

INSTRUMENTE FÜR DEN FUNKTIONIERENDEN GEWALTSCHUTZ

Partizipative Gesprächsrunden und unabhängiges
Beschwerdemanagement

Überblick

1. Forschungsprojekt „Gender, Flucht, Aufnahmepolitiken“
 - a. Teilprojekt „Ankunfts- und Aufnahmepolitiken“
2. Partizipative Gesprächsrunden
 - a. Idee
 - b. Säulen
 - c. Vorbereitung
 - d. Durchführung
 - e. Ergebnisse
 - f. Anregungen
3. Unabhängiges Beschwerdemanagement
 - a. Empfehlung & kurzer Einblick:
Handreichung Frauenhaus-Koordinierung



1. FORSCHUNGSPROJEKT „GENDER, FLUCHT, AUFNAHMEPOLITIKEN“

Gibt es in Deutschland einen Unterschied bei der Aufnahme und Integration geflüchteter Männer und Frauen? Vor welchen Herausforderungen stehen geflüchtete Frauen und LGBTI? Inwiefern nutzen geschlechtsspezifische Projekte und welche Konflikte des Bezugs auf Geschlechtergleichheit entstehen dadurch? Im Verbundprojekt „**Gender, Flucht, Aufnahmepolitiken. Prozesse**

www.gender-flucht.uni-osnabrueck.de

vergeschlechtlichter Inklusionen und Exklusionen in Niedersachsen“ werden die konkreten Bedingungen, Prozesse und öffentlichen Diskurse zum Thema analysiert. In vier Teilprojekten werden die (Aus-) Wirkungen von Differenzierungen empirisch untersucht.

Medien

Geschlechterverhältnisse und Flucht_Migration in den Medien

**Prof. Dr. Elke Grittmann
Daniela Müller, M.A.**

Universität Göttingen
Göttinger Centrum für
Geschlechterforschung (GCG)

Platz der Göttinger Sieben 7
37073 Göttingen

Tel.: +49 551 3921894

elke.grittmann@hs-magdeburg.de
daniela.mueller@uni-goettingen.de

Aufnahme- und Ankunftspolitiken

Geschlecht als differenzierende Kategorie im Aufnahmeprozess. Rationalisierungen, Bedingungen und Effekte frauenspezifischer Unterstützungsstrukturen

**Prof. Dr. Sabine Hess
Johanna Elle, M.A.**

Universität Göttingen
Institut für Kulturanthropologie/
Europäische Ethnologie

Heinrich-Düker-Weg 14
37073 Göttingen

Tel.: +49 551 39 25355

shess@uni-goettingen.de
jelle@gwdg.de

Gewaltprävention

Geflüchtete Frauen, Familiendynamiken und Gewalt. Traumabewältigung, Intervention und Prävention im Aufnahmekontext

**Prof. Dr. Silke Wenk
Dr. Ulrike Lingen-Ali**

Universität Oldenburg
Zentrum für interdisziplinäre Frauen-
und Geschlechterforschung (ZFG)

Ammerländer Heerstraße 114-118
26111 Oldenburg

Tel.: +49 441 798 4120

ulrike.lingen-ali@uni-oldenburg.de

Arbeitsmarkt

Gibt es einen ‚male bias‘ in der frühen Arbeitsmarktintegration von geflüchteten Frauen?

**Prof. Dr. Helen Schwenken
Johanna Ullmann, M.A.**

Universität Osnabrück
Institut für Migrationsforschung und
Interkulturelle Studien (IMIS)

Neuer Graben 19/21
49074 Osnabrück

Tel.: +49 541 969 4619

hshwenken@uni-osnabrueck.de
jullmann@uni-osnabrueck.de



Dieses Verbundprojekt wird gefördert von:



1.a. Ankunfts- und Aufnahmepolitiken

- Blick auf Situation von geflüchteten Frauen im Kontext niedersächsische Ankunfts- und Aufnahmepolitiken:
 - *Unterbringung, Unterstützung, Recht, Institutionen, Akteure, usw.*
- gestiegene Sensibilität für genderspezifischen Belange im Aufnahmekontext
- insbesondere unter Topos „Gewaltschutzes“
 - *Was gibt es?*
 - *Wie wird es umgesetzt?*
 - *Wie beurteilen die verschiedenen Akteure die Situation?*

2. PARTIZIPATIVE GESPRÄCHSRUNDEN

2.a. Idee

- Forschungsprojekts „*Gender, Flucht, Aufnahmepolitiken*“ & *Frauen-Notruf Göttingen*
- Gesprächsrunden mit geflüchteten Frauen* über Lebenssituation
- 5 Gruppengespräche + 2 Auswertungsgespräche
- Fokus: **konkrete Risiken, Gefahren und Bedürfnisse** → Frauen* ging es um **vielschichtige Problemlagen und Forderungen!**
- Geflüchtete Frauen* als *Expertinnen*:
 - Wie erleben geflüchtete Frauen* selbst ihre Situation?
 - Wo sehen sie selbst Probleme und Schwierigkeiten?
 - Was sind ihre Strategien gegen Missstände und Gewalt/ ihre Forderungen?

2.b. Säulen

Partizipation – Interprofessionelle Zusammenarbeit – Traumasensibilität – Empowerment

I. Partizipation

- aktive Beteiligung & Mitgestaltungsmöglichkeit von geflüchteten Frauen*
- Frauen* als *Expertinnen* ihrer Situation
- Raum für:
 - a.) *Austausch konkrete Schwierigkeiten/ Forderungen*
 - b.) *um zu bestimmen, was und wie weitergegeben werden sollte*
- Auswertungsrunden: Ergebnisse aus 1. Runden, über Schritte informieren, Korrekturen/ Prioritäten setzen

II. Interprofessionelle Zusammenarbeit

- Kooperation des Frauen-Notrufs Göttingen und des Forschungsprojekts „Gender, Flucht, Aufnahmepolitiken“ (Universität Göttingen)
- Durchführung und Analyse durch Frauenberatungsstelle & Forschungsprojektes
- Zusammenarbeit, um Kompetenzen, Kontakte und Wissen zu teilen
- Kontakt und Zusammenarbeit mit zahlreichen weiterer Akteur*innen
 - *Z.B. medica mondiale, women in exile, Frauenhauskoordinierung, Flüchtlingsrat Niedersachsen,...*

III. Traumasensibilität

- professionelle traumasensible Herangehensweise
 - insbesondere bei belastenden Themen wie etwa (sexualisierter) Gewalt/Bedrohungssituationen
- Gespräche dahingehend konzipiert und von erfahrenen Beraterin des Frauen-Notrufs durchgeführt
- Gespräch in einem sicheren Rahmen:
 - *Raum, in dem sich die Frauen* wohlfühlten*
 - *Anonymität bestmöglich geschützt*
 - *eventuell auftretende psychische Probleme konnten erkannt und professionell auf sie eingegangen werden*

IV. Empowerment

- kurz- und langfristige Selbstermächtigung der geflüchteten Frauen*
- Bewusstwerdung und Stärkung eigener Ressourcen
- Motivation vieler Frauen*:
 - *Beteiligung an Forschung als Expert*innen*
 - *partizipative Einbindung*
 - *Möglichkeit, über ihre Situation zu sprechen, sich auszutauschen, gehört zu werden*
- Austausch untereinander & Vernetzung mit anderen Frauen* → selbst Lösungs- und Bewältigungsstrategien entwickeln

2.c. Vorbereitung

Nebeneffekt: Schwelle für
Inanspruchnahme der
Beratungsangebote wird
gesenkt

- **Ortswahl:** Räume der Beratungsstelle (Zentralität, Anonymität, Neutralität, Freundlichkeit)
- **Dauer:** 2 ½ - 3 Stunden
- **Sprachmittlerin/ Dolmetscherin:**
 - *Sorgfältige Auswahl*
 - *Vorstellung*
- **Multiplikator_innen/ Vernetzung**

Wir brauchen Ihren Rat als Expertinnen!

Wir

- das ist der Frauen-Notruf
- Fachstelle gegen Gewalt an Frauen und Kindern
- ein unabhängiger Verein von Frauen
- wir arbeiten daran, Göttingen und Umgebung für Frauen möglichst sicher zu machen

Sie

- sind Expertinnen für Frauen, die eine Flucht hinter sich haben
- wissen, ob und wo es für Frauen in dieser Situation Gefahren gibt
- wissen, was Frauen in dieser Situation Kraft gibt

Wie sicher ist die Situation in Göttingen für Frauen, die eine Flucht hinter sich haben und erst seit ein bis zwei Jahren in Deutschland sind? Können sie sich hier sicher fühlen? Gibt es Gefahren? Müsste noch etwas für ihre Sicherheit getan werden? Wir möchten die Situation besser einschätzen können und brauchen dafür Ihren Rat als Expertinnen.

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen!

- gerne gemeinsam mit Ihren Mitbewohnerinnen oder Freundinnen
- gerne auch einzeln
- selbstverständlich werden Ihre Aussagen vertraulich behandelt

Kontakt zu uns:

- www.frauen-notruf-goettingen.de
- kontakt@frauen-notruf-goettingen.de
- Bitte wenden Sie sich an Katrin Hille vom Frauen-Notruf
- Oder Sie nehmen Kontakt zu Ihrer Sozialarbeiterin auf

نحتاج لمشورتكن بصفتكن خبيرات!

نحن

- هاتف طوارئ خاص بالمرأة
- مركز متخصص في مكافحة العنف ضد المرأة والطفل
- جمعية منتقلة لشؤون المرأة
- نهدف لجعل مدينة جوتنجن ومحيطها بيئة آمنة للمرأة قدر الإمكان

أنتن

- خبيرات مختصات في شؤون النساء اللاتي فررن من أوطانهم
- تعرفن المخاطر التي تواجه المرأة في مثل هذا الوضع وأين تتواجد تلك المخاطر
- تعرفن ما الذي يقوّي المرأة في مثل هذا الوضع

ما مدى الأمان الذي تتمتع به مدينة جوتنجن بالنسبة للنساء اللاتي فررن من أوطانهم وقمن إلى ألمانيا منذ عام أو عامين على الأكثر؟ هل يشعرن بالأمان هنا؟ هل تواجهن مخاطر؟ هل ما زال هناك ما يجب قطعه حتى يشعرن بالأمان؟ نحتاج لمشورتكن بصفتكن خبيرات مختصات في هذا الأمر، لعلنا نتمكن من تقييم الوضع على نحو أفضل.

نتطلع لمقابلتكن والتحاوور معكن!

- سواء مع رفيقتكن في السكن أو صديقتكن
- أو فرادي كل واحدة على حدة
- وبطبيعة الحال تتعامل مع أقوالكم بسرية

وسائل الاتصال بنا:

- www.frauen-notruf-goettingen.de
- kontakt@frauen-notruf-goettingen.de
- نرجى الاتصال بالسيدة كاترين هيله (Katrin Hille) بهاتف طوارئ النساء
- أو التواصل مع الأخصائية الاجتماعية خاصتكم

■ Mehrsprachige Flyer

2.d. Durchführung

- **Überschaubarkeit und Transparenz:**
 - **Vorstellung** aller Beteiligten
 - **Erläuterung unseres Anliegens** mit der Möglichkeit für Rückfragen
 - Absprache von **Schweigepflichtregeln**

- **Leitfragen:**
 - *„Was gefällt Ihnen in Göttingen? Wo(mit) fühlen Sie sich wohl?“*
 - *„Wo sehen Sie Risiken/Gefahren? Was ist belastend?“*
 - *„Wo sehen Sie Handlungsbedarf?“*
 - *„Was gibt Ihnen die Kraft, Ihr Leben zu meistern?“*

- 5 Treffen
- Zusätzlich: 2 Auswertungstreffen
- Teilnehmerinnen: 26 Frauen*
 - *lebten zumeist nicht im Familienverband*
 - *wohnten in Gemeinschaftsunterkünften in Göttingen*
 - *stammten größtenteils aus Afghanistan, Irak, Iran und Syrien*
 - *Alter variierte stark: unter 20 bis Anfang 60*
- Frauen* waren sehr interessiert und offen, es gab rege Diskussionen

ZITATE AUS DEN GESPRÄCHSRUNDEN

„Nachts klopft es an unsere Zimmer. Ich habe viel Angst. Ich bin krank und ich habe psychische Probleme. Ich war auch im Krankenhaus, aber jetzt bin ich wieder im Camp. Und dann klopft es und ich kann nicht schlafen und mir tut alles weh. Ich kann so nicht sein.“ (September 2017)

„Ich wohne in einer Unterkunft, die etwas außerhalb an einem großen Festplatz liegt. Da sind abends oft viele Betrunkene. Um in das Camp zu kommen, muss man über einen großen Parkplatz, da ist es dann stockdunkel. Ich muss immer Zuhause sein bevor es dunkel wird. Das ist sehr gefährlich.“ (Oktober 2017)

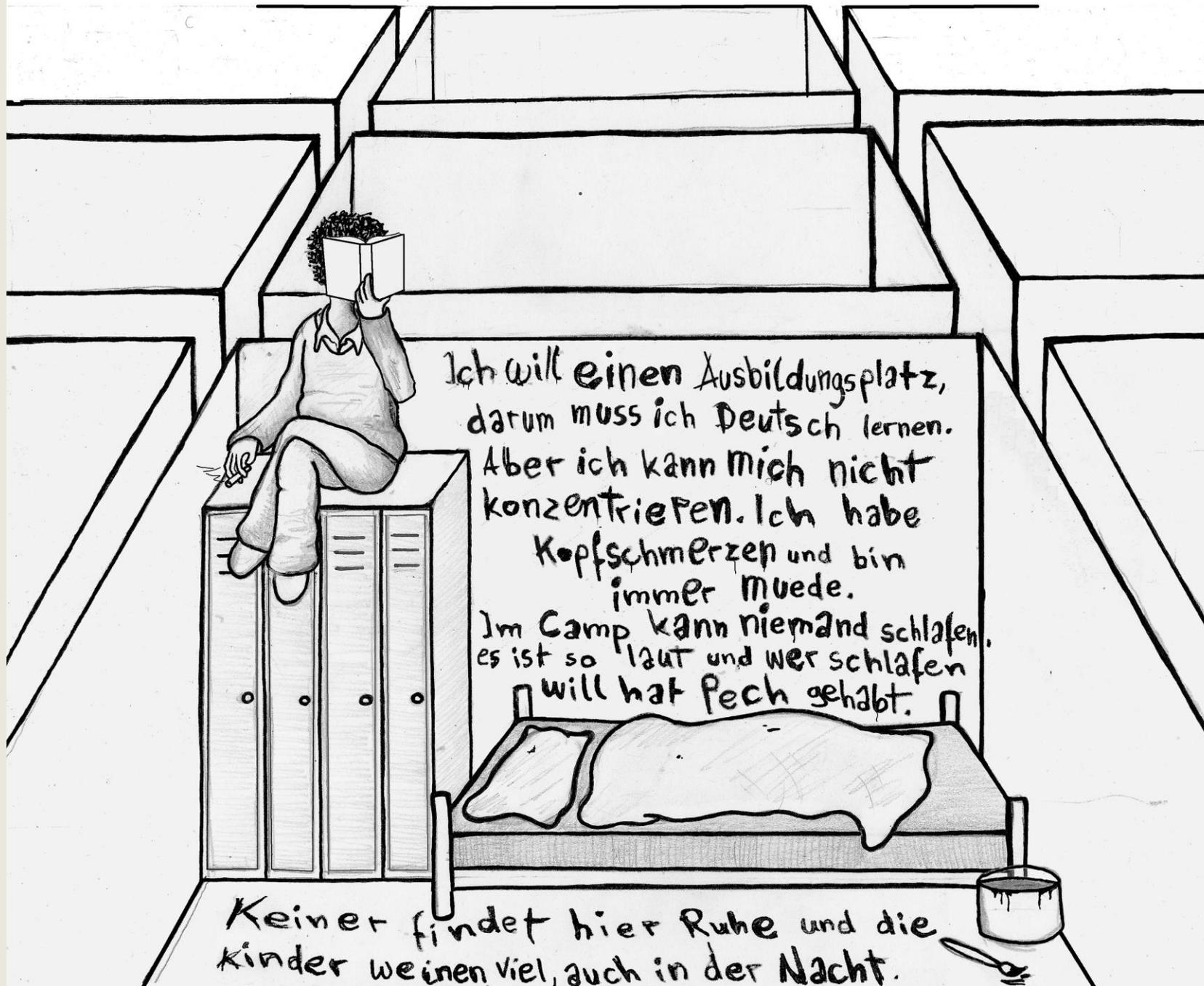
*„Was wir brauchen? Wir brauchen auch Informationen. Wir wollen wissen, was unsere Rechte sind. Auch unsere Rechte als Frauen hier in Deutschland.“
(September 2017)*

„Ich würde gerne wissen, was ich in meiner Freizeit machen kann. Ich würde gerne ins Fitnessstudio gehen oder zum Schwimmen.“ (Oktober 2017)



„Ich fühle mich gelähmt. Egal was ich mache, es wird geredet. Die anderen Bewohner und die Leute die hier arbeiten, alle schauen immer, was ich mache.“ (September 2017)

„Ich bin alleine mit den zwei Kindern. Ich habe viele Termine und muss Besorgungen machen und ich bin immer alleine. Es ist zu anstrengend für mich. (September 2017)



Ich will einen Ausbildungsplatz,
darum muss ich Deutsch lernen.
Aber ich kann mich nicht
konzentrieren. Ich habe
Kopfschmerzen und bin
immer müde.

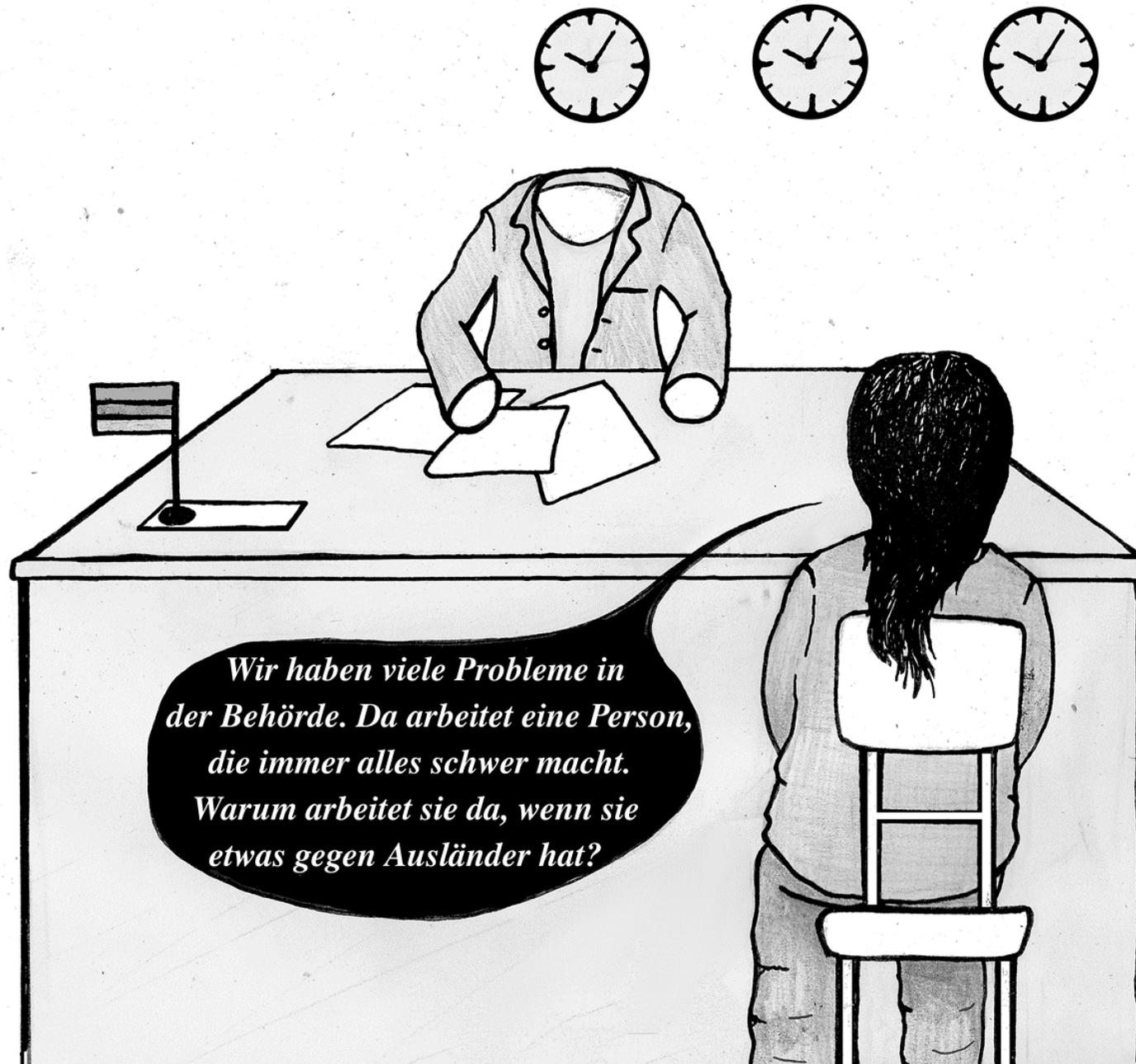
Im Camp kann niemand schlafen,
es ist so laut und wer schlafen
will hat Pech gehabt.

Keiner findet hier Ruhe und die
Kinder weinen viel, auch in der Nacht.



„Es ist sehr laut in der Unterkunft. Es ist keine Gefahr, wie die, nach denen ihr fragt. Aber es ist sehr schwer, wenn du nie schlafen kannst.“ (Oktober 2017)

„Und dann ist es auch dreckig. Ich habe Angst, dass ich mir was hole, wenn ich die Toilette benutze.“ (September 2017)



*Wir haben viele Probleme in
der Behörde. Da arbeitet eine Person,
die immer alles schwer macht.
Warum arbeitet sie da, wenn sie
etwas gegen Ausländer hat?*

„Ich erlebe viel Feindseligkeit. Im Bus hat einer gesagt er reißt mir meinen Kopf mit dem Kopftuch ab.“ (Oktober 2017)

„Die Betreuerin hier im Camp hat mich immer gut unterstützt. Das hat mir sehr geholfen.“ (Januar 2018)

„Es gibt viele Menschen hier, die freundlich sind und die es möglich machen, dass wir hier am Leben teilhaben können.“ (Januar 2017)

*„Wir wissen, dass Sie nicht alles verändern können, was wir gesagt haben, aber für uns ist es wichtig gehört zu werden.“
(Oktober 2017)*

*„Es ist wichtig all diese Dinge mal zu sagen. Auch die Schlimmen. Es ist schön, nicht damit alleine zu sein.“
(September 2017)*

„Das ist alles wichtig. Es ist wichtig, dass alle Frauen auf der Welt sich überall sicher fühlen können. Aber ich möchte noch hinzufügen, dass wir, meine Tochter und ich, uns nicht sicher fühlen, wenn wir nicht wissen, ob wir morgen wieder zurückmüssen. Ich finde das ist wichtig für dieses Gespräch. Wir können erst anfangen uns sicher zu fühlen, wenn es auch sicher für uns ist, dass wir hier sein dürfen.“ (Januar 2018)



2.e. Ergebnisse

- psychische/ körperliche Belastungen von Erlebnissen im Herkunftsland auf der Flucht
- in Deutschland erleben Frauen oft weiterhin Gewalt und machen erneut traumatisierende Erfahrungen
- fehlende Sicherheit und belastende Situation in Unterkünften
- Druck durch Community
- fehlende soziale Netzwerke/ Druck durch Versorgerinnenrolle
- fehlende Orientierung/ Informationen
- viel Unterstützung durch ehren- und hauptamtliche Unterstützer*innen
- fehlende Perspektive/ Planungssicherheit → Existenzängste & Rastlosigkeit
- sexistische und rassistische Übergriffe auf der Straße
- viel Kraft/ Energie aus Zusammenschlüssen/ Freundschaften mit anderen Frauen*

2.6. Anregungen – Debatten anstoßen & Gesprächsrundenmodell weiterdenken

- Selbstartikulation
- Sprache
- Längerfristige Gesprächsangebote
- Räume
- Unterstützung von Frauenselbstorganisationen

Partizipative Gesprächsrunden als Instrument für den Gewaltschutz

- Möglichkeit konkrete Probleme/ Schwierigkeiten aus 1. Hand herauszuarbeiten
- Direkte Unterstützung & Stärkung der Frauen ist möglich
- Schwierigkeiten, die in Fragebögen/ bei kurzen Umfragen IN den Unterkünften nicht rauskommen, finden hier Raum
- Angst vor Folgen von Kritik kann hier entgegengewirkt werden
- Direkter Austausch/ gemeinsame Lösungsfindung ist möglich
- Nicht sprechen ÜBER sondern sprechen MIT den Betroffenen
- Ergebnisse helfen Problemlagen in Politik zu unterstützen

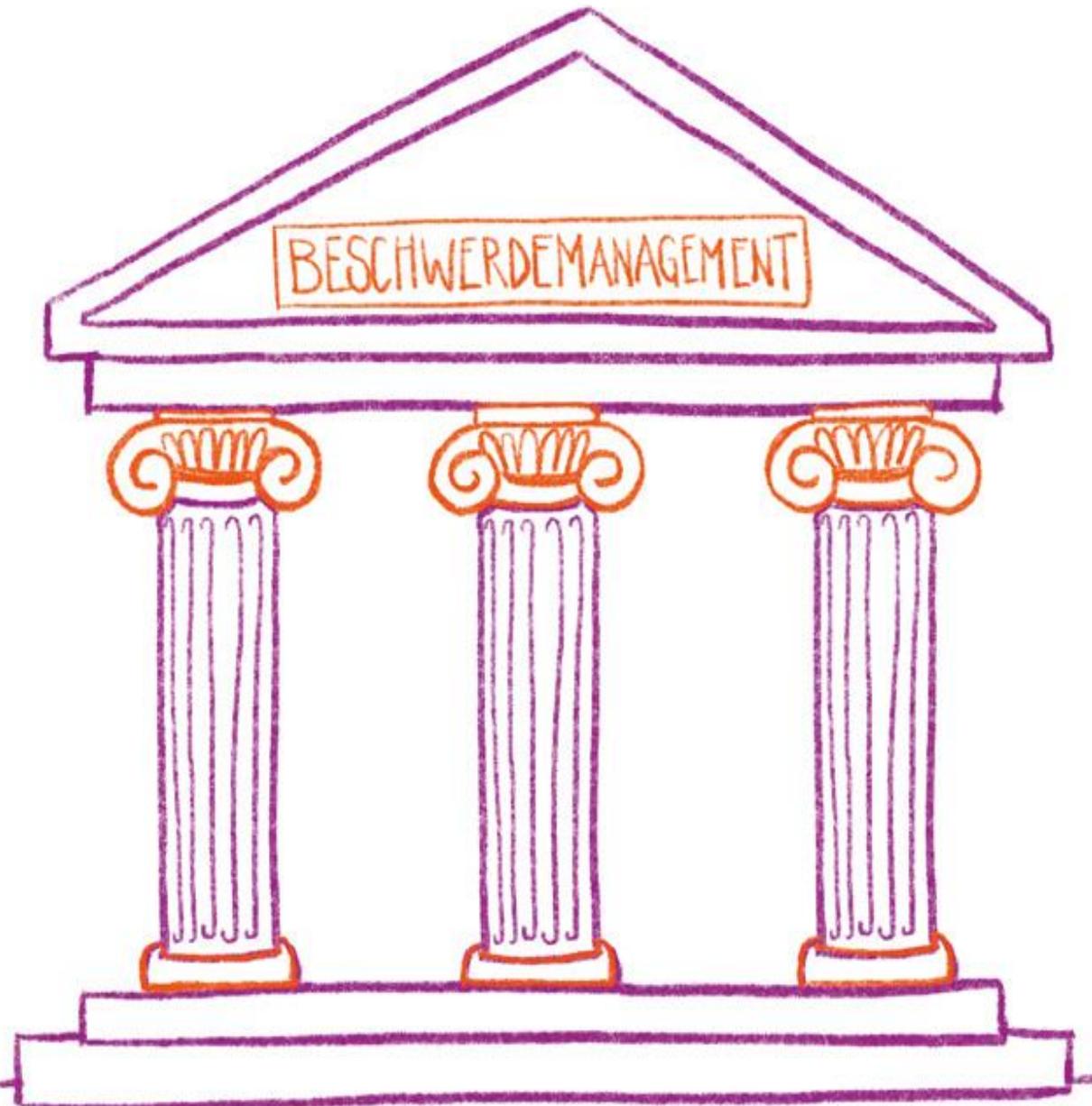
3. UNABHÄNGIGES BESCHWERDEMANAGEMENT

3.a. Empfehlungen und kurzer Einblick

- Projekt: GEWALTSCHUTZ FÜR FRAUEN UND BESCHWERDEMANAGEMENT IN UNTERKÜNFTE FÜR GEFLÜCHTETE (**Frauenhauskoordinierung**)
 - Beschwerdesysteme → Bedürfnisse und Kritik zu äußern → stärken Grundrechte der Bewohner_innen
 - Ergänzend: auch Mitarbeiter_innen von Unterkünften/ Personal der „Unterstützungsstrukturen“ brauchen unabhängigen Beschwerdemanagement!
- Standards in den Unterkünften steigt und der Gewaltschutz wird verbessert

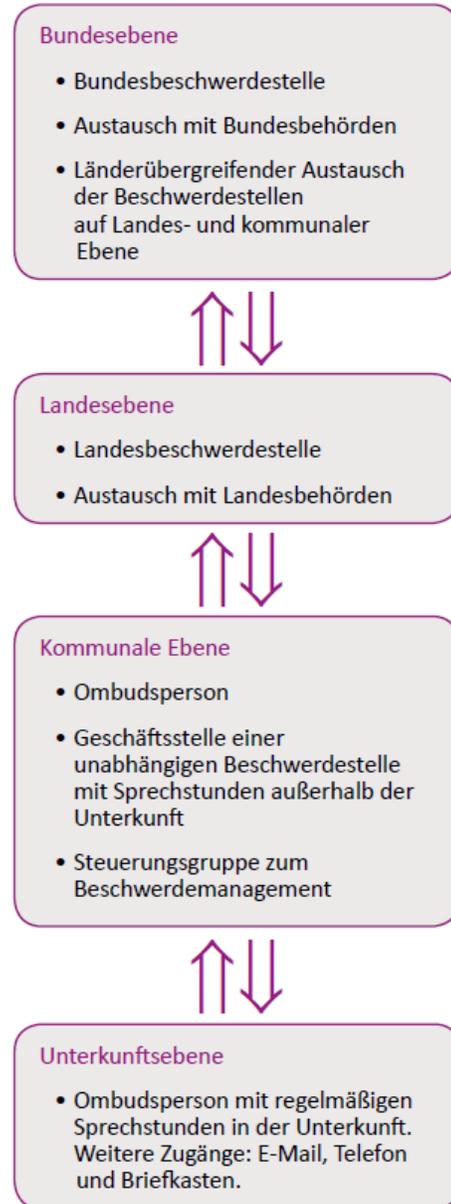
Die drei Säulen des Beschwerdemanagement :

- Niedrigschwelligkeit
- Unabhängigkeit & Mehrstufigkeit
- Ombudschaft



Modell externes Beschwerdemanagement

Das Modell funktioniert Top-down und Bottom-up:



Stichwort: Bottom-up und Top-down

Warum unabhängiges Beschwerdemanagement?

- Übergriffe zeigen:
 - *als Instrument zum Schutz vor Gewalt notwendig!*
 - *Muss nachprüfbar sein, ob Vorgaben eingehalten werden/ strukturelle Problemlagen bestehen*
- Aufgrund von Machtgefälles greift internes Beschwerdemanagements oft nicht
- Ergänzung: Auch Mitarbeiter_innen von Unterkünften/ Personal der „Unterstützungsstrukturen“ sind oft gehemmt interne Beschwerdewege zu nutzen/ über sie wird nicht ausreichend informiert/ jene sind nicht ausgebaut.

Beschwerdemanagement als Instrument für funktionierenden Gewaltschutz

- klare menschenrechtliche Zielsetzung: werden Rechte verletzt, können sie über Beschwerdemanagement eingefordert werden
- integraler Bestandteil von internationalen Übereinkommen und policy papers
- auch die „Mindeststandards“ empfehlen unabhängige Beschwerdestellen.
- vereinzelt gesetzliche Vorgaben auf Länderebene (Brandenburg, Thüringen).

Publikation

Beschwerdeverfahren für geflüchtete Menschen in Unterkünften.
Empfehlungen und Material zur Umsetzung

Die Handreichung beinhaltet zwei Materialteile. Sie können die einzelnen Materialien hier separat herunterladen. Einige Materialien sind auch am PC ausfüllbar:

4. Von der Praxis für die Praxis: Material Beschwerdemanagement einführen

4.1 Checkliste zur Einführung von Beschwerdemanagement in
Unterkünften für geflüchtete Menschen (ausfüllbar)

4.2 Piktogramm „Beschwerde“: Aufkleber und Poster DIN A4

4.3 Muster 10-spaltiger, achtsprachiger Info-Flyer „Was ist eine
Beschwerde?“ für Bewohner_innen

4.4 Beschwerde-Aufnahmebogen (ausfüllbar)

4.5 Beschwerde-Dokumentationsbogen (ausfüllbar)

4.6 Muster: Einwilligung in die Verarbeitung von Daten im
Beschwerdeverfahren

4.7 Profil Ombudsperson

4.8 Fortbildungsbedarfe

4.9 Fragebogen zur Auswertung des Beschwerdemanagements

6. Von der Praxis für die Praxis: Material Beschwerdefreundliche Kultur umsetzen

6.1 Leitbild im Beschwerdemanagement

6.2 Grundwerte im Team entwickeln

6.3 Bewohner_innen-Befragung im Beschwerdemanagement (ausfüllbar)

6.4 Liste zum Führungsverhalten im Beschwerdemanagement (ausfüllbar)

6.5 Liste zum Mitarbeiter_innen-Verhalten im Beschwerdemanagement

6.1 Leitbild im Beschwerdemanagement¹

Gewaltfreiheit, Schutz vor jeglicher Form von Gewalt und Achtung der Würde jedes und jeder einzelnen sind unabdingbare Voraussetzungen für die Unterbringung und Aufnahme geflüchteter Menschen.

Niemand darf wegen seines oder ihres Geschlechts, der Herkunft, der Religion und Weltanschauung, einer Behinderung oder der sexuellen Orientierung diskriminiert werden.

Auch angedrohte Gewalt, Rassismus, Antisemitismus, Feindlichkeit gegenüber Lesben, Schwulen, Bisexuellen, trans- oder intergeschlechtlichen Menschen sowie andere Formen der Diskriminierung werden nicht toleriert.

Vielmehr bildet ein respektvoller und wertschätzender Umgang die Grundlage dafür, dass die neu nach Deutschland gekommenen Menschen hier ihre Lebensperspektiven entwickeln und am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

In diesem Rahmen stellt ein unabhängiges Beschwerdeverfahren für geflüchtete Menschen in Unterkünften ein zentrales Instrument des Gewaltschutzes mit hoher präventiver Wirkung dar. Es bildet einen niedrighwelligen und gleichzeitig umfassenden Zugang für geflüchtete Menschen zur Wahrung ihrer Rechte und Ahndung von Menschenrechtsverletzungen jeglicher Art.

Instrumente für den funktionierenden Gewaltschutz

Partizipative Gesprächsrunden	Unabhängiges Beschwerdemanagement
<ul style="list-style-type: none">• zusätzliches Angebot von Extern, z.B. in bestehenden Frauenrunden o.ä.• bietet Möglichkeit vertiefende Gespräche zu führen• gemeinsam Probleme/ Forderungen/ Lösungen zu erarbeiten <p>→ Selbstwirksamkeit</p> <ul style="list-style-type: none">• Plattform um Öffentlichkeit für Forderungen zu schaffen• Uvm.	<ul style="list-style-type: none">• an Gewaltschutzkonzept gekoppelte Struktur• als feste Struktur für alle Bewohner_innen (und bestenfalls auch Personal) wahrnehmbar• direkte Wirksamkeit durch geregelte Beschwerdewege• Uvm.

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKKSAMKEIT!

Für Informationen zur Broschüre „Wir wollen Sicherheit“: Johanna Elle jelle@gwdg.de

Erhältlich bei:

- Flüchtlingsrat Niedersachsen e.V.
- Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe (bff)
- Online als pdf unter: <http://gender-flucht.uni-osnabrueck.de/>