

Handreichung: Ablauf einer Beratung (für Beratende)

Erst- und Verweisberatungen

Wie läuft eine Beratung ab?

Die Beratung wird grundsätzlich vertraulich und parteilich geführt. Die Perspektive, Bedürfnisse und Erfahrungen der betroffenen Person stehen im Zentrum der Beratung. Alle weiteren Schritte werden nur dann eingeleitet, wenn die betroffene Person damit einverstanden ist. Gemeinsam werden weitere Handlungsmöglichkeiten besprochen und ggf. an weitere speziell geschulte Beratungsstellen (Diversitätsbeauftragte:r, Gleichstellungsbeauftragte und Service Gender und Diversity) verwiesen.

Formen von Beratung

Beratungen können telefonisch, per Mail oder persönlich durchgeführt werden. Allgemein ist es sinnvoll, auf die Bedürfnisse der ratsuchenden Person einzugehen. Beratende können aber letztlich Rahmenbedingungen mitbestimmen und eigene Grenzen setzen.

Wozu dient die Beratung?

Es geht um eine niedrigschwellige Unterstützung für Betroffene und eine Weiterleitung (Verweis) an entsprechende speziell geschulte Beratungsstellen. In der Beratungssituation wird das Beratungsanliegen und der Beratungsbedarf geklärt. Betroffene sollen (an)gehört und ernst genommen werden. Grundlegende Informationen müssen notiert werden. Dies dient ggf. der Weiterführung der Beratung und der Berichterstattung.

Infos in der Erstberatung

Zu den wichtigsten Infos zählt:

- Vorstellung der beratenden Person und deren Aufgaben
- Aufklärung zur Schweigepflicht und zum Datenschutz
- Transparenz zur Verschriftlichung (Ist das in Ordnung? Was wird notiert?)
- Klärung der Frage: Was ist das Anliegen der ratsuchenden Person?

Kurzer Leitfaden für ein Erstgespräch

Inhaltliche Fragen:

- Anlass: Was führt Sie her? Gab es einen Anlass/Auslöser?
- Anliegen: Was möchten Sie (heute) klären? Was soll geschehen?
- Auftrag: Was soll ich machen bzw. nicht machen?
- Angebot: Was kann ich leisten bzw. nicht leisten?

Setting bei persönlichem Gespräch:

- Raum mit unterschiedlichen Sitzmöglichkeiten (um freie Platzwahl zu ermöglichen)
- Zeitrahmen festlegen (nicht mehr als eine Stunde)
- Eine/mehrere Uhren im Raum

- Wasser anbieten
- Keine Störung für die Zeit der Beratung (ggf. Schild an die Tür, Telefon leise bzw. ausmachen)
- Ggf. Materialien zur Reorientierung (Igelbälle, Bälle zum Kneten, o.ä.)

Wie geht es nach der Beratung weiter?

Klären Sie mit der betroffenen Person das weitere Vorgehen bzw. machen Sie transparent, was Ihre nächsten Schritte sein werden. Wird ein weiterer Termin vereinbart? Müssen/sollen weitere Beratungsstelle/n hinzugezogen werden? Etc.

Grenzen der Erst- und Verweisberatung

Eine Erst- und Verweisberatung dient lediglich der ersten Orientierung Betroffener. Für eine umfassende Beratung stehen geschulte interne Stellen (Gleichstellungsbeauftragte, Diversitätsbeauftragte:r, Service Gender und Diversity) oder externe Anlauf- und Beratungsstellen zur Verfügung, an die Sie verweisen können. Bieten Sie bei Bedarf Unterstützung für die nächsten Schritte an (z.B. Kontaktherstellung und/oder Begleitung zu spezialisierten Beratungsstellen).

Weitere Informationen und Hinweise

- [Unterstützung bei sexualisierter Belästigung, Diskriminierung und Gewalt](#) (Informationen und Anlaufstellen)
- Ablauf des Beschwerdeverfahrens findet sich im PIP unter „Beschwerde SBDG einreichen“