

# Die Qualitätsstandards des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchen- beratungsstellen



---

## WIEN

Stumpergasse 41-43/IIR3  
A-1060 Wien  
Telefon ++43/(0)1/595 37 60  
Telefax ++43/(0)1/595 37 61  
[netzwerk@netzwerk-frauenberatung.at](mailto:netzwerk@netzwerk-frauenberatung.at)

## INNSBRUCK

Innrain 100/99  
A-6020 Innsbruck  
Tel. & Fax ++43/(0)512/56 28 65  
[netzwerkfrauenberatungibk@magnet.at](mailto:netzwerkfrauenberatungibk@magnet.at)

## PRÄAMBEL

Frauen- und Mädchenberatungsstellen gibt es seit Anfang der 1980er-Jahre. Sie werden von gemeinnützigen, nicht-konfessionellen und partei-unabhängigen Vereinen getragen und über Zuwendungen der öffentlichen Hand finanziert.

1992 wurden die ersten Frauenservicestellen eingeführt. Sie sind organisatorisch und räumlich in die Frauen- bzw. Mädchenberatungsstellen eingebunden und verstärken bzw. ergänzen die Tätigkeitsschwerpunkte des Trägervereines.

Durch die Einführung der Frauenservicestellen konnten in die bereits bestehenden Frauen- und Mädchenberatungsstellen zusätzliche Dienstleistungen integriert werden.

Frauenservicestellen sind niederschwellige Anlaufstellen für Frauen und Mädchen: Alle Frauen/Mädchen haben freien Zugang zu ihren Angeboten. Ihre Aufgaben sind Information und Beratung von Frauen und Mädchen und/oder frauenspezifische Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit.

# 1 AUFGABEN VON FRAUENSERVICE- STELLEN IM RAHMEN VON FRAUEN- UND MÄDCHEN-BERATUNGSSTELLEN

Frauen- und Mädchenberatungsstellen unterstützen Frauen und Mädchen bei der Lösung individueller Probleme, die häufig durch das gesellschaftlich zugeschriebene Rollenverständnis entstehen. Sie tragen durch Maßnahmen der Information und Prävention zur Aufhebung der gesellschaftlichen, strukturellen und/oder rechtlichen Benachteiligung von Frauen und Mädchen im Sinne der UN-Konvention zur Beseitigung jeder Form der Diskriminierung der Frau, BGBl. 443/1982, bei.

Frauenservicestellen sind in Frauen- und Mädchenberatungsstellen integriert und stellen je nach den Schwerpunkten und Ressourcen der jeweiligen Frauen- und Mädchenberatungsstelle eines oder mehrere der folgenden Angebote bereit:

- Beratung, Information und Unterstützung bei
  - psychischen, gesundheitlichen, finanziellen sozialen und/oder rechtlichen Anliegen und Problemen von Frauen und Mädchen
  - Fragen in Zusammenhang mit Ausbildung und Beruf
  - Problemen in Zusammenhang mit Gewalterfahrungen
  - spezifischen Problemen bestimmter Zielgruppen wie z. B. Migrantinnen, Opfer von Frauenhandel, ...
- Förderung von Selbsthilfegruppen
- Förderung von Frauen-Vernetzung und Kontakten
- Psychotherapie
- Bildungsarbeit
- Vermittlung an relevante Stellen und lokale AkteurInnen (z. B. Frauenhäuser, SchuldnerInnenberatungsstellen, Interventionsstellen gegen familiäre Gewalt, Psychotherapeutinnen, Behörden, SozialpartnerInnen etc.)

## 1.1 Zusätzliche Tätigkeitsbereiche

Das Team einer Frauen- und Mädchenberatungsstelle verfügt über Qualifikationen und Kompetenzen, die die professionelle Durchführung folgender Tätigkeiten gewährleisten, die je nach Ressourcen und Schwerpunkten der Frauen- und Mädchenberatungsstelle fakultativ im Rahmen der Frauenservicestelle abgewickelt werden:

- Entwicklung von neuen Projekten und Angeboten
- Projektmanagement und Verwaltung
- Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung
- Vernetzung mit relevanten Organisationen und AkteurInnen
- Gremienarbeit (Mitarbeit in relevanten Arbeitsgruppen und Netzwerken)
- Geschäftsführung und Koordination

## **2 QUALITÄTSSTANDARDS VON FRAUEN- UND MÄDCHENBERATUNGSSTELLEN UND FRAUENSERVICESTELLEN**

Frauen- und Mädchenberatungsstellen mit integrierten Frauenservicestellen bieten qualitativ hochwertige Frauen- und Mädchenberatung an. Diese Qualität wird durch die Garantie folgender Standards gewährleistet:

### **2.1 Eingangsqualität**

- Niederschwelligkeit

Die Angebote von Frauen- und Mädchenberatungsstellen richten sich an alle Frauen und Mädchen, auch an diejenigen, die ihr Anliegen noch nicht genau definieren können.

- Freiwilligkeit

Die Beratung soll für die Klientin freiwillig sein und auf deren Wunsch nach Konsultation einer Beraterin basieren. Das ist eine wichtige Voraussetzung für eine starke positive Motivation der Klientin und eine vertrauensvolle Beziehung zur Beraterin.

### **2.2 Strukturqualität**

In Hinblick auf die Strukturqualität der Frauen- und Mädchenberatungsstellen sind folgende Punkte als wesentlich zu erachten:

- Frauen- und kommunikationsfreundlicher Rahmen
- Kostenlose Angebote
- Unbürokratische Abwicklung
  - Terminvereinbarung persönlich, über Telefon oder Mail
  - Kurze Wartezeiten werden angestrebt
  - Beratungs-/Öffnungs-/Telefonische Erreichbarkeitszeiten, die sowohl auf die regionalen Gegebenheiten als auch die Zielgruppen ausgerichtet sind
- Informationsmaterial liegt zur freien Entnahme auf
- Multiprofessionelles Team
- Fachlich hoch qualifizierte Beraterinnen

### **2.2.1 Qualifikation und Kompetenzen von Frauen- und Mädchenberaterinnen**

Die Beratungsangebote werden von Expertinnen durchgeführt, die über folgende Qualifikationen verfügen:

#### **Ausbildung**

- Für die Tätigkeit relevante akademische Grundausbildung (Hochschule, Sozialakademie u. ä.) und/oder eine gleichwertige Berufserfahrung im Bereich Psychologie, Pädagogik, Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychotherapie, Medizin, Sozial- und Geisteswissenschaften, Jura oder ähnliches. Für die Arbeit mit speziellen Zielgruppen kann die Beratungsstelle die notwendige Qualifikation entsprechend festlegen (z. B. bei Migrantinnenberatung)
- Aus- bzw. Weiterbildung in Beratungstechniken
- Weiterbildung in frauenspezifischer Beratung (z. B. im Rahmen von Gender Studies oder von Psychotherapie-Seminaren, Rosa Mayreder-Kolleg der Universität Wien, dem Zentrum für angewandte Psychologie (ZAP), Lehrgänge und Seminare des Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen bzw. ähnlicher Fraueneinrichtungen oder gleichwertige Berufserfahrung)

#### **Kenntnisse**

- Weibliche Lebens- und Sozialisationsbedingungen
- Ergebnisse der Gender-Forschung
- Chancen und Hindernisse für Frauen in Bezug auf den Zugang zum Arbeitsmarkt
- Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten der Gleichbehandlung
- Ursachen und Auswirkungen von Gewalt
- Spezielle Fördermaßnahmen und Weiterbildungsmöglichkeiten für Frauen

- Selbstreflexion der eigenen Geschlechtsrolle und der eigenen professionellen Rolle
- Selbsterfahrung
- Grundkenntnisse in Projektmanagement

### **Kompetenzen**

- Fähigkeit zur Reflexion der eigenen Tätigkeit und zur Selbstevaluierung
- Teamfähigkeit
- Fähigkeit des aktiven Zuhörens und Verständnis für die Prozesse, die in einer Beratungssituation eine Rolle spielen
- Offenheit für unterschiedliche Lebensformen und –erfahrungen
- Reflexion von Migrations- und/oder Fluchtgeschichte bzw. der Zugehörigkeit zur Dominanzkultur
- Empathie für die Situation der Klientinnen

Mitarbeiterinnen, die Migrantinnen beraten, verfügen zusätzlich über spezielle Kompetenzen:

- Wissen über spezifische Migrantinnen betreffende Gesetzgebung (Fremdenrecht, Staatsbürgerschaftsrecht, Asylrecht etc.)
- Spezifische Sprachkenntnisse
- Erfahrung in der Arbeit mit DolmetscherInnen
- Wissen über die Bedeutung von Kultur für das Individuum (kulturspezifische Vorstellungen von Krankheit/Gesundheit, sozialem Verhalten, Rolle der Frau, Familienstruktur und –hierarchie)
- Grundwissen über Ursachen, Bedingungen und Auswirkungen von Migration, Flucht und Frauenhandel
- Fähigkeiten im Bereich von kultureller Mediation

Die Mitarbeiterinnen von Frauen- und Mädchenberatungsstellen bringen Bereitschaft zu Weiterbildung, die ihre professionellen Kompetenzen erweitert, und zu Supervision mit.

### **2.2.2 Team-Kompetenzen von Frauen- und Mädchenberatungsstellen**

- Teams von Frauen- und Mädchenberatungsstellen sind multiprofessionell und vereinen verschiedene Berufserfahrungen.
- Sie sind in der Lage, ihre Arbeit zu reflektieren und sich selbst und ihre Strukturen weiterzuentwickeln. Supervision und Weiterbildung sind Mittel dieser Entwicklung.

- Die Team-Mitglieder verfügen miteinander über sämtliche für Frauen- und Mädchenberatung relevante Kompetenzen.
- Eine multikulturelle Zusammensetzung des Teams ist grundsätzlich wünschenswert und für Migrantinnenberatungsstellen unbedingt erforderlich.

### **2.2.3 Qualitätskriterium: Frauen beraten Frauen**

In Frauen- und Mädchenberatungsstellen werden die Klientinnen von Frauen beraten. Aus psychologischen, kulturellen und sozialen Gründen ist es notwendig, dass die Beratung von Frauen durchgeführt wird, da dies folgende positive Effekte hat:

- Professionelle Distanz der Beraterin auf der Basis von Selbstreflexion und Reflexion von weiblichen Rollenmustern und Lebensbedingungen in unserer Gesellschaft
- Hohes Maß an Empathie aufgrund der gemeinsamen Betroffenheit von der sozialen Rolle als Frau
- Stärkung des weiblichen Selbstbewusstseins durch das Durchbrechen der sonst vielfach üblichen Gender-Strukturen (Hierarchie zwischen männlichen Experten und weiblichen Ratsuchenden bzw. Untergebenen)
- Modellfunktion der Beraterin für die Weiterentwicklung von Berufs- und Lebensperspektiven der Klientin
- Erleichterung des Aufbaus einer Vertrauensbasis zwischen Klientin und Beraterin
- Förderung qualifizierter Arbeitsplätze für Frauen
- Förderung eines neuen qualifizierten Berufsbildes für Frauen

### **2.2.4 Räumliche Qualität**

- Frauen- und Mädchenberatungsstellen sind Orte für Frauen/Mädchen

Das hat folgende positiven Effekte:

- Stärkung des weiblichen Selbstbewusstseins durch Stärkung der Wertschätzung von anderen Frauen
- Förderung von Kommunikation, Erfahrungsaustausch und wechselseitiger Unterstützung zwischen Frauen
- Psychische Entlastung vom Gefühl des persönlichen Versagens
- Erkenntnis der gesellschaftlichen Bedingtheit und Veränderbarkeit zahlreicher „Frauen“-Probleme
- Verbesserung des Selbstwertgefühls und Aufwertung des Frau-Seins
- Erlebnis von Sicherheit in einem geschützten öffentlichen Bereich
- Reduzierung von Ängsten

- Helle und freundliche Raumausstattung mit zeitgemäßer Büromindestinfrastruktur
- Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
  
- Die Beratungsstelle verfügt mindestens über folgende Räume:
  - Wartebereich
  - Ungestörter Beratungsraum
  - Büroraum
  
- Wünschenswert wäre darüber hinaus:
  - Gruppenraum
  - Teamzimmer
  - Bibliothek mit frauen- und mädchenspezifischen Büchern und Zeitschriften
  - Kinderspielbereich

## 2.3 Prozessqualität der Beratung

- Freundlicher persönlicher Empfang

Die Beratung orientiert sich an ethischen und fachlichen Grundprinzipien von Frauen- und Mädchenberatung:

- Ganzheitlichkeit: Alle Aspekte weiblicher Lebensbedingungen werden in die Beratung einbezogen und der Zusammenhang zwischen sozialer, psychischer und körperlicher Befindlichkeit hergestellt.
- Gemeinsame Betroffenheit von Beraterin und Klientin: Die Beraterin ist sich der grundsätzlichen gemeinsamen Betroffenheit durch Frau-Sein und durch strukturell bedingte Probleme von Frauen (Diskriminierungen, Formen der Gewalt gegen Frauen etc.) bewusst. Die Klientin kann aufgrund dieser gemeinsamen Betroffenheit Vertrauen aufbauen und fühlt sich angenommen.
- Parteilichkeit: Im Zentrum der Beratung stehen die Interessen der Klientin. Jede Frau/jedes Mädchen wird mit ihren individuellen Interessen wahrgenommen.
- Wertschätzung: die Klientin wird mit Respekt behandelt und als Expertin ihres eigenen Lebens anerkannt.
- Vertrauen in die Selbstheilungs- und Selbstregulierungskräfte der Klientin bildet eine Basis der Beratung. Das Ziel ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und so Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein zu fördern.
- Ressourcenorientierung



- Lösungsorientierung
- Professionelle Durchführung der Beratung durch Anwendung adäquater Beratungsmethodiken entsprechend der aktuellen professionellen Standards
- Datenschutz: Psycho-soziale Beratung erfolgt unter strengstem Datenschutz für die Klientin bzw. auf Wunsch auch anonym, da dies eine Grundbedingung für ein positives Vertrauensverhältnis zur Beraterin darstellt

**Erarbeitet von den Mitarbeiterinnen der Mitgliedseinrichtungen des  
Netzwerks österreichischer Frauen- und Mädchenberatungsstellen**

[www.netzwerk-frauenberatung.at](http://www.netzwerk-frauenberatung.at)

[Stand November 2005]