



FRAUENHAUS-  
KOORDINIERUNG e.V.

## FACHINFORMATION

No 1 | 2021

*„PARTIZIPATION“*





Liebe Leser\_innen<sup>1</sup>,  
liebe Kolleg\_innen,

wir sind nicht perfekt. Obwohl wir alle unsere Arbeit täglich mit der Überzeugung – und dem hohen Anspruch an uns selbst – bestreiten, das Beste für unsere Klient\_innen, für unsere Mitstreiter\_innen und das Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen zu tun, gelingt es uns nicht immer, allen Bedürfnissen gerecht zu werden. Weil nicht alle Stimmen gleichermaßen Gehör finden; weil wir uns in unseren Routinen und Blickwinkeln eingerichtet haben; weil es beängstigend ist, die eigene Expertise infrage zu stellen und Kompetenzen abzugeben; weil wir manchmal schlichtweg von Strukturen um uns gebremst werden.

Im Zuge dieser Fachinformation zum Thema Partizipation haben viele verschiedene Menschen aus ganz unterschiedlichen Kontexten ihre Erfahrungen mit uns geteilt: Fachleute aus der Kinder- und Jugendhilfe. Mitarbeiter\_innen im Frauenhaus und aus der Beratungsarbeit. Die Selbstvertretung Psychiatererfahrener. Frauen, die Gewalt erlebt haben. Aus vielfältigen Perspektiven machen sie deutlich, welche Ressourcen ein Mehr an Partizipation den Beteiligten abverlangt – aber auch, warum es für die Soziale Arbeit lohnenswert und notwendig ist, blinde Flecken der eigenen Expertise und die Grenzen unseres Erfahrungshorizonts anzuerkennen.

Mit dem Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern: Instrument zur Professionalisierung und Partizipation“ arbeitet auch Frauenhauskoordinierung seit 2019 gemeinsam mit vier Modellstandorten daran, die Sichtweisen der Nutzer\_innen des Hilfesystems stärker in die Weiterentwicklung und Ausgestaltung von

Angeboten einzubeziehen. Die vorliegende Fachinformation bündelt erste Erkenntnisse aus der gemeinsamen Arbeit und untersucht, welche besonderen Strukturen, welche Hürden und welche Potentiale die Partizipation im Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen prägen.

Was dabei immer wieder deutlich wird: Systematische Möglichkeiten für Beteiligung und Beschwerden müssen nicht bedrohlich über uns, über den Verantwortlichen schweben. Denn mit den Worten einer Gesprächspartnerin für diese Publikation: „Wenn ich das freiwillig auf mich nehme, dann erkenne ich an, dass ich nicht perfekt bin. Ich erkenne an, dass ich Fehler machen kann und dass ich das auch darf. Dass ich zulasse, dass diese bemerkt und korrigiert werden oder dass ich befähigt werde, sie selber zu korrigieren“.<sup>2</sup> Und das klingt nicht nur empowernd für die bislang Über- oder Ungehörten. Es klingt auch befreiend für uns alle.

In diesem Sinne wünschen wir allen eine anregende Lektüre, freuen uns ganz besonders auf Ihre Rückmeldungen und senden herzliche Grüße aus der erneut angewachsenen Geschäftsstelle von FHK.

Elisabeth Oberthür

Referentin Öffentlichkeitsarbeit / Flucht und Gewaltschutz

<sup>1</sup> Anmerkung zur genderspezifischen Schreibweise: Um die Vielfalt geschlechtlicher Identitäten sichtbar zu machen, verwendet Frauenhauskoordinierung in eigenen Publikationen den sogenannten Gender-Gap (Unterstrich). In den Beiträgen der Fachinformation überlassen wir es jedoch den jeweiligen Verfasser\_innen, für welche Form einer

gendersensiblen Schreibweise sie sich entscheiden. So viel Vielfalt und Freiheit muss sein.

<sup>2</sup> Vgl.: Interview mit Susanne Hempe, Schlichtungsstelle des bff e.V., FHK-Fachinformation S. 27.



## INHALT

<b>SCHWERPUNKT: PARTIZIPATION</b> .....	<b>4</b>	<b>Aus Forschung und Praxis</b> .....	<b>46</b>
„Partizipation beginnt da, wo man anfängt, zu hinterfragen“ – Interview mit Andreas Bethmann und Elke Hilgenböcker	4	Alternativbericht zur Istanbul-Konvention .....	46
PROJEKTSTECKBRIEF Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern .....	11	Themenschwerpunkt Partizipation .....	47
„Da bleibt ein Machtverhältnis“ – Interview mit Melanie Scherff, Leitung Frauenhaus Neustadt .....	12	<b>Tipps und Termine</b> .....	<b>48</b>
Demokratische Partizipation von Kindern und Jugendlichen – ein Recht der Kinder auch in Frauenhäusern .....	15	Buchempfehlung: „Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe“ .....	48
„Gleichberechtigt, gleichgestellt, würdevoll“ – Interview mit dem Betroffenenrat von S.I.G.N.A.L. e.V. ....	18	Buchempfehlung: „Alle drei Tage – Warum Männer Frauen töten und was wir dagegen tun müssen“ .....	49
„Beteiligung empowert“ – Interview mit dem Frauenhaus Saarbrücken .....	23	Buchempfehlung: „Why We Matter – Das Ende der Unterdrückung“ .....	50
Befragung ehemaliger Bewohner_innen von Frauenhäusern zu Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten .....	25	SAVE THE DATE: Fachtag „Partizipative Handlungsansätze in der Frauenhausarbeit – Chancen und Herausforderungen“ .....	51
„Wenn ich das freiwillig auf mich nehme, dann erkenne ich an, dass ich nicht perfekt bin.“ – Interview mit der Schlichtungsstelle des bff e.V. ....	27	<b>Neues von FHK</b> .....	<b>52</b>
Der Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener – eine Selbsthilfe-Organisation .....	30	Projekt „Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona- Pandemie“ (Hilfesystem 2.0) .....	52
„Wir möchten näher an den Frauen dran sein“ – Interview mit dem Frauenhaus Würzburg .....	32	Interview mit Hülya Cinar, Kaufmännische Angestellte für das FHK-Projekt „Hilfesystem 2.0“ .....	53
Partizipationsmöglichkeiten in Frauenhäusern – Ergebnisse einer Onlinebefragung von FHK .....	34	Interview mit Dr. Charlotte Binder: Projektleiterin im FHK- Projekt „Hilfesystem 2.0“ .....	55
		<b>Impressum</b> .....	<b>57</b>



## SCHWERPUNKT: PARTIZIPATION

### „Partizipation beginnt da, wo man anfängt, zu hinterfragen“

Interview mit Andreas Bethmann & Elke Hilgenböcker, partizipative Qualitätsentwicklung im FHK-Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

**FHK:** Partizipation ist ein breiter Begriff, mit dem sehr unterschiedliche Dinge gemeint sein können – können Sie einführend erklären, was Sie unter Partizipation verstehen?

**Bethmann:** Es gibt keine allgemein gültige Definition von Partizipation. In einem partizipativen Prozess muss man immer wieder zusammen mit allen Beteiligten erarbeiten, was speziell in dieser Gruppe darunter verstanden wird. Die Definition, die wir in unseren Kursen nutzen und die auch im Kontext der Frauenhäuser gut passt, lautet:

*„Partizipation bedeutet, an Entscheidungen mitzuwirken und damit Einfluss auf das Ergebnis nehmen zu können. Sie basieren auf klaren Vereinbarungen, die regeln, wie eine Entscheidung gefällt wird und wie weit das Recht auf Mitbestimmung reicht.“<sup>3</sup>*

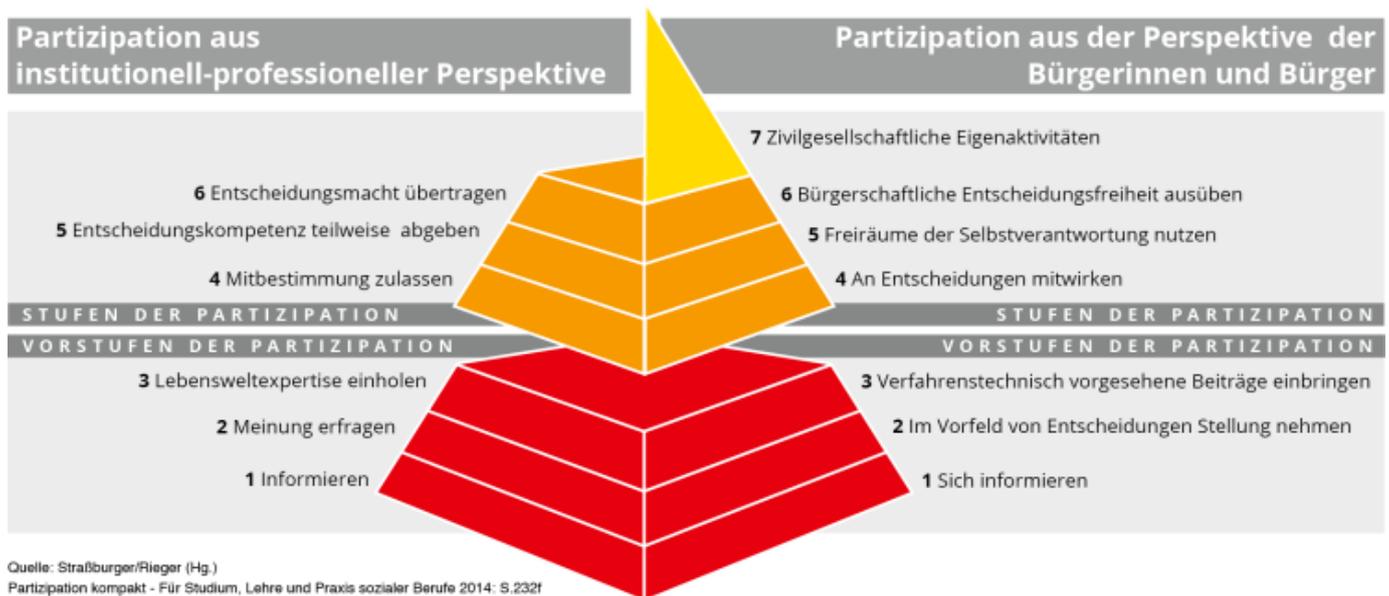
Was uns daran wichtig ist: das Mitwirken an Entscheidungen. Dass also bestimmte Adressat\_innen – im Fall der Frauenhäuser die Frauen, die im Frauenhaus Zuflucht suchen, – auf Entscheidungen Einfluss nehmen können. In unserem Projekt beispielsweise: Wie wird das Beschwerdemanagement ausgestaltet? Der zweite wichtige Aspekt ist, dass es dazu klarer Vereinbarungen bedarf. Jede Einrichtung, jede Institution funktioniert nach ihren eigenen Regeln. Damit dort Partizipation gelingen kann, ist es wichtig, dass für diese Einrichtung Regeln vereinbart und transparent gemacht werden, wie Partizipation organisiert wird. Das ist dann so eine Art Verfassung.



**Hilgenböcker:** Straßburger und Rieger haben dafür ein Pyramiden-Modell entwickelt. Darin gibt es auch „Partizipation light“, also Vorstufen von Partizipation, aber noch kein Mitbestimmungsrecht. Mitbestimmung fängt erst da wirklich an, wo die Leute gehört werden und gleichberechtigt mitentscheiden dürfen. Das muss man vorher transparent machen. Die Mitarbeitenden müssen sich im Klaren darüber sein: Bis wohin geht dieses Entscheidungs- oder Mitbestimmungsrecht? Das ist generell für jede Situation, für jedes Projekt vorher neu festzulegen, damit es nicht zu Verletzungen kommt.

<sup>3</sup> Gaby Straßburger, Judith Rieger (Hrsg.): Partizipation kompakt. Weinheim und Basel 2020, S. 230.

## Die Partizipationspyramide von Straßburger und Rieger



**Bethmann:** Diese Pyramide hat zwei Seiten, einmal die institutionelle Seite: Wie gehen wir als Einrichtung damit um, was heißt Partizipation für uns? Und es gibt die Perspektive der Bürger\_innen, wo es darum geht: Wie nehmen diese teil? Auf der Bürger\_innenseite ist es etwas Aktives und auf der institutionellen geht es eher darum, etwas abzugeben oder auf jemanden zuzugehen. Da gibt es natürlich verschiedene Abstufungen. Welche passt, hängt stark vom Kontext ab. Auch innerhalb eines Prozesses und in verschiedenen Gruppen kann sich das ändern. Es geht nicht darum, dass eine bestimmte Stufe erreicht werden muss, sondern es geht um die Frage: Was ist das, was wir in unserem spezifischen Kontext erreichen können?

**FHK:** Warum ist Teilhabe von Adressat\_innen wichtig und wünschenswert?

**Hilgenböcker:** Wir versuchen ja in der sozialen Arbeit, uns an den Bedarfen der Adressat\_innen auszurichten. Dazu ist es wichtig, die Nutzer\_innen einer Einrichtung oder die Teilnehmenden eines Projektes zu befragen. Man muss deren Lebensweltexpertise, ihre Wünsche und Interessen ernst

nehmen, damit nicht an ihnen vorbeigeplant wird. Und der fantastische Nebeneffekt ist, dass durch die Mitbestimmung auch die Erfahrung der Selbstwirksamkeit gestärkt wird.

**FHK:** Wir wollen mit dem FHK-Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“ Partizipation nicht nur als Endergebnis, sondern als Bestandteil des Prozesses etablieren. Das Stichwort: Partizipative Qualitätsentwicklung. Können Sie die Idee dahinter erläutern?

**Bethmann:** Sie haben das ganz richtig gesagt: Partizipation ist nie ein Endergebnis. Eigentlich fängt alles mit der Partizipation an. Wenn wir Prozesse initiieren, dann sollen die von Anfang an partizipativ sein. Partizipative Prozesse sind also in sich selbst schon ein Ziel. Partizipative Qualitätsentwicklung meint dann die Verbesserung von Maßnahmen, Projekten oder auch Einrichtungen durch eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Adressat\_innen. Das sind natürlich zunächst die Leute, die man erreichen will mit den Angeboten. Das können aber auch andere beteiligte Akteurinnen und Akteure sein. Geldgeber\_innen zum Beispiel, oder im Frauenhaus die Kinder- und Jugendhilfe, die



man mit ins Boot holt. Speziell die Adressat\_innen benötigen häufig Unterstützung, um sprachfähig zu werden und ihre eigenen Interessen überhaupt wahrnehmen zu können. Einerseits im Sinne von „fühlen“, aber auch von: Ich darf das tun, ich darf hier meine Interessen äußern und die werden ernst genommen.

**FHK:** *Woher kommt das Konzept und in welchen Kontexten wird es angewandt?*

**Bethmann:** Ursprünglich ist Partizipation als wissenschaftliches Konzept Ende der 40er Jahre in den USA entstanden, im Kontext der Aktionsforschung. Eine andere Wurzel liegt in der lateinamerikanischen Tradition, beispielsweise im Zusammenhang mit der Pädagogik der Unterdrückten. Partizipation hat auch immer einen gewissen politischen Aspekt, der je nach Kontext mehr oder weniger stark ausfällt. Ein Kontext, wo Partizipation eine lange Tradition hat, ist auch die Entwicklungszusammenarbeit. Wir wenden es vor allem im Bereich des Sozial- und Gesundheitswesens an, insbesondere auch in sozialpsychiatrischen Zusammenhängen.

**FHK:** *Welche Vorteile verspricht diese Form von Qualitätsentwicklung?*

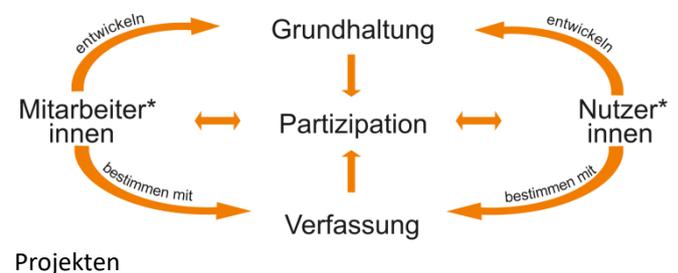
**Bethmann:** Wir haben ja in der Sozialarbeit ursprünglich diese betreuende Haltung gelernt, die ist heute eher out. Man handelt nicht mehr für die Adressat\_innen, sondern mit ihnen zusammen. Dabei wird die Lebensweltpertise der Menschen sichtbar und ernst genommen. Sie werden endlich gehört und das stärkt sie. Das ist der große Vorteil, eigentlich Empowerment pur.

**FHK:** *Was ist notwendig, damit partizipative Qualitätsentwicklung gelingt?*

**Hilgenböcker:** Wir nennen diese Abbildung „Partizipationskultur in Einrichtungen oder Projekten“. Da sieht man auf der einen Seite, dass die Partizipation von zwei wesentlichen Dingen beeinflusst wird: einerseits von dem, was wir Verfassung genannt haben. Die Verfassung umfasst die ganzen

Regeln, die – wenn es gut geht – gemeinsam erarbeitet werden. Aber man kann auch Regeln vorgeben am Anfang, auf die sich dann alle verlassen können und in denen das Recht auf Mitbestimmung der Adressat\_innen verankert ist, z. B. in Verträgen, Konzepten oder in den Leitbildern der Institution. Und die andere Seite ist die Grundhaltung der Mitarbeiter\_innen, aber auch der Nutzer\_innen, denn auch sie müssen ja lernen, sich zu äußern und auch mitbestimmen zu wollen. Zu der Grundhaltung gehört, die Lebensweltpertise des jeweils anderen zu respektieren und wertzuschätzen. Zusätzlich braucht es Transparenz, Offenheit und Neugier, Empathie, Wohlwollen und Vertrauen in den Prozess. Das schafft dann ein partizipatives Klima gegenseitigen Respektes, in dem sich ganz viel entwickeln kann.

Abbildung: Partizipationskultur in Einrichtungen oder



**FHK:** *Im FHK-Projekt begleiten Sie den Prozess der partizipativen Qualitätsentwicklung. Können Sie Ihre Rolle im Projekt erklären? Wie sieht das konkret aus?*

**Bethmann:** Unsere Rolle ist vielgestaltig. In der ersten Phase, in der wir beteiligt waren, waren wir in erster Linie Dozent\_innen. Wir haben also über Grundlagen der Partizipation gesprochen und das Konzept der Partizipativen Qualitätsentwicklung erläutert, oder die Grundlagen des externen und internen Beschwerdemanagements. Es ging darum, Wissen zu vermitteln, aber auch Vertrauen zueinander zu gewinnen, zu einer Gruppe zusammenzuwachsen. Das



ist online unter Pandemiebedingungen sehr schwierig. Wir haben es am Anfang selbst nicht geglaubt, aber es ist tatsächlich gut gelungen. Wir haben da auch deutlich gemacht, dass auch die Mitarbeiter\_innen partizipieren müssen. Partizipation heißt, dass alle irgendwie partizipieren. Warum sollte ich mich als Fachkraft dafür einsetzen, wenn ich selbst in meiner Arbeit davon nichts habe? Wenn ich sozusagen nur geben soll und selbst nur ausführendes Organ bin?

Jetzt, in der neuen Phase, sind wir eher die Moderator\_innen des Prozesses. Wir geben die Strukturen, in denen sich die Frauenhäuser untereinander austauschen können und in denen auch Beratung unter Kolleg\_innen stattfindet. Jede\_r bringt schon eigene Expertise ein. Wir sind nicht diejenigen, die genau wissen, wie es geht. Wir sind nur diejenigen, die begleitend tätig sind, Impulse geben und beratend zur Seite stehen. Umsetzen müssen es ja letztlich die Mitarbeitenden und die wissen auch viel besser, was geht und was nicht. Die Vielzahl guter und auch umsetzbarer Ideen ist großartig.

**FHK:** *Was könnte sich in der Frauenhausarbeit für die verschiedenen Beteiligten zum Positiven verändern?*

**Hilgenböcker:** Von den Mitarbeiter\_innen haben wir die Rückmeldung, dass sie ihr Handeln jetzt mehr reflektieren. Das sehen sie als großen Gewinn. Sie haben auch eine höhere Aufmerksamkeit für Prozesse, die laufen. Die Bewohner\_innen werden schon jetzt mehr gefragt und gehört, obwohl es natürlich schwierig ist in der Pandemie, Teamsitzungen abzuhalten oder die Hausversammlung.

**FHK:** *Welche Hürden gibt es auf dem Weg zu einem Mehr an Teilhabe und welchen Bedenken begegnen Sie?*

**Bethmann:** Ein häufiges, aber oft nicht explizit angesprochenes Bedenken, das wir leider auch nicht ausräumen können, ist: Wenn ich partizipativ arbeite, dann verliere ich Kontrolle, dann verliere ich einen Teil meiner Entscheidungsmacht.





Da können wir nur sagen: Ja, genauso ist es! Das ist aber nicht schlimm, sondern sogar gewollt. Jede\_r muss für sich selbst prüfen, wie weit er/sie in der Lage ist, partizipativ zu arbeiten. Wo sind meine Grenzen? Was kann ich abgeben, was kann ich nicht abgeben? Ein Beispiel aus der Psychiatrie: Der Geschäftsführer einer Wohneinrichtung wollte die Partizipation der Bewohner\_innen stärken und überantwortete ihnen die Organisation des jährlichen Sommerfestes. Das haben sie begeistert angenommen und ein Fest nach ihren Vorstellungen geplant. Leider waren ihnen einige Rahmenbedingungen nicht bekannt, die der Geschäftsführer als selbstverständlich angenommen und nicht kommuniziert hat, wie die Einladung eines wichtigen Förderers. Entsprechend wurde das auch nicht berücksichtigt. Der Geschäftsführer hat die Organisation dann wieder an sich genommen, was natürlich zu einem Vertrauensverlust bei den Bewohner\_innen geführt hat.

Das ist etwas, woran viele scheitern: dass sie selbst nicht reflektieren, wo Grenzen sind. Das können persönliche Grenzen sein, das können Grenzen der Einrichtung sein, das können formale Grenzen sein, aber diese Grenzen müssen klar und offen sein. Dann kann man damit umgehen.

**FHK:** *Wo stößt Partizipation im Frauenhaus an ihre Grenzen?*

**Hilgenböcker:** Es gibt gerade im Frauenhaus besondere Hürden, z.B. die hohe Fluktuation der Bewohner\_innen oder Sprachbarrieren durch die vielen Nationalitäten, die dort zusammenkommen. Das andere ist, dass die Frauen in einer Extremsituation dort ankommen. Sie suchen zunächst Halt und wollen oft gar nicht mitbestimmen, das ist erst einmal gar nicht ihr Thema. Aber man kann die Selbstwirksamkeit stärken durch ständiges Fragen und indem man den Frauen deutlich macht, dass es erwünscht ist, dass sie sagen, was sie wollen.

**FHK:** *Für welche Akteur\_innen und an welchen Stellen sehen Sie im Kontext Frauenhaus Bedarf, mehr Partizipation zu ermöglichen?*

**Hilgenböcker:** Ich denke ein gutes Beschwerdemanagement und eine partizipative Grundhaltung gehören auf jeden Fall dazu. Außerdem braucht es verlässliche Regeln, nach denen Mitbestimmung organisiert wird. Ansonsten ist Partizipation in diesem Kontext auch schwierig, weil die Frauen ja oft nicht so lange bleiben.

**FHK:** *Im Projekttitle steht Beschwerdemanagement besonders im Vordergrund. Welchen Stellenwert hat so ein Beschwerdemanagement?*

**Hilgenböcker:** Für mich ist das Beschwerdemanagement ganz, ganz wichtig. Es bietet viel Partizipationsmöglichkeit, weil Meinungsäußerung die Basis von Mitwirkung ist, sozusagen das Kernanliegen. Aber wir verwenden den Begriff Beschwerdemanagement nicht so gern, weil er so negativ besetzt ist. Dabei sind Beschwerden eigentlich etwas sehr Positives, um die Qualität einer Einrichtung voran zu bringen. Deshalb sagen wir Verbesserungs- und Beschwerdemanagement.

Wichtig ist da wieder die partizipative Haltung, die dann zu einer fehlerfreundlichen Kultur wird, in der Beschwerden willkommen sind. Das sollen die Mitarbeiter\_innen und Bewohner\_innen auch spüren. Es muss ein angstfreier Raum sein für alle. Den herzustellen, ist natürlich nicht einfach, das braucht Zeit. Und es muss auch von oben gewollt werden, von der Leitung und Geschäftsführung. Denn sonst haben Mitarbeiter\_innen Angst, einen Fehler zu machen, der dann an die Geschäftsführung gemeldet wird.

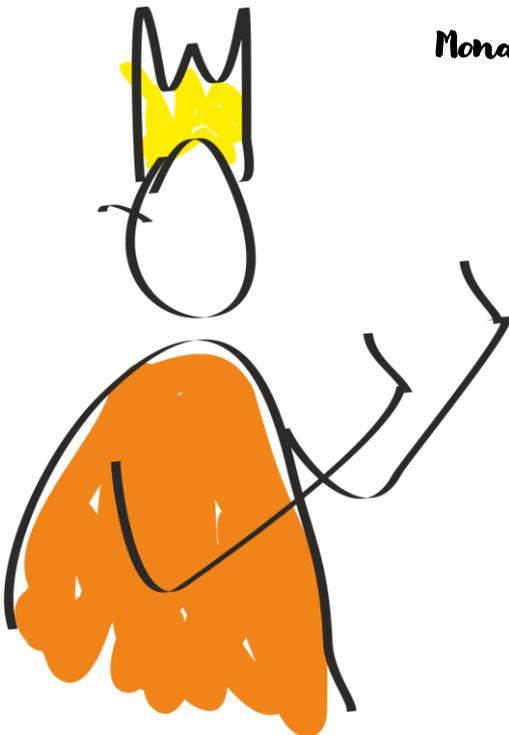
**FHK:** *Sie haben gesagt, das braucht Zeit. Das Modellprojekt endet nach drei Jahren. Wie kann Partizipative Qualitätsentwicklung dauerhaft auch nach dem Ende eines solchen Projekts fortgeführt und gesichert werden?*

**Bethmann:** Ich glaube, das passiert tatsächlich mehr oder weniger von alleine, wenn verstanden wurde, was für eine Grundhaltung wir einnehmen müssen, damit das funktioniert, und wenn wir das eingeübt haben. Genau das versuchen wir. Unsere Wahrnehmung ist, dass das auch schon in den teilnehmenden Häusern passiert. Sie nennen es

vielleicht nicht „partizipative Grundhaltung“, aber es hängt ja nicht am Begriff, sondern daran, wie ich tatsächlich im Alltag damit umgehe. Wir üben quasi die ganze Zeit gemeinsam, auch in unseren Treffen, indem wir geschützte Räume zum Austausch schaffen, was dankbar angenommen wird.

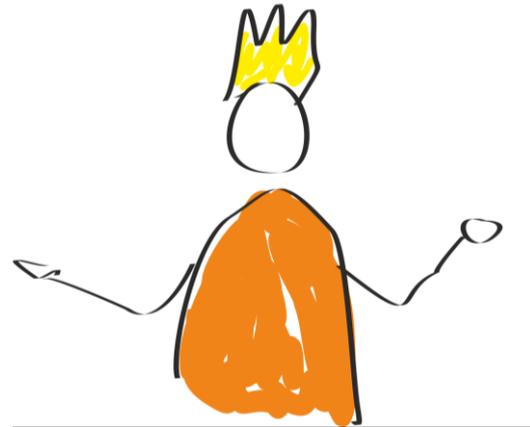
**Hilgenböcker:** Der zweite Aspekt ist, dass Regeln erstellt und auch irgendwo festgeschrieben werden. Zum Beispiel in einem Qualitätshandbuch oder im Leitbild, damit Partizipation nicht vom „goodwill“ [Anm: guten Willen] der einzelnen Personen abhängt.

### Die absolutistische Monarchie



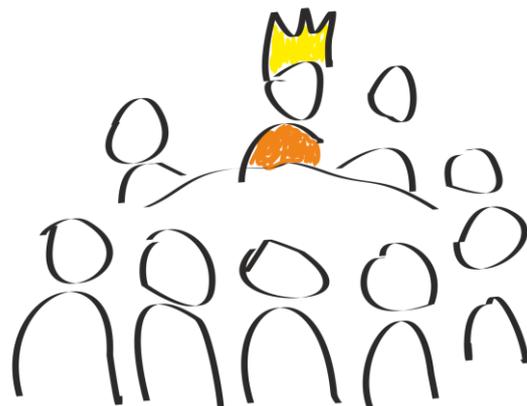
In diesem Modell vergleichen wir eine Institution mit einer Monarchie. Monarchien können ganz unterschiedlich gestaltet sein. Wir kennen die absolutistische Monarchie, in der ein König scheinbar willkürlich entscheidet und man oftmals gar nicht weiß, warum er eine Entscheidung so oder so trifft. Er ist – wie Kinder sagen – der Bestimmer und berät sich nicht mit seinem Volk. Das Volk wären in diesem Fall sowohl die Mitarbeitenden als auch die Nutzer\_innen.

### Die wohlwollende Monarchie



So ein absolutistischer König kann aber auch wohlwollend sein. Das wäre dann das zweite Modell. Hier werden Leute z.B. hin und wieder zu einer Idee befragt. Aber ob das passiert oder nicht, ist willkürlich, weil es nirgendwo festgelegt ist.

### Die konstitutionelle Monarchie



Partizipation in einer Einrichtung, also institutionelle Partizipation, passiert dann, wenn wir eine konstitutionelle Monarchie haben. Dann ist der König eingebunden in eine Verfassung, die Regeln festlegt, nach denen Entscheidungen in dieser Einrichtung gefällt werden. Er ist eben nicht der alleinige Bestimmer. Diese Konstitution, diese Verfassung, das können Leitbilder sein, das können irgendwelche Rahmen-Richtlinien sein, das kann alle möglichen Formen annehmen.



Wichtig ist, dass es ein transparentes, zugängliches Dokument ist, das eine Verpflichtung enthält, die dort aufgeführten Regeln auch wirklich einzuhalten, und zwar für alle, die mit dieser Einrichtung zu tun haben: Mitarbeitende, Nutzer\_innen usw.

Deswegen sind diese Regeln so wichtig. Damit es eben nicht an einzelnen Personen hängt, sondern damit die Einrichtung das allen vorgibt.

**FHK:** *Wenn andere Einrichtungen oder Frauenhäuser Interesse haben, partizipativer zu arbeiten, was würden Sie ihnen empfehlen? Wie fängt man an?*

**Hilgenböcker:** Indem man sich überhaupt mit dem Konzept der Partizipation und partizipativer Qualitätsentwicklung auseinandersetzt. Dazu gibt es dieses wunderbare Buch von Straßburger und Rieger<sup>4</sup>. Wenn man das liest, kriegt man so viel Lust auf Partizipation, da will man das sofort alles machen. Und dann gibt es natürlich auch Weiterbildungen.

**Bethmann:** Eine externe Moderation, die über einen gewissen Zeitraum den Prozess begleitet, kann sehr sinnvoll sein. Außenstehende können mitunter Fragen stellen, die sich Leute, die ständig in die Arbeitsprozesse involviert sind, gar nicht mehr so naiv stellen. Natürlich sind Arbeitsroutinen wichtig. Aber ihr Nachteil ist, dass man sie nicht mehr hinterfragt. Und Partizipation beginnt da, wo man anfängt, zu hinterfragen. Da ist es dann sinnvoll, dass jemand von außen drauf schaut und Dinge sieht, die Leute innerhalb des Systems nicht mehr unbedingt sehen können.

**Hilgenböcker:** Ich denke, es ist wichtig, die eigene Haltung als Mitarbeiter\_in zu überprüfen und dann wirklich immer wieder zu versuchen, die Lebensweltperspektive und Exper-

tise der Frauen zu erkennen. Immer wieder nachzufragen, das finde ich den größten Gewinn, den man eigentlich haben kann. Wir sprechen davon, implizites Wissen explizit zu machen.

---

**Im Interview:**

**Elke Hilgenböcker** ist Soziologin und hat viele Jahre in Ein-



richtungen der Sozialpsychiatrie gearbeitet. Ihr gesellschaftliches und soziales Engagement hat sie lebenslang begleitet, so dass sie das Thema Partizipation begeistert aufnahm, als es ihr begegnete.

**Andreas Bethmann** hat partizipative Ansätze bereits in der Entwicklungszusammenarbeit kennengelernt, in der er einige Jahre tätig war. Durch das Netzwerk Partizipative Gesundheitsforschung verschob sich der berufliche Fokus vollends auf Partizipation, unter anderem in seiner koordinierenden Arbeit im Forschungsverbund PartKommPlus.



Gemeinsam begleiten beide seit etwa zehn Jahren partizipative Prozesse in verschiedenen Zusammenhängen, besonders aber in Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens. Weitere Informationen unter [www.bethil.de](http://www.bethil.de).

---

<sup>4</sup> Vgl. Buchempfehlung S. 48.



## PROJEKTSTECKBRIEF

### Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern

Instrument zur Professionalisierung und Partizipation

<b>AUFTRAGGEBER:</b>	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
<b>PROJEKTLAUFZEIT:</b>	04 / 2019 – 12 / 2021
<b>PROJEKTVERANTWORTLICHE</b>	Christiane Firnges, firnges@frauenhauskoordinierung.de
<b>ZIELE:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beschwerdeverfahren und andere Partizipationsmöglichkeiten in Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen entwickeln bzw. erweitern</li><li>• Position der Bewohner_innen von Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen durch Partizipation stärken (Empowerment)</li><li>• Expertise der Bewohner_innen nutzen, um Unterstützungsangebote entsprechend der Bedarfe weiterzuentwickeln oder anzupassen</li><li>• Entlastung der Einrichtungen / Mitarbeiter_innen durch klare Verfahrensabläufe</li></ul>
<b>METHODE:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Wissenschaftliche Bestandsaufnahme<ol style="list-style-type: none"><li>a) Befragung der Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen zur Umsetzung von Beschwerdeverfahren und weiteren Partizipationsmöglichkeiten</li><li>b) Literaturrecherche zu Beschwerdeverfahren in Einrichtungen</li><li>c) Befragung von (ehemaligen) Bewohner_innen von Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen zu Erfahrungen und Bedarfen bezüglich Partizipation und Beschwerdemöglichkeiten</li></ol></li><li>2) Modellvorhaben:<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortbildung und Prozessbegleitung an vier Modellstandorten: Förderung partizipativer Handlungsansätze und Entwicklung von Beschwerdeverfahren in Frauenhäusern</li><li>• Übertragbare Konzepte bzw. Erkenntnisse aus dem Modellvorhaben werden an die Fachpraxis vermittelt</li></ul></li></ol>



## „Da bleibt ein Machtverhältnis“

Interview mit Melanie Scherff, Leitung Frauenhaus Neustadt (Paritätischer),  
FHK-Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

*FHK: Was hat Sie dazu bewegt, sich für das Projekt Beschwerdemanagement zu bewerben?*

Die Hauptmotivation ist, dass ich Partizipation generell und in allen möglichen Bereichen enorm wichtig finde. Ich habe (kritische) soziale Arbeit studiert und bin der Meinung, dass Unterstützung nur ankommt, wenn Betroffene oder Nutzer\_innen mitentscheiden können, was sie bekommen, welche Rahmenbedingungen es gibt. Ohne Partizipation kann man keine adäquate Unterstützung bieten.

*FHK: Welche Formen finden Sie bei sich im Frauenhaus bislang, um Bewohner\_innen oder auch ihre Kinder zu beteiligen?*

Wir haben gerade im Rahmen des Projekts Beschwerdemanagement festgestellt, dass wir schon viele partizipative Konzepte umsetzen, ohne sie „Partizipation“ zu nennen: Wir besprechen viel mit den Frauen, uns ist Transparenz total wichtig. Wir führen keine Telefonate oder kommunizieren mit Behörden, ohne uns vorher das Okay der Frau zu holen. Die Kinder können mitbestimmen, was sie machen möchten. Das heißt, das Programm wird von unserer Erzieherin mit den Kindern abgesprochen, Ausflüge werden mit den Kindern entschieden. Wie die meisten Frauenhäuser haben wir wöchentliche Hausversammlungen, wo wir Perspektiven und Meinungen der Frauen einholen. Wir machen bei Auszügen Feedback-Gespräche und holen Rückmeldung ein, was die Frauen hier gut fanden und was nicht. Wenn wir wissen, dass Frauen in anderen Frauenhäusern waren, frage ich immer explizit danach, was sie dort besser oder schlechter fanden, um zu schauen, was wir hier noch verbessern können. Bei Neueinstellungen von Personal – ob Praktikant\_in oder Festanstellung – hole ich auch immer die Rückmeldung der aktuellen Bewohnerinnen ein. Diese haben zwar keine Mitentscheidungsstimme, aber uns ist das Feedback auf jeden Fall wichtig.

Wir bemühen uns um Kommunikation auf Augenhöhe: Die Frauen entscheiden über ihre Unterstützung. Wenn die Frauen keine Unterstützung möchten, dann können sie hier das Dach über dem Kopf haben und das ist okay. Wenn sie sich eine intensive Begleitung wünschen, bekommen sie die auch. Ähnlich ist es, wenn im Haus Sachen nicht gut laufen oder es Unstimmigkeiten gibt: Dann wird mit den Frauen gemeinsam gesprochen und nicht über die Frauen. Wir haben jetzt z. B. im Team entschieden, dass wir Frauen anbieten, bei der Team-Sitzung dabei zu sein, wenn über sie gesprochen wird. Ob sie das nutzen oder nicht – ich denke, dass es einen Unterschied macht, zu wissen: Für die Art und Weise, wie über mich gesprochen wird, macht es keinen Unterschied, ob ich dabei bin oder nicht.

Was für unser Team immer wichtig ist, sind Kommunikation und Transparenz bei allen Entscheidungen. Das war auch Thema im Beschwerdemanagement-Projekt: Partizipation ist nur möglich, wenn ich bestimmte Grundvoraussetzungen schaffe und dazu gehören Transparenz und Kommunikation.

*FHK: Welche Schwierigkeiten gibt es bisher für die Teilhabe von verschiedenen Akteur\_innen?*

Da gibt es natürlich Rahmenbedingungen, die irgendwann ein Hindernis werden können. Wenn z. B. die Frauen Wünsche haben, die ihren Aufenthalt überdauern, wie räumliche Umgestaltungen. Unser Beispiel ist immer die Frau, die sich wünscht, die Küche ganz schwarz zu streichen. Das sind Momente, in denen man Kompromisse finden muss, und das kann auch schwierig werden.

Einen anderen Aspekt, den wir bemerken: Es ist wahnsinnig zeit- und ressourcenintensiv, wenn man Bereiche umkrempeln will und die Frauen bei einem Thema richtig mit ins Boot holen möchte.



Hinzu kommt natürlich, dass die Frauen überhaupt den Kopf und die Nerven dafür haben müssen, sich über Mitbestimmung Gedanken zu machen. Das können viele erst, wenn sie eine längere Zeit hier sind und die grundlegenden existenziellen Fragen geklärt sind, also eine gewisse Sicherheit gegeben ist. Das ist dann vielleicht eher für Frauen interessant, die schon länger hier sind und eigentlich nur noch darauf warten, eine Wohnung zu finden.

Was auch hinderlich sein kann für Partizipation und was man nie vergessen darf: Wir haben in einem Frauenhaus ein Abhängigkeitsverhältnis. Die Frauen unterschreiben bei uns einen Untermietvertrag, d. h., sie sind abhängig von den Leitungen, von dem Team, und ich glaube, das ist ein strukturelles Problem, das man immer im Auge haben muss. Denn die Frauen wissen ja ganz genau, sie sind abhängig von uns, von dem Platz. Und dieses Abhängigkeitsverhältnis prägt natürlich das Verhalten, auch in partizipativen Prozessen. Vielleicht sind da Sachen, die die Frauen gerne anders machen würden oder wo sie sich mehr beteiligen möchten. Aber es besteht die Gefahr, dass sie denken: Wenn ich jetzt wirklich in Konfrontation oder in Gegenposition gehe, erhalte ich vielleicht nicht mehr 100 % Unterstützung. Und ich glaube, das kann man nicht auflösen. Man kann versuchen, das zu thematisieren und transparent zu machen, es immer wieder ins Gespräch reinzuholen. Signalisieren: Wir wissen um dieses Ungleichgewicht, aber möchten Sie nichtsdestotrotz ermutigen, sich zu beteiligen. Vielleicht auch Mechanismen und Instanzen einbauen, die Frauen die Sicherheit geben, dass sie in Konfrontation gehen können, ohne dass es Konsequenzen hat. Dafür sammeln wir im Beschwerdemanagement-Projekt Ideen. Aber da bleibt ein Machtverhältnis. Ich glaube, das muss man immer wieder im Blick haben.

*FHK: Welche Veränderungen erhoffen Sie sich von dem Modellprojekt Beschwerdemanagement und umgekehrt: Welche Sorgen sind ggf. mit stärkerer Beteiligung der unterschiedlichen Akteur\_innen verbunden?*

An Veränderungen erhoffe ich mir vom Projekt, dass der Aufenthalt im Frauenhaus für die Frauen bei uns zufriedener, angenehmer, noch hilfreicher wird. Die Frauen sind hier in einer Notsituation, in einer Zweckgemeinschaft. Das sind keine optimalen Rahmenbedingungen, daran können wir nicht viel ändern. Aber wir können nach unseren Möglichkeiten die Dinge noch passender für die Frauen machen. Und das geht nicht ohne Beteiligung der Frauen.

Eine Frage, die mich da beschäftigt, ist: Wie kann man das so gestalten, dass wirklich alle Gehör finden? Das hat auch mit Machtdynamiken unter den Frauen zu tun – dass sich beispielsweise dominante Frauen durchsetzen können und eher leise, zurückhaltende Frauen überhaupt nicht mitgenommen werden.

Eine Sorge ist in meinen Augen generell und unabhängig vom Kontext Frauenhaus, dass Veränderung immer Kraft kostet, denn ich bewege mich aus meiner Wohlfühlzone. Menschen sind einfach Routine-Tiere. Wenn Routinen durchbrochen werden, wenn feste Abläufe verändert werden, löst das oftmals Unsicherheiten und Sorgen aus. Deswegen ist es wichtig, Veränderungsprozessen auch Raum zu geben und immer wieder allen Beteiligten zu verdeutlichen: Das ist dann nicht in Stein gemeißelt, wir können etwas versuchen, wir können das aber auch wieder ändern. Wir können anpassen. Es soll ja ein Prozess sein und keine unumkehrbaren Änderungen schaffen. Wir sind aktuell bei der Frage von Duzen und Siezen und ob wir da etwas ändern



möchten. Dafür holen wir gerade verschiedene Perspektiven ein – aus dem Team, von aktuellen und von ehemaligen Bewohner\_innen. Dann können wir das ein paar Wochen erproben und hinterher evaluieren wir: Passt das, passt das nicht? Müssen wir Änderungen angehen, gehen wir wieder zurück zum Alten?

Dass vielleicht die Meinungen und Positionen einzelner Mitarbeiter\_innen weniger wert sind, sind auch Sorgen, die im Team vorkommen. Aber ich glaube, dass auch der Blick auf Professionalität sich durch Partizipation verändern kann.

*FHK: Was verändert sich durch mehr Partizipation konkret in Ihrem Arbeitsalltag?*

Ich arbeite ja in erster Linie für die Frauen und wünsche mir natürlich, dass sie hier den größten Nutzen für sich

herausziehen können, wie auch immer der aussehen mag. Das ist immer unterschiedlich und individuell, aber ich glaube, mehr partizipative Prozesse können den Frauen nur zu-gute-kommen.

Ich erhoffe mir, dass die Frauen sich wirklich wertgeschätzt fühlen, dass sie es als angenehm und auf Augenhöhe empfinden, wenn sie mit einbezogen werden. Und das bekommen wir jetzt schon gespiegelt in den Rückmeldungen der Frauen uns gegenüber.

---

**Im Interview:**

Melanie Scherff ist Sozialarbeiterin / Sozialpädagogin (MA) und seit 2018 als Leitung im Frauenzentrum (Frauenhaus, Frauenberatungsstelle) Neustadt tätig.

**Foto: Team des Frauenhauses Neustadt**





## Demokratische Partizipation von Kindern und Jugendlichen – ein Recht der Kinder auch in Frauenhäusern

Prof. Dr. Raingard Knauer, Fachhochschule Kiel

*Das Recht von Kindern und Jugendlichen auf Gehör und Beteiligung bei allen sie betreffenden Angelegenheiten ist in der Kinder- und Jugendhilfe stark verankert. Insbesondere für Kindertageseinrichtungen haben wir zusammen mit der Praxis differenzierte Konzepte für demokratische Beteiligung entwickelt.<sup>5</sup> Und auch in der Heimerziehung hat Partizipation eine lange Tradition. Nun sind Frauenhäuser keine Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Frauenhäuser sind in erster Linie Schutzräume für Frauen (und ihre Kinder), in denen sie vorübergehend Unterstützung und Beratung erhalten. Und doch sind auch sozialpädagogische Fachkräfte in Frauenhäusern mit der Frage konfrontiert, welche Bedeutung Partizipation in ihrem fachlichen Handeln hat. Neben der Partizipation der Frauen geht es dabei auch um die Partizipation der die Frauen begleitenden Kinder. Der folgende Text skizziert zentrale Aspekte demokratischer Partizipation in sozialpädagogischen Einrichtungen und fragt, ob und wie diese auch für die sozialpädagogische Arbeit in Frauenhäusern bedeutsam sind.*

### Partizipation als Kinderrecht

„Kinder werden nicht erst zu Menschen, sie sind bereits welche.“<sup>6</sup> Das Recht darauf, sich an den eigenen Angelegenheiten beteiligen zu können, steht in engem Zusammenhang mit der Würde, die Menschen zugestanden wird. Janusz Korczak hat bereits vor 100 Jahren für seine Heimeinrichtungen eine „konstitutionelle“ Pädagogik formuliert,

die davon ausgeht, dass jedes Kind Rechte hat, die ihm voraussetzungslos gewährt werden, eben weil es ein Mensch ist. Diese Rechte sind dann in einer Konstitution, also einer Art Verfassung der Einrichtung festgelegt. 1989 wurde das Recht von Kindern auf Partizipation auch in der internationalen Kinderrechtskonvention verankert, insbesondere in Artikel 12: „Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern, und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife.“ In Deutschland wurden seit 1990 Beteiligungsrechte von Kindern und Jugendlichen im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGBVIII) festgeschrieben, insbesondere in § 8, § 36 (für die Hilfeplanung). Aktuell wird die Verankerung von Kinderrechten im Grundgesetz diskutiert.

*Auch wenn Frauenhäuser keine Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sind, verstehen sie sich als Institutionen der Sozialen Arbeit doch als Menschenrechtsprofession. Und genauso, wie sie Frauen das Recht auf Beteiligung über ihre Angelegenheiten zugestehen, sind sie auch gefordert, das Recht von Kindern und Jugendlichen auf eine eigene Meinung und auf Beteiligung zu berücksichtigen. Gerade weil viele der ihre Mütter begleitenden jungen Menschen vermutlich direkt oder indirekt Gewalt und/oder Grenzüberschreitungen erfahren haben, ist es wichtig, ihnen über Partizipation Teile ihrer Würde wiederzugeben.*

<sup>5</sup> Hansen/Knauer/Sturzenhecker 2011: Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern! Weimar, Berlin. Hansen/Knauer 2015: Das Praxisbuch: Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita, Gütersloh.

<sup>6</sup> Korczak, Janusz, zit. nach Beiner, Friedhelm (Hrsg.) 2008: Was Kindern zusteht, Gütersloh, S. 49.



## Partizipation als demokratische Eingrenzung von Macht in der Pädagogik

Pädagogische Verhältnisse sind immer auch Machtverhältnisse. Kindheitssoziolog\*innen weisen darauf hin, dass pädagogische Settings durch generationale Ordnungen gekennzeichnet sind<sup>7</sup>. So verfügen Erwachsene in pädagogischen Settings u. a. über Gestaltungs-, Verfügungs-, Definitions- und Deutungsmacht<sup>8</sup>. Sie können Macht auch nicht vollständig abgeben. Erwachsene sind vielmehr gefordert, ihre Macht im Interesse der Kinder so einzusetzen, dass die Kinder gute Entwicklungs- und Aneignungschancen haben. Und doch ist Macht immer auch mit der Möglichkeit des Machtmissbrauchs verbunden. Ulrich Bartosch spitzt diese Anforderung wie folgt zu: „Jede Erziehung und jede Pädagogik steht zunächst unter dem Generalverdacht, als Machtmissbrauch angelegt zu sein und Unterdrückung zu betreiben. Will sie den Verdacht entkräften, muss die je konkrete Erziehung und die je allgemeine Pädagogik nachweisen, wie sie Machtmissbrauch verhindert und Unterdrückung aufhebt.“<sup>9</sup> (S. 126f.) Dabei reichen gut gemeinte Appelle an die Fachkräfte, ihre Macht über Kinder nicht zu missbrauchen,

nicht aus. Die Debatte um die Fälle des Machtmissbrauchs in der Heimerziehung hat gezeigt, dass besonders Tageseinrichtungen, in denen sich die Kinder und Jugendlichen den ganzen Tag aufhalten (wie in der Kita) oder sogar dort leben (wie in der Heimerziehung), Risiken von Machtmissbrauch mit sich bringen. Deshalb wurde 2012 im SGBVIII die Erteilung der Betriebserlaubnis für die Heime und Kindertageseinrichtungen an den Nachweis gekoppelt, dass „zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden“ (§ 45 SGBVIII).

*Soziale Arbeit in Frauenhäusern will sichere Bedingungen für die Betroffenen herstellen. Zur Verhinderung von Machtmissbrauch gehört, wie § 45 SGB VIII zeigt, immer die Herstellung von Beschwerde- und Beteiligungsrechten der Betroffenen. Im Frauenhaus gilt dieses aus sozialpädagogischer Sicht nicht nur für die Erwachsenen, sondern eben auch für die Kinder und Jugendlichen.*

*Wenn Kinder in Frauenhäusern (und sei es auch nur für kurze Zeit) erfahren, dass ihre Interessen wichtig sind und dass sie*

<sup>7</sup> Bühler-Niederberger, Doris 2020: Lebensphase Kindheit, Weinheim, Basel: BeltzJuventa.

<sup>8</sup> Hansen/Knauer/Sturzenhecker 2011 a.a.O.: 28f.

<sup>9</sup> Bartosch, Ulrich 2011: „Missbrauchte Macht – Pädagogik als Unterdrückung“. *Differenz und Dialog. Anerkennung als Strategie der Konfliktbewältigung?* Hrsg. Vera Flocke und Holger: Schönefeld Berlin, S. 123–137.



*ein Recht darauf haben, sich zu beschweren (auch über Erwachsene), erleben sie Selbstwirksamkeit und erweitern so ihre Handlungsmöglichkeiten. Sie erfahren einen sicheren Raum, in dem sie als Personen Rechte haben und diese auch einfordern und umsetzen können.*

### **Partizipation als die Erfahrung des Rechtes darauf, Rechte zu haben**

Dass sie Rechte haben, können Kinder zunächst in ihren Familien, im Weiteren aber auch in Kindertageseinrichtungen, der Jugendarbeit, Vereinen und Verbänden oder der Schule lernen. Je jünger Kinder sind, desto weniger können sie ihre Rechte einfordern, desto stärker sind sie darauf angewiesen, dass Erwachsene ihnen Rechte zugestehen. Damit Kinder Rechte auch als Rechte erfahren, braucht es Verlässlichkeit. Rechte zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht heute gelten und morgen nicht. So ist es wichtig, dass pädagogische Fachkräfte in Kindertageseinrichtungen oder der Heimerziehung die konkreten Rechte der Kinder grundsätzlich klären: Dürfen die Kinder selbst entscheiden, was und wieviel sie essen? Was sie anziehen? Dürfen sie mitentscheiden über die Gestaltung von Räumen? Von Ausflügen bis hin zu Personal- oder Finanzentscheidungen?<sup>10</sup> So erstellen Einrichtungen der Heimerziehung Rechtekataloge oder erarbeiten Kitas Kita-Verfassungen. Erst nach der Klärung der Rechte wird dann überlegt, ob und welche Gremien es braucht und wie diese arbeiten sollen. Und immer basiert Partizipation auch auf einer respektvollen Interaktion zwischen den Fachkräften und den Kindern.

*Auch wenn der Aufenthalt von Kindern und Jugendlichen in Frauenhäusern vorübergehend ist, können die sozialpädagogischen Fachkräfte Kindern in dieser Zeit verlässliche Rechte auf Selbst- und Mitbestimmung ermöglichen. Das bedeutet, im Frauenteam zu besprechen, welche Selbst- und Mitentscheidungsrechte Kinder und Jugendliche während ihrer Zeit in der Einrichtung auf jeden Fall haben*

*und an welchen Stellen diese Rechte warum und wie eingeschränkt werden sollen. Hilfreich können auch strukturell verankerte Gremien und Verfahren sein, die den Kindern und Jugendlichen in dieser Zeit zur Verfügung gestellt werden, z. B. ein regelmäßiges Treffen, in dem es um ihre Fragen der gemeinsamen Lebensgestaltung im Frauenhausalltag geht (also nicht um ein therapeutisches Angebot, sondern um eine Möglichkeit, Probleme des alltäglichen Zusammenlebens im Frauenhausalltag zu besprechen und gemeinsam zu lösen). Und es gilt, Abläufe und Regeln im Frauenhaus transparent zu machen (z. B. durch Visualisierungen) – sind diese doch für die Kinder und Jugendlichen zunächst fremd.*

### **Demokratische Partizipation – eine Herausforderung im Frauenhausalltag**

Partizipation berührt den Kern des professionellen Handelns von Fachkräften in allen Feldern der Sozialen Arbeit. Sie verlangt das eigene Handeln auch als mächtiges Handeln zu reflektieren und auf seine demokratischen Potenziale und Anforderungen hin zu untersuchen. Pädagogische Fachkräfte stehen hier alltäglich vor der Frage, wie sie Kindern und Jugendlichen im Alltag des Frauenhauses Partizipation eröffnen, ihnen verlässliche Selbst- und Mitbestimmungsrechte einräumen und Verfahren implementieren können, in denen Kinder ihre Rechte wahrnehmen können.

Weitere Informationen: [www.Partizipation-und-bildung.de](http://www.Partizipation-und-bildung.de)

---

#### **Verfasserin:**

Prof. Dr. Raingard Knauer ist Professorin an der Fachhochschule Kiel. Sie beschäftigt sich seit fast 25 Jahren mit Partizipation von Kindern in Kindertageseinrichtungen.

---

<sup>10</sup> Hansen/Knauer 2015, a.a.O.



## „Gleichberechtigt, gleichgestellt, würdevoll“

Interview mit Aissatou Friedrich und Alice Westphal, Betroffenenrat von S.I.G.N.A.L. e.V.

### Über S.I.G.N.A.L. e.V.

**S.I.G.N.A.L. e.V.** – Intervention im Gesundheitsbereich gegen häusliche und sexualisierte Gewalt engagiert sich für eine sensible und kompetente Beachtung von Gewalterfahrungen in der gesundheitlichen Versorgung. Kooperationspartner und Zielgruppen des S.I.G.N.A.L. e.V. sind Mitarbeiter\_innen in Kliniken, Arztpraxen, Pflegeeinrichtungen, im Öffentlichen Gesundheitsdienst und in anderen gesundheitlichen Versorgungseinrichtungen. Es sind ebenso Gesundheitspolitiker/innen, Vertreter/innen von Berufs- und Standesorganisationen, Krankenkassen, Lehrende, Auszubildende und Studierende der Ausbildungsstätten für Gesundheitsberufe.

**Alice Westphal:** „Gestartet sind wir 1997 als Projektgruppe, um in der Gesundheitsversorgung auf häusliche und sexualisierte Gewalt hinzuweisen. Ich war damals Personalratsvorsitzende im Klinikum Benjamin Franklin, heute Teil der Charité, und wir haben das Projekt dort implementiert, gegen den Widerstand der männlichen Klinikleitung. Es war ein riesiges Politikum, Gelder für eine Studie zu bekommen. Da hieß es: Sowas haben wir nicht in Berlin Steglitz-Zehlendorf. Pustekuchen! Wir haben ein Vierteljahr alle Frauen, die die Erste Hilfe des Benjamin Franklin besucht haben, befragt, ob sie häusliche Gewalt erfahren haben. Wir waren alle erschüttert von den Zahlen. 2002 haben wir dann den gemeinnützigen Verein S.I.G.N.A.L. e.V. gegründet.“

**FHK:** Köntt ihr erklären, was der Betroffenenrat macht und welche Rolle er im Verein hat?

**Westphal:** Der Betroffenenrat ist aus der Fachstelle „Traumanetz Berlin“ von S.I.G.N.A.L. entstanden. Er soll stärker die Perspektive der Betroffenen einnehmen und auch wirklich durch die Brille der Betroffenen schauen, wo Missstände sind und wo etwas verbessert werden kann.

**Friedrich:** Das ist auch der Grund, warum ich im Betroffenenrat bin: Weil ich weiß, dass meine Stimme dort wirklich zählt. Ich kann meine Stimme abgeben, ich kann von mir aus Themen einbringen, wenn ich Handlungsbedarf sehe. Da zählt wirklich meine, unsere Stimme als Betroffene.

**FHK:** Was kann der Betroffenenrat leisten, was andere Stellen nicht können?

**Friedrich:** Ich sehe die Sache ähnlich, wie wenn ich mich gegen Rassismus engagiere. Mir braucht kein weißer Berliner, der in Deutschland lebt, etwas über Rassismus erzählen, da

würde ich niemals einen Vortrag besuchen. Daraus kann ich für mich einfach nichts ziehen. Über welche Erfahrungen möchte er denn sprechen? Und beim Betroffenenrat ist es für mich genau dasselbe: Ich denke, es ist unheimlich wichtig, mit den Betroffenen zu sprechen, denn als Betroffene, die im Krankenhaus war oder auf einer Polizeistation, weiß ich, wie ich mich gefühlt habe, was ich mir gewünscht hätte, was sie vielleicht hätten besser machen können. Die Retraumatisierung, die man auf der Suche nach Hilfe und Zuflucht zum Teil erlebt, kann nur ich als Betroffene wirklich beschreiben und nachvollziehbar rüberbringen. Deshalb sind die Stimmen im Betroffenenrat stärker, als man denkt.

**Westphal:** Eng an den Bedarfen der Betroffenen bleiben, ihre Interessen vertreten, parteiisch argumentieren. Die zentrale Perspektive der Zielgruppe, für die Angebote gemacht werden, authentisch darstellen (Betroffenenperspektive stärken).



### Der Betroffenenrat – Selbstbild

Der Betroffenenrat des Traumanetz Berlin konstituierte sich im April 2019 aus Frauen, die in ihrer Vergangenheit von häuslicher und/oder sexualisierter Gewalt betroffenen waren und sich für das Traumanetz Berlin engagieren wollen. Das Ziel des Betroffenenrats ist die enge Begleitung des Aufbaus der (teil-)stationären traumatherapeutischen Versorgung der integrierten Mutter-Kind-Angebote der drei beteiligten Kliniken sowie die damit verbundene Stärkung der Betroffenenperspektive auf allen Ebenen. Hierfür nehmen Vertreterinnen des Betroffenenrates an verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen innerhalb des Traumanetzes teil. Eine weitere relevante Aufgabe des Betroffenenrats ist die fachpolitische Arbeit. Aus dieser Perspektive werden Forderungen und Handlungsempfehlungen aufgestellt, um die gesundheitliche Versorgung für betroffene Frauen mit und ohne Kinder adäquat zu gestalten.

Quelle: <https://traumanetz.signal-intervention.de/betroffenenperspektive>

**FHK:** *Habt ihr als Betroffenenvertretung ein Vetorecht?*

**Westphal:** Ja, klar!

**Friedrich:** Ich habe sogar das Gefühl, dass wir eine sehr starke Stimme haben. Wir werden nicht nur gehört, wir werden als laut wahrgenommen. Wir können uns besprechen, austauschen und mit Entscheidungen treffen für andere Betroffene. Das ist toll. Wir können auch sagen: Nein, so geht

das nicht! Und dann müssen die noch einmal überdenken, wie sie das machen. Es ist, wie ich es anfangs beschrieb habe: Ich habe da wirklich eine Stimme und wir werden auf Augenhöhe als professionelle betroffene Frauen gesehen und behandelt. Nicht nur als Opfer oder Betroffene, das ist ganz wichtig für mich.

### § 8 Betroffenenrat

Der Betroffenenrat berücksichtigt in seiner Zusammensetzung die besonderen Bedarfe spezifischer Zielgruppen wie bspw. Frauen mit Fluchterfahrung oder Frauen mit chronischen Beeinträchtigungen.

Ein Betroffenenrat für Frauen und ein Betroffenenrat für Kinder und Jugendliche kann jeweils eine Vertretung in das Kerngremium mit Stimmrecht entsenden.

Die Teilnahme am Kerngremium, dem zentralen Gremium des Traumanetz Berlin zur inhaltlichen und fachpolitischen Steuerung, und anderen Arbeitsgruppen des Traumanetz Berlin ist für Mitglieder des Betroffenenrats erweitert worden. Das bedeutet, nicht nur eine Vertreterin, sondern zwei oder mehrere Frauen des Betroffenenrats können zusätzlich zu der Sprecherin des Betroffenenrats regelmäßig an den Sitzungen teilnehmen.

Ein gleichberechtigtes Stimmrecht im Kerngremium ist für den Betroffenenrat vorgesehen.

Quelle: <https://traumanetz.signal-intervention.de/ueber-uns>



**FHK:** *Wie kann ich mir die Arbeit des Betroffenenrats vorstellen?*

**Westphal:** Im Augenblick treffen wir uns online, alle zwei Monate. Die Arbeit ist ehrenamtlich und wir sind so engagiert, dass wir uns selbstorganisiert noch außer der Reihe

online treffen. Das, was wir dort erarbeiten, leiten wir an die Fachstelle „Traumanetz“ weiter, und die setzen das mit den wissenschaftlichen Mitarbeiter\_innen um. Die Fachstelle „Traumanetz Berlin“ unterstützt mit der Vor- und Nachbereitung die Sitzungen des Betroffenenrats.

### „Traumanetz Berlin“

Das Traumanetz Berlin verfolgt als übergeordnete Ziele:

1. Verbesserung der traumatherapeutischen Versorgungssituation und damit der Bewältigungsmöglichkeiten für gewaltbetroffene, (komplex) traumatisierte Frauen und ihre Kinder
2. Stärkung präventiver Maßnahmen
3. Begleitung der neu einzurichtenden stationären und teilstationären, frauenspezifischen, traumatherapeutischen Angebote in derzeit folgenden Berliner Kliniken:
  - Alexianer St. Joseph Krankenhaus Berlin Weißensee; Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
  - Vivantes Netzwerk für Gesundheit Neukölln; Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
  - Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe; Psychosomatische Medizin und Psychotherapie

**FHK:** *Wie geht ihr auf andere Betroffene zu und gewinnt Mitglieder?*

**Westphal:** Der Betroffenenrat ist für Berlin, wir suchen also Frauen aus Berlin. In den Grundsätzen haben wir festgelegt, dass zwölf Frauen mitarbeiten sollen. Es gibt jetzt einen sehr harten Kern, aber uns fehlen noch Aktive. Gerade haben wir eine Stellenausschreibung für die Mitarbeit im Betroffenenrat erstellt. Wir vernetzen uns viel mit anderen Organisationen und über persönliche Empfehlungen. Wenn Aissatou jemanden kennenlernt, sagt sie: Du, da gibt es sowas, hast du mal Lust, reinzuschnuppern und mitzumachen?

**Friedrich:** Genau, ich denke, das ist das Beste, was man machen kann. Wenn man selbst davon überzeugt ist und Leute einlädt, dazuzukommen. So hat es ja mit Alice bei mir auch geklappt. In meinem Bekanntenkreis habe ich natürlich schon verschiedene Menschen angesprochen, die finden das alle toll. Aber entweder fürchten sie, das Thema würde sie zu sehr erdrücken. Oder sie finden nicht wirklich Zeit dafür.

**Westphal:** Es gehört auch viel Mut dazu. Abgesehen davon, dass du dem Betroffenenrat deine Energie, deine Ressourcen und deine Zeit schenkst, um etwas zu verändern, um wirklich einen Perspektivwechsel hinzukriegen, gehört Mut dazu, sich dem Thema zu stellen. Du wirst ja auch immer wieder mit deiner eigenen Geschichte konfrontiert.

**FHK:** *Es gibt so viele betroffene Frauen und so wenige, die sichtbar sind. Was glaubt ihr, woran liegt das?*

**Friedrich:** Es wird einfach viel weggeschaut, immer noch. Nach dem Motto „Geht mich nichts an, da will ich mich nicht einmischen, da will ich nicht mit reingezogen werden“. Das Übliche: Solange es einen selbst nicht betrifft, ist das immer so eine Sache. Es kann auch sein, dass man Angst hat, dass man selbst etwas abkriegt oder sich ewig vorm Nachbarn ducken muss, weil man eingeschritten ist. Es sind viele verschiedene Sachen – und wir sind einfach nicht alle gleich. Es kann nicht jede, die so viel Gewalt erfahren hat wie ich, nach 40 Jahren eines Tages aufstehen und sagen: Hier bin ich und ich habe gar keine Angst! Das ist auch eine Charaktersache,



zu sagen: Ja, ich werde da laut und ich engagiere mich da. Manche Menschen können sich nicht immer wieder mit dem Thema auseinandersetzen, weil sie dadurch psychisch so getriggert werden, dass sie irgendwann gar keine Sonne mehr sehen.

**Westphal:** Ja, das stimmt. Es liegt aber auch am System, an dem Tabu-Thema häusliche Gewalt. An den extremen Scham- und Schuldgefühlen. Obwohl es laut Bundesministerium mindestens zwölf Millionen Frauen in Deutschland betrifft, glauben wir immer, wir sind alleine. Es ist so schambesetzt, wenn deine Würde im wahrsten Sinne des Wortes mit Füßen getreten wird, der Selbstwert verschwindet. Es braucht Aufklärung, es braucht Vorbilder, es braucht Mut, dass die Frauen sich nicht mehr so schuldig fühlen. Wir sehen an den Reaktionen auf unser Buch, auf Sendungen: Es stehen immer mehr Frauen auf und zeigen sich. Deswegen braucht es auch so mutige Frauen wie uns, die anderen Mut machen. Ich sehe meine Berufung darin, zu sprechen. Andere machen andere Dinge, die können malen oder schreiben, aber sich in der Öffentlichkeit zu präsentieren, da gehört noch einmal ein anderes Rüstzeug dazu. Ich habe den Hashtag „#IchBinJedeDritteFrau“ ins Leben gerufen, da drehen betroffene Frauen kurze Videos über sich und posten das mit dem Hashtag über Instagram, Facebook, LinkedIn. Und das füllt sich. Ich werde tagtäglich angesprochen.

**Friedrich:** Ich denke, da muss auch auf die Politik viel mehr Druck ausgeübt werden. Alice hat Recht, man hätte wirklich viel mehr Möglichkeiten, wenn sich Frauen trauen würden, aufzustehen. Seite an Seite zu stehen und wirklich mal richtig massiv Druck auf die Politik auszuüben.

**FHK:** *Wo müssten Betroffene stärker einbezogen werden?*

**Friedrich:** Ich bin der Meinung, dass überall, wo mit Betroffenen gearbeitet wird, auch Betroffene im Team sein sollten. Ich persönlich möchte heute nicht mehr irgendwo hinkommen, wo mir Leute irgendetwas erzählen, die gar nicht wissen, wie es mir geht, was ich brauche, wie ich mich fühle. Ich als Betroffene fühle im Gespräch schnell, dass ich da jemanden vor mir habe, der mich nicht versteht und das macht natürlich unheimlich hilflos.

**Westphal:** Der große Unterschied ist, dass Betroffene einen anderen Vertrauensvorschuss haben als andere Mitarbeiter\_innen. Betroffene, die nicht mehr akut betroffen sind, die eine gewisse Stabilität haben, so wie jetzt auch die Frauen im Betroffenenrat. Mein Traum ist, eine Ausbildung, ein „Train the Trainer“-Modul zu entwickeln, von Betroffenen für Betroffene, wo betroffene Frauen eine Allround-Ausbildung kriegen mit Coaching-Strategien, etwas über Resilienz und Selbstschutz lernen und erfahren, wo





Fachstellen sind und wie sie sich selber abgrenzen können. Und das bundesweit. In anderen Ländern gibt es das schon. Es gibt so viele tolle Frauen, die so viel bewirken könnten, wenn sie wüssten, wo sie andocken können.

**Friedrich:** Das ist genau das, was ich gesucht habe, als ich damals auf Alice gestoßen bin, bei Facebook übrigens. Ich dachte: Mensch, ich bin Betroffene, ich weiß, wovon ich rede. Ich weiß doch, was diese Frauen brauchen! Und ich weiß auch, dass überall Leute sitzen, die betroffen sind. Es muss doch irgendwo etwas geben, wie z. B. in den USA: Ex-Junkies oder Ex-Knackies als Streetworker, und die kriegen das auch bezahlt, das ist ihr Job nachher. Ich wollte etwas Ähnliches machen in Berlin. Aber hier gibt es so etwas noch gar nicht.

**Westphal:** Es ist ein sehr mühsames Geschäft und vieles scheitert an mangelnden Zeitressourcen oder am Geld. Mein Eindruck ist: Es sind viele Menschen da, die wollen. Auch die Mediziner\_innen in der Gesundheitsversorgung, die Sozialpädagog\_innen, die Erzieher\_innen, alle wollen. Und dann scheitert es meistens an diesen beiden Themen. Das macht mich so wütend! Es ändert sich dadurch gefühlt nur in winzigen Mini-Schritten etwas. Du musst immer dranbleiben und immer wieder dasselbe erzählen. Da gibt es ganz viele politische und finanzielle Hürden: Wer finanziert das? Jugend oder Gesundheit oder Frauen, aus welchem Topf kommt das? Das macht mich manchmal echt ohnmächtig und sauer. Wie kann das denn so schwierig sein, dass da endlich etwas für Mütter mit Kindern gemacht wird?!

**FHK:** *Wenn es so läuft, wie ihr euch das vorstellt, was hat sich dann vielleicht in fünf Jahren geändert?*

**Friedrich:** Ich bin ja recht neu, tauche gerade erst tiefer in die Materie ein. Ich weiß nicht, was in fünf Jahren zu schaffen ist. Soweit ich gesehen habe, braucht alles unheimlich viel Zeit, es gibt so viele Hürden, die man überwinden muss. Diese Überwindung dauert teilweise ein, zwei, drei, vier Jahre oder länger. Ich wünsche mir einfach nur, dass der Betroffenenrat auf jeden Fall bestehen bleibt, mit einem

festen Kern, und dass er stärker wird, sodass wir ganz viel bewegen können.

**Westphal:** Ich wünsche mir eine Bundesbeauftragte für Betroffene, wie es das für Missbrauch von Kindern und Jugendlichen gibt. In fünf Jahren stelle ich mir vor, dass wir viel mehr in Aus- und Weiterbildungen auf das Thema hingewiesen haben, unter anderem mit unserem fantastischen S.I.G.N.A.L.-Handlungsleitfaden. Ich wünsche mir, dass Geld in den Gesundheitsbereich investiert wird – für Mitarbeiter\_innen, damit sie ausreichend Zeit haben, sich um die Frauen wirklich wertschätzend und respektvoll zu kümmern und sie zu unterstützen. Für mehr Pflegepersonal, für zusätzliche Mediziner\_innen und Psycholog\_innen. Dass Psychotherapeut\_innen mehr über komplex traumatisierte Frauen in ihrer Ausbildung erfahren. Ich habe seit einem Jahr eine Traumatherapeutin gefunden, die zu mir passt, aber das war ein langer Weg. Weil vielen Fachexpert\_innen überhaupt nicht bewusst ist, wie es in uns aussieht, wie wir ticken, da braucht es noch so viel an Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit. Wenn ich so richtig träume, dann wünsche ich mir eine Welt ohne die Notwendigkeit eines Betroffenenrates. Das wäre genial: gleichberechtigt, gleichgestellt, würdevoll, wow.

---

#### Im Interview:

Aissatou Friedrich, interkulturelle Beraterin und Integrationsbeauftragte, ist im Betroffenenrat von S.I.G.N.A.L. e.V. aktiv. Die zweifache Mutter ist Mit-Autorin des Buches „\_unSICHTBAR – Wir zeigen Gesicht“.

Alice Westphal ist Speakerin, Aktivistin und Autorin. Sie arbeitet als MutExpertin für Frauen mit Missbrauchs- und Gewalterfahrungen und ist Initiatorin von „\_unSICHTBAR – Wir zeigen Gesicht“. Neben ihrer Mitgliedschaft im Betroffenenrat ist sie als Vorständin und Trainerin im Verein S.I.G.N.A.L. e. V. und als Aufsichtsrätin im Verein KO – Kein Opfer e.V. tätig.



## **Beteiligung empowert**

Interview mit dem Frauenhaus Saarbrücken (AWO), FHK-Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

**FHK:** Was hat Sie dazu bewegt, am Projekt Beschwerdemanagement teilzunehmen?

Über Beschwerden und Anregungen von Bewohnerinnen wurde uns deutlich, dass es keinen praktisch funktionierenden und transparenten Weg für Beschwerden oder Feedback im Frauenhaus gibt. „Alte Ansätze“ wie Briefkasten oder Evaluationsbogen funktionieren nicht mehr oder werden nicht mehr eingesetzt.

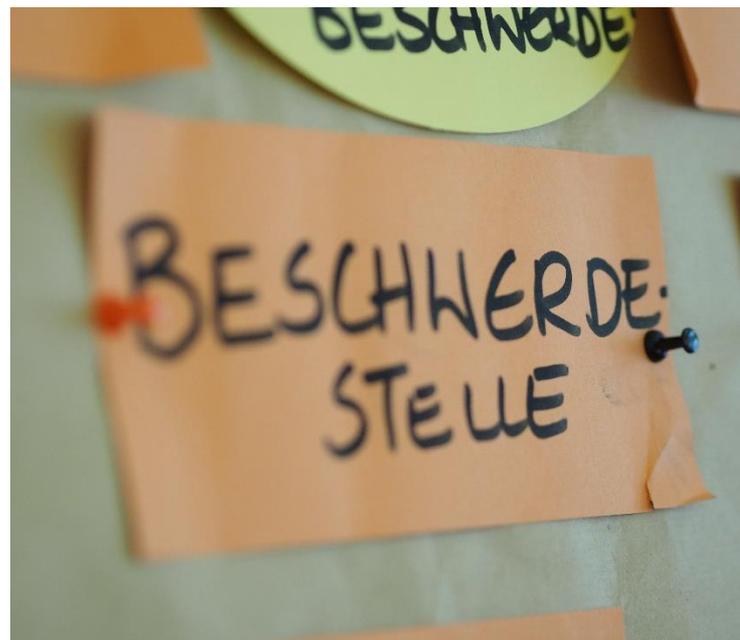
Unser existierendes AWO-Ereignis-/Beschwerdemanagement müsste hinsichtlich der Anwendung in der Frauenhausarbeit überprüft werden, beziehungsweise es bedarf einer spezifischen Ergänzung für die Arbeit im Frauenhaus.

Uns war es ein Anliegen, dem Thema eine Rahmung zu setzen, also Raum und Zeit für das Denken zum Thema und zu den Entwicklungsbedarfen zu schaffen, sowie das Thema grundsätzlich weiter zu greifen. Das heißt zum Beispiel, Partizipation seitens der Bewohnerinnen zu erhöhen, Feedback konstruktiv als Entwicklungsaufgabe zu begreifen und bei Kritik das Fehlermanagement zu verbessern. Zentral ist es dabei, eine entsprechende Haltung in den Teams dazu zu etablieren.

**FHK:** Welche Formen finden Sie bei sich im Frauenhaus bislang, um Bewohner\_innen oder auch ihre Kinder zu beteiligen?

Wir arbeiten bislang mit verschiedenen Instrumenten zur Beteiligung, wie z. B.:

- wöchentliche Hausversammlung als Ort für die Durchsprache von Anregungen und Rückmeldungen, für Klärungsbedarfe und für den Austausch seitens der Bewohnerinnen
- feste Kinderbereiche mit päd. Personal als „Ort der Beteiligung für die Kinder“



- Nutzen von Gesprächssituationen als Ort für Feedback (Psychologin, Tagesergänzender Dienst, Bezugsozialarbeiterin)
- Briefkasten für anonyme Rückmeldungen
- Kinderschutzbeauftragte als Ansprechpartnerin für die Kinder, Briefkasten für Rückmeldungen („Wir wollen es wissen“)
- AWO-Ereignis- und Beschwerdemanagement (Kundenbüro, Ombudsmann, Online-Beschwerden, definierte Beschwerdewege)

**FHK:** Welche Schwierigkeiten gibt es bisher für die Teilhabe von verschiedenen Akteur\_innen?

Partizipation hat zu wenig Fokus und Raum und müsste aktiver gelebt und von einer gemeinsamen Haltung getragen werden. Dafür müssen Partizipationsräume und Abläufe für alle transparent sein. Es ist im ersten Schritt zentral, hier eine gemeinsame Haltung in den Teams zu entwickeln und



damit einen Rahmen für die Partizipation zu setzen (Partizipation bei was? Von wem? Wozu? Wie und mit welchen Methoden wollen wir das umsetzen?).

Bereits am Anfang des Prozesses sehen wir es als zentral, die Bewohnerinnen ebenfalls einzubinden: In welchen Bereichen möchten sie im Frauenhaus gerne stärker eingebunden werden? Wie kann ein guter Weg für Feedback aussehen? Was ist ihnen wichtig?

Als einen Stolperstein auf diesem Weg empfinden wir die Sprachbarrieren bei vielen Frauen. Hier muss mit Sprachmittlung gearbeitet werden. Gedachte Methoden wie Gruppenarbeit kommen hier an ihre Grenzen.

Schließlich müssen bereits bestehende Konzepte und Möglichkeiten spezifisch auf das Handlungsfeld Frauenhaus angepasst werden (z. B. Kinderschutzdossier: Beteiligung von Kindern).

**FHK: Welche Veränderungen erhoffen Sie sich von dem Modellprojekt Beschwerdemanagement?**

Neben den eingangs genannten Punkten wünschen wir uns die Rahmung der Erarbeitung einer Leitlinie und Konzeption für ein Feedback- und Beschwerdemanagement im Frauenhaus. Wir möchten hier einen partizipativen Ansatz verfolgen, der Bewohnerinnen UND Team einbindet. Und wir möchten darüber die Haltung deutlicher und spürbarer machen, betroffene Frauen als Expertinnen ihrer Lebenspraxis anzuerkennen.

**FHK: Und umgekehrt: Welche Sorgen sind ggf. mit stärkerer Beteiligung der unterschiedlichen Akteur\_innen verbunden?**

Ein wichtiges Bedenken ist der Zeitfaktor: Wir haben eine hohe Arbeitsbelastung zur Zeit. Neues oder eine Arbeit zu neuen Themen werden von den Teams aktuell eventuell als Überforderung wahrgenommen.

Auch Methoden der Umsetzung scheitern an der Pandemie: So ist beispielsweise Gruppenarbeit aktuell nicht umsetzbar.

Schwierigkeiten sehen wir, wie erwähnt, auch beim Einbezug von Frauen, bei denen Sprachmittlung nötig ist.

**FHK: Was verändert sich durch mehr Partizipation konkret in Ihrem Arbeitsalltag?**

Partizipation bewirkt eine stärkere Ausrichtung am Bedarf der Zielgruppe und auch eine entsprechende Überprüfung des aktuellen Angebotes. Gerade Beschwerdemanagement sehen wir als Chance zur Verbesserung unseres Hilfesystems und stärken damit auch die Kritikfähigkeit der Organisation.

Beteiligung empowert: Frauen fühlen sich gesehen und „trauen sich“, Feedback zu geben. Durch Partizipation können sich die „Stimmen der betroffenen Frauen“ in den Frauenhäusern etablieren. Das „über Frauen denken“ (bzw. über ihre Bedarfe) wandelt sich zu „mit Ihnen“.

---

#### Im Interview:

Julia Bernarding, Sozialarbeiterin (B.A.) u. Gestalttherapeutin, Leiterin Frauenhaus Neunkirchen seit 2021, zuvor Frauenhaus Saarbrücken)

Lisa Krämer, Dipl. Psychologin und systemische Therapeutin im Projekt „Kraft in der Krise“ der saarländischen Frauenhäuser seit 2019

Mascha Nunold, Dipl. Sozialarbeiterin/-päd. u. Präventionsmanagerin Stalking und Intimpartnergewalt, Bereichsleiterin Frauenhäuser Saarland seit 2014, Leiterin Frauenhaus Saarbrücken seit 2020



## **Befragung ehemaliger Bewohner\_innen von Frauenhäusern zu Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten**

Christiane Firnges, FHK-Referentin im Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

Für die wissenschaftliche Bestandsaufnahme werden im Rahmen des Projekts (ehemalige) Nutzer\_innen von Frauenhäusern oder Frauenschutzwohnungen zu Erfahrungen und Möglichkeiten von Beschwerdeführung bzw. Bedarfen an Beschwerdemöglichkeiten und anderen Formen der Beteiligung befragt. Dazu sind qualitative Interviews face-to-face mit erwachsenen Frauen, Kindern und Jugendlichen geplant. Durch die epidemiologische Lage aufgrund der Pandemie durch SARS-CoV-2 musste diese Befragung verschoben werden und ist nun für 2021 geplant.

Aus den Ergebnissen der Befragung von ehemaligen Bewohner\_innen von Frauenhäusern im Rahmen des Pretests soll hier ein Beispiel aufgezeigt werden. Dieses Beispiel illustriert, wie in einem Frauenhaus Möglichkeiten der Partizipation angeboten und genutzt wurden.

In dem Interview berichtet eine ehemalige Bewohner\_in, dass im Rahmen einer Hausversammlung die von Mitarbeiter\_innen begleiteten Treffen für ehemalige Bewohner\_innen besprochen wurden. Die ehemaligen Bewohner\_innen regten an, den Termin so zu verlegen, dass er den berufstätigen Frauen entgegenkommt. Sie schlugen außerdem vor, dass die Nachtreffen nicht weiter im Frauenhaus stattfinden sollten, sondern an einen anderen Ort verlegt werden. Sie begründeten dies damit, dass bei den Treffen im Frauenhaus Erinnerungen an die Gewalterfahrungen zu stark „hochkochen“, so dass ein neutralerer Ort für die Nachberatung günstiger sei. Das Frauenhaus griff diese Anregung auf, es dauerte dann ein Jahr, bis ein passender Ort gefunden und angemietet werden konnte. Die ehemaligen Bewohner\_innen fühlen sich jetzt bei der Nachberatung nicht nur in den Räumen deutlich wohler („Wir finden das jetzt natürlich viel schöner, weil mit kleinem Garten, draußen zum Sitzen im Sommer“), sondern sie haben auch die Erfahrung gemacht, dass sie mit ihren Anregungen etwas bewirken konnten.

In diesem Beispiel haben die partizipative Haltung des Frauenhauses und die Anregungen der Bewohner\_innen dazu beigetragen, ein Angebot im Hilfesystem für gewaltbetroffene Frauen ihren Bedarfen entsprechend anzupassen. Die für 2021 geplanten Interviews mit ehemaligen Bewohner\_innen von Frauenhäusern werden weitere Ergebnisse zu Partizipationsmöglichkeiten in Frauenhäusern liefern.

---

### **Verfasserin:**

Christiane Firnges ist Referentin bei FHK und leitet das Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“.



DIFFICULT  
ROADS  
LEAD TO  
BEAUTIFUL  
DESTINATIONS





## „Wenn ich das freiwillig auf mich nehme, dann erkenne ich an, dass ich nicht perfekt bin.“

Interview mit Susanne Hampe, Schlichtungsstelle des Bundesverbands Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff e.V.)

*FHK: Kannst du kurz erklären, was die Schlichtungsstelle des bff ist und was ihr tut?*

Die Schlichtungsstelle des bff ist ein Instrument der Qualitätssicherung oder des Qualitätsmanagements im Rahmen des bff. Vor einigen Jahren haben wir überlegt: Wie erhalten wir ein einigermaßen gleiches Niveau, eine gleichmäßige Qualität in der Arbeit? Damals wurden einige Papiere erarbeitet und veröffentlicht, unter anderem die Ethik-Richtlinien und die Qualitäts-Standards für die Beratungsarbeit. Und im Zuge dessen ist auch die Schlichtungsstelle etabliert worden. Ich würde es eine Art freiwillige Selbstkontrolle nennen. Im Endeffekt ist es eine Verpflichtung der Mitgliedsorganisationen des bff, sich den eigenen Qualitäts- und Ethik-Richtlinien und einer Instanz zu stellen, bei der eine Beschwerde laufen kann.

*FHK: Was kann ich mir unter euren Ethik-Richtlinien vorstellen?*

Die Ethik-Richtlinien würde ich als selbstgegebene Mindestanforderungen beschreiben. Mindestanforderungen für die Arbeit der Einrichtungen und auch die Arbeit der einzelnen Berater\_innen. Es geht zum einen darum, wie Einrichtungen die Arbeit und das Wohlergehen auch der Berater\_innen sicherstellen können. Da gilt es gewisse Standards einzuhalten und die stehen in den Ethik-Richtlinien. Auf der anderen Seite geht es natürlich auch um die Frage: Wie können Berater\_innen in unserem Feld so arbeiten, dass sie für die Klient\_innen wirklich positiv wirken. Das hat viel mit Selbstreflexion zu tun und mit einem Bewusstsein darüber, wie Klient\_innen in diese Situation reinkommen. Reflektion auf einer individuellen, aber auch auf einer strukturellen, gesellschaftlichen Ebene: Wie verhalte ich mich als Beraterin zu den Menschen, die mir da gegenüber sitzen? Was habe ich

für Grenzen zu wahren? All das ist zusammengefasst in den Ethik-Richtlinien.

*FHK: In welchen Fällen kommt die Schlichtungsstelle zum Einsatz?*

Wir greifen nicht von uns aus ein. Die Schlichtungsstelle ist eine Stelle, die angerufen werden muss. Das können Klient\_innen machen, die in der Beratung sind und mit der Beratung in irgendeiner Weise nicht zufrieden sind oder sagen: Da ist mir etwas widerfahren, was nicht in Ordnung war. Wenn sie sich bei der Beraterin oder der jeweiligen Institution nicht gehört fühlen oder sich vielleicht nicht trauen, können sie sich an die Schlichtungsstelle wenden. Darüber hinaus haben auch Berater\_innen die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden, wenn sie Verstöße gegen die Ethik-Richtlinien in ihrem eigenen Verein sehen und das intern nicht klären können.

*FHK: Wen erreichen die Beschwerden in der Schlichtungsstelle denn?*

In der Schlichtungsstelle sitzen im Moment noch zwei Verbandsrät\_innen – eine als Vertreterin der Frauennotrufe, eine für die Frauenberatungsstellen – und eine Vorstandsfrau. So wurde das konstruiert, als wir die Ethik-Richtlinien verabschiedet haben. Es war aber immer klar, dass die Position der Vorstandsfrau irgendwann durch eine externe Schlichterin ausgetauscht werden soll.

Im Laufe der Jahre haben wir festgestellt, dass Schlichtung durch interne Berater\_innen, die wir ja sind, kein so gutes Konstrukt ist. Weil wir natürlich, das ist aus den Fällen



deutlich geworden, den Berater\_innen näherstehen als den Klient\_innen, z. B. wenn eine Frau sich über eine Beraterin beschwert. Wir haben natürlich sofort eigene Beratungserfahrungen und Konstellationen, die schwierig waren, im Kopf. Und deswegen ist es schwer, da wirklich eine neutrale Schlichtungsposition einzunehmen. Auf Grund dieser Erfahrung haben wir entschieden, dass wir lieber gänzlich externe Schlichter\_innen wollen und sind gerade in diesem Veränderungsprozess. Auch das ist ja Aufgabe der Schlichtungsstelle: zu schauen, läuft es gut oder wo ist Verbesserungsbedarf, und den haben wir an der Stelle auf jeden Fall festgestellt.

**FHK:** *Wie erfahre ich denn als Klient\_in, dass es euch überhaupt gibt?*

Im Rahmen der Ethik-Richtlinien verpflichtet sich jede Mitgliedsorganisation, für die Schlichtungsstelle Werbung zu machen. Es gibt Aushänge, es gibt Flyer, die ausgelegt und aufgehängt werden. Es gibt auch Berater\_innen, die aktiv darauf aufmerksam machen, dass sich Betroffene beschweren können. Es ist eben eine freiwillige Selbstkontrolle, das ist der Punkt. Natürlich ist es schwierig, wenn ich plötzlich Adressat\_in einer Beschwerde bin. Aber es geht darum, zu erkennen, dass es um Qualitätssicherung geht und eine Reflektionsmöglichkeit für die Einrichtungen.

**FHK:** *Ich fühle mich ungerecht behandelt und wende mich per E-Mail oder Telefon an die Schlichtungsstelle. Wie geht es dann weiter?*

Nicht per Telefon, aber per Brief oder Mail. Wenn die Schlichtungsanfrage kommt, dann wird zuerst überprüft, ob die Stelle, um die es geht, Mitglied im bff ist. Denn wir erhalten regelmäßig Anfragen zu Institutionen, die überhaupt nicht im bff sind. Die müssen wir ablehnen, da haben wir keinen Zugriff, da ja unsere Qualitätsrichtlinien oder die Ethik-Richtlinien die Richtschnur sind. Es wird auch geprüft, ob es sich um einen Verstoß gegen die Ethik-Richtlinien handelt. Bei einem massiven Verstoß – und das hatten wir bisher zweimal – informieren wir zwar nicht die Polizei, aber auf jeden Fall die Arbeitgeber\_in. Das ist ganz wichtig, denn



es geht teilweise um strafrechtlich relevante Bereiche, und es kann bedeuten, dass die Arbeitgeber\_in daraus arbeitsrechtliche Konsequenzen zieht. Vor dem Hintergrund unseres Credo, dass die Frauen die Schritte selber in der Hand haben müssen und niemand über ihren Kopf entscheidet, ist das natürlich umstritten. Auch hier diskutieren wir gerade, ob wir hier noch Veränderungsbedarf haben und wie wir unser Vorgehen möglichst transparent für alle Beteiligten kommunizieren können.



Wir nehmen außerdem Kontakt auf zur Beschwerdeführer\_in und stellen ihr vor, was wir machen können und wie das abläuft. Dann entscheidet sie, ob sie ein Schlichtungsverfahren möchte. Falls ja, kontaktieren wir die Beschwerdeadressat\_in und erklären, dass ein Schlichtungsverfahren gewünscht wird. Die Adressat\_in hat dann die Möglichkeit zu sagen, sie möchte eine Schlichtung oder nicht. Wenn sie ja sagt, prüfen wir noch einmal alle Informationen, damit alle auf einem Stand sind. Dann treffen sich zwei Schlichter\_innen in einem gemeinsamen Gespräch mit beiden Parteien und es wird relativ knapp besprochen: Was ist die Schwierigkeit, wer fühlt sich wie missverstanden und so weiter. Das ist keine dreitägige Veranstaltung oder dergleichen. Am Ende dieses Gespräches formulieren die Schlichter\_innen eine Empfehlung, was das nächste Vorgehen sein sollte oder wie man die Situation bereinigen könnte. Das ist das Ende des Schlichtungsverfahrens.

**FHK:** *Das heißt umgekehrt, wenn die Adressat\_in der Beschwerde aus irgendeinem Grund keine Schlichtung möchte, endet das Verfahren automatisch?*

Genau, das hatten wir auch schon einige Male, weil entweder Berater\_innen oder eben Klient\_innen sich beschwerten, aber nicht in ein Schlichtungsverfahren einsteigen wollten. Viele der Anfragen enden mit so einer Beschwerde. Dann wenden wir uns wieder an die Beschwerdeführer\_in und erklären ihr das. Die finden das in der Regel natürlich nicht so toll, aus nachvollziehbaren Gründen, aber dann ist eben keine Schlichtung möglich. Ich kann nur dann schlichten, wenn beide eine gewisse Grundbereitschaft mitbringen.

**FHK:** *Wie viele Anfragen erreichen euch pro Jahr?*

Wir haben etwa vier bis fünf Anfragen pro Jahr. Allerdings muss man sagen, dass es seit Gründung der Schlichtungsstelle noch kein einziges Mal zu einer richtigen Schlichtung gekommen ist. Wir haben eine ganze Reihe von Anfragen, die wir auch sehr ernst nehmen, die aber in der Regel als Beschwerden enden.

**FHK:** *Hast du den Eindruck, die Existenz dieser Schlichtungsstelle hat eure Arbeitsweise in den Beratungsstellen verändert?*

Ich würde gar nicht sagen, dass die Schlichtungsstelle das Entscheidende ist, sondern dieser gesamte Prozess war entscheidend. Das ist ja nicht innerhalb von zwei Monaten entstanden, das war ein Qualitätssicherungsprozess, der sich über mehrere Jahre erstreckt hat. Und der hat meiner Meinung nach einen großen Professionalisierungsschub gebracht. Von mir selbst kann ich sagen, dass ich viel bewusster mit Themen wie Datenschutz und vielen anderen umgehe. Der ganze Bereich der Selbstfürsorge, Selbstreflexion, das alles hat sich noch einmal zurechtgerückt.

Es ist auch zum Teil zu merken, wenn wir mit Institutionen zu tun haben, die nicht in so einem großen Verband sind, dass da etwas fehlt, eine Dimension in der Arbeit, eine gewisse Reflektionsebene vielleicht auch.

Wenn ich mir so eine eigene Kontrollinstanz ans Bein binde – und das ist ja das, was passiert ist – erlaube ich mir als Institution, mich kontrollieren zu lassen. Ich fordere das sogar ein. Das hat nicht nur mit Qualitäts-, sondern auch mit dem Management von Fehlern und Entwicklungsdefiziten zu tun. Wenn ich das freiwillig auf mich nehme, dann erkenne ich an, dass ich nicht perfekt bin. Ich erkenne an, dass ich Fehler machen kann und dass ich das auch darf. Dass ich zulasse, dass diese bemerkt und korrigiert werden oder dass ich befähigt werde, sie selber zu korrigieren. Ich glaube diese Bereitschaft hat sich beim bff bzw. bei den Mitgliedsorganisationen durch diesen Prozess sehr erhöht.

---

**Im Interview:**

Susanne Hampe ist Diplom-Sozialarbeiterin und Master of Social Work und bei Bellis e.V. in Leipzig tätig. Im bff ist sie Verbandsrätin für Sachsen und seit Gründung Mitglied der Schlichtungsstelle des bff.



## Der Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener – eine Selbsthilfe-Organisation

Matthias Seibt, Berater beim Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener e.V.

Im Oktober 1992 schlossen sich etwa 250 psychiatrie-erfahrene Menschen zu einer bundesweiten Organisation zusammen. Psychiatrie-erfahren bedeutet, als Patient/in in der Psychiatrie gewesen. Bewusst wurde durch das Wort psychiatrie-erfahren offengelassen, ob die Erfahrung gut oder schlecht war. Das Wort lässt ebenfalls offen, ob man die psychiatrischen Diagnosen für sich akzeptiert.

Von Anfang an gab es zwei **Ziele bzw. Aufgaben**:

- a) Selbsthilfe zu machen, zu unterstützen und zu bewerben
- b) eine politische Interessenvertretung zu schaffen

Selbsthilfe ist eine Notwendigkeit angesichts einer überwiegend am Eigennutz orientierten und stark mit der Pharmaindustrie verflochtenen Medizin. Es muss eine Instanz geben, die das Patienteninteresse an die erste Stelle setzt. Wie richtig wir seinerzeit lagen, merkten wir an den sofort bei uns eintreffenden Förderangeboten der Pharmaindustrie. Es dauerte einige Jahre, bis wir intern geklärt hatten, dass wir keinen Cent aus dieser Quelle nehmen werden.

Eine politische Interessenvertretung für Psychiatrie-Erfahrene ist besonders wichtig, weil es gegen diese Teilgruppe der Bevölkerung Sondergesetze gibt. Bei Diabetikergesetzen oder Türkengesetzen würden die meisten Menschen aufhören. Dass dies bei Psychisch-Kranken-Gesetzen nicht der Fall ist, zeigt die Selbstverständlichkeit der negativen Diskriminierung.

Ein weiteres Beispiel für die Selbstverständlichkeit und das riesige Machtgefälle zwischen Helfer/inne/n und Patient/inn/en in der Psychiatrie ist, dass bis in die 00er Jahre völlig schamlos die stationären Todesfälle auf psychiatrischen Stationen im statistischen Jahrbuch der BRD publiziert wurden. Als wir 1994 das erste Mal nachsahen, waren es über 3.000 Tote jährlich. Zu erwarten wären 600 Tote bei dieser Patientenzahl und Verweildauer gewesen.



Auch die durchschnittlich stark verkürzte Lebenserwartung dauerhaft psychiatrisch behandelter Menschen – epidemiologische Studien sprechen von 20 bis 32 Jahren Verlust an Lebenserwartung – war eines unserer Themen. Jede/r, die/der mit Psychiatrie zu tun hat, weiß um die zahlreichen vorzeitigen Todesfälle. Ein Thema wurden sie in der deutschen Psychiatrie erst durch die unmittelbar Betroffenen.

Unsere Selbstorganisation wurde möglich durch den Dachverband Psychosozialer Hilfsvereinigungen (heute Dachverband Gemeindepsychiatrie), dessen damaliger Vorsitzender Klaus Nouvertné unsere Unterstützung bei der Selbstorganisation anregte und durchsetzte. Etwa 12 Jahre lang half dieser Verein uns logistisch. Ab 2004 hatten wir dann eine eigene Geschäftsstelle in Bochum. Ohne diese



Unterstützung wäre es sehr viel schwieriger bis unmöglich gewesen, sich bundesweit zu organisieren.

**Hauptürden** bei der Organisation psychiatrie-erfahrener Menschen sind:

- a) Wir haben kein eindeutiges, einfaches Rezept. Die Anonymen Alkoholiker haben ein Zwölf-Schritte-Programm. Vielleicht sind aber auch unsere Leitfäden „Die Wichtigkeit des Schlafs“ und „Tipps und Tricks um Verrücktheiten zu steuern“ nur noch nicht bekannt genug.
- b) Psychiatrie-Erfahrene verlassen sich wie die meisten Menschen sehr stark auf Urteile und Empfehlungen von Mediziner/inne/n. Kurz gesagt, sie sind arzhörig.
- c) Selbsthilfe ist kurzfristig anstrengender als das Hören auf eine Autorität oder das Schlucken von Psychopharmaka. Ihre Vorteile werden erst mittelfristig deutlich.
- d) Psychiatrie-Erfahrene unterscheiden sich untereinander sehr stark. Die Haltung zur Psychiatrie wird z. B. deutlich kritischer, wenn man dort Gewalt (Zwangsunterbringung, Zwangsbehandlung) erlebt hat.
- e) Wer als Psychiatrie-Erfahrener wieder richtig fit ist, braucht nicht unbedingt Selbsthilfe. Verdienstmöglichkeiten in den Organisationen Psychiatrie-Erfahrener sind äußerst dünn gesät.
- f) Das Ansehen der Psychiatrie und die Annehmbarkeit psychiatrischer Erklärungen für alles und jedes wachsen leider in rasendem Tempo. Ein Beispiel: Als ich Kind war, waren Kinder lebhaft oder ungehorsam. Jugendliche kamen in die Pubertät. Das alles können heute Anlässe sein, psychiatrisiert zu werden.

Trotz aller Widerstände haben wir gegen den für uns ungünstigen Zeitgeist Erfolge erzielt. Obwohl wir nur wenige (zur Zeit haben wir 950 Mitglieder) sind, haben wir politisch u. a. Folgendes erreicht:

- Die ambulante Zwangsbehandlung wurde 2005 nicht ins Betreuungsrecht geschrieben.

- In 2009 wurde die Patientenverfügung und der/die Bevollmächtigte im Betreuungsrecht verankert (§ 1901a BGB).
- 2011/2 änderten Bundesverfassungsgericht und Bundesgerichtshof ihre Rechtsprechung zur Zwangsbehandlung. Seitdem heißt Zwangsunterbringung nicht mehr automatisch auch Zwangsbehandlung.
- In einigen Bundesländern werden wir inzwischen an Gesetzgebungsverfahren beteiligt.

Wir beraten mit Hilfe öffentlicher Förderung Hilfesuchende aus unserer Sicht.

---

**Verfasser:**

**Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener e.V.**

Herner Straße 406

44807 Bochum

vorstand@bpe-online.de

Der Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener bietet unabhängige Beratung und Unterstützung zu unterschiedlichen Schwerpunkten, darunter „EX-IT. Das psychiatrische System verlassen“ oder „Mit Suizidgedanken leben? Suizidalität und Selbsthilfe“. Informationen zu Sprechzeiten und Kontaktaufnahme finden Sie unter <https://bpe-online.de/kontaktberatung> und unter 0234 / 640 5102.

Der Bundesverband Psychiatrie-Erfahrener vertritt seit 1992 die Interessen von Psychiatrie-Patient/inn/en. Matthias Seibt berät zu Psychopharmaka und Rechten Psychiatrie-Erfahrener.



## „Wir möchten näher an den Frauen dran sein“

Interview mit dem Frauenhaus Würzburg (SkF), FHK-Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

*FHK: Was hat Sie dazu bewegt, am Projekt Beschwerdemanagement teilzunehmen?*

Wir wollten seit langem ein Beschwerdemanagement entwickeln, also den Bewohnerinnen einen Weg aufzeigen, wie sie sich Gehör verschaffen können. Damit sie es nicht hinnehmen müssen, wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen. Frauen sollen bei uns die Strukturen kennen und wissen, wo sie Beschwerden äußern können.

Zudem ist es eine Möglichkeit, die eigene Arbeit zu reflektieren. Wir sehen darin auch eine Chance, wenn Frauen sich trauen, uns zu sagen, wo sie sich schlecht behandelt fühlen.

Bewohnerinnen können dadurch lernen, sich auch in anderen Kontexten zu beschweren, z. B. bei Behörden. Für uns ist das ein Stück Empowerment.

*FHK: Welche Formen finden Sie bei sich im Frauenhaus bislang, um Bewohner\_innen oder auch ihre Kinder zu beteiligen?*

Bisher gibt es natürlich die Möglichkeit, im Einzelgespräch Dinge zu benennen, die einen stören, oder auch in der Hausversammlung. Zwischen Tür und Angel können Frauen uns auch immer ansprechen. Auch die jeweils nächst höheren Instanzen (Abteilungsleitung, Bereichsleitung, Geschäftsführung, Vorstand) können eingeschaltet werden.

Unklar ist häufig, wie Frauen von diesen Möglichkeiten erfahren, auch das möchten wir durch das Projekt verbessern.

**Foto:** Team des Frauenhauses Würzburg





*FHK: Welche Schwierigkeiten gibt es bisher für die Teilhabe von verschiedenen Akteur\_innen?*

Wir haben häufig Frauen, die kein Deutsch sprechen oder verstehen, manche sind Analphabetinnen. Durch die hohe Fluktuation haben wir immer wieder wechselnde Gruppenkonstellationen.

*FHK: Welche Veränderungen erhoffen Sie sich von dem Modellprojekt Beschwerdemanagement? Und umgekehrt: Welche Sorgen sind ggf. mit stärkerer Beteiligung der unterschiedlichen Akteur\_innen verbunden?*

Wir erhoffen uns, Methoden und Instrumente kennen zu lernen, um die Bewohnerinnen mehr zu beteiligen. Innerhalb des Teams führen wir aktuell Diskussionen darüber, was Frauen selbst in die Hand nehmen wollen, und was wir als Mitarbeiterinnen abgeben bzw. wo wir mehr Beteiligung zulassen wollen.

Wir wünschen uns, am Ende ein praktikables Instrument zu haben, das die Bewohnerinnen gut für sich nutzen können, um Beschwerden vorzubringen, aber auch um die Bewohnerinnen mehr einzubeziehen. Ein Instrument, das Klarheit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit unseres Handelns deutlich macht. Gleichzeitig möchten wir aber auch profitieren von dem, was Frauen mitbringen. Da gibt es ja oft viele Ressourcen, die wir nicht kennen und die ungenutzt bleiben.

Wir wünschen uns durch eventuelle Veränderungen unserer Arbeit neue Perspektiven und Fortschritte.

Wir wissen aber auch, dass all das viel Zeit benötigt und dass viele gute Ideen möglicherweise daher keine Umsetzung finden.

*FHK: Was verändert sich durch mehr Partizipation konkret in Ihrem Arbeitsalltag?*

Wir hinterfragen unser Handeln wieder mehr, wir reflektieren unsere Arbeit. Wir möchten näher an den Frauen dran sein. Aktuell schlüpfen wir öfter in die Rolle der Bewohnerinnen, nehmen die Sichtweise der Bewohnerinnen ein, überlegen, an welchen Stellen Partizipation möglich wäre.

---

**Im Interview:**

Franziska Boes, Leiterin des Frauenhauses Würzburg

Theresa Jörg, Sozialpädagogin im Frauenhaus Würzburg und in der pro-aktiven Beratung

Claudia Saam, Erzieherin im Kinderbereich des Frauenhauses Würzburg



## Partizipationsmöglichkeiten in Frauenhäusern – Ergebnisse einer Online-befragung von FHK

Christiane Firnges, FHK-Referentin im Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“

Im Projekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“ wurde von Mitte Oktober bis Mitte Dezember 2019 eine Online-Befragung von Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen durchgeführt. Ziel der Befragung war es, Beschwerdeverfahren und andere Formen der Beteiligung (Zufriedenheitsbefragungen, Versammlungen) in Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen zu erheben.

Bei der Befragung wurden zwei Fragebögen eingesetzt. In der Einrichtungsbefragung konnte nur ein Fragebogen pro Einrichtung ausgefüllt werden. Damit konnten Daten über die Verteilung vorhandener Partizipationsmöglichkeiten der teilnehmenden Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen in Deutschland erfasst werden.

Der andere Fragebogen richtete sich an Mitarbeiter\_innen aller Berufsgruppen der Einrichtungen. Der Mitarbeiter\_innenfragebogen konnte von beliebig vielen Mitarbeiter\_innen pro Einrichtung ausgefüllt werden. Hier lag der Schwerpunkt auf den Einstellungen der Mitarbeiter\_innen zum Thema Beschwerdemanagement und, wenn vorhanden, auf ihren Erfahrungen damit.

### a) Einrichtungsbefragung

Alle 380 Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen in Deutschland sollten befragt werden. 137 Einrichtungen nahmen an der Befragung teil, das entspricht einem Rücklauf von 37 %. Es nahmen Einrichtungen aus allen 16 Bundesländern teil.

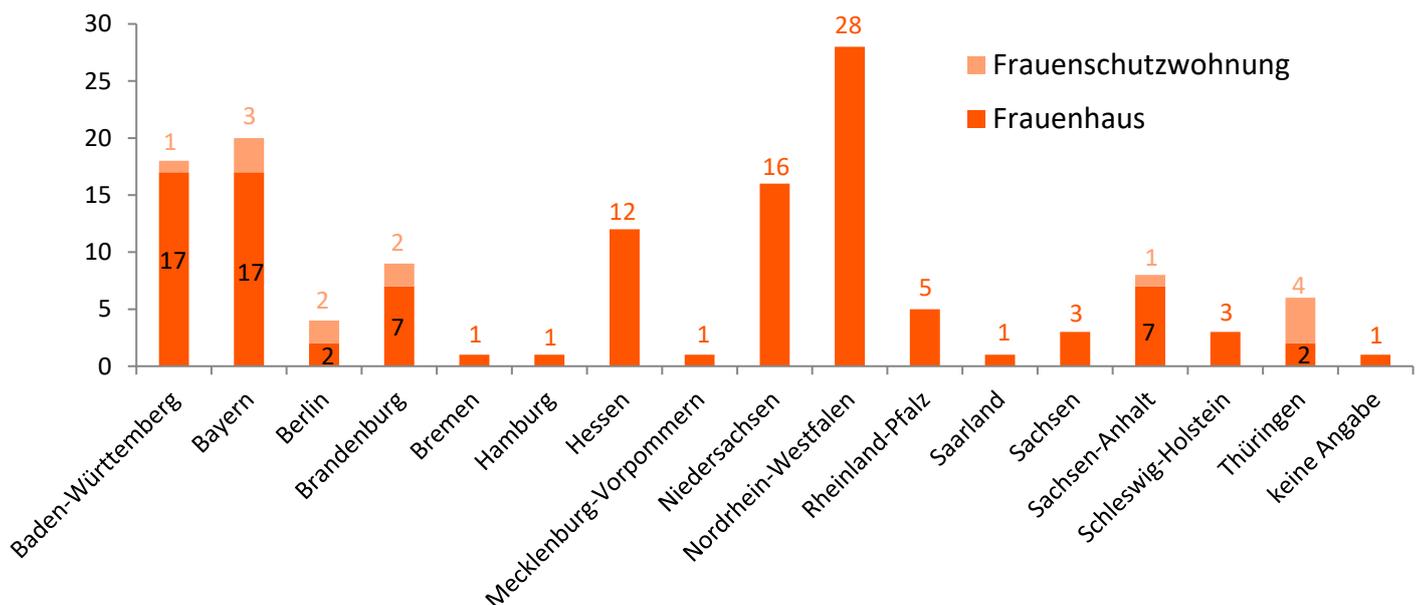


Abb. 1: Verteilung Einrichtungen nach Bundesland und Art der Einrichtung, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=137)



## b) Mitarbeiter\_innenbefragung

234 Mitarbeiter\_innen nahmen an der Befragung teil. Die Mitarbeiter\_innen verteilen sich auf alle Bundesländer außer Hamburg. Etwas mehr als ein Viertel der 234 Teilnehmenden stammt aus Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen.

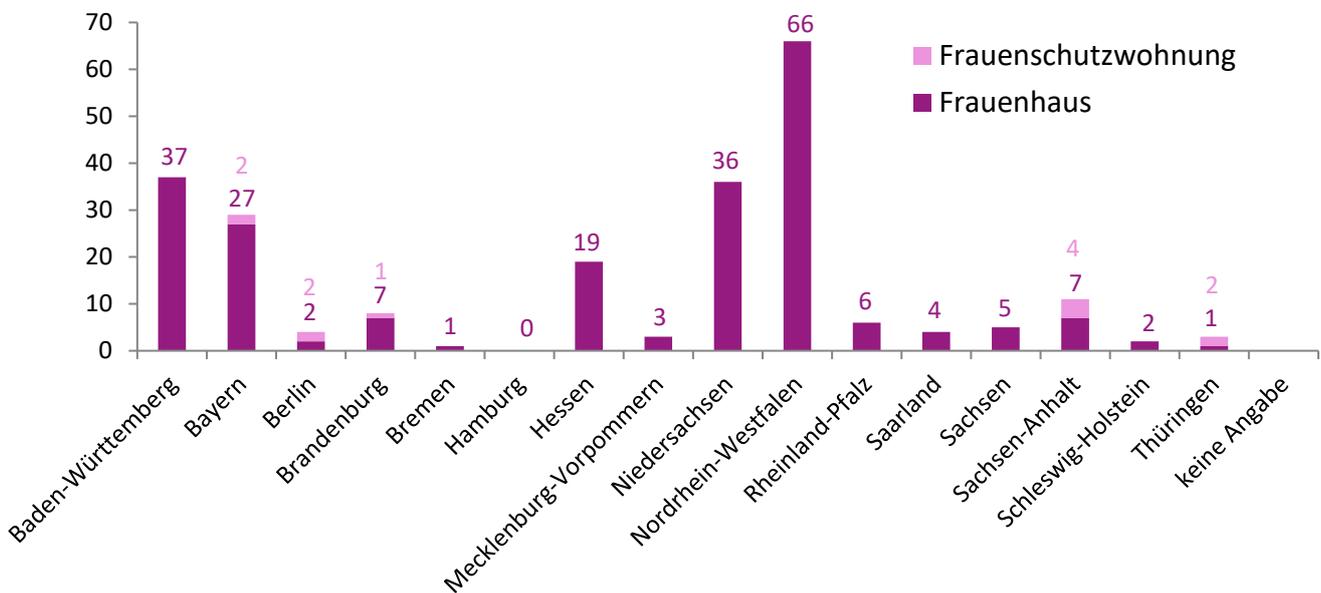


Abb. 2: Verteilung Mitarbeiter\_innen nach Bundesland und Art der Einrichtung, Fallzahlen (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=234)

## 1) Beschwerdeverfahren

### Vorhandensein eines Beschwerdeverfahrens

In über einem Viertel der teilnehmenden Einrichtungen (29,2 %) gibt es ein Beschwerdeverfahren.

### Ist in der Einrichtung ein Beschwerdemanagement vorhanden?

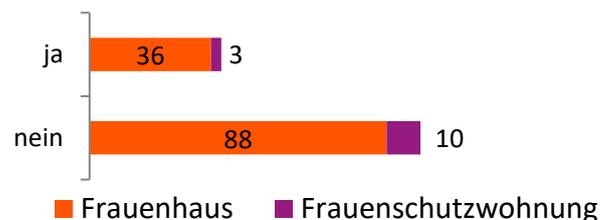


Abb. 3: Vorhandensein Beschwerdemanagement, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=137 Einrichtungen)



In einem Großteil der Einrichtungen (31 von 39) ist das Beschwerdeverfahren Teil eines Qualitätsmanagements des Frauenhauses, der Frauenwohnung oder des Trägers. In circa der Hälfte der Einrichtungen richtet sich das Verfahren auch explizit an Kinder und Jugendliche. Fünfzehn dieser Einrichtungen bieten für beide Zielgruppen das gleiche Verfahren an, in sechs unterscheiden sich die Vorgehensweisen. Beschrieben wurde, dass die Beschwerdemöglichkeiten für Kinder eher mündlich oder spielerisch erfolgen, überwiegend im persönlichen Gespräch, teilweise auch im Rahmen von Kinderversammlungen.

### Form des Beschwerdeverfahrens

Fast alle Einrichtungen mit Beschwerdeverfahren (34 von 39, darunter zwei Frauenschutzwohnungen) gaben an, mit einem internen Beschwerdeverfahren zu arbeiten. Unter internen Beschwerdeverfahren wird ein Verfahren verstanden, in dem Beschwerden innerhalb des Frauenhauses bzw. der Frauenschutzwohnung, des Trägers oder des Wohlfahrtsverbandes bearbeitet werden, beispielsweise durch eine Leiter\_in oder Mitarbeiter\_in des Frauenhauses oder eine\_n Qualitätsbeauftragte\_n des Wohlfahrtsverbandes. Vier Einrichtungen nutzen ein externes Beschwerdeverfahren. Externe Verfahren zeichnen sich dadurch aus, dass Beschwerden durch eine Stelle außerhalb des Frauenhauses bzw. der Frauenschutzwohnung, des Trägers oder des Wohlfahrtsverbandes bearbeitet werden, beispielsweise durch eine Gleichstellungsbeauftragte oder einen Pfarrer\_in. In drei der vier Einrichtungen mit einem externen Verfahren sind es Mitglieder eines Unterstützer\_innennetzwerks, eines Runden Tisches o. ä., die die Beschwerden bearbeiten, in der vierten handelt es sich unter anderem um (geistliche) Beirätinnen. Eine Einrichtung gab an, mit beiden Verfahrensformen zu arbeiten.

### Wer ist für die Bearbeitung von Beschwerden verantwortlich? (Mehrfachantworten möglich)

Bei internem Verfahren (n=34)		
Mitarbeiter_in/nen des Trägers	8	23,5 %
die Leiter_in des Frauenhauses bzw. der Frauenschutzwohnung	21	61,8 %
Mitarbeiter_in/nen des Frauenhauses bzw. der Frauenschutzwohnung	19	55,9 %
andere Personen	4	11,8 %
keine Angabe	5	14,7 %
Bei externem Verfahren (n=4)		
ein/mehrere Mitglied/er eines Unterstützer_innennetzwerk / Runden Tisches o.ä.	3	75,0 %
andere Person/en	1	25,0 %
keine Angabe	0	0,0 %

Tabelle 1: Verantwortliche für Beschwerdebearbeitung (Einrichtungsbefragung)

### Nutzung des Beschwerdeverfahrens

Die Nutzung des Beschwerdeverfahrens fällt eher gering aus. Zwei Drittel der Einrichtungen gaben an, dass erwachsene Bewohner\_innen es in den letzten 12 Monaten nicht, selten oder sehr selten genutzt hätten. In keiner Einrichtung wurde es sehr häufig genutzt.

Kinder und Jugendliche nutzen die Beschwerdeverfahren noch seltener. Der Anteil der Befragten, die angaben, dass es sehr selten bzw. gar nicht genutzt werde, fällt höher aus als bei den Erwachsenen. In keiner Einrichtung wurde es häufig oder sehr häufig genutzt.

## Nutzung des Beschwerdemanagements

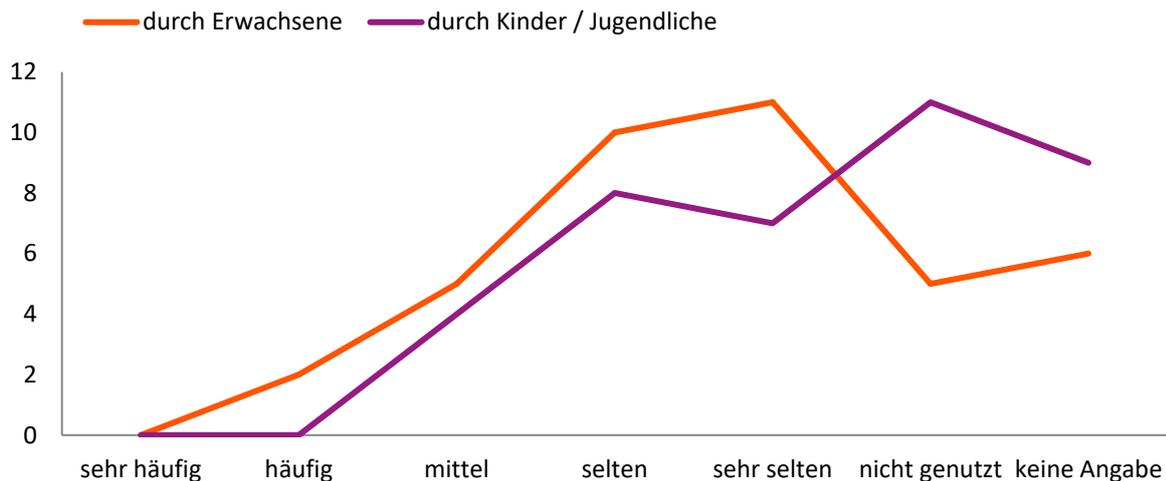


Abb. 4: Nutzung des Beschwerdeverfahrens durch Erwachsene / Kinder und Jugendliche, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=39)

Befragte, die angegeben haben, dass das Beschwerdeverfahren von erwachsenen Bewohner\_innen bisher selten, sehr selten oder nicht genutzt wurde, wurden gebeten zu erläutern, was ihrer Ansicht nach der Grund dafür sei.

Sechs Einrichtungen gaben an, dass Beschwerden informell oder in einem anderen Rahmen geklärt werden könnten, weitere sechs Befragte gingen davon aus, dass Bewohner\_innen sich nicht trauen, sich zu beschweren, bzw. dass sie Probleme lieber anders klären möchten. Befragte aus fünf Einrichtungen gaben an, dass das Verfahren nicht genutzt wurde, da es in ihrer Einrichtung keine Beschwerden gäbe, drei nahmen an, dass das Verfahren nicht ausreichend bekannt sei. Weitere drei antworteten, dass die Form eines schriftlichen Verfahrens nicht zu den Beschwerden passe bzw. die Art der Beschwerden nicht zur Form des Verfahrens. Eine Einrichtung begründete die ausbleibende Nutzung damit, dass die Beschwerdeanlässe im Frauenhaus von den privaten Problemlagen der Bewohner\_innen überlagert würden.

Die gleiche Frage wurde auch den Befragten gestellt, die ein Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche anbieten und angaben, dass es bisher selten, sehr selten oder nicht genutzt wurde. Drei Befragte gaben auch hier an, dass

Kinder und Jugendliche Probleme anders klären möchten, beispielsweise im direkten Kontakt zu Mitarbeiter\_innen. Drei weitere antworteten, dass die Kinder in ihrer Einrichtung zu jung seien, um von einem formellen Verfahren Gebrauch zu machen. Jeweils zwei gaben an, dass das Verfahren Kindern und Jugendlichen nicht bekannt sei bzw. dass es in ihrer Einrichtung keine Beschwerden gäbe. Jeweils eine Einrichtung gab auch hier an, dass die Beschwerdeanlässe im Frauenhaus von privaten Problemlagen überlagert werden bzw. dass Kinder und Jugendliche sich nicht trauen, sich zu beschweren. Eine weitere Einrichtung antwortete, dass Kinder einerseits von ihren Müttern beeinflusst würden, sich nicht zu beschweren, und dass es ihnen gleichzeitig im Frauenhaus so gut ginge, dass es keinen Anlass für Beschwerden gäbe.

### Verbesserungsbedarf der Beschwerdeverfahren aus Sicht der Mitarbeiter\_innen

Die Mitarbeiter\_innen der Einrichtungen mit Beschwerdeverfahren (n=58) sahen unterschiedlichen Verbesserungsbedarf für das existierende Beschwerdeverfahren. Fast die Hälfte gab an, dass die Beschwerdeverfahren noch besser an die Nutzer\_innen angepasst werden müssten. Ein Drittel



sprach sich für eine Verbesserung der systematischen Auswertung aus.

Jeweils etwa ein Viertel gab an, dass das Verfahren transparenter sein sollte und dass die Zugänglichkeit verbessert

werden müsste. Um Bedingungen dafür zu schaffen, forderten genauso viele Befragte eine Erweiterung der zeitlichen oder fachlichen Ressourcen der Ansprechperson für die Beschwerden. Lediglich neun Befragte sahen keinen Verbesserungsbedarf.

### Verbesserungsbedarf für das Verfahren



Abb. 5: Verbesserungsbedarf für das Beschwerdeverfahren, Mehrfachantworten, Fallzahlen (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=58)

### Einstellungen der Mitarbeiter\_innen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens

Fast alle Mitarbeiter\_innen von Einrichtungen ohne Beschwerdeverfahren (N=169) sehen in der Einführung eines solchen Verfahrens unterschiedliche Chancen (Mehrfachantworten). Dem größten Teil ging es dabei um eine Bewusstwerdung, sowohl für das eigene pädagogische Handeln als auch für Bedürfnisse und Anliegen der Bewohner\_innen. 118 Mitarbeiter\_innen ging es um das Klären von falschen Erwartungen und Annahmen auf beiden Seiten, 111 sehen eine Chance im regelmäßigen Überprüfen

von Regeln und Strukturen. Etwa die Hälfte der Befragten bezog die Chancen auf die konkrete Konfliktsituation und den Kontakt mit Bewohner\_innen. Ihnen ging es etwa um das Klären von Anliegen während des Konflikts, eine Entlastung der Konfliktparteien oder die Stärkung der Handlungsmächtigkeit der Beschwerdeführenden. Ein kleinerer Anteil gab an, dass ein Beschwerdeverfahren zur Bewusstwerdung eigenen diskriminierenden Handelns hilfreich sein könnte oder zu einer fehlerfreundlichen Kultur beitragen könnte.



## Chancen bzgl. der Einführung eines Beschwerdeverfahrens

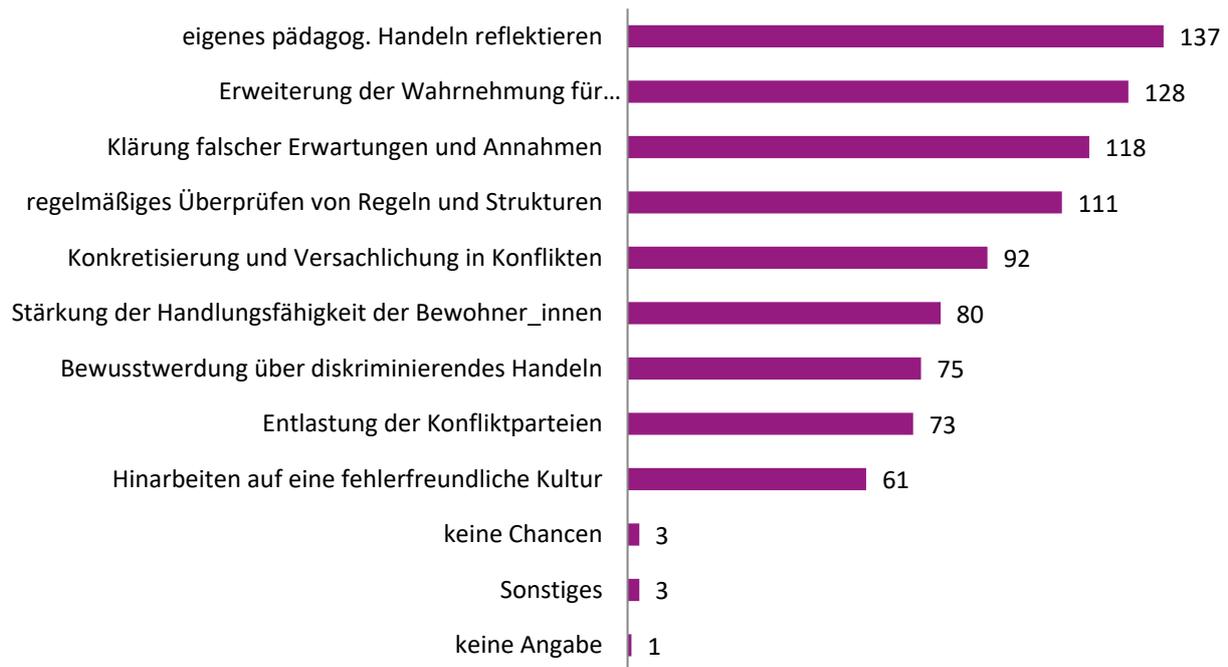


Abb. 6: Chancen bezüglich der Einführung eines Beschwerdeverfahrens, Mehrfachantworten, Fallzahlen (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=171)

### Befürchtungen bezüglich der Einführung eines Beschwerdeverfahrens

Gefragt wurde auch nach Befürchtungen (Mehrfachantworten), die Befragte bei der Einführung eines Beschwerdemanagements haben. 64 der 169 Mitarbeiter\_innen standen einem solchen Verfahren grundsätzlich positiv gegenüber. Die häufigste Befürchtung wurde von 69 Mitarbeiter\_innen mit der Sorge vor zusätzlichem Stress in einem ohnehin

fordernden Arbeitsfeld benannt. Knapp ein Drittel machte sich Sorgen über Falschbeschuldigungen, ein Fünftel darüber, dass mit einer Beschwerde möglicherweise nicht gut umgegangen werden könnte. Ein kleiner Anteil machte sich Gedanken über persönliche Konsequenzen einer Beschwerde, wie einer negativen Beurteilung durch andere, einer persönlichen Kränkung oder einer Bloßstellung vor dem Team. Wenige befürchteten arbeitsrechtliche Konsequenzen.

## Befürchtungen bzgl. der Einführung eines Beschwerdeverfahrens



Abb. 7: Befürchtungen bezüglich der Einführung eines Beschwerdeverfahrens, Mehrfachantworten, Fallzahlen (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=169)

### Zustimmung zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens

Knapp zwei Drittel der Befragten in Einrichtungen ohne Beschwerdeverfahren würden die Einführung eines solchen Verfahrens befürworten.

Würden Sie die Einführung eines Beschwerdeverfahrens in Ihrem Frauenhaus bzw. Ihrer Frauenschutzwohnung befürworten? (n=171)		
ja, weil...	108	63,2 %
nein, weil...	38	22,2 %
keine Angabe	25	14,6 %
<b>Gesamt</b>	<b>171</b>	<b>100 %</b>

Tabelle 2: Befürwortung Einführung Beschwerdeverfahren, (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=171)

Die Befürwortung bzw. Ablehnung wurde in einer offenen Antwort folgendermaßen begründet (Häufigkeit der Nennung in Klammern):

#### Befürwortung:

- Verbesserungen der eigenen Arbeit oder der Situation in der Einrichtung würden ermöglicht (18)
- Probleme würden früh erkannt, sodass man ihnen entgegenwirken kann (11)
- Möglichkeit entstünde, die eigene Arbeit und möglicherweise existierende Probleme zu reflektieren (11)
- ein Beschwerdeverfahren bringe zum Ausdruck, dass die Bewohner\_innen und ihr Recht auf Beschwerde in der Einrichtung ernst genommen würden (9)
- ein Beschwerdeverfahren sei ein relevantes Instrument zur Partizipation der Bewohner\_innen sei (9)



- festgelegte Strukturen für Beschwerden seien zu begrüßen (8)
- Möglichkeit für ein Empowerment der Bewohner\_innen entstünde, diese würden in ihrem Selbstbewusstsein gestärkt, machten die Erfahrung, gehört zu werden (8)
- die Einführung eines Verfahrens sei ein notwendiges Einhalten von Qualitätsstandards (4)
- die Förderung von Transparenz und Offenheit werde ermöglicht (1)

#### Ablehnung:

- fehlende Notwendigkeit, entweder da Beschwerden aktuell informell bearbeitet würden oder da eine Beschwerdebearbeitung keine Verbesserungen für die Beschwerdeführenden erzielen würde (15)
- Befürchtungen, darunter die Sorge, dass ein Verfahren einen sehr hohen Aufwand bedeuten könnte, der Rückhalt im Team dafür nicht ausreiche, dass hausinterne Angelegenheiten nach außen getragen werden könnten oder dass die Ressourcen zur Umsetzung eines solchen Verfahrens nicht ausreichen könnten (7)
- andere Probleme (wie beispielsweise die unsichere Finanzierung oder Personalmangel) seien in der Einrichtung aktuell vordringlicher (5)
- ein Verfahren wäre für ihre Einrichtung nicht passend, entweder da die Anonymität in der Einrichtung fehlte oder sie anderes (genannt wurden regelmäßige Supervision oder einen internen Feedbackbogen) als passender empfinden würden (3)

#### Beschwerdeverfahren als Qualitätsmerkmal

Die befragten Mitarbeiter\_innen wurden gebeten anzugeben, wie sehr sie der folgenden Aussage zustimmen: „Die Umsetzung von internen oder externen Beschwerdeverfahren sollte als ein Qualitätsmerkmal in Standards für die Arbeit von Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen aufgenommen werden.“

Die Zustimmung fiel relativ hoch aus: Knapp die Hälfte der 234 Befragten stimmte dieser Aussage stark bzw. sehr stark zu, 67 stimmte „mittel“ zu. Diese Befragten kamen eher aus Einrichtungen, in denen es bereits ein Beschwerdemanagement gibt, oder zählten zu der Gruppe, die auch die Einführung eines Beschwerdemanagements befürwortet.

#### Zustimmung zu Beschwerdeverfahren als Qualitätsmerkmal



Abb. 8: Zustimmung zum Beschwerdemanagement als Qualitätsmerkmal, Fallzahlen (Mitarbeiter\_innenbefragung, n=234)



## 2) Zufriedenheitsbefragungen

Zufriedenheitsbefragungen werden in 37 der 137 Einrichtungen für die erwachsenen Bewohner\_innen durchgeführt. In weiteren 20 Einrichtungen werden diese auch für Kinder und Jugendliche durchgeführt, darunter keine Frauenschutzwohnung. Etwa die Hälfte der Einrichtungen führt keine Befragungen durch.

In der Hälfte der 57 Einrichtungen, die Befragungen durchführen, sind diese Teil eines Qualitätsmanagements des Frauenhauses bzw. der Frauenschutzwohnung oder des Trägers.

Die Befragungen von erwachsenen Bewohner\_innen werden zu einem Großteil durch Fragebögen oder freie Gespräche geführt, auch bei den Kindern und Jugendlichen überwiegen (bei der Hälfte der Einrichtungen) die freien Gespräche, vereinzelt werden Fragebögen verwendet. Dabei werden Fragebögen überwiegend nicht in der Muttersprache der Bewohner\_innen eingesetzt, Gespräche werden teilweise in der Muttersprache geführt bzw. gedolmetscht. Trotzdem kommt es in über der Hälfte dieser 57 Einrichtungen vor, dass Befragungen aufgrund von Verständigungsproblemen nicht durchgeführt werden können.

### Werden Befragungen durchgeführt?

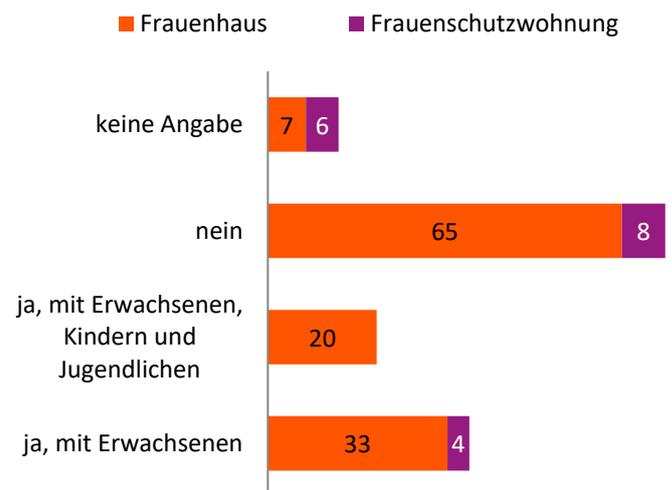


Abb. 9: Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=137)



### 3) Versammlungen

In einem Großteil der 137 Einrichtungen (84 %) werden Haus- bzw. Wohnungsversammlungen durchgeführt. Der Anteil der Frauenschutzwohnungen an den Einrichtungen, in denen keine Versammlungen durchgeführt werden, ist verhältnismäßig hoch. In kleineren Häusern (bis zu zehn Plätzen) finden tendenziell seltener Versammlungen statt als in Einrichtungen mit mehr Plätzen.

#### Werden Haus- bzw. Wohnungsversammlungen durchgeführt?

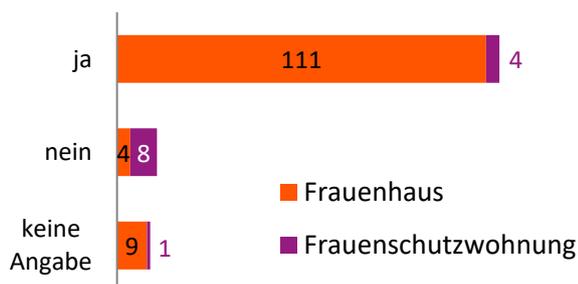
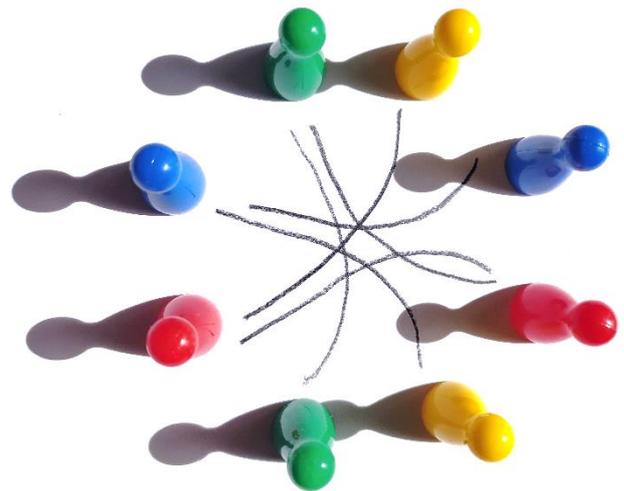


Abb. 10: Durchführung von Haus- bzw. Wohnungsversammlungen nach Art der Einrichtung, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=137)

Etwa die Hälfte der 115 Einrichtungen, die Versammlungen für erwachsene Bewohner\_innen durchführen, bietet diese auch für Kinder und Jugendliche an.

Der Anteil an aktiven Wortmeldungen der Bewohner\_innen in diesen Versammlungen fällt unterschiedlich aus. Etwas über die Hälfte der Befragten beschreibt ihn für die erwachsenen Bewohner\_innen als hoch bzw. sehr hoch. In einem Drittel der Einrichtungen wird er mittel eingeschätzt, in den anderen als niedrig. Auch für Kinder und Jugendliche wird



der Anteil der aktiven Wortmeldungen sehr unterschiedlich eingeschätzt, der überwiegende Teil beschreibt ihn als mittel.

Gründe für eine geringe aktive Beteiligung wurden von ca. einem Viertel der Einrichtungen mit Sprachbarrieren angegeben. Als weitere Gründe wurden u. a. Konfliktscheue oder Hemmungen der Bewohner\_innen, die eigene Meinung offen zu vertreten, genannt.

#### Möglichkeiten der Einrichtungen zu Sprachmittlung und Übersetzung

Knapp zwei Drittel der 137 Befragten gab an, dass der Einrichtung nicht ausreichend Sprachmittler\_innen zur Verfügung stehen. Circa die Hälfte war darüber hinaus der Ansicht, dass das Budget für Sprachmittler\_innen nicht ausreicht, knapp zwei Drittel gaben außerdem an, dass das Budget für Übersetzungen von Aufklärungs- und Infomaterial zu knapp sei.

## Möglichkeiten zur Sprachmittlung und Übersetzung

■ ja ■ nein ■ keine Angabe

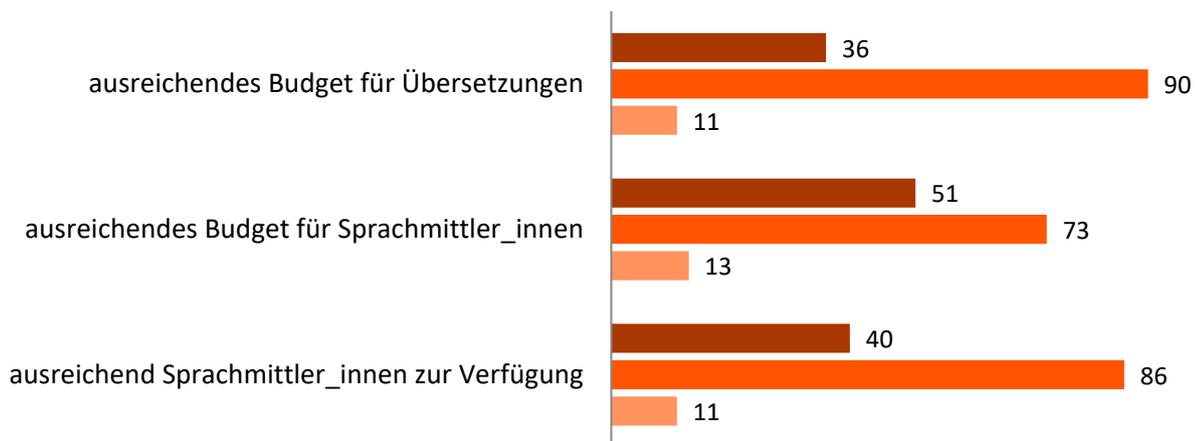


Abb. 11: Möglichkeiten zur Sprachmittlung und Übersetzung, Fallzahlen (Einrichtungsbefragung, n=137)

### Zusammenfassung

Über ein Viertel der 137 an der Einrichtungsbefragung teilgenommenen Frauenhäuser bzw. Frauenschutzwohnungen verfügen über ein Beschwerdemanagement. Die vorhandenen Verfahren werden jedoch in zwei Drittel dieser Einrichtungen nach eigenen Angaben selten, sehr selten oder nicht genutzt. Dies trifft in noch höherem Maße auf die Verfahren für Kinder und Jugendliche zu.

Die Mitarbeiter\_innen aus Häusern mit Beschwerdeverfahren sehen diversen Verbesserungsbedarf bezüglich der Verfahren, mit den häufigsten Nennungen bei der besseren Anpassung an die Nutzer\_innen. In Einrichtungen ohne Beschwerdeverfahren sehen fast alle Mitarbeiter\_innen unterschiedliche Chancen in der Einführung eines Verfahrens. Die am häufigsten genannten Chancen wurden von den Mitarbeiter\_innen mit der Bewusstwerdung sowohl für das eigene pädagogische Handeln als auch für die Bedürfnisse und Anliegen der Bewohner\_innen genannt. Über ein Drittel der Mitarbeiter\_innen steht der Einführung grundsätzlich positiv gegenüber, geäußerte Befürchtungen bezüglich der Einführung bezogen sich vor allem auf die Sorge nach

zusätzlichem Stress in einem ohnehin fordernden Arbeitsfeld. Zwei Drittel der Mitarbeiter\_innen würden die Einführung eines Beschwerdeverfahrens befürworten.

Zufriedenheitsbefragungen werden im Vergleich zu den Beschwerdeverfahren in mehr Einrichtungen durchgeführt. Die Hälfte der Frauenhäuser führt diese für Erwachsene, z. T. auch zusätzlich für Kinder durch. Die Zufriedenheitsbefragungen werden vor allem durch freie Gespräche oder Fragebögen durchgeführt. Nach Angabe der Einrichtungen besteht der Verbesserungsbedarf hier insbesondere hinsichtlich der Dolmetschung bzw. Übersetzung der Fragebögen in andere Sprachen.

Der überwiegende Teil der Einrichtungen führt Versammlungen mit den Bewohner\_innen durch. Die Hälfte dieser Einrichtungen führt diese auch für Kinder- und Jugendliche durch. Auch hier wird bezüglich des Verbesserungsbedarfs am häufigsten auf Sprachbarrieren hingewiesen, diese stellen Hindernisse für eine aktive Beteiligung an den Versammlungen dar.

Die Möglichkeiten zur Sprachmittlung und Übersetzung schätzen viele Einrichtungen als nicht ausreichend ein, da



Sprachmittler\_innen nicht zur Verfügung stünden und finanzielle Ressourcen zu gering seien.

Neben den Sprachbarrieren geben Mitarbeiter\_innen als Hindernisse für eine aktive Beteiligung der Bewohner\_innen auch Ängste an. Mitarbeiter\_innen berichten darüber hinaus, dass Kinder es vorziehen, sich direkt an eine Vertrauensperson zu wenden, statt ein Verfahren zu nutzen. Zudem setzen formelle Verfahren z. T. Schreib- und Lesefähigkeiten voraus, wodurch jüngere Kinder ausgeschlossen werden.

Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen setzen auf der Grundlage fachlich-pädagogischer und feministischer Ansätze partizipative Handlungsansätze im Alltag um. Zu einem unterschiedlichen Grad werden dabei formelle Verfahren wie Beschwerdeverfahren und Zufriedenheitsbefragungen eingesetzt oder Versammlungen durchgeführt. Mit der Einführung neuer Verfahren zur Erweiterung der Partizipationsmöglichkeiten und mit der Optimierung vorhandener Verfahren werden Chancen sowohl für die Mitarbeiter\_innen als auch für die Bewohner\_innen verbunden. Bezüglich der Umsetzung solcher Organisationsentwicklungsaufgaben verweisen die Befragten deutlich auf die Notwendigkeit ausreichender personeller, zeitlicher und finanzieller Ressourcen.

---

**Die Verfasserin:**

Christiane Firnges, FHK-Referentin im Projekt „Beschwerde-management zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“





## Aus Forschung und Praxis

### Alternativbericht zur Istanbul-Konvention

Dorothea Hecht, Frauenhauskoordinierung e.V.

Das Übereinkommen des Europarats vom 11. Mai 2011 zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (kurz: Istanbul-Konvention)<sup>11</sup> ist im Februar 2018 in Deutschland in Kraft getreten. Die Vertragsstaaten verpflichteten sich darin, umfangreiche Maßnahmen zur Prävention und Sanktionierung von Gewalt und zum Gewaltschutz zu treffen. Was wird dazu in Deutschland unternommen und wie sieht die Realität aus?

Eine Antwort liefert der im März 2021 durch das Bündnis Istanbul-Konvention (BIK)<sup>12</sup> veröffentlichte Alternativbericht<sup>13</sup> zur Umsetzung der Konvention. Dieser stellt einen Kontrapunkt zum Staatenbericht<sup>14</sup> der Regierung vom September 2020 dar. Beide Berichte werden der GREVIO-Kommission (GREVIO = Group of Experts on action against VIOlence against women and domestic violence) vorgelegt, damit sie ihren für Herbst 2021 geplanten Staatenbesuch in Deutschland vorbereiten kann.

Der Alternativbericht macht die Expert\_innen auf fast 200 Seiten auf die noch immer vorhandenen Lücken in der Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und Mädchen aufmerksam und formuliert detaillierte



Empfehlungen. Frauenhauskoordinierung hat insbesondere die Umsetzung der Artikel 23 und 24 (Hilfsdienste, wie z. B. das Hilfetelefon, und Schutzunterkünfte) sowie 30 und 31 (staatliche Entschädigung und Verknüpfung von Gewaltschutz mit Kindschaftsrecht) federführend in den Blick genommen.

Das BIK kritisiert, dass der Zugang zu Prävention, Schutz, Beratung und Recht für Frauen mit Flucht- oder Migrationsgeschichte, mit Einschränkungen, diversen geschlechtlichen Identitäten oder in Wohnungslosigkeit nach wie vor mangelhaft ist. Auch drei Jahre nach Inkrafttreten des Übereinkommens fehlen in Deutschland eine ressortübergreifende Gesamtstrategie,

handlungsfähige Institutionen und die notwendigen Ressourcen, um das Recht aller Frauen und Mädchen auf ein gewaltfreies Leben umzusetzen.

#### Die Verfasserin:

Dorothea Hecht ist FHK-Referentin für Recht und Datensicherheit

<sup>11</sup> BMFSFJ: Gesetz zu dem Übereinkommen zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen, URL: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/122280/cea0b6854c9a024c3b357dfb401f8e05/gesetz-zu-dem-uebereinkommen-zur-bekaempfung-von-gewalt-gegen-frauen-istanbul-konvention-data.pdf> [letzter Aufruf: 20.04.2021].

<sup>12</sup> Im Bündnis Istanbul-Konvention, dem auch FHK angehört, haben sich 2018 führende Frauenrechtsorganisationen, Bundesverbände und Expert\_innen mit dem Arbeitsschwerpunkt Gewalt gegen Frauen und Mädchen in Deutschland zusammengeschlossen

<sup>13</sup> FHK: Alternativbericht zur Umsetzung der Istanbul-Konvention erschienen, URL: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/aktuelles/detail/alternativbericht-zur-umsetzung-der-istanbul-konvention-erschieden-lucken-im-gewaltschutz/> [letzter Aufruf: 20.04.2021].

<sup>14</sup> FHK: GREVIO-Bericht: Deutschland wertet Umsetzung der Istanbul-Konvention aus, URL: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/aktuelles/detail/grevio-bericht-deutschland-wertet-umsetzung-der-istanbul-konvention-aus/> [letzter Aufruf: 20.04.2021].



## Themenschwerpunkt Partizipation

Elisabeth Oberthür, Frauenhauskoordinierung e.V.

### Partizipation in der Arbeit mit geflüchteten Frauen

- Im Rahmen des Projekts „Gewaltschutz für Frauen und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete“ hat Frauenhauskoordinierung in Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden und Bewohner\_innen an vier Modellstandorten Empfehlungen zum Beschwerdemanagement in Unterkünften für geflüchtete Menschen entwickelt. Die 2019 publizierte [Handreichung „Beschwerdeverfahren für geflüchtete Menschen in Unterkünften. Empfehlungen und Material zur Umsetzung“<sup>15</sup>](#) enthält zahlreiche Arbeitsmaterialien für die Praxis. Diese stehen auf der [FHK-Homepage](#)<sup>16</sup> auch einzeln zum Download zur Verfügung. Das Projekt wurde aus Mitteln der Deutschen Fernsehlotterie gefördert.
- Auch das [Impuls-Papier „Partizipation in der Arbeit mit geflüchteten Frauen“<sup>17</sup>](#), herausgegeben von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) e. V., liefert Ansätze zur Stärkung von Partizipation in der Empowerment-Arbeit mit geflüchteten Frauen und anderen schutzbedürftigen Personen. Entstanden ist das Papier als Dokumentation der gleichnamigen Tagung im Oktober 2018. Die Veröffentlichung wurde gefördert von der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration.

### Partizipation von Jugendlichen

- Im Januar 2021 hat der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt (AWO) in Kooperation mit der Leuphana Universität Lüneburg seine [Untersuchungsergebnisse „Zur Situation von Jugendlichen und jungen Frauen in Frauenhäusern und/oder in der Beratung“<sup>18</sup>](#) veröffentlicht. Aufbereitet werden zahlreiche Erkenntnisse eines digitalen Workshops mit Jugendlichen in Frauenhäusern und/oder Fachberatungsstellen. Workshop und Publikation befassen sich u. a. mit Partizipation von Jugendlichen als Schnittstelle von Antigewaltarbeit und Jugendhilfe.

### Partizipation und Organisationsentwicklung

- Mit dem zweiteiligen [Handbuch „Inklusion als Leitidee der Organisationsentwicklung“<sup>19</sup>](#) bündelt der AWO-Bundesverband Anregungen und Praxiserfahrungen für die Planung, Gestaltung und Umsetzung inklusiver Veränderungsprozesse. Partizipation wird in diesem Kontext als essentielles Element inklusiver Organisationsentwicklung betrachtet. So liefert das Handbuch u. a. konkrete Befragungswerkzeuge zum Stand von Partizipation in Einrichtungen.

---

#### Verfasserin:

Elisabeth Oberthür ist FHK-Fachreferentin für die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit sowie Gewaltschutz und Flucht.

---

<sup>15</sup> [https://www.frauenhauskoordinierung.de/fileadmin/redakteure/Publikationen/Handreichung\\_BM/FHK\\_Handreichung\\_BM\\_fuer\\_gefluechtete\\_Menschen\\_web.pdf](https://www.frauenhauskoordinierung.de/fileadmin/redakteure/Publikationen/Handreichung_BM/FHK_Handreichung_BM_fuer_gefluechtete_Menschen_web.pdf)

<sup>16</sup> <https://www.frauenhauskoordinierung.de/arbeitsfelder/flucht-und-gewalt-schutz/projekte/beschwerdemanagement/>

<sup>17</sup> <https://www.bagfw.de/veroeffentlichungen/publikationen/detail/impulspapier-partizipation-in-der-arbeit-mit-gefluechteten-frauen>

<sup>18</sup> [https://www.awo.org/sites/default/files/2021-02/Dokumentation\\_Jugendliche-und-junge-Frauen-in-Frauenhaus-u-Beratung\\_0\\_0\\_0\\_0.pdf](https://www.awo.org/sites/default/files/2021-02/Dokumentation_Jugendliche-und-junge-Frauen-in-Frauenhaus-u-Beratung_0_0_0_0.pdf)

<sup>19</sup> <https://www.awo.org/inklusion-als-leitidee-der-organisationsentwicklung>



## Tipps und Termine

---

### **Buchempfehlung: „Partizipation kompakt. Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe“ von Gaby Straßburger, Judith Rieger (Hrsg.)**

Rezension von Elke Hilgenböcker

Um es vorweg zu nehmen: Die Rezensentin ist seit vielen Jahren Fan dieses Buches.

Schon seine Entstehungsgeschichte ist ungewöhnlich: Studierende wurden nach ihrer Meinung zu verschiedenen Lehrbüchern befragt und auf Basis ihrer Kritik die konzeptuellen Grundlagen für dieses interdisziplinäre Buch entwickelt. Textentwürfe wurden immer wieder von Studierenden und Berufstätigen beurteilt, um nicht an den Interessen vorbeizuschreiben. Auf diese Weise brauchte die Fertigstellung zwar drei Jahre, aber der Aufwand hat sich gelohnt.

Eingangs wird geklärt, was Partizipation ist (und was nicht!), und begründet, warum Partizipation für die moderne soziale Arbeit so wichtig ist und wieso die Lebensweltextpertise Betroffener und das Fachwissen Mitarbeitender im partizipativen Professionsverständnis den gleichen Stellenwert besitzen.

Wie gemeinsame Entscheidungsfindungen und partizipative Prozesse in unterschiedlichen Handlungsfeldern stattfinden können, wird anhand von sechs Beispielen aus der Praxis beschrieben. Zudem werden drei Arbeitsweisen (partizipative Gesprächsführung / Aktivierung sozialer Netzwerke / Partizipationscoaching) vorgestellt, die helfen können, die Arbeit partizipativ zu gestalten. Auch auf Hindernisse und Herausforderungen, z. B. in der Arbeit mit demenziell oder chronisch suchterkrankten Menschen, wird eingegangen.

Im Schlusskapitel werden die komplexen Zusammenhänge der Partizipation noch einmal prägnant erläutert. Es ist gleichermaßen Argumentationshilfe wie schnelle Orientierung im Thema.

Neben der aufwendigen Erstellung ist es die gute Struktur, die die Lesenden an die Hand nimmt und sie durch die Komplexität des Themas führt. Viele Praxisbeispiele aus dem gesamten sozialarbeiterischen Spektrum zeigen, worauf es bei der Partizipation ankommt. Die Sprache ist prägnant und die gelungenen Illustrationen von Marion Kreutter lockern nicht nur den Text auf, sondern verdeutlichen das Beschriebene noch einmal aus einer anderen Perspektive. Das Resümee der Rezensentin: Das Buch bietet nicht nur für das Studium der Sozialen Arbeit eine gute Grundlage. Es ist auch für langjährig Praktizierende eine Schatzkiste neuer Impulse und Hilfestellungen bei der Umsetzung von Partizipation im Arbeitsalltag.

---

#### Zum Buch :

Partizipation kompakt  
Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe  
Weinheim/ Basel: Beltz Juventa, 2019  
2. überarb. Auflage  
252 S., 19,95 Euro



## **Buchempfehlung: „Alle drei Tage – Warum Männer Frauen töten und was wir dagegen tun müssen“**

Rezension von Fabienne Gretschel, Referentin Recht, Frauenhauskoordinierung e.V.

Als Femizid wird die Tötung von Frauen, weil sie Frauen sind, bezeichnet. Während in anderen Ländern schon intensiv zu diesem Thema geforscht wird und der Begriff Eingang in die Rechtsprechung und den politischen Diskurs gefunden hat, werden Femizide in Deutschland bisher kaum als strukturelles Problem wahrgenommen und diskutiert. Das Buch von Laura Backes (Spiegel) und Margherita Bettoni (u. a. Zeit, Correctiv.org) ist insofern ein Pionierwerk, als es das erste Buch ist, das Femizide in die breite deutsche Öffentlichkeit trägt.

Dabei liefert es einen Überblick über die Thematik und liefert Daten und Fakten über Femizide in Deutschland. Es erläutert die Entstehung des Begriffs und klärt über den derzeitigen Forschungsstand auf. Die beiden gelernten Journalistinnen geben auch Empfehlungen ab, was wir als Gesellschaft tun können, um Femizide zu stoppen. Dabei kommen auch Frauen zu Wort, die Tötungsversuche durch ihre (Ex-)Partner überlebt haben und erzählen ihre Geschichte, sodass die eher wissenschaftlichen Anteile direkt in Bezug zu tatsächlichen Fällen gesetzt werden. Auch FHK-Geschäftsführerin Heike Herold äußert sich an mehreren Stellen. Ein wichtiges, intensives und bewegendes Sachbuch, das gut, aber auch einfach und nachvollziehbar geschrieben ist und einen nicht mehr loslässt. Eine dringende Leseempfehlung!

---

### **Zur Autorin:**

Fabienne Gretschel ist Volljuristin und arbeitet seit Oktober 2020 als juristische Referentin bei FHK. Sie liebt und liest Bücher, seit sie denken kann, und freut sich, wenn sie diese Liebe mit anderen teilen kann.



### **Zum Buch:**

Titel: Alle drei Tage – Warum Männer Frauen töten und was wir dagegen tun müssen, Autorinnen: Laura Backes, Margherita Bettoni, 204 Seiten, ISBN: 3421048746



## Buchempfehlung: „Why We Matter – Das Ende der Unterdrückung“

Rezension von Fabienne Gretschel, Referentin Recht, Frauenhauskoordinierung e.V.

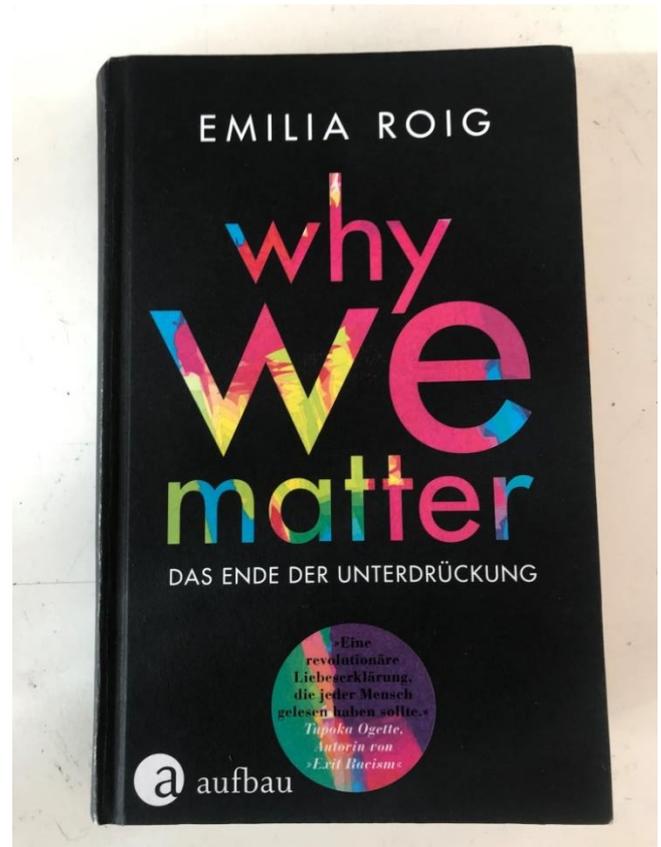
Emilia Roig ist Politikwissenschaftlerin und Gründerin des Center for Intersectional Justice in Berlin, einer Non-Profit Organisation, die sich gegen verschiedenste Diskriminierungsformen einsetzt. In ihrem im Februar 2021 erschienenen Buch beschreibt sie verschiedene Diskriminierungsformen wie Rassismus, Sexismus, aber auch Klassismus, und erklärt, wie sie ineinanderwirken, sich gegenseitig verstärken und befördern. Diesen intersektionalen Ansatz wendet sie auf diverse Bereiche des gesellschaftlichen Lebens an (Familie, Arbeit, Medizin) und erläutert, wo die verschiedenen Unterdrückungsformen ansetzen und welche erschreckenden Folgen sie bewirken. Darüber hinaus macht Emilia Roig auch Vorschläge, wie gesellschaftlicher und politischer Wandel erreicht werden könnte, und erklärt, warum wir dazu vor allem mehr Empathie füreinander aufbringen und zeigen müssen.

Insgesamt ist das Buch geeignet, um Menschen, die sich bisher noch nicht so viel mit unterschiedlichen Diskriminierungsformen beschäftigt haben, einen Einstieg in das Thema zu geben, aber auch für alle anderen bietet es neue Denkanstöße und neue Verknüpfungen von bereits vorhandenem Wissen. Eine Lektüre, die sich für alle lohnt!

---

### Zum Buch:

Titel: Why We Matter – das Ende der Unterdrückung, Autorin: Emilia Roig, 397 Seiten, ISBN: 335103847X





## **SAVE THE DATE: Fachtag „Partizipative Handlungsansätze in der Frauenhausarbeit – Chancen und Herausforderungen“**

Wir möchten mit Euch/Ihnen über Partizipation in Einrichtungen und ihre Bedeutung für die Frauenhausarbeit diskutieren! Am 14. Oktober 2021 lädt Frauenhauskoordinierung e.V. deshalb zum digitalen Fachtag zum Thema

### **„Partizipative Handlungsansätze in der Frauenhausarbeit – Chancen und Herausforderungen“**

Geplant sind u. a. folgende Programmpunkte:

- Erfahrungen aus einem FHK-Modellprojekt „Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern“,

- Partizipation und Empowerment am Beispiel eines Hauses für wohnungslose Frauen,
- das Konzept „Klient\_innen-/Bewohner\_innenrat“ als partizipativer Handlungsansatz.

Über das ausführliche Programm sowie Anmeldemodalitäten informieren wir zu einem späteren Zeitpunkt und freuen uns, wenn Sie den Termin schon jetzt im Kalender markieren.





## Neues von FHK

---

### Projekt „Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona-Pandemie“ (Hilfesystem 2.0)

Charlotte Binder, FHK-Referentin im Projekt „Hilfesystem 2.0“

Das Projekt „Hilfesystem 2.0“ zielt darauf ab, Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in einem professionellen Umgang mit den digitalen Herausforderungen der Corona-Pandemie zu unterstützen. Im Zentrum dieses Projekts stehen die Verbesserung der technischen Ausstattung, die erforderliche Qualifizierung der Mitarbeiter\_innen in diesem Zusammenhang sowie Dolmetschleistungen für die Beratung gewaltbetroffener Frauen und Mädchen.

Das Projekt wird vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen des Bundesprogramms „Gemeinsam gegen Gewalt an Frauen“ gefördert. Frauenhauskoordinierung e.V. (FHK) ist seit Juli 2020 für die Umsetzung des Projekts verantwortlich. Das zuwendungsrechtliche Verfahren wird von der Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH begleitet.

Geleitet wird das Projekt von Dr. Charlotte Binder, die gemeinsam mit den kaufmännischen Angestellten Hülya Çınar, Katja Schneidersmann und Sandra Gansweid sowie der juristischen Referentin Fabienne Gretschel das Projekt bei FHK durchführt.

Im Projektstrang I Technik, dessen Antragsphase seit Januar 2021 abgeschlossen ist, wurden 458 Vorhaben von der Fachpraxis beantragt und umgesetzt. Mitarbeitende von Frauenhäusern und Fachberatungsstellen konnten sich mit den weitergeleiteten Projektmitteln beispielsweise technische Ausstattung wie Laptop oder Diensthandy für das in Pandemiezeiten so wichtige Homeoffice kaufen.

Für den Projektstrang II Dolmetschung/Fortbildung, bei dem noch bis Ende April 2021 Anträge gestellt werden können, wurden bisher mehr als 60 Vorhaben bewilligt.

Im Projektstrang II sind Honorare für die Nutzung professioneller Dolmetschdienste zur Unterstützung und Beratung von gewaltbetroffenen Frauen und Mädchen während der Corona-Pandemie zuwendungsfähig. Außerdem können Mittel für Maßnahmen zur Qualifizierung der Mitarbeiter\_innen für die digitalen Herausforderungen durch die Corona-Pandemie beantragt werden, um beispielsweise an einer Fortbildung zu Online-Beratung oder zur Datensicherheit teilzunehmen.

Insgesamt konnten im Rahmen des Projekts „Hilfesystem 2.0“ bisher rund 1,8 Millionen Euro an die Fachpraxis weitergeleitet werden.

#### **Mehr Informationen zum Projekt „Hilfesystem 2.0“**

<https://www.frauenhauskoordinierung.de/arbeitsfelder/hilfesystem-20/>

---

#### **Zur Autorin:**

Dr. Charlotte Binder ist promovierte Sozialwissenschaftlerin und leitet bei FHK das Projekt „Hilfesystem 2.0“.



## **Interview mit Hülya Cinar, Kaufmännische Angestellte für das FHK-Projekt „Hilfesystem 2.0“ Frauenhauskoordinierung e.V.**

### ***Was sind deine Aufgaben?***

Ich arbeite hier seit Oktober 2020 im Projekt „Hilfesystem 2.0“ und in der FHK-Geschäftsstelle. Durch Corona müssen die Frauenhäuser eben auch mit Technik ausgestattet werden und damit sie dann auch damit umgehen können, müssen sie geschult werden, und das wird alles vom Projekt „Hilfesystem 2.0“ organisiert und finanziert. Deswegen, gewissermaßen nur durch Corona, habe ich meinen Job! Da hat die Pandemie auch etwas Gutes.

Mit der Zeit habe ich immer mehr in der Geschäftsstelle gearbeitet und mache vor allem Verwaltungsaufgaben. Hauptsächlich bearbeite ich die ganzen Finanzsachen im Hilfesystem und auch in der Geschäftsstelle. Ich arbeite viel mit Akten, deswegen bin ich auch meistens im Büro und nicht im Homeoffice.

### ***Wäre FHK ein Orchester, dann wärst du...?***

Auf jeden Fall nicht im Vordergrund! Irgendwo hinten. Da, wo man mich nicht unbedingt sieht. Ich würde viel leisten, aber nicht gesehen werden wollen. Vielleicht wäre ich auch eher diejenige, die die Instrumente organisiert.

### ***Was motiviert dich, hier zu arbeiten?***

Die Sache an sich, wofür FHK steht und dass ich meinen Beitrag leisten kann, um Frauen zu schützen. Hier wird einem auch viel zugetraut, das motiviert mich. Das hat ja viel mit Vertrauen zu tun. Die Atmosphäre, die Kolleginnen, die Sache und alles insgesamt scheint zu stimmen.

### ***Drei Dinge, die man mitbringen muss, um bei FHK zu arbeiten?***

Geduld, Flexibilität und körperliche Unversehrtheit. Ich muss immer viel zwischen Homeoffice und Büro hin- und herschleppen, z. B. den Laptop. Da hakt es bei mir manchmal.

### ***Was macht dir an der Arbeit bei FHK besondere Freude?***



Die Tabellen! Zahlen, Berechnungen machen, Probleme bearbeiten, die am Ende gelöst sind. Das macht mir Freude. Umgang mit Menschen hat man durch die Pandemie nicht so viel, außer die Teamgespräche. Aber so Papierkram, das ist mein Ding, da bin ich absolut richtig.

### ***Wie sieht ein gelungener Arbeitstag aus?***

Sehr arbeitsreich mit erledigten Aufgaben am Ende. Das ist ein gelungener Arbeitstag.

### ***Was frustriert dich manchmal?***



Es frustriert mich, wenn ich Aufgaben erledigen möchte, aber manchmal nicht weiterweiß, weil ich noch nicht so lange dabei bin, und dann keiner verfügbar ist. Man will es erledigen, das ist dann aber nicht möglich, und da stoße ich an meine Grenzen. Früher oder später gibt es dann aber eine Lösung. Das ist auch das Schöne an FHK. Es ist flexibel und mit jeder kann man über alles reden und muss sich auch nicht schämen, wenn man etwas nicht kann. Man kann ja auch nicht alles können.

#### ***Was dient dir als Ausgleich?***

Da vernachlässige ich mich ein bisschen, finde ich. Meine Katzen sind ein sehr guter Ausgleich, und mein Stricken und meine Kinder natürlich auch. Aber vor allem in letzter Zeit war es so, dass ich durch die Vertretung und neue Aufgabenbereiche einfach oft platt war. Zuhause habe ich eben auch viel zu tun mit meinen zwei Kindern und organisatorisch, ich bin ja die Hauptverantwortliche.

#### ***Was ist deine große Stärke?***

Geduld. Wobei das auch gleichzeitig meine Schwäche ist. Das kommt immer auf das Thema an. Wenn ich etwas lösen möchte, kann ich sehr beharrlich sein. Andererseits kann ich eben auch ungeduldig werden und die Lust verlieren, wenn mir Aufgaben nicht liegen.

#### ***Was darf auf deinem Schreibtisch nicht fehlen?***

Stift, Papier, Kaffee, Bonbons, mein Handy, meine Kippen. Das ist alles auf meinem Tisch. Es könnte ein bisschen geordneter sein, das ist hier so ein bisschen wie eine Lagerhalle.

#### ***Welches Buch liegt gerade auf deinem Nachttisch?***

Die Namen merke ich mir immer nicht. Da sind drei Bücher auf meinem Nachttisch. Ich lese immer wahre Geschichten oder etwas über Psychologie. Ich mag keine Romane und will lieber etwas dazulernen. Oder Lebensgeschichten von anderen. Bücher finde ich immer eher durch Zufall, dann merke ich mir den Titel irgendwann nicht mehr, wahrscheinlich ist mein Kopf zu voll.



## **Interview mit Dr. Charlotte Binder: Projektleiterin im FHK-Projekt „Hilfesystem 2.0“ Frauenhauskoordinierung e.V.**

### ***Was sind deine Aufgaben bei FHK?***

Ich bin für die Planung und Durchführung des Projekts „Hilfesystem 2.0“ verantwortlich. Meine Aufgabe ist, das ganze Projekt und die Mitarbeiter\_innen zusammenzuhalten, Struktur reinzubringen, Aufgaben zu verteilen. Ich bin auch in engen Absprachen mit den Stellen, die unser Projekt finanzieren und dem externen Finanzdienstleister, der das Projekt begleitet. Dazu kommt die Unterstützung per E-Mail und Telefonberatung für die Fachpraxis.

### ***Seit wann bist du bei FHK?***

Seit September 2020. Ich bin noch ganz frisch.

### ***Was motiviert dich, bei FHK zu arbeiten?***

Beworben habe ich mich, weil das Thema Gewalt gegen Frauen mir persönlich ein Anliegen ist, aber auch wegen meiner langen wissenschaftlichen Beschäftigung damit. Ich bin selber Feministin und das auch schon mindestens seit meinen Zeiten an der Universität, als ich in Bremen Geschichte und Kulturwissenschaften studiert habe. Da waren Feminismus und Geschlechtergerechtigkeit für mich immer ein wichtiges Thema. Im Anschluss an mein Studium bin ich dann in die Türkei gegangen für ein Praktikum bei der Frauenkooperative „Amargi“ in Istanbul. Ich war so beeindruckt von dem feministischen Aktivismus dort, dass ich danach meine Dissertation und mehrere Forschungsprojekte rund um das Thema Feminismus, Frauenbewegungen, Internationaler Frauentag im Vergleich Deutschland – Türkei / Istanbul – Berlin gemacht habe.

### ***Drei Dinge, die man mitbringen muss, um bei FHK zu arbeiten?***

Entspanntheit, weil manchmal viel passiert und viele Anforderungen an dich gestellt werden, Selbstständigkeit, Kreativität.



### ***Was ist deine große Stärke?***

Ich kann gut koordinieren und organisieren. Deswegen ist es auch das Richtige für mich, in einem Dachverband zu arbeiten mit Kontakt zu ganz verschiedenen Akteur\_innen. Mir macht es Spaß, Ideen zu bündeln, zu koordinieren und daraus dann Projekte zu entwickeln.

Und mir wurde schon von einigen Kolleginnen gesagt, ich hätte eine schnelle Auffassungsgabe. Ich kann ruhig bleiben, auch in stressigen Situationen. Das liegt wahrscheinlich



auch an meiner Berufserfahrung. Ich habe schon an vielen Projekten gearbeitet, wo man sich manchmal nicht vorstellen konnte, wie das alles klappen soll, und am Ende merkt man: Es geht doch. Ich kann dann auch in meiner Freizeit gut abschalten. Wenn mir das nicht gelingt, merke ich, ich muss was an der Arbeit ändern.

#### ***Wäre FHK ein Orchester, dann wärst du...?***

Ganz spontan würde ich sagen, die Tuba, obwohl ich nicht mal genau weiß, was die macht. Die trötet irgendwie vor sich hin und sie ist laut.

#### ***Wie sieht ein gelungener Arbeitstag aus?***

Ein perfekter Arbeitstag würde für mich so aussehen, dass ich nicht im Homeoffice bin, sondern ins Büro fahre und den Austausch mit meinen Kolleg\_innen habe. Sich nach intensiven Arbeitsphasen mit Kolleg\_innen auszutauschen, in der Mittagspause zusammen zu essen oder einen Kaffee zu trinken, um neben der Arbeit noch gemeinsam zu überlegen: Was will FHK, was ist unsere Mission und unsere Vision, was können wir noch verändern? Ich mag die Effizienz bei Telefongesprächen oder digitalen Teamsitzungen, aber es fehlt manchmal die Zeit, um zu reden und gemeinsam Ideen zu entwickeln. Homeoffice wäre für mich dann eine Option, um konzentriert an Texten, Berichten und Anträgen zu arbeiten.

#### ***Was frustriert dich manchmal?***

Im Zusammenhang mit Corona ist es manchmal so, dass ich diese vielen Telefongespräche ein bisschen lästig finde. Was sonst frustriert, sind die komplizierteren Absprachen und dass durch die rein digitalen Treffen weniger Kennenlernen stattfindet, als ich mir wünsche.

#### ***Was darf auf deinem Schreibtisch nie fehlen?***

Schöner für meine Handgelenke. Also Handstulpen, die die Handgelenke wärmen. Wenn ich die nicht an habe und schreibe, tun mir ganz schnell die Handgelenke weh. Das andere ist ein Kugelschreiber, um schnell mal analoge Notizen zu machen. So sehr ich die Digitalisierung mag und schätze, finde ich das gerade im Telefongespräch ganz angenehm.

#### ***Welches Buch liegt gerade auf deinem Nachttisch?***

Mithu Sanyal: „Identitti“. Das hat mir eine Freundin empfohlen.

#### ***Wenn du nicht bei FHK arbeiten würdest, wärst du...?***

Hoffentlich immer noch auf Bali. Mein Mann und ich sind im letzten Jahr von Januar bis März gereist und wollten eigentlich im April noch weiter nach Japan reisen, aber dann kam Corona und wir wurden mit Heiko Maas` Rückholaktion nach Deutschland gebracht. Ich wollte gerne dableiben, aber meinen Mann hat das etwas gestresst.



## Impressum

---

**Hrsg:** Frauenhauskoordinierung e. V. (FHK)

Tucholskystraße 11 | 10117 Berlin | +49 (0)30 338 43 42 - 0 | [info@frauenhauskoordinierung.de](mailto:info@frauenhauskoordinierung.de)  
[www.frauenhauskoordinierung.de](http://www.frauenhauskoordinierung.de) | [www.facebook.com/Frauenhauskoordinierung](https://www.facebook.com/Frauenhauskoordinierung) | [www.twitter.com/fhk\\_ev](https://www.twitter.com/fhk_ev)

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Heike Herold

**Redaktion:** Elisabeth Oberthür | **Redaktionelle Mitarbeit:** Christiane Firnges, Sandra Gansweid, Livia Hecht und Elif Özen  
Die namentlich gekennzeichneten externen Beiträge in dieser Publikation spiegeln nicht zwingend die Position von Frauenhauskoordinierung wider. Verantwortlich für die Inhalte sind die jeweiligen Verfasser\_innen.

**Layout:** Anja Baer

**Bilder:** Unsplash.com: Tim Mossholder (S. 1), Jennifer Griffin (S. 4), Aaron Blanco Tejedor (S. 7), Ross Findon (S. 13), Artem Kniaz (S. 16), Rosie Fraser (S. 21), Nicole Geri (S. 25), Hello I'm Nick (S. 26), Priscilla du Preez (S. 28), Finn (S. 30), Jennifer Griffin (S. 42), Co Woman (S. 43), Oliver Cole (S. 45), Nick-Morrison (S. 54), Straßburger/Rieger (Hrsg.): Partizipation kompakt – Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe 2014: S.232 f (S. 5), Andreas Bethmann und Elke Hilgenböcker (S. 9), Elke Hilgenböcker (S. 10), Andreas Bethmann (S. 10), Frauenhaus Neustadt (S. 14), FHK (S. 23, S. 42, S. 46, S. 49, S. 50, S. 51, S. 53, S. 55), Frauenhaus Würzburg (S. 32), Christiane Firnges (S. 43, S. 45)

Berlin, 10. Mai 2021

Frauenhauskoordinierung e. V. (FHK) wurde auf Initiative der Wohlfahrtsverbände (AWO Bundesverband e. V., Diakonie Deutschland, Der Paritätischer Gesamtverband, Sozialdienst katholischer Frauen Gesamtverein e. V./Deutscher Caritasverband e. V.) gegründet, um sich im Auftrag der Mitglieder für den Abbau von Gewalt gegen Frauen und für die Verbesserung der Hilfen für betroffene Frauen und deren Kinder einzusetzen.

FHK koordiniert, vernetzt und unterstützt das Hilfesystem, fördert die fachliche Zusammenarbeit und bündelt Praxiserfahrungen, um sie in politische Entscheidungsprozesse sowie in fachpolitische Diskurse zu transportieren.



Bundesverband e.V.

Not sehen und handeln.  
**Caritas**



**Diakonie**  
Deutschland

**DER PARITÄTISCHE**  
GESAMTVERBAND



Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

365 Tage im Jahr, 24 Stunden  
erreichbar, das bundesweite  
Beratungsangebot

