

Qualitätskriterien in der Frauenberatung

Im Zuge der zunehmenden Einschränkungen im Sozialbereich wird die Forderung nach Legitimierung und Qualitätskontrolle der von öffentlicher Hand finanzierten psychosozialen Beratung und Therapie immer lauter. Für die Qualitätssicherung in diesem Bereich kann es jedoch keine allgemein verbindlichen quantitativ messbaren Indikatoren geben. Für jede Beratung sind die Ziele zwischen Beraterin und Klientin individuell zu vereinbaren. Je standardisierter die Bewertungskriterien sind, desto mehr bleibt die Beurteilung in den Vorannahmen und Denkstrukturen der Evaluierenden verhaftet und desto weniger lässt sie Raum für die spezifischen Erfahrungen und Sichtweisen der KlientInnen. Darüber hinaus muss man sich der Tatsache stellen, dass es selbst bei gewissenhaftester Qualitätssicherung keine Garantie für einen Beratungserfolg gibt, da dieser von zahlreichen komplexen Faktoren, die zum Teil außerhalb des Beratungsprozesses liegen, abhängig ist und zudem individuell sehr unterschiedlich wahrgenommen wird.

Die für die Effektivität der Beratung notwendigen Bedingungen des Beratungsprozesses sowie die Kriterien für seinen Erfolg lassen sich nicht als vereinheitlichendes Schema auf jede Art von Frauenberatungsangebot anwenden, da diese unterschiedliche Schwerpunkte und Zielgruppen haben und daher auch verschiedenen Sachzwängen unterliegen.

Der konstruktive Sinn der Evaluierungsdebatte besteht weniger in Normsetzung und Kontrolle der Beratungstätigkeit von außen als vielmehr darin, den Qualitätsanspruch im Bewusstsein der Beraterinnen präsent zu halten und einen kontinuierlichen Austausch über die relevanten Kriterien und die notwendigen Bedingungen für die effektive Beratungstätigkeit anzuregen.

Die folgenden Qualitätsstandards basieren auf Ergebnissen der feministischen Forschung und den Erfahrungen des Vereins „Frauen beraten Frauen“ sowie der vom Verein in Auftrag gegebenen und von der KulturSoziologieWerkstatt durchgeführten Studie „Blickwechsel. 20 Jahre Frauenberatung aus Klientinnensicht. Eine Evaluierung“ mit dem Schwerpunkt psychosoziale Beratung.

Die Qualitätsprüfung kann auf drei verschiedenen Ebenen vorgenommen werden:

1. Auf der Ebene der Strukturqualität
2. Auf der Ebene der Prozess- bzw. Beratungsqualität
3. Auf der Ebene der Ergebnisqualität

Die Ergebnisqualität ist die eigentliche Zielgröße der Qualitätssicherung. Maßgeblich für die Strukturqualität sind u.a. die Qualifikation der MitarbeiterInnen und die Kontrolle ihrer Arbeit sowie die Anbindung an andere Institutionen. Die Beratungsqualität bezieht sich auf den Prozess der Beratung bzw. Therapie selbst.

Die folgende Gegenüberstellung der Prinzipien der Frauenberatung und den darüber hinausgehenden in der Studie eruierten Qualitätskriterien aus Sicht der Klientinnen soll die Reflexion anregen und als Diskussionsgrundlage für die Mitarbeiterinnen der verschiedenen Frauenberatungseinrichtungen dienen.

1. Strukturqualität

Fragestellungen:

- Welche Organisationsform ermöglicht effektive Beratung?
- Welche Qualifikations- und Verantwortungsstruktur begünstigt effektive Beratungsprozesse?
- Welche Ausstattung und Infrastruktur ist für effektive Beratungsarbeit notwendig?

1.1 Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Kooperationsform

Ausstattung, Ressourcen und Qualifikationen richten sich selbstverständlich nach dem jeweiligen Tätigkeitsbereich der Beratungsstelle sowie nach Größe und Kapazität der Einrichtung.

- Bei größeren Einrichtungen empfiehlt sich ein **multiprofessionelles und interdisziplinär arbeitendes Team** bestehend aus Mitarbeiterinnen mit möglichst heterogenem Hintergrund um im Sinne des Prinzips Ganzheitlichkeit ein möglichst vielfältiges Angebot zu gewährleisten:
 - **verschiedene Grundberufe** (Sozialarbeiterin, Psychologin, Pädagogin, Sozialwissenschaftlerin, Ärztin, Juristin, ...)
 - **diverse Zusatzausbildungen** (inhaltliche Fachgebiete, verschiedene psychotherapeutische Methoden, ...)
 - **unterschiedliche Herkunft bzw. Lebensform** (mit und ohne Kinder, in Familie lebend/Alleinerzieherin, hetero-/homosexuell lebend, soziale Schicht, Lebensalter, Migrantin, ...)
- Möglichst jede Beraterin sollte folgende Qualifikationen besitzen:
 - Ausbildung in **Gesprächsführung und Krisenintervention**
 - **Gruppen(dynamik)-Erfahrung**
 - Grundkenntnisse im **Projektmanagement**

Zusätzlich sollte sie über **spezielles Wissen und Kenntnisse** in Bezug auf die **weiblichen Lebens- und Sozialisationsbedingungen** und die **Ergebnisse der Gender-Forschung** verfügen (Ursachen und Auswirkungen von psychischer, physischer und sexueller Gewalt, geschlechtsspezifische Identitäts- und Rollenproblematiken, frauenspezifische Probleme im Zusammenhang mit Ausbildung und Berufstätigkeit, z.B. Chancen und Hindernisse für Frauen in Bezug auf den Zugang zum Arbeitsmarkt, Mehrfachbelastung, spezielle Fördermaßnahmen für Frauen etc.)

- Voraussetzung für eine effektive Beratungstätigkeit sind **ausreichende Reflexionsmöglichkeiten** der eigenen Arbeits-, Kommunikations- und Entscheidungsprozesse sowie Raum für die gemeinsame Entwicklung neuer Ideen, Planung neuer Ziele, Arbeitsinhalte und -formen sowie deren Überprüfung und Auswertung

- **regelmäßige Teamsitzungen**, Supervision, Intervision, Arbeitsgruppen, Arbeitstage/Klausuren, ev. gemeinsame Fortbildungen, ... (z.B. Wie definieren wir unser Leitbild, unsere fachlichen und berufsethischen Arbeitsgrundsätze, was davon wollen wir ergänzen, geänderten Bedingungen anpassen, verbessern? Wie können wir Prozesse in unserer Arbeit überprüfen und Ziele für Verbesserungen setzen? Wie können Arbeitsabläufe durch Innovation und Kreativität verbessert werden? Wie definieren wir den Nutzen der Veränderung? Wie geht die Organisation mit ihren Informations-Ressourcen um?)
- **Raum für Feedback und Anerkennung** der Leistungen der einzelnen Mitarbeiterinnen ebenso wie für **konstruktive Fehleranalysen** (z.B. regelmäßige Qualitätszirkel, Intervision, ...) um sowohl Beschwerden von Klientinnenseite als auch Unzufriedenheiten von Seiten der Mitarbeiterinnen produktiv zu Veränderungs- und Verbesserungszwecken zu nützen
- Zwischen den Mitarbeiterinnen sollen eine **klare Aufgabenverteilung**, Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen abgesprochen sein.
- Effektive Beratungstätigkeit bedarf einer funktionierenden Kooperation zwischen den Beraterinnen. Kollegialer Umgang der Mitarbeiterinnen ist die Basis für die Unterstützung der Klientinnen.
 - **Partizipation** im Gegensatz zur traditionell-autoritären Struktur
 - möglichst breiter Raum zum **Einbringen der individuellen Fähigkeiten** und Kreativität der einzelnen Mitarbeiterinnen
 - **gegenseitige Motivation** und Bestärkung durch Anerkennung von Erfolgen

Darüber hinaus sind folgende Eigenschaften und Ressourcen der Beraterinnen Voraussetzung für die effektive Beratung und Unterstützung der Frauen:

- **Selbsterfahrung und Selbstreflexion** der eigenen Rolle als Frau und Beraterin, der eigenen Sozialisation, Normen und Werte
- **Fähigkeit zu Offenheit und Empathie** für die Klientin und Verständnis für die Prozesse, die in einer Beratungssituation eine Rolle spielen
- **Identifikation mit den Prinzipien und Zielen frauenspezifischer Beratung**, auch konstruktiv-kritisch
- **Bereitschaft zu Supervision** und – insbesondere frauenspezifischer - Weiterbildung zur laufenden Erweiterung der professionellen Kompetenzen
- **Fachkräfte** für EDV, Finanzen, Sekretariatstätigkeiten und Öffentlichkeitsarbeit
- **Kinderbetreuung**: wenn die Ressourcen es zulassen als Angebot sinnvoll, wenn diese Möglichkeit nicht besteht, soll die Klientin dabei unterstützt werden, sich selbst Kinderbetreuung und somit persönlichen Freiraum zu organisieren

Klientinnenbefragung

Neben dem Wunsch, von einer Frau beraten zu werden, wurde das **frauenspezifische Expertinnenwissen** als eines der wesentlichen Kriterien genannt, sich an die Frauenberatung zu wenden.

Die Einschätzung der Klientinnen, dass die therapeutische Beziehung die bedeutendste Variable für den Therapieerfolg ist, entspricht den Ergebnissen zahlreicher Untersuchungen aus der Psychotherapieforschung. Spezifische Qualifikationen der Therapeutin bezüglich der Behandlungsmethode sind demnach für den Beratungserfolg weniger maßgeblich als Faktoren ihrer Persönlichkeit und ihre soziale Kompetenz. Daraus ist zu schließen, dass eine **eingehende Eigentherapie**, in der Bewusstheit und Offenheit erarbeitet werden, die wichtigste Voraussetzung für eine empathische und verantwortungsvolle psychosoziale Beratung oder Therapie ist, und dass eine Supervision der Beraterinnen, in der sie ihre Interventionen reflektieren, dem Erfolg der Tätigkeit sehr zugute kommt.

1.2 Zugang zur Beratungsstelle

Bezüglich des Zugangs zur Beratungseinrichtung müssen folgende Bedingungen gegeben sein:

- **Effektive Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentation**

- **Informationsmaterial** über die eigene Einrichtung und Öffentlichkeitsarbeit: Folder mit klarer Benennung der Zielgruppe, der Angebote und der Arbeitsgrundsätze (z.B. Prinzipien der Beratung, eigenes Profil) sowie der Erreichbarkeit und Öffnungszeiten, ev. aktuelle Programme oder Aussendungen
- ausführlichere Darstellung der Einrichtung und ihrer Tätigkeit (**Arbeitsberichte** o. ä.)
- **Internet-Präsenz** und E-Mail-Kontakte
benutzerinnenfreundliche Homepage mit Übersicht über die Angebote der Beratungseinrichtung sowie Link-Liste
Gewährleistung der Beantwortung von E-Mail-Anfragen
- **Interne Dokumentation**
Nachvollziehbare Dokumentation der Erstkontakte mit Problemsituation und getroffener Vereinbarung sowie ev. der Klientin vermittelten Informationen samt Datum der Kontaktaufnahme und Namen der Beraterin, Wiederauffindbarkeit der Daten

- **Freiwilligkeit**

Die Freiwilligkeit der Beratung bzw. Therapie ist Bedingung für die Motivation der Klientin und für eine vertrauensvolle Beziehung zur Beraterin.

- **Niederschwelligkeit**

- möglichst leichter Zugang durch **gezielte Öffentlichkeitsarbeit**, ev. Aussendungen
- **niederschwellige Angebote** wie z.B. kostenlose Erstberatung, Vortrags- bzw. Informationsabende
Als Erstanlaufstelle ist es wesentlich, offene Zugangskriterien für viele Frauen zu gewährleisten, also im Sinne ganzheitlicher Beratung offen für vielfältige Probleme des weiblichen Lebenszusammenhangs zu sein und allgemeine psychosoziale Beratung anzubieten. Hier kann an der Klärung der Problematik gearbeitet und eine Perspektive für weitere Schritte entworfen werden. Auch Frauen, die ihr Problem noch nicht genau definieren können, sollen sich von den Angeboten angesprochen fühlen.
- Parallel zur breit gefächerten, allgemeinen Beratung besteht die Notwendigkeit **spezialisierter Angebote** bzw. Beratungseinrichtungen (Gewalt, sexueller Missbrauch, Migrantinnen – Aufenthalts- und Arbeitsrechtliches, Bildung und Beruf bzw. Arbeitssuche, Psychotherapie, Schulden etc.)
- **Gute Erreichbarkeit** mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- **Einrichtungskriterien:**
Ansprechende, helle, schalldichte Räume; keine sterile, etwa an Ämter oder Spitäler erinnernde Einrichtung; einladend gestalteter Eingangs- und Wartebereich sowie angenehmer persönlicher Empfang, um Interessentinnen zu ermutigen.
Wohnliche Atmosphäre, Angebot unterschiedlicher Sitzgelegenheiten, um den körperlichen und psychischen Bedürfnissen entgegenzukommen.
Jede Beratungsstelle sollte über folgende Räume verfügen:
 - Warteraum
 - Gruppenraum
 - Einzelberatungsräume
 - Büroraum/-räume und Teamzimmer

Klientinnenbefragung

Ein geringes Selbstwertgefühl und schlechte Erfahrungen mit öffentlichen Institutionen erschweren es vielen Frauen, mit einer Beratungsstelle Kontakt aufzunehmen. Daher sind einladende Bedingungen und **wertschätzendes Entgegenkommen** notwendige Voraussetzungen, um Interessentinnen zu ermutigen, die Annäherung zu erleichtern und sich Unterstützung zu holen.

Da gerade auch Frauen, die nicht feministisch versiert sind, unter frauenspezifischen Problemen leiden, sollten sich Frauenberatungsstellen in einer Art präsentieren, die nicht nur feministische Klientel anzieht. Sie sollten sich mit ihrer Öffentlichkeitsarbeit, Aussendungen sowie mittels niederschwelliger Angebote, wie Vorträge etc. **auch an Frauen wenden, die dem Feminismus nicht nahe stehen**. Eine Bezeichnung wie „Frauenberatungsstelle“ scheint demnach zielführender als etwa „feministische Beratungsstelle“. Zu diesem Zweck ist es auch nützlich, etwa Folder in Krankenhäusern und Arztpraxen, in Ämtern und Familienberatungsstellen aufzulegen und möglichst auch in weit verbreiteten Medien durch Inserate oder Artikel präsent zu sein. Auch sollte Frauen, die an psychosomatischen Erkrankungen leiden, deren ganzheitlicher Entstehungszusammenhang im konventionellen Medizinsystem meist nicht ausreichend berücksichtigt wird, das ganzheitliche Angebot der Frauenberatung zugänglich gemacht werden.

„Die Beratungsstelle hat mir deswegen auch gut gefallen, weil man nicht das Gefühl hat, man muss eine Superfeministin sein, um dort hingehen zu können. Das hat mich sehr positiv angesprochen.“ (eine Befragte)

- **Telefonische Erreichbarkeit und Weitervermittlung**

- Angebot **kurzfristiger Krisentermine** bzw. gezielte **Weitervermittlung** an spezialisierte Einrichtungen
- Außerhalb der telefonischen Beratungszeiten sollen **mittels Anrufbeantworter Hinweise auf andere Einrichtungen**, an die sich die Anrufenden ersatzweise wenden können, angegeben werden (z.B. Frauennotruf, Frauenhelpline, Kriseninterventionszentrum etc.)
- **Telefonische sowie ambulante Beratung zu unterschiedlichen Tageszeiten** durch kriseninterventionsgeschulte Mitarbeiterinnen mit möglichst breitem Wissen über frauenspezifische Einrichtungen und Angebote zur gezielten Weitervermittlung (z. B. Möglichkeiten für von Gewalt betroffene Frauen, Frauen in psychischen Krisen, in Notsituationen wie Obdachlosigkeit), möglichst auch Grundkenntnisse im Familien- und Sozialrecht

Klientinnenbefragung

Hindernisse beim Versuch, mit der Beratungsstelle Kontakt aufzunehmen, entmutigen Frauen in einer Notsituation. Daher ist darauf zu achten, dass ausreichende **telefonische Erreichbarkeit** gewährleistet ist.

Um den Frauen den Zugang zur Beratungseinrichtung zu erleichtern, empfiehlt es sich den **Eingangsbereich und den Empfang einladend zu gestalten** und die Klientinnen beim Betreten der Beratungsstelle persönlich zu begrüßen. Positiv wird von vielen Klientinnen u. a. aufliegendes Informationsmaterial registriert.

Die Evaluierung zeigte, dass die Frauen die Repräsentativität der Räumlichkeiten als einen Ausdruck der Wertschätzung für die Aufgaben der Beratungsstelle und ihrer Klientinnen wahrnehmen. Nach Möglichkeit soll daher von billigen Minimallösungen abgesehen werden.

1.3 Beratungs-Kontext

Folgende Rahmenbedingungen sind für eine effektive Beratungstätigkeit förderlich:

- **Infrastruktur**
 - **zeitgemäße Büro-Infrastruktur** (PCs mit Internet-Anschluss, Kopierer)
 - **Informationsmaterial** über andere Einrichtungen (Folder, Aussendungen, ...)
 - **Fachliteraturbibliothek** (Theorie, Methodik, Standard- und Nachschlagewerke etc.)
 - Nach Möglichkeit **frauenspezifische Bibliothek für die Klientinnen**
 - **Kinderspielzeug**
 - **behindertengerechter Zugang** (sofern es die finanzielle Mittel erlauben)
- **Klare Zeiteinteilung**, ausreichend Zeit für Einzelgespräche

- **Vernetzung mit anderen Einrichtungen**

Um eine funktionierende Vermittlung zu den Bereichen zu gewährleisten, für die die betreffende Beratungsstelle selbst keine Ressourcen bereitstellen kann, ist eine gute Vernetzung mit anderen Einrichtungen notwendig.

Klientinnenbefragung

Da viele Klientinnen negative Erfahrungen mit ÄrztInnen, Spitälern und Ämtern gemacht haben, sollten die Räumlichkeiten möglichst wenig an solche Institutionen erinnern. Von einer sterilen Einrichtung ist daher abzusehen. Zu viel Technik kann abschreckend wirken. Wichtiger als die möglichst moderne Ausstattung ist den Klientinnen eine freundliche Atmosphäre und eine **wohnliche Einrichtung** sowie das **persönliche Entgegenkommen der Beraterinnen**. Das Mithörenkönnen bei den Beratungen im Nebenzimmer sollte vermieden werden. Vorteilhaft ist es, unterschiedliche Sitzgelegenheiten bereitzustellen, um den körperlichen sowie den psychischen Bedürfnissen der Klientinnen zu entsprechen.

Die Evaluierung zeigte, dass die Frauen die Repräsentativität der Räumlichkeiten (insbesondere in Bezug auf Standort und Gebäude) für einen Ausdruck der Wertschätzung für die Tätigkeit der Beratungsstelle und ihre Klientinnen halten. Nach Möglichkeit sollte daher von billigen Minimallösungen abgesehen werden.

- **Frauenraum – Ausschluss von Männern**

Der Frauenraum dient folgenden Funktionen:

- als Schutzraum zur Aufarbeitung von Gewalterfahrungen
- zur Schaffung unterstützender Netzwerke zwischen Frauen durch Bezogenheit aufeinander
- als Treffpunkt, um der Gefahr der Vereinzelung und Isolierung entgegenzuwirken
- als frauenorientierter kultureller Raum, in dem es Frauen ermöglicht wird, ihre spezifischen kommunikativen Fähigkeiten leichter zu entwickeln als in gemischtgeschlechtlichen Gruppen

Klientinnenbefragung

Viele Klientinnen von Frauenberatungsstellen haben Erfahrungen mit Gewalt von Männern gemacht. Ihnen ist es meist ein Bedürfnis in der Beratungsstelle einen Schutzraum vorzufinden. Aber auch anderen Frauen ist es wichtig, ihre **frauenspezifischen Probleme unter Ausschluss von Männern zu besprechen**. Die Beratungen sollen auf jeden Fall von Frauen durchgeführt werden.

- **Anonymität**

Verschwiegenheit stellt eine Grundbedingung für ein vertrauensvolles Klientin-Beraterin-Verhältnis dar, es werden keinerlei Informationen über die Klientin an Außenstehende (z.B. Ämter) weitergegeben, es sei denn, sie wünscht dies ausdrücklich.

Klientinnenbefragung

Ein Abgehen von der Anonymität würde viele Frauen davon abhalten, die Frauenberatung aufzusuchen. Die **Anonymität gegenüber öffentlichen Einrichtungen sowie gegenüber dem eigenen sozialen Umfeld** ist Voraussetzung für eine vertrauensvolle offene Gesprächssituation.

- **Preisgestaltung**

- **sozial gestaffelte Preise** bzw. kostenlose Angebote

Kostenlose Erstgespräche sowie kostenlose bzw. kostengünstige Angebote wie Open House, Vorträge, Informationsabende sollen es auch Frauen mit geringen finanziellen Mitteln ermöglichen, die frauenspezifischen Einrichtungen in Anspruch zu nehmen.

Klientinnenbefragung

Da die Klientel von Frauenberatungsstellen mitunter aus sehr unterschiedlichen Einkommensschichten kommt, sollten die Preise sozial gestaffelt sein, sofern es nicht möglich ist, die Beratungen kostenlos anzubieten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Anonymität gewahrt bleibt und bürokratischer Aufwand vermieden wird. Die Festlegung des Preises kann daher nur im Vertrauen auf die Angaben der Klientin erfolgen.

Da sich manche Frauen aufgrund von Solidaritätskonflikten davon abhalten lassen, von öffentlicher Hand finanzierte Angebote in Anspruch zu nehmen, sollte die Regelung hinsichtlich der Bezahlung und des Zugangs zu den Angeboten mit den Klientinnen besprochen werden. **Transparenz über den Zugang zum Beratungsangebot sowie der Haltung, der Methoden und Interventionen der Beraterin** sowie der Möglichkeiten und Grenzen von Beratung gibt den Klientinnen Sicherheit und wirkt unrealistischen Erwartungen entgegen.

- **Vielfalt des Angebots**

- **in Inhalt** (Themen und Probleme)

- **und Form** (Beratungs-, Bildungs- und Therapieangebote; Einzel- und Gruppenangebote, offene und themenspezifische Angebote; Vorträge, Diskussionen, Kurse, ...); Synergieeffekte durch die Nutzung von Angebotskombinationen

Beispielsweise kann die gemeinsame Arbeit an der Beziehungsgestaltungsfähigkeit der Klientin (ohne ihre eigene Identität aufzugeben, ihre Grenzen zu wahren, sich nicht ausbeuten, benützen, bedrohen, verletzen lassen etc.) im Zweiersetting sinnvollerweise ergänzt werden durch Gruppenangebote, in denen die Frau neue Strategien und Verhaltensweisen erproben und über Rückmeldungen mit den anderen Teilnehmerinnen in Austausch treten kann.

Klientinnenbefragung

Die Nutzung von Angebotskombinationen innerhalb derselben Einrichtung - beispielsweise psychosoziale und rechtliche Beratung - wird von den Klientinnen als sehr positiv hervorgehoben. Die breite Angebotspalette in einer Institution hat nicht nur pragmatische Vorteile, etwa die leichtere **Weitervermittlung**, sondern kommt auch dem ganzheitlichen Lösungsansatz entgegen. In Beratungseinrichtungen, die nicht über die entsprechenden Ressourcen verfügen, ist für eine funktionierende Vermittlung zu anderen Stellen zu sorgen.

Da der Anteil an **älteren Frauen** in unserer Gesellschaft zunimmt und diese Bevölkerungsgruppe besonders von Isolation, Depression und Armut betroffen ist, sollte bei den Angeboten der Beratungseinrichtung, sofern es der spezifische Tätigkeitsbereich zulässt, auch diese Zielgruppe berücksichtigt und durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit angesprochen werden.

2. Beratungsqualität

Fragestellungen:

Wie sieht gute Beratung aus?

Welche Beratungskonzepte werden wie angewendet?

Wie wird das Verhältnis zwischen Beraterin und Klientin gestaltet?

Der frauenspezifische Beratungsansatz beruht auf folgenden Prinzipien:

- **Ganzheitlichkeit**

Die Klientin wird als Frau in ihrer psychischen, physischen und sozialen Dimension sowie den Wechselwirkungen dieser Dimensionen wahrgenommen. Ihre individuelle Lebensgeschichte wird im Zusammenhang mit ihrer gesellschaftlichen Situation und geschlechtsspezifischen Sozialisation betrachtet. Die Klientin wird in ihrer Ganzheit gesehen, ohne - wie in vielen nichtfrauenspezifischen Institutionen - auf eine ihrer Funktionen (Mutter, Ehefrau, Arbeitnehmerin etc.) reduziert und somit bloß in Teilaspekten „behandelt“ zu werden. Dem ganzheitlichen Beratungsansatz wird entsprochen durch:

- **Einbeziehung der verschiedenen Aspekte weiblicher Lebensbedingungen**
Indem die verschiedenen Aspekte weiblicher Lebensbedingungen miteinbezogen werden und die Probleme der Frauen vor dem gesellschaftlichen Hintergrund struktureller Benachteiligung sowie einer fragwürdigen „Normalität“ von Frauen gesehen werden, können neue Perspektiven entwickelt und die persönliche Handlungsfähigkeit erweitert werden.
- **vielfältiges Angebot bzw. Kooperation mit anderen Einrichtungen**
Ein multiprofessionelles Team und ein vielfältiges Angebot (psychosoziale, juristische, medizinische etc. Beratung; Angebote im Einzel- sowie Gruppensetting, themenspezifische und offene Angebote) sollen diese ganzheitliche Herangehensweise unterstützen und somit zur Bewältigung komplexer Problemsituationen beitragen.

Klientinnenbefragung

Im Sinne der Ganzheitlichkeit sollte insbesondere eine funktionierende **Vernetzung mit Ärztinnen und Juristinnen** bestehen, die die Anliegen der Frauen vertreten, aber auch mit anderen Einrichtungen, an die sich die Frauen für verschiedene praktische Informationen wenden können (z.B. Arbeiterkammer, Arbeitslosenberatung, ...).

Manche Frauen fühlen sich vom ganzheitlichen Beratungszugang überfordert, weil er ihnen eine intensive Auseinandersetzung mit sich selbst, der eigenen Sozialisation und den eigenen Zielen und Veränderungsmöglichkeiten abverlangt. Die Einsicht, dass die aktuelle Krisensituation auf komplexen Gesamtzusammenhängen beruht, die von der Wurzel her zu bearbeiten sind, stößt bei manchen Frauen auf Widerstände. In diesem Fall ist es wichtig, die Grenzen der jeweiligen Klientin zu respektieren und diese **Ängste zu bearbeiten**, um ihr nicht den Mut zu nehmen und sie von der Fortsetzung der Beratung abzuschrecken.

- **Parteilichkeit und Frauenzentriertheit**

Die Kategorie Geschlecht prägt alle unsere Lebensbereiche, somit spielt sie notwendigerweise auch im Beratungskontext eine fundamentale Rolle. Die theoretische Grundlage frauenspezifischer Beratung bildet die feministische Gesellschaftsanalyse, die strukturelle Bedingungen des Machtungleichgewichts zwischen den Geschlechtern zum Inhalt hat. Problemlagen, Krisen und psychische Erkrankungen von Frauen werden auch als Folge eines diskriminierenden Beziehungsgefüges analysiert, das sich in geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung und Sozialisation, widersprüchlichen Rollenanforderungen sowie institutioneller Verankerung von Benachteiligung zeigt.

- **Reflexion der Frauen- und Männerbilder**

Erkenntnis und Selbst-Bewusstsein sind die Basis für die Veränderung von Denk- und Handlungsweisen, z.B. differenziertere Frauen- und Männerbilder, gesteigerte Konfliktfähigkeit, Wertschätzung von Beziehungen zwischen Frauen, um letztendlich - neben der Unterstützung bei der individuellen Problemlösung - auch das politische Ziel von Frauenberatung zu erreichen: durch Information und Prävention die Lebensbedingungen von Frauen zu verbessern.

- **Frauen beraten Frauen**

Beratung von Frauen für Frauen setzt eine differenzierte Sichtweise von weiblichen Konflikten und spezifisch weiblichen Konfliktlösungsversuchen voraus. Frauenspezifisches Wissen und die auf der gemeinsamen Betroffenheit basierende Empathie sind Voraussetzung für die notwendige Vertrauensbasis. Die Hemmschwelle heikle bzw. frauenspezifische Themen anzusprechen (z.B. Sexualität, Gewalt, Themen den weiblichen Körper betreffend) ist einer weiblichen Beraterin gegenüber niedriger. Zusätzlich kann die Beraterin als Vorbild wirken und der Klientin dadurch Mut geben und sie in ihrem eigenen Selbstwert als Frau bestärken.

Klientinnenbefragung

Die Klientinnen bevorzugen ausnahmslos das Gespräch mit einer Frau, für viele ist die Tatsache, in der Frauenberatung ausschließlich von Frauen beraten zu werden der entscheidende Grund, sich gerade an diese Einrichtung zu wenden.

„Also so wie ich hier lebe und meine Probleme, die ich habe, habe ich aufgrund meiner Lebenszusammenhänge, aufgrund meiner Geschichte, meiner Biographie. Und die hat immer ganz viel damit zu tun, wie ich sozialisiert bin, und ich bin als Frau anders sozialisiert als ein Mann es ist. Und ein Mann kann nicht die gleiche Sichtweise dazu haben. Und mich auch nicht verstehen ... er kann das nicht verstehen, was ich ihm erzähle, weil er eine andere Sozialisation hat. (eine Befragte)

„Und es ist nicht dasselbe, in eine Familienberatungsstelle von der Caritas oder von der Gemeinde Wien zu gehen. Oder vom Sozialministerium oder von wo auch immer sie angeboten werden. Wo ich mir nicht aussuchen kann, ob ich mit einer Frau oder mit einem Mann spreche, und wo auch dieser Blick auf die Frau in dieser Gesellschaft... also der feministische Blick - ich kann es ja ruhig auch so nennen - wo der feministische Blick fehlt. Das ist mir auch ganz wichtig. Auch wenn ich in einer Beziehung mit einem Mann lebe, trotzdem brauch ich zum Reflektieren auch den feministischen Blick auf meine Situation.“ (eine Befragte)

„...positive Erfahrungen mit Frauensolidarität.... Also, das ist sicher ein Grund, warum mir diese Organisation sympathisch ist, weil ich weiß, dass sie feministische Inhalte vertritt.“ (eine Befragte)

„Ich hab einen anderen Blickwinkel zu Männern bekommen, nach dieser Therapie, nach diesen drei Jahren, wo ich nur mit Frauen zusammen war, das war sehr heilsam für mich. Ich hab gemerkt, dass Frauen nicht nur lieb und nett sind. Für mich schon auch da gestärkt hervorzugehen und eben Männer auch als Menschen zu sehen. Also, die haben auch ihre Probleme, (...) ich find den geschützten Raum irrsinnig wichtig, und (...) ich hab im Nachhinein schon einen anderen Blickwinkel auf Männer bekommen, einen positiveren. Aber ich denk mir, da ist der geschützte Rahmen notwendig, also, für mich war der notwendig, in einer Gruppe mit Männern hätte das nie so funktioniert, glaub ich.“ (eine Befragte)

Für die Klientinnen dient die **Frauengruppe als Experimentierfeld**, in der sie neue Verhaltensweisen erproben können, um diese dann in ihr Alltagsleben zu integrieren, beispielsweise offen die eigene Meinung zu äußern oder konfliktbereiter ihre Bedürfnisse durchzusetzen.

Schätzen die Klientinnen einerseits die parteiliche Haltung der Beraterinnen, so ist ihnen andererseits auch ihre **objektive Position** wichtig. Das Gegenüber der Beraterin bzw. der anderen Gruppenmitglieder, das der Klientin durch Spiegelung und Konfrontation Selbst-Bewusstsein verschafft, spielt eine ganz zentrale Rolle im Beratungsprozess.

Die Beraterinnen sollten die Interessen der Klientinnen parteilich vertreten ohne sich mit ihnen unkritisch zu identifizieren. Die Frauen brauchen Unterstützung und Ermutigung, andererseits bedürfen sie aber auch eines authentischen Gegenübers, das ihnen ermöglicht ihre eigenen Probleme unter einem anderen Blickwinkel wahrzunehmen und ihre eigenen blinden Flecken zu kompensieren. Das Gegenüber der Beraterin bietet die Chance, die Dinge aus einer anderen Perspektive zu betrachten. Durch die Fragestellungen der Beraterin und durch das **Spiegeln** wird der Klientin eine andere Sichtweise ihrer eigenen Situation vermittelt. Die andere Perspektive erweitert das Blickfeld und befreit von einengenden, vorurteilsbehafteten Denkmustern und blinden Flecken. Für viele Frauen ist ein solcher **Perspektivenwechsel** eine ganz einschneidende Erfahrung. Er bringt sie dazu, mit Hilfe der Beraterin ihre eigenen Bewertungen zu hinterfragen und eröffnet neue Handlungsspielräume. So kann etwa der Partner entidealisiert und die Frau dadurch von Schuldgefühlen entlastet werden.

Der Begriff **„Parteilichkeit“** ist insofern problematisch, als er im konventionellen Sprachgebrauch negative Assoziationen hervorruft, wie Intoleranz, Befangenheit, Subjektivität, Einseitigkeit oder Voreingenommenheit.

Die Begrifflichkeiten „feministische Parteilichkeit“ und „Feminismus“, die in der Theorie und Praxis der Frauenforschung und -bewegung geläufig sind, sind in der Alltagssprache noch nicht etabliert bzw. negativ konnotiert und können zu Missverständnissen und Abwehr führen. Um eine eventuell abschreckende Wirkung zu vermeiden, sollten diese Begrifflichkeiten **mit Vorsicht und sparsam verwendet werden**.

➤ **feministisches Gesundheits- und Krankheitsverständnis**

Die feministische Sichtweise übt Kritik am patriarchal geprägten Krankheitsbegriff und der Hysterisierung des weiblichen Körpers durch die Schulmedizin. Es geht ihr darum zu entpathologisieren. Brovermans bahnbrechende Studie belegte den geschlechtsspezifischen „*double standard*“ der herkömmlichen Schulmedizin bzw. Psychiatrie: die „gesunde“ Frau entspricht in ihren Eigenschaften und in ihrem Verhalten dem „kranken“, also defizitären Mann (z.B. passiv, abhängig, nicht rational etc. – vgl. Broverman et al. 1970). Frauen müssen sich, um als gesund zu gelten, an Verhaltensnormen anpassen, die in sich widersprüchlich sind und zudem geringe gesellschaftliche Anerkennung finden. Verstärkend wirkt sich dabei ihre häufig isolierte Lebenssituation aus, die es Frauen oft unmöglich macht zu erkennen, dass ihr individuelles Leiden gesellschaftliche Ursachen hat. Psychische Störungen können die Antwort auf solche Konflikte sein. Häufig zu beobachtende Anpassungs- bzw. Konfliktlösungsmuster von Frauen wie depressive oder psychosomatische Reaktionen oder auch die erlernte Hilflosigkeit sind nicht einfach als „typisch weiblich“ zu klassifizieren, sondern auf ihre verursachenden sowie der Gesellschaft dienlichen Bedingungen hin zu untersuchen. Zusätzliche psychiatrische Behandlungsbedürftigkeit zu erkennen und die Klientin an geeignete Kolleginnen oder spezialisierte Einrichtungen zu vermitteln, stellt eine wesentliche Anforderung an die Professionalität der Beraterinnen und ihre Abgrenzungsfähigkeit dar. Neben den vielfältigen Möglichkeiten ganzheitlicher Beratung müssen auch ihre Grenzen bzw. die Grenzen der jeweiligen Beratungseinrichtung im Bewusstsein bleiben.

Psychosoziale Beratung gilt häufig als „kleine Psychotherapie“ und stellt dennoch eine eigenständige psychosoziale Interventionsform dar. Beratung ist einerseits von der zeitlichen Intensität her (der Dauer sowie der Häufigkeit) geringer als Psychotherapie sowie meist direkter und weniger aufdeckend-konfrontativ als vielmehr stützend (wobei auch hier der Übergang ein fließender ist), andererseits ist Beratung aber auch häufig (sozial) umfassender, thematisch und methodisch breiter. Informationen zu geben und Handlungsoptionen aufzuzeigen, bisweilen auch Ratschläge anzubieten ist in der Beratung im Gegensatz zur Psychotherapie (wo alles Material von der Klientin selbst kommen soll und die Therapeutin meist eine weitgehend abstinente Rolle innehat) durchaus angebracht und produktiv. Grundsätzlich (wobei sich auch hier wieder die Grenzen als fließend erweisen) ist für krankheitswertige Störungen eine Psychotherapie indiziert, da deren Behandlung den Rahmen einer Beratung sprengen würde und nicht alle Beraterinnen eine psychotherapeutische Ausbildung haben.

- psychosomatische Zusammenhänge aufdecken

Psycho-physische Zusammenhänge und Wechselwirkungen stehen im Mittelpunkt des feministischen Gesundheits- und Krankheitsverständnisses, für das Gesundheit weit mehr als bloße Abwesenheit von Symptomen darstellt. Im Verhältnis zum eigenen Körper kann frauenorientierte Beratung beispielsweise psychosomatische Zusammenhänge erkennen helfen, einen Klärungsprozess in Gang setzen, was Weiblichkeit leben für die jeweilige Frau bedeutet und die Klientin dabei unterstützen - im Sinne der Sorge um sich - mit sich

selbst achtsamer umgehen zu lernen und der Entfremdung als „Dienstleistungskörper“ entgegenzuwirken.

- Abgrenzung erlernen

In diesem Zusammenhang ist die Arbeit an den eigenen Grenzen, im Sinne von Abgrenzung erlernen und sich zugestehen sowie der Wahrnehmung eigener Bedürfnisse wesentlich. Es gilt, die Klientin von übersteigertem Leistungsdenken, Selbstüberforderung und dem internalisierten Auftrag „Es-allem-recht-machen-Wollen“ zu entlasten. Darüber hinaus soll sie unterstützt werden im Lernprozess, die eigene Energie sinnvoll einzusetzen und zur Burn-Out-Prävention die eigene Rekreationsfähigkeit und -bereitschaft zu stärken.

• Respekt und Wertschätzung der Klientin

- **Anerkennung und Ernstnehmen** der persönlichen Sichtweise und der Werthaltungen der Klientin
Frauenspezifische Beratung wirkt der Fremd- und Selbstentwertung sowie erlernter Hilflosigkeit und damit einhergehenden Ängsten und depressiven Verstimmungen entgegen, indem sie das Selbstvertrauen und die Selbstsicherheit der Klientin stärkt.
- **unvoreingenommenes Zuhören**
Die Klientin erfährt sich in der Beziehung zur Beraterin. Hier kann sich eine bestimmte Problematik zeigen, die durch empathische Rückmeldung der Beraterin an die Klientin für diese bewusst und bearbeitbar wird. Die Frau sollte die notwendige Zeit bekommen, ihre Geschichte zu erzählen, so wie es ihren Bedürfnissen entspricht. Allein die Möglichkeit, frei über die eigenen Probleme und oft jahre- oder jahrzehntelang aufgestaute Gefühle wie Schmerz, Kränkung, Trauer, Hilflosigkeit und Wut reden zu dürfen und angehört zu werden wirkt in hohem Maß entlastend. Die Aufforderung, Gefühle zu benennen kann dabei helfen, sich aus der Selbstentfremdung zu lösen.

Klientinnenbefragung

Die Beratung sollte nicht dazu dienen, die Frauen an vorgegebene Normen - seien es gesellschaftskonforme, seien es feministische – anzupassen, vielmehr sollte sie **die Frau dabei unterstützen, ihre eigenen Bedürfnisse zu erkennen** und die vorhandenen Ressourcen zu deren Durchsetzung zu aktivieren. Voraussetzung für den Erfolg der Beratung ist vor allem, dass sich die Klientin ernstgenommen und wertgeschätzt fühlt. Die Beraterinnen sollten auf **die Persönlichkeit und die Bedürfnisse der Klientinnen flexibel reagieren** und nicht einem Methodendogmatismus folgen.

Als größte Hilfestellung empfinden die meisten Klientinnen **die wertschätzende Haltung** der Beraterin und ihr **empathisches Zuhören**. Das Formulieren der eigenen Probleme ist ein ganz wichtiger Schritt zur Verbesserung ihrer Situation.

Das Zuhören hilft auf dreierlei Weise:

Erstens befreit es die Betreffende aus der Isolation. Einige der Frauen erzählen, dass es für sie eine große Entlastung war, ihre Probleme, Konflikte und Sorgen, über die sie bis dahin mit niemandem gesprochen haben, endlich einmal äußern zu können. Unverständnis, Ablehnung und Überforderung von Seiten ihrer Bezugspersonen sowie Scham auf ihrer Seite hatte sie gehindert sich jemandem anzuvertrauen. Zweitens bringt das Formulieren der Probleme bereits eine erste Klärung. Indem sie die abgewehrten Gefühle in Worte fassen, werden sie sich der eigenen inneren Konflikte bewusst und bringen sie damit auch schon ein Stück weit unter Kontrolle. Das Ordnen chaotischer und verwirrender Zustände wird von den Betroffenen als Beruhigung erlebt.

Drittens wirkt das Zuhören dadurch, dass die aufmerksame Zuwendung der Therapeutin von den Klientinnen als Wertschätzung erlebt wird. Indem sie sich Zeit nimmt und Interesse für die Erzählung der betreffenden Frau zeigt, beginnt diese sich selbst und ihre Probleme ernst- und wichtig zu nehmen.

Frauenberatung sollte **vom positiven Motiv geleitet sein, die Frauen in ihren Ressourcen zu stärken**. Solange sich Frauen am Vorbild der Männer orientieren, kann das (selbst)abwertende Frauenbild nicht aufgebrochen werden.

„... ich habe sie schon sehr als feministisch empfunden, die Frauenberatung. Aber ich habe nicht den Eindruck gehabt, dass man gedrängt wird oder dass man ... dass sie männerfeindlich ist, sagen wir so. Feministisch im Sinn von Frauen stärken, aber nicht Männer heruntermachen.“ (eine Befragte)

Aufgrund der Akzeptanz und Wertschätzung durch die Beraterin entwickeln die Frauen allmählich ein positiveres Selbstbild. Indem sie durch die **akzeptierende Zuwendung** vom Gegenüber ihren Selbstwert zurückbekommen, gelingt es ihnen zunehmend auf sich selbst zu vertrauen und sich aus der Abhängigkeit zu lösen. Die Beratung kann somit den notwendigen Subjektivierungsprozess initiieren bzw. unterstützen.

In einigen Geschichten der Klientinnen lässt sich sehr gut der Zusammenhang von Abwertung, Schuldgefühlen und Abhängigkeit nachvollziehen: In der Kindheit von den Eltern abgewertet, später vom Ehemann, fühlen sich die Betroffenen minderwertig und unzulänglich. Das Gefühl des eigenen Mangels erzeugt Angst vor dem Leben und macht abhängig. In einigen Interviews entsteht der Eindruck, dass das Minderwertigkeitsgefühl der Frauen vom Partner geradezu funktionalisiert wird, um sie durch wiederholte Abwertungen, die retraumatisierend wirken, einzuschüchtern, an sich zu binden und zu kontrollieren. Ein Ausdruck für die Selbstabwertung der Frauen ist die weitverbreitete Haltung, subjektive Bedürfnisse und Motive zu verleugnen, sie hinter denen anderer zu verstecken bzw. die der anderen in den Vordergrund zu stellen. Statt auf die eigenen Gefühle zu vertrauen und einen eigenen Standpunkt zu vertreten, berufen sich Frauen häufig auf vermeintlich richtige Anschauungen oder auf die Bedürfnisse anderer.

In den Augen der Klientinnen wirkt vor allem die **Beziehung zur Beraterin** bzw. deren wertschätzendes empathisches Verhalten sowie die Auseinandersetzung mit den anderen Gruppenmitgliedern. Die spezifische Beratungs- bzw. Behandlungsmethode (Therapierichtung) wird von den Klientinnen weniger wahrgenommen.

Eine hierarchische Beziehung zur Therapeutin, die als abweisend und verweigernd erlebt wird, erzeugt bei den Klientinnen das Gefühl, beobachtet, kontrolliert und beurteilt zu werden.

Da die meisten ein sehr labiles Selbstwertgefühl haben, fühlen sie sich dadurch abgelehnt und abgewertet, insbesondere wenn sie den Sinn der therapeutischen Abstinenz nicht verstehen. Sie treten in bewusste oder unbewusste Opposition. **Eine beraterische Haltung, die auch spontane Reaktionen zulässt**, wird von den Frauen als hilfreich empfunden. Kritik von Seiten der Therapeutin kann am besten durch die Spiegelung des aktuellen Verhaltens, eventuell in überzeichneter humorvoller Form, angenommen werden.

- **Empowerment**

Das Prinzip des Empowerment, der Ressourcenorientierung war schon früh ein feministisches Prinzip und ist heute anerkannter Standard in der psychosozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession im Gegensatz zum traditionell-patriarchalen Fürsorgeprinzip. Die Frauen sollen durch die Angebote sowie die Haltung der Beraterin dazu motiviert werden, aktiv an der Lösung ihrer Probleme zu arbeiten. Der Beratungsstil soll folgende Hilfestellungen bieten:

- **Ressourcenorientierung:** Ermutigung, Hilfe zur Selbsthilfe, Stärkung der Autonomie der Klientin durch Unterstützung bei der Wahrnehmung und Nutzung ihrer persönlichen Fähigkeiten und Stärken, die jeweiligen Wünsche der Klientin stehen im Mittelpunkt, keine von außen auferlegte Norm (antihierarchische Haltung)

Klientinnenbefragung

Die Frauen sollten durch die Angebote sowie die Haltung der Beraterin dazu **motiviert werden aktiv an der Lösung ihrer Probleme zu arbeiten**. Offene Fragen („Wieso machen Sie das so und nicht anders?“ „Was tragen Sie zur Aufrechterhaltung dieser Situation bei?“ „Wie könnten Sie das ändern?“ „Was könnte Ihnen dabei eine Hilfe sein?“) können die Gefragte aus einer passiven, anklagenden in eine aktive, konstruktive Haltung bringen.

Von einem überbefürsorgenden Beratungsstil ist abzusehen. Verhaltensanweisungen können das Gefühl der eigenen Inkompetenz verstärken und die passive Haltung verfestigen. Die Klientinnen profitieren besonders davon, dass sie von den Beraterinnen Wege lernen, wie sie an die Lösung von Problemen herangehen können.

Andererseits ist darauf zu achten, dass die Frauen vom Anspruch der Selbständigkeit nicht überfordert werden. **Die Beratung und die Struktur der Einrichtung sollten die notwendige Unterstützung bereitstellen.** Etwa durch Bereitstellung eines Rahmens zum Herstellen von Kontakten mit anderen Frauen oder für Selbsthilfegruppen; siehe auch Kapitel „Zugang“ insbes. „Niederschwelligkeit“, gute Vernetzung und Vermittlung etc.

- **Herstellen des gesellschaftlichen Zusammenhangs**

Die individuelle Problemlage soll mit den jeweiligen - zum Teil frauenspezifischen - Lebensbedingungen verknüpft werden, um der persönlichen Schuldzuweisung entlastend entgegenzuwirken. Das Miteinbeziehen geschlechtsspezifischer Machtverhältnisse (z.B. Hindernisse in Bildung und Beruf, Verdienstschere, sexuelle Gewalt) und geschlechtsspezifischer Sozialisation kann einen Perspektivenwechsel ermöglichen und somit die Denk- und Handlungsfähigkeit erweitern helfen. Damit verknüpft ist auch die Notwendigkeit für politisches Bewusstsein (Offenheit für gesellschaftspolitische Veränderungen und sich daraus ergebende Themen und Entwicklung entsprechender Angebote, z.B. Armuts(gefährdungs)thematik, geschlechtliche Identität etc.)

- **Aufgreifen von gesellschaftspolitischen Veränderungen** und sich daraus ergebende Themen und Problematiken und Entwicklung entsprechender Angebote (z.B. Armuts(gefährdungs)thematik, geschlechtliche Identität)
- **krankmachende Rollen(vor)bilder bewusst machen**
Die ganzheitliche Beratung kann zur Identitätsklärung beitragen, indem sie die erdrückenden Anforderungen - Doppel- und Mehrfachbelastungen - von außen, die teilweise einander widersprechenden, unerfüllbaren, krankmachenden Rollen(vor)bilder bewusst macht und demgegenüber eigene Vorstellungen und Werte entwickeln hilft mit dem Ziel, eine persönlich stimmige Lebensform zu gestalten.

Klientinnenbefragung

Vor allem in der Gruppe erkennen die Klientinnen, dass sie ihre Erfahrungen mit anderen Frauen teilen. Die **Erfahrung der Gemeinsamkeit zwischen Frauen** hat den großen Vorteil, dass die Einzelnen von Schuldgefühlen entlastet werden, weil ihre spezifische Situation durch die Erkenntnis der gemeinsamen Betroffenheit „normalisiert“ wird und sie sich nicht länger als krank und abnormal wahrnehmen. Auf der anderen Seite bringt diese Konstellation die Gefahr mit sich, dass sich die Frauen im Bestreben, sich gruppenkonform zu verhalten und die Gemeinsamkeit aufrechtzuerhalten, gegenseitig in der Opferrolle festhalten. Hierfür effektive Gegenstrategien zu finden, mittels derer diesen selbstschädigenden Mechanismen wirksam begegnet werden kann, ist umso mehr von Bedeutung als dieses Verhaltensmuster das Geschlechterverhältnis wesentlich bestimmt und Frauen insgesamt in der Opferrolle festhält.

Die Aufgabe von Frauenberatung besteht auch darin, dass sie **den Frauen ihre eigene Beteiligung an der Aufrechterhaltung jener Verhältnisse, unter denen sie leiden, vor Augen führt**. In dem Moment, in dem sie sich dieser eigenen Beteiligung bewusst werden, haben sie ihre Ohnmacht durchbrochen und ein Stück Verfügung über ihre eigenen Lebensbedingungen erworben.

- **Nachbetreuung**

Für einen nachhaltigen Beratungserfolg ist es wichtig, dass die Klientin bei Beendigung der Beratung darauf hingewiesen wird, wohin sie sich bei Bedarf wenden kann. Eine Möglichkeit besteht darin, ein Konzept für eine Nachbetreuung zu entwickeln, bei dem die Frau über Aussendungen oder Veranstaltungen mit der Beratungsstelle in Kontakt bleibt.

Klientinnenbefragung

Die Frauenberatung kann somit eine Art **Sicherheitsnetz** darstellen und das Wissen über die Möglichkeit, sich wieder an sie wenden zu können, kann die Frauen dazu ermutigen, sich auf Neues und Ungewisses einzulassen und so ihren Handlungsspielraum laufend zu erweitern.

3. Ergebnisqualität

Fragestellungen:

- Wurden die vereinbarten Ziele des Beratungsprozesses erreicht?
- Wie zufrieden sind die Klientinnen mit der Beratung?

Ziele von Beratung aus Sicht der Frauenberatung sind:

- Information, Klärung, Bewusstwerdung, Reflexion, Erkenntnis
- Entlastung durch Anerkennung und Verständnis
- Stärkung, Ermutigung
- Neuorientierung, Entwicklung neuer Perspektiven
- Veränderungen in der Wahrnehmung des Selbst und in der Einstellung zum Selbst/zum Frausein (z.B. mehr Selbstvertrauen)
- Veränderung in der Art der Wahrnehmung und im Erleben anderer/von Situationen und Problemen
- Veränderung in der Beziehungsgestaltung
- Veränderung im Verhalten (selbstverantwortlicher, mutiger, sorgsamer mit sich selbst, konfliktfähiger, weniger selbstausbeuterisch, ...)
- Erweiterung der Handlungsfähigkeit
- Entdeckung und Verwirklichung des eigenen Kreativitätspotentials

Ein globales Ziel von Frauenberatung ist die gestärkte Bereitschaft und Fähigkeit der Frau, selbstbestimmt und selbstverantwortlich zu handeln sowie größere Entscheidungsfreiheit und Entfaltungsspielräume nutzen zu können. Die spezifischen Ziele des Beratungsprozesses sind jeweils individuell zwischen Beraterin und Klientin zu vereinbaren und situations- und problemadäquat auszuhandeln bzw. veränderten Bedingungen anzupassen.

Da es im feministischen Beratungskontext darum geht, die Klientin dabei zu unterstützen, ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse wahrzunehmen und ihre persönlichen Ressourcen zu

erkennen und zu nützen, werden die Erwartungen der Klientin nach konkreten Ratschlägen und Handlungsanleitungen im Sinne des Prinzips Empowerment (Stärkung der Autonomie der Klientin) aus pädagogischen Gründen frustriert. Dies führt mitunter bei den Klientinnen zunächst zu Irritation und Unzufriedenheit mit der Beratung.

Daher ist es für eine Evaluation der Ergebnisqualität sinnvoll, eine spätere Befragung anzuschließen, um den eventuellen **Langzeiteffekt** und die damit einhergehende Neubewertung der Beratung durch die Klientin mit einzubeziehen.

Klientinnenbefragung

Die Wirksamkeit der Beratung beruht auf komplexen Zusammenwirkungen verschiedener Faktoren: der spezifischen Problemlage und der individuellen Persönlichkeitsstruktur der Klientin, dem Ausmaß ihres Leidensdrucks, ihres sozialen Umfelds sowie der Art und Dauer des Angebots, der Haltung der Beraterin und ihrer Interventionen. Zu beachten ist auch die Langzeitwirkung von Beratung. Bei den befragten Frauen, die ein besonders hohes Ausmaß an Lebenszufriedenheit bzw. große positive Veränderungen erreicht hatten, lag der Beginn der Beratung schon relativ lange zurück.

Die Veränderungen, von denen die befragten Klientinnen erzählen, spielen sich zwischen zwei Polen ab: Am einen Pol sind jene Entwicklungsschritte angesiedelt, die in einem passiven, depressiven Zustand beginnen und durch aktive Schritte aus der einengenden Situation hinausführen. Die Entwicklungslinien am entgegengesetzten Pol führen aus dem Chaos in die Stabilität und Ordnung. In diesen Fällen erfolgt die Veränderung vor allem durch einen Wechsel der Sichtweise und durch ordnende Reflexion. Die Erweiterung des Handlungsspielraums ist somit nicht unbedingt mit erhöhter Aktivität gleichzusetzen.

Folgende Effekte der Beratung werden von den Klientinnen als besonders bedeutsam empfunden:

Die **Stärkung des Selbstwertgefühls** und die **Fähigkeit, die eigenen Bedürfnisse durchzusetzen** sind die am wichtigsten empfundenen Erfolge der Beratung. Fast alle der Befragten finden, dass sich ihr Handlungsspielraum erweitert hat. Sie setzen mehr Initiative und verfolgen ihre Ziele konsequenter. Dafür sind vor allem folgende Veränderungen maßgeblich:

Ein besonders bedeutsamer Faktor für die Effektivität der Beratung ist das Ausmaß, in dem es den Klientinnen gelingt, sich ein **soziales Netz** zu schaffen. Ein erster Schritt in diese Richtung ist bereits getan, wenn sich die Frauen an eine Beratungsstelle wenden und dort beispielsweise in Gruppenangeboten Kontakte knüpfen. Insgesamt ist es für eine nachhaltige Wirkung von zentraler Bedeutung, wie sehr die Frauen im Rahmen der Beratung dazu befähigt werden, **sich selbst Unterstützung zu organisieren**.

Die Frauen haben in ihren eigenen Augen an Selbstwert gewonnen und eine differenziertere Meinung von Frauen entwickelt. Es fand somit eine Art **Aussöhnung mit dem Frausein** statt. Andererseits konnten die Klientinnen dadurch auch die Pauschalurteile über Männer revidieren und deren vermeintliche Überlegenheit in Frage zu stellen beginnen. Viele Klientinnen haben in ihren eigenen Augen ihre **Meinung und Einstellung Männern gegenüber verbessert**. Dieser Befund ist umso erstaunlicher, als die Betroffenen Männern gegenüber großes Misstrauen hegten, als sie sich an die Frauenberatung um Hilfe wandten.

Während die sich nicht als feministisch bezeichnenden Klientinnen unter den Befragten ihre Handlungsfähigkeit erweiterten, indem sie die **gemeinsame Betroffenheit von Frauen erkannten**, war es für die sich als feministisch verstehenden Frauen entscheidend, die **Polarisierung zwischen Männern und Frauen aufzubrechen** und beide Geschlechter differenzierter betrachten zu können.

„Ich hab einen anderen Blickwinkel zu Männern bekommen, nach dieser Therapie, nach diesen drei Jahren, wo ich nur mit Frauen zusammen war, das war sehr heilsam für mich. Ich hab gemerkt, dass Frauen nicht nur lieb und nett sind ... da gestärkt hervorzugehen und eben Männer auch als Menschen zu sehen. Also, die haben auch ihre Probleme, ... ich hab im Nachhinein schon einen anderen Blickwinkel auf Männer bekommen, einen positiveren. Aber ich denk mir, da ist der geschützte Rahmen notwendig, ... in einer Gruppe mit Männern hätte das nie so funktioniert, glaub ich.“ (eine Befragte)

Da das Verhalten von Frauen aufgrund des Geschlechterrollenmusters typischerweise von Harmoniebedürfnis und dem Bestreben geprägt ist, allen angenehm zu sein und sämtliche Ansprüche anderer zu erfüllen, sind **Abgrenzungsfähigkeit** und **Konfliktfähigkeit** zentrale Kriterien für den Erfolg psychosozialer Frauenberatung.

Eine Befragte stellt fest, dass sich ihr Leben seit dem Beginn ihrer „Lebensberatung“ bei der Frauenberatung vor drei Jahren vollkommen geändert hat: Sie ließ sich von ihrem Mann, der damals eine Freundin hatte, nach 31 Jahren Ehe scheiden und lebt jetzt allein. Sie habe bis dahin in einer „Scheinwelt“ gelebt, sei völlig auf ihren Mann fixiert und von ihm abhängig gewesen, habe seine Launen wie ein „Seismograph“ erspürt und sich ihnen angepasst. Für jede Unstimmigkeit habe sie sich verantwortlich und schuldig gefühlt. Während sie früher einem „Kleinmädchen-Schema“ entsprochen habe und „blauäugig“ gewesen sei, habe sie jetzt endlich begonnen, erwachsen zu werden. Sie findet sich jetzt selbstbewusster, selbständiger und kritischer. Sie sei zwar immer noch etwas konfliktscheu, während sie aber früher stets bemüht gewesen sei, „nirgends anzustreifen“, weiche sie jetzt doch nicht mehr sofort zurück, wenn Widerstände auftauchen.

Bei jenen Befragten, die wegen gesundheitlicher Beschwerden in die Frauenberatung kamen, hat sich neben der Symptombesserung bzw. -beseitigung ähnlich wie bei jenen, die ihren weiblichen Körper ablehnten, die **Beziehung zum eigenen Körper gebessert**, indem sie ihre Aggressionen bearbeiteten und lernten, sich gegen die Ansprüche anderer abzugrenzen und auf ihre eigenen Bedürfnisse zu achten, statt sich immer an anderen zu orientieren und nur für andere dazusein.

Ausblick:

Entwicklung psychosozialer Beratung und ihr gesellschaftlicher Stellenwert

„Beratung gestattet es im Rahmen öffentlicher Einrichtungen Probleme und Schwierigkeiten zu haben, ohne als verwaht, krank oder verrückt zu gelten und entsprechend verwaltet und entmündigt zu werden.“ (Großmaß 1997, 113)

Die Entwicklung psychosozialer Beratung und der ständig steigende Bedarf daran sind untrennbar verbunden mit Prozessen der Modernisierung und Individualisierung sowie der damit einhergehenden gesellschaftlichen Unübersichtlichkeit. Ein zentrales Merkmal ist hierbei der Wandel der Geschlechterrollen: Es gelten keine allgemein verbindlichen Normen mehr, Orientierungshilfen statt Maßnahmen sind gefragt. Neben der Pluralisierung und Individualisierung der Lebenswelten und Lebensstile ist andererseits die Spaltung der Gesellschaft in Modernisierungsgewinner und -verlierer zu berücksichtigen. Dieser Modernisierungsschub trägt Probleme und Risiken - Gefahr äußerer und innerer Desorientierung, Isolierung und Vereinsamung und als Konsequenz daraus Krisen und Konflikte der Identitätsentwicklung der Einzelnen - aber auch Chancen und neue, bisher ungedachte und ungelebte Möglichkeiten in sich. Diese zu nutzen stellt immer neue Herausforderungen dar, zu deren Motivation und Bewältigung ressourcenorientierte psychosoziale Beratung einen wesentlichen Beitrag leisten kann. Ziele können in diesem Zusammenhang sein, die Entfaltung der Einzelnen zu fördern, Entwicklungschancen zu nutzen, Belastungen und Krisen zu bewältigen bzw. präventiv zu verhindern.

Beratung stellt eine eigenständige professionelle Interventionsform im sozialen Feld dar, angesiedelt zwischen Sozialpädagogik und Psychotherapie, gekennzeichnet durch die Interdisziplinarität von Sozialwissenschaften, Psychologie und Pädagogik. Der institutionelle Freiraum der Beratungseinrichtung sowie das Prinzip der Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme sind für die Bewältigung ihrer Aufgaben konstitutiv. Allein die im Beratungsprozess mögliche Distanzierung vom sonst üblichen Situations- und Handlungsdruck, von Normierung und Bewertung von realen und vermeintlichen negativen Konsequenzen kann äußerst hilfreich sein und die Denk- und Handlungsmöglichkeiten wesentlich erweitern.

Zielgruppenspezifische und offene, nichtinstrumentelle Beratung wird aufgrund der zunehmenden Komplexität unserer Lebenswelten sowie der für die sogenannten ModernisierungsverliererInnen sich verschärfenden ökonomischen und sozialen Schwierigkeiten immer wichtiger und darf nicht kurzfristigen Effizienzüberlegungen geopfert werden. Beratung passt metatheoretisch in ein Konzept lebenslanger Bildungsprozesse, wie sie für heutige gesellschaftliche Verhältnisse selbstverständlich, ja überlebensnotwendig sind.

Literaturhinweise:

Broverman, I.K., Broverman, D.M., Clarkson, F.E. (1970): Sex Role Stereotypes and Clinical Judgement of Mental Health. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 34 (1), 1ff.

Frauenberatung (1985): Erfahrungsbericht der Frauenberatungsstelle in Wien. Hg. Vom Verein "Frauen beraten Frauen". Wien

Frauenberatung. Verein "Frauen beraten Frauen" (Hg.) (2000) und (2001): Jahresberichte der Frauenberatungsstelle, unveröff. Eigenverlag. Wien

Großmaß, Ruth (1997): Paradoxien und Möglichkeiten psychosozialer Beratung. In: Nestmann, Frank (Hg.): *Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*. Tübingen 111-136

Großmaß, Ruth (2000): *Psychische Krisen und sozialer Raum. Eine Sozialphänomenologie psychosozialer Beratung*. Tübingen

Hartel, Margit, Reiter, Andrea, Brodil, Lieselotte (2001): *Blickwechsel. Frauenberatung aus der Sicht der Klientinnen*. Unveröff. Projektbericht. Wien

Laireiter, Anton-Rupert, Vogel, Heiner (Hg.) (1998): *Qualitätssicherung in der Psychotherapie und psychosozialen Versorgung*. Tübingen

Meinhold, Marianne (2001): *Qualitätsmanagement. Skriptum zur Lehrveranstaltung im Rahmen des Interdisziplinären Universitätslehrgangs für Sozialwirtschaft, Management und Organisation Sozialer Dienste der WU Wien*

Nestmann, Frank (Hg.) (1997): *Beratung. Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*. Tübingen

Scheffler, Sabine (2001): *Frauen denken nach wie vor – Zur Differenzierung der Differenz*. Unveröff. Vortrag im Rahmen der Tagung "20 Jahre Frauenberatung" am 12. Oktober 2001

Still und leise in die Unsichtbarkeit? Dokumentation der Tagung "Grenzen überwinden. Gegen Armut und soziale Ausgrenzung von Frauen." 18. Oktober 1996, hg. Vom Verein "Frauen beraten Frauen". Wien

Stumm, Gerhard, Wirth, Beatrix (Hg.) (1994): *Psychotherapie. Schulen und Methoden. Eine Orientierungshilfe für Theorie und Praxis*. Wien

Stumm, Gerhard, Brandl-Nebehay, Andrea, Fehlinger, Friedrich (Hg.) (1996): *Handbuch für Psychotherapie und psychosoziale Einrichtungen*. Wien

Voigt, Diana, Jawad-Estrak, Hilde (Hg.) (1991): *Von Frau zu Frau. Feministische Ansätze in Theorie und Praxis psychotherapeutischer Schulen*. Reihe Frauenforschung Band 17. Wien

Zusammenspiel und Kontrapunkt. *Frauen-Team-Arbeit*. Tagungsband anlässlich des gleichnamigen Symposiums am 6. und 7. Dezember 1991 zum 10-jährigen Bestehen des Vereins "Frauen beraten Frauen". Wien