



Du hast Probleme mit deiner Familie?
Die **Onlineberatung SIBEL** hilft.
Anonym, vertraulich und kostenlos.

► beratung.papatya.org



Konzeption der Onlineberatung SIBEL

Inhalt

1. Vorwort	3
2. Beschreibung	5
2.1. Trägerschaft und Leitung	6
2.2. Die Beraterinnen	6
2.3. Erreichbarkeit	6
3. Grundlagen	8
3.1. Leitbild	9
3.2. Prinzipien der Beratungsarbeit	9
3.3. Gesetzliche Grundlagen	12
4. Zielgruppe	13
4.1. Einzugsgebiet und allgemeine Zuständigkeit	14
4.2. Zielgruppen der Beratungsstelle	14
4.3. Beratungsanlässe	14
5. Aufgaben- und Leistungsspektrum.....	16
5.1. Arbeit mit einzelnen Klient*innen	17
5.2. Prävention	17
5.3. Kooperation und Vernetzung	18
6. Qualitätssicherung	19
6.1. Strukturqualität der Onlineberatungsstelle.....	20
6.2. Prozessqualität der Beratung.....	21
6.3. Ergebnisqualität.....	22



1. Vorwort

Die Onlineberatung SIBEL entstand 2004 als Modellprojekt des Bundesfamilienministeriums. Seither wird sie in den Räumen der anonymen Kriseneinrichtung PAPATYA betrieben und ist eng mit der Arbeit der Kriseneinrichtung verbunden. Die Kriseneinrichtung PAPATYA ist eine seit 1986 bestehende anonyme Zufluchts-einrichtung für Mädchen und junge Frauen mit Migrationshintergrund, die von Zwangsverheiratung, Gewalt im Namen der „Ehre“ und Verschleppung betroffen sind.

Da die spezifische Zielgruppe der Onlineberatung SIBEL oft sehr stark eingeschränkt und eng kontrolliert wird, ist die Inanspruchnahme eines regulären, stationären Beratungsangebots kaum möglich. Auch weitere Faktoren wie ausgeprägte Schamgefühle, familiäre Tabus oder Sprachschwierigkeiten hindern Betroffene, Face-to-Face Beratungen aufzusuchen, obwohl sie unter massiven familiären Problemen und erheblicher Gewalt leiden. Auf diese Not reagiert die Onlineberatung mit dem bedarfsgerechten Angebot, sich jederzeit, von zu Hause oder jedem beliebigen Ort aus und vollständig anonym beraten lassen zu können.

Bei der Onlineberatung haben sich von Beginn an auch Mädchen und junge Frauen gemeldet, die - meist nach einem Urlaub - gegen ihren Willen im Herkunftsland der Familie dauerhaft zurückgelassen wurden. Für sie ist das Internet die einzige Möglichkeit, auf ihre Lage aufmerksam zu machen. Wirksame Hilfe in solchen Fällen von Verschleppung muss den Rahmen der Onlineberatung verlassen und erfordert zusätzlich den Kontakt zu und die Koordinierung von Helfer*innen und vielen unterschiedlichen zu beteiligenden Institutionen. Da außerdem auch öffentlich auf die Zwangslage der Betroffenen aufmerksam gemacht werden muss, hat die Onlineberatung SIBEL seit 2013 ihren Arbeitsbereich in Fällen von Verschleppung unter dem Namen „Koordinierungsstelle gegen Verschleppung und Zwangsverheiratung“ erweitert.

Seit September 2017 legt die Onlineberatung SIBEL verstärkt ihren Fokus auf zwei weitere Zielgruppen, die ebenfalls unter den aufgeführten spezifischen Formen familiärer Gewalt leiden. Angesprochen werden bedrohte LGBTI*Q, deren Familien ihre sexuelle Identität oder Orientierung nicht akzeptieren sowie bedrohte Paare, die sich aufgrund kultureller oder religiöser Wertvorstellungen ihrer Familien nicht lieben dürfen. Junge Männer, die gegen die Normen der Heterosexualität verstoßen, werden ebenso beraten wie diejenigen, die von der Familie ihrer Partnerin nicht akzeptiert werden.

A close-up photograph of a person's hand holding a white smartphone. A white charging cable is plugged into the top of the phone. The person is wearing a blue denim shirt and a brown braided bracelet on their wrist. In the background, there is a red and white bag and a wooden deck. A large red banner is overlaid at the bottom of the image.

2. Beschreibung

2.1. Trägerschaft und Leitung

Träger der Onlineberatung SIBEL ist der Türkisch-Deutscher Frauenverein e.V., der auch Träger der Kriseneinrichtung PAPATYA in Berlin ist. Der gemeinnützige Verein hat seinen Sitz in Berlin und ist anerkannter Träger der freien Jugendhilfe. Die Geschäftsführerin der Kriseneinrichtung übernimmt die administrative und personelle Leitung der Onlineberatung SIBEL.

2.2. Die Beraterinnen

Die Onlineberatung wird von einem Frauenteam ausgebildeter Fachkräfte aus den Bereichen Sozialpädagogik und Psychologie durchgeführt. Alle Mitarbeiterinnen haben interkulturelle Beratungskompetenz und Erfahrungen in akuter Krisenintervention. Sie sind eng mit der Arbeit PAPATYAs verbunden, haben sich mit den speziellen Anforderungen der Onlineberatung auseinandergesetzt und sich entsprechend durch Fortbildungen qualifiziert.

Die Onlineberatung SIBEL ist ein mehrsprachiges Beratungsangebot und bietet zurzeit schriftliche Beratung in den Sprachen Deutsch, Englisch und Türkisch an. Telefonisch sind Beratungen auch auf Kurdisch möglich.

Da die Onlineberatung in den Räumen der Kriseneinrichtung PAPATYA stattfindet, können die Beraterinnen auf die Erfahrungen des gesamten Teams der Kriseneinrichtung zurückgreifen. Die Psychologin der Kriseneinrichtung PAPATYA unterstützt die Beraterinnen bei Bedarf.

2.3. Erreichbarkeit

Ratsuchende können sich direkt über Websites <https://beratung.papatya.org> sowie <https://verschleppung.papatya.org> melden. Die Websites sind für den Gebrauch mit Smartphones und für die Sicherheit der Datenübertragung optimiert und gewährleisten eine möglichst umfassende Erreichbarkeit, z.B. auch aus jedem Internet-Café im Ausland. Die Websites stehen auf Deutsch und auf Englisch zur Verfügung.

Eine Antwort erfolgt nach maximal 72 Stunden. Außerhalb der Arbeitszeit der Beraterinnen sichten die Mitarbeiterinnen der rund um die Uhr besetzten Kriseneinrichtung eingehende Anfragen und leiten erste Schritte ein, wenn sie zu der Einschätzung kommen, dass sofort gehandelt werden muss.

Die Onlineberatung SIBEL berät bei Bedarf auch telefonisch. Telefonberatungen sind täglich zwischen 9-21 Uhr möglich. Hilfesuchende müssen dafür online oder beim Berliner Jugendnotdienst unter der Nummer 030/610062 eine Rückrufnummer hinterlassen. Im Einzelfall sind auch Face-to-Face Termine möglich, die an einem sicheren Ort oder in anderen Einrichtungen stattfinden können. Hierzu können auch Dolmetscherinnen hinzugezogen werden, mit denen langjährige Kooperationen bestehen.

Auf das Angebot der Onlineberatung wird mit kostenlosen Informationsmaterialien hingewiesen, die regelmäßig Schulen, Mädcheneinrichtungen und Behörden zur Verfügung gestellt werden. Verfügbar sind Plakate, Flyer, Mini-Flyer sowie Sticker, die über das Angebot der Onlineberatung und das spezialisierte Beratungsangebot bei Verschleppung hinweisen. Zum Thema Verschleppung liegt außerdem eine Informationsbroschüre für Multiplikator*innen vor. Die Informationsmaterialien können über ein Bestellformular auf den Websites bezogen werden.

3. Grundlagen



3.1. Leitbild

Alle Kinder und Jugendlichen, die in Deutschland leben, haben das Recht, gewaltfrei aufzuwachsen und ihre Persönlichkeit frei entfalten zu können – unabhängig von kulturellen und religiösen Wertvorstellungen ihrer Familien.

Die Onlineberatung SIBEL ist ein spezialisiertes Unterstützungsangebot für Mädchen, junge Frauen, LGBTI*Q und Paare, die von Gewalt im Namen der „Ehre“ betroffen sind. Unter diesem Begriff finden sich spezifische Formen häuslicher und familiärer Gewalt, die eng mit patriarchalen Machtstrukturen verbunden sind. Dazu gehören vor allem Zwangsverheiratung, physische und psychische Gewalt bis hin zu Ehrenmorden, Verschleppung ins Herkunftsland der Familie aber auch Formen von Kontrolle und Bevormundung, die jungen Menschen mit der Begründung, sie hätten bestimmte Geschlechtsrollen zu entsprechen, auferlegt werden.

Die Onlineberatung orientiert sich an den allgemeinen Menschenrechten und wendet sich gegen jede Form der Diskriminierung – unabhängig davon, ob sie durch Geschlecht, sexuelle Identität und Orientierung, ethnische Herkunft oder durch andere Merkmale begründet wird. Die Beraterinnen berücksichtigen, dass die Zielgruppen der Onlineberatung häufig von mehrdimensionaler Diskriminierung betroffen sind.

Leitgedanke der Tätigkeit der Onlineberatung ist die Erweiterung des individuellen Handlungsspielraums der Beratenen. ´

3.2. Prinzipien der Beratungsarbeit

Niedrigschwelligkeit und Anonymität

Um die Schwelle für Hilfesuchende so weit zu senken, dass Beratung für sie erreichbar wird, ist das kostenfreie Beratungsangebot der Onlineberatung SIBEL anonym erreichbar.

Ratsuchende können sich über das sichere Beratungsportal Beranet oder über ein Kontaktformular auf den Websites der Onlineberatung melden. Sie können sich einen Nickname geben und müssen nichts weiter über sich bekanntgeben.

Durch die Anonymität des Beratungsrahmens bekommen Ratsuchenden die Möglichkeit persönliche und als unangenehm empfundene Themen anzusprechen. Schon das Ausformulieren einer Anfrage kann zur Klärung der eigenen Situation beitragen.

Sicherheitshinweise vor Beratungsbeginn

Für eine Vielzahl von Klient*innen birgt der Versuch, sich Beratung zu holen das Risiko einer Entdeckung und damit einer steigenden Gefährdung und Eskalation ihrer familiären Probleme. Da dieses Risiko auch Online nicht ausgeschlossen werden kann, enthalten die Websites der Onlineberatung SIBEL Hinweise und Anleitungen zum anonymen Surfen und zur Datensicherheit im Internet.

Zum schnellen Verlassen der Seite sind die Websites außerdem mit einem Notausstiegs-Button gesichert. Ein Klick auf den Button führt sofort auf eine unauffällige Google Suche. Der Besuch auf der Beratungswebsite wird außerdem vorübergehend aus dem Cache gelöscht, so dass ein Klick auf den Zurück-Button des jeweiligen Browsers nicht mehr auf die Beratungswebsite zurückführt.

Besonders in Fällen von Verschleppung kann das Entdecken einer Beratung zur Folge haben, dass den Betroffenen jede weitere Möglichkeit der Hilfe genommen wird, z.B. indem sie vom Internet abgeschnitten werden. Aufgrund dieser Gefahr thematisieren die Beraterinnen in diesen Fällen bei Beratungsbeginn die Notwendigkeit, den Kontakt geheim zu halten und geben entsprechende Hinweise.

Vertrauensbildung und Kontinuität

Jede Anfrage wird individuell beantwortet – ohne Textbausteine oder standardisierte, vorformulierte Antworten. Dabei ist die erste Antwort besonders wichtig. Sie muss sensibel und treffsicher sein und Vertrauen schaffen. Die Beraterinnen passen ihre Sprache und Ausdrucksweise an die der Beratenen ein und achten auf Verständlichkeit.

Um Kontinuität und ein verbindliches Setting zu ermöglichen, werden die Anfragenden immer von derselben Beraterin beantwortet. Auch in Fällen von Verschleppung koordiniert eine feste Ansprechperson mit allen Beteiligten wie Behörden, professionellen und privaten Helfer*innen, etc. den Verlauf des Falles.

Datensicherheit

Alle preisgegebenen personenbezogenen Daten und Beratungsinhalte werden mit großer Sorgfalt sowie nach den geltenden Datenschutzrichtlinien behandelt. Dies gilt vor allem für Fälle bereits erfolgter Verschleppung ins Ausland, in denen die Klient*innen, um wirksame Hilfe zu bekommen, meist persönliche Daten von sich preisgeben. Die Beraterinnen gehen mit allen Angaben verantwortungsvoll und sensibel um und stimmen die Kontaktaufnahme zu Institutionen und Behörden mit den Betroffenen ab. Ihre Interessen und Anliegen werden im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten gegenüber Dritten vertreten.

Freiwilligkeit und Akzeptanz

Freiwilligkeit ist eine zentrale Voraussetzung der Onlineberatung. Die Dauer des Beratungsprozesses wird allein von den Ratsuchenden bestimmt: So lange sie schreiben, bekommen sie eine Antwort.

Auch die Definitionsmacht über ihre Probleme liegt bei den Beratern. Die Beraterinnen verstehen ihre Perspektiven unter Berücksichtigung der jeweiligen Lebensgeschichte als sinnhaft und haben eine akzeptierende Grundhaltung. Sie zeigen mögliche Lösungswege auf, belassen die Entscheidung darüber aber immer den Beratern. Sie respektieren, wenn die Beratern nicht mehr schreiben und fragen nicht von sich aus nach.

In Fällen von erfolgter Verschleppung schätzen die Beraterinnen die im individuellen Kontext gegebenen Unterstützungsmöglichkeiten sowie deren Grenzen ein und melden sie den Betroffenen zurück. Sie recherchieren die Möglichkeiten einer Rückkehr nach Deutschland, unternehmen aber keine Handlungsschritte, die die Betroffenen nicht autorisiert haben.

Ressourcenorientierung, Empowerment und kritische Parteilichkeit

Um den Handlungsspielraum der Ratsuchenden zu erweitern, gehen die Beraterinnen auf jeden Fall individuell ein. Dabei begegnen sie den Klient*innen mit einer kritischen Parteilichkeit, ohne sich völlig mit ihnen zu identifizieren.

Sie spiegeln die Gefühle und Anliegen der Ratsuchenden, geben benötigte praktische Informationen und stellen Rückfragen zum besseren Verständnis der jeweiligen Situation. Sie knüpfen an die Fähigkeiten der Hilfesuchenden an und machen sich ein Bild von ihren Ressourcen.

Die Bewältigungsversuche der Klient*innen werden bestärkt und sie werden motiviert, selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu handeln. Hinderliche Muster sollen infrage gestellt und Ressourcen aktiviert werden.

Grenzen der Onlineberatung: Überführung in weitere Angebote

Die Onlineberatung ist gut vernetzt und kooperiert mit entsprechenden anderen Unterstützungseinrichtungen und Institutionen, an die sie gegebenenfalls verweist.

Wo gewünscht, kann die Onlineberatung die Vermittlung in weitere Hilfeformen erleichtern und vorstrukturieren. Dies betrifft insbesondere die Vermittlung in spezialisierte Zufluchts- und Schutzeinrichtungen, aber auch die Vorbereitung des Kontakts zu anderen Beratungsstellen, zur Polizei, zu Rechtsanwält*innen, etc.

In Fällen von akuter Gewalt, verweisen die Beraterinnen immer auch auf die Möglichkeit, die Polizei per Notruf zu verständigen.

Anfragen, die nicht zum Profil der Onlineberatung passen, werden ebenso individuell beantwortet und an ein passenderes Beratungsangebot verwiesen.

3.3. Gesetzliche Grundlagen

Das Angebot der Onlineberatung SIBEL wird hauptsächlich von Jugendlichen und jungen Menschen im Sinne des § 7 Abs. 1 SGB VIII in Anspruch genommen. Vereinzelt melden sich auch hilfesuchende Kinder und Erwachsene. Rechtliche Grundlagen für die Beratung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen finden sich im Kinder und Jugendhilfegesetz in § 11 Abs. 3 Nr. 6 SGB VIII (Jugendberatung), § 28 SGB VIII (Erziehungsberatung) und § 18 Abs. 3 SGB VIII (Beratung bei der Ausübung des Umgangsrechts). Das Angebot der Onlineberatung SIBEL ist anonym und vertraulich und entspricht daher § 8 Abs. 3 SGB VIII, nach dem Kinder und Jugendliche in Not- und Konfliktlagen das Recht auf Beratung ohne Kenntnis der Sorgeberechtigten haben.

Die Beratungsstelle berät außerdem professionelle und private Helfer*innen und bietet Fachberatungen bei der Einschätzung von Kindeswohlgefährdungen nach § 8a SGB VIII an.

Als spezialisiertes Beratungsangebot setzt die Onlineberatung SIBEL das Anliegen des „Übereinkommens des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt“ (Istanbul-Konvention) um, allen Frauen und Mädchen ein gewaltfreies Leben zu ermöglichen. Die Istanbul-Konvention ist in Deutschland seit 2018 in Kraft und benennt explizit Menschenrechtsverletzungen wie Zwangsverheiratung und Gewalt im Namen der sogenannten „Ehre“.



4. Zielgruppe

4.1. Einzugsgebiet und allgemeine Zuständigkeit

Die Onlineberatung ist überregional erreichbar, dementsprechend werden Anfragen aus dem gesamten Bundesgebiet, aber auch aus dem Ausland beantwortet. Ein Bezug der Ratsuchenden zu Deutschland sollte vorhanden sein.

Der Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit liegt auf Berlin, woher auch die meisten Anfragen kommen. Face-to-Face Beratung ist nur in Berlin möglich.

4.2. Zielgruppen der Beratungsstelle

Die Onlineberatung richtet sich an Mädchen, junge Frauen, Paare und LGBTI*Q mit Migrationshintergrund, die von familiären Konflikten, Zwangsverheiratung und Verschleppung betroffen sind und die in Deutschland leben oder gelebt haben.

Auch private und professionelle Unterstützer*innen, die mit den genannten Problemlagen konfrontiert sind, können die Onlineberatung in Anspruch nehmen. Die Onlineberatung kann ihnen sowohl allgemeine Informationen und Erfahrungswerte mitteilen, als auch zu Handlungsmöglichkeiten im konkreten Fall beraten.

In Fällen von Verschleppung nehmen Unterstützer*innen oft eine Brückenfunktion ein. Sie sind häufig diejenigen, die nach Hilfsmöglichkeiten suchen und einen ersten Kontakt herstellen.

4.3. Beratungsanlässe

Die Beratungsanlässe sind von der momentanen Not der Ratsuchenden geprägt - vor allem von massiven familiären Problemen. Diese beruhen meist auf traditionell patriarchalen Vorstellungen der Genderrollen und auf der Forderung nach Unterordnung individueller Lebensentwürfe unter die Vorgaben und Interessen der Familie. Oft werden die Forderungen mit Gewalt durchgesetzt. Betroffene suchen häufig nach einem Kompromiss zwischen diesen Vorgaben und den eigenen Wünschen nach Autonomie. Sie leiden unter massiver Kontrolle, Bedrohungen sowie psychischer und physischer Gewalt. Häufig stehen im Hintergrund komplexe Problemlagen von jahrelanger Gewalt oder Vernachlässigung in stark belasteten Familienverhältnissen.

Nicht selten befinden sich Ratsuchende auch in zugespitzten Notlagen, weil z.B. eine bestehende Liebesbeziehung entdeckt worden ist, eine Zwangsverheiratung oder Verschleppung unmittelbar bevorstehen oder sogar bereits erfolgt sind. Zentrale Themen in der Beratung sind Schutz und Anonymisierung sowie die Fluchtvorbereitung.

Eine Reihe von Ratsuchenden wenden sich an die Onlineberatung SIBEL, weil sie sich ihren Familien entfremdet fühlen und die Rolle des „schwarzen Schafes“ der Familie haben. Ihre Zukunftsvorstellungen unterscheiden sich von denen Ihrer Familie, die innerfamiliäre Kommunikation ist gestört und die Betroffenen sehen für sich keine Entfaltungsmöglichkeiten innerhalb des Familiensystems. Sie fühlen sich ungeliebt, ausgegrenzt und abgelehnt. Junge Menschen, die ihre sexuelle Identität oder Orientierung vor Ihren Familien geheim halten müssen, suchen ebenfalls passende Unterstützung.

Bei jungen Erwachsenen geht es öfter auch darum, sich aus einer ungewollten Ehe zu befreien, eine Scheidung zu erreichen oder auch die Kinder von dem (Ex-)Mann zu schützen. Auch Paare, die ihre Beziehung noch geheim halten oder bereits auf der Flucht sind, melden sich.

Private Unterstützer*innen suchen Beratung, da sie häufig bei dem Versuch Betroffene vor Gewalt, Kontrolle und Unterdrückung zu schützen, an ihre Grenzen kommen. Insbesondere der Umgang mit den Ambivalenzen von Betroffenen ist schwierig. Nicht selten geraten Helfer*innen selbst ins Visier der Familien, werden bedroht und müssen sich schützen.

Auch professionelle Unterstützer*innen bitten die Onlineberatung SIBEL um kollegiale Beratung, wenn Unsicherheiten bestehen, wie sie die Zielgruppe adäquat unterstützen können.

A white lifebuoy with orange straps and rope is lying on a wooden deck. The lifebuoy is positioned horizontally, with its orange straps and rope visible. The wooden deck is made of light-colored planks. In the foreground, there is a pile of orange rope. The background is slightly blurred, showing more of the wooden deck and some green grass at the bottom.

5. Aufgaben- und Leistungsspektrum

5.1. Arbeit mit einzelnen Klient*innen

► **Beratung**

Hauptanliegen der Onlineberatung ist die Beratung von Betroffenen und privaten Helfer*innen. Professionelle Unterstützer*innen werden kollegial beraten. Beratung findet überwiegend online, bei Bedarf auch telefonisch und im Einzelfall Face-to-Face statt.

► **Koordinierung in Fällen von Verschleppung**

In Fällen von bereits vollzogener Verschleppung im Ausland bedarf es neben der eigentlichen Beratungsarbeit mit den Betroffenen vor Ort auch der Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen wie z.B. weiteren Unterstützer*innen, Botschaften, der Ausländerbehörde, dem zuständigen Jugendamt, der Kindergeldkasse, etc.

► **Krisenintervention**

Durch die enge Verknüpfung mit dem Angebot der Kriseneinrichtung kann es im Rahmen der Beratungstätigkeit jederzeit zu einer Aufnahme in der Kriseneinrichtung kommen. Die Kriseneinrichtung PAPATYA nimmt Mädchen und junge Frauen im Alter von 13 bis 21 Jahren kurzfristig und ohne vorherige Kostenübernahme durch Jugend- oder Sozialamt auf. Die Inobhutnahme von Minderjährigen erfolgt nach § 42 SGB VIII (Kinder- und Jugendhilferecht).

5.2. Prävention

Die Onlineberatung versteht sich als präventives Angebot, das Betroffenen frühzeitig Wege aus der Gewalt aufzeigen kann.

Neben der Beratungsarbeit, in der die Beraterinnen gezielt auf die Ambivalenzen der Ratsuchenden eingehen können, leistet die Onlineberatung Information und Aufklärung über ihre Websites.

Die Websites verwenden eine zielgruppengerechte leichte Sprache, sind einfach und übersichtlich aufgebaut und informieren über die Rechte von Betroffenen, Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet und darüber, wie Ratsuchende im Internet anonym bleiben können. Die Website <https://verschleppung.papatya.org> gibt darüber hinaus konkrete Verhaltenstipps in Fällen von bevorstehender oder vollzogener Verschleppung sowie Adressen der Deutschen Botschaften im Ausland.

Auch durch ihre Öffentlichkeitsarbeit ist die Onlineberatung SIBEL präventiv tätig. Dabei wird darauf geachtet, insbesondere bei Multiplikator*innen, die in alltäglichem Kontakt zur Zielgruppe stehen, bekannt zu sein. Dazu zählen neben Jugendämtern und Beratungsstellen für Jugendliche, Mädchen und Frauen und Geflüchtete auch Schulsozialarbeiter*innen und Lehrer*innen, Jobcenterberater*innen sowie Mitarbeiter*innen von Jugendhilfeeinrichtungen und Frauenhäusern.

Die Öffentlichkeitsarbeit besteht vor allem in folgenden Tätigkeiten:

- ▶ Erstellung, Aktualisierung und Verbreitung von Informationsmaterial und Fachpublikationen
- ▶ Pressearbeit
- ▶ Fortbildungen und Workshops für Multiplikator*innen
- ▶ Beiträge und Vorträge auf Fachveranstaltungen
- ▶ Punktuelle Öffentlichkeitskampagnen

5.3. Kooperation und Vernetzung

Die Onlineberatung SIBEL ist bundesweit insbesondere mit Mädchen- und Frauenprojekten vernetzt, die im Bereich Schutz vor familiärer Gewalt und Zwangsverheiratung arbeiten.

Sie ist Mitglied in der Bundesfachkonferenz Zwangsverheiratung und im Berliner Arbeitskreis gegen Zwangsverheiratung. Außerdem ist sie im Netzwerk Queere Jugendhilfe vertreten und Mitglied im ständigen Ausschuss des Internationalen Sozialdienstes.

Auf europäischer Ebene ist sie durch jahrelange Kontakte und gemeinsame EU-Projekte mit NGOs, die in den europäischen Einwanderungsländern zum einschlägigen Themenspektrum arbeiten, vernetzt. Außerdem bestehen etablierte Kontakte zu Frauenorganisationen in der Türkei, in Pakistan und in kurdischen Gebieten, die vor allem in Fällen von Verschleppung wichtige Kooperationspartner darstellen. Die Kooperation mit weiteren Ländern, in die Verschleppung erfolgt, wird fallbezogen angestrebt.



6. Qualitätssicherung

6.1. Strukturqualität der Onlineberatungsstelle

Fachlichkeit der Beraterinnen

Um Strukturqualität zu gewährleisten sind alle Beraterinnen der Onlineberatung SIBEL ausgebildete Fachkräfte mit Berufserfahrung im interkulturellen Kontext. Sie verfügen über Fachwissen zum rechtlichen Rahmen ihrer Beratungsmöglichkeiten, das stetig aktualisiert wird. Dazu gehören u.a. Kenntnisse des Jugendhilferechts, des Gewaltschutzrechts, des Aufenthaltsrechts sowie spezieller gesetzlicher Regelungen wie z.B. das Gesetzes zur Bekämpfung der Zwangsheirat oder das Gesetz zur Bekämpfung von Kinderehen. Ebenso verfügen sie über Grundkenntnisse der familienrechtlichen Gesetzeslage der Hauptherkunftsländer der Klient*innen.

Alle Beraterinnen haben außerdem Fachkenntnisse in onlinebasierter Beratungsarbeit.

Regelmäßige Intervention und Supervision

Die Beraterinnen nehmen verpflichtend an wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen und monatlich stattfindenden Supervisionssitzungen teil. In diesem Rahmen werden sowohl einzelne Beratungsfälle besprochen als auch die Prinzipien der Beratungsarbeit reflektiert und wo nötig angepasst. Insbesondere angesichts der manchmal existentiell bedrohlichen, isolierten Situation, in der die Beraterinnen sein können, werden Möglichkeiten der Schwellensenkung immer wieder durchdacht.

Einhaltung der Erreichbarkeit

Die Beraterinnen haben genügend Zeit zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Beratungen. Außerhalb der Arbeitszeiten der Beraterinnen unterstützt das Team der Kriseneinrichtung die Beraterinnen, so dass rund um die Uhr Erreichbarkeit gewährleistet ist.

Datenschutz und Klient*innenschutz

Die Beraterinnen wissen um die sicherheitsrelevanten Bereiche der Onlineberatung, kennen die einschlägigen Datenschutzregelungen und bleiben auf dem neuesten Wissensstand.

Sie sind zu technischen und organisatorischen Umsetzung von Datensicherheit im Rahmen der Arbeit der Onlineberatung fähig und arbeiten mit einem versierten Programmierer*innen-Team.

Konkrete Beratungsfälle werden nur stark anonymisiert für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt, so dass keinerlei Rückschlüsse auf die Beratenen möglich sind.

Betroffene als Expert*innen

Der Webauftritt sowie Infomaterialien und andere Publikationen der Onlineberatung, die sich an die direkte Zielgruppe wenden, werden immer wieder durch Fokus-Gruppen mit Klient*innen der Kriseneinrichtung auf Niedrigschwelligkeit, Verständlichkeit, etc. überprüft.

Kontinuierliche Vernetzung, Fortbildung und Gremienarbeit

Um Ratsuchende kompetent weiterverweisen zu können, verfügen die Beraterinnen über sehr gute und stets aktuelle Kenntnisse der Berliner wie der bundesweiten Hilfsangebote. Auch international werden Kontakte gepflegt und stetig erweitert.

Die Beraterinnen nehmen regelmäßig an Qualifizierungen, Veranstaltungen und Austauschforen wie dem Forum Onlineberatung teil.

Darüber hinaus ist die Onlineberatung SIBEL in Fachgremien vertreten, um das Angebot für die Zielgruppe stetig zu verbessern.

6.2. Prozessqualität der Beratung

Die erste Rückantwort

Eine erste Rückantwort erfolgt innerhalb von 72 Stunden, schon vorher erfolgt eine automatische Mail, die bestätigt, dass die Anfrage eingegangen ist. In diesem ersten Kontakt entscheidet sich ob die Klient*innen Vertrauen zur Beratungsstelle fassen und sich auf die Beratung einlassen. Die Antwort sollte Wertschätzung für die Anfragenden enthalten, ihren Mut, sich nach außen zu wenden, würdigen und ihr Anliegen aufgreifen. Da unklar ist, ob die Ratsuchenden sich nochmals melden, müssen alle sachlichen Informationsanfragen schon im ersten Kontakt möglichst umfassend beantwortet werden – manchmal, indem verschiedene eventuell vorliegende Kontexte, z.B. ob jemand volljährig oder minderjährig ist, die deutsche Staatsbürgerschaft hat oder nicht, etc. durchgespielt werden.

Transparenz und Kontinuität im Beratungsverlauf

Frequenz und Dauer des Kontakts werden von den Klient*innen bestimmt, wobei auch längere Unterbrechungen möglich sind. Der gesamte Beratungsverlauf wird einheitlich dokumentiert und kann jederzeit nachgelesen und reflektiert werden. Die Dokumentation dient internen Arbeitsprozessen und wird vertraulich behandelt.

Grundsätzlich werden Beratungsfälle von einer Beraterin durchgeführt um Vertrauen und Kontinuität zu vermitteln. Längere Urlaubs- oder Krankheitszeiten werden den Klient*innen gegenüber transparent gemacht, die Vertretung durch eine andere Kollegin wird in diesen Fällen angeboten.

6.3. Ergebnisqualität

Die Onlineberatung SIBEL hat einen qualitativen Begriff von Ergebnisqualität und zielt auf Wirksamkeit und eine Verbesserung der Lebenslage ihrer Zielgruppe. Folgende Parameter die auf eine hohe Ergebnisqualität hindeuten wurden erarbeitet:

- ▶ Die Beratenden können durch die Beratung ihre Familiensituation und ihre potentielle Gefährdung besser einordnen und fühlen sich in ihrer Perspektivklärung unterstützt. Ihre Position wird ihnen deutlicher und sie können sich besser vertreten. Sie wissen, welche Handlungsoptionen ihnen offenstehen und sind besser darüber orientiert, wie sie weiter vorgehen könnten. Sie kennen ihre Rechte und wissen, wo sie sich Unterstützung holen können.
- ▶ Private Unterstützer*innen werden sich durch die Beratung klarer über ihre Motivation und sind so besser in der Lage, Betroffene zu unterstützen, dabei aber ihre Entscheidungen zu respektieren und Grenzüberschreitungen zu vermeiden. Auch sie können ihre potentielle Gefährdung besser einschätzen.
- ▶ Multiplikator*innen haben mehr Informationen und Handlungsoptionen und fühlen sich in ihrer Beratungskompetenz gestärkt.
- ▶ In Fällen von erfolgter Verschleppung wird der Kontakt mit den Betroffenen auch über lange Zeiträume aufrechterhalten. Die Betroffenen vertrauen der Beratungsstelle ihre Daten an und können mit Hilfe der Onlineberatung nach Deutschland zurückkehren.

Das Team der Onlineberatungsstelle führt in der Supervision eine regelmäßige Evaluation der Fallverläufe durch.

Auf Basis der erfassten Beratungsverläufe wird eine bedarfsgerechte Jahresstatistik erstellt. Die Ergebnisse erlauben einen Blick auf vorherrschenden Problemlagen und Beratungsanlässe. Sie geben Impulse für die Weiterentwicklung der Beratung und eine zielgruppenspezifische Öffentlichkeitsarbeit.

Impressum

Berlin, Juli 2019

Herausgegeben von:

Papatya – Onlineberatung SIBEL

c/o Jugendnotdienst

Mindener Str. 14

10589 Berlin

Layout und Gestaltung:

Benjamin Hohnheiser, <http://benju.net>

Bildquellennachweis:

S. 3 © Adobe Stock / Andy Dean

S. 5 © Adobe Stock / George Dolgikh

S. 8 © fotolia / Maksim Kostenko

S. 13 © Thinkstock / Snezana Knezevic

S. 16 © fotolia / Steve Morvay

S. 19 © iStockphoto / Ridofranz

▶ beratung.papatya.org

▶ beratung@papatya.org

▶ verschleppung.papatya.org

▶ verschleppung@papatya.org