

# Ein Toolkit zur besseren Beratung von Opfern geschlechts- spezifischer Gewalt

Empowerment der Berater\*innen und Hilfesuchende  
für die Analyse der Bedürfnisse und der Auswirkung  
der Beratung von Frauen in der Migration



Diese Veröffentlichung wurde finanziert vom Programm „Rechte, Gleichstellung und Unionsbürgerschaft“ der Europäischen Union (2014–2020).

**Autorinnen:**

Anni Lietonen, Inka Lilja (HEUNI)

Dieses Toolkit wurde mithilfe wertvoller Kommentare und Beobachtungen der Projektpartner\*innen ausgearbeitet.

**Redaktionelle Gestaltung und Illustrationen:**

Lea-Majja Laitinen

[www.leamajja.works](http://www.leamajja.works)

Gedruckt 2021 in Helsinki vom Europäischen Institut für die Prävention und Kontrolle von Verbrechen, angegliedert an die Vereinten Nationen (HEUNI).

Die Unterstützung der Europäischen Kommission bei der Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Befürwortung der Inhalte dar, die ausschließlich die Meinungen der Autorinnen widerspiegeln. Die Europäische Kommission kann für etwaige Verwendung der hierin enthaltenen Informationen nicht haftbar gemacht werden.

ISBN 978-952-7249-44-4 (PDF)

ISSN 1799-5590

ISSN-L 1237-4741



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>Verwendung des Toolkits zur Erfassung von Daten für die Wirkungsevaluation oder Interessenvertretung</b>	<b>8</b>
<b>1. Tool: Hintergrundinformationen zu Hilfesuchenden und Daten über den Zugang zu Unterstützungsleistungen</b>	<b>10</b>
<b>2. Tool: Gesprächsthemen für die Beratung</b>	<b>14</b>
<b>3. Tool: Feedback-Formular für die Hilfesuchende</b>	<b>20</b>
<b>4. Tool: Selbstreflexionsfragen für Berater*innen</b>	<b>24</b>

# Ein Toolkit zur besseren Beratung von Opfern geschlechtsspezifischer Gewalt

**Empowerment der Berater\*innen und Hilfesuchenden für die Analyse der Bedürfnisse und der Auswirkung der Beratung von Frauen in der Migration**

**Das Toolkit besteht aus vier Teilen. Lesen Sie vor der Verwendung dieses Toolkits die folgenden allgemeinen Leitlinien, die ethischen Überlegungen und die spezifischen Leitlinien jedes einzelnen Tools. Nutzen Sie Ihre Berufserfahrung, um zu beurteilen, welche Tools und/oder bestimmten Teile eines jeden Tools in der jeweiligen Beratungskonstellation von Nutzen sein könnten.**

## Einleitung

**DAS KONZEPT** entstand aus dem Wunsch der Berater\*innen der Partnerorganisationen heraus, verschiedene Methoden in die Beratung zu integrieren, um sicherzustellen, dass Frauen in der Migration<sup>1</sup>, die geschlechtsspezifische Gewalt erfahren haben, gehört werden.

**Das Toolkit kann zur Verbesserung der Qualität und der Wirkung der Beratung verwendet werden, und zwar durch Unterstützung:**

- a. der Hilfesuchende dabei, ihre eigenen Stärken, Ressourcen und Prioritäten zu verstehen;
- b. der Berater\*innen fundierte Entscheidungen über die möglichen Schritte zur Unterstützung der Hilfesuchende zu treffen;
- c. der Organisationen und der Fachkräfte bei der Erfassung von Daten für die Wirkungsevaluation sowie die Interessenvertretung.

**DIE TOOLS** sind wahrscheinlich in Beratungskonstellationen nützlicher, bei denen bereits eine sichere Beziehung zwischen Klientin und Berater\*in aufgebaut wurde, d. h. nach der ersten Sitzung. Die Beratung sollte zur Priorität haben, dass die Anliegen der Hilfesuchende gehört werden. Die Tools sind nicht für den Einsatz in Situationen gedacht, in denen die Hilfesuchende überwältigt sind oder in denen die Fragen eine zusätzliche Belastung hervorrufen könnten. Gehen Sie stets nach eigenem Ermessen vor, wenn Sie diese Tools an Ihren Beratungsstil anpassen.

<sup>1</sup>Mit Frauen in der Migration beziehen wir uns auf alle Frauen, die Asyl beantragen, Asyl oder eine andere Form von internationalem Schutz erhalten haben, einen negativen Bescheid erhalten haben, sich im Abschiebungsverfahren befinden, sich ohne offiziellen Status (undokumentiert) in der EU aufhalten sowie jene Frauen, die beispielsweise über Familienzusammenführung/ Heirat, zum Arbeiten oder Studieren nach Europa gekommen sind.

**FACHKRÄFTE**, die dieses Toolkit verwenden, sollten die von ihren Organisationen festgesetzten Datenschutzvorschriften und ethischen Richtlinien sowie die nachfolgend erwähnten Leitlinien befolgen.

<sup>2</sup> Aus praktischen Gründen beziehen wir uns auf Hilfesuchende, doch die Auswahl des richtigen Begriffs aus Klientin, Überlebende, Gewaltopfer usw. hängt vom Kontext ab.

**ABHÄNGIG VON** dem/der Dienstleister\*in kann die Beratung mehrere verschiedene Ansätze und unterschiedliche multidisziplinäre Dienstleistungen beinhalten. Aufgrund der unterschiedlichen Bedürfnisse der Hilfesuchende<sup>2</sup> müssen die Dienstleister\*innen bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen gegebenenfalls einfallreich und innovativ sein und sich möglicherweise an mehrere verschiedene multidisziplinäre Rollen in den Bereichen Recht, Psychologie, Gesundheit und Sozialarbeit anpassen. Die Unterstützung kann gegebenenfalls psychosoziale Beratung, Informationen über Rechte und andere Arten der Unterstützung der täglichen Bedürfnisse sowie des Wohlbefindens beinhalten. Hier verstehen wir unter Beratung eine oder mehrere Einzelberatungen, bei denen Frauen die Möglichkeit erhalten, gehört zu werden und Unterstützung angeboten bekommen. Mehr Informationen zur Beratungsmethode finden Sie im [Handbuch zur Beratung von asylsuchenden und Flüchtlingsfrauen, die Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt sind](#).

Im Mittelpunkt der Beratungsmethode steht die opferzentrierte Arbeit. Dabei ist sicherzustellen, dass die Rechte und die Würde jeder einzelnen Person bei der Erbringung der Dienstleistungen gewahrt werden. In der Praxis bedeutet dies, dass alle Hilfesuchende mit Würde behandelt werden, sodass sie gehört werden und ihnen zugehört wird. Entscheidungen hinsichtlich jeder einzelnen Person werden getroffen, um das Wohl der Hilfesuchende zu gewährleisten. Eine erfolgreiche Beratung bedarf ferner bestimmter Ressourcen und Strukturen wie eines sicheren Ortes, einer Dolmetschung und Vertrauen.

**ALS BERATER\*IN** ist es wichtig, in der Lage zu sein, eine Selbstreflexion vornehmen zu können. Selbstreflexion ist ein wichtiges Werkzeug, um die verschiedenen Rollen und Verantwortlichkeiten zu verstehen, die jemand gegebenenfalls bei und außerhalb der Arbeit hat. Die Überwachung der eigenen Erwartungen, Gedanken, Gefühle und Reaktionen, die sich bei der Beratung möglicherweise ergeben, ist eine wirksame Methode, um einen positiven Austausch mit Hilfesuchende zu fördern. Selbstreflexion ist außerdem eine nützliche Methode zur Beobachtung des eigenen Zurechtkommens bei der Arbeit und des Bedarfs an Selbstfürsorge.

Die Reflexion sollte auch dabei helfen, die verschiedenen Machtpositionen und Privilegien zu verstehen, die Dienstleister\*innen und Hilfesuchende besitzen. Die zwei Parteien einer Beratung haben wahrscheinlich unterschiedliche Hintergründe und individuelle

Fähigkeiten und Lebenserfahrungen, die ihre Denkweise oder Reaktion auf bestimmte Themen formen. Im Idealfall erfolgt die Beratung in einem unvoreingenommenen und hierarchiefreien Rahmen. Doch ein Machtungleichgewicht und der Druck, bestimmte Ergebnisse zu erzielen, haben wahrscheinlich zumindest etwas Einfluss auf den Austausch.

Eine realistische Vorstellung der Privilegien, Machthierarchien und Hindernisse beim Erhalt von Unterstützung kann dabei helfen, etwas Druck hinsichtlich der Erwartungen an die Wirkung und die Ergebnisse der Beratung zu nehmen. Die folgenden Tools im Zusammenhang mit der Bewertung der Ressourcen und Bedürfnisse der Hilfesuchende, der Reflexion während und nach der Beratung sowie der Schaffung von Möglichkeiten für Feedback können das Machtungleichgewicht etwas ausgleichen und die Qualität sowie die Wirkung der Beratung verbessern.

## Verwendung des Toolkits zur Erfassung von Daten für die Wirkungsevaluation oder Interessenvertretung

**ZUR SICHERSTELLUNG** des Zugangs zu Hilfsleistungen für Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt ist es wichtig, über systematische Daten zu verfügen, z. B. Engpässe beim Zugang zu Hilfsleistungen zu verstehen, und die eigenen Stimmen der Frauen hinsichtlich ihrer Bedürfnisse zu hören. Sie können dieses Toolkit für die Datenerhebung verwenden, um die Wirkung, die Sie als Unterstützungsdienstleister\*in erzielen, hervorzuheben, und/oder die Daten für Zwecke der Interessenvertretung verwenden. Verwenden Sie das Toolkit nur zur Datenerhebung, wenn Sie über die Fähigkeiten und Ressourcen zur Analyse und Verwendung der Daten für diese Zwecke verfügen.

Es ist äußerst wichtig, sicherzustellen, dass die Datenerhebung in einer Weise geplant und implementiert wird, in welcher der Datenschutz gewahrt wird, und dass ethische Fragen berücksichtigt werden. Grundlegende Leitlinien werden weiter unten besprochen. Darüber hinaus ist die Datenerhebung nur dann erfolgreich, wenn das beratende Personal in die Planung der Datenerhebung involviert ist, weil die Datenerhebung den Beratungsprozess nicht beeinträchtigen sollte. Die Berater\*innen sind jedenfalls an die Schweigepflicht gebunden und benötigen eine ausdrückliche Zustimmung der Hilfesuchende für die Datenerhebung (siehe unten).

**Informieren:** Vergewissern Sie sich, dass die Hilfesuchende versteht, warum Informationen erhoben werden und wie die Informationen in Ihrer Organisation verwendet werden. Informationen über die Datenerhebung sollten in Form eines Informationsblattes (bei Bedarf übersetzt) bereitgestellt und besprochen werden, bei Bedarf auch mit Hilfe eines/einer Dolmetschers/Dolmetscherin.

Der folgende Text ist ein Beispiel dafür, wie Sie die Hilfesuchende über die Datenerhebung informieren können.

### Beispiel für Informationsblatt:

*„Wir erheben wichtige Informationen im Namen unserer eigenen Organisation xx hinsichtlich Themen, die Frauen sowie deren Wohl und Sicherheit betreffen. Wir erheben Informationen, um die Meinungen und Erfahrungen von Frauen in der Migration besser zu verstehen. Die Ergebnisse werden zur Verbesserung der Unterstützung, der Hilfsleistung und der Beratung für Frauen sowie zur Gestaltung der Politik verwendet, um das Leben von Frauen zu verbessern. Es steht Ihnen frei, uns später oder zu einem beliebigen Zeitpunkt zu kontaktieren, wenn Sie weitere Informationen über die Datenerhebung haben möchten.“*

**Ausdrückliche Zustimmung:** Das Konzept der Datenerhebung und Fragen im Zusammenhang mit der Zustimmung können für Verwirrung sorgen. Vergewissern Sie sich, dass die Hilfesuchende weiß, dass ihr Wohl oberste Priorität hat und die Datenerhebung nicht notwendig ist. Betonen Sie, dass alle Informationen anonym genutzt werden, d. h., so, dass andere die Hilfesuchende anhand der Daten nicht identifizieren können. Beachten und reagieren Sie auf Hinweise oder Körpersignale, die darauf hinweisen, dass sich die Hilfesuchende unwohl dabei fühlt, Informationen zu teilen, und respektieren Sie ihren Wunsch, falls sie nicht möchte, dass ihre Daten erhoben werden. Sorgen Sie dafür, dass die erbrachte Dienstleistung nicht dadurch beeinträchtigt wird, ob eine Zustimmung vorliegt oder nicht. Unterzeichnen Sie die Einwilligungserklärung zusammen mit der Hilfesuchende, nachdem der Inhalt durchgelesen wurde.

**Beispiel für eine Einwilligungserklärung:** Die Einwilligungserklärung sollte die folgenden Punkte beinhalten und kann Teil der Einwilligungserklärung einer Organisation sein, sofern eine solche vorhanden ist:

*„Ich habe die Informationen gelesen/die Informationen wurden mir vorgelesen. Ich habe den Inhalt des Informationsblattes verstanden und ich hatte Gelegenheit, diesbezüglich Fragen zu stellen. Ich verstehe, dass die Teilnahme freiwillig ist und ich habe das Recht, das Gespräch jederzeit zu beenden. Ich verstehe, dass dieses Gespräch und alle Antworten streng vertraulich sind und dass die erhobenen Daten anonym wiedergegeben werden.“*

**Verwendung sensibler Daten:** Die erhobenen Daten müssen entsprechend den für diese Art von Informationen üblichen Datenschutzgrundsätzen behandelt und archiviert werden.

## 1. Tool

# Hintergrund- informationen zu Hilfesuchenden und Daten über Zugang zu Unterstützungs- leistungen

**MIT DIESEM** Tool können Sie Informationen über Personen, denen Ihre Organisation begegnet, sowie über die gegenüber diesen Personen erbrachten Dienstleistungen erheben. Wenn Sie die erhobenen Daten für eine Wirkungsevaluation oder Interessenvertretung verwenden, vergewissern Sie sich, die im vorherigen Abschnitt aufgeführten Leitlinien zur Datenerhebung gelesen zu haben und diese zu befolgen.

Viele der Fragen beinhalten gegebenenfalls für die Hilfesuchende sensible Themen. Die Bereitschaft der Hilfesuchende zur Beantwortung bestimmter Fragen kann variieren. Respektieren Sie die Bereitschaft der Leistungsempfänger\*innen, Antworten zu geben. Seien Sie bereit zu erklären, warum die Informationen relevant sind, z. B. wenn der Migrationsstatus relevant für die Entscheidung ist, welche Hilfsleistungen verfügbar sind und welche Art von rechtlicher Unterstützung nötig ist.

Abhängig von der Ausrichtung Ihrer Organisation können Sie Fragen hinzufügen oder entfernen. Sie können den Fragebogen anhand der im Zuge der Beratung gesammelten Informationen ausfüllen. Sie können den Fragebogen oder Teile davon aber auch zusammen mit der Hilfesuchende ausfüllen. Auf der Grundlage des in diesem Tool präsentierten Fragebogens können Sie Ihre eigene Online-/Druck-/Word-Datei erstellen.

<input type="checkbox"/> Neue Klientin	<input type="checkbox"/> Wiederkehrende Klientin				
<b>1 Alter der Hilfesuchenden</b>					
<input type="checkbox"/> <17	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46-55	<input type="checkbox"/> 56<
<b>2 Geschlecht der Hilfesuchenden</b>					
<input type="checkbox"/> Männlich <input type="checkbox"/> Weiblich <input type="checkbox"/> Divers: .....					
<b>3 Herkunftsland</b>					
<b>4 Migrationsstatus</b>					
<input type="checkbox"/> Asylbewerberin	<input type="checkbox"/> In Abschiebung	<input type="checkbox"/> Person mit unbefristeter Aufenthaltsgenehmigung			
<input type="checkbox"/> Flüchtlingsstatus	<input type="checkbox"/> Anderer Migrationsstatus	<input type="checkbox"/> Unbekannt			
<input type="checkbox"/> Anderer Schutzstatus	<input type="checkbox"/> Undokumentiert				
<input type="checkbox"/> Negativer Bescheid	<input type="checkbox"/> Unionsbürgerin				
<b>5 Gewaltformen<sup>3</sup></b>					
<input type="checkbox"/> Häusliche Gewalt/ Gewalt in der Beziehung	<input type="checkbox"/> Sexuelle Gewalt (inkl. Vergewaltigung)	<input type="checkbox"/> Gewalt im Namen der vermeintlichen Ehre			
<input type="checkbox"/> Weibliche Genitalverstümmelung	<input type="checkbox"/> Zwangsheirat	<input type="checkbox"/> Stalking			
	<input type="checkbox"/> Menschenhandel	<input type="checkbox"/> Sonstige			
	<input type="checkbox"/> Sexuelle Belästigung				
<b>6 Wie wurde die Verbindung mit der Hilfesuchende hergestellt?</b>					
<input type="checkbox"/> Personal von Aufnahme- einrichtungen		Rechtsbeistand (nicht aus Ihrer eigenen Organisation)			
<input type="checkbox"/> Personal von Abschiebezentren		<input type="checkbox"/> Dolmetscher*in			
<input type="checkbox"/> NRO-Personal (nicht aus Ihrer eigenen Organisation)		<input type="checkbox"/> Familie, Freunde oder Bekannte der Hilfesuchende			
<input type="checkbox"/> Kolleg*innen aus Ihrer eigenen Organisation		<input type="checkbox"/> Schutzunterkunft			
<input type="checkbox"/> In Flüchtlingsunterkünften arbeitende Fachkräfte		<input type="checkbox"/> Kirche			
<input type="checkbox"/> Polizei		<input type="checkbox"/> Lehrperson			
<input type="checkbox"/> Migrationsbehörden		<input type="checkbox"/> Direkte Anfrage der Hilfesuchende			
<input type="checkbox"/> Sozialarbeiter*in in einer Gemeinde		<input type="checkbox"/> Info-Cafés			
<input type="checkbox"/> Arzt/Ärztin		<input type="checkbox"/> Andere aufsuchende Sozialarbeit durch Ihre Organisation (Flyer, Workshops, Besichtigungen)			
<input type="checkbox"/> Anwalt/Anwältin oder		<input type="checkbox"/> Sonstige			

<b>7 Die Beratung erfolgte:</b>
<input type="checkbox"/> persönlich <input type="checkbox"/> online <input type="checkbox"/> telefonisch
<b>8 Dolmetschung</b>
<input type="checkbox"/> Vor Ort <input type="checkbox"/> Telefondolmetschen
<b><input type="checkbox"/> Nicht vor Ort, weil:</b>
<input type="checkbox"/> Hilfesuchende wollte keine/n Dolmetscher*in <input type="checkbox"/> Sprache nicht verfügbar
<input type="checkbox"/> Fehlende Geldmittel <input type="checkbox"/> Dolmetscher*in nicht verfügbar
<input type="checkbox"/> Nicht notwendig
<b>9 Nächste Schritte/verwiesen an?</b>
<input type="checkbox"/> Ein neues Beratungsgespräch <input type="checkbox"/> Unterstützung beim Lebensunterhalt
<input type="checkbox"/> Rechtliche Unterstützung im Zusammenhang mit einer Strafsache <input type="checkbox"/> Ärztliche Hilfe
<input type="checkbox"/> Rechtliche Unterstützung im Zusammenhang mit Migrationsstatus <input type="checkbox"/> Unterstützung im Zusammenhang mit Kinderbetreuung
<input type="checkbox"/> Rechtliche Unterstützung im Zusammenhang mit Familienrecht <input type="checkbox"/> Schwangerschaftsbetreuung
<input type="checkbox"/> Psychologische Betreuung <input type="checkbox"/> Sprachkurs
<input type="checkbox"/> Schutzunterbringung <input type="checkbox"/> Arbeitsvermittlung
<input type="checkbox"/> Unterstützung beim Wohnen <input type="checkbox"/> An andere NRO verwiesen
<input type="checkbox"/> Sonstige, bitte angeben: .....
<b>10 Welche Leistungen konnten nicht organisiert werden/An welche Leistungen konnte nicht verwiesen werden?</b>
.....
.....
.....
<b>Organisation/Verweisung nicht möglich, weil:</b>
<input type="checkbox"/> Leistung überhaupt nicht verfügbar <input type="checkbox"/> Leistung nicht für eine Person ohne Aufenthaltserlaubnis verfügbar
<input type="checkbox"/> Leistung in der Region nicht verfügbar <input type="checkbox"/> Sprachbarriere
<input type="checkbox"/> Leistung wird nicht von Ihrer NRO bereitgestellt <input type="checkbox"/> Sonstiges, bitte angeben: .....
<input type="checkbox"/> Andere/r Unterstützungsdienstleister*in hatte nicht die Ressourcen, um eine neue Hilfesuchende zu übernehmen
.....
.....

## 2. Tool

# Gesprächsthemen für die Beratung

**DIESES TOOL** beinhaltet Fragen und Gesprächsthemen, die erarbeitet wurden, um

- a. sicherzustellen, dass die Hilfesuchende und ihre Bedürfnisse gehört werden, und ihr dabei zu helfen, ihre eigenen Stärken, Ressourcen, Erwartungen und Prioritäten zu verstehen;
- b. den Berater\*innen dabei zu helfen, die eigenen Erwartungen zu steuern und fundierte Entscheidungen über die möglichen Schritte zur Unterstützung der Hilfesuchende zu treffen.

**DENKEN SIE DARAN, DASS** die Vertrauensbildung vorrangige Bedeutung hat. Wählen Sie jene Teile des Tools aus, die Sie aufgrund Ihrer eigenen Arbeitsweise und für jede einzelne Sitzung für nützlich erachten. Berücksichtigen Sie den geeigneten Zeitpunkt für deren Einsatz, z. B. zu Beginn einer Beratungssitzung, um die Situation der Hilfesuchende zu verstehen, am Ende der Beratungssitzung, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Hilfesuchende gehört wurden, oder am Ende einer Sitzung, um Feedback einzuholen. Vergewissern Sie sich, gegen Ende der Beratungssitzung, ob die Hilfesuchende Gelegenheit hatte, bedeutende Themen anzusprechen und ihre Fragen stellen konnte. Darüber hinaus ist es wichtig, die Sitzung mit einer positiven Anmerkung zu beenden.

Sie können das Dokument ausdrucken und es oder Teile davon während der Beratung zusammen mit der Hilfesuchende ausfüllen (bei Bedarf auch mit einem/r Dolmetscher\*in). Drucken Sie beispielsweise nur die ersten 3 Fragen aus, überreichen Sie sie und bitten Sie darum, die passendste Möglichkeit einzukreisen, oder verwenden Sie das Vier-Quadrate-Tool auf ähnliche Weise. Sie können auch einfach nur ein paar der Fragen gelegentlich in Ihre routinemäßige Beratung einbauen.

**Wie ist diese Beratung bisher verlaufen?**



**Haben wir über die Themen gesprochen, über die du sprechen wolltest?**



**Hast du die Fragen gestellt, die du im Kopf hattest, bevor du hierhergekommen bist?**



**Worüber hättest du gerne mehr gesprochen?**

**Worüber möchtest du in der nächsten Beratungssitzung sprechen?  
Hast du spezielle Anliegen oder Bedürfnisse?**

**Sprechen Sie etwaige neue Themen und Anliegen an und passen Sie die geplanten nächsten Schritte entsprechend an.**

Möglicherweise besteht bereits ein Unterstützungsplan, doch das folgende Vier-Quadrate-Tool könnte bei der Einstufung von Anliegen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit nützlich sein. Besprechen Sie gemeinsam, welche Bedürfnisse dringend sind, aber denken Sie beispielsweise auch über Anforderungen nach, die sich aus rechtlichen Verfahren ergeben (wie die Dringlichkeit, einen Aufenthaltstitel/Asyl usw. zu beantragen).

	Dringend	Nicht dringend
Wichtig	Oberste Priorität	Entscheiden Sie, was getan werden sollte und wann
Nicht so wichtig	Kann jemand anderes Hilfe leisten?	Denken Sie über ein Aufschieben nach

Nach oder während des Gesprächs über Prioritäten kann es auch sinnvoll sein, Themen aufzulisten, die die Lösung vorrangiger Probleme verhindern und die Hilfesuchende zu unterstützen.

**Dinge, die dich unterdrücken/  
hindern**

Gegenüber was bist du  
empfindlich oder misstrauisch?

**Dinge, die dich inspirieren/  
unterstützen**

Was motiviert dich oder gibt dir ein  
gutes Gefühl?

**Dinge, die dich entmutigen**

Was beunruhigt dich?

**Dinge, die dich ermutigen**

Was fühlt sich leicht für dich an?

**Was war an diesem Treffen gut/positiv?**

### 3. Tool

# Feedback- Formular für die Hilfesuchende

**DIESES TOOL** kann verwendet werden, um von der Hilfesuchende ein Feedback zur erhaltenen Unterstützung einzuholen. Es wird empfohlen, das Formular in die jeweiligen Muttersprachen der Hilfesuchende zu übersetzen. Vergewissern Sie sich, ob die Hilfesuchende versteht, dass die Beantwortung freiwillig ist. Erklären Sie, dass die Antworten anonym bleiben, sofern Sie Anonymität gewährleisten können.

Überlegen Sie, das Feedback-Formular als Möglichkeit zur Bewusstseinsbildung hinsichtlich verschiedener Unterstützungsmöglichkeiten zu verwenden, indem Sie eine Liste nützlicher Kontakte hinzufügen. Dazu gehören zum Beispiel Gewalt-gegen-Frauen-Hotlines, Frauenhäuser, Unterstützungssysteme für Opfer von Menschenhandel, Hilfeleistung für Kriminalitätsoffer oder Polizei. Stellen Sie sicher, dass die Bitte um Feedback nicht die Sicherheit der Hilfesuchende gefährdet (z. B. gemeinsame E-Mail-Adresse/Telefonnummer mit einem/einer Täter\*in).

#### **Das Formular kann auf zwei verschiedene Arten verwendet werden:**

- a. Überreichen Sie ein ausgedrucktes Formular und geben Sie die Anweisung, es zurückzugeben (im Idealfall in einem versiegelten Umschlag im Büro);
- b. Erstellen Sie eine Online-Version und stellen Sie einen Link zum Formular bereit.

**DAS AUSFÜLLEN** des Formulars erfolgt idealerweise durch die Hilfesuchende selbst, um die Privatsphäre zu wahren und ein ehrliches Feedback zu gewährleisten. Bieten Sie bei Bedarf die Dienste eines/einer Dolmetschers/Dolmetscherin an, um beim Ausfüllen des Formulars behilflich zu sein. Ist dies nicht möglich, bieten Sie Ihre Unterstützung an. Dies könnte jedoch den Erhalt eines ehrlichen Feedbacks beeinträchtigen.

Bei Telefon- oder Online-Beratung sollten Sie der Hilfesuchende einen Online-Link zum Formular via SMS, E-Mail oder Post mit frankiertem Rückumschlag und einer Rücksendeadresse bereitstellen (bedenken Sie die Sicherheit der Hilfesuchende). Ist ein Einholen von Feedback mit dem Formular nicht möglich, ziehen Sie die Möglichkeit eines mündlichen Feedbacks in Betracht (in der Sprache der Hilfesuchende), das per Telefon, SMS oder E-Mail aufgezeichnet wird.

Sehen Sie sich das Feedback in regelmäßigen Abständen an, lernen Sie daraus und verbessern Sie Ihre Dienstleistungserbringung soweit möglich. Archivieren Sie das Feedback entsprechend den datenschutzrechtlichen und ethischen Richtlinien, um die Sicherheit und Anonymität der Befragten zu gewährleisten.

**Liebe Teilnehmerin,**

wir holen Feedback zu den von uns erbrachten Beratungsdienstleistungen ein. Deine Erfahrungen mit den Dienstleistungen sind von unschätzbarem Wert. Du kannst anonym Feedback geben, ohne deine Identität preiszugeben. Das Feedback wird entsprechend den Datenschutzbestimmungen unserer Organisation behandelt. Du kannst auf Wunsch Fragen überspringen. Negatives Feedback ist ebenfalls willkommen und hat keinen Einfluss auf deine Dienstleistungen. Wenn du Hilfe beim Feedback benötigst oder etwaige Fragen hast, frage bitte deine\*n Berater\*in oder Dolmetscher\*in um Hilfe.

**1 Wie war die Beratung?**

Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Schlecht



Sehr schlecht

Möchtest du deine Antwort ausführlicher erläutern?

**2 Hattest du die Gelegenheit, über die Themen zu sprechen, über die du sprechen wolltest?**

Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Schlecht



Sehr schlecht

**3 Wurden die Themen besprochen, über die du sprechen wolltest?**

Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Schlecht



Sehr schlecht

**4 Hast du die erhaltenen Informationen verstanden?**

Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Schlecht



Sehr schlecht

**5 Beschreibe bitte negative Auswirkungen, die die Beratung auf dich oder deine Familie hatte.****6 Beschreibe bitte positive Auswirkungen, die die Beratung auf dich oder deine Familie hatte.****7 In wenigen Worten, wie war die Beratung? Was war dir wichtig?**

**Vielen Dank für dein Feedback.**

## 4. Tool

# Selbstreflexions- fragen für Berater\*innen

**DIESES TOOL** beinhaltet Leitlinien und Fragen, die Sie dazu ermutigen, systematisch Selbstreflexion zu üben. Selbstreflexion kann Sie dabei unterstützen, Ihre berufliche Rolle besser zu verstehen, Stärken und Herausforderungen im Zusammenhang mit der Arbeit zu ermitteln und Beobachtungen zu ordnen. Darüber hinaus ist die Überwachung der eigenen Erwartungen, Gedanken, Gefühle und Reaktionen eine wirksame Methode, um einen positiven Austausch mit Hilfesuchende zu fördern. Selbstreflexion ist außerdem eine nützliche Methode zur Begutachtung Ihres eigenen Wohlbefindens bei der Arbeit und des Bedarfs an Selbstfürsorge.

**Das Tool ist in drei Teile gegliedert, die Sie dazu ermutigen, über Folgendes nachzudenken:**

- a. Wie gut konnte ich mit der Hilfesuchende kommunizieren?
- b. Was habe ich erlebt und gefühlt?
- c. Was sind meine Stärken?

**ES IST** wichtig, nicht zu vergessen, dass Selbstreflexion nicht zu unbegründeter Selbstkritik oder zur ausschließlichen Wahrnehmung von Problemen oder Fehlern führen sollte. Um ein positives Gleichgewicht aufrechtzuerhalten, ermutigt das Tool daher dazu, die Selbstreflexion mit positiven Gedanken darüber zu beenden, was gut gelaufen ist.

Selbstreflexion kann zu einer höheren Arbeitsbelastung führen, weshalb eine „Routine“ zu finden, die für Sie funktioniert, Ihnen dabei helfen wird, dieses Tool entsprechend einzusetzen. Sie können das Tool regelmäßig nach jeder Beratung anwenden oder einmal die Woche etwas Zeit für das Führen eines Tagebuchs reservieren. Sie können die Vorlage in ein Word-Dokument konvertieren, eine Online-Version erstellen, z. B. in Google Formulare, oder ein bestimmtes Notizbuch verwenden, um Ihre Gedanken festzuhalten. Wenn sich das Festhalten Ihrer Gedanken zu zeitaufwendig anfühlt, nehmen Sie sich einen Moment, um bloß über ein paar Fragen nachzudenken (innerer Monolog). Die Aufzeichnung Ihrer Gedanken auf die eine oder andere Art wird Ihnen jedoch dabei helfen, sie zu ordnen und wiederkehrende Muster zu identifizieren oder die Dringlichkeit aufkommender Themen zu beurteilen.

## Wie gut habe ich zugehört, wie haben wir kommuniziert?

### Wie ist die Beratung verlaufen?



Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Gar nicht gut



Schlecht

Ausführlichere Erläuterung:

### Konnte ich über die Themen sprechen, über die die Hilfesuchende sprechen wollte



Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Gar nicht gut



Schlecht

Ausführlichere Erläuterung:

### Glauben Sie, die Hilfesuchende hat die Informationen/Ratschläge verstanden?



Sehr gut



Gut



Weiß nicht



Gar nicht gut



Schlecht

Ausführlichere Erläuterung:

### Welche anknüpfenden Fragen hat die Hilfesuchende gestellt?

Dies könnten nützliche Hinweise auf Themen sein, die für Unsicherheit oder Verwirrung sorgen oder mit den Themen verbunden sind, die die Hilfesuchende nur schwer verstehen können.

## Was habe ich erlebt, was habe ich gefühlt?

Ist mir aufgefallen, dass ich Vermutungen über die Bedürfnisse der Hilfesuchende angestellt habe? Haben sie sich während der Beratung geändert? Woher kamen diese Vermutungen?

Haben sich meine Gefühle, Interpretationen und Erwartungen hinsichtlich der Bedürfnisse der Hilfesuchende während der Beratung geändert?

Haben ich oder die Hilfesuchende zu einem Zeitpunkt überraschend oder unerwartet reagiert?

## Was sind meine Stärken?

**Wofür möchte ich mir selbst Danke sagen? Wie kann ich meine Dankbarkeit mir gegenüber ausdrücken?**

**Was kann ich hiervon mitnehmen?**

**DAS TOOLKIT** wurde im Rahmen des EU-finanzierten Projekts mit dem Titel „**SARAH: Safe, Aware, Resilient, Able and Heard - protecting and supporting migrant women victims of gender-based violence (Sicher, bewusst, belastbar, fähig und gehört – Schutz und Unterstützung von Migrantinnen, die Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt wurden)**“ entwickelt. Im Zuge des Projekts stellten der Griechische Flüchtlingsrat, SOLWODI Deutschland e.V., der Italienische Flüchtlingsrat und Settlement Kupio Flüchtlingsfrauen und Migrantinnen, die in Griechenland, Deutschland, Italien und Finnland Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt wurden, für eine kurze Zeit psychosoziale und rechtliche Beratung zur Verfügung.

Wir möchten den Projektpartner\*innen für ihre wertvollen Kommentare und Beobachtungen während der gesamten Entwicklung dieses Toolkits danken.

Das Toolkit wurde ursprünglich für diesen Beratungskontext entwickelt. Mehr Informationen zur Beratungsmethode finden Sie im Handbuch zur Beratung von asylsuchenden und Flüchtlingsfrauen, die Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt sind, das im Rahmen unseres vorherigen gemeinsamen und von der EU finanzierten Projekts *Co-creating a counselling method for refugee women GBV victims (CCM-GBV) - Gemeinsame Erstellung einer Beratungsmethode für Flüchtlingsfrauen, die Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt sind* erarbeitet wurde. Im Mittelpunkt der Beratungsmethode steht die opferzentrierte Arbeit. Dabei ist sicherzustellen, dass die Rechte und die Würde jeder einzelnen Person bei der Erbringung der Dienstleistungen gewahrt werden.

In der Praxis bedeutet dies, dass alle Hilfesuchende mit Würde behandelt werden, sodass sie gehört werden und ihnen zugehört wird. Entscheidungen hinsichtlich jeder einzelnen Person werden getroffen, um das Wohl der Klientin zu gewährleisten. Mehr Informationen über die Entwicklung einer opferzentrierten Unterstützung für Opfer geschlechtsspezifischer Gewalt finden Sie im „**Strategy Tool - Developing your organisation into a champion on preventing GBV**“ (**Strategietool – Machen Sie Ihre Organisation zu einer Verfechterin der Prävention geschlechtsspezifischer Gewalt**).

<https://heuni.fi/-/sarah> →