# Hamburger interkulturelle Beratungsstellen für Opfer von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat LÂLE und verikom-i.bera der Träger Interkulturelle Begegnungsstätte e.V. und verikom e.V.

Evaluation durchgeführt im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg
Abschlussbericht

Tina Alicke / Dr. Sybille Münch

# Hamburger interkulturelle Beratungsstellen für Opfer von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat LÂLE und verikom-i.bera der Träger Interkulturelle Begegnungsstätte e.V. und verikom e.V.

Evaluation durchgeführt im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg

Abschlussbericht

Tina Alicke / Dr. Sybille Münch

Gefördert durch die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg

## Impressum

Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V.
Zeilweg 42
60429 Frankfurt am Main

Autoren:
Tina Alicke und Dr. Sybille Münch

Dieser Bericht wurde im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration in Hamburg erstellt und kann auf folgenden Websites heruntergeladen werden:
http://www.hamburg.de/zwangsheirat
http://www.iss-ffm.de/veroeffentlichungen/publikationen.html

ISS-aktuell 07/2011
Frankfurt a.M., Juni 2011

**Inhalt**


| | | |
|---|---|---|
| **I.** | **Abstract / Management Version** | **1** |
| **II.** | **Endbericht der Evaluation** | **2** |
| **1** | **Einleitung** | **2** |
| 1.1 | Ausgangslage und Hintergrund | 2 |
| 1.2 | Kurzprofil der Träger und Beratungsstellen | 4 |
| 1.3 | Leistungsangebot der Beratungsstellen | 4 |
| 1.4 | Finanzierung und Auslastung | 5 |
| **2** | **Evaluation der Beratungsarbeit** | **7** |
| 2.1 | Fragestellungen und Zielsetzung der Evaluation | 7 |
| 2.2 | Methodisches Vorgehen | 7 |
| 2.2.1 | Auftaktworkshop mit den Beratungsstellen | 8 |
| 2.2.2 | Dokumentenanalyse | 8 |
| 2.2.3 | Analyse der Kooperationsbeziehungen | 9 |
| 2.2.4 | Analyse der Beratungsarbeit | 11 |
| **3** | **Ergebnisse der Evaluation** | **14** |
| 3.1 | Organisation und Konzeption der Beratungsarbeit | 14 |
| 3.1.1 | Beratungskonzeption und -ansätze | 14 |
| 3.1.2 | Zielsetzungen und Beratungshaltung | 15 |
| 3.1.3 | Zielgruppenspezifische Beratungsansätze | 16 |
| 3.1.4 | Eingesetzte Methoden | 16 |
| 3.1.5 | Qualitätsmerkmale von Beratung | 16 |
| 3.1.6 | Alleinstellungsmerkmale der Beratungsstellen | 18 |
| 3.1.7 | Dokumentation der Beratungsarbeit | 18 |
| 3.2 | Zielgruppen | 21 |
| 3.2.1 | Erreichte Zielgruppen und Problemstellungen | 21 |
| 3.2.2 | Erreichen homosexueller Ratsuchender | 22 |
| 3.2.3 | Erreichen von Personen mit Behinderung | 23 |
| 3.2.4 | Zugangsstruktur in den Beratungsstellen | 24 |
| 3.2.5 | Schwierige Zugänge, Öffentlichkeitsarbeit und präventive Ansätze | 25 |
| 3.2.6 | Anbindung der Beratungsstellen an die beiden Hamburger Integrationszentren | 26 |
| 3.3 | Beratungssetting und Anforderungen der Beratungsarbeit | 27 |
| 3.3.1 | Ablauf der Beratungen | 27 |
| 3.3.2 | Anlässe und Gegenstände der Beratungen | 28 |
| 3.3.3 | Einbezug des Umfelds der Betroffenen und Umfeldarbeit | 29 |
| 3.3.4 | Zielgruppenspezifische Besonderheiten | 29 |
| 3.3.5 | Erfahrungen und Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Angebot | 31 |
| 3.3.6 | Anforderungen an die Beratungsstellen und Ansätze für die Weiterentwicklung | 32 |

| | | |
|---|---|---|
| **4** | **Kooperationsbeziehungen** | **35** |
| 4.1 | Häufigste Kooperationspartner | 35 |
| 4.2 | Kooperations- und Arbeitsstrukturen | 35 |
| 4.3 | Bewertung der Zusammenarbeit durch die Kooperationspartner | 36 |
| 4.3.1 | Förderliche Faktoren | 38 |
| 4.3.2 | Hinderliche Faktoren | 39 |
| 4.4 | Leerstellen in der Vernetzung | 42 |
| 4.5 | Kooperation und Vernetzung mit Migrantenorganisationen, Religionsgemeinschaften und den Communities | 43 |
| 4.6 | Bewertung, Optimierungsmöglichkeiten und Steuerungsinstrumente | 43 |
| **5** | **Zusammenfassung** | **46** |
| 5.1 | Zentrale Ergebnisse | 46 |
| 5.2 | Befunde für weitere ministerielle fachliche Steuerung | 47 |
| 5.3 | Fazit | 48 |
| **6** | **Handlungsempfehlungen** | **50** |
| 6.1 | Optimierungsmöglichkeiten in den Bereichen Organisation und Konzeption | 50 |
| 6.2 | Optionen im Hinblick auf die Weiterentwicklung der zielgruppenspezifischen Beratungsprozesse | 51 |
| 6.3 | Optimierungsmöglichkeiten und Steuerungsinstrumente für die Weiterentwicklung der Kooperationsstrukturen und Netzwerkbeziehungen | 52 |
| 6.4 | Weiterentwicklung des Themenfeldes | 52 |
| **7** | **Anhang** | **54** |
| 7.1 | Leitfaden für die Interviews mit den Kooperationspartnern der Beratungsstellen LALE und i.bera | 54 |
| 7.2 | Leitfaden für die Interviews mit den Beraterinnen | 55 |
| 7.3 | Interviewleitfaden für Beratungsnehmerinnen bei LALE und i.bera | 56 |

# I. Abstract / Management Version

Der vorliegende Bericht schließt die Evaluation der beiden Hamburger interkulturellen Beratungsstellen für Opfer von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat, i.bera und LÂLE, durch das ISS-Frankfurt am Main ab. Bei beiden Beratungszentren steht die Beratung von Betroffenen im Mittelpunkt der Tätigkeit. Neben der Krisen-, Einzel- und ggfs. Paarberatung bieten die Beratenden umfassende Informationen zu Möglichkeiten der medizinischen, rechtlichen und therapeutischen Hilfestellungen. Sie unterstützen die Ratsuchenden weiterhin bei Bedarf in verschiedenen organisatorischen Belangen und Antragstellungen sowie durch die Vermittlung zu weiteren Angeboten und Schutzeinrichtungen. Um das Funktionieren dieser Schnittstellenfunktion zu gewährleisten, ist eine ausgedehnte Netzwerk- und Kooperationsarbeit erforderlich. Das Angebot wird abgerundet durch Fortbildungen und Fachtagungen für Multiplikatoren, einem arabischsprachigen Gesprächskreis für Frauen sowie einem Selbststärkungsangebot für betroffene Frauen.

Die Evaluation im Auftrag der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration analysiert die Arbeit der beiden Beratungsstellen im Hinblick auf die Frage nach der Zielgruppenerreichung, der Qualität des Angebotes sowie der Professionalität und Zweckmäßigkeit der Vernetzung. Neben einer Dokumentenanalyse, leitfadengestützten Interviews mit den Beraterinnen der beiden Stellen sowie mit Kooperationspartnerinnen und -partnern und zwei Workshops konnte die Evaluation auf Interviews mit (ehemaligen) Ratsuchenden aufbauen, die die Analyse wertvoll vertiefen.

Insgesamt besteht in beiden Beratungsstellen ein sehr hoher Anspruch an die Qualität der Beratung sowie die Konzeption. Beides spiegelt sich in erster Linie in den Qualitätsmerkmalen der Fachkräfte wieder. Gleichzeitig besteht ein sehr umfassender Arbeitsauftrag, der sowohl die Vertrauensstellung der Fachkräfte bei den Ratsuchenden, als auch die Schnittstellenfunktion der Beratungsstellen entspricht.

Die Zusammenarbeit mit LÂLE und i.bera wird von den Kooperationspartnern als durchweg positiv bewertet. Die Fachkenntnis, Expertise und Professionalität der Mitarbeiterinnen ist in Hinblick auf Informations- und Orientierungsleistungen im Netzwerk sehr geschätzt. Reibungsverluste in der Kooperation entstehen hingegen dann, wenn auf Seiten der kooperierenden Regeldienste die interkulturelle Öffnung und die Qualifizierung des Personals in Hinblick auf interkulturelle Kompetenz noch nicht weit genug fortgeschritten sind, um den Problemlagen der Klientinnen und Klienten der Beratungsstellen gerecht zu werden.

Ausbaufähig wäre das Angebot vor allem im Bereich der Präventionsarbeit, wofür es allerdings entsprechender Ressourcen bedarf. Derzeit kann die wachsende Nachfrage mit dem bestehenden Stundenkontingent von 1.400 Stunden je Beratungsstelle nur durch Mehrarbeit gedeckt werden. Für die Zukunft wäre zu überdenken, wie eine hohe Qualität in Verbindung mit steigenden quantitativen Anforderungen erhalten werden kann, sofern es nicht möglich ist, die personellen Ressourcen aufzustocken.

# II. Endbericht der Evaluation

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage und Hintergrund

Der Begriff häusliche Gewalt bezeichnet Gewalttaten physischer, sexueller, psychischer Art, die zwischen Erwachsenen in engen sozialen Beziehungen stattfinden und die in einem gemeinsamen Haushalt leben. Die Hamburger Beratungspraxis verwendet den Begriff der häuslichen Gewalt in Anlehnung an die Definition des Berliner Interventionsprojekt (BIG): Unter häuslicher Gewalt werden in erster Linie Gewalthandlungen zwischen erwachsenen Menschen in Paarbeziehungen verstanden.[1]

Dagegen werden Gewalttaten von Erwachsenen gegenüber minderjährigen Kindern nicht unter den Begriff häusliche Gewalt subsumiert, sondern als innerfamiliäre Gewalt bezeichnet. Zur Terminologie und Abgrenzung der Begrifflichkeiten existieren jedoch unterschiedliche Definitionen.[2]

Häusliche Gewalt drückt sich nicht allein in körperlichen Verletzungen aus, sondern geht meist mit psychischer, sozialer, ökonomischer und sexualisierter Gewalt einher. In der Regel wird unterschieden zwischen situativem, konfliktbezogenem Gewaltverhalten und wiederholter, systematischer Gewaltandrohung oder Gewaltanwendung. Gemeinsam ist beiden Gewaltformen, dass sie im privaten Bereich der Betroffenen ausgeübt werden und eine emotionale Bindung zwischen den Beteiligten besteht, die oft durch ein Machtgefälle zwischen Täter und Opfer gekennzeichnet ist.

Zwangsheiraten sind eine spezielle Form von Gewalt an der Schnittstelle zwischen häuslicher und innerfamiliärer Gewalt, weil sowohl minderjährige Mädchen und Jungen als auch erwachsene Frauen und Männer betroffen sind.[3]

Zwangsheiraten stellen eine schwere Menschenrechtsverletzung dar, sie verstoßen in eklatanter Weise gegen zivil- und strafrechtliche Vorschriften sowie gegen den verfassungsrechtlichen Grundsatz der Gleichberechtigung zwischen Männern und Frauen in der Bundesrepublik Deutschland.

Zwangsheiraten sind in den vergangenen Jahren verstärkt in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt sind. Allerdings muss – im Gegensatz zur weiterhin verbreiteten Verallgemeinerung in den Medien – zwischen Zwangsheiraten und arrangierten Ehen unterschieden werden,

---

1 Vgl. Rabe, Heike 2007: Rechtlicher Schutz für Kinder vor häuslicher Gewalt. In: Kavemann, Barbara / Kreyssig, Ulrike (Hrsg.): Handbuch Kinder und häusliche Gewalt, 2. Aufl.,VS Verlag, S. 125f.

2 S. z.B. Schwander, Marianne 2003: Interventionsprojekte gegen häusliche Gewalt: Neue Erkenntnisse – neue Instrumente. In: Schweizerische Zeitschrift für Strafrecht, Band 121, Heft 2, Bern, Stämpfli: „Häusliche Gewalt liegt vor, wenn Personen innerhalb einer bestehenden oder aufgelösten familiären, ehelichen oder eheähnlichen Beziehung physische, psychische oder sexuelle Gewalt ausüben oder androhen“. Diese Definition, auf die sich z.B. auch das Berner Interventionsprojekt (bip) 2001 und die Polizei- und Militärdirektion des Kantons Bern stützen, umfasst im Gegensatz zur o.g. Abgrenzung auch die Gewalt von Erwachsenen gegen Kinder und zwischen Kindern.

3 Lawaetz-Stiftung 2006: Ergebnisse einer Befragung zu dem Thema „Zwangsheirat in Hamburg“. Durchgeführt im Auftrag der Behörde für Soziales, Familie, GesundhPeit und Verbraucherschutz in Hamburg, S. 20f.

auch wenn Zwangsheiraten vor allem in solchen Kontexten anzutreffen sind, in denen auch arrangierte Ehen verbreitet sind.[4] Zudem wird bei Zwangsheiraten zwischen Eheschließungen von in Deutschland lebenden Personen mit Migrationshintergrund und solchen unterschieden, bei denen Braut oder Bräutigam im Ausland leben und eine Zwangsheirat einen weiteren Migrationsprozess anstößt.[5]

Erzwungene Eheschließungen kommen in verschiedenen Gesellschaften und unterschiedlichen Religionsgemeinschaften vor. Es können unterschiedliche Motive hinter der Zwangsheirat stehen: Der Wunsch nach sozio-ökonomischer Absicherung und der Versuch, die Ehre der Familie zu erhalten, Traditionen zu bewahren, familiäre Verpflichtungen einzuhalten oder Personen aus dem Herkunftsland die Einwanderung nach Deutschland zu ermöglichen, sind nur einige davon. Zuweilen werden auch Familienangehörige verheiratet, um einen – eventuell nur unterstellten – Verdacht der Homosexualität, die vom sozialen Umfeld nicht akzeptiert wird, abzuwenden. Zwangsheiraten sind dabei häufig mit weiteren Formen der häuslichen Gewalt verbunden. Das primäre Bedürfnis für die Betroffenen, so wird von Expertinnen und Experten betont, besteht darin, die Spirale von Gewalt und Zwang zu durchbrechen.

Das erhebliche Risikopotential von Zwangsheirat und häuslicher Gewalt in Familien mit Migrationshintergrund sowie die Notlage von Betroffenen ist in den vergangenen Jahren besonders in Zusammenhang mit sogenannten „Ehrenmorden“ in das öffentliche Bewusstsein gerückt. Da rechtliche Interventionsmöglichkeiten vor allem aufgrund der Schwierigkeit des Zugangs zu den Betroffenen, für die ein Einschalten von offiziellen Stellen sowohl einen Bruch mit ihrem sozialen Umfeld, als auch ein erhebliches Risiko bedeutet, begrenzt sind, sind die Zugänglichkeit von Beratungsstellen mit „Vertrauensstatus“, die in erster Linie dem Schutz und der Beratung von Betroffenen verpflichtet sind, besonders in unmittelbaren Gefahrensituationen, von zentraler Bedeutung.[6]

Die Hansestadt Hamburg hat u.a. mit dem Handlungskonzept zur Bekämpfung von Zwangsheiraten und der damit verbundenen Förderung interkultureller Gewaltberatung auf diese Herausforderungen reagiert.[7] In diesem Zusammenhang hat die Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz (BSG, jetzt Behörde für Arbeit, Familie, Soziales, Integration (BASFI)) in Hamburg im Jahr 2007 die interkulturellen Beratungsstellen LÂLE (des Trägers Interkulturelle Begegnungsstätte e.V.) und i.bera (des Trägers verikom e.V.) für Opfer von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat eingerichtet. Mit der Einrichtung der interkul-

4 Strobl, Rainer/Olaf Lobermeier 2007: Phänomene und Ursachen. Zwangsverheiratung: Risikofaktoren und Ansatzpunkte zur Intervention. In: BMFSFJ (Hrsg.): Forschungsreihe Band 1. Zwangsverheiratung in Deutschland. Nomos Verlag, S. 23-67. Straßburger, Gaby 2007: „Ethnisierung des Sexismus“. Zum Diskurs über arrangierte Ehen und Zwangsheirat. In: Migration und Soziale Arbeit, Jahrgang 29, Heft 1, S. 25-32.

5 Lawaetz-Stiftung 2006: Ergebnisse einer Befragung zu dem Thema „Zwangsheirat in Hamburg“. Durchgeführt im Auftrag der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz in Hamburg.

6 Bielefeldt, Heiner/Petra Follmar-Otto 2007: Einführung. Zwangsverheiratung – ein Menschenrechtsthema in der innenpolitischen Kontroverse. In: BMFSFJ (Hrsg.): Forschungsreihe Band 1. Zwangsverheiratung in Deutschland. Nomos Verlag, S. 10-22.

7 Mitteilung des Senats der Freien und Hansestadt Hamburg an die Bürgerschaft: Stellungnahme zu den Ersuchen der Bürgerschaft vom 22./23. Februar 2006 „Zwangsheirat ächten – Zwangsehen vorbeugen“ (Drucksache 18/2405 und 18/2414), Drucksache 18/6435, 12.06.2007.

turellen Beratungsstellen wurde zudem eine wichtige Empfehlung aus der Evaluierung der Interventionsstelle „pro aktiv“ in Hamburg umgesetzt.[8]

Danach benötigen von häuslicher Gewalt Betroffene mit Migrationshintergrund, deren Alltag häufig durch soziale Isolation und Defizite in der deutschen Sprachkompetenz geprägt ist, bedarfsspezifische Angebote, die es ihnen auch ermöglichen, in ihrer Muttersprache über ihre grundlegenden Rechte und Handlungsoptionen informiert zu werden.

Im Jahr 2010 wurde das Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (ISS-Frankfurt a.M.) mit der Evaluation der beiden Beratungsstellen beauftragt. Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse der Evaluation vor und hat zum Ziel, mögliche Handlungsoptionen und Steuerungsinstrumente zur Feinjustierung der Angebote aufzuzeigen.

## 1.2 Kurzprofil der Träger und Beratungsstellen

LÂLE ist ein Beratungsangebot der Interkulturellen Begegnungsstätte in St. Pauli, das im Mai 2007 eröffnet wurde. Die Beratenden sind mobil und überregional in Hamburg tätig. Der Träger von LÂLE – die Interkulturelle Begegnungsstätte e.V. – ist eine gemeinnützige und interkulturelle Migrantenorganisation und Träger der Integrationszentren Eimsbüttel und St. Pauli.

Die ebenfalls 2007 eingerichtete Beratungsstelle i.bera ist im Integrationszentrum in Altona angesiedelt und ist ebenfalls mobil und überregional in Hamburg tätig. Verikom (Verbund für interkulturelle Kommunikation und Bildung e.V.) ist ein gemeinnütziger Verein mit Einrichtungen und Angeboten an insgesamt sieben Standorten in Hamburg.

## 1.3 Leistungsangebot der Beratungsstellen

Das Leistungsangebot der beiden Beratungsstellen richtet sich primär an Frauen, Männer und Jugendliche mit Migrationshintergrund, die Opfer von angedrohter/vollzogener häuslicher Gewalt und/oder von angedrohter/vollzogener Zwangsheirat geworden sind.

- **Beratung von Opfern häuslicher Gewalt und Zwangsheirat**

Bei beiden Beratungszentren steht die Beratung von Betroffenen im Mittelpunkt der Tätigkeit. Neben der Krisen-, Einzel- und ggfs. Paarberatung bieten die Beratenden umfassende Informationen zu Möglichkeiten der medizinischen, rechtlichen und therapeutischen Hilfestellungen.

Sie unterstützen die Ratsuchenden weiterhin bei Bedarf in verschiedenen organisatorischen Belangen und Antragstellungen sowie durch die Vermittlung zu weiteren Angeboten und Schutzeinrichtungen. Um das Funktionieren dieser Schnittstellenfunktion zu gewährleisten, ist eine ausgedehnte Netzwerk- und Kooperationsarbeit erforderlich.

8 Vgl.Schaak, Torsten 2006: Endbericht der Evaluation der Interventionsstelle gegen häusliche Gewalt in Hamburg, S. 180ff.

- **Beratung von Multiplikatoren, Angehörigen und befreundeten Personen**

Neben den Betroffenen selbst informieren die beiden Einrichtungen Multiplikatoren und Beratende sowie befreundete Personen und Angehörige, die mit der Problematik von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat in Familien mit Migrationshintergrund konfrontiert sind.

- **Weitere Angebote der Beratungsstellen**

Fortbildungen für Lehr- und Fachkräfte werden durch die Beratungsstelle i.bera angeboten. Eine solche Sensibilisierung des Personals von Bildungseinrichtungen ist von zentraler Bedeutung für die Zugänge zu Betroffenen und deren Unterstützung, da diese Institutionen in der Regel auch von denjenigen Familienmitgliedern aufgesucht werden dürfen, die von ihren Familien ansonsten besonders stark kontrolliert werden. Hier können Brücken ins Unterstützungssystem gebaut werden.[9] Für i.bera wurde das Beratungsangebot im Jahr 2010 mit zwei Fachveranstaltungen für Multiplikatoren, der Durchführung von Fortbildungen für Multiplikatoren sowie der Durchführung von drei pädagogischen Präventionsworkshops für Schülerinnen und Schüler (2010 nahmen hieran 61 Jugendliche teil) sowie der Durchführung von drei pädagogischen Workshops für Eltern in Kooperation mit Migrantenselbsthilfevereinen im Rahmen von Elterntreffs (77 Mütter nahmen 2010 teil) abgerundet. Weiterhin bot i.bera diverse Fachgespräche für Frachkräfte verschiedener Hilfessysteme sowie Informationsveranstaltungen für Frauengruppen, Schülerinnen und Schüler an. Darüber hinaus startete 2010 ein Gesprächskreis für arabischsprechende Frauen.

Bei LÂLE wird das Beratungsangebot flankiert von einem ressourcenorientierten Empowermentangebot zur Stärkung der Betroffenen. Hieran haben 2010 33 Frauen zwischen 17 und 56 Jahren teilgenommen, die psychische oder physische Gewalt erfahren haben oder davon bedroht sind. Hinzu kommt die Durchführung von zwei Veranstaltungen und fachspezifischen Workshops für Fachkräfte und Multiplikatoren anderer Hilfesysteme und der breiten Öffentlichkeit. Weiterhin werden Fachgespräche für Fachkräfte der anderen Hilfesysteme sowie Projektvorstellungen in Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit, innerhalb von Integrationskursen sowie an Schulen angeboten. Zudem werden im Rahmen der Multiplikatorenarbeit ein Empowermentworkshop (2010: 13 Teilnehmerinnen) und ein Diversity-Training (2010: fünf Teilnehmende) durchgeführt.

## 1.4 Finanzierung und Auslastung

Die Nachfrage nach Beratung ist bei beiden Beratungsstellen mit zunehmendem Bekanntheitsgrad stetig gewachsen. So wurde die Beratung bei i.bera im ersten Förderjahr (Mai 2007 bis Mai 2008) mit 848 Stunden durchgeführt. Für den zweiten Sachbericht, der Mitte Mai 2008 bis Ende des Jahres 2008 erfasst, lagen die Beratungsstunden trotz des kürzeren Berichtszeitraums mit 852 Stunden nahezu ebenso hoch. Im Jahr 2009 wurde die Beratung

9 Kavemann, Barbara 2007: Prävention und Intervention. Erfahrungen mit Interventionsprojekten zum Schutz von Frauen vor Gewalt. Folgerungen für eine wirksame Strategie zur Überwindung von Zwangsverheiratung. In: BMFSFJ (Hrsg.): Forschungsreihe Band 1. Zwangsverheiratung in Deutschland. Nomos Verlag, S. 280.

bei i.bera von insgesamt 376 Ratsuchenden (unmittelbar Betroffene, Familienangehörige, Freunde und MultiplikatorInnen) mit 1.357 Beratungsstunden wahrgenommen. Der Sachbericht 2010 weist 444 Ratsuchende mit 1.486 Beratungsstunden insgesamt aus.

Vergleichbar konstatieren auch die Jahresberichte von LALE, dass die Leistungen insbesondere in der Anfangszeit nur durch Mehrarbeit der Mitarbeiterinnen erbracht werden konnten, wobei das Jahr 2009 durch eine besonders starke Stundenbelastung gekennzeichnet war. Im Jahr 2009 erreichte das Beratungsangebot von LALE insgesamt 413 Ratsuchende, darunter 216 unmittelbar und 66 mittelbar Betroffene. Die Beratungsstunden erhöhten sich auf 1.746 und lagen daher deutlich über den Vereinbarungen in der Leistungsbeschreibung. Im Berichtsjahr 2010 kam LALE auf eine Gesamtberatungszeit von etwa 1.566 Stunden für insgesamt 860 Ratsuchende. Beide Beratungsstellen lagen damit im Berichtsjahr 2010 im Bereich Beratung über den in der Zweckbeschreibung vereinbarten 1.400 Beratungsstunden.

Der großen und wachsenden Nachfrage nach Beratung und der damit einhergehenden Auslastung der Beraterinnen wurden laut Auskunft der BASFI von Seiten der Hansestadt durch eine Aufstockung der Ressourcen Rechnung getragen: Beide Beratungsstellen wurden im Doppelhaushalt 2009/2010 strukturell um 62.500 € pro Beratungsstelle aufgestockt. Diese Aufstockung hatte bereits eine personelle Erhöhung der Beratungsstellen im Jahre 2008/2009 zur Folge (1,66 Stellenanteile Fachberatung für beide Einrichtungen bei Implementierung, 3,04 Stellenanteile nach Erhöhung im Jahre 2008, 4,27 Stellenanteile nach erneuter Erhöhung der Zuwendungssumme im Doppelhaushalt 2009/2010).

Beiden Beratungsstellen werden im Haushaltsjahr 2011 von der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration zusammen mit 277.632,01 € gefördert und beschäftigen sieben Fachberaterinnen und Fachberater mit einem Stellenanteil von insgesamt 4,27 ohne Intendanz und Leitungskräfte.

Trotz der verbesserten Ausstattung weisen die Beratungsstellen in ihren aktuellen Sachberichten weiterhin darauf hin, dass insbesondere zur Verbesserung von Zugängen zu schwer erreichbaren Zielgruppen – durch stärkere Öffentlichkeitsarbeit oder die Beschäftigung eines männlichen Beraters bei beiden Beratungsstellen – das gegenwärtige Stundenkontingent nicht ausreiche. Ebenso sei eine Ausweitung der Präventionsarbeit, wie sie für notwenig befunden wird, gegenwärtig nicht zu leisten. Dieser Befund erhält Rückendeckung durch die Interviews mit den KooperationspartnerInnen (s.u.).

# 2 Evaluation der Beratungsarbeit

## 2.1 Fragestellungen und Zielsetzung der Evaluation

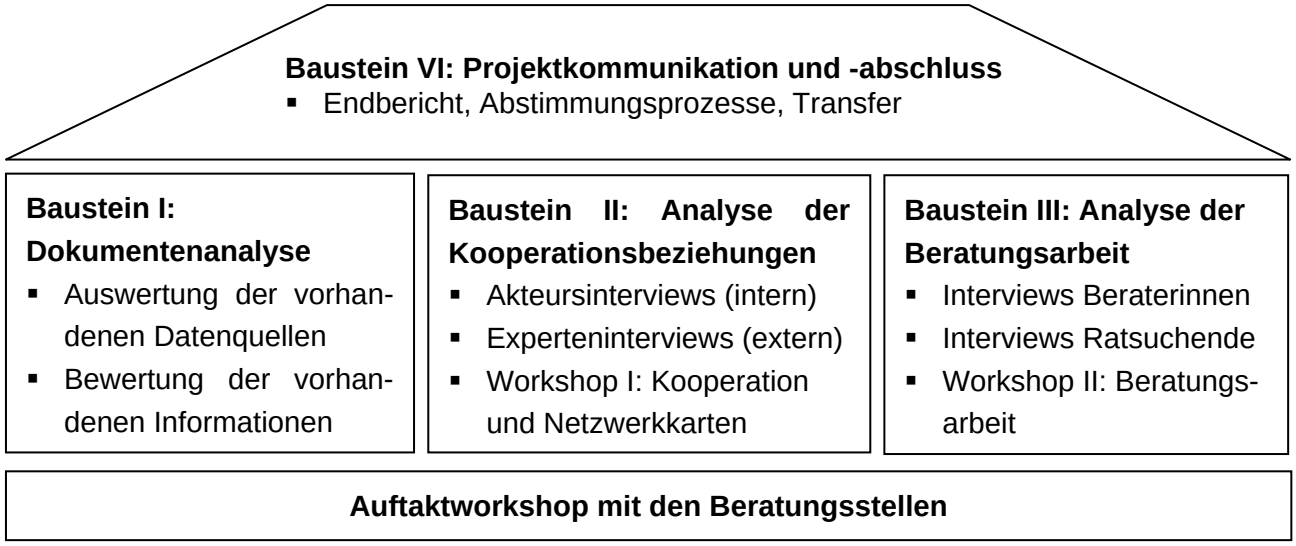
Die Evaluation der beiden Beratungsstellen verfolgt als zentrale, durch den Auftraggeber benannte Ziele

- die Analyse von der Zusammensetzung der beratenen Zielgruppen sowie den entsprechenden spezifischen Problemstellungen und den Zugangsproblematiken (einschließlich Menschen mit Behinderungen und homosexuellen Zielgruppen),
- die Bewertung des Leistungsangebots der beiden Beratungsstellen in Hinblick auf Organisation und Konzeption,
- die Evaluation der Kooperationen und Netzwerke, besonders in Hinblick auf Professionalität und Zweckmäßigkeit bei Beratung und Prävention.

Im Mittelpunkt der Evaluation stehen damit die Fragen nach dem Abgleich der Beratungskonzeption, -methodik und -prozesse mit den spezifischen Problemstellungen der Zielgruppen, die Qualitätsstandards der Beratungsstellen und deren Umsetzung in der praktischen Arbeit sowie die Zusammenarbeit mit weiteren Stellen und die Passgenauigkeit der Interventionsketten.

## 2.2 Methodisches Vorgehen

Zur Bearbeitung der Fragestellungen und Zielsetzungen der Evaluation wurde folgendes Projektdesign eingesetzt:



### 2.2.1 Auftaktworkshop mit den Beratungsstellen

Ziel des Auftaktworkshops war die Information der Beratungsstellen über Zielsetzungen, Abläufe und Methoden der Evaluation, über das ISS-Frankfurt a.M. sowie über Perspektiven auf das Thema und Qualifikation der Projektmitarbeiterinnen des ISS. Der persönliche Kontakt und die Möglichkeit für die Klärung von Fragen erwiesen sich dabei als bedeutsam für den weiteren Verlauf der Evaluation, besonders für die Möglichkeit von Interviews mit Beratungsnehmenden. Weiterhin wurden erste Absprachen, z.B. hinsichtlich der Übermittlung von bestehenden Dokumenten, getroffen und Terminzeiträume für die Interviews in Abstimmung mit dem Zeitplan vereinbart.

### 2.2.2 Dokumentenanalyse

Im Vordergrund standen bei diesem Leistungsteil die durch den Auftraggeber benannten Ebenen „Organisatorische und konzeptionelle Qualität der Beratungsarbeit“ sowie „Zusammensetzung des beratenen Personenkreises“. Insbesondere richtete sich das Interesse auf drei Fragestellungen:

- Gibt die Dokumentation ausreichend Aufschluss über die Zielgruppenerreichung (bes. in Hinblick auf Betroffene mit Behinderungen und homosexuelle Zielgruppen)?
- Ist die Art der Dokumentation sinnvoll und ausreichend?
- Inwieweit bietet die Dokumentation Ansätze für Verbesserungen und Prozesssteuerung?

Basierend auf den definierten Zielsetzungen wurde zunächst ein Auswertungsraster erarbeitet, das folgende Dimensionen enthielt:

- Art der Dokumentation
- Zusammensetzung der erreichten Personen nach demografischen Daten, einschließlich der Frage, ob homosexuelle Zielgruppen und Behinderte erreicht wurden
- Art der Zugänge
- Beratungs-/Kontaktanlass
- Inanspruchnahme von Beratungs-/Dienstleistungen
- Methodik von Beratungs-/Dienstleitungen
- Beratungs-/Leistungsketten (Vernetzung)
- Auslastung und Personalschlüssel

Gegenstand dieses Leistungsteils war die Auswertung von Datenquellen, die von Seiten der Träger erstellt wurden. Diese umfassten in erster Linie die Sach- und Jahresberichte, aber auch Checklisten u.a. In einem ersten Schritt wurden die vorhandenen Dokumente dahingehend analysiert, welche Daten erhoben und abgebildet werden sowie die „Datenlücken“ in der Dokumentation festgestellt. Zudem wurden die vorliegenden Datenquellen in einem zweiten Schritt hinsichtlich des Informationsgehaltes der Dokumentation zur Erreichung der intendierten Zielgruppen, der zielgruppenspezifischen Ausrichtung der Methodik sowie der Qualifizierung der beratenden Personen bewertet.

Aus dieser Bewertung wurden a) erste Befunde für Verbesserungen der Dokumentation und b) mögliche Ansatzpunkte von Steuerungsprozessen abgeleitet und c) die Interviewleitfäden für die Akteursinterviews sowie Teile der Leitfäden für die Beraterinneninterviews erstellt.

In den Akteursinterviews erfolgte die Rückkopplung der Erkenntnisse aus der Dokumentenanalyse und es wurden ergänzende Informationen zu den Daten eingeholt, die in der Dokumentation nicht erfasst wurden.

### 2.2.3 Analyse der Kooperationsbeziehungen

Um die Kooperations- und Vernetzungsstrukturen von LÂLE und i.bera darzustellen, die entscheidende Voraussetzung für eine funktionierende Interventionskette im Einzelfall sind, wurden insgesamt 22 Interviews durchgeführt, davon zwei explorative Akteursinterviews (jeweils eines mit einem Träger) und 20 externe Expertenbefragungen. Alle Interviews wurden digital aufgezeichnet, transkribiert, anonymisiert und inhaltsanalytisch mit Hilfe der Software MAXqda ausgewertet.

#### 2.2.3.1 Akteursinterviews intern

Die internen Akteursgespräche mit je einer Befragung pro Träger hatten explorativen Charakter und berührten vor allem folgende Fragenkomplexe:

- häufigste Kooperationspartner
- verbindliche und systematische Kooperations- und Arbeitsstrukturen bzw. Kooperationsvereinbarungen
- Umfang und Zielsetzungen einer Kooperation bzw. Vernetzung mit Migrantenorganisationen, Religionsgemeinschaften und den Communities
- Bewertung der Interventions- und Leistungsketten der Beratungsstellen

Zudem wurden in diesem Schritt in Ergänzung zu den durch die Beratungsstellen übermittelten Listen die relevanten Kooperationsinstitutionen und z.T. Ansprechpersonen für die nachfolgend beschriebenen externen Experteninterviews identifiziert.

Weiterhin waren die aus der Dokumentenanalyse abgeleiteten Fragen Gegenstand des Interviews. Beide Interviews waren als face-to-face-Interview mit der jeweiligen Geschäftsleitung des Trägers sowie je einer Fachkraft vor Ort geplant, ein Interview fand jedoch krankheitsbedingt mit zwei Fachkräften statt.

#### 2.2.3.2 Experteninterviews extern

Auf Grundlage der beiden Akteursinterviews sowie einer schriftlichen Übersicht der beiden Beratungsstellen über alle relevanten Kooperationspartner wurden Interviewpartnerinnen bzw. Interviewpartner ausgewählt, die ein weites Spektrum an institutionellen Hintergründen abdecken sollten. Die externen Experteninterviews hatten die Bewertung in Hinblick auf Wirksamkeit der Beratungen im Rahmen der Interventionskette sowie auf Kooperationsbeziehungen bezüglich Kooperationsstruktur, Professionalität und Kompetenzen der Beratenden zum Gegenstand.

Insgesamt wurden zum Themenkomplex Vernetzung 20 Interviews mit 24 Interviewpartnerinnen und -partner geführt (Leitfaden siehe Anhang). Die Interviews erfolgten in den meisten Fällen face-to-face, in einem Fall wurde ein Telefoninterview geführt.

Die Tätigkeitsbereiche der Interviewten lassen sich folgenden Feldern zuordnen:

- Krisen- und Schutzeinrichtungen (z. B. Frauenhäuser, anonyme Schutzeinrichtungen)
- Jugendämter
- Zivilgesellschaft (Migrantenorganisation / religiöse Gemeinschaft / Vereine)
- Beratungsstellen (z.B. für Opfer, Familien, Migrantinnen und Migranten)
- Polizei
- Jobcenter

Dabei wurden Interviews sowohl mit solchen Personen geführt, die mit den beiden Beratungsstellen vor allem über Gremienarbeit – beispielsweise im Rahmen des Runden Tischs gegen häusliche Männergewalt – vernetzt sind, als auch mit solchen, denen eine operative Funktion im Rahmen der Hilfekette zukommt.

Die jeweils ersten Interviews dienten der Exploration des Feldes. Im Folgenden wurden die Themen sukzessive weiterentwickelt.[10]

Die geführten Interviews stellen jedoch nur ein Schlaglicht auf bestehende Vernetzungs- und Kooperationsstrukturen dar, da sich in den Regeldiensten die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den Bezirken, aber auch zwischen den jeweils zuständigen Einzelpersonen selbst innerhalb eines Bezirks erheblich unterscheiden kann. Mögliche Lücken in Hinblick auf die Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse wurden jedoch durch die Gruppendiskussionen mit Beraterinnen und Leitungen der beiden Träger im Rahmen der beiden Workshops (s.u.) methodisch aufgefangen.

#### 2.2.3.3 Workshop I: Kooperationserfahrungen langfristiger Beratung

Der erste Workshop am 12. April 2011 wurde mit dem Ziel durchgeführt, die Kooperations- und Vernetzungsstrukturen der Beraterinnen und der Beratungsorganisationen mit Blick auf die Frage zu analysieren, inwiefern diese Strukturen die Qualität der Hilfe- und Beratungsleistungen erhöhen und zur Verbesserung der Lebenssituation der Ratsuchenden direkt oder indirekt beitragen. Zu diesem Zweck wurden von den Beraterinnen individuelle Netzwerkkarten erstellt.

Der Begriff der „sozialen Netzwerke" bezeichnet grundsätzlich die Tatsache, dass Menschen und Organisationen miteinander sozial und strukturell verknüpft sind. Zur Darstellung dieser Verknüpfungen verwendet man u.a. sogenannte „Netzwerkkarten". Die Erstellung von Netzwerkkarten ist eine Methode, um die sozialen und organisationalen Beziehungen von Menschen und Einrichtungen, z.B. in der Sozialen Arbeit, zu analysieren, sichtbar zu machen und damit Reflexions- und Veränderungsprozesse einzuleiten. Die Literatur über soziale

10 Glaser, Barney G./Anselm L. Strauss 1998 (1967): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Göttingen: H. Huber, S. 51-83.

Netzwerke beschäftigt sich häufig mit Problemen der Formalisierung der Netzwerkanalyse in der Tradition der Soziometrie. Es werden dabei typische Merkmale dieser Netzwerke und charakteristische Strategien der Personen in der aktiven Gestaltung ihrer Netzwerke untersucht und zu spezifischen Merkmalen dieser Personen in Beziehung gesetzt. Daraus ergeben sich dann Hinweise auf fehlende adäquate Unterstützungen und Ansatzpunkte für professionelle Hilfen. Im Kontext der vorliegenden Evaluation erfolgte die Analyse und Abbildung dieser Strukturen und Beziehungen immer auch vor der Folie des Nutzens der Netzwerke für die Bearbeitung der Notsituationen der Ratsuchenden.

Hierzu wurden von den Beraterinnen individuelle Netzwerkkarten erstellt: Für die Erstellung der Netzwerkkarte wurde eine Ankerperson gewählt, in diesem Fall jeweils eine Beraterin. Sie bildet das Zentrum des Netzwerks. In einem zweiten Schritt wurden nun die Personen und Organisationen des Umfelds eingetragen: Je wichtiger diese Person/Organisation ist, desto näher wird das Symbol für diese Person zur Ankerperson gezeichnet. Besteht zwischen zwei Personen/Organisationen Kontakt, werden diese mit einer Linie verbunden, die Qualität des Kontaktes durch Symbole spezifiziert. Dadurch entsteht Stück für Stück ein Netz, das in den Sektoren unterschiedlich stark ausgeprägt sein kann.

Die erarbeiteten Netzwerkkarten wurden zunächst in beratungsstellenübergreifenden Zweiergruppen diskutiert und anschließend in der Gesamtgruppe analysiert. Besonderes Augenmerk wurde auf Eigenschaften der Beziehungen, Dichte der Netzwerke, „Löcher“ sowie starke und schwache Verbindungen gerichtet.

Der Workshop wurde von den Fachkräften des ISS-Frankfurt a.M. zudem genutzt, erste Eindrücke zur Kooperation aus den geführten Interviews an die Beraterinnen rückzuspiegeln. Dabei stellte sich heraus, dass die Ergebnisse der Netzwerkkarten eine sehr hohe Übereinstimmung mit den im Rahmen der Interviews gewonnenen Einschätzungen aufwiesen. Diese Form der kommunikativen Validierung, wie sie durch die Gruppendiskussion im Rahmen der Workshops erfolgte, gilt als ein Qualitätsmerkmal für qualitative Forschungsmethoden (von Kardorff 2005: 247).[11] Auch wurde der Workshop durch die Fachkräfte intensiv zum Austausch und zur Reflexion der eigenen Ansätze und Kooperationen genutzt.

### 2.2.4 Analyse der Beratungsarbeit

Die Analyse der Beratungsprozesse und inhaltlichen Beratungsarbeit erfolgte in drei Schritten: einer Befragung der Beraterinnen, Interviews mit Beratungsnehmenden sowie der Durchführung eines Workshops. In die Analyse der Wirksamkeit der Beratungsarbeit flossen außerdem die Einschätzungen aus den Interviews mit den Leitungen und KooperationspartnerInnen ein. Ziel war es, durch diese multiperspektivischen Erhebungen ein umfassendes Bild über Prozesse, Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit der Beratungsarbeit zu gewinnen.

11 Von Kardorff, E. (2005). Qualitative Evaluationsforschung. In: Flick, Uwe/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 4. Auflage. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch, S. 238-250.

#### 2.2.4.1 Befragung der Fachkräfte

Um einen tiefergehenden Einblick in die Abläufe, Inhalte, Methoden und Erfahrungen in der Beratungsarbeit zu erhalten, wurde eine Befragung von jeweils drei Fachkräften pro Beratungsstelle in face-to-face-Einzelgesprächen durchgeführt.

Dazu wurde ein Leitfaden erstellt, der u.a. folgende Themenkomplexe beinhaltete:

- Zielgruppen und Zugänge
- Spezifische Bedarfe und Herausforderungen der Zielgruppen und Problemstellungen
- Zielgruppenspezifische Besonderheiten der Beratung
- Inhalte und Ablauf von Beratungen
- Zielgruppenspezifische Beratungsansätze und dahingehend bewährte Methoden
- Einbezug des Umfelds der Betroffenen in den Beratungsprozess und Umfeldarbeit
- Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit der Anbindung der Beratungsstellen bei zwei Hamburger lntegrationszentren
- Zweckmäßigkeit und Wirksamkeit der Komm-Struktur in den Beratungsstellen
- Bedarf und Ansätze für Weiterentwicklung

Alle Interviews wurden digital aufgezeichnet, transkribiert, anonymisiert und inhaltsanalytisch mit Hilfe der Software MAXqda ausgewertet (siehe Leitfäden im Anhang).

Des Weiteren boten die Interviews mit den Beraterinnen Anhaltspunkte für die Erstellung eines Leitfadens für die Durchführung der Interviews mit Beratungsnehmenden.

#### 2.2.4.2 Befragung von Beratungsnehmenden (Optionaler Leistungsteil)

Die Handlungsrelevanz Sozialer Arbeit kann nur dann angemessen überprüft werden, wenn die Sichtweisen derjenigen Personengruppen berücksichtigt werden, an die sich Soziale Arbeit richtet. Die Orientierung an den Sichtweisen, Motiven und Wahrnehmungen der Betroffenen bildet eine wichtige Voraussetzung für ein besseres Verständnis des Untersuchungsgegenstandes und für die Rekonstruktion und Erklärung von Entscheidungen und Wirkungen.

Als zusätzlicher Leistungsteil wurde daher auf Empfehlung des ISS-Frankfurt a.M. eine subjektorientierte und partizipative Erhebungsphase durchgeführt. In diesem Rahmen wurden Beratungsnehmende der beiden zu evaluierenden Einrichtungen mit qualitativen leitfadengestützten Interviews in face-to-face-Interviews zu ihren Erfahrungen mit den Beratungs- und Unterstützungsangeboten der Beratungsstellen befragt.

Aufgrund der besonderen Problemstellungen und des Risikos der Beratungsnehmenden, der Sensitivität der Bewältigungsprozesse und des erforderlichen Grades an Anonymisierung wurde die Befragung von Angehörigen der Zielgruppe nur durch die engagierte Mitarbeit der beiden Beratungsstellen ermöglicht. Aus diesen Gründen erfolgten die Auswahl der Interviewpartnerinnen bzw. -partner, die Einholung der Zustimmung sowie der Zugang zu den Befragten ausschließlich über die Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen. Die Auswahl erfolg-

te sowohl nach inhaltlichen Kriterien (unterschiedliche Problemstellungen, Alter etc.) als auch nach den fachlichen Kriterien einer Abschätzung des Risikos und des Stands des Bewältigungsprozesses.

Bei den insgesamt sechs schwach strukturierten Interviews mit zusammen sieben Befragten war – in Abkehr von der üblichen Methodik – auf Wunsch der Befragten bis auf eine Ausnahme jeweils eine Mitarbeiterin der Beratungsstelle anwesend. Dieser Schritt war nicht nur zur Vertrauensbildung unerlässlich, sondern auch, um etwaige Regressionen im Prozess durch die erneute Schilderung vor einer unbekannten Person aufzufangen. Obwohl weniger die Problemstellung der Befragten selbst als vielmehr der Beratungsprozess intendierter Gegenstand der Interviews war, hat sich dieses Vorgehen in mehreren Fällen als sehr bedeutsam für den Erfolg der Interviews erwiesen. Bei zwei Interviews war zudem eine Dolmetscherin anwesend. Bei der Transkription und Auswertung der Interviews wurden die höchsten Standards der Anonymisierung und des Datenschutzes angewandt.

Ziel war es, insbesondere Aussagen zur Passgenauigkeit der Angebote, Wirksamkeit der Beratungsleistungen, zu möglichen Hindernissen bei Zugängen und Umsetzung sowie zu Teilhabemöglichkeiten und Bedarfen der Zielgruppe treffen zu können. Darüber hinaus bot die Befragung der Zielgruppe die Möglichkeit, einen Abgleich zwischen Bedarfen und Angebot vorzunehmen und daraus Steuerungsimpulse für die Weiterentwicklung der Beratungsstellen zu entwickeln.

#### 2.2.4.3 Workshop II: Kernziele und periphere Ziele typischer Beratungsprozesse

Im Zentrum des Workshops am 17.05.2011 standen die Fragen der Beratungsarbeit sowie die Validierung von Qualitäts- und Beratungskonzepten der Beratungsstellen auf der Ebene von Fachkräften und Organisation.

Weiterhin wurden bisherige Ergebnisse der Evaluation zur Beratungsarbeit abgeglichen. In einem weiteren Arbeitsschritt wurden die Punkte

- Beratungsansätze,
- Haltung und Umgang mit Klientinnen und Klienten,
- Qualitätsstandards sowie
- Alleinstellungsmerkmale

reflektiert und diskutiert. Als eines der Ergebnisse dieses Workshops wurde zudem ein Bedarf nach Transfer nach Abschluss der Evaluation festgestellt, im Sinne eines Umgangs mit den Ergebnissen.

Das Spannungsfeld zwischen quantitativen Anforderungen und qualitativen Erfordernissen, nicht zuletzt in Hinblick auf die Verfügbarkeit von Ressourcen, wurde ebenso diskutiert wie mögliche Ansätze zur Weiterentwicklung der Beratungsstellen.

# 3 Ergebnisse der Evaluation

Im Jahr 2010 wurden von i.bera insgesamt 444 Ratsuchende unterstützt (2009 waren es 376 Ratsuchende), darunter 271 unmittelbar Betroffene, wovon wiederum 80 von Zwangsverheiratung betroffen waren, zudem 82 Angehörige und befreundete Personen sowie 91 Multiplikatoren. Die Beratungsstelle besteht aus einem dreiköpfigen Team türkisch/kurdischer, deutscher und iranischer Herkunft und wird durch Dolmetscherinnen in der Beratungsarbeit unterstützt. Die Nachfrage durch unmittelbar betroffene männliche Ratsuchende ist im Jahr 2010 um 3,6% gestiegen. Es kann vermutet werden, dass ein männlicher Berater hier weitere Türen öffnen könnte.

Von LÂLE wurden im selben Zeitraum 860 Ratsuchende ausgewiesen, darunter 576 unmittelbar Betroffene, 78 Angehörige bzw. Freunde sowie 206 Fachkräfte. Hier hat der Einsatz eines männlichen Mitarbeiters zu einem Anstieg der männlichen Ratsuchenden von mehr als 50% beigetragen. Neben diesem Mitarbeiter auf 400-Euro-Basis sind drei Beraterinnen mit mexikanischem, türkisch/kurdischem und bosnischem Migrationshintergrund mit Stellenanteilen zwischen 29 und 31 Stunden/Woche beschäftigt.

Vor dem Hintergrund, dass für beide Beratungsstellen jeweils ein Stundenkontingent von 1.400 Stunden für die Beratung in der Zweckbeschreibung festgesetzt ist, wird deutlich, dass die weiterhin wachsende Nachfrage nur durch erhebliche Mehrarbeit gedeckt werden kann. Insbesondere in Urlaubs- und Krankheitszeiten besteht eine hohe Arbeitsbelastung der Teams fort.

## 3.1 Organisation und Konzeption der Beratungsarbeit

In die im Folgenden dargestellten Ergebnisse zu Organisation und Konzeption der Beratungsarbeit, die u.a. auch Zielsetzungen, Qualitätsmerkmale und zielgruppenspezifische Ansätze umschließt, fließen sowohl die Angaben aus den bereitgestellten Dokumenten als auch aus den Interviews mit den Beraterinnen und Workshop II ein.

### 3.1.1 Beratungskonzeption und -ansätze

Es wurde deutlich, dass die Beraterinnen in der jeweiligen Beratungsstelle über ein weitgehend einheitliches, fachlich fundiertes und durch Teamarbeit abgestimmtes Beratungskonzept verfügen, das sich zwischen den beiden Stellen sehr ähnelt.

Die Grundprinzipien der Beratungskonzeption beruhen auf mehreren Beratungsansätzen und lassen sich wie folgt zusammenfassen:

| Beratungskonzeption | | | |
|---|---|---|---|
| **Grundsätze**<br>Wahrung der Menschenrechte, Antidiskriminierung und Gleichberechtigung | | | |
| **Interkultureller Ansatz** | **Systemisch-integrativer Ansatz** | **Familientherapeutischer Ansatz** | **Subjektorientierung und Parteilichkeit** |
| • Set von Fähigkeiten und sozialen Kompetenzen<br>• Wissen über Migration und psychosoziale Aspekte<br>• Kritische Haltung zu Stereotypen, Vorurteilen und Bild der Medien<br>• Ambiguität und Toleranz<br>• Kultursensibles Vorgehen<br>• ggf. muttersprachliche Beratung | • Stärkung von Kompetenzen<br>• Ressourcenorientierte Beratung<br>• Lösungsorientierte Beratung<br>• Ratsuchende im Kontext ihrer Systeme betrachten<br>• Ratsuchende als „Experten“ ihrer Situation<br>• Aktives Zuhören und Empathie<br>• Strukturierung durch Prioritätensetzung | • Verbesserung der Qualität der Kommunikation<br>• Entwicklung von Problemlösungsstrategien<br>• Veränderung der Interaktionsmuster<br>• Entwicklung alternativer Handlungsstrategien | • Sicherheit und Interesse der Handelnden hat Vorrang<br>• Konkrete Unterstützung bei Handlungsbedarf<br>• Handeln nur in Absprache mit den Ratsuchenden<br>• Orientierung am individuellen Bedarf |

### 3.1.2 Zielsetzungen und Beratungshaltung

Die hauptsächlichen Zielsetzungen bestehen in folgenden Schritten, die sich teilweise überschneiden und teils gegenseitig bedingen:

- Risiko- und Krisenintervention
- Vertrauensaufbau
- Klärung der Situation
- Klärung von Schuldgefühlen und Verantwortlichkeiten
- Klärung von Zielen und Wünschen
- Umgang mit Ambiguitäten
- Stabilisierung
- Stärkung der Ressourcen und Empowerment
- Kooperation aktivieren
- Entwicklung von Handlungsoptionen
- Planung konkreter Schritte

- Ggf. Weitervermittlung an andere Stellen (Psychotherapeuten, Kliniken, Anwälte, Frauenhaus etc.)
- Selbständige Lebensführung

Die Beratungskonzeption, die Fachlichkeit und Erfahrung der Beratenden und die o.g. Ziele setzen eine bestimmte Grundhaltung der Beratenden voraus, die wie folgt subsumiert werden kann:

- Ratsuchende sind eigenverantwortliche und handelnde Personen (keine Opfer)
- Ratsuchende sind „Expertinnen“ bzw. „Experten“ ihrer Situation
- Gegenseitige Wertschätzung, Empathie und Respekt als Grundhaltung der Beratungsarbeit
- Interesse und Sicherheit der Ratsuchenden haben Vorrang (Parteilichkeit)
- Anonymität, Niedrigschwelligkeit und Freiwilligkeit
- Beratung als Hilfe zur Selbsthilfe
- Eigenverantwortung, Selbstreflektion und Psychohygiene der Beratenden

### 3.1.3 Zielgruppenspezifische Beratungsansätze

Neben diesen grundlegenden Ansätzen, Zielsetzungen und Haltungen sind zudem in diesem hochsensiblen Setting ein interkultureller Ansatz notwendig, der Erfahrungen und Qualifikation der Fachkräfte mit z.T. eigener Migrationserfahrung und Mehrsprachigkeit verbindet und in den die berufliche Erfahrungen mit Zielgruppen, die von häuslicher Gewalt bzw. Zwangsheirat bedroht sind, eingeflossen sind.

### 3.1.4 Eingesetzte Methoden

Es wird ein umfangreiches Set von Methoden eingesetzt, darunter:

Narratives Fragen, Gefahrenanalyse, Ressourcenanalyse, ggfs. Umfeldarbeit, soziale Gespräche zur Klärung von Schuldgefühlen und Verantwortung, Metaphern und Geschichten, Visualisierung von Konstellationen, Genogrammarbeit, Strukturierung durch Priorisierung, verschiedene Fragetechnicken (z.B. zirkuläres Fragen), Positive Verstärkung, Familienbrett, Reframing und Gestaltansätze.

### 3.1.5 Qualitätsmerkmale von Beratung

Die Qualitätsmerkmale der Beratung äußern sich zum einen in der fachlichen, zum anderen in der interkulturellen Kompetenz der Fachkräfte. Zu diesen Merkmalen gehören

- berufliche Qualifikation und Erfahrung

Alle Beraterinnen weisen mindestens eine Doppelqualifikation und langjährige Erfahrungen in relevanten Bereichen der Sozialen Arbeit vor:

- einen qualifizierten fachlichen Hintergrund (Studium der Sozialpädagogik / Psychologie)

- eine therapeutische Weiterqualifikation (systemisch-integrative Paar- oder Familientherapie)
- in einigen Fällen eine zusätzliche Weiterbildung in Traumatherapie
- langjährige Erfahrungen in der Sozialen Arbeit im Bereich Migration sowie
- langjährige Erfahrung in einem weiteren relevanten Bereich (Sozialberatung, Flüchtlingsarbeit u.a.).

- ständige Fortbildung, z.B. im rechtlich relevanten Bereich (Zuwanderungsgesetz, aufenthaltsrechtliche Grundlagen, Rechtslage zur Zwangsverheiratung, Opferschutz, Familienrecht u.a.) in inhaltlichen Themengebieten (z.B. Gewaltprävention, sexualisierte Gewalt) und im pädagogischen oder therapeutischen Bereich (z.B. verschiedene Methoden, Gruppenbezug)
- die Beratungshaltung (s.o.) sowie persönliches Engagement
- die von den Beraterinnen als „Migrationskoffer" subsumierte interkulturelle Kompetenz.

Der **„Migrationskoffer**" als Requisit der Qualitätsmerkmale enthält dabei:

- Erfahrungen aus Migrationssozialarbeit
- Erfahrungen aus Flüchtlingssozialarbeit
- Erfahrungen aus Jugendsozialarbeit
- Mehrsprachigkeit
- Z.T. eigene Migrationserfahrung

Diese interkulturelle Kompetenz der Beraterinnen wird zudem durch einen eigenen Migrationshintergrund gestützt (mit einer Ausnahme) und mit umfassenden Sprachkenntnissen flankiert (jede Beraterin spricht mindestens zwei weitere Sprachen außer Deutsch) und fußt vor allem auf langjährigen Erfahrungen im Bereich Migration-Integration sowie mindestens einem weiteren der genannten Bereiche der Sozialen Arbeit.

Weithin trugen auch die Interviews mit KooperationspartnerInnen und BeratungsnehmerInnen zur Einschätzung der hohen Qualität der Beratungsarbeit bei. Sämtliche interviewten KooperationspartnerInnen attestierten den Beraterinnen eine hohe Fachlichkeit sowie eine große interkulturelle Kompetenz, die die Beraterinnen zu gefragten Gesprächspartnern zu Themen der Gefahreneinschätzung, des Opferschutzes sowie allgemein der Zugänge zu Ratsuchenden mit Migrationserfahrung machen.

Die positive Einschätzung wurde durch die Interviews mit Beratungsnehmenden unterstützt, in denen besonders der gelungene Vertrauensaufbau, der Wert der Beratung für die psychische Stabilisierung, die interkulturelle Kompetenz der Beraterinnen und die Unterstützung bei der praktischen Umsetzung von konkreten Handlungsschritten positiv hervorgehoben wurde. Beispielhaft äußerte sich diese positive Einschätzung in Aussagen wie:

*„Ohne sie hätte ich gar nicht gewusst, was ich machen soll."*

*„Bei ihr weiß ich, dass sie mich versteht, auch wenn ich … bin, da ist alles ein bisschen anders bei uns mit Familie und so."*

*„Und dann hat sie da für mich angerufen und einen Termin für mich gemacht."*

*„Dann hat sie mir überhaupt erstmal erklärt, was es alles gibt, so an Möglichkeiten."*

*„Ich hatte gar kein Selbstvertrauen mehr und so … gar kein Vertrauen mehr in Leute … und da hat sie mir ganz doll geholfen … auch dass ich schön bin … und nicht dumm und so." (Aus verschiedenen Interviews mit Beratungsnehmerinnen).*

### 3.1.6 Alleinstellungsmerkmale der Beratungsstellen

Die Beratungsstellen unterscheiden sich v.a. in drei Punkten von anderen Einrichtungen:

- Qualitätsmerkmale und Kompetenzen der Beraterinnen (s. Kapitel 3.1.5)
- Spezialisierung auf Opfer häuslicher Gewalt mit Migrationshintergrund
- Flexible, kurze und lange Beratungsprozesse anhand der individuellen Bedarfslagen

### 3.1.7 Dokumentation der Beratungsarbeit

Die Dokumentenanalyse durch die Evaluation hat folgende Ergebnisse erbracht. Die Reihenfolge der Institutionen wurde gemäß der alphabetischen Ordnung gewählt und beinhaltet keine inhaltliche Priorisierung. Die identifizierten „Leerstellen" sind dabei als Anregung, weniger als Notwendigkeit, zu verstehen. Als vorliegenden Dokumentationen gingen in die Analyse ein:

**i.bera**

- Sachbericht 2010
- Jahresbericht 2009
- Sachbericht 15.05.2008 – 31.12.2009
- Sachbericht 15.05.2007 – 14.05.2008
- Verikom / i.bera Anmeldeformular
- Jahresbericht verikom 2009
- Jahresbericht verikom 2008
- Jahresbericht verikom 2007
- Flyer und Informationsmaterial
- Checkliste für Beratung

**LÂLE**

- Sachbericht 2010
- Sachbericht 2009 (1.1.2009-31.12.2009)
- Sachbericht 15.5.2008 – 31.12.2008
- Jahresbericht 2007/2008 („Sachbericht")
- Weitere Formulare und Checklisten

Mit fortschreitendem Projektverlauf werden die Berichte zunehmend differenzierter und die Daten stärker aufgeschlüsselt. Auch die Kategorienbildung wurde ständig überarbeitet. 2010 wurde ein neues Dokumentationssystem eingeführt, dessen Handhabbarkeit für den Beratungsalltag durch die Beratungsstellen mehrfach angepasst werden musste, insgesamt aber eine genauere Erfassung ermöglicht.

## I. Inanspruchnahme und Beratungsstruktur

**Erfasste Daten:**

- Zugangswege und -stellen zu Beratungen (Betroffene Ratsuchende)
- Beratungsfälle nach Erst- und Folgeberatung sowie Beratungsanlässen und Geschlecht
- Beratungssetting nach Einzel-, Paar- und Familienberatung sowie Beratungsanlässen und Geschlecht
- Darstellung von Altberatungsfällen nach Grad der Betroffenheit, Beratungsanlässen und Geschlecht
- Differenzierung nach Struktur der Beratungsleistungen (s.o.)
- Telefonische Beratung von Multiplikatoren differenziert nach Beratungsstunden
- Beratungssprache nach Beratungsanlass, differenziert nach Sprache der Mitarbeiterin / Dolmetscherin
- Weiterer Vermittlungsweg an verschiedene Stellen nach Beratungsanlass

**Leerstellen in der Dokumentation zu Inanspruchnahme und Beratungsstruktur**

- Eine Rekonstruktion des Verlaufs der Inanspruchnahme ist aufgrund der unterschiedlich bemessenen Zeiträume aus den Sachstandsberichten heraus nicht möglich.
- Die Darstellung der Unterscheidung von Beratungsgesprächen und telefonischer Beratung ist nicht selbsterklärend (Bspw. ibera 2009, S. 24, Tabelle 2).
- Die Auslastung bzw. der Personalschlüssel wird an dieser Stelle nicht ersichtlich.

## II. Zusammensetzung der erreichten Personen

**Intendierte Zielgruppen laut Zweckbeschreibungen**

„Minderjährige und volljährige Frauen und Männer mit ausländischer oder deutscher Staatsangehörigkeit mit Migrationshintergrund, die insbesondere Opfer häuslicher Gewalt und/oder von angedrohter oder vollzogener Zwangsheirat geworden sind."

**Dokumentation erreichte Zielgruppen**

In den Sachberichten dokumentierte zielgruppenspezifische Merkmalskombinationen beziehen sich auf:

- Beratungsanlass und Geschlecht
- Grad der Betroffenheit von Ratsuchenden, Beratungsanlass und Geschlecht
- Staatsangehörigkeiten und Beratungsanlass
- Altersgruppe und Herkunft
- Altersstruktur und Geschlecht
- Altersstruktur der mitbetroffenen Kinder und Geschwister
- Sozio-ökonomischer Hintergrund nach Geschlecht
- Beratungssprache und Fall
- LÂLE-Empowermenttraining: TN-Zahlen nach Merkmalskombination Herkunft und Altersspanne

**Leerstellen/Anmerkungen**

- Zu Tabelle 4 in den Sachberichten von i.bera und LÂLE 2009: Es ist hier nicht möglich zu unterscheiden, wer in der Gruppe der Ratsuchenden betroffen bzw. mittelbar betroffen ist und wer die beratenen Fachkräfte sind.
- Generell fehlt die Merkmalskombination Altersgruppe und Beratungsanlass.
- Es wird nach Staatsangehörigkeit, nicht nach Migrationshintergrund unterschieden. Eine Zuordnung ist hier nicht möglich. Zudem ist die Rede von „Beratenden“, wenn „Beratenen“ gemeint ist.
- Die Kategorie „Herkunft“ ist uneinheitlich operationalisiert: Angegeben sind Herkunftsländer, Regionen, Kontinente sowie im Fall der Kurden eine ethnische Zugehörigkeit. Ebenfalls wurden auch Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit unter ihrer im Ausland liegenden Herkunftsregion erfasst. Dabei ist undeutlich, bis zu welcher Zuwanderergeneration eine solche Zuordnung vorgenommen wurde.
- Altersstruktur der mitbetroffenen Kinder nach Beratungsanlass fehlt.
- Angaben zur Herkunft des Täters fehlen. Dies wäre insofern interessant, als damit auch Gewalt deutscher Partner gegenüber Ihren zugewanderten Partnerinnen dokumentiert würden.
- Angesichts eines öffentlichen Diskurses, in dem insbesondere Zwangsheirat häufig unter dem Schlagwort „Islam“ problematisiert wird, ist festzustellen, dass ein solches framing sich weder in den Merkmalsstammblättern der Behörde niederschlägt, noch von den Beratungsstellen geteilt würde (s.u.).
- Sozio-ökonomischer Hintergrund nach Beratungsanlass fehlt.
- Angaben zum Aufenthaltsstatus bzw. Art der Migration (Neuzuwanderer, Familiennachzug etc.) sind nicht dokumentiert.

- Sozio-ökonomischer Hintergrund nach Alter fehlte zwischenzeitlich – dementsprechend auch die Kategorie „Schüler“ / abhängig vom Elternhaus (im Sachbericht i.bera und LÂLE 2008 noch vorhanden, im Sachbericht 2010 wieder aufgenommen).
- In Folge des neuen Dokumentationssystems, das nach Einschätzung der Beraterinnen mit einigen (technischen) Anfangsschwierigkeiten konfrontiert war, wird nicht klar ersichtlich, welche Beratungsanlässe und Personen als „Fall“ gezählt werden. So stimmt die Anzahl der „Beratungsfälle“ mit derjenigen der „unmittelbar Betroffenen“ überein. Welche bzw. wie viele Beratungsfälle in diesem Fall Angehörige, Freunde und Fachkräfte betreffen, wird nicht deutlich. An dieser Stelle besteht Nachbesserungsbedarf. Es ist dabei festzustellen, ob in der technischen Umsetzung des Dokumentationssystems nachgesteuert werden muss oder ob es einer Klärung der Zuordnung bedarf. Zudem wäre aus Gründen der Übersichtlichkeit von Vorteil, wenn in Tabelle 2 (i.bera) bzw. 1.2 (LÂLE) die Gesamtzahl der beratenen Personen noch einmal explizit ausgewiesen würde.

Weiterhin sind in den Berichten nicht abgebildet:

- Konzepte, Arbeitsprozesse und Methoden von Beratungs-/Dienstleitungen und
- Qualifikation und Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern – hier wird auf weitere Dokumente verwiesen. Andererseits gilt es, die Anonymität der Beraterinnen sicherzustellen.

Diese Angaben wurden im Rahmen der Evaluation soweit möglich aus den Gesprächen ergänzt.

Variablen wie die Herkunft des Täters oder die religiöse Verortung der Ratsuchenden wären zwar aus wissenschaftlicher Sicht interessant, spielen jedoch für das Beratungssetting keine Rolle. Es gilt abzuwägen, einerseits dem Anspruch auf das Erreichen sehr heterogener Zielgruppen Rechnung zu tragen und im Sinne einer Selbstevaluation zu dokumentieren. Andererseits ist ein zu hoher Dokumentationsaufwand für die Beraterinnen ebenso zu vermeiden wie das Erfassen von Kategorien wie beispielsweise sexuelle Orientierung, die von Seiten der Beratungsnehmerinnen und -nehmer leicht als stigmatisierend empfunden werden könnten. Ebenso ist die Gruppe der Personen mit Behinderung (körperlich, geistig, mehrfachbehindert, lernbehindert) derart heterogen, dass eine Dokumentation (ab welchem Behinderungsgrad sollte sie beispielsweise erfasst werden) als nicht ratsam erscheint.

## 3.2 Zielgruppen

Die Zielgruppen der Beratungsstellen sind sehr breit gefächert und unterscheiden sich nach Problemstellungen, Nationalitäten bzw. ethnischen und kulturellen Zugehörigkeiten, Geschlecht, Alter und Problemstellungen.

### 3.2.1 Erreichte Zielgruppen und Problemstellungen

Die durch die Beratungsstellen erreichten Zielgruppen sind umfassend in den Sachberichten der Einrichtungen abgebildet: Die Herkunftsländer erstrecken sich über Europa, Westasien,

Afrika und Lateinamerika. Die Beratung fand im Jahr 2010 in zwölf (i.bera) bzw. 13 (LÂLE) verschiedenen Sprachen statt, wobei Beratungen in deutscher Sprache überwogen.

Weiterhin war das gesamte Altersspektrum abgedeckt, der Großteil der Klientinnen und Klienten ist allerdings zwischen elf und 50 Jahre alt. Der Hauptfokus richtet sich auf Jugendliche und Erwachsene bis 40 Jahre; für Kinder sind die Beratungsstellen nicht direkt zuständig, sie beraten aber andere Stellen zu Problemlagen, von denen auch Kinder betroffen sind.

Häusliche Gewalt ist dabei die Hauptproblemstellung, die alle Altersgruppen betrifft. Von Zwangsheirat als einer speziellen Form der Gewalt sind akut hingegen eher jüngere Ratsuchende betroffen, wenngleich auch einige ältere Frauen berichten, sie seien vor längerer Zeit in ihre bestehende Ehe gezwungen worden und versuchten sich nun daraus zu lösen.

Bei den meisten Zielgruppen liegen multiple Problemlagen vor. So bestehen meist mehrere Formen von Gewalt in den Familien der Ratsuchenden. Zusätzlich sind viele Ratsuchende von externen Umständen belastet, wie familiärer Armut, oder Ratsuchende, z.B. aus Afghanistan oder dem Irak, haben Krieg und Flucht erlebt und sind mit erheblichen zusätzlichen Traumata belastet.

Die Zugehörigkeit zu bestimmten Religionsgemeinschaften oder Glaubensrichtungen spielt hingegen nach Angaben der Beraterinnen kaum eine Rolle. Vielmehr spiegeln die Fallzahlen die Größen der Communities in Hamburg wieder. Zwangsverheiratung komme nicht nur im islamischen Kontext, sondern z.B. auch in Italien oder Griechenland vor. Ausschlaggebend seien viel eher patriarchale Strukturen um Kontrolle und Macht sowie z.T. sozioökonomische Interessen der Familien. Diese Verhältnisse spiegelten sich auch in den Nuancen der familiären Absprachen und der Bedrohungsszenarien wieder.

Der überwiegende Teil der Ratsuchenden sind Frauen. Männer tauchen hingegen eher in der Unterstützer-, gelegentlich auch in der Partnerrolle (z.B. unerwünschte Partnerschaft von Seiten der Familie), nur in seltenen Fällen jedoch als Hauptratsuchende auf.

Vermutlich liegt die Dunkelziffer bei Jungen und Männern, die Opfer von häuslicher Gewalt werden, bedeutend höher als vermutet. Schamgrenzen und Rollenvorstellungen bilden jedoch Schranken, um Unterstützung und Beratung in Anspruch zu nehmen. Ein umfassender Ausbau der Präventionsarbeit wäre dringend notwendig, um diese Zielgruppe zu sensibilisieren und ihr den Zugang zur Beratung zu erleichtern.

### 3.2.2 Erreichen homosexueller Ratsuchender

Homosexuelle Ratsuchende, die direkt und explizit in Zusammenhang mit ihrer sexuellen Orientierung bedroht werden und daraufhin die Beratungsstellen aufsuchen, stellen nur einen geringen Anteil der Beratungsnehmenden. In diesen Fällen arbeiten die Beratungsstellen häufig mit Verbänden und Vereinen zusammen, die auf diese Zielgruppe spezialisiert sind. Zugangsstrukturen bestehen häufig über diese Verbände oder auch durch Partner von Betroffenen. Da das Thema Homosexualität in vielen sozialen Kontexten sehr stark schambesetzt ist, besteht jedoch zuweilen von Seiten der Betroffenen nicht der Wunsch, an eine solche Organisation vermittelt zu werden.

Generell steht die Problemstellung der häuslichen Gewalt im Mittelpunkt der Beratung, die sexuelle Orientierung der Ratsuchenden ist dabei zunächst sekundär. Ob homosexuelle Ratsuchende sich „outen“ wollen, bleibt ihnen überlassen. Fragen nach der sexuellen Orientierung wären hier im Sinne des Vertrauensaufbaus auch sicher kontraproduktiv. Auch eine Aufnahme der sexuellen Orientierung in der Statistik wäre daher aus Sicht der Evaluatorinnen nicht notwendig und angemessen.

Eine umfassendere Sensibilisierung und Öffentlichkeitsarbeit würde sicher den Zugang zu Zielgruppen mit einer homosexuellen Orientierung erweitern, allerdings sind dafür entsprechende personelle und finanzielle Ressourcen notwendig, die derzeit die Möglichkeiten der Beratungsstellen sprengen.

In den Fällen, in denen die sexuelle Orientierung explizit eine Rolle spielt, stellt sich allerdings die Frage des weiteren Umgangs damit. In Vereinigungen für homosexuelle Menschen stehen interkulturelle Fragestellungen bisher meist noch am Anfang der Bearbeitung. Zudem stellt sich für homosexuelle Männer – ebenso wie für männliche Betroffene allgemein – die Frage nach der Möglichkeit einer angemessenen Unterbringung, besonders im Krisenfall und bei jungen Volljährigen. Derzeit gibt es bundesweit kaum Einrichtungen, die als Pendant für Frauenhäuser gelten können. Ebenso mangelt es an Unterbringungsmöglichkeiten für homosexuelle Jugendliche.

### 3.2.3 Erreichen von Personen mit Behinderung

Sowohl über das Themenfeld Migration und Behinderung sowie über die Betroffenheit von häuslicher Gewalt gegenüber behinderten Menschen insgesamt liegen nur wenige Erkenntnisse vor. Personen mit Migrationshintergrund sind in den Schwerbehindertenstatistiken sowie den Angeboten der Behindertenhilfe deutlich unterrepräsentiert (Münch 2010a)[12]. Ebenso wenig liegen repräsentative Zahlen vor, inwieweit Menschen mit Behinderung, egal welcher Nationalität, von häuslicher Gewalt betroffen sind. Laut Auskunft des Berliner Abgeordnetenhauses wurden im Jahr 2006 vier Fälle der häuslichen Gewalt gegen Mädchen und Frauen mit Behinderung bekannt, im Jahr 2007 waren es neun Fälle (Drucksache 16/12 304).[13] Es ist jedoch von einer hohen Dunkelziffer auszugehen.

Neben einer potentiellen Betroffenheit von häuslicher Gewalt, die behinderte Menschen mit Migrationshintergrund mit Behinderten ohne Zuwanderungsgeschichte teilen, ist jedoch anzunehmen, dass behinderte Menschen mit Migrationshintergrund deutlich eher von Zwangsverheiratung betroffen sind. Aus der Arbeit der Behindertenhilfe ist bekannt, dass in zugewanderten Familien, insbesondere bei leichteren Behinderungen, die Zukunftsgedanken der Angehörigen häufig auf eine Verheiratung der behinderten Person gerichtet sind (Seifert 2010: 174).[14] Hier ist eine weite Grauzone zwischen arrangierter Ehe und Zwangsverheira-

12 Münch, Sybille 2010: Unterstützung und Betreuung von türkischsprachigen Familien mit behinderten Angehörigen. Endbericht des ISS-Frankfurt a.M. für BHH SOZIALKONTOR gGmbH/ 2010. http://www.iss-ffm.de/index.php?id=508&tx_aeissver_pi2[id]=115

13 Abgeordnetenhaus Berlin, Kleine Anfrage, Drucksache 16/12 304.

14 Seifert, Monika 2010: Wohnen und Leben unter inklusiven Bedingungen. Standortbestimmungen und Strategievorschlag der Berliner „Kundenstudie“. In: Teilhabe 4/2010, Jg. 49, S. 171-178.

tung zu vermuten. „Liegt die gesetzliche Betreuung bei der Familie, was bei vielen Menschen mit Behinderung der Fall ist, ist Hilfe von außen kaum möglich. Die Vereine berichten von Fällen, in denen eine Ausbildung der Tochter mit Behinderung mit der Begründung abgelehnt wurde, dass sie ja doch bald heirate“ (Werkstatt: Dialog 2010: 29)[15].

In den Fällen, mit denen die beiden Hamburger Beratungsstellen zu tun hatten, erfolgte der Zugang in erster Linie über Multiplikatoren oder Vereine für diese Zielgruppe. Eine Flyer-Aktion hatte eine erhöhte Nachfrage zu Folge. Allerdings besteht auch hier die Schwierigkeit, dass es an Schutzeinrichtungen für Menschen mit Behinderungen mangelt. Besonders Menschen mit geistigen Behinderungen stehen zudem vor strukturellen Schwierigkeiten, da das prinzipielle Ziel von Schutzeinrichtungen der Weg in die Selbstständigkeit ist, was in diesen Fällen nur eingeschränkt möglich ist. An dieser Stelle mussten daher stets mit einem relativ hohen Aufwand Möglichkeiten gefunden werden, um dem Schutzauftrag auch in Anschluss an die Krise Rechnung zu tragen. Dies war in erster Linie aufgrund des breit gefächerten Netzwerkes an Kooperationspartnern in beiden Beratungsstellen möglich.

### 3.2.4 Zugangsstruktur in den Beratungsstellen

Die Erstinformation über die Existenz der Beratungsstellen erfolgt über verschiedene Wege. Dazu zählen in erster Linie:

- Mundpropaganda durch Einzelpersonen oder in den Communities
- Flyer / Aushänge
- Vermittlung durch Multiplikatoren (Ärzte, Kliniken, Lehrkräfte, Vereine, Moscheen, Jugendämter, Botschaften und Konsulate, Polizei, Deutschlehrkräfte u.a.)
- Öffentlichkeits- und Präventionsarbeit (z.B. an Schulen oder Elternworkshops)
- Fortbildungsangebote der Beratungsstätten

Die Zugangswege zu den Beratungsstellen gestalten sich nach Angaben der Sachberichte 2010 wie folgt: Die meisten Anfragen erreichen die Beratungsstellen über Multiplikatoren. An erster Stelle stellen dabei Anfragen durch Schulen mit 58 Fällen (i.bera) bzw. 75 Fällen (LALE) sowie von anderen Beratungsstellen (45 Fälle i.bera und 89 Fälle LALE). Auch Jugendämter (28 Fälle i.bera, 39 Fälle LALE) und die Integrationszentren (25 Fälle i.bera, 19 Fälle LALE) zählen zu häufig genutzten Zugangswegen.

Die breite Fächerung der Zugangswege spricht für die gelungene Vernetzung der beiden Beratungsstellen und einen deutlichen Bekanntheitsgrad bei MultiplikatorInnen, die im Rahmen von Institutionen, Organisationen und Einrichtungen arbeiten. Ein Beispiel dafür ist auch die Zugangsrate von zwölf Fällen (i.bera) bzw. 34 Fällen (LALE) durch die Polizei. Neben den o.g. erfolgten die Zugänge über weitere institutionalisierte MultiplikatorInnen (Beratungsstellen anderer Länder, Frauenhäuser, Kinder- und Jugendnotdienst, Proaktiv, Rebus und der Weiße Ring). 51 (i.bera) bzw. 23 Fälle (LALE) sind nicht näher bezeichnet und unter Sonstige zugeordnet.

15 Themenschwerpunkt „Bunte Werkstattwelt“. In: Werkstatt:Dialog, 5.2010, S. 22-31.

Ausbaufähig sind Zugangswege im Bereich der Multiplikatoren u.U. in Hinblick auf Einrichtungen und Träger für Kinder und Jugendliche, wobei hier eventuell der unterschiedliche Zielgruppenfokus oder auch eigene Strukturen der Träger eine Rolle spielen (keine Zugänge bei i.bera, insgesamt 3 Zugänge bei LALE). Ebenso wäre nachzufragen, ob die Kooperation mit der Opferhilfe und Opferschutzhotline intensiviert werden müsste (keine Zugänge bei i.bera, 3 Zugänge bei LALE).

Die Zugänge im Bereich Einzelpersonen erfolgen meist über Vertraute mit 24 (i.bera) bzw. 69 Fällen (LALE).

Deutliche Unterschiede in den Zugangsstrukturen der Beratungsstellen zeigen sich v.a. bei den Zugängen über Artzpraxen (3 Fälle i.bera, 23 Fälle LALE) und dem Aufsuchen der Beratungsstellen aufgrund eigener Information von Ratsuchenden (2 Fälle i.bera, 58 Fälle LALE). Eventuell erwies sich hier die Flyeraktion von LALE in Artzpraxen sowohl für Ärtzte, als auch für Betroffene als förderlich. Gerade Artzpraxen sind eine der letzten Zulaufstellen, zu denen besonders isoliert lebende Betroffene noch Zugang haben.

Die Situation ist hier anhand der Daten für das Jahr 2010 dargestellt. Auch wenn die Situation in den vergangenen Jahren sich z.T. davon unterscheidet, lässt sich hier am ehesten die aktuelle Tendenz ablesen, wo weiterhin oder erneut Leerstellen bestehen.

Der erste Kontakt verläuft dabei meist telefonisch, das direkte Aufsuchen in den offenen Beratungsstunden ist eher selten (s.a. Kapitel „Abläufe der Beratungen“). Ebenso findet die Beratung von Multiplikatoren als generelle oder Einzelfallberatung häufig telefonisch statt, abgesehen von entsprechender Öffentlichkeitsarbeit und Fortbildungsangeboten.

Bei den Zugängen zu Klientinnen und Klienten hat sich gezeigt, dass die Struktur der Mitarbeiterschaft der Beratungsstellen, besonders deren eigener Migrationshintergrund, einen gewissen Einfluss hat: *„In der Migrationsarbeit ist es generell so, wenn hier eine Kollegin, eine afrikanische Kollegin arbeiten würde, dementsprechend hätte sie dann auch diese Klientel. Also in Migrantennetzwerken spricht sich das dann sehr schnell rum und dementsprechend sind auch viele da“ (Interview mit einer Beraterin)*.

Allerdings bevorzugen auch einige Ratsuchende explizit eine Beraterin, die keine Berührungspunkte mit der eigenen Community hat, um eine vermutete höhere Anonymität sicherzustellen.

In allen Fällen ist es wichtig, Vertrauen aufzubauen, u.a. indem die Möglichkeit der Anonymität betont wird, die Klientenzentrierung im Vordergrund steht sowie durch den Ansatz, nur auf Wunsch und in Abstimmung mit den Ratsuchenden zu agieren. Dazu trägt zunächst auch die Abgrenzung z.B. zum Jugendamt mit seiner Interventionspflicht bei sowie längerfristig ein Abbau der Ängste vor offiziellen Stellen.

### 3.2.5 Schwierige Zugänge, Öffentlichkeitsarbeit und präventive Ansätze

Besonders über das Einstellen von Fachkräften mit besonderen Merkmalen sowie Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit ließen sich verstärkt Zugänge zu Zielgruppen schaffen, die bisher nur wenig erreicht werden, sofern die entsprechenden Ressourcen in den Beratungsstellen geschaffen würden.

Zu diesen Zielgruppen gehören

- Angehörige sehr geschlossener Communities, wie z.B. Roma-Familien,
- Jungen und Männer,
- Ratsuchende aus asiatischen Ländern,
- sehr isoliert lebende Frauen mit geringer Einbindung in Netzwerke und wenig Deutschkenntnissen,
- ältere Betroffene (über 50 Jahre).

Für alle diese Gruppen wäre eine sehr ressourcenintensive Präventions- und Vertrauensarbeit notwendig, um Zugänge zu öffnen, die Gruppe zu sensibilisieren und Schamschranken abzubauen. Nach Einschätzung mehrerer Beraterinnen wäre es z.B. hilfreich, über mehr Stellenanteile für männliche Mitarbeiter zu verfügen, um die Zugänge zu Jungen und Männern auszubauen.[16]

Für einige Ratsuchende stellt zudem das Aufsuchen der Beratungsstelle eine Hemmschwelle dar, wenn sie dafür ihr Wohnviertel verlassen müssen. Dies gilt z.B. für Frauen mit hoher Risikolage, Ratsuchende mit wenig Deutschkenntnissen oder geringen ökonomischen Mitteln oder sehr isoliert lebende Frauen. Diese Hemmschwelle wird jedoch durch die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen abgebaut, andere Stadtteile aufzusuchen und dort sichere Orte für ein Treffen zu finden.

Diese Flexibilität der Zugangswege und die Anpassung an die individuelle Situation sowie psychische Disposition der Ratsuchenden kann als wichtiges Erfolgskriterium für die Zugänge zu den Klientinnen und Klienten gesehen werden. Je nach Ausgangslage kann es für einige Ratsuchende sinnvoller und angenehmer sein, die Beratungsstelle selbst aufzusuchen (z.B. um jeden Bezug zum sozialen Umfeld auszublenden). In anderen Fällen, besonders bei Ratsuchenden, die stark überwacht werden oder wenig mobil sind, ist jedoch das Treffen an einem „neutralen“ oder an einem vertrauten Ort (Praxis, Schule etc.) angemessen, zuweilen auch unter Beisein von Vertrauenspersonen, welche die Zugänge vermittelt haben (z.B. Lehrkräfte, Fachkräfte). Die Flexibilität der Beratenden in dieser Hinsicht schafft eine erste Vertrauensbasis im Verhältnis mit den Ratsuchenden.

### 3.2.6 Anbindung der Beratungsstellen an die beiden Hamburger Integrationszentren

Die Anbindung an die beiden Hamburger Integrationszentren hat sich in mehrerlei Hinsicht als förderlich für die Arbeit der Beratungsstellen erwiesen:

- Ein erheblicher Teil der Zugänge erfolgt über die Integrationszentren.
- Für die Ratsuchenden bestehen niedrige Schwellen und kurze Wege beim Zugang über die Integrationszentren.

16 Vgl. auch Sachbericht LÂLE 2010: 6.

- Die Möglichkeit kollegialer Unterstützung – z.B. bei der Beratung in weiteren Sprachen – wird genutzt und ist leicht und schnell zugänglich.
- In Krisensituationen ist eine kurzfristige und unmittelbare Intervention möglich.
- Der Bekanntheitsgrad der Integrationszentren und Träger öffnet Zugänge zu Klientinnen und Klienten sowie Multiplikatoren und erleichtert die Netzwerkarbeit (s.u.).

## 3.3 Beratungssetting und Anforderungen der Beratungsarbeit

Die besonderen Ausgangslagen und Problemstellungen der Zielgruppen der beiden Beratungsstellen spiegeln sich auch im Beratungssetting und in den Anforderungen der Beratungsarbeit wider.

### 3.3.1 Ablauf der Beratungen

Im telefonischen Erstkontakt findet zunächst eine Gefahrenanalyse statt. Hierfür steht eine Checkliste in den Beratungsstellen zur Verfügung. In der Folge werden je nach Risikolage entweder umgehende Maßnahmen zur Krisenintervention ergriffen (z.B. Vermittlung an Frauenhaus, Einschalten der Polizei sofern dies von den Betroffenen gewünscht wird) oder es wird ein Termin zum Erstgespräch vereinbart. Weiterhin werden Multiplikatoren über Möglichkeiten der Beratung oder Handlungsoptionen informiert.

Die Zuweisung der Ratsuchenden an eine bestimmte Beraterin erfolgt entweder ad hoc durch die Annahme des Telefonats oder aber nach freien Kapazitäten, sprachlichen Anforderungen und – soweit möglich – Wünschen der Ratsuchenden.

Im Erstgespräch wird zunächst sowohl durch die Vorstellung der Beratungsstelle und deren Arbeitsprinzipien ein erster Vertrauensaufbau hergestellt sowie durch die grundsätzliche Aktivierung der Kooperationsbereitschaft eine Arbeitsgrundlage geschaffen. Zudem verschafft sich die Beraterin einen Überblick über die Situation und beginnt, die Problemstellungen zusammen mit der/dem Ratsuchenden zu strukturieren. Des Weiteren informiert sie die Ratsuchenden über rechtliche Grundlagen und erste Handlungsoptionen.

Ein Ziel des Erstgesprächs ist zudem, Ansatzpunkte für den eigenen Arbeitsauftrag in diesem konkreten Fall zu generieren, die Bedarfe zu priorisieren und ggf. weitere Handlungsschritte festzulegen.

Die weiteren Schritte erfolgen gemäß dem individuellen Bedarf, den Wünschen der Ratsuchenden und der Priorisierung der situativen Handlungserfordernisse. Sie können z.B. bestehen in

- einer akuten Krisenintervention
- dem Einbezug des Umfeldes
- dem Einbezug weiterer Stellen
- organisatorischen Erfordernissen

- der Stabilisierung und dem Empowerment der Ratsuchenden u.a. (s.a. Kap. 3.2., Zielsetzungen).

Aufgrund der sehr heterogenen Problemstellungen und Ausgangslagen der Zielgruppe sowie der Sensibilität der Thematik ist dieses hochindividualisierte Vorgehen grundlegend für den Erfolg der Beratungsarbeit. Eine zu starke Standardisierung wäre hier kontraproduktiv, da die Subjektorientierung und Flexibilität der Beratung gewahrt bleiben muss.

### 3.3.2 Anlässe und Gegenstände der Beratungen

Beratungsanlässe sind u.a. häusliche Gewalterfahrungen, häufig durch Ehepartner, Vater oder Bruder ausgeübt, aber auch durch weitere Verwandte. Der weitere Verwandtenkreis und das Umfeld spielen besonders eine Rolle bei der Ausübung von Druck und psychischer Gewalt. Die Formen der Gewaltanwendung sind dabei sehr unterschiedlich und decken das gesamte Spektrum von psychischer (z.B. Drohungen, Herabsetzungen, Missachtung) und physischer Gewalt (z.B. körperliche Gewalt in jeglicher Form, sexualisierte Gewalt, Deprivation von Grundbedürfnissen wie Nahrung oder Information, Isolation, angedrohte oder vollzogene Zwangsheirat) ab.

Ebenso zahlreich wie die Formen der Gewalt sind die physischen (Verletzungen, Brüche u.a.) und psychischen (Traumata, Depressionen, Suizidgefährung, Essstörungen u.a.) Folgeerscheinungen. Obwohl bereits ein breites Kooperationsnetzwerk besteht, kann hier der Ausbau der Beziehungen zu Einrichtungen des Gesundheitsbereiches angedacht werden.

Die Gegenstände der Beratungen lassen sich unter zahlreiche Kernbereiche subsumieren, die sich teilweise überschneiden und in unterschiedlichen Zusammensetzungen im einzelnen Beratungsfall vorkommen können:

- Gefahren- und Situationsanalyse
- Ressourcenanalyse
- Information über rechtliche Rahmenbedingungen, Möglichkeiten der Unterkunft etc.
- Krisenintervention
- Stabilisierung und Klärung von Verantwortlichkeiten
- Klärung von Wünschen und Bedürfnissen
- Stärkung und Empowerment
- Entwicklung von Handlungsoptionen
- Ggf. Umfeldarbeit
- Priorisierung von Handlungsbedarfen
- Entwicklung von Perspektiven und Lebensoptionen
- Ggf. Kooperation mit weiteren Stellen
- Vermittlung zwischen verschiedenen Systemen
- Weitervermittlung an andere Stellen.

Konkrete organisatorische Unterstützung, wie u.a. bei der Wohnungs- oder Ausbildungssuche sowie beim Umgang mit Ämtern, z.B. im Rahmen von Qualifizierungsmaßnahmen durch die Arbeitsagentur, beim Kontakt zu Jobcentern oder zu Institutionen der Rechtsprechung, erfolgt oft in der Nacharbeitungsphase.

### 3.3.3 Einbezug des Umfelds der Betroffenen und Umfeldarbeit

Der Einbezug des Umfeldes der Klientinnen und Klienten findet in erster Linie dann statt, wenn die Ratsuchenden dies wünschen und die Gefahrenanalyse keine gegenteiligen Erfordernisse ergibt.

Meist handelt es sich dabei zunächst um den Einbezug einer Anker- und Vertrauensperson, nur in Einzelfällen ist im weiteren Verlauf des Prozesses eine Familienberatung möglich. Z.T. können die Eltern zusätzlich in eine Erziehungsberatung vermittelt werden. Zuweilen ist der Einbezug einer familienexternen Vertrauens- und Respektsperson, wie z.B. der Imam einer Moschee, möglich.

In jedem Fall sind die Wünsche, Bedürfnisse und Sicherheit der Ratsuchenden handlungsleitend. Die Beratungsstellen leisten bei dieser Einschätzung Unterstützung: *„Einige haben viele Illusionen oder unrealistische Rettungswege oder sie sagen, ja, aber ich will nicht mein Handy abgeben oder nein, aber ich will nicht jeden Kontakt mit meiner Cousine oder was auch immer abbrechen. Oder sie meinen manchmal, ich will, dass meine Freundin mit in die Beratung kommt, meine beste Freundin. Und die beste Freundin ist dann nach zwei Wochen nicht mehr die beste Freundin. Das sind Sachen, auf die wir achten müssen“ (Interview mit einer Beraterin).*

### 3.3.4 Zielgruppenspezifische Besonderheiten

In diesem besonderen, hochsensiblen Beratungssetting zeichnen sich bestimmte zielgruppenspezifische Besonderheiten ab. Der Einbezug von Interviews mit Beratungssuchenden war hier ein unschätzbarer Grundstein der Evaluation. Zu diesen Besonderheiten der Beratung gehören z.B.:

Vertrauensaufbau: Der Aufbau von Vertrauen bei einer Zielgruppe, die oft sehr schlechte Erfahrungen mit anderen Menschen sowohl privat als auch in offiziellen Settings gemacht hat, ist eine zentrale Herausforderung der Beratungsarbeit. Dieses Vertrauen ist zudem Grundlage einer gesicherten Informationsgrundlage. Nur auf dieser Basis kann wiederum eine adäquate Gefahrenanalyse erfolgen. Der Vertrauensaufbau braucht dabei mitunter viel Zeit. So berichtete eine Ratsuchende im Interview, dass sie über mehrere Sitzungen hinweg nicht einmal gewagt habe, ihren richtigen Namen zu nennen.

Abbau von Schwellen und Ängsten gegenüber der Beratungsarbeit: Einige der Einwanderer der ersten Generation oder auch ältere Klientinnen und Klienten sind mit dem Konzept eines Hilfesystems nicht vertraut und befürchten staatliche Repressionen oder Kontrolle, wenn sie sich an die Beratungsstellen wenden. Neben einem Vertrauensaufbau durch Zusicherung von Anonymität und Datenschutz ist es hier zudem oft Aufgabe der Beratungsstellen, die Befugnisse der staatlichen Unterstützungssysteme zu klären und Berührungsängste abzubauen.

Akzeptanz von Unterschieden und Werten: Die Akzeptanz von kulturellen Unterschieden und Werten, so z.B. bei der Einbindung in die Familienstruktur oder was ein Verlassen der Familie bedeuten würde, ist ein weiterer Schritt, der nicht nur zum Vertrauensaufbau dient, sondern auch wichtig für die Einschätzung der psychosozialen Situation von Ratsuchenden ist. Zuweilen sind auch klärende Gespräche über die Kultur wichtig *„… wo man mit ihnen viel über Kultur oder über andere Sachen reden kann oder soll, um ihr Vorhaben zu stärken, damit sie wissen, was sie machen ist nicht nur rechtlich richtig, sondern auch ihre Werte sind in Ordnung" (Interview mit einer Beraterin).*

Besonders hilfreich ist es dabei zuweilen, dem vom Umfeld vermittelten Bild die Fakten (z.B. was steht wirklich im Koran oder in der Bibel) gegenüberzustellen, ohne jedoch die religiöse Zugehörigkeit abzuwerten. Gerade in der Arbeit mit Eltern ist es zudem wichtig, bestimmte Motivationen, z.B. Angst vor einer als Risiko für das Kind empfundenen Freiheit, zu erkennen, wenngleich dann alternative Handlungswege zum Umgang mit diesen Ängsten entwickelt werden müssen.

Aufenthaltsstatus und Situation der Familie: Die Abklärung der aufenthaltsrechtlichen Situation ist grundlegend für das weitere Vorgehen. Welche Situationen sind z.B. gegeben, wenn eine Person anonym den Wohnsitz wechseln muss? Auch ist die Klärung der Familiensituation notwendig, um eine weitere Verschärfung von Konflikten zu vermeiden, wenn z.B. die Polizei hinzugezogen werden muss und dieser Schritt aufenthaltsrechtliche Konsequenzen für andere Familienmitglieder hätte.

Umgang mit Traumatisierungen: Viele Ratsuchende kommen als Flüchtlinge, derzeit z.B. aus dem Irak und Afghanistan, nach Deutschland. Die aus diesen Erfahrungen resultierenden Traumatisierungen müssen bei der Beratungsarbeit mitgedacht werden und ggf. Lösungswege gefunden werden. Ein Problem ist allerdings, dass es nur wenige Psychotherapieangebote in anderen Sprachen gibt und zudem oft sehr lange Wartezeiten bestehen.

In diesen Fällen verfolgt die Beratung drei Strategien, die z.T. parallel verlaufen: Zum einen die Stabilisierung der KlientInnen durch die Beraterinnen selbst mithilfe von Ansätzen der systemischen Therapie (vgl. auch Kap. 3.1.5), zum zweiten die Kooperation mit verschiedenen Einrichtungen (z.B. Gesundheitszentrum St. Pauli, Opferhilfe e.V.) oder einzelnen TherapeutInnen und ÄrztInnen, um den unmittelbaren Bedarf aufzufangen und zum dritten durch stetige Bemühungen, die Aufnahme in ambulante oder ggf. auch stationäre psychotherapeutische Behandlung voranzutreiben. An dieser Stelle wird ein Ausbau der Kooperation besonders mit Krankenhäusern und psychologischen Therapiezentren von den Beraterinnen als wünschenwert genannt. Die Bürokratie dieser Einrichtungen stellt jedoch häufig eine Hemmschwelle gerade für traumatisierte KlientInnen dar.

Hilfe bei der Strukturierung von Problemstellungen: Viele der Klientinnen und Klienten, die in die Beratungsstellen kommen, sind traumatisiert, eingeschüchtert oder in Panik. In diesen Fällen ist eine zeitaufwändige Balance zwischen dem „Erzählen lassen" und einer Strukturierung notwendig, um ein Bild über Problemstellungen und Gefahrensituation zu bekommen.

Konkrete Hilfe: Einige der Ratsuchenden sind aufgrund unterschiedlicher Ausgangslagen wie z.B. geringen Deutschkenntnissen, sehr jungem Alter, psychischen Problemen oder geringen

Kenntnissen von Verfahrensweisen in Deutschland (vorläufig) nicht in der Lage, selbstständig Vermittlungsstellen aufzusuchen oder organisatorische Erfordernisse zu erfüllen. In diesen Fällen müssen die Beratenden z.T. unterstützend tätig werden, um eine unmittelbare Wirksamkeit des Angebots zu gewährleisten. Dies geschieht z.B. durch die telefonische Kontaktaufnahme und Klärung der Sachlage mit den entsprechenden Stellen, durch das Erstellen von Schriftstücken und Anträgen, die Vermittlung an begleitende Stellen (z.B. AnwältInnen bei Gerichtsverfahren oder DolmetscherInnen), die Vermittlung an ÄrztInnen, bis hin zur Begleitung von Beratungsnehmenden zu Gesprächen (z.B. mit der Jugendhilfe, eventuell auch zusammen mit weiteren Akteuren wie der Schule). Die jeweile Strategie richtet sich dabei nach dem individuellen Bedarf der oder des jeweiligen Betroffenen und erfolgt mit deren Einverständnis.

Allen diesen zielgruppenspezifischen Besonderheiten der Beratung ist gemeinsam, dass sie einen hohen zeitlichen Aufwand voraussetzen und oft nur langfristig wirken können.

### 3.3.5 Erfahrungen und Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Angebot

Die Ratsuchenden berichteten durchweg von positiven Erfahrungen mit der Beratungsarbeit. Methodisch müssen hierbei allerdings einige Einschränkungen getroffen werden, z.B. dass jeweils eine Beraterin beim Interview anwesend war (vgl. Kapitel 2.2.4.2). Dennoch lassen Aussagen wie *„Sie war die erste, die mir mit meinem Problem wirklich zugehört hat.“* oder *„Bei ihr weiß ich, dass Sie mich versteht, auch kulturell, was Familie und so bedeutet.“ (Interviews mit unterschiedlichen Klientinnen)* den Schluss zu, dass es sich hierbei nicht um Gefälligkeitsaussagen gehandelt hat.

Auffällig war der starke Personenbezug der Klientinnen. Für sie steht bei den Beratungen die einzelne Fachkraft im Vordergrund, weniger i.bera oder LÂLE, woraus sich auf einen gelungenen, personalisierten Vertrauensaufbau schließen lässt.

Als besonders wichtig werden im Rahmen der Beratungsarbeit besonders der emotionale Rückhalt, die interkulturelle Kompetenz und die konkrete Unterstützung in Krisensituationen wahrgenommen. Im weiteren Verlauf der Beratungsarbeit nimmt besonders die Klärung von Verantwortung (u.a. Verantwortung des Täters, nicht des Opfers für die Tat; Selbstverantwortung im weiteren Prozess und Lebensverlauf; Selbstschutz vs. Verantwortungs- bzw. Schuldvorstellungen gegenüber dem Umfeld) und das Empowerment einen großen Stellenwert für die Klientinnen ein. Ebenso bedeutsam ist die Schnittstellenfunktion *(„Frau X hat mir viel geholfen, bei Ämtern und mit Rechtsanwalt und so“ (Interview mit einer Klientin))*, die Funktion als Ansprechpartnerinnen für verschiedene Informationen und die Unterstützung beim Umgang mit Anwälten, Ämtern und weiteren Stellen auf dem Weg in ein unabhängiges Leben. Dies ist besonders vor dem Hintergrund sehr geringer Kenntnisse des deutschen Hilfe- und Rechtssystems sowie im Fall von Defiziten in der deutschen Sprachbeherrschung von großer praktischer Bedeutung. Generell stellt diese Unterstützung für die psychisch schwer belasteten Frauen eine wichtige Erleichterung dar, die in ihrer Situation häufig allein aus eigenen Kräften nicht in der Lage wären, diese für sie unbekannten Wege zu gehen.

Die Möglichkeit, auch eine Beratung über längere Zeiträume bzw. immer wieder bei einer Änderung der aktuellen Situation und bei Bedarf in Anspruch zu nehmen, stellt dabei einen

wichtigen Grundstein der Unterstützung dar *(„Ich weiß, an Frau X kann ich mich immer wenden, auch mit Ämtern und so oder wenn ich Angst bekomme“ (Interview mit einer Klientin)*.

Durchgängig wird von Seiten der Ratuschenden eine hohe Auslastung der Beraterinnen wahrgenommen, trotz derer sie immer als Ansprechpartnerinnen verfügbar seien. Oft machen die Ratsuchenden zum ersten Mal die Erfahrung, dass sie jemandem vertrauen können. Auch das Gefühl von Wertschätzung ist für Viele neu.

Durch die multiplen Ausgangslagen sind die Ziele sehr heterogen und werden durch die Klientin unterschiedlich benannt (z.B. besonders zu Beginn der Beratung Schutz in einer unmittelbaren Risikosituation oder auch generell „mit jemandem zu sprechen“ oder unspezifisch die Situation zu verändern). Die genaue Zieldefinition in Abstimmung mit Schutz und individuellen Bedürfnissen der Betroffenen ist eine der zentralen Aufgaben der Beratungsstellen. Ein Erfolg der Beratung kann daher von einem veränderten Umgang mit Konflikten über eine Verbesserung der häuslichen Situation, z.B. durch das Herstellen einer gewaltfreien Beziehung, durch die Vermeidung von Zwangsheirat oder durch das Umgehen gewalttätiger Handlungen durch Verhaltensweisen der Ratsuchenden, bis hin zum Aufbau eines neuen, eigenständigen Lebens unabhängig von der (früheren) Familie reichen.

Verbesserungsvorschläge beziehen sich ausschließlich unspezifisch auf einen Ausbau der Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Internetauftritt oder *„es müsste halt mehr solche Stellen geben, wo man sich hinwenden kann“ (Interview mit einer Ratsuchenden)*) sowie eine Ausweitung auf mehr Stellen in Hamburg.

### 3.3.6 Anforderungen an die Beratungsstellen und Ansätze für die Weiterentwicklung

Die emotionale Ebene des Beratungssettings wird von den Fachkräften seltener als Belastung empfunden, da zum einen professionelle Abgrenzungsmechanismen sowie die kollegiale Beratung und die Möglichkeit zur Supervision bestehen. Die Beraterinnen nutzen besonders Erstere zur emotionalen Unterstützung, besonders:

- zur fachlichen Absicherung
- zur Weitervermittlung innerhalb des eigenen Trägers
- zur Abgrenzung der Arbeitsaufträge (in Rücksprache mit der Geschäftsführung)
- zum Rückhalt bei Konflikten mit Externen
- zur Absprache von Standards und zur Qualitätssicherung
- zum Setzen persönlicher Grenzen.

Als besondere Anforderungen der Beratungsarbeit werden hingegen die Situationen empfunden, bei denen die Handlungsoptionen an ihre Grenzen stoßen. Dies ist oft der Fall bei Schnittstellen zur Kooperation, strukturellen Defiziten und Barrieren sowie quantitativen Auslastungsgrenzen.

### a) Schnittstellen zur Kooperation

Bei den besonderen Anforderungen an den Schnittstellen zur Kooperation lassen sich vier zentrale Problemfelder benennen:

Zum einen bestehen trotz gegenteiliger Bemühungen weiterhin Defizite in der interkulturellen Kompetenz von Kooperationspartnern auf personaler Ebene. Dies reicht von Unkenntnis und damit oft Unverständnis der besonderen Problemlagen der Zielgruppe bis hin zu diskriminierenden Tendenzen.

Auch fehlt es in den Schnittstellen zur Kooperation häufig an interkulturell kompetentem Fachpersonal mit den entsprechenden Sprachkenntnissen, wie z.B. Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten oder Ärztinnen und Ärzte, an die Ratsuchende weitervermittelt werden können.

In diesen Fällen spiegelt sich zum zweiten eine oft mangelnde interkulturelle Öffnung auf institutioneller Ebene, so dass die Klientinnen und Klienten mit ihren besonderen Bedarfen immer wieder auf strukturelle, bürokratische Barrieren stoßen (z.B. regionale Beschränkung bei der Ausländerbehörde).

Dies hat zur Folge, dass die Beratungsstellen zuweilen als „prinzipiell zuständig für Migrationsfragen“ angesehen werden. In beiden Beratungsstellen selbst sind sowohl der Arbeitsauftrag und auch dessen Grenzen klar. Von Außenstehenden wird jedoch häufig versucht, prinzipiell Fälle, die mit dem Themenbereich Migration in Bezug stehen, an die Beratungsstellen „abzuschieben“. Trotz einer klaren Definition des Zuständigkeitsbereiches in der Öffentlichkeitsarbeit, kostet die (Er-)Klärung dieser Abgrenzungen immer wieder Zeit.

### b) Strukturelle Defizite und Barrieren

Gravierende strukturelle Defizite bestehen allgemein in der Jungen- und Männerarbeit, um diese Zielgruppe für die Problematik als Betroffene von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat zu sensibilisieren und Schamgrenzen abzubauen. Auch bei weiteren schwierig zu erreichenden Zielgruppen (ältere Betroffene über 50, geschlossene Communities etc., s.o.) wäre eine intensive Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit notwendig. Dies könnte allerdings nur bei einer Ausweitung der Ressourcen erfolgen.

Besonders problematisch ist weiterhin die Möglichkeit der Unterbringung in Krisensituationen. Während dies für Frauen und Mädchen in den meisten Fällen gelingt, ist die Situation bei Jungen und Männern oder auch bei Paaren kritisch, da derzeit keine Möglichkeiten der sicheren Unterbringung bestehen.

Die Wohnungssituation in Hamburg ist allgemein angespannt. Für die Klientinnen und Klienten der Beratungsstellen ist es – auch aufgrund von Diskriminierung und Rassismus – jedoch noch schwerer, eine geeignete Unterkunft zu finden. Die Bereitstellung von adäquatem Wohnraum ist jedoch eine der grundlegenden Voraussetzungen, um den Ratsuchenden den Aufbau eines eigenständigen Lebens zu ermöglichen.

### c) Quantitative Auslastungsgrenzen

Ein prinzipielles Problem stellt sich in der hohen Auslastung der beiden Beratungsstellen, die für das gesamte Stadtgebiet zuständig, aber in Hinblick auf die steigende Anfrage mit relativ niedrigen Stellenkontingenten ausgestattet sind.

Da die Beratungsarbeit der Hauptauftrag der beiden Beratungsstellen ist, der durch weitere Tätigkeiten ergänzt wird, sind Bereiche wie Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung und Prävention weiterhin ausbaufähig und abhängig von der Verfügbarkeit weiterer personeller und finanzieller Ressourcen.

# 4 Kooperationsbeziehungen

Einer Vernetzung mit verschiedenen Kooperationspartnern und Akteuren kommt in dreierlei Hinsicht eine bedeutende Rolle für die Arbeit der Beratungsstellen zu: Zum einen sind umfassende Netzwerke die Basis für Präventionsarbeit, zum anderen bieten die Einrichtungen und deren Klientinnen und Klienten eine Möglichkeit des Zugangs zu Opfern von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat, und schließlich können die Beratungsstellen vor allem im Rahmen von Netzwerken als „verlängerter Arm“ für die Ratsuchenden agieren. Die Beratungsnehmenden sind mit dem Hilfesystem selten vertraut und sind auf die Beratungsstellen als Filter und Brücke in die Hilfelandschaft angewiesen.

Die Vielfalt und Verzweigung der Netzwerke, wie sie nicht zuletzt durch die individuellen Netzwerkkarten der Beraterinnen im Rahmen des Workshops I dokumentiert wurden, sind Ausdruck der vielfältigen und heterogenen Bedarfslagen der Ratsuchenden. Die Netzwerkkomplexität deckt somit die Komplexität der Lebenslagen ab; Kooperationspartner differieren von Fall zu Fall. Über die individuelle Zusammenarbeit im Einzelfall hinaus sind die beiden Beratungsstellen in ein umfangreiches Netzwerk eingebunden, das zum einen den Bekanntheitsgrad der Einrichtungen im Sinne gelingender Prävention erhöht und zudem konkrete Abstimmungen im Einzelfall erleichtert. Die Vielfalt der Verbindungen und positive Kontakte fördern die Beratung etwa durch eine höhere Bereitschaft von Kontaktpersonen in verschiedenen Stellen, zu einem Fall zu telefonieren.

## 4.1 Häufigste Kooperationspartner

Als besonders wichtige Partner wurden von den Beraterinnen im Rahmen des Vernetzungsworkshops Schutzeinrichtungen wie Zuflucht und Frauenhäuser, Jugendämter, Rechtsanwälte, Schulen sowie nicht zuletzt das eigene Integrationszentrum genannt. Letzteres verschafft einerseits einen Zugang zur Zielgruppe, wirkt aber zugleich entlastend für den Beratungsprozess, wenn Aufgaben an die dort tätigen Kolleginnen und Kollegen abgegeben werden können.

## 4.2 Kooperations- und Arbeitsstrukturen

Verbindliche und systematische Kooperations- und Arbeitsstrukturen bzw. Kooperationsvereinbarungen im Rahmen des operativen Geschäftes sind nicht vorhanden, werden jedoch auch von den Interviewpartnerinnen und -partnern nicht als problemadäquat gesehen oder eingefordert. Die Zusammenarbeit erfolgt ad hoc und einzelfallbezogen. Die Kooperationsbeziehungen beruhen in erster Linie auf den persönlichen Beziehungen zwischen Fachkräften. Für den Aufbau der Kooperationsbeziehungen können jedoch auch die Netzwerke der Träger genutzt werden. Auch der Bekanntheitsgrad der Einrichtungen ist hier von Vorteil. Durch die langjährigen Kooperationsbeziehungen bestehen dennoch stabile Netzwerke, die eine Arbeitsteilung und Schnittstellenarbeit im Rahmen der vielfältigen Problemstellungen der Klientinnen und Klienten der Beratungsstellen ermöglichen. Systematische Kooperati-

onsbeziehungen bestehen v.a. in Hinblick auf Gremienarbeit, wie etwa die regelmäßigen Treffen mit den Kinderschutzkoordinatorinnen und -koordinatoren der Hamburger Jugendämter und der Mitarbeiterschaft der Schutzeinrichtungen.

## 4.3 Bewertung der Zusammenarbeit durch die Kooperationspartner

Die externen Interviewpartnerinnen und -partnern berichten von gelungenen Kooperationsbeziehungen, die sich im Laufe der Zeit weiter verfestigt hätte. Dies gilt sowohl für solche Kooperationspartner, die mit den Beratungsstellen direkt in der Beratungsarbeit zusammenarbeiten, als auch solchen, bei denen vor allem der Austausch im Rahmen verschiedener Gremien wie beispielsweise dem Runden Tisch gegen häusliche Männergewalt, dem Fachkreis sexualisierte Gewalt in der Einwanderungsgesellschaft oder dem Treffen mit den Hamburger Kinderschutzkoordinatoren im Mittelpunkt stehen. Während die meisten Interviewpartnerinnen und -partnern, die mit den beiden Beratungsstellen im Rahmen der Fallbearbeitung kooperieren, vor allem Nutzen für die eigene Arbeit sehen, betonen diejenigen, die mit den Beratungsstellen durch Gremienarbeit vernetzt sind, einen gegenseitigen Gewinn.

**Arbeitsteilung**

Von einem Großteil der Interviewpartnerinnen und -partnern aus Schutzeinrichtungen und anderen Beratungsstellen wird die gegenseitige Entlastung durch Arbeitsteilung hervorgehoben. Als ein Pluspunkt der Arbeit von LÂLE und i.bera wird von den Jugendämtern, anderen Beratungsstellen und stationären Schutzeinrichtungen deren Möglichkeit genannt, notfalls mit der gesamten Familie zu arbeiten und beispielsweise auf der Ebene von Familien oder Paaren auch längerfristig zu beraten. Der ASD profitiere davon, dass die Beratungsstellen auch bei solchen von der Mehrheitsgesellschaft isoliert lebenden Familien eine Elternbasis herstellen könnten, bei denen die Familienhilfe dazu schon aufgrund fehlender interkultureller und Fremdsprachenkompetenz nicht in der Lage sei. Gerade die Möglichkeit der beiden Beratungsstellen, über einen längeren Zeitraum mit den Klientinnen und Klienten arbeiten zu können – in der Beratung oder in Gruppenangeboten –, wird von den Interviewpartnerinnen und -partnern als positiver Faktor betont.

Andere Akteure aus den verschiedenen Hilfesystemen unterstreichen, dass ihre Arbeit häufig erst beginnen könne, nachdem die beiden Beratungsstellen die multiplen Problemlagen einer Klientin oder eines Klienten analysiert und vor allem strukturiert hätten. Sie selbst würden daran aufgrund fehlender Sprachkenntnisse und der Schamhaftigkeit der Ratsuchenden oftmals zunächst scheitern. Andersherum lege die vertrauensvolle Zusammenarbeit einen Grundstein dafür, dass man seinerseits Aufgaben wie das Stellen von Schutzanträgen übernehme oder Kontakte zu Personen in Einrichtungen vermittele, zu denen man selbst vielleicht einen näheren Draht habe. Dies gelte insbesondere dann, wenn eine Ratsuchende von LÂLE oder i.bera ein Schutzangebot in einer anderen Stadt finden müsse.

Auch wenn aufgrund der Dringlichkeit einer Problemlage ein hoher Zeitdruck bestehe, berichten die Kooperationspartnerinnen und -partnern von einer effektiven gemeinsamen Fall-

bearbeitung. Doppelstrukturen werden dabei schon im Interesse der eigenen hohen Arbeitsbelastung vermieden.

**Kollegiale Beratung**

Die Vernetzung mit den beiden Beratungsstellen wird von den interviewten Kooperationspartnerinnen und -partnern vor allem auch deshalb geschätzt, da sie einen unkomplizierten kollegialen Austausch ermöglicht. Insbesondere aufgrund ihrer Spezialisierung sind die Beraterinnen gesuchte, fachkundige Gesprächspartnerinnen, wenn es darum geht, sich in der Beratung oder der Präventionsarbeit eine zweite Meinung zu einem komplizierten Fall einzuholen. Dies gilt vor allem bei einer gemeinsamen Risikoeinschätzung. Die verbindliche und kontinuierliche Zusammenarbeit kann so auch für andere nutzbar gemacht werden.

**Beratungsstellen als Multiplikator**

Die Beratungsstellen werden aufgrund ihrer guten Kontakte zu einer schwer zugänglichen Zielgruppe als Brücke wahrgenommen. Von Seiten der Polizei erhofft man sich beispielsweise durch die Beratungsstellen Berührungsängste innerhalb der Migrantencommunities abzubauen. Positiv unterstrichen wird dabei von vielen Interviewpartnerinnen und -partnern, dass die beiden Beratungsstellen ihre Klieninnen und Klienten auch an Frauen- oder Integrationskurse ihrer Träger anbinden können.

**Bedarfsgerechte Fortbildungen**

Viele Vernetzungspartner heben positiv hervor, dass durch den regelmäßigen Austausch mit den beiden Beratungsstellen deren Fortbildungsangebot passgenau auf die Bedarfe der Teilnehmenden abgestimmt werden kann. Dabei wird immer wieder vor allem auch auf die Notwendigkeit einer interkulturellen Qualifizierung derjenigen hingewiesen, die in der Hilfekette im direkten Kontakt zu gewaltbelasteten Familien mit Migrationshintergrund stehen.

**Zugänge zur eigenen Einrichtung öffnen**

Durch die Vernetzung mit Koordinatoren innerhalb von Einrichtungen wie dem Jugendamt oder dem Jobcenter können nach Einschätzung der Interviewpartnerinnen und -partner Reibungsverluste durch geringe (telefonische) Erreichbarkeit in der Arbeit mit den Ratsuchenden verringert werden. Die Vernetzungspartner verstehen sich als Türöffner und Vermittler gegenüber ihren Kolleginnen und Kollegen aus dem operativen Geschäft, um Prozesse zu beschleunigen, Zuständigkeiten zu klären und Kontakte herzustellen. Auch auf inhaltlicher Ebene scheinen die Beratungsstellen ein großes Vertrauen beispielsweise der Kinderschutzkoordinatoren der Hamburger Jugendämter zu genießen, die davon berichten, vereinzelt Fälle im Vorfeld gegenüber ihren Kolleginnen und Kollegen vom ASD anzukündigen, um das Standing der Beratungsstellen bei Bedarf zu erhöhen.

**Gegenseitige Information**

Ein wichtiger Aspekt der Vernetzung besteht in einem ständigen aktuellen Informationsaustausch, wenn etwa Wissen über neueste schulische Entwicklungen oder Umorganisationen und Arbeitsstrukturen im ASD vermittelt werden können, die für die Beratungs- und Präventionsarbeit der beiden Beratungsstellen relevant sind. Gleiches gelte für rechtliche Änderungen, beispielsweise des Kinderschutzgesetzes oder Vormundschaftsrechtes. Gleichzeitig

werden im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Vernetzungstreffen aktuelle Informationen von den Beratungsstellen beispielsweise zu ihren Präventions- oder Empowerment-angeboten weitergegeben, die dann von den Teilnehmenden im Sinne ihrer Klientel in die eigene Organisation transferiert werden können.

### 4.3.1 Förderliche Faktoren

Bei den förderlichen Faktoren für die Vernetzung, wie sie sich aus den Interviews mit den Kooperationspartnerinnen und -partner ableiten lassen, stehen insbesondere die persönlichen Eigenschaften und Kompetenzen der Beraterinnen im Mittelpunkt. Hohe Fachlichkeit, Verlässlichkeit und Engagement werden dabei in den Interviews jedoch nicht an Einzelpersonen festgemacht, sondern der Haltung der beiden Teams insgesamt zugeschrieben.

**Langjährige persönliche Kontakte**

In den Gesprächen mit den Kooperationspartnerinnen und -partnern wird deutlich, dass die beiden Beratungsstellen schon seit ihrer Gründung von der langjährigen Vernetzung ihres jeweiligen Trägers profitieren konnten. Durch beständige und vielfältige Kontakte genießen die Beratungsstellen sowie die individuellen Beraterinnen ein hohes Vertrauen, das durch gute und enge Kooperationserfahrungen im Rahmen der beiden Beratungsstellen noch ausgebaut werden konnte. Über die individuelle Vernetzung hinaus entwickelt eine erfolgreiche Zusammenarbeit etwa mit einzelnen Fachkräften des ASD eine Mund-zu-Mund-Propaganda innerhalb der jeweiligen Institution. Darüber hinaus ist eine gute und umfangreiche Vernetzung Grundlage für weitere Kooperationsbeziehungen, da verschiedene Akteure davon sprechen, ihrerseits vom belastbaren, weitreichenden Netzwerk der beiden Beratungsstellen profitieren zu können.

**Fachlichkeit/Spezialisierung**

Von Seiten der interviewten Kooperationspartnerinnen und -partnern wird den Beraterinnen eine hohe Fachlichkeit attestiert. Insbesondere hervorgehoben werden die professionelle Gefahreneinschätzung sowie die hohe interkulturelle Kompetenz der Beraterinnen. Auf die Frage, ob den Interviewpartnerinnen und -partner Rückmeldungen eigener Klientinnen und Klienten zur Zufriedenheit mit den Beratungsstellen bekannt seien, wurde einheitlich eine sehr positive Bewertung transportiert. Diese Einschätzung deckt sich mit den Ergebnissen der Interviews mit Ratsuchenden, wie sie im Rahmen der Evaluation geführt wurden.

**Vertrauen durch interkulturelle Kompetenz und Sprachkenntnisse**

Als besonderer Schlüssel für eine gute Kooperation werden von den Interviewpartnerinnen und -partnern wiederholt die interkulturelle Sensibilität der Beraterinnen und ihre Sprachkenntnisse angeführt. Lobend hervorgehoben werden der wertschätzende Umgang mit den Klientinnen und Klienten sowie ein differenzierter Blick auf die jeweiligen Familien als Gesamtsystem, der von vorschnellen Schuldzuweisungen und Stereotypen Abstand nehme. Dementsprechend berichten die Interviewpartnerinnen und -partnern davon, eigene Klientinnen und Klienten guten Gewissens an die Beratungsstellen in der Gewissheit weitervermitteln zu können, dass diese dort gut aufgehoben seien.

**Hohes Engagement, Zuverlässigkeit und Offenheit**

Als besonders förderlich für die Zusammenarbeit werden das große Engagement der Beraterinnen sowie ihre Zuverlässigkeit in der Kooperation genannt. Interviewpartnerinnen und -partnern aus der Interventionskette berichten durchweg von einem sehr positiven Erstkontakt, der durch kompetentes Zupacken von Seiten der Beratenden geprägt gewesen sei. Dies wird nicht nur für die gemeinsamen Klientinnen und Klienten für wichtig erachtet, die sich geschützt und unterstützt fühlten, sondern auch für die Fachkräfte, die dadurch ein Vertrauen zu den Beraterinnen aufbauen. Von verschiedenen Seiten wird den Beratungsstellen zudem eine hohe Bereitschaft attestiert, sich auf die Anliegen der Kooperationspartner einzulassen und geeignete Lösungsvorschläge zu unterbreiten. Dabei nehmen die Interviewpartnerinnen und -partner eine gewinnbringende Offenheit der Beraterinnen wahr, ohne Ressentiments mit Institutionen wie beispielsweise der Polizei in den Austausch zu treten. Auch auf Seiten der Kooperationspartner ist Offenheit eine wichtige Voraussetzung, beispielsweise unter den verschiedenen Opferschutzeinrichtungen, die sich gegenseitig als Ergänzung und Bereicherung wahrnehmen.

**Persönliche Vorstellung**

Obgleich viele Interviewpartnerinnen und -partner vor allem telefonisch mit den beiden Beratungsstellen interagieren, wird gerade in größeren Institutionen (Jobcenter, Polizei) die Bedeutung einer persönlichen Vorstellung der Beraterinnen für die weitere Kooperation hervorgehoben.

**Einbettung in größeres Gesamtangebot**

Von verschiedenen Interviewpartnerinnen und -partner wird unterstrichen, dass die Zusammenarbeit in der Beratung von dem Bestehen darüber hinaus gehender Angebote der Beratungsstellen (Empowermentkurs, Fortbildungen) und der Träger (Integrationskurse, Migrationsberatung) profitiere, wenn insbesondere stark isolierte Klientinnen und Klienten hier angebunden werden könnten.

**Institutionalisierung der Kooperation**

Die Interviewpartnerinnen und -partner konstatieren, dass sich die Kooperation in der alltäglichen Fallarbeit durch eine Institutionalisierung der Vernetzung über das regelmäßige Treffen mit den Kinderschutzkoordinatoren oder das Treffen mit den stationären Schutzeinrichtungen verbessert habe, da beispielsweise Klarheit über unterschiedliche Arbeitsweisen geschaffen werden konnte.

### 4.3.2 Hinderliche Faktoren

Bei den hinderlichen Faktoren für die Kooperation sticht ins Auge, dass es sich um strukturelle Bedingungen handelt, die auch von Seiten der Interviewpartnerinnen und -partner nicht dem Engagement oder der Fachlichkeit der Beraterinnen angelastet werden.

**Hohe Auslastung**

Von vielen Interviewpartnerinnen und -partner wird die hohe Arbeitsbelastung auf beiden Seiten als Grund dafür angeführt, dass es nicht zu einer noch intensiveren Zusammenarbeit

komme. Diese hohe Arbeitsauslastung ist auf Seiten der Beratungsstellen den im Verhältnis zum Arbeitsauftrag geringen Stellendeputaten geschuldet und schlägt sich u.a. auch in Schwierigkeiten der Terminfindung oder der kurzfristigen telefonischen Erreichbarkeit nieder. Dies wirkt sich jedoch nicht auf die Beratungsarbeit oder die konkrete Interventionskette im Einzelfall aus, sondern betrifft primär Fragen einer gemeinsamen Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit zu Fragen der häuslichen Gewalt.

**Räumliche Distanz**

Mehrere Interviewte, besonders von verschiedenen Jugendämtern, konstatieren, dass der Umstand, dass es für die Gesamtstadt lediglich zwei Niederlassungen der Beratungsstellen gebe, für einige ihrer Klientinnen und Klienten nicht niedrigschwellig genug sei. Für sozioökonomisch schwache Personen oder solche, die einer besonders hohen psychischen Belastung ausgesetzt seien, stelle die Anreise nach Altona oder St. Pauli eine kaum zu überwindende Hürde dar und behindere die Inanspruchnahme des Angebotes.

**Fluktuation bei Ämtern**

Eine hohe Fluktuation im ASD wurde sowohl von den interviewten Fachkräften des Jugendamtes selbst als auch von den Mitarbeiterinnen der beiden Beratungsstellen als Erschwernis der Kooperation ausgemacht. Die Fluktuation begünstige durch wechselnde Ansprechpartner Anonymität innerhalb von Unterstützungssystemen und Unwissenheit über die Handlungszusammenhänge der jeweiligen Partnerorganisation.

**Differierende Handlungslogiken**

Auch wenn dieser Eindruck durch die interviewten Jugendamtsmitarbeiter keineswegs entstanden ist, äußerten die Beraterinnen im Rahmen des Vernetzungsworkshops die Empfindung, von einigen Fachkräften des ASD nicht als Fachkräfte wahrgenommen zu werden. Hierin könnten sich nach Einschätzung der Evaluatoren unterschiedliche Handlungslogiken ausdrücken. Während der ASD eine Abgabe von Fällen an Träger bereits länger praktiziert, ist die „gemeinsame“ Betreuung eines Falles vermutlich eher ungewöhnlich. Auch eine interviewte Jugendamtsmitarbeiterin äußert die Vermutung, dass insbesondere ältere Kollegen sich mit ihrer Rolle als „case manager“ schwer täten. Weitere Differenzen können durch die Parteilichkeit der beiden Beratungsstellen entstehen, wenn Gefahren- bzw. Bedarfseinschätzungen etwa im Vergleich zur Interpretation durch das Jugendamt differieren.

Die Zusammenarbeit mit Ämtern und anderen Beratungsangeboten im konkreten Beratungsfall wird bisweilen durch eine geringe interkulturelle Kompetenz des Gegenübers erschwert, auch wenn Ratsuchende aufgrund fehlender Sprachkenntnisse wieder an LÂLE und i.bera zurückverwiesen werden.

**Beispiel Handlungslogiken: Kinderrecht – Elternrecht**

„Also, wir hatten jetzt das Thema nochmal…, also, da geht's ja um Kindeswohlgefährdung und um die Einschätzung der Kindeswohlgefährdung und wer schätzt da eigentlich ein und wie geht man eigentlich um mit divergierenden Einschätzungen. Die einen sagen, die Gefahr ist hoch und die anderen sagen, nein, sehen wir nicht so. Oder, welches Recht hat eigentlich Priorität, das Kinderrecht oder das Elternrecht. Wir haben so ein bisschen diskutiert über die Frage, was ist eigentlich traumatisierender oder schwieriger für ein Kind oder für ein Mädchen, wenn es aus der Familie rausgenommen wird wegen Kindeswohlgefährdung oder Gewalt in welcher Form auch immer, oder ist es schlimmer, sie bei den Eltern zu belassen und eher die Eltern zu stabilisieren und die Eltern dahingehend zu unterstützen, dass die Gewalthandlungen aufhören. Oder muss man einen krassen Schnitt machen und sagen, das Kind kann da gar nicht bleiben."

**Unklarheiten über Arbeitsweisen**

Unklarheiten über Arbeitsweisen des Gegenübers scheinen mittlerweile auf Seiten der Beratungsstellen ausgeräumt zu sein. Insbesondere in der Anfangsphase des Angebotes war es nötig, mit den verschiedenen Strukturen vertraut zu werden. Dies ist durch die institutionalisierten Vernetzungsbezüge, wie etwa das regelmäßige Treffen mit der Kinderschutzkoordination oder die regelmäßigen Gespräche mit den Mitarbeitenden der Hamburger Schutzeinrichtungen, zügig sichergestellt worden. Terminabsprachen zwischen stationären Schutzeinrichtungen und den beiden Beratungsstellen seien beispielsweise davon abhängig, dass die stationären Schutzeinrichtungen immer besetzt sein müssten. Bei Urlaub oder Krankheit müssten Termine daher eher abgesagt werden.

Auf der anderen Seite zeigt sich, dass die beiden Beratungsstellen immer wieder die Grenzen ihres Auftrags klar definieren müssen. Ein dahingehender Punkt besteht etwa darin, dass bisweilen davon ausgegangen wird, die Beratungsstelle müsse – ähnlich einer Schutzeinrichtung oder Interventionsstelle – auch nachts zu erreichen sein.

Hinzu kommt, dass die ausgeprägte interkulturelle Kompetenz, die hohe Anerkennung genießt, Kooperationspartner und institutionelle Ratsuchende dazu verleiten kann, die Mitarbeiterinnen der Beratungsstellen als „Mädchen für Alles" in Fragen des Zusammenlebens zu missdeuten. Dieser Eindruck entstand im Rahmen der Kooperationsinterviews und wurde zeitversetzt auch von Seiten der Beratungsstellen in ihrem Jahresbericht für 2010 bestätigt und problematisiert. Durch die selbst gesetzten Standards gelingt es den Beraterinnen mittlerweile, sich vor einer solchen Überlastung weitgehend zu schützen.

**Datenschutz**

Ein weiterer hinderlicher Faktor der Zusammenarbeit wird von einigen Interviewpartnerinnen und -partnern von staatlichen Stellen mit der Anonymität des Beratungssettings benannt. Die hohe Verpflichtung der Beratungsstellen hinsichtlich des Datenschutzes wird zwar anerkannt, jedoch im Alltag bisweilen als schwierig empfunden. Wenn etwa eine Klientin oder ein

Klient an eine Beratungsstelle weiter vermittelt worden sei, dürfe diese keine Auskunft über den weiteren Verlauf geben, es sei denn, die Ratsuchende habe sie von der Schweigepflicht entbunden.

Grenzen der Kooperation sind zudem auch dadurch gesetzt, dass beispielsweise ein Strafverfolgungszwang der Polizei oder eine Handlungsverpflichtung beim ASD bestehen. Dementsprechend ist eine Beratung mit diesen Institutionen über konkrete Einzelfälle nur bis zu einem bestimmten Grad möglich.

## 4.4 Leerstellen in der Vernetzung

Die beiden Beratungsstellen können – auch nach Einschätzung der Interviewpartnerinnen und -partnern – als sehr gut vernetzt gelten. Nichtsdestotrotz bestehen einige wenige Leerstellen, die auch von den Beraterinnen zum Teil als erschwerend für ihre Arbeit gewertet werden.

**Wohnungsvermieter**

Auf dem angespannten Hamburger Wohnungsmarkt wird die Lebenssituation von akut gefährdeten Ratsuchenden dadurch erschwert, dass nur mit großem Aufwand eine Wohnung gefunden werden kann. Dabei scheinen die Betroffenen gleich in mehrfacher Weise benachteiligt zu sein: Zum einen ist aus verschiedenen deutschlandweiten Untersuchungen bekannt, dass Menschen mit Migrationshintergrund am Wohnungsmarkt diskriminiert werden[17]. Die prekäre sozio-ökonomische Situation der meisten Ratsuchenden erschwert die Suche nach Wohnraum zusätzlich. Zum anderen scheinen einige Anbieter die Vermietung an solche Frauen zu meiden, die vorübergehend in einer Schutzeinrichtung untergebracht sind, da sie durch die Lebensumstände Unruhe für die bestehende Hausgemeinschaft fürchten. Dies hat zur Folge, dass selbst berufstätige Personen mit Wohnberechtigungsschein zum Teil monatelang ohne Wohnung bleiben müssen. Auch in den Interviews mit den Ratsuchenden wurde deutlich, dass ein wirklicher Neubeginn eines gewaltfreien, selbstbestimmten Lebens erst mit dem Bezug einer eigenen Wohnung möglich ist.

**Weitere Institutionen**

Als weitere Lücken in der Vernetzung wurden eine stärkere Kooperation mit **Krankenhäusern** und **Polizei** genannt. Hintergrund dürften vermutlich eine nach wie vor mangelnde interkulturelle Öffnung dieser Institutionen, aber auch steile hierarchische Strukturen, hohe personelle Fluktuation an zentralen Stellen der Kooperation und ein hoher Grad an Standardisierung sein, der die Flexibilität der Fachkräfte in der Aktion im Einzelfall stark beschränkt.

Im Vordergrund der Kooperationslücken mit **Asylbewerberunterkünften** und **Richtern bzw. Gerichtsgutachtern** dürfte hingegen in erster Linie eine unterschiedliche Handlungslogik und Blick auf die Zielgruppe stehen.

17 Münch, Sybille 2010b: Integration durch Wohnungspolitik? Zum Umgang mit ethnischer Segregation im internationalen Vergleich. Wiesbaden: VS Verlag.

Die Kooperation mit **Integrationsbeauftragten bei Fachämtern für Sozialraummanagement** ist zwischen den Bezirken unterschiedlich ausgestaltet.

## 4.5 Kooperation und Vernetzung mit Migrantenorganisationen, Religionsgemeinschaften und den Communities

Die beiden Beratungsstellen arbeiten in Einzelfällen mit religiösen Gemeinden zusammen, etwa, wenn es um die Anerkennung einer Scheidung geht. Nach Einschätzung der Beraterinnen gelingt der Zugang in solchen Fällen gut. Für eine weitergehende Vernetzung, etwa um gemeinsame Präventionsangebote zu entwickeln, fehlen jedoch die zeitlichen Kapazitäten. Dieser Eindruck wird auch von der Interviewpartnerin eines religiösen Verbandes bestätigt: Man kenne sich beispielsweise von gemeinsamen Informationsveranstaltungen, für eine weitergehende Zusammenarbeit fehle aber auf beiden Seiten die Zeit, nicht nur auf Seiten der Beratungsstellen, sondern vor allem auch seitens der religiösen Communities, die überwiegend ehrenamtlich agieren würden.

Von den Beraterinnen werden zudem die Kontakte zu Migrantenvereinen und Frauenselbsthilfegruppen als relevanter für die Arbeit eingeschätzt als die religiösen Gemeinschaften. Hier gibt es bereits von Seiten der beiden Träger teils langjährige Kontakte, die noch in die Zeit vor Gründung der beiden Beratungsstellen reichen. Der Eindruck eines guten Zugangs zu entsprechenden Organisationen wird auch von anderen Kooperationspartnern im Interview bestätigt.

Diese Einschätzung wurde auch in den Interviews mit den Kooperationspartnern bestätigt: Religiosität könne nicht als Ursache für Zwangsverheiratungen angesehen werden. Entgegen einer andersgearteten öffentlichen Wahrnehmung, wonach insbesondere streng gläubige muslimische Familien eine Affinität zu Zwangsverheiratungen aufwiesen, wird die Ursache in patriarchalen Strukturen gesehen. Bei näherem Hinsehen seien die entsprechenden Familien gerade nicht besonders gläubig oder an eine religiöse Gemeinde angebunden. Bei der Frage nach einer Zusammenarbeit mit religiösen Gemeinschaften stellt sich daher nur im Einzelfall die Frage, inwiefern Kontakte auch zu solchen Gruppierungen im Dienste einer umfassenden Präventionsarbeit in Kauf genommen werden müssten, die den Interessen der Zielgruppe entgegenstehen, und ob diese Kontakte auch von Seiten der finanzierenden Behörde gutgeheißen würden.

## 4.6 Bewertung, Optimierungsmöglichkeiten und Steuerungsinstrumente

Dass die umfassende Kooperation und Vernetzung entscheidend für ein erfolgreiches Vorgehen insbesondere gegen Zwangsheirat ist, wurde nicht zuletzt im Rahmen des EU-Daphne-Projektes der BASFI, „Aktiv gegen Zwangsheirat“, unterstrichen.[18] Entsprechendes fordern die Zweckbeschreibungen der beiden Beratungsstellen sowie die Handlungsempfeh-

18 Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz 2009: Aktiv gegen Zwangsheirat. Empfehlungen des EU-Daphne-Projektes.

lungen der Hamburger Jugendämter ein: „Unter besonderer Beachtung des kulturellen Hintergrundes sollen sich an Schutzmaßnahmen beteiligte Institutionen aus den Bereichen Gesundheit, Schule, Jugendhilfe, Polizei, Justiz, Soziales und andere öffentlichen Stellen austauschen, um gegenseitig vom spezifischen Expertenwissen zu profitieren und den in Hamburg umfänglich vorhandenen Sachverstand bis hin zu den speziellen Projekten zu nutzen.[19]

Die Kooperationsstrukturen der beiden Beratungsstellen werden aus Sicht der Evaluation als belastbar bewertet. Der Einbezug in lokale Koordinierungsgruppen einerseits – wie etwa den Runden Tisch, die regelmäßigen und institutionalisierten Treffen mit den Kinderschutzkoordinatoren der Hamburger Jugendämter sowie der spezialisierten Schutzeinrichtungen – und die flexible Zusammenarbeit im Einzelfall andererseits können als problemadequat gelten.

Dennoch ergeben sich aus dem oben Dargestellten drei zentrale Herausforderungen für die momentane und künftige Kooperation, die jedoch meist nur auf struktureller Ebene zu steuern bzw. zu lösen wären:

- Interkulturelle Kompetenz und Öffnung der verschiedenen Einrichtungen – und zu diesem Zweck besonders eine Qualifizierung der Mitarbeiterschaft und Leitungsebene sowie der Abbau struktureller Barrieren – ist eine zentrale Notwendigkeit, um die Bedarfe der Zielgruppe sicherzustellen.
- Anerkennung der differierenden Handlungslogiken und Standardisierung des Umgangs an den potentiellen Konfliktfeldern (bes. Umgang mit Datenschutz, auch im Sinne einer Absicherung der Mitarbeiterschaft).
- Bereitstellung bzw. Verfügbarkeit ausreichender Ressourcen – auf Seiten der Beratungsstellen und der Kooperationspartner – für Vernetzung, Kooperation und Prävention.

Von Seiten der Beratenden wird die Vernetzung in Gremien als ausreichend betrachtet, zumal die ad hoc-Kooperation problemadäquat sei. Eine zu starke Standardisierung der Kooperations- und Arbeitsstrukturen bzw. Kooperationsvereinbarungen werden auch von den externen Interviewpartneinnen und -partnern als problematisch angesehen, da sie die notwendige Flexibilität im Einzelfall einschränken und eher die Tendenz schaffen, Verantwortung abzugeben und sich auf Strukturen zu berufen.

19 Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz 2010: Gewalt gegen Mädchen und junge Frauen in traditionell-patriarchalischen Familien. Handlungsempfehlungen der Hamburger Jugendämter.

**Beispiel Standardisierung und Kooperationsvereinbarungen**

„Ja, da halte ich überhaupt nichts von. Ich finde das gruselig. Hinterher weiß keiner mehr, was er unterschrieben hat und in der Praxis wird es dadurch doch nicht besser. Und wir sind bisher halt mit dieser Form dieses verabredeten Gremiums, dass man sich regelmäßig zusammensetzt und austauscht und so es Konflikte gibt, die rechtzeitig bespricht und sich ansonsten eben gemeinsam fachlich weiterentwickelt und auch bewegt, haben wir nie eine schriftliche Kooperationsvereinbarung gebraucht."

„Nein, das ist nicht standardisiert. Das ist ganz nach Bedarf und auch für jede Familie unterschiedlich. Also, das ist nicht so, dass es da irgendwelche festen Richtwerte oder so gibt, wie oft man da miteinander telefoniert oder was genau besprochen wird. Das hängt auch ganz davon ab, ob das tatsächlich ein Teil der Hilfeplanung ist. Also, in dieser (...) Familie ist es tatsächlich so, dass das mit im Hilfeplan enthalten ist, dass sie da Termine wahrnehmen und dass da an bestimmten Themen gearbeitet wird. Das ist einfach eine andere Situation, als wenn ich einfach Familien dahin verweise und die die Möglichkeit haben, sich da unterstützen zu lassen oder es auch lassen können. Dann würde es weniger Austausch geben."

# 5 Zusammenfassung

## 5.1 Zentrale Ergebnisse

Die Ergebnisse der Evaluation der beiden Beratungsstellen LÂLE und i.bera lassen sich in folgenden zentralen Punkten zusammenfassen:

- Insgesamt besteht in beiden Beratungsstellen ein sehr hoher Anspruch an die Qualität der Beratung sowie die Konzeption. Beides spiegelt sich in erster Linie in den Qualitätsmerkmalen der Fachkräfte wieder.
- Gleichzeitig besteht ein sehr umfassender Arbeitsauftrag, der sowohl die Vertrauensstellung der Fachkräfte bei den Ratsuchenden als auch die Schnittstellenfunktion der Beratungsstellen entspricht.
- Es wird ein breites Spektrum an Zielgruppen unterschiedlicher Herkunft, Altersgruppen und Problemstellungen erreicht. Schwierig zu erreichende Zielgruppen sind v.a.
  - Angehörige sehr geschlossener Communities, wie z.B. Roma-Familien,
  - Jungen und Männer
  - Ratsuchende aus asiatischen Ländern
  - sehr isoliert lebende Frauen mit geringer Einbindung in Netzwerke und wenig Deutschkenntnissen
  - ältere Betroffene (über 50 Jahre).

  Für alle diese Gruppen wäre eine sehr ressourcenintensive Präventions- und Vertrauensarbeit notwendig, um Zugänge weiter zu öffnen, die Gruppe zu sensibilisieren und Schamschranken abzubauen.
- Menschen mit Behinderungen und homosexuelle Zielgruppen machen nur einen kleinen Teil der Ratsuchenden aus. Bei den Menschen mit Behinderungen erfolgte der Zugang in erster Linie über Multiplikatoren oder Vereine für diese Zielgruppe. Eine Flyeraktion ergab eine geringfügige Erhöhung der Anteile. Die sexuelle Orientierung der Ratsuchenden war nur in sehr seltenen Fällen für die Beratung relevant, der Umgang mit der bestehenden Gewaltsituation stand vielmehr im Vordergrund. Eine Aufnahme in die Statistik wird von den Evaluatorinnen als nicht zielführend erachtet. Allgemein stellt sich die Frage, ob eine stärkere Fokussierung auf diese Gruppen sinnvoll und mit den vorhandenen Ressourcen und Rahmenbedingungen (z.B. Unterbringungsmöglichkeiten) realisierbar wäre.
- Die Erfahrungen der Ratsuchenden mit den Beratungsstellen waren durchweg positiv. Oft sind die Fachkräfte die einzigen Vertrauenspersonen in der schwierigen persönlichen Situation.
- Die Dokumentation der Beratungsstellen ist generell ausreichend. Nur an Einzelstellen (bes. Auslastung in Verbindung mit dem Personalschlüssel und Kategoriebildung bei den Zielgruppen) besteht Nachbesserungsbedarf. Weiterhin sollte geklärt werden, ob die

Nachsteuerung hinsichtlich der direkt Betroffenen in der technischen Umsetzung des Dokumentationssystems  oder in der Zuordnung zu den Kategorien erfolgen sollte.

- Die Anbindung an die Integrationszentren wird aufgrund der positiven Effekte (gegenseitiger Austausch, kurze Wege, kollegiale Beratung, hoher Bekanntheitsgrad der Zentren, bestehende Netzwerke u.a.) als förderlich für die Arbeit der Beratungsstellen erachtet.
- Verbindliche und systematische Kooperations- und Arbeitsstrukturen bzw. Kooperationsvereinbarungen im Rahmen des operativen Geschäftes sind nicht vorhanden. Die Zusammenarbeit erfolgt ad hoc und einzelfallbezogen. Dieses Vorgehen wird auch als problemadäquat eingeschätzt. Systematische Kooperationsbeziehungen bestehen v.a. in Hinblick auf Gremienarbeit.
- Für die Netzwerke bildet die Kooperation mit den Beratungsstellen einen erheblichen Mehrwert. Schwierigkeiten bestehen v.a. aufgrund von lückenhafter interkultureller Öffnung von Kooperationspartnern.
- Einige strukturelle Änderungen wären dringend erforderlich (Sensibilisierung bestimmter Zielgruppen, Qualifizierung von Fachkräften, mehrsprachige Therapeuten, Unterbringungs- und Wohnungssituation).
- Ansatzstellen zur Weiterentwicklung der Arbeit bestehen v.a. im präventiven Bereich und in der Öffentlichkeitsarbeit. Dafür bedarf es allerdings entsprechender Ressourcen.

## 5.2 Befunde für weitere ministerielle fachliche Steuerung

- Die Dokumentation wird prinzipiell als ausreichend erachtet, wenn auch an einigen Einzelstellen noch Nachbesserungsbedarf besteht. Bei einer weitergehenden Standardisierung der Dokumentation wäre darauf zu achten, dass
  a) die Erfordernisse einer Anonymisierung gewahrt bleiben (z.B. kein Name, wenig ausdifferenzierte Kategorien, so dass keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen gezogen werden können) und
  b) die Kategoriebildung nicht in den Verdacht geraten kann, Diskriminierungen zu fördern.
- Generell sollte bei Fragen einer stärkeren Standardisierung grundsätzlich eine hohe Flexibilität im Einzelfall gewahrt bleiben.
- Derzeit kann die wachsende Nachfrage mit dem bestehenden Stundenkontingent von 1.400 Stunden je Beratungsstelle nur durch Mehrarbeit gedeckt werden. Besonders in Urlaubs- und Krankheitszeiten besteht daher eine sehr hohe Arbeitsbelastung der Teams.
- Es besteht Klärungsbedarf zur Frage, wie eine hohe Qualität der Beratungsarbeit bei steigendem Bedarf und gleichbleibenden Ressourcen gewährleistet werden kann.
- Eine Ausweitung der Zielgruppenzugänge wäre durch eine verstärkte Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit voraussichtlich möglich. Allerdings bedürfte es dazu zunächst einer

Klärung der Zielinteressen und Priorisierung des Ressourceneinsatzes von Seiten des Auftraggebers.

## 5.3 Fazit

In Hinblick auf die durch den Auftraggeber benannten Hauptfragestellungen der Evaluation lässt sich Folgendes feststellen:

- **Beratungsprozesse und Zielgruppenspezifik**

Die Analyse der Zielgruppen sowie den entsprechenden spezifischen Problemstellungen hat eine außerordentlich breite Fächerung von Ausgangslagen ergeben. Sowohl die Beratungskonzeption als auch die derzeitige Balance zwischen Standardisierung (z.B. Checklisten für Gefahrenanalyse) und hochindividualisiertem Vorgehen wird dieser Heterogentität gerecht. Allen zielgruppenspezifischen Besonderheiten der Beratung ist gemein, dass sie einen hohen zeitlichen Aufwand voraussetzen und oft nur langfristig wirken können.

Menschen mit Behinderungen und homosexuelle Zielgruppen machen nur einen kleinen Teil der Ratsuchenden aus. Da die Ausgangslage der Betroffenen im Mittelpunkt des Interesses steht, sind Fragen nach der sexuellen Orientierung sekundär und diese wird, auch als Maßnahme der Vertrauensbildung, nur auf Wunsch der Ratsuchenden thematisiert. Der Zugang von Menschen mit Behinderungen erfolgt zumeist über Multiplikatoren. Eine weitere Öffnung von gezielten Zugängen für diese Zielgruppen wäre in erster Linie an eine umfassende Präventions- und Öffentlichkeitarbeit geknüpft. Solche Maßnahmen wären jedoch an ebenso umfassende zusätzliche Ressourcen gebunden und vor allem in Zusammenhang mit einem Ausbau struktureller Rahmenbedingungen (bes. Unterbringung) zielführend.

- **Organisation und Konzeption**

Der Arbeit beider Beratungsstellen liegen hohe Qualitätsmerkmale zu Grunde, die sich in erster Linie auf die Kompetenzen und Arbeitsweisen der Fachkräfte beziehen. Diese bilden, neben der Zielgruppenorientierung und der hohen Flexibilität, eines der drei hauptsächlichen Alleinstellungsmerkmale der Beratungsstellen. Eine schriftliche Ausarbeitung weiterführender Qualitätsstandards ist derzeit bei einer der Beratungsstellen in Arbeit, jedoch an das Vorhandensein zeitlicher Ressourcen gebunden.

- **Kooperationen und Netzwerke**

Die Zusammenarbeit mit LÂLE und i.bera wird von den Kooperationspartnern durchweg positiv bewertet. Die Fachkenntnis, Expertise und Professionalität der Mitarbeiterinnen ist in Hinblick auf Informations- und Orientierungsleistungen im Netzwerk sehr geschätzt.

Weiterhin bestehen zuweilen Reibungspunkte zu Kooperationspartnern, wenn deren interkulturelle Öffnung und die Qualifizierung des Personals in Hinblick auf interkulturelle Kompetenz noch nicht weit genug fortgeschritten ist, um den Problemlagen der Klientinnen und Klienten der Beratungsstellen gerecht zu werden.

Die Weitervermittlung von Ratsuchenden zum adäquaten Zeitpunkt im Beratungsprozess findet statt. Die Verläufe, bis Vertrauen zu offiziellen Stellen aufgebaut werden kann, sind aufgrund der Vorerfahrungen der Ratsuchenden oft langwierig. Schwierigkeiten bestehen jedoch in der Tendenz, die Beratungsstellen generell als Experten in Migrationsfällen anzusehen, auch über den eigentlichen Arbeitsauftrag hinaus. Durch umfassende Öffentlichkeits- und Gremienarbeit konnten im Laufe der Zeit allerdings Verbesserungen erzielt werden.

# 6 Handlungsempfehlungen

Die Handlungsempfehlungen orientieren sich zunächst an den zentralen Fragestellungen und Kernbereichen der Evaluation. Zudem werden Möglichkeiten der Weiterentwicklung des Themengebietes aufgezeigt und Anregungen für strukturelle Veränderungen dargestellt.

## 6.1 Optimierungsmöglichkeiten in den Bereichen Organisation und Konzeption

- Die Evaluation empfiehlt an den benannten Stellen (s. Kap. 3.1.7), einige Kategorien der Dokumentation zu überdenken und ggf. in die kommenden Berichte einzubeziehen. Dies bezieht sich besonders auf den Personalschlüssel und die erfassten Zielgruppen hinsichtlich der Beratungsanlässe, soweit eine Anonymisierung nach wie vor gegeben ist.

  Leerstellen im Bereich Inanspruchnahme und Beratungsstruktur:

  - Eine Rekonstruktion des Verlaufs der Inanspruchnahme ist aufgrund der unterschiedlich bemessenen Zeiträume aus den Sachstandsberichten heraus nicht möglich.
  - Die Darstellung der Unterscheidung von Beratungsgesprächen und telefonischer Beratung ist nicht selbsterklärend (Bspw. ibera 2009, S. 24, Tabelle 2).
  - Die Auslastung bzw. der Personalschlüssel wird an dieser Stelle nicht ersichtlich.

  Leerstellen im Bereich erreichte Zielgruppen

  - Zu Tabelle 4 in den Sachberichten von i.bera und LÂLE 2009: Es ist hier nicht möglich zu unterscheiden, wer in der Gruppe der Ratsuchenden betroffen bzw. mittelbar betroffen ist und wer die beratenen Fachkräfte sind.
  - Generell fehlt die Merkmalskombination Altersgruppe und Beratungsanlass.
  - Es wird nach Staatsangehörigkeit, nicht nach Migrationshintergrund unterschieden. Eine Zuordnung ist hier nicht möglich. Zudem ist die Rede von „Beratenden“, wenn „Beratenen“ gemeint ist.
  - Die Kategorie „Herkunft“ ist uneinheitlich operationalisiert: Angegeben sind Herkunftsländer, Regionen, Kontinente sowie im Fall der Kurden eine ethnische Zugehörigkeit. Ebenfalls wurden auch Personen mit deutscher Staatsangehörigkeit unter ihrer im Ausland liegenden Herkunftsregion erfasst. Dabei ist undeutlich, bis zu welcher Zuwanderergeneration eine solche Zuordnung vorgenommen wurde.
  - Altersstruktur der mitbetroffenen Kinder nach Beratungsanlass fehlt.
  - Angaben zur Herkunft des Täters fehlen. Dies wäre insofern interessant, als damit auch Gewalt deutscher Partner gegenüber Ihren zugewanderten Partnerinnen dokumentiert würden.
  - Angesichts eines öffentlichen Diskurses, in dem insbesondere Zwangsheirat häufig unter dem Schlagwort „Islam“ problematisiert wird, ist festzustellen, dass ein solches framing sich weder in den Merkmalsstammblättern der Behörde niederschlägt, noch von den Beratungsstellen geteilt würde (s.u.).

- Sozio-ökonomischer Hintergrund nach Beratungsanlass fehlt.
- Angaben zum Aufenthaltsstatus bzw. Art der Migration (Neuzuwanderer, Familiennachzug etc.) sind nicht dokumentiert.
- Sozio-ökonomischer Hintergrund nach Alter fehlte zwischenzeitlich – dementsprechend auch die Kategorie „Schüler“ / abhängig vom Elternhaus (im Sachbericht i.bera und LÂLE 2008 noch vorhanden, im Sachbericht 2010 wieder aufgenommen).
- In Folge des neuen Dokumentationssystems, das nach Einschätzung der Beraterinnen mit einigen (technischen) Anfangsschwierigkeiten konfrontiert war, wird nicht klar ersichtlich, welche Beratungsanlässe und Personen als „Fall“ gezählt werden. So stimmt die Anzahl der „Beratungsfälle“ mit derjenigen der „unmittelbar Betroffenen“ überein. Welche bzw. wie viele Beratungsfälle in diesem Fall Angehörige, Freunde und Fachkräfte betreffen, wird nicht deutlich. An dieser Stelle besteht Nachbesserungsbedarf. Es ist dabei festzustellen, ob in der technischen Umsetzung des Dokumentationssystems nachgesteuert werden muss oder ob es einer Klärung der Zuordnung bedarf. Zudem wäre aus Gründen der Übersichtlichkeit von Vorteil, wenn in Tabelle 2 (i.bera) bzw. 1.2 (LÂLE) die Gesamtzahl der beratenen Personen noch einmal explizit ausgewiesen würde.

Weiterhin sind in den Berichten nicht abgebildet:

- Konzepte, Arbeitsprozesse und Methoden von Beratungs-/Dienstleitungen und
- Qualifikation und Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern – hier wird auf weitere Dokumente verwiesen. Andererseits gilt es, die Anonymität der Beraterinnen sicherzustellen.

- Für die Zukunft wäre zu überdenken, wie eine hohe Qualität in Verbindung mit steigenden quantitativen Anforderungen erhalten werden kann, sofern es nicht möglich ist, die personellen Ressourcen aufzustocken.
- Die schriftliche Ausarbeitung der Qualitätsstandards sollte weiterverfolgt werden.

## 6.2 Optionen im Hinblick auf die Weiterentwicklung der zielgruppenspezifischen Beratungsprozesse

- Da die Beratungsarbeit der Hauptauftrag der beiden Beratungsstellen ist, der durch weitere Tätigkeiten ergänzt wird, sind Bereiche wie Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung und Prävention weiterhin ausbaufähig und abhängig von der Verfügbarkeit weiterer personeller und finanzieller Ressourcen.
- Neben der direkten Krisenintervention und Beratung von Betroffenen ist eine umfassende Sensibilisierung und Prävention, die auch Jungen- und Männerarbeit (sowohl als Opfer, als auch als potentielle Täter) umfasst, eine zentrale Grundlage für den Abbau von Gefährdungen.

- Sofern ein Wunsch des Auftraggebers nach einem intensiveren Einbezug von schwierig zu erreichenden Zielgruppen besteht, müsste zunächst eine interne Klärung erfolgen, welche Gruppen gezielt angesprochen werden sollten.
- Eine Ansprache der schwierig zu erreichenden Zielgruppen wäre besonders über drei Ansatzpunkte möglich: die Einrichtung von interkulturellen Treffpunkten, das Einstellen von Fachkräften mit besonderen Merkmalen (männliche Fachkräfte, spezifischer Migrationshintergrund) sowie Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit.
- Ebenso könnte der Internetauftritt der Beratungsstellen ausgebaut werden.
- Bei allen Ausweitungen der Zielgruppen ist zugleich mitzudenken, wie der dadurch zu erwartende steigende Bedarf aufgefangen werden kann.

## 6.3 Optimierungsmöglichkeiten und Steuerungsinstrumente für die Weiterentwicklung der Kooperationsstrukturen und Netzwerkbeziehungen

- Interkulturelle Kompetenz und Öffnung der verschiedenen Einrichtungen – und zu diesem Zweck besonders eine Qualifizierung der Mitarbeiterschaft und Leitungsebene sowie der Abbau struktureller Barrieren – ist eine zentrale Notwendigkeit, um die Bedarfe der Zielgruppe sicherzustellen. Hier bestehen weiterhin Defizite.
- Eine Anerkennung der differierenden Handlungslogiken und Standardisierung des Umgangs mit den potentiellen Konfliktfeldern (bes. Umgang mit Datenschutz, auch im Sinne einer Absicherung der Mitarbeiterschaft) wäre zu diskutieren.
- Die Bereitstellung bzw. Verfügbarkeit ausreichender Ressourcen – auf Seiten der Beratungsstellen und der Kooperationspartner – für Vernetzung, Kooperation und Prävention ist notwendig.
- Ein weiterer Ausbau der Kooperation mit Einrichtungen im Gesundheitsbereich ist anzudenken, um die z.T. langen Wartezeiten auf Therapiemöglichkeiten für die psychischen und physischen Folgeschäden der häuslichen Situation abzufedern.
- Ebenso sollte ein Ausbau der Kooperation mit Einrichtungen und Trägern der Kinder- und Jugendhilfe (vor dem Hintergrund z.T. differierender Zielgruppen) und mit Einrichtungen der Opferberatung (z.B. Opferhilfe, Opfernotruf, vor dem Hintergrund sich z.T. überschneidender Zielgruppen) diskutiert werden.

## 6.4 Weiterentwicklung des Themenfeldes

Eine Weiterentwicklung des Themenfeldes der Arbeit gegen häusliche Gewalt und Zwangsheirat in Familien mit Migrationshintergrund setzt weiterhin die Veränderung struktureller Rahmenbedingungen voraus.

- Schaffung von sicheren Unterkünften für – auch homosexuelle – Jungen und Männer sowie für Paare in Krisensituationen.

- Erleichterung der Zugänge zu adäquatem Wohnraum für Betroffene.
- Mehrere Interviewpartnerinnen und -partnern in den Experteninterviews und in den Interviews mit Ratsuchenden konstatieren, dass für die Gesamtstadt lediglich zwei Niederlassungen der Beratungsstellen gebe, nicht ausreichen.
- Ausweitung der Angebote für psychisch Kranke durch mehr muttersprachliche Therapeuten bzw. Finanzierungsmöglichkeiten für Dolmetscher und Ausweitung der Finanzierungsmodalitäten.
- Qualifizierung von interkulturell kompetentem Fachpersonal mit den entsprechenden Sprachkenntnissen.
- Weiterhin Sensibilisierung von Politik und Öffentlichkeit für die besonderen Bedarfe der Zielgruppe.

# 7 Anhang

Im Folgenden sind die Leitfäden der Interviews dokumentiert, die gemäß dem Verständnis qualitativer Forschung zur Strukturierung des Interviewverlaufs, nicht aber im Sinne eines starren Fragebogens eingesetzt wurden. Damit wurde eine individuelle Gewichtung und Ergänzung von Themen durch die Interviewten ermöglicht.

## 7.1 Leitfaden für die Interviews mit den Kooperationspartnern der Beratungsstellen LALE und i.bera

- Welches sind die Berührungspunkte Ihrer Organisation zu den Themen häusliche Gewalt und Zwangsheirat?
- Was ist Ihre Funktion innerhalb der Organisation und welche Berührungspunkte haben Sie konkret mit diesen Themen?
- Mit welcher der beiden Beratungsstellen - LALE oder i.bera - arbeiten Sie zusammen?
- Wie lange besteht die Zusammenarbeit schon?
- In welchen Zusammenhängen arbeiten Sie zusammen, wo sind die Berührungspunkte?
- Welche verbindlichen Kooperations- und Arbeitsstrukturen gibt es?
- Wie häufig gibt es Kontakte?
- Wie verläuft ein solcher Kontakt gemeinhin, was sind die Anlässe?
- Gibt es eine Regelmäßigkeit/Institutionalisierung in den Kontakten (z.B. Runder Tisch o.ä.)?
- Gibt es konkrete Vereinbarungen? Wenn „nein“, sollte es welche geben?
- Wie schätzen Sie die Qualität der Zusammenarbeit ein?
- Hat sich etwas im Zeitverlauf verändert? Verbessert/Verschlechtert?
- Wie könnte die Vernetzung verbessert werden?
- Was sind förderliche Faktoren der Zusammenarbeit?
- Was sind hinderliche Faktoren?
- Welchen Nutzen ziehen Sie aus der Zusammenarbeit (individuell und als Organisation)?
- Was denken Sie, welchen Nutzen die Beratungsstellen aus dem Kontakt zu Ihnen ziehen?
- Wie bewerten Sie die Arbeit der Beratungsstellen allgemein? Welchen Stellenwert nehmen sie in Ihrem beruflichen Umfeld ein?
- Als wie wirksam schätzen Sie die Arbeit ein?
- Haben Sie von Ihren eigenen KlientInnen feedback zu den beiden Stellen bekommen?
- Gibt es von Seiten Ihrer Klientinnen Hemmungen, sich an die beiden Stellen zu wenden? (Wenn ja, warum?)
- Wo sehen Sie Ansatzpunkte für Verbesserungen oder Veränderungen? Was würden Sie sich wünschen?
- Was fehlt? (Sonstige Anmerkungen)
- Halten Sie eine Ausweitung oder Vertiefung der Vernetzung für notwendig?

## 7.2 Leitfaden für die Interviews mit den Beraterinnen

*Beratung*

- Wie gestalten sich die Beratungsverläufe?
- Gibt es zielgruppenspezifische Besonderheiten in der Beratung?
- Welche Themen werden in der Beratung behandelt?
- Welche methodischen Beratungsansätze haben sich für welche Zielgruppen bewährt?
- Welche Veränderungen werden für die Weiterentwicklung vorgeschlagen?
- Gibt es für die Betroffenen innerhalb ihres sozialen Umfeldes Unterstützungssysteme, die als wichtige Ressource im Beratungsprozess genutzt werden können?
- Wie sieht die individuelle Nachsorge zur Überbrückung einer Krisensituation nach erfolgter Beratung aus?

*Zugänge*

- Inwiefern ist die Anbindung der Beratungsstellen bei den zwei Hamburger Integrationszentren zweckmäßig?
- Welche Zielgruppen werden erreicht?
- Bei welchen Gruppen gibt es Schwierigkeiten im Zugang?
- Inwiefern gibt es Bemühungen, von Zwangsheirat betroffene Homosexuelle mit den Angeboten zu erreichen?
- Werden hier spezifische Bedarfe gesehen?
- Inwiefern werden die Angebote von Menschen mit Behinderungen genutzt?
- Wie könnte das Angebot diese Zielgruppe besser erreichen?
- Nutzung der telefonischen Beratung?
- Welche Bedeutung haben die Angebote über die Beratung (z.B Fortbildungen) hinaus?
- Werden durch die Empowermentangebote (LALE) andere Personengruppen erreicht?
- Führen die i.bera-Fortbildungen zu einem besseren Zugang auch zu Jungen?

*Beratungssetting*

- Was könnte verbessert werden?
- Wie sieht der Umgang mit der Öffentlichkeit aus?
- Gibt es einen speziellen Mitarbeiterschutz?
- Was sind die größten Schwierigkeiten für die Arbeit?
- Was könnte die Beraterinnen entlasten?
- Wo könnte Verantwortung für die KlientInnen abgegeben werden?

*Form der Dokumentation*

- Wie bewerten Sie Ihren Dokumentationsaufwand?
- Gäbe es Aspekte, die Sie für relevant hielten, die bislang nicht erfasst werden?

*Kooperation*

- Welche Form der Kooperation wird als förderlich angesehen und warum?
- Welche Form der Kooperation ist hinderlich und warum?
- Was könnte/müsste verbessert werden?
- Wie sieht die Kooperation mit MSO, Religionsgemeinschaften, Communities aus?

## 7.3 Interviewleitfaden für Beratungsnehmerinnen bei LALE und i.bera

- Wie alt sind Sie? Woher stammen Sie?
- Woher kannten Sie das Beratungsangebot von LALE bzw. i.bera?
- War es leicht für Sie, einen ersten Kontakt herzustellen (Erreichbarkeit telefonisch und geographisch)?
- Wie lange mussten Sie auf einen ersten Termin warten?
- Aus welchem Anlass haben Sie sich an die Beratungsstelle gewandt?
- Wie war der Ablauf des ersten Treffens?
- Wie war der Ablauf der Beratung? Welche Themen wurden angesprochen?
- Wie häufig haben Sie das Beratungsangebot genutzt? Über welchen Zeitraum?
- Waren auch andere Personen an einzelnen Treffen beteiligt?
- Wurden Sie an andere Stellen (Jugendamt, Arge etc.) weitervermittelt, die Ihnen weitergeholfen haben?
- Wenn ja, wurden Sie dabei von einer Beraterin begleitet?
- Hat sich die Beratung im Verlauf verändert?
- -Wenn ja: In welchen Punkten hat sie sich verändert?
- Gab es zwischen Ihnen und der Beraterin strittige Punkte?
- Gab es zwischen Ihnen und der Beraterin unterschiedliche Auffassungen bezüglich Erfordernissen, Form und Zielen der Beratung?
- -Wie wurden diese bearbeitet?
- Was ist das Ergebnis der Beratung? Hat sich das Problem verändert?
- Erleben Sie den Abschluss der Beratung als Erfolg oder eher als Misserfolg?
- Sind Sie rückblickend mit der Beratung zufrieden?
- Was hat Ihnen gut gefallen?
- Was könnte man verbessern?
- Was müsste es geben, um Frauen in einer ähnlichen Situation zu unterstützen?
- Sind Sie der Auffassung, wir haben irgendetwas vergessen oder übersehen, was für den Beratungsprozess relevant ist?

# Kurzprofil

Das Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (ISS-Frankfurt a. M.) wurde im Jahr 1974 vom Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V. (AWO) gegründet und ist seit 1991 als rechtlich selbständiger gemeinnütziger Verein organisiert. Der Hauptsitz liegt in Frankfurt am Main. In Berlin unterhält das ein Projektbüro.

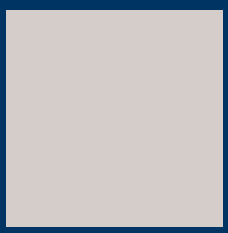
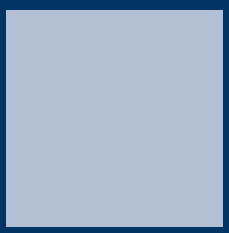
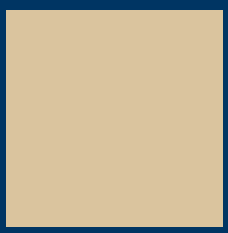
Das ISS-Frankfurt a. M. beobachtet, analysiert, begleitet und gestaltet Entwicklungsprozesse der Sozialen Arbeit und erbringt wissenschaftliche Dienstleistungen für öffentliche Einrichtungen, Wohlfahrtsverbände und private Träger. Gefördert wird das Institut durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

- Das Leistungsprofil des ISS-Frankfurt a. M. steht als wissenschaftsbasiertes Fachinstitut für Praxisberatung, Praxisbegleitung und Praxisentwicklung an der Schnittstelle von Praxis, Politik und Wissenschaft der Sozialen Arbeit und gewährleistet damit einen optimalen Transfer.

- Zum Aufgabenspektrum gehören wissenschaftsbasierte Dienstleistungen und Beratung auf den Ebenen von Kommunen, Ländern, Bund und der Europäischen Union sowie der Transfer von Wissen in die Praxis der Sozialen Arbeit und in die Fachöffentlichkeit.

- Die Arbeitsstruktur ist geprägt von praxiserfahrenen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, häufig mit Doppelqualifikationen, die ein breites Spektrum von Themenfeldern in interdisziplinären Teams bearbeiten. Dadurch ist das Institut in der Lage, flexibel auf Veränderungen in Gesellschaft und Sozialer Arbeit sowie die daraus abgeleiteten Handlungsanforderungen für Dienstleister, Verwaltung und Politik einzugehen.

- Detailisierte Informationen erhalten Sie auf der Website www.iss-ffm.de. Hier infomieren wir auch über unsere aktuellen Veranstaltungen sowie das Fortbildungsangebot für Fachkräfte der Sozialen Arbeit. Weiterhin stehen unsere Publikationen zum bestellen bzw. zum downloaden bereit.

Institut für Sozialarbeit
und Sozialpädagogik e. V.
Zeilweg 42
60439 Frankfurt am Main

Telefon +49 (0) 69 / 95789-0
Telefax +49 (0) 69 / 95789-190
E-Mail info@iss-ffm.de
Internet www.iss-ffm.de