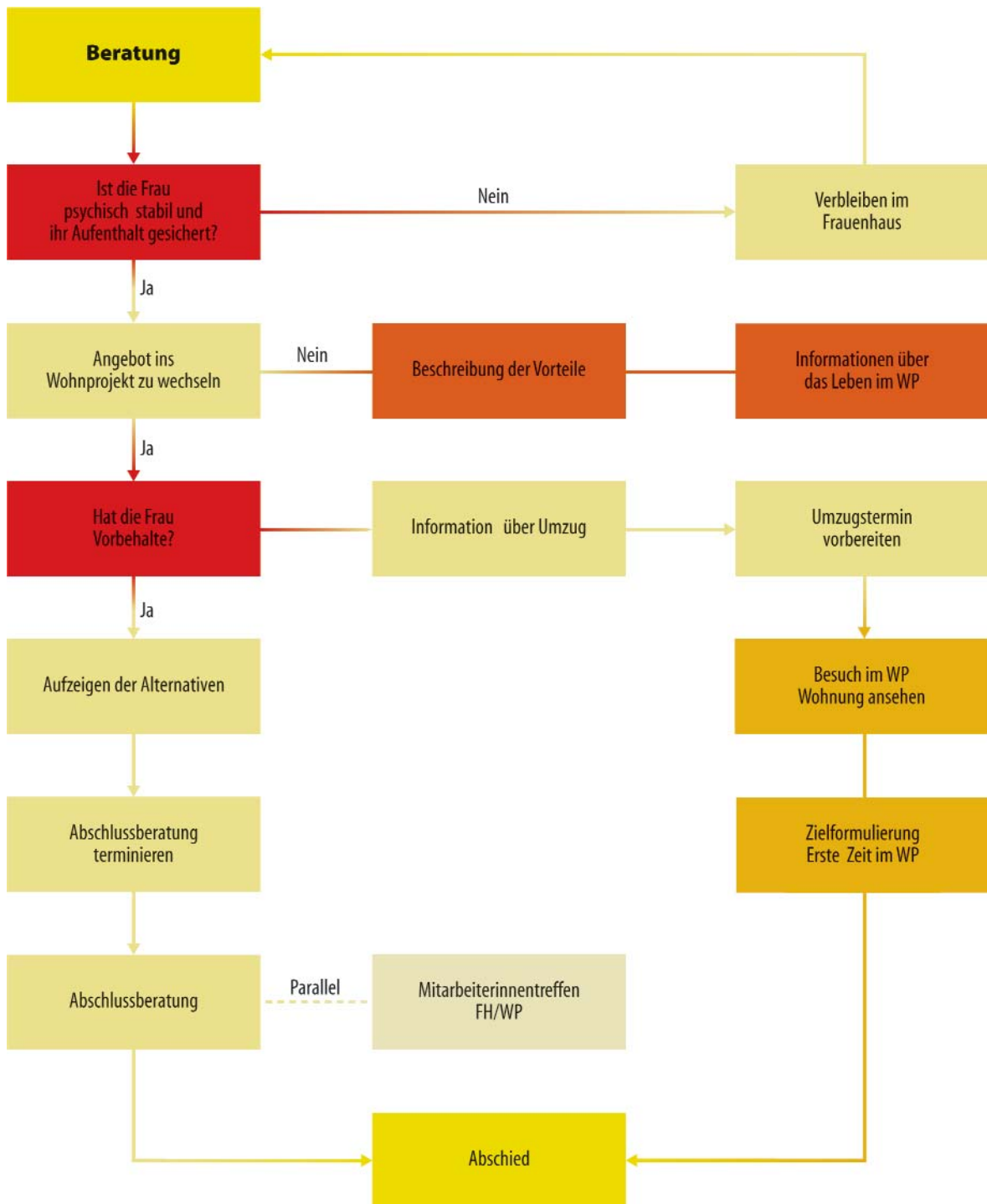


Abb. 13 Übergang Frauenhaus - Wohnprojekt

#### **h. Verlassen des Wohnprojekts bzw. Frauenhauses**

Die meisten Frauen verbringen längere Zeit im Frauenhaus und später im Wohnprojekt. Es ist wichtig, dass der Abschluss ein geregelter, ja ritualisierter ist. Die Frauen müssen die Möglichkeit erhalten über die Zeit im Frauenhaus zu reflektieren. Ihnen sollte deutlich gemacht werden, dass sie jederzeit willkommen sind und auch die Chance erhalten ihr Lob und ihre Kritik zu formulieren. Hierfür bietet sich ein Fragebogen an oder - wenn die Frau nicht schreibgewohnt ist - ein kurzes Interview. Die Antworten des Feedbackbogens werden dann auf Kassette gesprochen und dann von den Mitarbeiterinnen anonym in ein Texterfassungssystem übertragen. Diese Vorgehensweise eignet sich auch für Kinder im entsprechenden Alter.

Insbesondere wenn die Frau zurück in den Kontext der Gewalterfahrung geht, sollte sie den Eindruck erhalten, dass sie jederzeit wiederkommen bzw. Beratungsangebote in Anspruch nehmen kann.

Die Frauenhausarbeit hat immer schon von dem Wissen ehemaliger Bewohnerinnen profitiert. Auch aus diesem Grunde sollte über Wege nachgedacht werden, mit ehemaligen Nutzerinnen in Kontakt zu bleiben (bspw. mit Hilfe eines Newsletters oder regelmäßig stattfindenden Zusammenkünften).

#### **i. Stellenbesetzungen**

Um ein gutes, heterogenes und funktionierendes Team zusammenzustellen, ist es notwendig, dass die Einstellung neuer Mitarbeiterinnen nicht dem Zufall überlassen wird. Insbesondere scheint hier eine enge Zusammenarbeit zwischen Vorstand, Leitung und Mitarbeiterinnen sinnvoll - wenn nicht zwingend geboten. Gemeinsam sollte über Einstellungs- und Qualifikationskriterien für die entsprechenden Stellen diskutiert und entschieden werden (siehe Anhang). Die Institution sollte eine detaillierte Stellenbeschreibung ausarbeiten und sowohl Stellenausschreibung als auch Bewerbungsverfahren möglichst genau vorüberlegen und schriftlich festlegen. Dabei ist über eventuelle Quotierungen nachzudenken und auch die spezifische interkulturelle Kompetenz, die bei der jeweiligen Stelle erwartet wird, festzuhalten.

Beim Bewerbungsgespräch selber sollten möglichst Frauen aus Leitung, Vorstand und Mitarbeiterinnenkreis zugegen sein. Insbesondere ist es sinnvoll, dass direkte Kolleginnen am Auswahlverfahren partizipieren können.

Nach Einstellung sollte für die Einarbeitung genügend Zeit zur Verfügung stehen. Für die Einarbeitung ist eine "alte" Mitarbeiterin zur Seite zu stellen, die die "neue" in alle wichtigen Prozesse einführt (siehe Anhang).



Stellenbesetzung

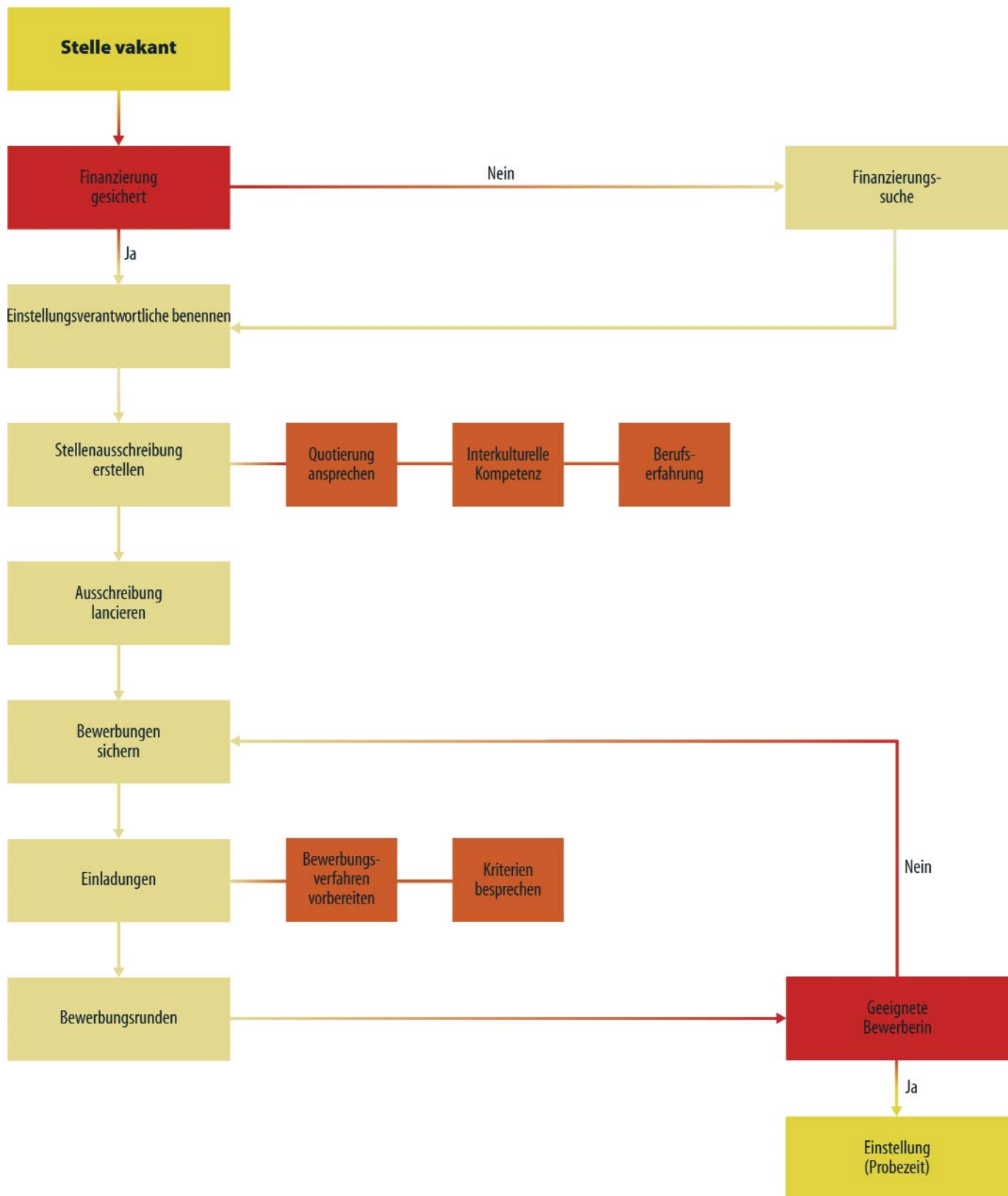


Abb. 14 Stellenbesetzung

## j. Dokumentation

Aus unterschiedlichen Gründen ist die Dokumentation der Arbeit in Beratungsstelle, Frauenhaus und Wohnprojekt von außerordentlicher Wichtigkeit:

- eine "gute" Dokumentation ermöglicht eine "sanfte" Übergabe an eine andere Mitarbeiterin (die Frau muss bspw. nicht alles wieder von vorne erklären)
- sie gibt einen Überblick über den Verlauf, die Entwicklung der Beratungs- und Schutzsuchenden
- sie ist wichtig für eine effektive Öffentlichkeitsarbeit
- sie ist nützlich bei der Vernetzungsarbeit
- sie ist notwendig um einen aussagekräftigen Jahresbericht zu verfassen, der die Tätigkeiten der Institution für die Öffentlichkeit transparent macht
- und zur Reflektion der eigenen Tätigkeit unablässig

Während sie in der psychosozialen Arbeit (insbesondere in der therapeutischen) als notwendiges Arbeitsmittel angesehen wird, ist sie in der Antidiskriminierungsarbeit quasi als politisches Instrument festgeschrieben. Verschiedene Institutionen haben hier unterschiedliche Dokumentationsmethoden erprobt. ARIC-NRW bspw. hat das computergesteuerte Dokumentationssystem für Diskriminierungsfälle "ARIC D-Dok" des Landelijk Bureau ter bestrijding van Rassendiscriminatie (LBR), Rotterdam, Niederlande für den Gebrauch in der Bundesrepublik Deutschland adaptiert. Hiermit kann verlässliches Datenmaterial, basierend auf den Aussagen und persönlichen Erfahrungen von von Diskriminierung Betroffener, gewonnen werden.

Die Arbeit mit Migrantinnen, die von Gewalt betroffen sind, befindet sich sozusagen an einer Schnittstelle: Sie ist sowohl psychosoziale als auch politische Arbeit (antidiskriminierend, Antigewalt etc.) insofern kommt der Dokumentation unterschiedliche Bedeutung zu. In jedem Fall sollte über eine adäquate Falldokumentierung bei Versammlungen der Mitarbeiterinnen mit Leitung und Vorstand diskutiert werden und diese immer wieder angepasst bzw. verbessert werden. Im Anhang findet sich eine Variante, die der jeweiligen Institution angepasst werden sollte.

## k. Professionelle Teamreflexion

Die Arbeit mit Migrantinnen in Misshandlungssituationen ist in vielfacher Hinsicht komplex, weswegen der Reflexion und Weiterentwicklung der Arbeit ein nicht unerheblicher zeitlicher und räumlicher Anteil der Gesamttätigkeiten zukommen sollte. Hierzu zählen sowohl professionelle Supervision und Fachberatungen (siehe Qualitätskriterien), als auch Fortbildungen. Fortbildungen müssen in jedem Falle auch die Themenbereiche "Interkulturalität", "Migration", "Flucht", "Rassismus", "Antisemitismus" und "Traumatisierungen" umfassen.

Daneben ist die Arbeit in einem heterogenen Team abhängig von einer funktionierenden kollegialen Beratung, die die differenten Kompetenzen der Mitarbeiterinnen zusammenführen sollte. Einmal wöchentlich sollte eine Teamsitzung stattfinden, die jeweils von zwei Mitarbeiterinnen bzw.

Leitungsfrauen vorbereitet und moderiert wird. Bei jeder Teamsitzung haben die Mitarbeiterinnen die Möglichkeit ihre Themen einzubringen. Es bietet sich hier auch eine strukturierte Fallarbeit an, die bei allen Fällen auch migrations- und kulturspezifische Fragestellungen berücksichtigt (siehe Anhang). Rassismuserfahrungen (intern und extern) sollten hier ebenso ganz selbstverständlich Raum bekommen wie dies für sexistische Gewalt der Fall ist.

Die Teamsitzungen und die Fallarbeit werden protokolliert und dokumentiert.