

Ethikrichtlinien¹, Selbstverständnis und Schlichtung in der Beratung der Fachberatungsstellen im bff

Der Bundesverband der Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff) ist der Dachverband für Beratungseinrichtungen in Deutschland, die gegen körperliche, sexualisierte und psychische Gewalt an Frauen und Mädchen arbeiten. Oberste Ziele des Verbandes sind es, die Situation der von Gewalt betroffenen Frauen und Mädchen zu verbessern, für eine professionelle Unterstützung der Betroffenen einzutreten und zur Gewaltprävention beizutragen.

Im Zentrum der Arbeit der Mitgliedseinrichtungen steht die Beratung von Mädchen und Frauen. Zu den Aufgaben der Beraterinnen gehört es, sich für die Würde und Integrität der Klientin und für die Erhaltung und den Schutz ihrer Menschenrechte einzusetzen.

Gewalt jeder Art bedeutet für die Betroffenen eine Verletzung der Persönlichkeitsrechte und häufig auch eine Traumatisierung. Die Beratung und Therapie mit gewaltbetroffenen Mädchen und Frauen erfordern daher ein hohes Maß an ethischer Verantwortung. Die Mitarbeiterinnen von Frauennotrufen und Frauenberatungsstellen sind besonders gefordert, das eigene Verhalten und Erleben im Beratungskontext zu reflektieren und die Klientinnen, sowie auch sich selbst vor Grenzüberschreitungen und Machtmissbrauch zu schützen.

Die Ethikrichtlinien stellen *Leitlinien im Sinne einer freiwilligen Selbstverpflichtung der Mitglieder des bff dar*. Sie beziehen sich auf jede Form eigenverantwortlichen Handelns im beraterischen und therapeutischen Bereich.

Die Ethikrichtlinien dienen

- dem Schutz der Klientinnen vor unethischem und unprofessionellem Handeln,
- der Förderung des ethischen Diskurses innerhalb des Verbandes,
- der Handlungsorientierung der Mitgliedseinrichtungen und ihrer Mitarbeiterinnen.

Darüber hinaus bilden sie eine Grundlage für die Klärung von Beschwerden und Konflikten. Die Mitgliedseinrichtungen verpflichten sich die Ethikrichtlinien und die Existenz der Schlichtungsstelle gegenüber allen Mitarbeiterinnen (angestellt, ehrenamtlich und Praktikantinnen) öffentlich zu machen und zu ermutigen, im Konfliktfall die Schlichtungsstelle zu nutzen.

Die Ethikrichtlinien stellen Mindestanforderungen an ein verantwortungsbewusstes Handeln dar und unterstützen dessen kritische Reflexion.

1. Grundhaltungen

Die Grundhaltung der Beraterinnen in den Mitgliedseinrichtungen des bff ist durch Achtung, Respekt und Wertschätzung gegenüber jeder einzelnen Klientin getragen. Dies beinhaltet die Akzeptanz von Mädchen und Frauen unabhängig von ihrem Alter, ihrer ethnischen Herkunft und Kultur, ihrem

¹ Die Ethikrichtlinien sind Anhang der Geschäftsordnung des bff und für alle Mitglieder verbindlich.

sozialen und ökonomischen Status, körperlicher oder intellektueller Beeinträchtigungen, ihrer sexuellen Orientierung, Weltanschauung und Religion.

Die Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen verfolgen einen parteilich-feministischen und gesellschaftskritischen Arbeitsansatz, der Gewalt gegen Frauen als Ausdruck ungleich verteilter sozialer, ökonomischer, rechtlicher sowie politischer Ressourcen und Entwicklungschancen zum Nachteil von Frauen ansieht. Wenngleich die Einschätzung und die Bewältigungsprozesse einer Gewalttat bei jeder Frau unterschiedlich sind, wird Gewalt nicht nur als individuelles Problem, sondern ebenfalls im gesellschaftlichen Kontext betrachtet.

Gleichwohl steht in der Beratung und Unterstützung das individuelle Erleben der Frauen und Mädchen im Mittelpunkt. Der parteiliche Beratungsansatz erfordert, die Klientinnen in ihrem Anliegen und Erleben wahrzunehmen, ohne eine solidarisch-kritische Distanz zu verlieren. Ziel der parteilichen Unterstützung ist es, statt einer möglichen Opferidentität die Handlungsfähigkeit und Selbstbestimmung der Betroffenen zu stärken. Dabei werden die Klientinnen als Expertinnen für sich und ihre Lebensgestaltung gesehen. Sie werden zur Entdeckung und selbstbestimmten Nutzung eigener Ressourcen angeregt, dabei unterstützt und begleitet. Die Beraterinnen orientieren sich in ihrem Handeln daran, die Möglichkeitsräume der Klientinnen zu erweitern und deren Selbstorganisation zu fördern.

2. Parteipolitische, wirtschaftliche und konfessionelle Unabhängigkeit

Die Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe arbeiten konfessionell und parteipolitisch unabhängig. Ziel ist es, eine gesicherte öffentliche Finanzierung zu erreichen, ohne parteipolitisch, von Seiten der Wirtschaft oder Religionsgemeinschaften inhaltlich beeinflusst zu werden. Spenden nehmen ebenfalls keinen Einfluss auf die Inhalte der Arbeit.

3. Die Beziehung in der Beratung

Die Beziehung zwischen Beraterin und Klientin ist eine durch Respekt und Wertschätzung getragene, fördernde Arbeitsbeziehung. Für alle am Beratungsprozess beteiligten Personen ist eine besondere Sensibilität für Grenzen erforderlich.

Beraterinnen müssen sich darüber bewusst sein, dass der asymmetrischen Beratungsbeziehung ein Machtgefälle immanent ist. Auch wenn sich Beraterin und Klientin auf einer menschlichen Ebene als gleichwertige Personen begegnen, besteht durch die professionelle Kompetenz der Beraterin und durch die Rolle, die sie im Beratungsprozess einnimmt, eine Asymmetrie. Die Beraterin trägt die professionelle Verantwortung im Beratungsprozess und ist für die Einhaltung von Grenzen verantwortlich. Die Asymmetrie der Beratungsbeziehung löst sich nicht durch das Ende des Beratungsprozesses auf. Selbst wenn die Beratung nur kurz und vorwiegend informativ war, können Machtungleichgewicht und Asymmetrie erhalten bleiben.

Eine professionelle Beratungsbeziehung kann weder freundschaftlicher, sexueller noch geschäftlicher Natur sein:

Beraterinnen sollten soziale Kontakte mit der Klientin außerhalb des beruflichen Settings möglichst vermeiden. Unvermeidliche Kontakte sollten so gering wie möglich gehalten werden und nicht persönlicher Natur sein. Beratungsanfragen von persönlich unmittelbar oder mittelbar bekannten Mädchen und Frauen sollten an eine Kollegin bzw. eine andere Einrichtung weitergeleitet werden.

Alle sexuellen Kontakte innerhalb beraterischer oder therapeutischer Verhältnisse sind ausnahmslos missbräuchlich.

Die Abstinenzverpflichtung der Beraterin gilt auch für die Zeit nach Beendigung der Beratung, in jedem Fall solange noch eine Behandlungsnotwendigkeit oder eine Abhängigkeitsbeziehung der Klientin zur Beraterin von dritter, sachverständiger Seite festgestellt werden kann.

Grenzüberschreitendes und missbräuchliches Verhalten ist gegeben, wenn die Beraterin die Beziehung zur Klientin für eigene Vorteile und Bedürfnisbefriedigungen nutzt und damit die Beratungsziele und Entwicklungsprozesse der Klientin gefährdet. Missbräuchliches Verhalten bezieht sich nicht nur auf die sexuelle Ebene, ebenso sind der emotionale und materielle Missbrauch möglich, wenn z.B. eine Beraterin die Klientin für ihre Selbstbestätigung und Selbstaufwertung nutzt oder die Kontakte, materiellen Möglichkeiten, Fähigkeiten der Klientin zum eigenen Vorteil nutzt.

Anzeichen für Grenzauflösungen können z.B. folgende sein: Bevorzugung oder Ablehnung einer Klientin, häufiges Überziehen der Sitzungen, Verliebtheits- oder Rettungsphantasien, Wut- und Hassgefühle, der Wunsch, von einer Klientin bewundert zu werden, Mitteilen eigener Erfahrungen, Bedürfnisse usw. Diese sollten von der Beraterin bereits im Ansatz erkannt und in die Supervision bzw. den kollegialen Austausch eingebracht und dort bearbeitet werden. Sie sollen Anlass sein, die eigene berufliche und private Situation zu reflektieren. Das Team trägt gemeinsam die Verantwortung, einen Raum und eine vertrauensvolle Atmosphäre für einen offenen Austausch zu schaffen.

Hinsichtlich eigener impliziter und expliziter Normen und Wertvorstellungen sowie Glaubens- und Weltanschauungen sind Beraterinnen zu einem kritischen Bewusstsein und zur besonderen Zurückhaltung gegenüber den Klientinnen angehalten. Insbesondere ist jegliche Form von Indoktrination oder Verpflichtung auf ein Weltbild oder dessen Deutung übergriffig und zu unterlassen. Ausgenommen sind Maßnahmen, die dem direkten Schutz der körperlichen oder seelischen Unversehrtheit der Klientin oder Dritter dienen.

4. Transparenz

Im Bemühen um Klarheit und Transparenz gegenüber der Klientin informieren die Beraterinnen in verständlicher und angemessener Form über:

- die Art und Arbeitsweise der Beratungsstelle
- die eigene berufliche Qualifikation
- die Vertraulichkeit und die Schweigepflicht
- Art und Umfang der angebotenen Beratung
- das Fehlen eines Zeugnisverweigerungsrechts der Beraterin
- die Art und den Zweck der Dokumentation von Daten

Den Klientinnen wird Gelegenheit gegeben, frei von Zeit- und situativem Druck über die Annahme der Angebote zu entscheiden.

Kann ein Anliegen der Klientin in der Beratung nicht bearbeitet werden, so wird auf Wunsch nach besser geeigneten Hilfen gesucht.

5. Fachliche Kompetenz

Die Beraterinnen in den Mitgliedseinrichtungen des bff verpflichten sich:

- die für ihre Beratungstätigkeit oder therapeutische Tätigkeit erforderliche professionelle Kompetenz gemäß den Qualitätsstandards² des Bundesverbandes zu erwerben;
- die eigene Haltung und Handlungskompetenz einer ständigen selbstkritischen Reflexion zu unterziehen und durch regelmäßige Fortbildung sowie Studium der einschlägigen Literatur zu erweitern;
- die Qualität des eigenen professionellen Handelns durch Intervision und Supervision zu sichern;
- nur Leistungen/ Interventionen im Rahmen nachweislich erworbener Kenntnisse anzubieten.

Die Mitgliedseinrichtungen im bff verpflichten sich

- Finanzen und zeitliche Ressourcen für Intervisionen und Supervisionen zur Verfügung zu stellen,
- den Mitarbeiterinnen regelmäßige Fortbildungen und die Zeit für das Literaturstudium zur Verfügung zu stellen,
- eine Teamatmosphäre zu schaffen, die einen offenen Austausch der Mitarbeiterinnen ermöglicht und fördert.

Der Zeitrahmen und die finanziellen Aufwendungen für die genannten Maßnahmen werden in den Einrichtungen selbst festgelegt.

6. Kooperationskontakte

Zu den fachlichen Standards der Beratungsarbeit in den Beratungseinrichtungen gehört darüber hinaus die Kooperation und Zusammenarbeit mit verschiedenen anderen Beratungseinrichtungen, Kliniken, niedergelassenen TherapeutInnen, Ämtern, Behörden usw. Die Mitarbeiterinnen verpflichten sich, die eigenen fachlichen Grenzen einzuhalten und die Zuständigkeiten und Kompetenzen anderer Einrichtungen zu respektieren und einzubeziehen.

7. Selbstfürsorge und Fürsorge

Reflektierte Professionalität in der Beratungsarbeit beinhaltet einen sorgsamen Umgang mit den persönlichen und fachlichen Ressourcen und deren Pflege, um die eigene Gesundheit zu erhalten und unprofessionelles Handeln aufgrund von Überlastung zu verhindern. Für die einzelne Beraterin bedeutet dies:

- die Grenzen der eigenen Belastbarkeit zu kennen,
- Anzeichen von Überlastung rechtzeitig zu bemerken und nicht zu verleugnen,
- institutionelle und individuelle Entlastungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen,
- sich einer reflektierenden Außenwelt zu stellen (Supervision, Intervision).

Die Mitgliedseinrichtungen übernehmen die Fürsorge für ihre Mitarbeiterinnen. Dies bedeutet:

- hinreichende Möglichkeiten für Supervision und Intervision zu schaffen,

² Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (Hrsg.). Handreichung zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Beratungsarbeit der Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen im bff. Berlin. 2007.

- ausgleichende Maßnahmen für Überstunden und klare Überstundenregelungen zu schaffen,
- die Mitarbeiterinnen in ihrer Selbstfürsorge zu unterstützen,
- Arbeitsprozesse, Zuständigkeiten, Überlastungen im Team regelmäßig zu reflektieren und ggf. zu verändern,
- sich kontinuierlich in der Verwaltung, Politik und Öffentlichkeit für eine angemessene Finanzierung der Arbeit einzusetzen.

8. Die kollegiale Beziehung der Mitarbeiterinnen untereinander

In einem Arbeitsfeld, in dem erlebte Gewalt und Grenzüberschreitungen im Mittelpunkt stehen, ist es von zentraler Bedeutung, dass die Beziehungen der Mitarbeiterinnen untereinander von gegenseitigem Respekt, Achtsamkeit und Hilfsbereitschaft getragen sind. Dabei sollte sachliche Kritik an dem beruflichen Verhalten einer Kollegin, unethisches oder unprofessionelles Verhalten direkt und vertraulich angesprochen werden und in der Supervision bearbeitet werden können.

Die Mitarbeiterinnen sind angehalten, für eine Atmosphäre zu sorgen, in der Offenheit und Transparenz untereinander möglich sind.

9. Umgang mit den Medien

Die Beratungseinrichtungen im bff pflegen grundsätzlich einen wohlwollenden und wertschätzenden Umgang mit den Medien. In aller Regel werden jedoch keine Kontakte zwischen Klientinnen und Medien hergestellt.

Frauen, die sich aktuell noch in einem Beratungsprozess befinden, haben die Gewalterfahrung noch nicht bearbeitet, so dass sie möglicherweise zum Zeitpunkt der Anfrage noch nicht vorhersehen können, ob und welche Folgen ein Kontakt mit den Medien für sie hätte.

Ehemalige Klientinnen, die ihren Beratungsprozess abgeschlossen haben, werden von den Beratungseinrichtungen nicht kontaktiert, um Medienkontakte zu vermitteln, da dies der eigentlichen Komm-Struktur der Mitgliedseinrichtungen widerspricht und die Frauen unvermittelt durch die ehemalige Beratungseinrichtungen zumindest indirekt wieder mit der Gewalterfahrung konfrontiert würden.

In Ausnahmefällen kann die Beratungseinrichtung bzw. eine Beraterin den Kontakt zwischen Klientin und Medien herstellen, spricht sich aber zuvor mit ihrem Team ab.

10. Vorgehen bei Anfragen, Beschwerden und Verstößen gegen die Ethikrichtlinien - Schlichtungsstelle

Die Ethikrichtlinien gelten für alle Mitglieder des bff. Zur Sicherung dieses Qualitätsanspruchs arbeitet die vom Verbandsrat benannte Schlichtungsstelle, die im Konfliktfall eingeschaltet werden kann. Beschwerden und Anfragen können von folgenden Personen an die Schlichtungsstelle gestellt werden: Nutzer*innen der Angebote sowie Mitarbeiterinnen (angestellt, ehrenamtlich oder im Praktikum) aus Mitgliedseinrichtungen des bff.

Die Schlichtungsstelle besteht aus vom bff unabhängigen Fachfrauen, die Anfragen und Beschwerden annehmen und Schlichtungsverfahren durchführen, sowie aus einer Arbeitsgruppe. Die Arbeitsgruppe besteht aus mindestens 3 Personen aus dem Verbandsrat bzw. Vorstand und steht in

regelmäßigem Austausch mit den Schlichterinnen. Sie erhält anonymisierte Berichte über die bearbeiteten Fälle und ist das Bindeglied zwischen den externen Schlichterinnen und dem Verbandsrat.

Beschwerden wegen Verstößen gegen die Ethikrichtlinien sind schriftlich an die Schlichtungsstelle zu richten.

Die Schlichterinnen sind verpflichtet jede eingehende Beschwerde und Anfrage gewissenhaft zu bearbeiten. In jedem Schlichtungsfall haben die Schlichterinnen zunächst ihre Befangenheit zu überprüfen und sich gegebenenfalls wegen Besorgnis der Befangenheit für unzuständig zu erklären, so dass ihre Vertreterin an ihre Stelle tritt. Die Schlichtungsstelle soll die betroffenen Personen anhören und ggf. befragen. Soweit erforderlich kann sie weitere Expert*innen zur Beratung hinzuziehen; sie arbeitet jedoch so diskret wie möglich.

Die Schlichtungsstelle kann zu notwendigen Maßnahmen bzw. Sanktionen bei Verstößen gegen die Ethikrichtlinien Stellung nehmen und Empfehlungen aussprechen. Bei strafrechtlich relevanten Verstößen und/oder massiven Verstößen gegen die Ethikrichtlinien wird die Vereinsführung informiert. Die Vereinsführung ist verpflichtet, der Schlichtungsstelle Rückmeldung über erfolgte Maßnahmen zu geben. Wenn den Empfehlungen nicht ausreichend nachgekommen wird, kann die Schlichtungsstelle den Vorgang dem Verbandsrat überantworten, um weitere Maßnahmen bis hin zum Ausschluss eines Mitglieds anzustoßen.

Mit dem Beitritt in den bff erklären sich die Einrichtungen und ihre Mitarbeitenden mit diesem Vorgehen einverstanden.