

# Gesamtkonzept Beratung, Begleitung, Betreuung Beratungsstelle und Frauenhaus Zürcher Oberland

---

## 0. Grundsätzliches zum Gesamtkonzept

### 1. Konzept Beratungsstelle

### 2. Konzept Frauenhaus

### 3. Konzept Kinder

---

## 0. Grundsätzliches zum Gesamtkonzept

### Geschichte

Anfangs 70er Jahre haben Frauen im Zuge der *Neuen Frauenbewegung* begonnen, öffentlich und laut ihre Bedürfnisse zu formulieren und Forderungen zu stellen. In diesem Prozess wurde auch die Not geschlagener und vergewaltigter Frauen sichtbar gemacht und somit eines der grössten Tabus angesprochen und gebrochen. Es wurde deutlich, dass Gewalt in der Familie an der Tagesordnung war. Auch wurde bis anhin die Gewalt individualisiert und ein Zusammenhang mit patriarchalen Machtstrukturen nicht hergestellt. Gewaltbetroffene Frauen trugen die „Schuld“ und hatten die Opferrolle zu sehr verinnerlicht; so sehr, dass sie sich und ihre Kinder nicht zu schützen vermochten.

Aus der *Neuen Frauenbewegung* heraus entstand 1978 in Genf das erste Schweizer Frauenhaus. Seither wird Gewalt an Frauen als ein gravierendes, gesellschaftliches Problem er- und anerkannt. Heute sind Frauen- und Mädchenhäuser, Frauennotwohnungen, Nottelefone und Beratungsstellen aus der Angebotspalette zum Wohle der Frauen und Kinder und somit der Gesellschaft nicht mehr wegzudenkende Organisationen.

1992 hat sich im Zürcher Oberland der Verein Frowen Power niedergelassen und führt die Angebote Beratungsstelle und Frauenhaus.<sup>1</sup>

### Leitbild, Gesamtstrategie und Strategische Leitlinien

Diesem Gesamtkonzept sind das Leitbild und die Gesamtstrategie mit ihren 5 Strategischen Leitlinien vorangestellt. Flankiert wird dieses Gesamtkonzept durch die entsprechenden Stellenbeschreibungen.

### Ziele

Das Gesamtkonzept beabsichtigt eine detaillierte Beschreibung der Beratung, Begleitung und Betreuung der Frauen und Kinder im Frauenhaus (stationär) resp. der Beratungsstelle (ambulant) und richtet sich an die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses und der Beratungsstelle sowie an alle weiteren Anspruchsgruppen und Interessierte.

---

<sup>1</sup> Die Beratungsstelle ist ein Angebot des Vereins und wird aus Spendenzuflüssen finanziert; das Frauenhaus ist auch eine anerkannte Opferhilfestelle im Sinne des Rechts auf Soforthilfegelder nach Opferhilfegesetz.  
ZO/LL\_4/Konzepte\_Inhalte/Gesamtkonzept\_B&B&B  
Verabschiedet an Retraite vom 11. Dezember 2013

## **Mitarbeiterinnenprofile**

Die Mitarbeiterinnen Beratung/Betreuung sind ausgewiesene, qualifizierte Sozialarbeiterinnen und verfügen bereits über Erfahrung in der Beratungsarbeit mit Frauen, Kindern und jugendlichen Frauen. Sie sind mit der Problematik der Gewalt und Ausbeutung vertraut und haben sich dazu in Weiterbildungen ein fundiertes Fachwissen und Handlungskompetenz erworben. Ergänzt werden die Mitarbeiterinnen Beratung/Begleitung durch die Mitarbeiterinnen Begleitung/Betreuung, welche über unterschiedliche fachliche Professionen und Lebensgeschichten verfügen.

## **Beratung, Begleitung, Betreuung**

Wir unterscheiden unsere Arbeit in drei Bereiche:

1. **Beratung.** Sie beinhaltet einerseits die Vermittlung von Fakten in gesetzlicher, finanzieller, medizinischer und sozialarbeiterischer Hinsicht sowie die psychosoziale Unterstützungs- und Vernetzungsarbeit, andererseits erfasst die Fachberaterin Fakten über die Frau, und gegebenenfalls ihrer Kinder, und somit über die Situation und das Umfeld der Frau. Die Mitarbeiterinnen Beratung/Begleitung erarbeiten zusammen mit der Frau ein Sicherheitsdispositiv. Für die Nachberatung vgl. S.8, Kasten.
2. **Begleitung.** Sie beinhaltet die im Frauenhaus nötige Alltagsorganisation, Gänge zu Ämtern etc. sowie unterstützende Anteile zum Stabilisierungsprozess und der Ressourcenstärkung.
3. **Betreuung.** Sie umfasst die Kinderbetreuung (vgl. dazu Konzept Kinder, S.10 ff).

## **Arbeits- und Beratungsgrundsätze**

Die Beratungs- und Unterstützungsangebote basieren auf den Grundsätzen der Parteilichkeit und des Empowerments. Hinsichtlich Parteilichkeit heisst das für uns, dass wir den uns von den Klientinnen erzählten Geschichten und Erlebnissen zunächst einmal Glauben schenken; und wir signalisieren klar, dass sie über Geschehenes sprechen dürfen und sollen. In der Folge werden die Ereignisse benannt und einzuordnen versucht. Wichtig ist die Entlastung resp. die Entflechtung von Schuld und Verantwortlichkeit für das Geschehene. Die Mitarbeiterinnen Beratung/Begleitung unterstützen die Klientinnen bei der Aufdeckung der ihnen zugefügten Gewalt und bieten ihnen einen sicheren Ort vor weiterer Gewalt an. Sie orientieren sich an drei wichtigen Positionen: 1. der konkreten Schilderung des Erlebten, 2. der aktuellen Situation der Frau mit ihren Kindern, 3. an momentan zentralen Bedürfnissen. Hinsichtlich Empowerment arbeiten wir darauf hin, dass die Frauen ihre Ressourcen und Selbstkompetenzen erkennen und ermutigen sie dahingehend, diese zu nutzen und einzusetzen. Vgl. dazu auch S.3, Kasten.

## **Schweigepflicht**

Alle Mitarbeiterinnen unterstehen der Schweigepflicht nach Opferhilfegesetz Art.11.

## **Sicherheit**

Die Sicherheit der Klientinnen, Kinder und die des Personals hat absolute Priorität. Um diese so gut wie nur möglich sicherstellen zu können, kooperieren wir einerseits mit verschiedenen Fachstellen und andererseits sorgen wir mittels persönlichen Einführungen (Frauenhaus) und entsprechenden Formularen für unmissverständliche Orientierung. Vgl. dazu auch S. 8, Kap. 2.3.

## **Qualitätssicherung**

Die Soziale Arbeit im Bereich Häusliche Gewalt stellt hohe Anforderungen an die persönlichen und fachlichen Ressourcen der Mitarbeiterinnen. Die Arbeit wird qualitativ sichergestellt durch:

- Tägliche Austauschsitungen

- Teamsitzungen
- Intervision nach Bedarf
- Supervision
- Interne/externe Weiterbildungen
- Standortsbestimmung und Mitarbeiterinnengespräche

## Haltungsansätze Beratungsstelle/Frauenhaus Zürcher Oberland

### Parteilichkeit

Parteilichkeit (nicht zu verwechseln mit der parteiisch-voreingenommenen Handlung) wird als Kennzeichen eines Arbeitskonzeptes verstanden, welche Einzelpersonen stabilisieren und fördern will und gleichzeitig gesellschaftliche Veränderung zum Ziel hat. Die Parteilichkeit orientiert sich an der Menschenwürde jeder Frau. Die Verbesserung der Lebensqualität von Betroffenen und die Unterstützung bei der Realisierung ihrer Lebensentwürfe gehören zu den Zielsetzungen. Einer drohenden Desintegration der Frauen soll entgegen gewirkt werden. Solidarität mit den Frauen ist Bedingung für eine wirksame Interessenvertretung und Lobbyarbeit. Dies bedeutet, jede Frau in ihrer Autonomie zu akzeptieren und zu fördern. Verschwiegenheit und Transparenz sind unabdingbare Voraussetzungen, damit professionelles Personal tätig werden kann. Dieses geht vom Prinzip der Eigenverantwortlichkeit und damit auch vom Recht auf Selbstbestimmung aus. Parteilichkeit respektiert grundsätzlich die subjektive Realität der Frauen. Mit der Perspektive auf eine Verbesserung ihrer allgemeinen Situation sind unter Berücksichtigung der individuellen Möglichkeiten und der persönlichen Bedürfnisse der Einzelnen Lösungen zu suchen. Parteiliche Unterstützung bildet die Klammer zwischen den fachlichen und politischen Aspekten der Arbeit. Die Beratung findet einseitig statt (von der Beraterin zur Klientin), die politische Seite der Parteilichkeit beinhaltet Gegenseitigkeit. Die Parteilichkeit in der Arbeit und in der Politik gehört jedoch unbedingt zusammen, da nur politisches Engagement das notwendige Angebot an individueller Unterstützung durchsetzen kann. Alle Probleme von Frauen sollten auf dem Hintergrund ihrer gesellschaftlichen Benachteiligung analysiert werden. Jedes Verhältnis und speziell das Geschlechterverhältnis ist als kontinuierlicher Prozess zu begreifen, der einer ständigen Wandlung unterworfen ist. Ziel ist ein Perspektivenwechsel.

### Empowerment

Mit Empowerment werden Strategien und Massnahmen bezeichnet, die geeignet sind, das Mass an Selbstbestimmung und Autonomie im Leben einer Person zu erhöhen. Durch Empowerment soll die Person fähig sein, ihre Belange (wieder) eigenmächtig, selbstverantwortlich und selbstbestimmt zu vertreten und zu gestalten. Empowerment bezeichnet dabei sowohl den Prozess der Selbstbemächtigung als auch die professionelle Unterstützung der Menschen, ihre Gestaltungsspielräume und Ressourcen wahrzunehmen und zu nutzen. Wörtlich aus dem Englischen übersetzt, bedeutet Empowerment Ermächtigung oder Bevollmächtigung. Der Begriff Empowerment wird auch für einen erreichten Zustand von Selbstverantwortung und Selbstbestimmung verwendet; in diesem Sinn wird im Deutschen Empowerment gelegentlich auch als Selbstkompetenz bezeichnet. Im Vordergrund dieses Ansatzes steht die Stärkung (noch) vorhandener Potenziale und die Ermutigung zum Ausbau dieser.

Empowerment im sozialpädagogischen Handlungsfeld versucht also, Menschen bei der (Rück-)Gewinnung ihrer Entscheidungs- und Wahlfreiheit sowie in ihrer autonomen Lebensgestaltung zu unterstützen und sie zur Weiterentwicklung zu motivieren. Empowerment bildet in der Sozialpädagogik/psycho-sozialen Arbeit einen Arbeitsansatz ressourcenorientierter Intervention.

In der sozialen Arbeit liegt das Hauptaugenmerk oft auf der subjektzentrierten bzw. gruppenbezogenen Ebene. Es ist im Hinblick auf bestimmte Personenkreise (z.B. gewaltbetroffene Frauen) unerlässlich, auch auf der institutionellen sowie auf der sozialpolitischen Ebene zu arbeiten. Es geht hierbei vorrangig um die Schaffung demokratischer Strukturen und den Abbau von Hierarchien in den Institutionen. Darüber hinaus um die Schaffung von Möglichkeiten zur Mitgestaltung und Einflussnahme auf politischer Ebene.

Im Umfeld politischer Bildung und demokratischer Erziehung wird Empowerment als Instrument betrachtet, die Mündigkeit des Bürgers/der Bürgerin zu erhöhen. Empowerment als Konzept, das sich durch eine Abwendung von einer defizitorientierten hin zu einer stärkenorientierten Wahrnehmung auszeichnet, findet sich zunehmend auch in Managementkonzepten, in der Erwachsenen- und Weiterbildung, in der narrativen Biografiearbeit und der Selbsthilfe. Der Empowerment-Ansatz geht davon aus, dass alle Formen von Interventionen nicht hierarchisch von oben nach unten, sondern von „unten nach oben“ vorgenommen werden → *die Klientin ist die Expertin*. In unserer Arbeit wird Empowerment im Sinne von Bestärkung und Befähigung der Frauen betrachtet. Es bedeutet das Ausgehen von vorhandenen, persönlichen Ressourcen.

### Antirassistisch

Die antirassistische Haltung bedeutet Respekt vor kulturellen Werten, ein Recht auf Andersartigkeit und die Ablehnung jeglicher Massnahmen, welche die Menschenrechte einschränken oder Diskriminierungsverhältnisse unterstützen und/oder schaffen würden. Zudem bekunden wir mit unserer Haltung Solidarität mit den Migrantinnen und sehen in der Unterschiedlichkeit Chancen für die Gesellschaft.

Für die konkrete Arbeit bedeutet die antirassistische Haltung weiter, dass das Team aus Migrantinnen wie Schweizerinnen zusammengesetzt ist und wir auf die spezifische Situation der Migrantinnen eingehen.

Für die öffentliche und politische Arbeit bedeutet unsere Haltung das Wahrnehmen und Aufzeigen von individueller und struktureller Gewalt an Frauen und Kindern und dass wir bereit sind, gegen jede Form von Gewalt an Frauen und Kindern zu handeln. Wir setzen uns für das Recht auf Gleichberechtigung in allen sozialen, beruflichen und familiären Lebensbereichen ein und verfolgen die Ausdehnung der Rechte und der Beteiligung von Frauen am politischen Leben.

### **Feministisch**

Wir pflegen in unserem Betrieb eine parteilich-feministische Haltung, die vom Ansatz der feministisch-reflektierten Sozialarbeit (vgl. Leitbild) unterlegt ist.

Häusliche Gewalt ist ein gesellschaftliches Problem. Wir sind der Auffassung, dass ein Umdenken in der Gesellschaft notwendig ist, um der Gewalt an Frauen und Kindern, in Partnerschaft und Familie entgegenzuwirken, um schliesslich bessere Bedingungen für alle: Frauen, Männer, Mädchen und Knaben zu erreichen.

### **Für Frauen und mit Frauen**

Frauen sollen sich Frauen anvertrauen können. Wir schaffen nach Möglichkeit den Raum dafür und richten in sachlicher Art die Aufmerksamkeit auf die spezifischen Lebensumstände von Frauen. Wir versuchen, die Frauen in ihrer Selbstständigkeit und Selbstbestimmung zu stärken, dies unter Berücksichtigung der individuellen Verhältnisse der Frauen sowie der besonderen Interessen der Kinder. Wir zeigen auf, was nach Gesetz und Recht in der Hand der Frauen liegt, um sich gegen Macht- und Gewaltverhältnisse zu wehren und wie sie folglich ihre Rechte einfordern können.

### **Resilienz**

Resilienz bedeutet seelische Widerstandskraft.

Als Mitarbeiterin fragt sich jede zuweilen, wie es möglich sein kann, dass eine Frau oder ein Kind all das aushalten kann, was der Frau, dem Kind zugestossen ist und zustösst. Die Resilienzforschung beschäftigt sich genau mit dieser Frage: Wieso können die einen Menschen mit Schicksalsschlägen wie Häuslicher Gewalt, Tod, Einsamkeit etc. besser umgehen als andere? Die Resilienzforschung ist für uns als Beratungsstelle/Frauenhaus Mitarbeiterin deswegen von grossem Interesse, weil sie erstens aufzeigt, dass es durchaus möglich ist, mit extremen Belastungen umgehen, gar leben zu können (von „Natur“ aus, weil es Menschen gibt, die z.B. über mehr Optimismus, Fröhlichkeit, Reflexionsfähigkeit etc. verfügen als andere) resp. an ihnen nicht zwangsläufig zerbrechen zu müssen. Zweitens ist es möglich, die eigene Widerstandsfähigkeit zu erhöhen, was in unserem Kontext als Mitarbeiterin von Bedeutung ist. Das heisst, bei uns wird die Opferrolle nicht (weiter) genährt, sondern wir arbeiten Ressourcen stärkend und Perspektiven aufbauend resp. vermitteln Wissen und Vernetzung. Wir vertreten die Haltung, dass ein Opfer seine Situation dahingehend verändern kann, sich nicht mehr ausschliesslich als solches wahrzunehmen. Wir arbeiten daraufhin, dass eine Frau sagen kann: Ich will es versuchen. Ich bin nicht allein an allem Schuld.

# 1. Konzept Beratungsstelle

## 1.1 Zielpersonen und -gruppen

Unsere Beratungsstelle richtet sich an alle Frauen, die von physischer, psychischer und sexueller Gewalt im häuslichen Rahmen betroffen sind/waren oder sich in Gewalt- und Ausbeutungssituationen befinden und deshalb in einer schwierigen Lebens- und/oder in einer Krisensituation stecken. Die Beratungsstelle kann ebenfalls von involvierten, weiblichen Jugendlichen und Kindern, gegebenenfalls mit involvierten Vertrauenspersonen der Kinder/der betroffenen Frauen beansprucht werden. Im Weiteren werden Fachpersonen von Organisationen aus den Bereichen Sozialarbeit, Jugend- und Kinderarbeit, Psychotherapie, Medizin, Pädagogik, Polizei und Recht themenspezifisch beraten oder in begründeten Fällen vor Ort unterstützt und begleitet.

## 1.2 Dienstleistungen

Die ambulante Beratungsstelle ist eine niederschwellige Anlaufstelle für die aufgelisteten Zielpersonen (Kap. 1.3). Die Beratungsstellen-Dienstleistung wird über Spenden finanziert und ist für die Klientinnen kostenlos. Nach telefonischer Vereinbarung kann in der Regel innert Stunden resp. einem Tag ein Termin angeboten werden. Im persönlichen Beratungssettings, bei Bedarf im Beisein einer Übersetzerin, findet das Beratungsgespräch in einer freundlichen Atmosphäre statt. Beratungen können auch telefonisch resp. per Email ([www.frauenhaus-zo.ch](http://www.frauenhaus-zo.ch)) und nach Wunsch anonym angeboten werden. Weiter sind die Begleitung und die Unterstützung und der Schutz bei/zu einem gerichtlichen Verfahren/Termin möglich; ebenso zu anderen Stellen. Die Mitarbeiterin Beratung/Begleitung vermittelt bei Bedarf und nach Absprache Adressen von vertrauenswürdigen ÄrztInnen, AnwältInnen, TherapeutInnen, weiteren Fachstellen und Selbsthilfegruppen.

## 1.3 Beratung

### a) Frauen

Die Mitarbeiterin Beratung/Begleitung erkundet in erster Linie die Situation der Frau und ermöglicht das Erzählen des Erlebten. Es wird bewusst daraufhin gearbeitet, dass die Frau ihre „Sprachlosigkeit“ überwindet und Worte für die erlebte Gewalt und Ausbeutung findet. Wir stärken die Frau dahingehend, in ihre eigene Wahrnehmung zu vertrauen und zeigen gegebenenfalls Zusammenhänge auf (Gewaltspirale). Je nach ermittelter Ausgangslage der Klientin sind weitere Gesprächsinhalte denkbar:

- Vermitteln von juristischer, therapeutischer, medizinischer Hilfe und Ersuchen nach finanzieller Unterstützung (inkl. Opferhilfe)
- Schutzvorkehrungen vor weiterer Gewalt
- dafür/dawider bei Anzeigeerstattung
- Entwickeln neuer Lebensstrategien
- Anregen zur Aufarbeitung des Traumas
- Erkennen bisheriger Überlebensstrategien
- veränderte Lebensform andenken/anregen
- Stärken des Selbstvertrauens
- u.a.m.

### b) Mütter

Neben den oben aufgeführten Gesprächsinhalten geht es in der Beratung der Mütter darum, ihre Kinder vor weiterer Gewalt zu schützen. Dazu erhalten sie Unterstützung in der Sicherstellung weiterer Schutzmassnahmen. Im Fall des Verdachts auf sexuelle Ausbeutung resp. eines bestätigten Verdachts und der definierten Gewaltsituation, werden Mütter dahingehend sensibilisiert, welche Folgen die Gewalterfahrung für ihr Kind hat/haben kann. Sie werden motiviert, sich für ihr Kind einzusetzen und es zu schützen, und es werden Optionen zur Beendigung der Ausbeutung und/oder der Gewaltakte diskutiert. Die Mitarbeiterin Beratung/Begleitung legt mögliche Folgen für die Mutter dar sowie für die

Beziehung zum Kind und der Beziehung zum Täter. Braucht die Mutter selbst Schutz, wird gemeinsam nach Lösungsmöglichkeiten gesucht. Sie erhält Unterstützung bei der Entscheidung, ob und welche rechtlichen Schritte sie unternehmen will.

Involvierte Kinder und weibliche Jugendliche, die von Gewalt betroffen sind und/oder sexuell ausgebeutet werden, werden unterstützt, ihr Schweigen zu brechen. Das Ziel soll sein, die Ausbeutung zu beenden und neue Lebensstrategien zu entwickeln.

### **c) Bezugs- und Vertrauenspersonen**

Sie werden über die Möglichkeiten der Hilfestellung informiert und bei der Begleitung eines Kindes, einer weiblichen Jugendlichen resp. einer Frau unterstützt. Bezugs- und Vertrauenspersonen, die den Verdacht von Ausbeutung und/oder Gewalt an einem Kind resp. einer weiblichen Jugendlichen oder einer Frau haben, erhalten Beratung und Unterstützung bei der Abklärung des Verdachts.

### **1.3 Administration und Dokumentation**

Die Mitarbeiterin Beratung/Begleitung verfasst zur Beratung eine kurze schriftliche Aktennotiz, welche unter Verschluss gehalten wird (nicht im Computer).

## 2. Konzept Frauenhaus

### 2.1 Zielpersonen

Das Frauenhaus richtet sich an alle Frauen, welche von physischer, psychischer und sexueller Gewalt im häuslichen Rahmen akut betroffen sind resp. sich in Gewalt- und Ausbeutungssituationen befinden und deshalb in einer schwierigen Lebens- und/oder in einer Krisensituation stecken und einen Zufluchtsort und Schutz vor weiterer Gewalt benötigen. Haben die Frauen Kinder, können diese mit ins Frauenhaus gebracht werden (Mädchen jeden Alters, Jungen bis 16 Jahre resp. nach Entwicklungsstand und Absprache).

### 2.2 Dienstleistungen

Das Frauenhaus bietet betroffenen Frauen und ihren Kindern Zuflucht und Schutz vor weiteren Gewaltübergriffen. Die Aufenthaltsdauer kann max. 6 Monate betragen. Die Finanzierung des Frauenhauses wird über die Opferhilfe, Kostengutsprachen, öffentliche Beiträge oder Spenden sichergestellt.<sup>2</sup> Das Frauenhaus befindet sich an einer der Öffentlichkeit unbekanntem Adresse. Die Klientinnen und Kinder erhalten Beratung und Begleitung, wobei wir die *Beratung/Begleitung* von der *Begleitung/Betreuung* unterscheiden (vgl. auch S.2)

#### 2.2.1 Angebot Beratung/Begleitung

Die Beratung/Begleitung legt die Schwerpunkte auf die Krisenintervention, die soziale/ psychosoziale, juristische, finanzielle, medizinische Fachberatung sowie den Stabilisierungsprozess und das Erstellen eines Sicherheitsdispositivs/-vertrags. Das Entwickeln einer Zukunftsperspektive ist zentral, daher richtet sich die Beratung am Ansatz der Hilfe zur Selbsthilfe sowie der Ressourcenorientierung aus. Die Mitarbeiterinnen Beratung/Begleitung begleiten die Klientinnen und Kinder durch den belastenden Prozess und bieten sehr praktische Unterstützung. Je nach Bedarf wird eine Übersetzerin hinzugezogen und werden Klientinnen zu Behördengängen begleitet. Ausgetretene Frauen können das kostenlose Nachsorgeangebot in Anspruch nehmen (vgl. S.8, Kasten) und/oder werden mit relevanten Stellen vernetzt.

Nachfolgend sind die wichtigsten Beratungsinhalte und Handlungsansätze kurz beschrieben.

#### **Krisenintervention**

Durch die Aufnahme ins Frauenhaus bekommen gewaltbetroffenen Frauen und ihre Kinder Distanz zu erlebter Gewalt und finden Ruhe. Sie haben die Möglichkeit, in einem geschützten Rahmen über das Erlebte zu sprechen und werden von Schuld- und Verantwortlichkeitsgefühlen entlastet. Die Frauen werden bei der Entscheidungsfindung und der Einleitung erster rechtlicher Schritte unterstützt.

#### **Hilfe im rechtlichen und sozialen Bereich**

Die betroffenen Frauen erhalten Informationen und Beratung in rechtlichen Fragen wie Trennung, Scheidung, Aufenthaltsrecht bei Migrantinnen etc. Weiter werden sie hinsichtlich finanzieller Fragen, Wohnungs- und Arbeitssuche und Problemen mit den Kindern unterstützt. Die Mitarbeiterinnen vermitteln auch weitere Fachpersonen oder Institutionen wie ÄrztInnen, AnwältInnen, TherapeutInnen, Beratungsstellen, Jugendsekretariate, Fürsorgeämter etc. Bei Gesprächen mit fremdsprachigen Frauen wird eine Übersetzerin beigezogen.

#### **Aufarbeitung der erlebten Gewalt**

Den Frauen werden die psychischen, physischen und sozialen Folgen der erlebten Gewalt aufgezeigt und sie werden bei der Aufarbeitung unterstützt. Sie können über ihre traumatischen Erlebnisse sprechen und werden von Schuldgefühlen entlastet. Sie werden dadurch in ihrem Selbstbewusstsein gestärkt und erhalten Unterstützung in der Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle und ihrer Identität als Frau. Die Probleme der Kinder werden miteinbezogen, bei Bedarf werden Fachpersonen beigezogen. Nach Bedarf führen wir begleitete Gruppengespräche.

<sup>2</sup> Der Frauenhausaufenthalt ist in der Regel für die Klientinnen kostenlos. Ausnahmen werden innert nützlicher Frist geklärt.

### Hilfe zur Selbsthilfe

Die Hilfe zur Selbsthilfe stellt die Eigenverantwortlichkeit in den Mittelpunkt. Die Klientin selber ist aktiv: alles was sie selber erledigen kann, macht sie selber. Die Mitarbeiterin übernimmt erst dann, wenn die Klientin überfordert ist oder andere Hürden zu überwinden sind.

Wir arbeiten:

- ✚ ressourcenorientiert. Vorhandene Ressourcen der Klientin werden genutzt resp. gestärkt → jede Frau hat Ressourcen!!
- ✚ nach dem Recht auf Selbstbestimmung. Die Klientin bestimmt, was gemacht wird, auch wenn wir es anders machen würden. Die Entscheidung der Frau ist zu respektieren. Achtung: die Selbstbestimmung gilt solange, wie keine Gefahr für die Klientin, die Kinder, die Mitbewohnerinnen und/oder das Team entsteht
- ✚ nach dem Prinzip der Parteilichkeit (vgl. S.3, Kasten).

### 2.2.2 Angebot Begleitung/Betreuung

Die Mitarbeiterin Begleitung/Betreuung legt im stationären Bereich die Schwerpunkte auf das Wohnen und den Alltag im Frauenhaus, also die Hausverantwortung. Dieser Bereich will bei hoher Klientinnen-Fluktuation und unterschiedlicher Konstellationen hauswirtschaftlich und betreuerisch organisiert sein, auch wenn der Wohnbereich von den Klientinnen grösstenteils in eigener Kompetenz geführt wird.

Ein Teil der Wohnunterstützung wird in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen Beratung/Begleitung geboten (z.B. die Morgenrunde um 09:00h, Konfliktsituationen), anderes wird von den Mitarbeiterinnen Begleitung/Betreuung selbstständig durchgeführt, so das Begleiten der Klientinnen zum Einkaufen (z.B. damit gesunde Nahrungsmittel eingekauft werden); die Unterstützung beim Kochen (z.B. für schmackhafte Menus); Anregungen zur Freizeitgestaltung der Kinder geben (damit diese sinnvoll gestaltet wird) oder das Betreuen der Kinder (wenn die Mutter weg muss, vgl. S.10) u.a.m. Die Mitarbeiterinnen Begleitung/Betreuung legen neben dem Gesamtblick über Ordnung und Sicherheit im Haus und der Wartung der Geräte grossen Wert auf die positive Ressourcenstärkung der Frauen. Diese verfügen immer auch über Kompetenzen, die ihnen teils zu wenig bewusst sind. Genauso wichtig ist das Aussprechen eines Lobes bei gutem Gelingen einer Handlung oder anderem.

### 2.2.3. Angebot Nachberatung und –betreuung

Die Nachsorge ist eine stationäre oder ambulante Verlängerung der psychosozialen Beratung, Begleitung und Betreuung über den Frauenhaus Aufenthalt hinaus.

Gründe für eine Nachsorge können sein:

- Fortführende GSG Beratung
- Vernetzung und Vermittlung längerfristiger, ambulanter, spezialisierter Beratung, wenn diese noch nicht sichergestellt werden konnte u.a.m.
- Manchmal ist es auch sinnvoll, das aufgebaute Vertrauenverhältnis Klientin / Mitarbeiterin im Sinne der Kooperation und Effizienz noch eine Zeitlang weiterzuführen.
- Weitere Schwerpunkte sind die Eingliederung in bestehende Angebote in der Gemeinde wie Sozial- und Gemeinschaftszentren, Jugend- und Familienberatung ect.

Das Nachsorgeangebot verfolgt das Ziel der Stärkung und Stabilisierung der Frau im Alltag, sei dieser nun wieder im „alten“ Setting oder in einer neuen Wohnform zu organisieren.

**Ambulante Nachberatung / Nachbetreuung** wird in der Beratungsstelle des Frauenhaus und Beratungsstelle oder bei der Klientin zu Hause angeboten und durchgeführt. Die Beratungen sind für die Klientinnen kostenlos, 6 Beratungen (vorausgesetzt die Klientin war 15 Tage im Frauenhaus) werden von der Kantonalen Opferhilfe finanziert und gegen Rechnung an das Frauenhaus und Beratungsstelle ausbezahlt. Benötigt eine Klientin weitere Nachberatungen wird eine weitere Übernahme der Kosten mit den Sozialdiensten der Wohngemeinden abgeklärt.

**Stationäre Nachsorge:** Die Zeit im Frauenhaus (Krisenintervention) ist für traumatisierte Frauen und Kinder sehr kurz und einige Klientinnen sind auf eine weitere stationäre Nachsorge angewiesen. Als weitere und umfassendere Möglichkeit der Nachbetreuung bieten wir eine stationäre Nachsorge an. Frauenhausbewohnerinnen können mit ihren Kindern nach ihrem Aufenthalt im Frauenhaus in die Aussenwohnung übertreten. Voraussetzung dafür ist, dass die Klientin nicht mehr den vollumfänglichen Schutz und die intensive Beratung und Begleitung des Frauenhauses benötigt, jedoch weiterhin auf Stabilität, spezialisierte Beratung und Begleitung angewiesen ist. Die Aussenwohnung des Frauenhaus und Beratungsstelle ist eine vorübergehende Wohnmöglichkeit nach dem Frauenhaus. Es hat für zwei Frauen, allenfalls mit Kindern Platz, ist für einen Zeitraum von mindestens 6 Monaten vorgesehen, um eine ausreichende Stabilisierung der Klientin zu ermöglichen und um den Situationen und Bedürfnissen der jeweiligen Klientin in einem minimalen Ausmass gerecht zu werden. Im Rahmen der stationären Nachsorge wird die Klientin weiterhin durch das Fachteam des Frauenhaus und Beratungsstelle begleitet. Es werden einmal wöchentlich individuell auf die Klientin abgestimmte Beratung, sowie einmal wöchentlich Begleitung angeboten. In dieser Aussenwohnung, wird weiterhin einmal wöchentlich, individuell, auf die Klientin abgestimmte Beratung sowie einmal wöchentlich Begleitung angeboten. Bei Bedarf sind nach Absprache und Kostengutsprache zusätzliche Beratungsgespräche und Begleitungen möglich. Für Notfallsituationen ist das Fachteam Frauenhaus und Beratungsstelle 24 Stunden telefonisch erreichbar. Die Klientinnen haben so die Möglichkeit in einem ihnen vertrauten Rahmen und auf sie abgestimmte Nachsorge Schritte in ein eigenständiges Leben zu vollziehen. Für einen Aufenthalt in der Aussenwohnung (stationäre Nachsorge) müssen sich die betroffenen Klientinnen für mind. 6 Monate oder länger verpflichten. Die Kostenübernahme wird mit dem Sozialdienst des jeweiligen Wohnortes der Klientin geklärt.

### **2.3 Sicherheit**

Das Frauenhaus muss Sicherheit geben: Sicherheit und Schutz vor weiteren Übergriffen und Gewalt. Um den Klientinnen und Kindern Sicherheit geben zu können, die nota bene nie zu 100% gewährleistet werden kann, gilt es Regeln aufzustellen, die zwingend zu befolgen sind. Das heisst: alle Sicherheitsmassnahmen werden von den Mitarbeiterinnen persönlich eingeführt und zusammen besprochen, wenn nötig mit einer Übersetzerin. Im Anschluss daran muss jede Frau die Formulare, die zur Sicherheit beitragen, unterschreiben. Beim Planen von Aktivitäten ausser Haus muss der Sicherheitsaspekt immer mitberücksichtigt werden. Die Gefahreinschätzung gehört zur Planung.

### **2.4 Kommunikation und Information**

Einerseits regeln die Stellenbeschreibungen der Mitarbeiterinnen deren Hauptaufgaben (vgl. auch Kap. 2.2.1 und 2.2.2), andererseits bedingt unsere Organisationsstruktur eine Wachheit für diverse Schnittstellen unter den internen Zuständigkeitsbereichen. Damit der Betrieb funktioniert und die Mitarbeiterinnen verantwortungsvoll handeln können, ist eine klare Kommunikation und Information zentral (Austauschsitzungen, Tagesplanung, Verlaufsblätter, Agenda etc.). Im Weiteren unterstützen sich die Fachberaterinnen und Begleiterinnen gegenseitig.

### **2.5 Administration und Dokumentation**

Für jede Frau (mit ihren Kindern) wird ein Dossier eröffnet, worin amtliche wie interne Papiere aufbewahrt und abgelegt werden. Im Computer wird über die Klientinnen nichts gespeichert. Alle Erfassungsblätter zu Beratungen und die Einträge der Tages-Verlaufsblätter werden ausgedruckt und danach im Computer gelöscht. Die Dossiers werden nach Austritt archiviert.



## 3. Konzept Kinder

### 3.1 Zielpersonen

Als Zielpersonen lassen sich die Kinder der Klientinnen zusammenfassen, die mit der Frau zusammen eintreten. Die Kinder gelten in der Fachwelt als immer Mitbetroffene, auch wenn sie selber nicht unmittelbar von Gewalt- und/oder Ausbeutungssituationen betroffen sind. Mädchen und junge Frauen können ohne Alterseinschränkung bei uns miteintreten, junge Männer bis zu 16 Jahren resp. nach Entwicklungsstand und/oder Absprache. Hat eine Frau kleinere Kinder und zudem ein für unseren Betrieb zu „alten“ Jungen, bieten wir der Frau bei der Suche nach einer Lösung Hilfe an.

Die Begleitung/Betreuung der Kinder hat den gleichen Stellenwert wie die Betreuung der Frauen. Gerade Kinder reagieren sehr stark auf erfahrene Gewalt. Sei dies aufgrund eigener Erfahrungen oder der, die die Mutter erlebt hat. Mit unserer gezielten Betreuung (vgl. Kap. 3.2, 3.3) schaffen wir realitätsbezogene Entwicklungsräume für die Kinder.

### 3.2 Dienstleistungen

#### a) Fokus Kind

Das Frauenhaus bietet betroffenen Kindern in Begleitung ihrer Mutter Schutz vor weiteren allenfalls traumatischen Ereignissen und Gewalterfahrungen. Im Frauenhaus werden die Kinder wahrgenommen und als eigenständiges Individuum geachtet: Wie geht es dem Kind gesundheitlich? Muss evt. ein Termin bei der ÄrztIn organisiert werden? Je nach Situation und Bedürfnis (und immer in Absprache mit der Mutter) führen wir mit dem Kind ein „Kindergespräch“, wozu uns ein speziell entwickeltes Büchlein zu „Kinder im Frauenhaus“ dient. Die Mitarbeiterinnen nehmen im Weiteren Aussagen der Kinder auf und besprechen diese mit den Kolleginnen; je nachdem wird mit der Mutter das Gespräch gesucht. Dasselbe Vorgehen gilt bei Verhaltensauffälligkeiten. Je nach Alter des Kindes (und Aufenthaltsdauer der Mutter) nehmen wir Kontakt mit der Schule auf und organisieren via Post Schulunterlagen. Diese werden nach Bedarf und Abmachung verarbeitet.

Wichtig: Schulpflichtige Kinder können in der Regel während des Frauenhausaufenthaltes nicht eingeschult resp. fortführend in die Schule geschickt werden.

#### b) Fokus Mutter

Die Sicherheit des Kindes hat oberste Priorität und diese muss der Mutter klar sein (Sicherheitsdispositiv ist zu erstellen resp. ist die Entführungsgefahr einzuschätzen). In der Zusammenarbeit mit der Mutter legen wir zudem Wert auf die Beziehungsgestaltung Mutter-Kind, wobei „Vertrauen schaffen“ als höchster Wert zu betrachten ist. In den Beratungsgesprächen mit der Mutter gehören die Kinder zum fixen Gesprächsinhalt. Was den Frauenhausalltag angeht, wird die Mutter bezüglich allgemeiner Regeln wie Haustüre, Telefon, Bettruhe, Mittagspause, Essen etc. eingeführt. Es ist klar, dass die Mutter für ihre Kinder verantwortlich ist und wir uns in der grundsätzlichen Erziehungsmethode nicht engagieren (sofern die Art und Weise mit dem Alltagsleben im Frauenhaus in Übereinstimmung gebracht werden kann und niemand gefährdet ist/wird). Erziehungstipps werden allenfalls im Beratungsgespräch gemacht resp. wird externe Beratung organisiert.

### 3.3 Angebote für Kinder

Folgende Möglichkeiten stehen offen: die Vernetzung der Kinder mit der Spielgruppe; die Kinderbetreuung durch den Kinderbetreuer und Angebote seitens Frauenhaus (in der Regel an 3 Nachmittagen/Wo). Aktivitäten sind im Haus wie draussen im Wald, auf den Spielplätzen etc. möglich. Die Mitarbeiterin Begleitung/Betreuung weiss über Angebote in und um Uster Bescheid.

Wichtig: Muss die Mutter dringenden Terminen nachkommen (AnwältIn, Besichtigung einer Wohnung, Beratungsgespräche mit dem Team etc.) kann die Kinderbetreuung nach Absprache vom Personal übernommen werden. In allen anderen Fällen (Besuche bei Verwandten, FreundInnen etc.) muss sich die Mutter selber um die Kinderbetreuung

kümmern. Das Frauenhaus lehnt jede Verantwortung ab und beruft sich auf den Sicherheitsvertrag, welcher mit der Frau gemacht wurde. Handelt die Frau diesem zu wider, muss sie dies verantworten können und allenfalls mit der sofortigen Wegweisung aus dem Frauenhaus rechnen.

### **3.5 Administration und Dokumentation**

Für die Kinder werden keine separaten Dossiers eröffnet. Wird zu einem „Kindergespräch“ oder einer spezifischen Begebenheit ein Erfassungsblatt geschrieben, wird dieses im Dossier der Mutter abgelegt.