

„Qualitätsstandards“

Qualitätsstandards der Beratungsstellen für Opfer rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt

(Opferperspektive Brandenburg e. V.; LOBBI - Landesweite Opferberatung, Beistand und Information für Betroffene rechter Gewalt in Mecklenburg-Vorpommern; Opferberatung der RAA Sachsen - Unterstützung für Betroffene rechtmotivierter und rassistischer Gewalt; Mobile Beratung für Opfer rechter Gewalt, Sachsen-Anhalt; Beratungsstelle für Opfer rechter Straf- und Gewalttaten für die Region Anhalt/Bitterfeld/Wittenberg; ReachOut - Opferberatung und Bildung gegen Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus, Berlin)

I. Leitgedanken und grundsätzlicher Rahmen

Leitgedanke

Wesentlicher Leitgedanke der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt bildet die Erweiterung des gesellschaftlichen Diskurses über Rechtsextremismus und rechts-motivierte Gewalt um die Perspektive der Betroffenen. Die Beratungsprojekte verstehen sich als Lobby für und mit (potenziell) Betroffenen rechter Gewalt und verfolgen daher grundsätzlich eine Doppelstrategie: zum einen die professionelle Beratung und Unterstützung der Betroffenen, zum anderen die gesellschaftspolitische Intervention. Leitziele der Beratungsarbeit sind daher, die Betroffenen bei der Bewältigung der materiellen und immateriellen Angriffsfolgen zu unterstützen sowie Solidarisierungsprozesse mit den Betroffenen anzuregen und gesellschaftliche Prozesse zu fördern, die rechte, rassistische und antisemitische Gewalttaten zukünftig verhindern helfen.

Kontextualisierung der Gewalttat

Extrem rechte Ideologiefragmente finden sich unterschiedlich ausgeprägt in verschiedenen gesellschaftspolitischen Diskursen und soziokulturellen Milieus wieder. So ist zu beobachten, dass sich viele Gewalttäter/innen in ihrer subjektiven

Wahrnehmung als Vollstrecker/innen eines vermeintlichen »Mehrheitswillens« legitimiert sehen. Die Beratungsstellen haben das Ziel, rechts-motivierte Angriffe gegen Minderheiten aus der Sicht der Betroffenen zu thematisieren. Damit ist eine Auseinandersetzung mit dem gesellschaftlichen Kontext rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt notwendiger Bestandteil der Arbeit.

Physische Gewalt als Ausgangspunkt

Die Beratungsarbeit setzt ein, wo politisch rechts, rassistisch oder antisemitisch motivierte physische Gewalt gegen einen Menschen ausgeübt wird. Die Beratungsstellen werden auch tätig, wenn Betroffene schwerwiegenden Bedrohungen, Ehrverletzungen oder Nötigungen ausgesetzt sind oder wenn ihr Eigentum zielgerichtet beschädigt wird und diese Gewaltformen von ihnen ähnlich wie physische Gewalttaten erlebt werden. Um einen Angriff als rechts-motiviert bewerten zu können, sollten den Beratungsstellen - neben der Darstellung und der Interpretation der Tat durch die Betroffenen - weitere Anhaltspunkte vorliegen.

Betroffenengruppen

Bei den Opfern rechts, rassistisch oder antisemitisch motivierter Gewalttaten handelt es sich in der Regel um Personen, die angegriffen werden aufgrund rassistischer oder antisemitischer Motive, ihres alternativen Auftretens und/oder ihrer nicht-rechten Haltung, ihrer sexuellen Orientierung und/oder Geschlechtsidentität, ihrer Behinderung, ihrer sozialen Benachteiligung, ihrer Aktivität gegen die extreme Rechte oder ihrer religiösen Zugehörigkeit. Häufig nehmen die Betroffenen innerhalb der Gesellschaft eine marginalisierte Stellung ein.

Empowerment

Viele Opfer von Gewalt erleben sich nicht nur im Rahmen der direkten Gewalterfahrung, sondern auch bei den folgenden sozialen Prozessen als machtlos und verletzlich. Eng mit diesen Erfahrungen verknüpft, ist die Gefahr einer sekundären Viktimisierung. Ein Empowerment der Betroffenen - im Sinne der Erfahrung von Selbstbestimmung und Selbstermächtigung - bildet

daher ein wesentliches Grundprinzip der Beratungsarbeit und hat das Ziel, mit den Betroffenen Handlungsstrategien zu entwickeln.

Hohe Dunkelziffer und polizeiliche Anzeige

Im Bereich rechter, rassistischer und antisemitischer Angriffe ist die Dunkelziffer hoch. Vor allem Nötigungen, Beleidigungen und Bedrohungen werden von den Betroffenen oftmals nicht angezeigt, weil sie der Meinung sind, dass es sich um nichtjustiziable Übergriffe handelt. Häufig wird der erlittene Angriff in eine lange Reihe negativer Erfahrungen eingeordnet oder die Betroffenen haben Angst vor Racheaktionen aus dem Kreis der Täter/innen. Auch Sprachprobleme sowie andere Diskriminierungserfahrungen können dazu beitragen, dass ein Vertrauen in die polizeilichen Ermittlungen und in die Justiz nicht vorhanden ist. Die Beratungsstellen bieten den Betroffenen Beratung und Begleitung im Zusammenhang mit Strafanzeigen an. Allerdings bildet eine Anzeige keine Voraussetzung für die Beratung eines/r Betroffenen.

II. Beratung

Beratungsprinzipien

Niedrigschwelliger Zugang

Eine qualifizierte Beratung bedarf eines unentgeltlichen, zeit- und ortsnahe sowie zeitlich flexiblen Angebotes in mehreren Sprachen. Diese Prinzipien sind von grundlegender Bedeutung, um den Zugang zu den Beratungsangeboten für Betroffene zu erleichtern bzw. überhaupt zu ermöglichen. Vor allem in ländlichen Regionen bildet die Mobilität der Berater/innen und das damit verbundene Prinzip der »aufsuchenden Beratung« eine Grundvoraussetzung der Arbeit. Die Berater/innen müssen dafür Kenntnisse über Zugangsbarrieren bei Betroffenen besitzen und die Lebenswelten sowie Ressourcen der Betroffenen berücksichtigen.

Vertraulichkeit und Anonymität

Beratungsgespräche sind vertraulich und auf Wunsch anonym zu gestalten. Die Beratungsstellen haben geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den erforderlichen Datenschutz einzuhalten. Die Berater/innen sind gegenüber Dritten zur Verschwiegenheit über die Informationen und Beratungsinhalte zwischen ihnen und den Betroffenen verpflichtet.

Parteilichkeit

Die Parteilichkeit mit den Betroffenen ist als Instrument zur Überwindung von Zugangsbeschränkungen zu gesellschaftlichen Ressourcen zu begreifen. Sie bedeutet einerseits eine persönliche Haltung der Berater/innen, die durch Solidarität und Akzeptanz geprägt ist. Andererseits bedeutet Parteilichkeit den gesellschaftspolitischen Einsatz für die Interessen und Forderungen der Betroffenen.

Unabhängigkeit

Die Arbeit der Beratungsstellen ist unabhängig von staatlichen Einrichtungen und Parteien zu gestalten und ist an den Menschenrechten orientiert. Diese Unabhängigkeit ist für die Betroffenen ein wesentliches Kriterium der Glaubwürdigkeit und Basis der Vertrauensbildung. Für Berater/innen ist die Unabhängigkeit Voraussetzung der eigenen Parteilichkeit im Sinne der Betroffenen und notwendig für die Entwicklung effektiver, an den Betroffenen orientierter Lösungsansätze.

Barrierefreiheit

Bei der Schaffung von Beratungsstellen ist darauf zu achten, dass die Anforderungen spezifischer Betroffenenengruppen an die Räumlichkeiten (zum Beispiel rollstuhlgerecht), Kommunikationsformen (aufgrund von Sprachbarrieren, Sinnesbehinderungen, kognitiven Einschränkungen etc.) sowie institutionellen Abläufen (Berufstätigkeit, Kinderbetreuung) mitgedacht werden. Einschränkungen der Barrierefreiheit, die auf strukturellen Gegebenheiten beruhen, werden transparent gemacht. In Absprache mit den Betroffenen werden individuelle Lösungen gesucht, damit sie das Beratungsangebot nutzen

können. Auch beim Internetauftritt der Beratungsstelle ist auf die Barrierefreiheit zu achten.

III. Beratungstätigkeit

Recherche

Von großer Bedeutung ist die regelmäßige Recherche von Angriffen, die auf einer rechten, rassistischen oder antisemitischen Motivation basieren, um so die Betroffenen identifizieren und ihnen ein Hilfsangebot unterbreiten zu können. Die Recherchen basieren auf einer regelmäßigen Auswertung von Lokal- und Regionalzeitungen, verschiedenen Internetquellen und Presseverteilern sowie auf Informationen von Kooperationspartner/innen, Journalist/innen, Polizeidienststellen, Staatsanwaltschaften, Integrations- und Migrationsbeauftragten etc.

Beratungsangebot

Die einzelnen Beratungsverläufe unterscheiden sich je nach psychosozialer Situation der Betroffenen, deren individuellen Ressourcen und Bedürfnissen, den politischen Rahmenbedingungen in der Kommune sowie der Zugehörigkeit zu einer gesellschaftlichen Gruppe. Das Beratungsangebot richtet sich auch an Zeug/innen und Angehörige. Folgende Maßnahmen werden regelmäßig angeboten:

- Psychosoziale Beratung,
- Krisenintervention,
- Vermittlung psychotherapeutischer Unterstützung,
- Vermittlung ärztlicher Hilfe,
- Begleitung zu Polizei, Behörden und Ärzte/innen,
- Recherchen zum Grad der weiteren Bedrohung,
- Rechtliche Hinweise,
- Vermittlung juristischer Unterstützung,
- Begleitung und Unterstützung im Rahmen von Straf- und Zivilverfahren,

- Klärung von Entschädigungsansprüchen und Antragsberatung,
- Hilfe im Umgang mit Journalist/innen.

Erstgespräch

Zu Beginn des Beratungsverhältnisses findet die Auftragsklärung statt. Im Vordergrund stehen dabei die Tatschilderung der Betroffenen, die Erfassung der psychosozialen Situation sowie eine erste Beurteilung der akuten Bedrohungssituation. Wann immer die Ressourcen es zulassen, versuchen die Beratungsstellen, das Erstgespräch in einem Zweierteam durchzuführen.

Auftragsorientierung

Die Haltung der Berater/innen orientiert sich stets an den Betroffenen. Das bedeutet, dass die Beratungsstellen die Ressourcen und Kompetenzen der Betroffenen sowie ihre Anliegen und Vorstellungen stets zur Richtschnur der eigenen Arbeit machen. Zu Beginn der Beratung stehen deshalb die Klärung und die Formulierung des Auftrags, der im weiteren Beratungsverlauf zu aktualisieren ist. Die Auftragsklärung ist das Ergebnis eines dialogischen Aushandlungsprozesses, in dem neben den Ressourcen, den Erwartungen und Anliegen der Betroffenen auch die Ausrichtung und die Ressourcen der Beratungsstelle Berücksichtigung finden müssen.

Kooperation mit Fachdiensten und Spezialist/innen

Um auf Aufgabenstellungen reagieren zu können, die außerhalb ihres Ressourcen bzw. Kompetenzbereiches liegen, müssen die Beratungsstellen über ein umfangreiches Netzwerk an Spezialist/innen und über Zugänge zu unterschiedlichen Fachdiensten verfügen. Dazu zählen Anwälte/innen, Dolmetscher/innen, Ärzte/innen, Traumtherapeut/innen sowie Fachdienste für Migration etc. Die Beratungsstellen haben dafür Sorge zu tragen, ein entsprechendes Netzwerk an Kooperationspartner/innen aufzubauen und zu erhalten.

Beratung von Betroffenenengruppen

Rechts, rassistisch und antisemitisch motivierte Gewalttaten richten sich in der überwiegenden Anzahl der Fälle gegen einzelne Individuen. Sie entfalten jedoch eine Wirkung auf ganze Gruppen, die zum potenziellen Kreis der Betroffenen gehören. Daher müssen die Berater/innen dafür qualifiziert sein, auch kollektive Prozesse von Viktimisierung zu erkennen und zu bearbeiten. Ziel der Arbeit mit potenziell Betroffenen ist es, gemeinsam Ansätze für einen Prozess der Selbstbefähigung und Stärkung zu entwickeln, in dem Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt und Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Die Beratung erfolgt normalerweise in Gruppengesprächen. Abgestimmt auf die spezifische Gruppe der Betroffenen wird die Möglichkeit geschaffen, erlebte Diskriminierungen und Angriffe zu thematisieren, um dadurch gemeinsame Erfahrungen auszutauschen und zu einer realistischen Einschätzung der Gefährdungslage in einer Kommune/einem Stadtteil zu gelangen.

VI. Intervention - Dokumentation

Lokale Intervention als Prävention

Lokale Interventionen sind Maßnahmen, die darauf abzielen, das gesellschaftliche Umfeld für die Situation eines Opfers oder einer Opfergruppe zu sensibilisieren sowie die Position der Betroffenen im lokalen Raum zu stärken. Eine Intervention geht in der Regel von einem konkreten Fall aus und ist mit den Betroffenen abgestimmt. Ziel ist es, Solidarisierungseffekte vor Ort mit den Opfern und potenziellen Opfergruppen zu bewirken. Nicht zuletzt soll dadurch rechts motivierten Straftätern signalisiert werden, dass sie für ihre Taten keine Unterstützung in der Kommune erwarten können. Beratungsstellen ziehen eine Intervention gewöhnlich in Betracht, wenn sich Angriffe in einer Kommune/einem Stadtteil häufen. Eine unabdingbare Voraussetzung für eine Intervention ist die Klärung der Vorgehensweisen und der möglichen Auswirkungen mit dem oder den Betroffenen. Erforderlich ist zudem eine strategische Planung, die sich an der spezifischen Gruppe, der sich die Betroffenen zuordnen, orientiert, am vorgefundenen lokalen Kontext sowie den Ressourcen der zuständigen

Beratungsstelle. Soweit ein Mobiles Beratungsteam (MBT) im jeweiligen lokalen Raum aktiv ist, ist die Möglichkeit einer Zusammenarbeit zu prüfen.

Lokale Interventionen umfassen folgende Handlungsfelder:

- Gespräche im sozialen Umfeld der Betroffenen (Freund/innen, Angehörige, Nachbar/innen),
- Gespräche mit Kooperationspartner/innen aus den Kommunen (andere Beratungsstellen, Integrationsbeauftragte, Sozialarbeiter/innen, alternative Gruppen, kirchliche Vertreter/innen, lokale politische Funktionsträger/innen etc.),
- Organisation von Informationsveranstaltungen,
- Gespräche mit Vertreter/innen der Verwaltung oder Behörden,
- Organisation von Aktionen für unterschiedliche Zielgruppen mit verschiedenen Partner/innen,
- Öffentlichkeitsarbeit, die auf lokale Medien abzielt,
- Öffentlichkeitsarbeit, die auf den überregionalen Kontext abzielt.

Systematische Dokumentation

Die Beratungsstellen dokumentieren die Recherche eines Falles, den Verlauf des Erstgesprächs, den mit den Klienten/innen ausgehandelten Auftrag und seine mögliche Veränderung sowie den Beratungsverlauf und den Verlauf von Interventionen, in einem standardisierten Berichtsbogen. Dieser ist im zeitlichen Verlauf regelmäßig zu ergänzen und wird mit anderen, für den jeweiligen Fall relevanten Unterlagen, in einer Fallakte zusammengefasst. Die Beratungsstellen sind verpflichtet, Fallakten unter Berücksichtigung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu lagern.

Monitoring

Neben den Dokumentationen der einzelnen Beratungsfälle sammeln die Beratungsstellen im Zuge ihrer alltäglichen Recherchen weitere Informationen über Angriffe, die auf einer rechten, rassistischen oder antisemitischen Motivation basieren. Die Rechercheergebnisse werden dokumentiert und zusammen mit den

anonymisierten Daten der Beratungsfälle in einer verschlüsselten Datenbank gesammelt. Diese Daten bilden die Grundlage für zusammenfassende Veröffentlichungen über die recherchierten Fälle rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in den einzelnen Bundesländern sowie für eine länderübergreifende Statistik, die zu Beginn jeden Jahres für das Vorjahr veröffentlicht wird.

IV. Qualifikation und Sicherung der Qualität der Arbeit

Qualifikation der Berater/innen

Eine wirksame Unterstützung von Opfern rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt setzt das Wissen um und die angemessene Reaktion auf die Folgen von entsprechenden Gewalttaten voraus. Hierfür ist eine breit angelegte, interdisziplinäre Qualifikation in Form pädagogischer, juristischer, psychologischer und beraterischer Kompetenzen geboten. Erforderlich ist einerseits Grundlagenwissen zu den unterschiedlichen Themenbereichen wie Rassismus, Rechtsextremismus, Antisemitismus und Viktimologie. Andererseits müssen Berater/innen eigene Rollen, Haltungen und Privilegien, aber auch persönliche und strukturelle Grenzen reflektieren und Grundhaltungen wie etwa (Sozio-)Kultursensibilität, Intersektionalität und Wertschätzung entwickeln und beherrschen.

Gender Mainstreaming

Die Beratungsstellen verstehen Gender Mainstreaming als eine Querschnittsaufgabe, die in jedes Arbeitsfeld zu integrieren ist. Dies betrifft die Personalentwicklungsebene der Beratungsstellen ebenso wie die Beratungspraxis. Dabei ist nicht nur die geschlechtergerechte Beteiligung bei Veranstaltungen, sondern auch die grundsätzliche Verteilung von gesellschaftlichen Ressourcen zu berücksichtigen.

Beratung in Zweierteams

Erstberatungsgespräche werden in der Regel durch zwei Berater/innen geführt, um den fachlichen Kriterien an

aufsuchende Beratungsarbeit und den praktischen Notwendigkeiten in zumeist länger andauernden Beratungsverhältnissen Rechnung zu tragen.

Teamsitzungen und Klausuren

Fragen der Qualitätssicherung und -entwicklung sowie zur Organisation der Arbeit sind Bestandteile von regelmäßigen Teamsitzungen und Teamklausuren.

Supervisionen und Fortbildungen

In allen Bereichen sind systematische Fortbildungen und eine kontinuierliche persönliche und professionelle Weiterentwicklung notwendig. Unabdingbares Element dieser Weiterentwicklung sind systematische Selbstreflexion, kollegiale Beratung und Supervision. Diese reflexiven Ansätze sind ein fester Bestandteil qualifizierter Beratungsarbeit.

Qualitätszirkel

Die Beratungsstellen unterhalten einen übergeordneten Qualitätszirkel, der sich mindestens vier Mal pro Jahr trifft. Alle Beratungsstellen ernennen Beauftragte für Qualitätsentwicklung, die am Qualitätszirkel teilnehmen. Der Qualitätszirkel bespricht übergeordnete Fragen der Qualitätsentwicklung des Beratungsansatzes und entwickelt Vorschläge für gemeinsame Lösungen. Außerdem koordiniert er Weiterbildungsmaßnahmen für alle dem Verbund angeschlossenen Beratungsstellen.

(Stand: November 2010)