



# ALLGEMEINE BERATUNG

## Beratungsstandards

Stand: Juli 2024

Erarbeitet und basierend auf den „Standards und Qualitätssicherung für psychosoziale Beratungsangebote für LSBTTIQ Menschen“.  
Entwickelt im Qualitätszirkel des Projektes „Etablierung landesweiter Beratung für lesbische, schwule, bisexuelle, transsexuelle, transgender, intersexuelle und queere Menschen“, Netzwerk LSBTTIQ Baden-Württemberg  
zusammengestellt von Tom Fixemer, Margret Göth und Jochen Kramer  
Baden-Württemberg 2017

# Inhaltsverzeichnis

1. Präambel .....	1
2. Qualitätsmerkmale der Berater*innen.....	2
3. Beratungsstandards.....	3
4. Maßnahmen zur Qualitätssicherung der „Allgemeinen Beratung“ .....	7
5. Merkblatt Beschwerdemanagement .....	9

## 1. Präambel

In der Beratung von Menschen mit gewissen Problemlagen gilt es besonders sensibel zu agieren. Menschen kommen mit ganz unterschiedlichen Problemen und Beratungsgesuchen in die Allgemeine Beratung.

Aus diesem Grund ist es unabdingbar, dass wir nach geeinten Standards beraten, nicht nur, wie bisher, nach dem Modell der systemischen Beratung. Wir brauchen mehr. Aus diesem Grund hat sich das Beratungsteam zusammengetan und entsprechende Beratungsstandards entwickelt, nach denen sich die Beratungsgespräche richten.

## 2. Qualitätsmerkmale der Berater\*innen

Um in der „Allgemeinen Beratung“ tätig werden zu können bedarf es einiger Grundvoraussetzungen. Diese sind:

- **Eigene biografische Erfahrung als Ausgangspunkt**  
Die Beratungskompetenz basiert neben dem praktischen Können und dem eigenen Wissen auch ganz stark auf Intuition. Bei fachlicher Beratung bedeutet Erfahrung zunächst Fachwissen und praktische fachliche Tätigkeiten („Können“) einer bestimmten Profession zu erlernen. Fachliches Wissen und Können stehen zunächst relativ unverbunden nebeneinander und werden durch Praxiserfahrung zunehmend verknüpft und verinnerlicht. Peer-to-Peer-Beratung im klassischen Sinn, als Beratung ohne vorherige berufliche Ausbildung, basiert auf Alltagserfahrungen, die ebenfalls zunehmend ausgebaut werden können, z.B. indem Menschen aus dem persönlichen Umfeld in Lebenssituationen begleitet werden, die die Berater\*innen selbst erlebt haben. Peer-to-Peer-Berater\*innen zeichnen sich i.d.R. durch großes feldspezifisches Wissen aus.
- **Reflexion eigener verinnerlichter Stereotype**  
Für alle Berater\*innen, die angemessen Ratsuchende begleiten wollen, ist es erforderlich sich mit den eigenen Erfahrungen, aber auch den gesellschaftlich und familiär vermittelten Werten in Bezug auf geschlechtliche Vielfalt, sexuelle Orientierung sowie den Umgang mit Vielfalt und Diversität auseinanderzusetzen. Dabei spielt die Reflexion der eigenen verinnerlichten Stereotypen und Abwertungen eine besondere Rolle. Für Peer-Berater\*innen ist diese Auseinandersetzung sehr wichtig und wertvoll, um verinnerlichte Abwertungen und Normen gemeinsam mit den Ratsuchenden begegnen zu können.
- **Fachliche Qualifikation der Berater\*innen**  
Die Fachliche Qualifikation bemisst sich vor allen an einer Ausbildung/Weiterbildung im Bereich der Psychologie, der sozialen Arbeit, dem Pflegebereich oder der Erziehungswissenschaft/praktischen Erziehungsarbeit. Dies gilt auch im ehrenamtlichen Kontext. Schwerpunkt muss auch eine Weiterbildung im Bereich der systemischen Beratung sein. Weiter sind eine regelmäßige Fort- und Weiterbildung als Berater\*in verpflichtend. Dieser Ansatz stärkt den multiprofessionellen Austausch und die Erweiterung der fachlichen Kompetenzen.

### 3. Beratungsstandards

Die Standards zum Beratungsrahmen sind...

- **Niedrigschwelligkeit**

Die Berater\*innen setzen sich dafür ein, dass potenzielle Ratsuchende die ihnen angemessene Unterstützung erhalten. Sie wirken darauf hin, dass niemand wegen seines sozioökonomischen Status, seines Alters, seines Geschlechts, seiner Herkunft oder wegen anderer persönlicher Merkmale der Zugang zu einer angemessenen Beratung erschwert oder verwehrt wird.

- **Beratungsauftrag und Empowerment**

Zu Beginn der Beratung wird der Beratungsauftrag geklärt: Welches Ergebnis möchte die ratsuchende Person erreichen? Welche Unterstützung kann die/der Berater\*in dabei bieten? Was folgt daraus für die ratsuchende Person? Von besonderer Bedeutung dabei sind auch Transparenzpflicht (s.u.) und das deutlich machen der eigenen Beratungskompetenz (s.u.). Der Beratungsauftrag wird während der Beratung immer wieder aktualisiert.

Wird auf dieser Basis ein Beratungsauftrag erteilt, dienen als Richtschnur für die weitere Beratung die Ressourcen und Kompetenzen der Ratsuchenden. Ziel ist es, die Ratsuchenden zu stärken (Empowerment). Die Berater\*innen beachten dabei, dass die Ratsuchenden aus eigenem Antrieb kommen und nicht zu irgendetwas gezwungen werden. Sie verwechseln Beratung nicht mit Erziehung, Bevormundung, Sanktionierung, Therapie.

- **Transparenzpflicht**

Die Betroffenen werden von den Beratenden sachlich und für sie verständlich über die Rahmenbedingungen der angebotenen Beratungsleistung informiert. Dazu zählen Informationen über:

- die Inhalte der Qualitätsstandards
- die angebotenen Leistungen, inkl. Informationen zu den eigenen Beratungskompetenzen (s.u.)
- das Setting (Rahmenbedingungen, Datenschutz s.u., mögliche Interessenskonflikte)
- die Vertraulichkeit (s.u.) sowie Absprachen zur Sicherung der Vertraulichkeit bei Begegnungen außerhalb der Beratung
- den Honorarausschluss: Die Beratung ist kostenfrei.
- die Möglichkeit, die Beratungsbeziehung jederzeit beenden zu können
- Feedback: Die Ratsuchenden werden darauf hingewiesen, dass die Berater\*innen sowie die Organisationen, in deren Rahmen sie Beratung anbieten jederzeit an Rückmeldungen interessiert sind.
- die Möglichkeit andere Beratungsstellen, die Beratung für Menschen anbieten aufzusuchen.
- das Beschwerdeverfahren, das genutzt werden kann, wenn sich jemand nicht gut aufgehoben fühlt (Inbox)

- **Beratungskompetenz**

Die Berater\*innen verpflichten sich, den Ratsuchenden gegenüber deutlich zu machen, welche Leistungen sie anbieten können und nur solche Leistungen anzubieten, für die sie eine entsprechende Kompetenz oder Qualifikation erworben haben. Die Berater\*innen machen bei der Auftragsklärung deutlich: Den eigenen biographischen Erfahrungshintergrund; bei Peer-to-Peer Beratung: zu welchen Lebenssituationen und Herausforderungen sie auf Grund

eigener Erfahrungen unterstützen können; Bei fachlicher Beratung: Bei welchen Lebenssituationen und Herausforderungen sie auf Grund welchen Studiums, welcher Aus- oder Weiterbildungen und welcher Berufserfahrung unterstützen können und welche Beratungsverfahren sie dazu nutzen; Wo die Grenzen ihrer Beratungstätigkeit liegen (weil ihr Erfahrungsschatz oder ihre Fachkenntnisse dazu nicht hinreichen); Bei Anliegen, die von den Beratenden nicht abgedeckt werden können, werden die Ratsuchenden unterstützt geeignete weitere Hilfe zu finden (Verweisberatung) – ggf. zusätzlich zum eigenen Angebot.

- **Vertraulichkeit**  
Die Beratungssituation bietet den Ratsuchenden einen geschützten Raum. Die fachlichen Berater\*innen unterstehen den gesetzlichen Bestimmungen der Schweigepflicht und des Datenschutzes ihrer Profession. Für alle Mitglieder – auch die Peer-to-Peer Beratenden – besteht grundsätzlich eine Verschwiegenheitspflicht.
- **Umgang mit Macht**  
In psychosozialen Beratungssituationen sind die Machtverhältnisse generell aufgrund der unterschiedlichen Rollen von Ratsuchenden und Beratenden ungleich verteilt. Die Berater\*innen sind in der mächtigeren Position. Sie müssen sich dieser Machtkonstellation bewusst sein und versuchen stets, sie zum Wohle der Ratsuchenden und der Gesellschaft zu nutzen. Sie sind sich bewusst, dass sich im Zuge einer Beratung ein Abhängigkeitsverhältnis ergeben kann. Sie missbrauchen ein solches Abhängigkeitsverhältnis nicht. Missbrauch in diesem Sinne beginnt, wenn Berater\*innen die Beziehung zu Ratsuchenden benutzen, um ihre persönlichen, d.h. emotionalen, sexuellen, wirtschaftlichen, sozialen o.ä. Interessen zu befriedigen. Die Befriedigung solcher Interessen ist auch dann missbräuchlich, wenn dies von Ratsuchenden gewünscht wird. Zum Rollenverständnis der Berater\*innen gehört auch die Wahrnehmung und Reflexion von Geschlechterdifferenzen und -ungleichheiten, Machtverhältnissen aufgrund von Alter, sozialem Status, Bildung, Herkunft, Religion, physischen oder psychischen Beeinträchtigungen und weiterer sozialer Kategorien. Die Berater\*innen berücksichtigen nicht nur die Summe der einzelnen Ungleichheitsverhältnisse aus diesen Kategorien, sondern auch die Wechselwirkung zwischen ihnen (Intersektionalität).
- **Gesellschaftlicher Beitrag**  
Die Berater\*innen sind sich bei der Beratung ihrer sozialen Verantwortung bewusst. Sie richten ihr Handeln so aus, dass eine offene und den Menschenrechten verpflichtete demokratische Gesellschaft, Freiheitsrechte, der Schutz von Menschen vor Gewalt, Respekt, Akzeptanz und Anerkennung gegenüber Minderheiten und die Achtung unterschiedlicher Lebensentwürfe gefördert werden.
- **Beendigung der Beratung**  
Die Berater\*innen sind sich bewusst, dass die Beendigung einer Beratung ebenso viel Aufmerksamkeit und Sorgfalt verlangt wie deren Beginn. Sie informieren die Ratsuchenden rechtzeitig, wenn sie die Absicht haben, eine Beratung längerfristig zu unterbrechen oder zu beenden. Sie klären ab, ob weiterhin Beratungsbedarf besteht. Sie unterstützen bei der Suche nach einer Möglichkeit zur Weiterberatung. Andererseits sind sie auch verpflichtet, auf die Beendigung einer Beratung hinzuwirken, wenn die Ratsuchenden nach aller Voraussicht davon nicht weiter profitieren.

## Standards der Beratungsinhalte und Ziele sind...

- **Wertschätzende Grundhaltung**

Wertschätzung und Empathie sind zentrale Ausgangspunkte psychosozialer Beratung. Die Wertschätzung der ratsuchenden Person umfasst dabei auch ihre sexuelle Orientierung, ihre Geschlechtsidentität, Körperlichkeit, die Art und Weise, mit der sie Geschlechtsrollen lebt, ihre persönliche Integrität sowie die Art und Weise, mit der sie sich selbst bezeichnet. Es ist nicht möglich, einzelne dieser Aspekte von der Wertschätzung auszuklammern.

Die Berater\*innen haben ihre eigenen Werthaltungen hinterfragt, ihre gesellschaftlichen Privilegien sind ihnen bewusst und sie haben vermeintliche Normen hinterfragt. So ist es für sie ein Zeichen der Wertschätzung, den gewünschten Namen, die gewünschte Anrede wie das gewünschte Pronomen zu verwenden. Die affirmative Haltung in der psychosozialen Beratung von lesbischen, schwulen, transsexuellen, transgender, intersexuellen und queeren Menschen eröffnet die Möglichkeit zur Klärung von Fragen zur eigenen Identität. Ziel der psychosozialen Beratung ist eine gelingendere Lebens- und Alltagsgestaltung sowie ein individuell anerkennender Umgang mit der eigenen sexuellen Orientierung, der geschlechtlichen Identität und der eigenen Körperlichkeit.

- **Ergebnisoffenheit der Beratung**

Entsprechend der bereits beim Beratungsrahmen beschriebenen Lösungs-, Ressourcen- und Auftragsorientierung orientiert sich die Beratung und die gemeinsame Erarbeitung von Lösung an den Ratsuchenden und ihren Bedürfnissen. In diesem Sinne wird in der Beratung keine bestimmte sexuelle Orientierung oder Geschlechtsidentität durch die Beratenden „vorgegeben“. Die Beratung erlaubt vielmehr eine ergebnisoffene Auseinandersetzung mit den individuellen Fragen und Anliegen. Die Ratsuchenden werden dabei unterstützt, selbstbestimmt über ihren Körper, ihre sexuelle Orientierung und Identität zu entscheiden. Durch einen ressourcenorientierten Blick werden Wege erarbeitet, selbstbestimmt und selbstbewusst zur geschlechtlichen und sexuellen Identität stehen zu können. Dies bedeutet auch gemeinsam mit dem Ratsuchenden zu prüfen, ob und in wie weit ein Coming-out Handlungsmöglichkeiten erweitern und zu mehr Selbstbestimmung und Angstabbau führen kann oder ob es wichtig ist andere Wege zu finden, in einem queeren Menschen gegenüber abwertenden und/oder feindlichen Umfeld möglichst gut (über-)leben und sich schützen zu können.

- **Umgang mit Wunsch nach Veränderung**

Die sexuelle Orientierung ist bei Erwachsenen meist sehr stabil und erwachsene Menschen schreiben sich in der Regel sehr dauerhaft eine bestimmte sexuelle Orientierung zu. Dennoch können sich diese Aspekte im Laufe eines Lebens verändern – nicht nur in der Adoleszenz. Die Berater\*innen begleiten Menschen jeden Alters die solche Veränderungen erleben und dabei begleitet werden wollen. Dass sich die sexuelle Neigung im Laufe des Lebens verändern kann, bedeutet nicht, dass sie willentlich verändert werden kann. Versuche, Menschen zu beeinflussen, um ihre sexuelle Neigung in eine bestimmte und gewünschte Richtung zu verändern (sog. Konversionsbehandlungen), sind schädlich. Die Berater\*innen führen deshalb keine Konversionsbehandlungen durch und unterstützen solche auch nicht.

- **Umgang mit internalisierter Queerfeindlichkeit**

Queere Menschen erleben verschiedene Formen von Stigmatisierung, die sie auch verinnerlichen. Entsprechend den individuellen Beratungszielen sollten die Ratsuchenden die Gelegenheit erhalten, Wissen über verinnerlichte Selbstabwertungen zu erhalten und eigene negative Annahmen zu erkennen und zu hinterfragen. Sie erhalten Unterstützung, diese zu überwinden und eigene Wege des Empowerments zu gehen. Das Wissen um Stigmata, die Erfahrungen von Ablehnungen, Diskriminierung und Gewalt sind Stressoren, die sich negativ auf das allgemeine Wohlbefinden von Menschen auswirken können. Die Beratung bietet Möglichkeiten der Auseinandersetzung, u.a. um Entlastungsstrategien zu erarbeiten.



## **4. Maßnahmen zur Qualitätssicherung der „Allgemeinen Beratung“**

### **Transparenz der Qualitätsstandards**

1. Die Berater\*innen verpflichten sich, gemäß den Qualitätsstandards der Beratung für queere Menschen zu arbeiten.
2. Sollten die Qualitätsstandards der Beratung für queere Menschen im Widerspruch zu Qualitätsstandards einzelner Organisationen oder Professionen stehen, in deren Rahmen die Beratung erfolgen soll, kann die Beratung nicht im Rahmen der Beratung für queere Menschen durchgeführt werden.
3. Die Qualitätsstandards werden gut sichtbar für Ratsuchende auf der Webseite der jeweiligen Beratung für queere Menschen anbietenden Organisation/Beratungsstelle veröffentlicht und die Ratsuchenden werden im persönlichen Gespräch darüber informiert.

### **Beratungsteam und Kontrolle der Bezeichnung als Beratung für queere Menschen**

4. Die Qualitätsstandards werden im gemeinsamen Beratungsteam vorgestellt, reflektiert und diskutiert.
5. Die beteiligten Berater\*innen überzeugen sich davon, über welche Beratungserfahrung die Berater\*innen verfügen (Umfang, Setting, Verfahren, Zielgruppen), bevor sie diese als Berater\*innen einsetzen und geben diese Informationen an die Teamleitung. Fachliche Berater\*innen haben außerdem ihre fachliche Qualifikation nachgewiesen.
6. Die Berater\*innen qualifizieren sich regelmäßig weiter.
7. In einem Statistikbogen werden einige Basisdaten zu den durchgeführten Beratungen anonym dokumentiert. Diese werden zentral gesammelt und dienen der Darstellung der erbrachten Beratungsleistungen nach innen und außen. Beim Ausfüllen des Statistikbogens wird darauf geachtet, dass Angaben, die von den Ratsuchenden nicht gemacht werden wollen/können frei bleiben.
8. Wie bereits beschrieben, dokumentieren fachliche Berater\*innen zusätzlich zu den Statistikbögen die Beratungen datengeschützt zur späteren Einsichtnahme durch die Beratenen. Sie informieren die Beratenen darüber, in welchem Zeitraum diese Dokumente aufbewahrt und eingesehen werden können.

### **Erbitten von anonymem Feedback und Beschwerdemanagement**

9. Die Berater\*innen ermuntern die Ratsuchenden zum persönlichen Feedback während und am Ende des Beratungsprozesses. Sie bitten die Beratenen außerdem am Ende des Beratungsprozesses darum, den Rückmeldebogen auszufüllen und direkt (ohne Absenderangabe in vorfrankiertem und voradressiertem Rückumschlag)

an die Projektsteuerung zu schicken. Alternativ kann ein Online-Formular angeboten werden.

## 5. Merkblatt Beschwerdemanagement

Alle Berater\*innen der Beratung für queere Menschen haben sich verpflichtet, die Ratsuchenden bestmöglich zu unterstützen. Nutzen Sie unser Beschwerdeverfahren, wenn Sie den Eindruck haben, dass dies in Ihrem Fall nicht geschieht, beispielsweise:

- wenn Sie verunsichert sind, sich verletzt oder falsch beraten fühlen.
- wenn Grenzüberschreitungen vorgefallen sind.
- wenn Sie unabhängige Informationen darüber suchen, wie die Beratung vor Ort gestaltet werden soll.
- wenn Sie weiteren Rat brauchen, den Sie vor Ort nicht erhalten können.
- wenn Sie in der Beratung in eine Konfliktsituation geraten sind und glauben, diese allein nicht lösen zu können.
- wenn ein für Sie unverständlicher Abbruch der Beratung droht oder geschehen ist.

Trifft dies auf Sie zu, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Prüfen Sie bitte als erstes, ob Sie mit der Beraterin oder dem Berater selbst klären können, was Sie sich anders wünschen oder was besser gemacht werden kann.
2. Wenn Ihr Anliegen mit der Beraterin oder dem Berater nicht geklärt werden kann, können Sie sich an die Clearingstelle der Beratung wenden:

Queeres Netzwerk Gifhorn e.V.  
Spektrum – Pädagogische Leitung  
Vivien Hoppe  
[v.hoppe@queeres-netzwerk-gf.de](mailto:v.hoppe@queeres-netzwerk-gf.de)  
05371 1700 390

3. Wenn Ihr Anliegen auch nicht mit Clearingstelle geklärt werden kann, können Sie sich an eine externe Schlichtungsstelle wenden:

Queeres Netzwerk Niedersachsen  
Volgersweg 58  
30175 Hannover  
[info@qnn.de](mailto:info@qnn.de)  
0511 336 52 120