

Steirische Frauen- und Mädchenberatungsstellen



Qualitätsstandards für die Beratung¹

Die steirischen Frauen- und Mädchenberatungsstellen sind wichtige Partnerinnen in der Umsetzung der steirischen Frauen- und Gleichstellungsstrategie 2020, die das Ziel der Gleichstellung von Frauen und Männern in allen Lebensbereichen verfolgt. Als regionale Anlaufstellen für Frauen beteiligen sie sich am gesellschaftspolitischen Diskurs zur Ermöglichung von Chancengleichheit und Gleichstellung von Frauen und Mädchen und sind kompetente Ansprechpartnerinnen und Expertinnen für frauen- und mädchenpolitische Themen. Sie fungieren als Drehscheibe für frauen- und mädchenpolitische Anliegen in der Region, greifen diesbezügliche aktuelle Themen auf und machen auf Entwicklungen und Bedarfe aufmerksam.

Aufgaben der Frauen- und Mädchenberatungsstellen

Information, Prävention, Beratung und Begleitung bei ...

- sozialen, psychischen, gesundheitlichen, finanziellen und/oder juristischen Fragen und Problemen von Frauen und Mädchen
- Anliegen betreffend Ausbildung, Beruf und Arbeit
- Beratung und Begleitung bei Gewalterfahrung
- Problemen spezieller Zielgruppen wie z.B. Frauen mit Beeinträchtigung, ältere Frauen, Migrantinnen...
- Unterstützung von Frauenvernetzung
- Vermittlung an und Kooperation mit relevanten Fachstellen wie z.B. Gewaltschutzzentrum, Behörden usw.

¹ Quellen:

- Die Qualitätsstandards des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen (11/2005)
- Diskussionsprotokoll vom 23.2.2015, Prozess Netzwerk- und Leitbildentwicklung Steirischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen
- Qualitätsstandards Frauen beraten Frauen/KulturSoziologieWerkstatt, Wien

Angebote und Arbeitsweise

- Frauen- und Mädchenberatungsstellen sind regionale Anlaufstellen für Frauen und Mädchen in all ihrer Vielfalt
- Die Angebote in den Regionen umfassen Information, psychosoziale Beratung und Begleitung, juristische Beratung, Bildung, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
- In der Planung und Umsetzung von Angeboten verfolgen die Beratungsstellen einen intersektionalen Ansatz und berücksichtigen potentielle Ungleichheitsdimensionen wie Alter, Behinderungen, sozioökonomische Faktoren, Herkunft und kulturell-religiöser Hintergrund, sexuelle Orientierungen, Geschlechtsidentitäten etc.
- Die Beratungsstellen arbeiten überparteilich und überkonfessionell.
- Die Angebote sind kostenlos und barrierefrei
- Die Angebote werden in Bezug auf aktuelle gesellschaftspolitische Entwicklungen und Erfordernisse kontinuierlich reflektiert und weiterentwickelt

Beratungs- und Begleitungsverständnis

- Frauen und Mädchen werden als Expertinnen ihres Lebensalltags anerkannt und in ihrer Ganzheit gesehen, ohne auf einzelne Funktionen (Mutter, Partnerin etc.) reduziert zu werden
- Beratung und Begleitung von Frauen und Mädchen fördert selbstbestimmte, individuelle Entscheidungen und unterstützt Empowerment. Dafür werden Entscheidungskriterien gemeinsam transparent gemacht und differenziert betrachtet
- Geschlechterrollenerwartungen und stereotype Rollenbilder werden thematisiert, um die Handlungsoptionen für die einzelne Person zu erweitern
- Die Angebote beruhen auf Freiwilligkeit, Vertraulichkeit, Anonymität und Multiprofessionalität
- Vorrangig werden lösungs- und ressourcenorientierte Beratungsansätze angewendet

Mindestanforderungen

Im Rahmen einer Qualitätsentwicklung sollten folgende Ebenen Berücksichtigung finden:

- 1. Eingangsqualität**
- 2. Strukturqualität**
- 3. Prozess- und Beratungsqualität**
- 4. Ergebnisqualität**

1. Eingangsqualität

- Niederschwelliger und leichter Zugang durch
 - gezielte Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Aussendungen, Plakate, Auflegen von Informationsmaterial, etc.)
 - einen barrierearmen Internetauftritt (einheitliche Benennung als Frauen- und Mädchenberatungsstelle auf der Homepage)
 - die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme via E-Mail und die Gewährleistung einer raschen Beantwortung von E-Mail-Anfragen
 - niederschwellige Angebote wie z.B. Vortrags- bzw. Informationsabende, Angebot einer telefonischen Beratung zu unterschiedlichen Tageszeiten durch geschulte Mitarbeiterinnen
- Öffnungszeiten
 - Die persönliche Erreichbarkeit entspricht den auf der Website angegebenen Öffnungszeiten. Außerhalb der Öffnungszeiten soll mittels Anrufbeantworter auf andere Einrichtungen verwiesen werden (z.B. Frauennotruf, Frauenhelpline, Kriseninterventionszentrum oder Bereitschaftsdienst innerhalb der steirischen Frauen- und Mädchenberatungsstellen)
 - Öffnungszeiten von Frauen- und Mädchenberatungsstellen:
mindestens 10 Wochenstunden am Standort bzw. mindestens 3 Wochenstunden in der Außenstelle
 - Öffnungszeiten von Frauenservicestellen:
mindestens 20 Wochenstunden am Standort bzw. mindestens 5 Wochenstunden in der Außenstelle
- Sprache und Kommunikation (inkl. Mehrsprachigkeit, Gebärdensprache)
 - Abbau von Kommunikationsbarrieren durch Verwendung einer „einfachen Sprache“
 - Verwendung von mehrsprachigen Informationsmaterialien
 - Möglichkeit einer mehrsprachigen Beratung
- Freiwilligkeit der Beratung als Bedingung für eine vertrauensvolle Beziehung zur Beraterin

2. Strukturqualität

- Bedarfsorientiert
 - Das Angebot der Frauen- und Mädchenberatungsstelle ist auf den regionalen Bedarf abgestimmt.
 - Die Frauen- und Mädchenberatungsstelle ist in der Region eingebunden und mit anderen Einrichtungen gut vernetzt.
- Unbürokratisch
 - Terminvereinbarung (mit kurzen Wartezeiten) persönlich, über Telefon oder Mail
 - Die Öffnungszeiten sind sowohl auf regionale Gegebenheiten als auch auf die Bedarfe der Zielgruppe z.B. Tagesrandzeiten ausgerichtet.

- **Kostenlos**
 - Beratungsausmaß: Erstgespräch, max. 5 Beratungsgespräche inkl. Abschlussgespräch mit klarer Zielvereinbarung, bedarfsabhängige Beratungsdauer in der Regel 40 – 60 Minuten
- **Qualifikation der Frauen- und Mädchenberaterinnen**
 - Beraterinnen mit verschiedenen Grundberufen (Sozialarbeiterin, Psychologin, Lebens- und Sozialberaterin, Juristin ...) und unterschiedlichen Zusatzausbildungen.
 - Für die Arbeit mit speziellen Zielgruppen kann die Beratungsstelle die notwendige Qualifikation entsprechend festlegen (z. B. Mehrsprachigkeit).
 - Aus- und Weiterbildung in Beratungstechniken und frauenspezifischer Beratung

Teams in Frauen- und Mädchenberatungsstellen

- Teams sind multiprofessionell, vielfältig im Sinne von Diversität bzw. Alter, soziokultureller Herkunft, Muttersprache etc. und vereinen verschiedene Berufserfahrungen
 - Sie sind in der Lage, ihre Arbeit zu reflektieren und sich selbst und ihre Strukturen weiterzuentwickeln. Supervision und Weiterbildung sind Mittel dieser Entwicklung.
 - Die Team-Mitglieder verfügen über sich ergänzende, für Frauen- und Mädchenberatung relevante Kompetenzen und Kenntnisse.
- **Kenntnisse**
 - Weibliche Lebens- und Sozialisationsbedingungen
 - Ergebnisse der Gender-Forschung
 - Chancen und Hindernisse für Frauen in Bezug auf den Zugang zum Arbeitsmarkt
 - Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten der Gleichbehandlung
 - Ursachen und Auswirkungen von Gewalt
 - Spezielle Fördermaßnahmen und Weiterbildungsmöglichkeiten für Frauen
 - Grundkenntnisse in Projektmanagement
 - **Kompetenzen**
 - Fähigkeit zur Reflexion der eigenen Tätigkeit und zur Selbstevaluierung
 - Teamfähigkeit
 - Fähigkeit des aktiven Zuhörens und Verständnis für die Prozesse, die in einer Beratungssituation eine Rolle spielen
 - Offenheit für unterschiedliche Lebensformen und -erfahrungen
 - Empathie für die Situation der Klientinnen

Zusätzliche Kompetenzen im Sinne der gesellschaftlichen Vielfalt der Frauen und Mädchen:

- Wissen über spezifische Gesetzgebungen (z.B. Fremdenrecht, Staatsbürgerschaftsrecht, Asylrecht etc.)
- Mehrsprachigkeit
- Erfahrung in der Arbeit mit Dolmetscherinnen (Fremdsprache, Gebärdensprache)

- Wissen über die Bedeutung von Kultur für das Individuum (kulturspezifische Vorstellungen von Krankheit/Gesundheit, sozialem Verhalten, Rolle der Frau, Familienstruktur und -hierarchie)
- Fähigkeiten im Bereich von kultureller Mediation

Leitungs-Kompetenzen

- Personalmanagement innerhalb der Frauen- und Mädchenberatungsstelle
 - Grundkenntnisse in den Bereichen Betriebswirtschaft und Organisationsentwicklung
 - Entwicklung eines bedarfsgerechten Angebotes für die Zielgruppe
 - Ständige Reflexion des inhaltlichen Programms der Einrichtung
 - Steuerung der Arbeitsprozesse
 - Darstellung und Bekanntmachung nach außen
 - Vernetzung mit anderen Einrichtungen
- Qualität der Infrastruktur
Mindestanforderung bezüglich Räumlichkeiten:
 - Wartebereich, Beratungsraum (barrierefrei)
 - Einzelberatungsraum bzw. Büro bei heller und freundlicher Raumausstattung mit zeitgemäßer Büroinfrastruktur
 - Gruppenraum/Teamzimmer
 - Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
 - barrierefreier Zugang

3. Prozess- bzw. Beratungsqualität

- Formen des Beratungsangebotes
Einzelberatung, Gruppenberatung, Onlineberatung, Informations- und Weiterbildungsangebote, Veranstaltungen, Vorträge, Diskussionen, Informationsmaterial, Sprechtag
- Erstanlaufstelle
Es sind offene Zugangskriterien für Frauen gewährleistet. Im Sinne einer ganzheitlichen Beratung ist es wesentlich, offen für die verschiedenen Aspekte weiblicher Lebensbedingungen zu sein und allgemeine psychosoziale Beratung anzubieten. Dabei kann an der Klärung der Problematik gearbeitet und eine Perspektive für weitere Schritte entworfen werden. Auch Frauen, die ihr Problem noch nicht genau definieren können, sollen sich von den Angeboten angesprochen fühlen.
- Frauen beraten Frauen
In Frauen- und Mädchenberatungsstellen werden die Klientinnen aus psychologischen, kulturellen und sozialen Gründen ausschließlich von Frauen beraten.

- **Diversität**
Ein achtsamer und professioneller Umgang mit der Vielfältigkeit der Frauen und Mädchen in der Steiermark wird gepflegt. Respekt und prinzipielle Offenheit als Grundhaltung wird gelebt
- **Ganzheitlichkeit**
Alle Aspekte weiblicher Lebensbedingungen werden in die Beratung einbezogen und der Zusammenhang zwischen sozialer, psychischer und körperlicher Befindlichkeit hergestellt
- **Wertschätzung**
Die Klientin wird mit Respekt behandelt und als Expertin ihres eigenen Lebens anerkannt
- **Ressourcen- und Lösungsorientierung**
Die Beratung erfolgt auf einem ganzheitlichen, ressourcen- und lösungsorientierten Ansatz und entspricht den aktuellen, professionellen Standards
- **Professionalität**
Die Beratung erfolgt mittels adäquater Beratungsmethoden entsprechend den aktuellen professionellen Standards und in klarer Abgrenzung zu fach- und problemspezifischen Einrichtungen.
- **Datenschutz/Vertraulichkeit/Anonymität**
Für Klientinnen gilt strengster Datenschutz mit der Möglichkeit anonymer Beratungen. Ziel ist der Aufbau eines positiven Vertrauensverhältnisses zu den Klientinnen.
- **Nachbetreuung**
Die Frauen wissen, wohin sie sich bei Bedarf wenden können und haben die Möglichkeit, mit der Beratungsstelle in Kontakt zu bleiben (z.B. Veranstaltungen, Newsletter usw.). Somit ist eine Art Sicherheitsnetz gewährleistet.

4. Ergebnisqualität

Grundsätzliches Ziel der Frauenberatung ist die gestärkte Bereitschaft und Fähigkeit der Frau ein selbstbestimmtes und selbstverantwortliches Leben zu führen. Die Frauenberatung ermutigt zur Selbsthilfe, stärkt und unterstützt die Frau bei der Wahrnehmung und Nutzung ihrer Fähigkeiten und Ressourcen.

Die spezifischen Ziele des Beratungsprozesses sind individuell zwischen Beraterin und Klientin zu vereinbaren und situations- und problemadäquat auszuhandeln.

Beratungsziele sind:

- Information, Klärung, Bewusstwerdung, Reflexion, Erkenntnis
- Entlastung durch Anerkennung und Verständnis
- Stärkung, Ermutigung
- Neuorientierung, Entwicklung neuer Perspektiven

- Veränderungen in der Selbstwahrnehmung und in der Einstellung zum Selbst/zum Frausein (z.B. mehr Selbstvertrauen)
- Veränderung in der Art der Wahrnehmung und im Erleben anderer/von Situationen und Problemen
- Veränderung in der Beziehungsgestaltung
- Veränderung im Verhalten (selbstverantwortlicher, mutiger, sorgsamer mit sich selbst, konfliktfähiger, weniger selbstausbeuterisch, ...)
- Erweiterung der Handlungsfähigkeit
- Entdeckung und Verwirklichung des eigenen Kreativitätspotentials

Die Ergebnisqualität bezieht sich darauf, ob die vereinbarten Beratungsziele erreicht wurden bzw. auch ob die Anforderungen der Beratungsstelle und Fördergeber erfüllt werden konnten.

- Interne Dokumentation
Nachvollziehbare Dokumentation mit Problemstellung(en) und weiteren getroffenen Vereinbarungen bzw. Informationen, Datum der Kontaktaufnahme und Name der Beraterin usw.
- Evaluierung
Wurden die vereinbarten Ziele des Beratungsprozesses erreicht?
- Abfrage der Klientinnenzufriedenheit
Wie zufrieden sind die Klientinnen mit der Beratung?
- Nachweis der Verwendung öffentlicher Mittel in Form eines Tätigkeitsberichtes sowie durch Darlegung der Wirksamkeit und Effektivität der Arbeit

Kontakt:

Amt der Steiermärkischen Landesregierung
 A6 Fachabteilung Gesellschaft
 Referat Familie, Erwachsenenbildung und Frauen
 Fachteam Frauen
 8010 Graz, Karmeliterplatz 2
 Tel.: 0316/877-6229, 0676/8666229
[Email: frauen@stmk.gv.at](mailto:frauen@stmk.gv.at)
[Internet: www.frauen.steiermark.at](http://www.frauen.steiermark.at)

November 2017