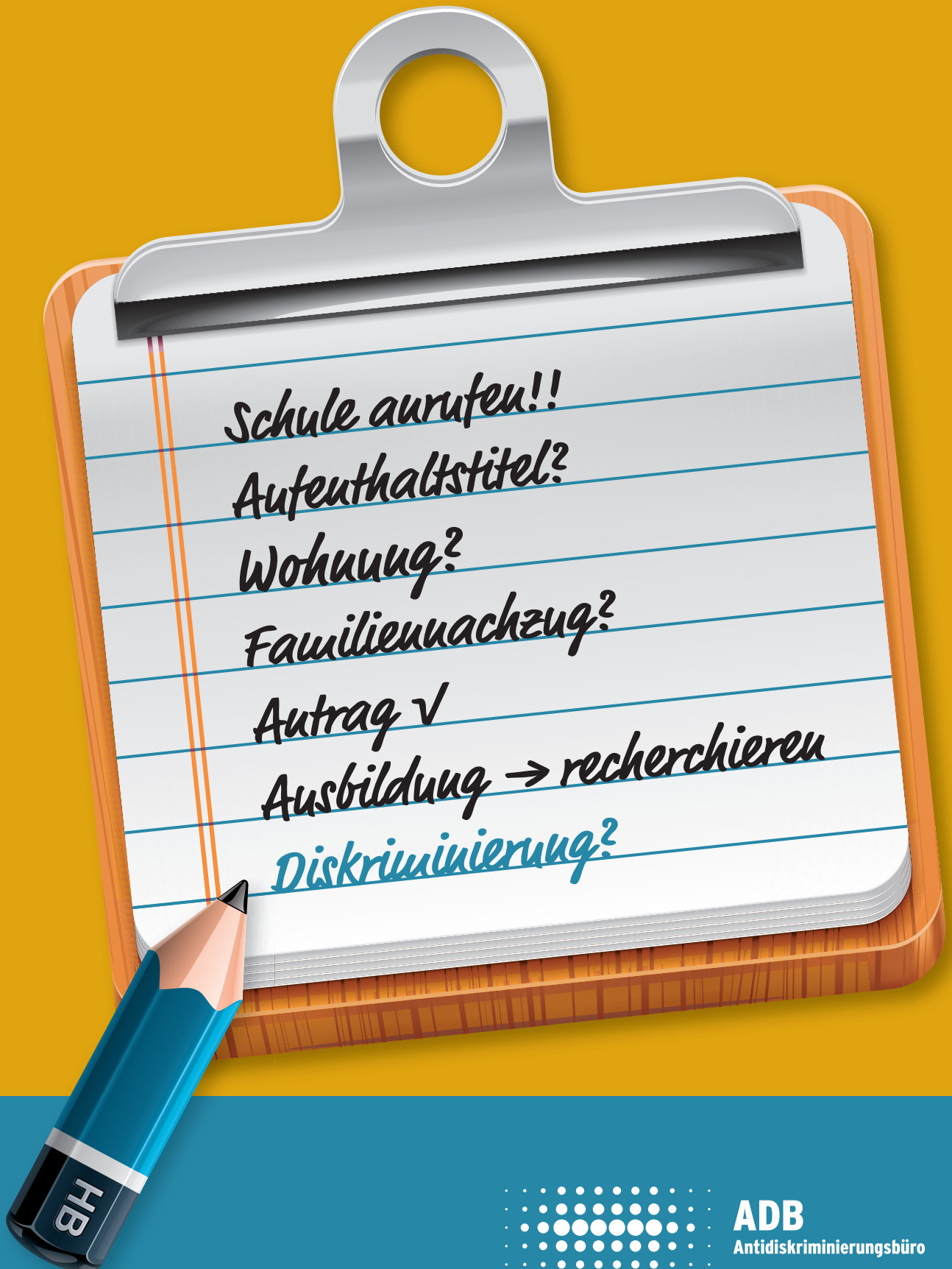


# DISKRIMINIERUNG

als Thema in der migrationsbezogenen Beratung in Sachsen



**ADB**  
Antidiskriminierungsbüro



## Inhalt

	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<i>Bestandsaufnahme</i>	<b>Diskriminierung als Thema der Beratungsarbeit in Sachsen</b>	<b>5</b>
	Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse	5
	Die Ergebnisse in ausführlicher Darstellung	6
	Schlussfolgerungen und Forderungen	19
<i>Handreichungen</i>	<b>Was ist Diskriminierung?</b>	<b>21</b>
	1. Diskriminierung – drei Zugänge aus dem Alltag	21
	2. Ebenen von Diskriminierung	22
	3. Lebensbereiche	24
	4. Diskriminierung als Dreischritt – Ein Kompass für die Bewertung konkreter Situationen	25
	5. Das Diskriminierungsverständnis der Antidiskriminierungsberatung	29
	<b>Verweisberatung</b>	<b>33</b>
	1. Diskriminierung erkennen und benennen	33
	2. Informationssammlung oder Erstgespräch	36
	3. Weitervermittlung	39
	<b>Beschwerdebrief</b>	<b>44</b>
	<b>Anhang</b>	<b>54</b>
	Checklisten	54
	Vollmacht	57
	Literaturhinweise	58



„Es tut uns leid, dass wir Ihre Antrag auf Eröffnung eines Online-Kontos nach reiflicher Prüfung leider nicht entsprechen können.“

„Patienten aus Tschetschenien behandle ich nicht. Da habe ich schlechte Erfahrungen gemacht.“

„Der Umstand, dass Sie für das Beratungsgespräch zur Anmeldung eines Gewerbes eine Dolmetscherin hinzugezogen haben, zeigt, dass Sie nicht in der Lage sind, eigenständig mit Behörden zu kommunizieren. Ihr Antrag wird zurückgewiesen.“

„Ich vermiete die Wohnung nur an jemanden, der Deutsch spricht.“

(Rassistische) Diskriminierung ist eine gesellschaftliche Realität, mit der Migrant\_innen in besonderem Maße konfrontiert sind – sei es bei der Arbeits- oder Wohnungssuche, im Kontakt mit Behörden, beim Zugang zu Bildung oder dem Abschluss eines Kaufvertrages.

Damit ist das Thema Diskriminierung zugleich eine Herausforderung für die Beratungsarbeit in Bereichen mit Migrationsbezug:

- Wann und wie werden Diskriminierungs- und Rassismuserfahrungen in Beratungsgesprächen thematisiert und besprochen?
- Welche Gewichtung erhalten sie in komplexen Fallkonstellationen und angesichts oftmals existentieller Probleme?
- Welche rechtlichen und außergerichtlichen Interventionsmethoden werden von Berater\_innen in dem Feld genutzt?
- Wie können insbesondere strukturelle Formen von Benachteiligung im Einzelfall bearbeitet werden?
- Welches Mandat gibt es angesichts begrenzter zeitlicher und finanzieller Ressourcen in der Beratung?

- Wie können Diskriminierungen dokumentiert werden?
- Welche Kooperationspartner\_innen und Verweismöglichkeiten existieren?

Dies sind nur einige der Fragen, die fachlich eine Rolle spielen und uns zu einem Projekt motiviert haben, das Diskriminierung als Thema der Beratungsarbeit in den Fokus nimmt und die Handlungskompetenz von Berater\_innen und Beratungsstellen stärken soll.

Im Rahmen des Projektes „Diskriminierung – (k)ein Thema der migrationsbezogenen Beratung?“ haben wir Berater\_innen interviewt und eine Onlinebefragung durchgeführt, um einen besseren Einblick in die gegenwärtige Praxis, die konkreten Herausforderungen und gelingende Beispiele im beraterischen Umgang mit Diskriminierung und Diskriminierungserfahrungen zu bekommen.

Insgesamt haben 25 Berater\_innen an den Interviews teilgenommen und 66 Personen den Fragebogen ausgefüllt. Die Befragten arbeiten in verschiedenen Orten und Regionen Sachsens in den Bereichen Jugendmigrationsberatung (JMD), Migrationsberatung für Erwachsene (MBE), Sozialarbeit im Bereich Flucht/Asyl sowie Arbeitsmarkt- und Anerkennungsberatung für Migrant\_innen.

Die Ergebnisse dieser Gespräche und Befragungen haben wir im Rahmen von drei Fachtagen zur Diskussion gestellt und vertieft.

Wir danken allen Berater\_innen und Organisationen, die uns im Rahmen des Projektes unterstützt haben, indem sie uns einen Einblick in ihre Arbeit gewährt haben und im Rahmen der Fachtage und in Gesprächen mit uns in einen kritisch-konstruktiven Austausch getreten sind.

### **Aufbau der Publikation**

Im ersten Teil werden wesentliche Ergebnisse der Interviews und der Befragung dargestellt und in Schlussfolgerungen für eine fachliche Weiterentwicklung der migrationsbezogenen Beratung weitergeführt. Wir haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern möchten vielmehr einen Beitrag zur Diskussion liefern. Dieser Teil richtet sich vor allem an konzeptionell Interessierte und politisch Verantwortliche, denen die Etablierung einer gelebten Antidiskriminierungskultur in Sachsen ein Anliegen ist.

Der zweite Teil ist praxisorientiert und wendet sich an Berater\_innen aus dem Migrationsbereich. Kurze Handreichungen zu den Themen Verständnis von Diskriminierung, Verweisberatung und zur Interventionsmethode „Beschwerdebrieff“ sollen eine Unterstützung in der täglichen Arbeit bieten.

## Diskriminierung als Thema der Beratungsarbeit in Sachsen – Eine Bestandsaufnahme

Im Rahmen des Projektes hat das ADB Sachsen im Zeitraum Sommer – Herbst 2014 insgesamt 25 Berater\_innen aus dem Bereich der migrationsbezogenen Beratung nach dem themenzentrierten Ansatz interviewt und eine Befragung<sup>1</sup> durchgeführt, an der sich 66 Personen, überwiegend aus den Arbeitsfeldern Migrationsberatung, Flüchtlingssozialarbeit und Arbeitsmarkt- und Anerkennungsberatung für Migrant\_innen, beteiligten.

### Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Berater\_innen beschreiben das Thema Diskriminierung mehrheitlich als relevant. Durch ihre Arbeit erhalten sie einen Einblick in verschiedene Lebensbereiche und Fallkonstellationen und beschreiben Diskriminierung als ein lebensbereich-übergreifendes Phänomen.

Gleichzeitig existiert kein expliziter Arbeitsauftrag zum Umgang mit konkreten Diskriminierungsfällen und kein Modell, um Antidiskriminierung als Querschnittsthema organisatorisch zu verankern, so dass es weitgehend den konkreten Beratungsstellen und Berater\_innen überlassen ist, welchen fachlichen Auftrag sie sich geben und wie sie ihn erfüllen. Dies führt zu deutlichen Unterschieden im fachlichen Selbstverständnis der Berater\_innen und generell zu einer Unterrepräsentation des Themas in der eigenen Außendarstellung (z. B. Webseite, Flyer) sowie in Weiterbildung, Supervision und fachlichen Debatten.

In der konkreten Tätigkeit ist ein pragmatisch-reaktiver Umgang vorherrschend, der Diskriminierung wahrnimmt und grundsätzlich kritisiert. Im Tagesgeschäft ordnet sich dieses Thema oftmals existentiellen Problemen unter. Es wird nur begrenzt aufgegriffen. Diskriminierung ist vor allem dann ein Arbeitsthema, wenn Ratsuchende es deutlich ansprechen und explizit zum Beratungsanliegen erklären. Neben dem Fokus auf den zentralen Arbeitsauftrag sind vor allem eine hohe Arbeitsbelastung und die spezifischen Anforderungen einer qualifizierten Antidiskriminierungsberatung Gründe für dieses Vorgehen.

Bezüglich des eigenen Unterstützungsangebotes, des Repertoires an Interventionsmöglichkeiten und der vorhandenen Ressourcen für die Begleitung von Ratsuchenden lassen sich die Beratungsangebote als Anlaufstellen für Diskriminierung beschreiben, in denen Betroffene eine erste Orientierung und / oder eine Erstberatung erhalten können. Anschließend wäre der Verweis an spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen nötig. Ein entsprechendes spezialisiertes Beratungsangebot existiert aktuell nur in Leipzig. Im restlichen Freistaat ist die Situation prekär und die Unterstützung von Betroffenen nur unter bestimmten Vorzeichen oder mit deutlichen Abstrichen möglich.

---

<sup>1</sup> Der verwendete Fragebogen kann unter [www.adb-sachsen.de/download/fb\\_wos14.pdf](http://www.adb-sachsen.de/download/fb_wos14.pdf) eingesehen werden.

## Die Ergebnisse in ausführlicher Darstellung

### Zugang zum Thema

Der Frage, welche Bedeutung das Thema Diskriminierung im Bereich der Migrationsberatung hat, kann man sich aus unterschiedlichen Perspektiven nähern:

#### **Perspektive von Migrant\_innen**

Aus dieser Sicht kann man Migrant\_innen als (potentiell) Betroffene zu ihren Erfahrungen und Einschätzungen befragen: Wann, wie und in welcher Form erleben sie Diskriminierung? Wie gehen sie damit um? Welche Bedeutung hat das Thema für sie, ihre Familie, ihr soziales Umfeld.

- Zentrum für Türkeistudien und Integrationsforschung – ZfTI (2013): Integrationsprozesse, wirtschaftliche Lage und Zufriedenheit türkeistämmiger Zuwanderer in Nordrhein-Westfalen
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration – SVR (2012): Benachteiligungserfahrungen von Personen mit und ohne Migrationshintergrund im Ost-West-Vergleich
- Informations- und Monitoringzentrum für Migration und Integration in Tiro – IMZ (2004): Diskriminierungserfahrungen und Coping von in Österreich lebenden MigrantInnen.

#### **Wissenschaftlich-empirische Perspektive**

Man kann aber auch den Ansatz wählen, empirische Daten zu Ausgrenzungsstrukturen in verschiedenen Lebensbereichen zu sammeln, etwa über Beschwerde- und Klagehäufigkeiten, statistisch belegbare Ungleichverteilungen bei Erwerbstätigkeit, Wohnquartierswahl, Einkommen, Bildungsstand etc.

- H. Rottleuthner & M. Mahlmann (2011): Diskriminierung in Deutschland. Vermutungen und Fakten.
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration – SVR (2014): Diskriminierung am Ausbildungsmarkt. Ausmaß, Ursachen und Handlungsperspektiven
- Planerladen Dortmund (2009): Ungleichbehandlung von Migranten auf dem Wohnungsmarkt. Ergebnisse eines telefonischen „Paired Ethnic Testing“ bei regionalen Immobilienanzeigen.

#### **Perspektive von Akteur\_innen aus dem Feld migrationsbezogener Beratung**

Ein dritter Zugang ist der über Berater\_innen (mit und ohne eigene Migrationserfahrung), ihre Erfahrungen aus der praktischen Arbeit sowie deren individuelle Bewertung und kollektive Reflexion in fachlichen Debatten, Konzepten und der Gestaltung ihres Arbeitsrahmens.

- C. Melter (2006): Rassismuserfahrungen in der Jugendhilfe. Eine empirische Studie zu Kommunikationspraxen in der Sozialen Arbeit.

Jede dieser Perspektiven hat Vor- und Nachteile, ermöglicht einen spezifischen Zugang zu der Ausgangsfrage und ist in ihrer Aussagekraft zugleich begrenzt. Wir haben uns auf die Perspektive von Akteur\_innen aus dem Feld, konkret auf Berater\_innen, konzentriert.



Migrationsberater\_innen haben einen guten inhaltlichen Zugang, da sich ihr Beratungsangebot spezifisch an Migrant\_innen richtet und diese in verschiedenen Problemlagen unterstützt. Durch die Arbeit mit einer Vielzahl von Menschen erlangen Berater\_innen einen breiten Einblick was unterschiedliche Lebensrealitäten und Fallkonstellationen betrifft und können diesen auf einer fachlichen Grundlage reflektieren.

Die Grenzen liegen u.a. darin, dass Berater\_innen zum Teil sehr unterschiedliche Vorstellungen von Diskriminierung haben und ihr Beratungsauftrag und Arbeitsrahmen als eine Art berufsbedingter, systematischer Filter fungiert, der die Thematisierung bestimmter Formen von Diskriminierung auch erschweren kann.

### Relevanz des Themas

Auf einer zunächst einmal sehr abstrakten Ebene bewerten Berater\_innen im Rahmen der Online-Befragung das Thema Diskriminierung mehrheitlich (62 Prozent) als mittel- bis hoch-relevant<sup>2</sup> für ihre Beratungsarbeit. Die restlichen etwa 40 Prozent der Befragten geben an, dass das Thema für sie hingegen eine nur geringe Bedeutung hat (vgl. *Abbildung 1*).

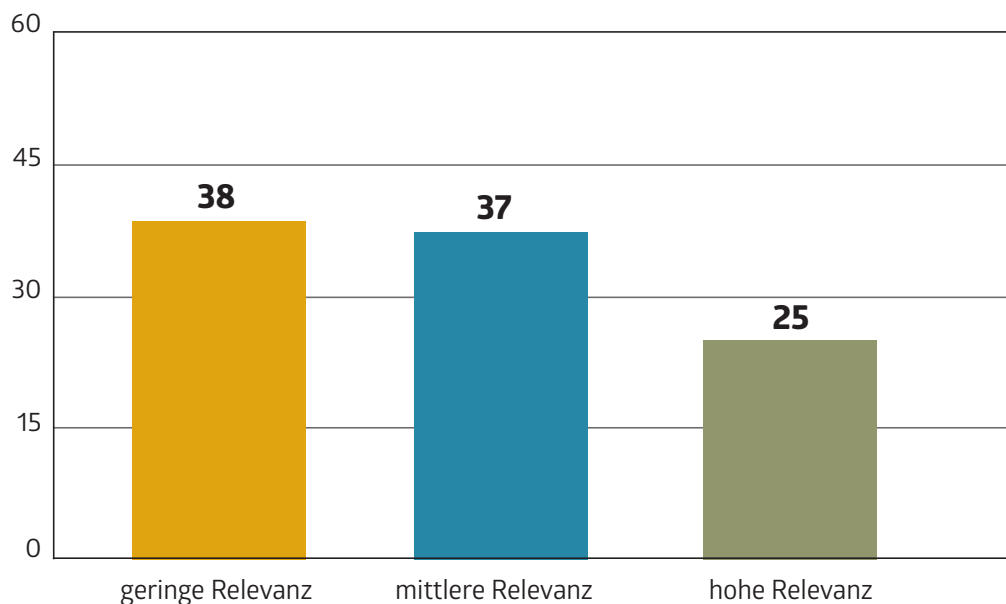


Abbildung 1:  
Relevanz von Diskriminierung als Beratungsthema

Diskriminierung taucht in der Beratungsarbeit in verschiedenen Formen auf. Am offensichtlichsten ist sicherlich die Konstellation, dass Klient\_innen selbst eine Situation als Diskriminierung beschreiben und ggf. die Beratenden explizit um Unterstützung bitten.

Ebenso gehört es aber auch zum Arbeitsalltag, dass Berater\_innen in ihrer Arbeit für Klient\_innen und im direkten Kontakt mit Behörden oder Unternehmen Diskriminierung beobachten. Dies ist etwa der Fall, wenn ein\_e Berater\_in im Auftrag von Klient\_innen eine Wohnung sucht und eine Absage wegen deren Staatsbürgerschaft oder Sprachkompetenz erhält.

Eine dritte Form des Kontaktes mit Diskriminierung gibt es, wenn Klient\_innen im Gespräch Situationen schildern, die sie selbst nicht als Diskriminierung bezeichnen oder verstehen, die

---

<sup>2</sup> Quelle: Fragebogen

aber de-facto eine Diskriminierung sind oder sein könnten. Um das Beispiel der Wohnungssuche aufzugreifen wäre das der Fall, wenn die Klient\_innen selbst die ablehnende Auskunft erhalten hätten und dies als normal oder „so ist wohl das Gesetz“ beschreiben.

Alle drei Formen gaben die Befragten in ihrer Häufigkeit durchschnittlich mit der mittleren Antwortoption („gelegentlich“) einer fünfstufigen Skala an (vgl. *Abbildung 2*).



Abbildung 2

In einem Vorgriff auf den fachlichen Umgang mit Diskriminierung stimmen die Antworten auf die Folgefrage nachdenklich, ob Berater\_innen von sich aus eine (mögliche) Diskriminierung ansprechen, wenn sie den Verdacht oder ein Wissen haben, dass ihre Klient\_innen nicht besitzen. Im Durchschnitt lautet die Antwort „selten“ oder „gelegentlich“ und ist mit der Konsequenz verbunden, dass Diskriminierung für die Betroffenen faktisch „unsichtbar“ bleibt oder zumindest kein gemeinsames Gesprächsthema werden kann.

In den Interviews und auch persönlichen Gesprächen gaben Berater\_innen immer wieder an, dass Diskriminierung „nicht das Hauptthema“ ihrer Arbeit sei. Im Gesprächsverlauf wurde dann oftmals deutlich, dass sie sich dabei zunächst vor allem auf die direkte Benennung durch Ratsuchende bezogen und Diskriminierung als strukturelles Phänomen, wie es vor allem auch in der Arbeit für Migrant\_innen und als Teil deren Lebens- und Erfahrungswelt bedeutsam ist, zunächst nicht mitdachten.

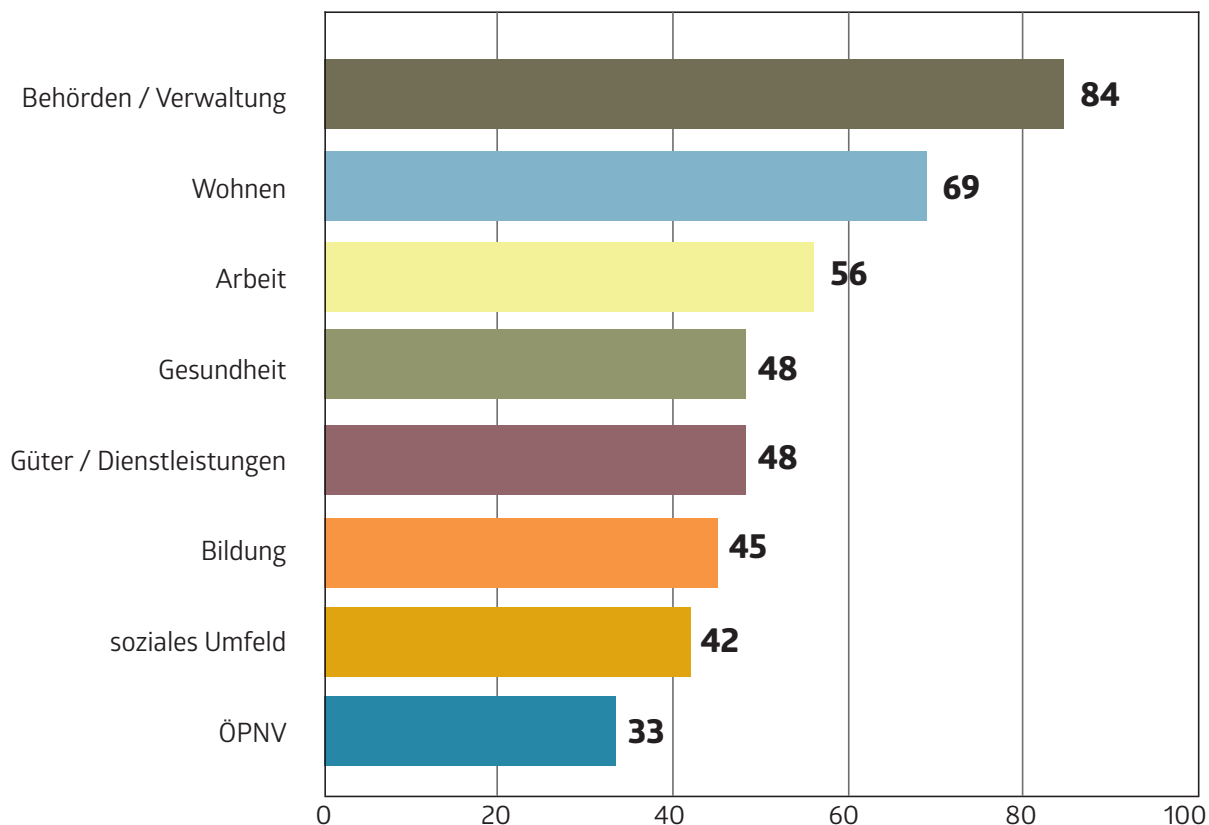


Abbildung 3:  
Diskriminierungsrelevante Lebensbereiche  
(Häufigkeit der Nennung in Prozent)

### Lebensbereiche

Abbildung 3 listet wesentliche Lebensbereiche auf und stellt dar, wie häufig Berater\_innen diese Bereiche aus ihrer Arbeitsperspektive heraus als von Diskriminierung betroffen bewerteten.

Als wichtigster Lebensbereich erweisen sich Behörden und Verwaltung. Mehr als 80 Prozent der befragten Berater\_innen gaben an, dass Diskriminierung ihrer Klient\_innen in diesem Bereich stattfindet. Aufgrund der zentralen Bedeutung, die staatliche Institutionen für das Leben der Ratsuchenden haben und der besonderen Verantwortung die staatlichem Handeln bei der Umsetzung von Gleichbehandlung zukommt, stimmt dieser Wert sehr nachdenklich.

Herausgehoben sind weiterhin die Themen Wohnen und Arbeit mit knapp 70 bzw. 56 Prozent. Auch hier handelt es sich um Bereiche mit einer besonderen Weichenstellungsfunktion und Ausstrahlung auf alle anderen Lebensbereiche.

Die restlichen Lebensbereiche, mit Ausnahme des öffentlichen Personennahverkehrs, wurden von etwa jedem/jeder zweiten Berater\_in genannt.

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass alle zentralen Lebensbereiche von Diskriminierung betroffen sind und Benachteiligung aus Sicht der Berater\_innen ein lebensbereich-übergreifendes Problem darstellt.

## Diskriminierung als Beratungsauftrag

Im Anschluss an die Frage der Relevanz bzw. des Vorkommens von Diskriminierung in der Beratungsarbeit stellt sich die Frage, ob und wenn ja, inwiefern die Beschäftigung mit Diskriminierung ein beraterischer Auftrag ist.

Die zwei inhaltlich am klarsten definierten und strukturell am stärksten ausgebauten Felder migrationsbezogener Beratungsangebote sind die Migrationberatung für Erwachsene (MBE) und die Jugendmigrationsdienste (JMD). In deren expliziter Auftragsbeschreibung (MBE)<sup>3</sup> bzw. deren Arbeitsgrundsätzen (JMD)<sup>4</sup> kommt der Begriff der Diskriminierung nicht vor und Antidiskriminierungsarbeit entsprechend wird nicht explizit als Auftrag beschrieben.

Aus einer menschenrechtlich fundierten Fachperspektive der Sozialen Arbeit heraus muss dieses Thema allerdings mitgedacht und in die allgemeiner gefassten Zielbeschreibungen hineingelesen werden, so dass ein mindestens impliziter Auftrag entsteht:

„Die MBE soll den Integrationsprozess erwachsener Zuwanderer gezielt initiieren, steuern und begleiten. Die MBE soll einen qualitativen Beitrag dazu leisten, die Zuwanderer zu selbstständigem Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu befähigen“ (Förderrichtlinien der MBE)

„Förderung von Chancengleichheit, Förderung der Partizipation in allen Bereichen des sozialen, kulturellen und politischen Lebens“ (Grundsätze der JMD-Arbeit)

Diskriminierungen sind identitätsprägende Verletzungserfahrungen und faktischer Ausschluss von Teilhabe. Sie beeinträchtigen und verhindern so auf verschiedenen Ebenen (u. a. emotional, sozial und materiell) „individuelle Integrationsprozesse“, „selbstständiges Handeln in allen Lebensbereichen“ sowie „Chancengleichheit“ und „Partizipation in allen Lebensbereichen“.

Dieser Akt des Mitdenkens und Hineinlesens muss – aufgrund der fehlenden expliziten Verankerung auf der strukturellen Ebene der Aufträge und Qualitätsstandards – allerdings durch die einzelnen Beratungsstellen und Berater\_innen geleistet werden. Damit ist seine tatsächliche Umsetzung zweifelhaft.

Ein Indiz für die begrenzte Umsetzung auf der Ebene von Beratungsstellen ist, dass diese nur in absoluten Ausnahmefällen die Unterstützung bei Diskriminierung als Leistung in ihren Online-Auftritten und Info-Flyern benennen. In der Regel wird lediglich die konkrete Begleitung in allen Lebensbereichen und die Vermittlung von Systemwissen benannt<sup>5</sup>. Beratungsstellen kommunizieren so nach Außen – aber auch nach Innen – zu welchen Themen sie ansprechbar sind und zu welchen nicht. Ratsuchende bekommen einen Eindruck davon, mit welchen Anliegen sie in die Beratung kommen können und wie sie diese rahmen sollten<sup>6</sup>. Die Leerstelle der fehlenden Thematisierung von Diskriminierung als Beratungsanliegen ist nicht auf MBEs und JMDs begrenzt.

---

3 BAMF (2010): Förderrichtlinie der Migrationsberatung für Erwachsene

4 BMSFSJ & JMD (2014): Grundsätze zur Durchführung und Weiterentwicklung des Programms 18 im Kinder- und Jugendplan des Bundes (KJP) „Integration junger Menschen mit Migrationshintergrund“

5 In gewisser Weise wird so die verkürzte Idee von Integration als einseitige Anpassungsleistung der Zuwanderer\_innen reproduziert.

Auf der Ebene der konkreten Berater\_innen ist das auftragsbezogene Selbstverständnis im Rahmen der Onlinebefragung leider nicht abgefragt worden. In den Interviews zeigte sich ein heterogenes Bild, das in den folgenden zwei Abschnitten genauer beschrieben werden soll.

### Der fachliche Zugang zum Thema Diskriminierung

Durch alle Interviews zieht sich eine als „pragmatisch“ beschreibbare Verortung des eigenen Auftrags. Der Fokus der Arbeit liegt auf der Bewältigung existentieller Fragen und der Gewährleistung einer Grundversorgung. Diskriminierung spielt da teilweise hinein, wird selbst aber nicht als existentiell verstanden.

Am Beispiel der Wohnungssuche: Das Grundproblem ist die fehlende Wohnung. Hat es (aufgrund einer Diskriminierung) in einem Fall nicht geklappt, geht es darum, weiterzusuchen. Entscheidend ist das Ergebnis - ein Mietvertrag. Die Vertiefung der Gründe einer konkreten Ablehnung muss dem untergeordnet werden und wird später nicht mehr aufgegriffen.

Die wesentliche und nachvollziehbare Begründung für diese Haltung ist eine Priorisierung der Aufgaben (etwa im Sinne des Case Managements) zur Schaffung einer stabilen Lebensgrundlage.

Regelmäßig wurde aber auch das Fehlen von Ressourcen auf Seiten der Beratungsstellen (v.a. Zeit und Personal) für eine Vertiefung angesprochen. Für die Bewältigung des Arbeitsalltags ist auch das nachvollziehbar, da eine Überlastung nur durch eine fachlichen Fokusbildung verhindert werden kann. Gleichzeitig wird diese Eingrenzung durch die Rahmenbedingungen stark befördert und muss aus einer fachlichen Perspektive gegenüber Geldgeber\_innen deutlich als veränderungsbedürftig kritisiert werden.

In mehreren Interviews haben Berater\_innen die Frage nach einer Vertiefung allerdings mit generalisierenden Aussagen über ihre Klient\_innen abgewehrt. Diese hätten andere Probleme, seien Schlimmeres aus ihrer Heimat gewohnt und/oder müssten ihre Kräfte einteilen. Diese Begründung kann im Einzelfall zweifelsohne zutreffen und das Ergebnis eines Dialogs sein. In der Generalisierung allerdings sind sie problematisch und paternalisierend.

Die beschriebene pragmatische Grundausrichtung schließt ein weitergehendes Engagement in konkreten Einzelfällen nicht aus. Im Gegenteil, die meisten Berater\_innen berichteten in den Interviews von einzelnen Fällen, in denen sie Diskriminierung explizit benannt haben und aktiv geworden sind (vgl. Handlungsmöglichkeiten).

Ebenfalls weit verbreitet sind indirekte Handlungsstrategien, in denen Diskriminierung nicht explizit benannt wird, die diskriminierenden Effekte allerdings durch eigenes Handeln verhindert oder beseitigt werden sollen. Beispiele hierfür sind:

- die Begleitung von Klient\_innen bei Ämtergängen, um diese zu stärken und Sachbearbeiter\_innen zugleich zu einem Ausschöpfen ihrer Handlungsspielräume zu motivieren
- die ausschließliche Nutzung von größeren Wohnungsgenossenschaften bei der Wohnungssuche bzw. die antizipierende Beschränkung auf bestimmte Wohnviertel

---

6 Aufgrund der gesellschaftlich fest verankerten, z.T. aggressiven Abwehrmechanismen bei den Themen Diskriminierung und Rassismus ist eine sachliche (Mit)Benennung von Seiten der Beratungsstellen besonders wichtig, damit diesbezügliche Anliegen für Ratsuchende leichter ansprechbar werden.

- die Empfehlung an arbeitssuchende Klient\_innen, sich mit ihren Bewerbungsunterlagen persönlich bei den Unternehmen vorzustellen, um stereotypisierende Zuschreibungen (kann kein Deutsch, „passt“ nicht zu „uns“, etc.) durch den direkten Kontakt möglichst aufzulösen

Die hier beschriebene pragmatische Ausrichtung in der grundsätzlichen Haltung, aber auch im praktischen Handeln ist absolut sinnvoll und im Handlungsrahmen der meisten Beratungsangebote fachlich gut begründet. Allerdings besteht so die Gefahr, dass sowohl die konkreten Personen als auch die Veränderung diskriminierender Strukturen aus dem Blick geraten:

### **Klient\_innenbezug**

Diskriminierungserfahrungen sind oftmals starke Verletzungs- und identitätsprägende Ungleichwertigkeitserfahrungen. Situativ können sie mit starken Gefühlen wie Ohnmacht, Wut, Zweifeln, Kontrollverlust und Angst verbunden sein. Biographisch lernen Menschen was es bedeutet, wenn man einen „Migrationshintergrund hat“ oder als muslimisch wahrgenommen wird. Ein alleiniger Fokus auf „die Wohnung“ verhindert eine Verarbeitung des Erlebten und eine Auseinandersetzung mit der Wirkung gesellschaftlicher Machtverhältnisse auf die eigene Person. Eine Benennung von Diskriminierung und beispielsweise auch das Einfordern von Rechten in konkreten Situationen kann Betroffene stärken und individuelle und kollektive Empowermentprozesse unterstützen.

### **Strukturbezug**

Der pragmatische Umgang ist oftmals ein „Arbeiten in“ oder „situatives Umgehen von“ diskriminierenden Strukturen. Dabei fehlt der kritische Veränderungsimpuls, der bewirkt, dass bspw. ein\_e Vermieter\_in ihre Vergabepaxis ändert oder das Thema von Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt sichtbar und öffentlich diskutiert wird. Auf der Ebene der Beratungsstellen gibt es ein facettenreiches Wissen zu Diskriminierung in verschiedenen Erscheinungsformen, das allerdings nicht systematisch dokumentiert wird und so (noch) nicht für eine strukturelle Antidiskriminierungsarbeit nutzbar ist.

## **Beraterische Verständnisse von Diskriminierung**

Während es beim fachlichen Zugang vor allem um die Skizzierung einer gemeinsamen Linie der Beratungsstellen ging, sollen in diesem Abschnitt verschiedene Diskriminierungsverständnisse von Berater\_innen innerhalb des gemeinsamen größeren Bezugsrahmens herausgearbeitet werden.

In den Interviews wird eine Breite deutlich, die von einem wenig reflektierten, abwehrenden Verständnis bis hin zu einer sehr intensiven persönlichen Auseinandersetzung und Berücksichtigung von Diskriminierung als grundsätzlichem Querschnittsthema reicht. Zum Zweck der kompakten Darstellungen sollen vier idealtypische Verständnisse beschrieben werden.

### **Abwehr von Diskriminierung als Nicht-Thema und eigene Rassismen**

Berater\_innen mit diesem Verständnis betrachten Diskriminierung als „Luxusproblem“ bzw. vorgeschobenes Thema und wehren es z.T. aggressiv ab. Ratsuchende würden Diskriminierung als Vorwurf instrumentalisieren, um sich (ungerechtfertigte) Vorteile zu verschaffen oder von eigenen Verantwortlichkeiten abzulenken. Die Thematisierung von Diskriminierung wird als Angriff gegen konkrete Verantwortliche und/oder die deutsche Gesellschaft

allgemein verstanden und löst bei diesen Berater\_innen Schutzreflexe aus. In konkreten Fällen wird den Betroffenen die Verantwortung für erlebte Benachteiligungen zugeschrieben („Na, die werden schon auch was am Stecken haben“) und Klient\_innen werden z.T. ethnisiert und rassistisch markiert („Die Russen sind doch...“).

### **Diskriminierung als abstraktes Thema ohne konkreten persönlichen Bezug**

In diesem Verständnis bewerten Berater\_innen die Bedeutung von Diskriminierung generell als gering und können sie als Thema nicht mit ihrer Arbeit in Verbindung bringen: „Migrant\_innen haben keine besonderen Schwierigkeiten auf dem Arbeitsmarkt. Arbeit zu finden ist für alle Menschen gleichermaßen schwer. Spezielle Unterschiede gibt es da nicht.“ Die Herausforderungen liegen einseitig auf Seiten der Ratsuchenden, denen wesentliche Voraussetzungen wie Sprachkenntnisse und Strukturwissen fehlen. Wenn sie diese Kompetenzen erlangen, stehen ihnen dann auch alle Türen offen. Das Wissen zu Diskriminierung ist abstrakt und ist nicht auf konkrete Lebenssituationen von Ratsuchenden übertragbar.

### **Diskriminierung als Ausnahme und Einzelfall – enger Diskriminierungsbegriff**

Berater\_innen mit diesem Verständnis beschreiben und erkennen Diskriminierung als ein wichtiges Thema für einen Teil ihrer Klient\_innen. Sie nutzen einen engen, am mehrheitsgesellschaftlichen Alltagsverständnis angelehnten Diskriminierungsbegriff, der sich vor allem auf direkte und offene Formen von Diskriminierung bezieht. Diese Diskriminierungen werden als Einzelfälle gefasst, die als individuelle Handlungen von konkreten Personen zu verantworten sind und oftmals moralisch aufgeladen werden (fremdenfeindliches, rechtes Motiv). Dieses Verständnis ist verbunden mit einer verbalisierten Unsicherheit bezüglich Reichweite und Anwendung des Begriffs, weil er in bestimmten Situationen nicht richtig „passt“ – etwa, wenn jemand benachteiligt wird, die verantwortliche Person aber „nicht mit Absicht“ gehandelt hat.

### **Diskriminierung als relevantes Querschnittsthema**

In diesem Verständnis beschreiben Berater\_innen (Anti)Diskriminierung als durchgehende Perspektive ihrer Arbeit. Sie unterscheiden direkte und indirekte sowie individuelle und strukturelle Formen von Diskriminierung und wägen in konkreten – oftmals mehrdeutigen Situationen – objektive und subjektive Aspekte von Diskriminierung aus einer machtkritischen Perspektive ab. Sie thematisieren den Widerspruch zwischen einem generellen Gleichheitsgebot und z.T. gesetzlich verankerten Ungleichheitsstrukturen (etwa Teile des Asylbewerberleistungsgesetzes). In diesem Zusammenhang reflektieren sie ihre professionelle Rolle und ihre Möglichkeiten des Umgangs mit Diskriminierung bzw. zur Unterstützung von Betroffenen. Weiterhin setzen sie sich mit der Bedeutung ihrer eigenen und organisatorischen Positioniertheit im Machtverhältnis Rassismus (weiß / mehrheitsdeutsch oder Schwarz / migrantisch) auseinander.

## Unterstützung von Betroffenen

Bezüglich der Form der Unterstützung durch die Beratungsstellen haben wir uns an einer in der Antidiskriminierungsberatung etablierten Strukturierung orientiert, die zwischen (Nicht)Thematisierung, Erstberatung und „qualifizierter Antidiskriminierungsberatung“ (advd) unterscheidet.

Als Ergebnis der Befragung wird deutlich, dass Ratsuchende aktuell bei ca. 20 Prozent der befragten Berater\_innen keine Unterstützung bekommen. Weitere 23 Prozent bieten eine Benennung von Diskriminierung im Gespräch an, ohne eine einführende Beratung/ Orientierung leisten zu können.

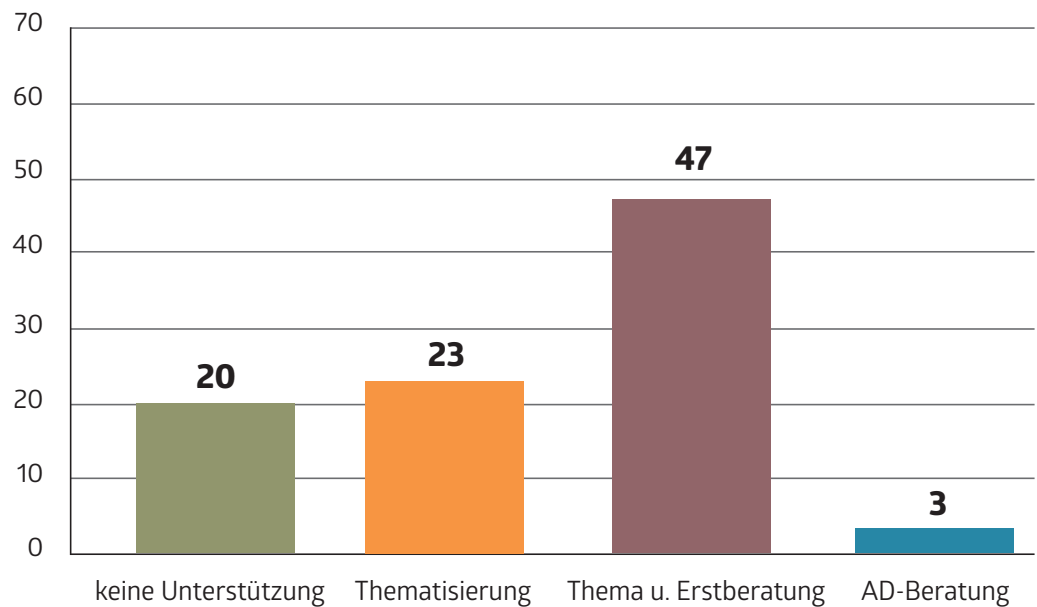


Abbildung 4 : Form der Unterstützung von Betroffenen  
(Häufigkeit der Nennung in Prozent)

*Die Mehrzahl der hier benannten Interventionsmethoden wird in der vom Antidiskriminierungsverband Deutschland herausgegebenen Publikation „Antidiskriminierungsberatung in der Praxis“ (siehe Literatur S. 58) ausführlich und praxisnah dargestellt.*

Die anderen 50 Prozent beschreiben die Unterstützung auch in Form einer Erstberatung. Eine qualifizierte Beratung zum Thema Diskriminierung, orientiert an spezifischen fachlichen Standards, etwa des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland (advd), wird von Beratungsstellen im Bereich Migration nicht angeboten.

### Interventionsmöglichkeiten

Bezüglich der beraterischen Interventionsmöglichkeiten zum Thema Diskriminierung in der Migrationsberatung lässt sich, aufgrund der Antworten, eine Gruppierung entsprechend der Häufigkeit unterschiedlicher Handlungsmöglichkeiten vornehmen.

Die niedrigschwelligste und grundlegendste Form der Intervention, das Sprechen in einem geschützten Raum, bieten 42 Prozent der befragten Berater\_innen an.

7 vgl. Texte Beschwerdebrief S. 44 und Verweisberatung S. 33



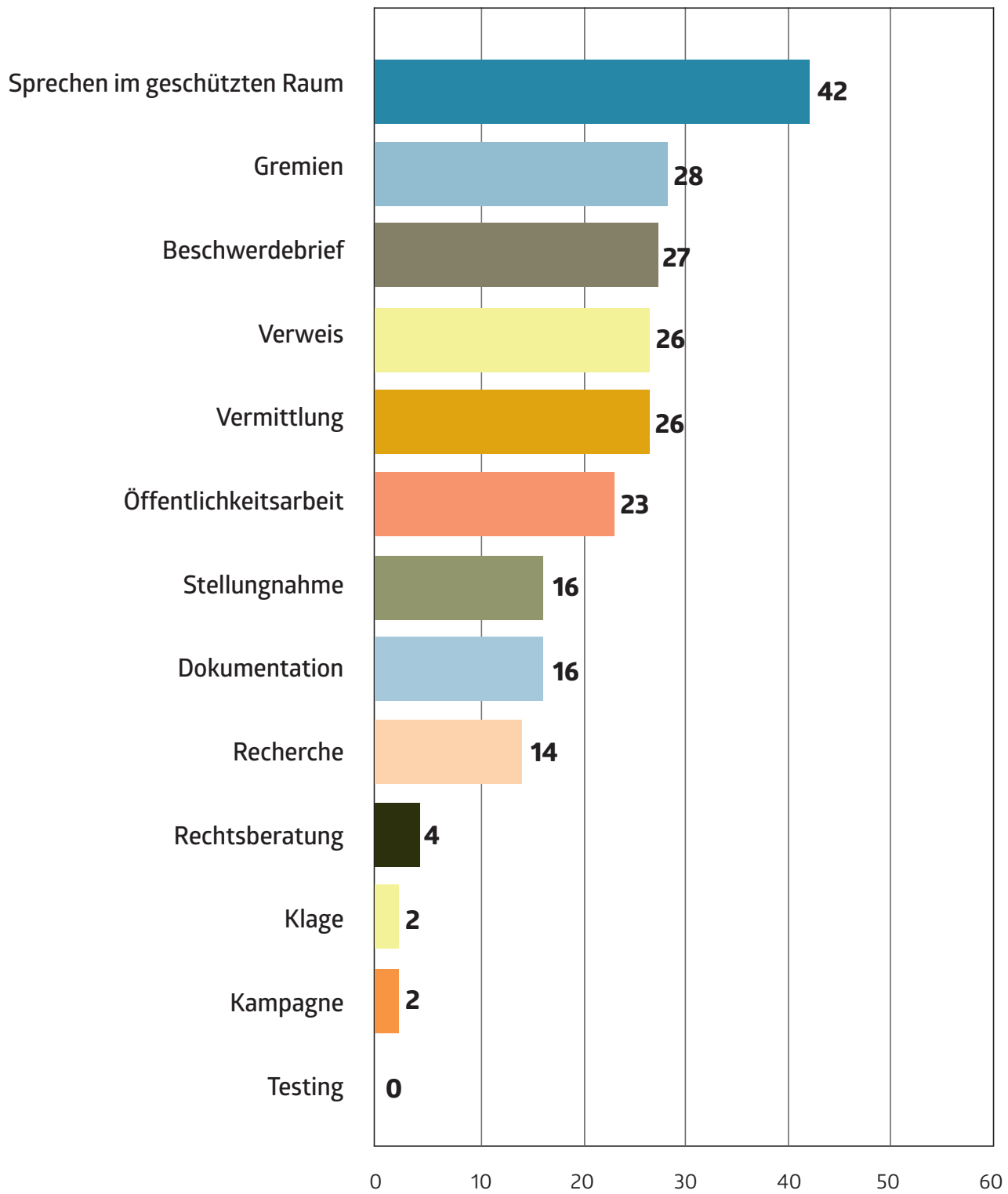


Abbildung 5: Handlungsmöglichkeiten  
in der migrationsbezogenen Beratung  
(Häufigkeit in Prozent)

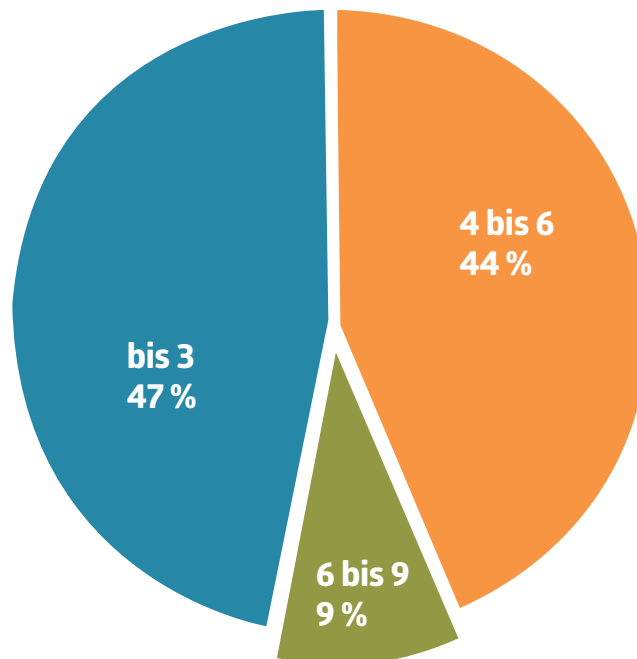


Abbildung 6: Anzahl der Handlungsmöglichkeiten

Etwa jede\_r vierte Berater\_in hat Gremienarbeit, Beschwerdebrief<sup>7</sup>, Verweisberatung, Vermittlungsgespräch und Öffentlichkeitsarbeit in ihrem/seinem Methodenrepertoire. Zeitaufwendigere und inhaltlich anspruchsvollere Interventionen wie das Verfassen von Stellungnahmen, eigene Recherchen und die Dokumentation von Diskriminierungsfällen bietet etwa jede\_r sechste Berater\_in an.

Rechtliche Interventionsmöglichkeiten (Rechtsberatung, Begleitung von Klagen gegen Diskriminierung) sowie strukturbezogene Ansätze (Kampagnen, Testings) spielen im Alltag von Beratungsstellen keine Rolle.

Insgesamt ist die Repertoirebreite begrenzt. Etwa die Hälfte der Befragten gibt maximal drei Interventionsmethoden an. Weitere etwa 40 Prozent nannten vier bis sechs Handlungsmöglichkeiten, unter denen sie situationsbezogen und abhängig von den Vorstellungen der betroffenen Person wählen können.

### Wissen zum AGG

Das 2006 in Kraft getretene Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) ist ein wichtiges Fundament des beraterischen Handelns gegen Diskriminierung. Es regelt einen breiten Diskriminierungsschutz für die Rechtsbereiche Arbeit, Güter und Dienstleistungen sowie Sozialschutz (vgl. § 2 AGG). Über ein individuelles Klagerecht und eine Beweislastermittlung sollen Betroffene ihr Recht auf Gleichbehandlung auch gerichtlich durchsetzen können. Abbildung 7 veranschaulicht die Reichweite und Relevanz des Gesetzes anhand der von den Berater\_innen benannten Lebensbereichen. Farblich hervorgehoben sind die Felder, die durch das AGG explizit geschützt werden.

Die mittlerweile fast zehnjährige Erfahrung mit dem AGG zeigt, dass es relativ selten vor Gericht genutzt wird<sup>8</sup> und bei Betroffenen oftmals nicht bekannt ist<sup>9</sup>. Vor diesem Hintergrund kommt Beratungsstellen noch einmal eine besondere Bedeutung zu.

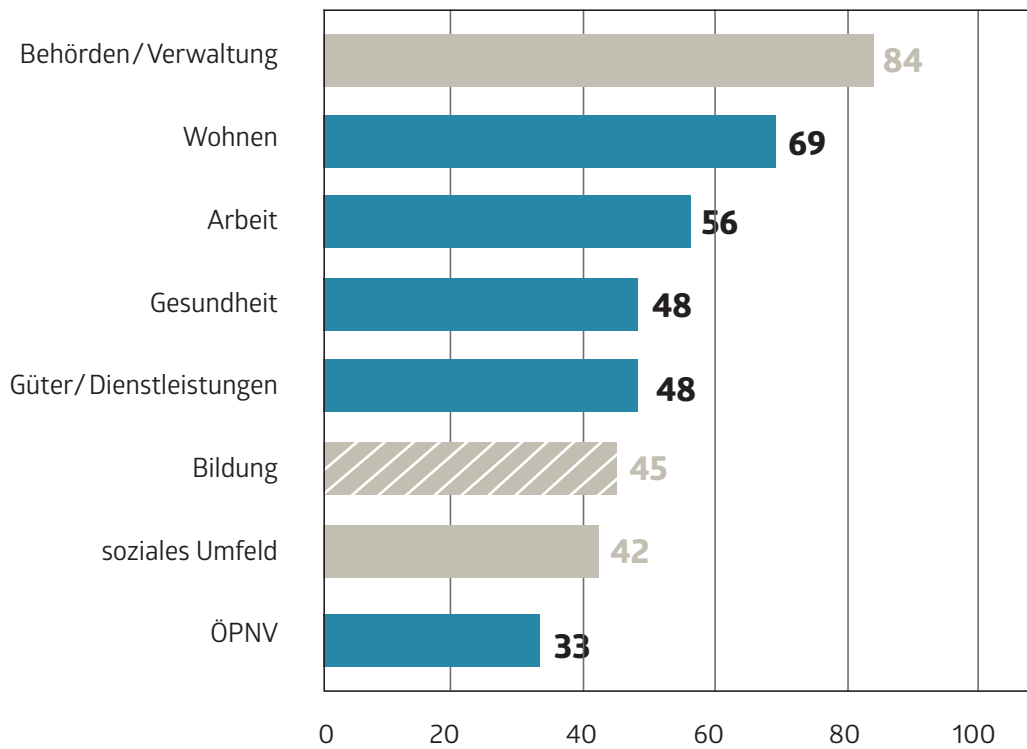


Abbildung 7:  
Schutzbereich des AGG (alle blau dargestellten Bereiche)  
Der Bereich Bildung ist aufgrund der Kulturhoheit der Länder ein Sonderfall.

Im Rahmen unserer Befragung allerdings gaben nur etwa 60 Prozent der Befragten an, über ein mindestens notwendiges Überblickswissen zu verfügen (47 Prozent), um Ratsuchende gegebenenfalls an Rechtsanwält\_innen oder andere Stellen weitervermitteln zu können oder schätzten sich selbst als handlungssicher ein (11 Prozent). 42 Prozent gaben hingegen an, kein oder nur sehr geringes Wissen zum AGG zu besitzen.

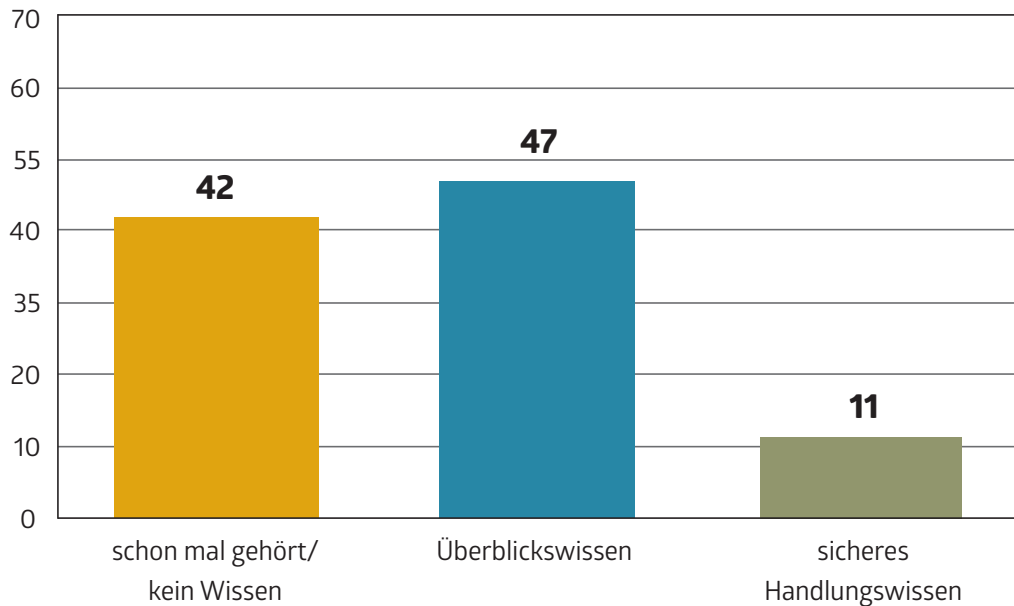


Abbildung 8:  
Wissen zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz – AGG  
(Häufigkeiten in Prozent)

8 H. Rottleuthner & M. Mahlmann (2011): Diskriminierung in Deutschland. Vermutungen und Fakten. Nomos

9 vgl. Grundrechteagentur der Europäischen Union - FRA (2009): EU-MIDIS: Erhebung der Europäischen Union zu Minderheiten und Diskriminierung.

## Rahmenbedingungen der Antidiskriminierungsberatung in Sachsen

Fasst man die Ergebnisse bezüglich des Unterstützungsangebotes und der Interventionsmethoden zusammen, lassen sich die migrationsbezogenen Beratungsstellen als Anlaufstellen beschreiben, die im Rahmen einer ausdifferenzierten Beratungslandschaft an spezialisierte Stellen weiterverweisen würden.

Diese spezialisierten Stellen müssten institutionell unabhängig sein, einen klaren Beratungsauftrag in Richtung Antidiskriminierung formulieren und eine entsprechende Außenwahrnehmung besitzen. Des Weiteren ist es wichtig, dass sie über die Kompetenzen und Ressourcen verfügen, um Ratsuchende mit einer Breite verschiedener Handlungsmöglichkeiten im psycho-sozialen, rechtlichen und politischen Sinne unterstützen. Diese spezialisierten Anlaufstellen für Betroffene können Diskriminierung sowohl auf der Ebene des Einzelfalls als auch auf der strukturellen Ebene bearbeiten zu können. Diese Kriterien sind den Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung (Antidiskriminierungsverband Deutschland – advd, 2009) angelehnt (*vgl. auch Verweisberatung, S. 33ff*).

Nach ihren Verweismöglichkeiten befragt, nannten nur etwa 20 Prozent der Berater\_innen konkrete Organisationen – das ADB Sachsen und / oder die Opferberatungsstellen der RAA Sachsen.

Das ADB Sachsen betreibt seit 2007 eine horizontal ausgerichtete Antidiskriminierungsberatungsstelle, die nach den Standards des advd arbeitet. Allerdings ist diese in ihrem Beratungsauftrag aus förderrechtlichen Gründen auf die Stadt Leipzig beschränkt. Die Opferberatungsstellen der RAA arbeiten landesweit, haben ihren Arbeitsschwerpunkt jedoch in der Unterstützung von Opfern rechtsmotivierter und rassistischer Gewalt. Dieser Fokus hat einerseits zwar klare inhaltliche Überschneidungen mit dem Arbeitsfeld der Antidiskriminierungsberatung, andererseits existieren aber auch deutliche Unterschiede.

Zusammenfassend offenbart sich ein deutliches strukturelles Defizit des Beratungs- und Unterstützungsangebotes für diskriminierungsbetroffene Menschen. Es existiert eine Reihe von Beratungsangeboten, die als Anlaufstellen und Erstberatungsstellen fungieren bzw. fungieren könnten, eine Weitervermittlung an spezialisierte Stellen hingegen ist zum aktuellen Zeitpunkt nur örtlich bzw. inhaltlich eingeschränkt möglich.

## Schlussfolgerungen und Forderungen

Auf der Grundlage dieser Ergebnisse und Interpretationen sind die folgenden fünf Punkte für eine Weiterarbeit am Thema sinnvoll und notwendig:

- **Diskriminierung zum Querschnittsthema machen**

Diskriminierung muss Querschnittsthema der migrationsbezogenen Beratungsarbeit werden und im Arbeitsauftrag, in Angebotsbeschreibungen, Qualitätsstandards, der Personal- und Organisationsstruktur, Weiterbildungen und Supervisionen sichtbar und aufgewertet werden. Hierfür ist eine gemeinsame Anstrengung der Träger, politischen Verantwortungsträger\_innen und geldgebenden Institutionen nötig.

- **Migrationsberatungsstellen zu Anlaufstellen ausbauen und durch spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstrukturen ergänzen**

Beratungsstellen im Bereich der Migrationsarbeit erfüllen in der Antidiskriminierungsarbeit eine wichtige Funktion als niedrigschwellige, alltagsnahe Anlaufstellen. Für einen betroffenen-orientierten Diskriminierungsschutz müssen sie mit den notwendigen Ressourcen und Kompetenzen ausgestattet werden, um diese Aufgabe zu erfüllen. Ergänzend muss ein spezialisiertes Antidiskriminierungsberatungsangebot landesweit aufgebaut werden. Als Vorlage kann das Konzept des Beratungsnetzes mit Knotenpunkten des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland dienen.

- **Erfahrungswissen zu Diskriminierung dokumentieren und systematisieren**

Auf der Ebene der Berater\_innen existiert ein breitgefächertes Wissen zu konkreten Diskriminierungsfällen und -formen, das wichtige Rückschlüsse auf strukturelle Probleme und aktuelle Bedarfe ermöglichen würde. Es ist wichtig, dieses Wissen mithilfe eines geeigneten Dokumentationssystems zugänglich zu machen.

- **Kontinuierliche Vernetzung und Qualifizierung**

Das Projekt war mit seinen Interviews, Befragungen und Fachtagen ein Beginn der Vernetzung und des Austauschs unter der inhaltlichen Klammer (Anti)Diskriminierung. Es ist wichtig, dass die Beratungsstellen und Träger als zentrale Akteure auch weiterhin die Möglichkeit haben, sich themenspezifisch auszutauschen und zu vernetzen. Dabei sollte der Fokus perspektivisch merkmalsübergreifend im Sinne eines horizontalen Netzwerkes erweitert werden. Zusätzlich müssen Berater\_innen Angebote erhalten, sich fachlich zum Thema Diskriminierung zu sensibilisieren und weiterzubilden.

- **Die Arbeitsbasis sichern**

Ein roter Faden der Arbeit in dem Projekt waren die zum Teil extrem prekären Arbeitsperspektiven von Beratungsangeboten und die durchgehend sehr hohe Arbeitsbelastung der Berater\_innen über unterschiedliche Arbeitsfelder hinweg. Das hat auch mit aktuellen politischen und zum Teil internationalen Entwicklungen zu tun und erste Reaktionen von Seiten des Freistaats sind erkennbar. Aber: Damit Qualitätsentwicklungsprozesse und die Entfaltung des Unterstützungsangebotes in Richtung (Anti) Diskriminierung überhaupt möglich und sinnvoll ist, muss die Kernarbeit der Beratungsstellen gesichert und ausreichend mit Ressourcen ausgestattet sein.



## Was ist Diskriminierung?

Diskriminierung ist ein Wort das jede\_r kennt und das zugleich sehr unterschiedlich benutzt wird. Im Alltag kann es für einen pauschalen Vorwurf und/oder eine persönliche Erfahrung stehen, Fachrunden arbeiteten an genauen Definitionen und in der Beratung geht es um gute Lösungen im Sinne der Betroffenen.

Diskriminierung entsteht durch Machtverhältnisse und muss strukturell gedacht werden. Menschen werden durch Strukturen geprägt und gehören benachteiligten und/oder privilegierten Gruppen an.

Menschen, die benachteiligten Gruppen zugehören, machen in einer Vielzahl unterschiedlicher Situationen in verschiedenen Lebensbereichen Diskriminierungserfahrungen: im Bildungsbereich, beim Zugang zu staatlichen Leistungen, auf dem Arbeitsmarkt aber beispielsweise auch im Sportverein oder der Familie. Diese unterschiedlichen Diskriminierungserfahrungen greifen ineinander und beeinflussen die gesellschaftliche Teilhabe nachhaltig. Zugleich prägen sie Identitäten: Menschen lernen in schmerzhaften Prozessen, was es bedeutet, Trans\* zu sein oder ein Mensch mit Behinderung oder alt etc. und was strukturelle Benachteiligung ist.

Die Kehrseite von Diskriminierung sind Privilegien. Mehrheitsangehörige profitieren vergleichsweise von eben diesen ungleichen Verhältnissen. Sie werden, anders als Mitglieder benachteiligter Gruppen, bei der Arbeitssuche in erster Linie nach ihren Qualifikationen beurteilt. Sie müssen sich keine Gedanken machen, ob sie trotz ihres Nachnamens eine Wohnung finden. Sie werden in der Regel als Individuen (nicht als Mitglieder einer Gruppe) behandelt. Genau wie Menschen aus strukturell diskriminierten Gruppen werden sie durch ihre Erfahrungen geprägt und glauben, dass Teilhabe und Respekt bereits für alle Menschen Wirklichkeit sei. Von den Lebensrealitäten anderer Gruppen wissen sie oftmals nur wenig.

### 1. Diskriminierung – drei Zugänge aus dem Alltag

#### Diskriminierung als persönliche Erfahrung

Aus Sicht von Mitgliedern strukturell benachteiligter Gruppen ist Diskriminierung ein Wort, das eine persönliche Alltagserfahrung beschreibt. Es benennt konkrete Ausgrenzungen, Beleidigungen, Verletzungen, die sich in dem Gefühl verdichten, als ein Mensch zweiter Klasse behandelt zu werden. Betroffene hören (und haben viel zu oft auch verinnerlicht), dass sie selbst das „Problem“ seien. Der Begriff der Diskriminierung kann sie stärken, weil es die Verantwortung für eine Ungerechtigkeit anders adressiert und Handlungsmöglichkeiten eröffnet, denn: gegen Diskriminierung kann man sich wehren.

Dennoch überlegen Betroffene sehr genau, wann und wem gegenüber sie Diskriminierung benennen. Das liegt an den oft ablehnenden Reaktionen.

#### Diskriminierung als Vorwurf und Angriff

Für Mehrheitsangehörige ist Diskriminierung in der Regel ein verunsicherndes bis bedrohliches Wort. Es wird verstanden als das Handeln einer Person, die eine andere Person

absichtlich verletzen oder schädigen möchte und das auch offen zugibt. Diskriminierung klingt damit sehr nach Absicht, Schuld und "bösen" Menschen und hat gefühlt nichts mit der eigenen Person und dem Alltagsleben zu tun. Entsprechend nutzen Mehrheitsangehörige den Begriff eher selten. Werden Sie für Diskriminierung verantwortlich gemacht, verstehen sie die Kritik oftmals als Anklage oder Vorwurf und antworten mit Verteidigungen, Bagatellisierungen oder emotionalen (Gegen)Vorwürfen.

### Diskriminierungskritik als Dialogangebot

*Gelebte  
Antidiskriminierungs-  
kultur*

Eine Diskriminierungskritik kann auch als hilfreiches Dialogangebot bewertet werden: Ein Mensch benennt einen Missstand, der verändert werden kann und muss. Diese Sichtweise führt nicht zu Abwehr, sondern zu Nachdenklichkeit, gegebenenfalls einer Entschuldigung und konstruktiven Veränderungen. Diese Sensibilität für Diskriminierung und Handlungskompetenz in konkreten Fällen sind die zwei wesentlichen Aspekte einer gelebten Antidiskriminierungskultur.

## 2. Ebenen von Diskriminierung

Diskriminierung findet auf drei Ebenen statt: der individuellen, der institutionellen und der diskursiven.

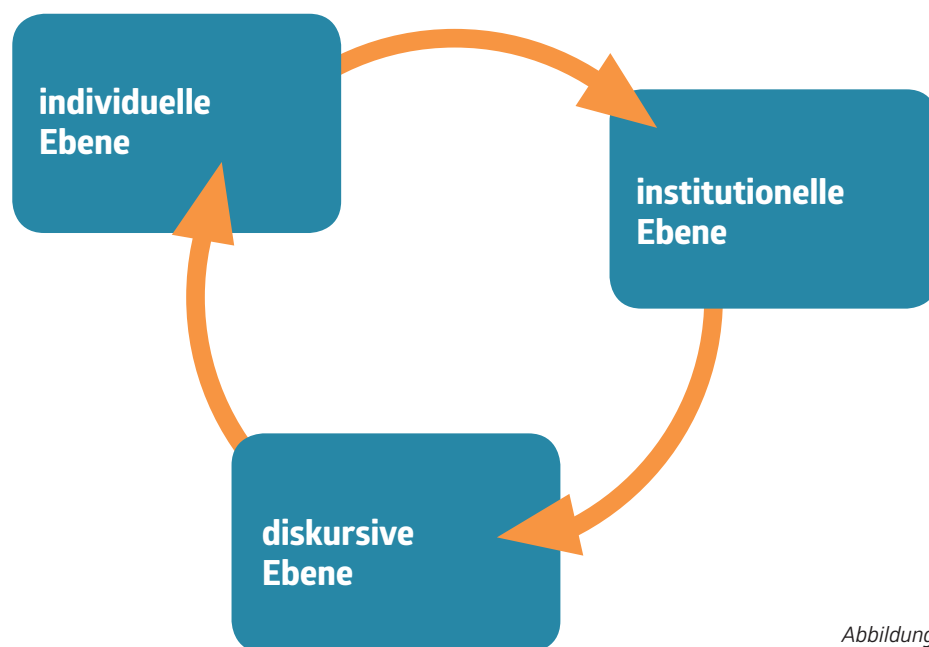


Abbildung 9: Ebenen von Diskriminierung

### Individuelle Ebene

*Individuelles  
Handeln*

Person A diskriminiert Person B. A handelt dabei als Privatperson oder als Mitarbeiter\_in gegen die Regeln seines / ihres Unternehmens, Organisation oder Behörde.

- Ein Hauseigentümer weigert sich, eine Wohnung an eine iranische Familie zu vermieten.



- Ein Personalverantwortlicher sortiert die Bewerbungen von Frauen mit Kindern aus.
- Eine Bankangestellte verweigert einem lesbischen Paar in eingetragener Lebenspartnerschaft ein gemeinsames Konto mit der Begründung, dass diese nur für „richtige“ Ehen seien.
- Eine Lehrerin bewertet den familiären Migrationshintergrund eines Schülers pauschal als wenig unterstützend und gibt deshalb eine negativere Bildungsempfehlung als bei einem mehrheitsdeutschem Kind mit vergleichbaren Leistungen.

### Institutionelle Ebene

Auf der institutionellen Ebene geschieht eine Diskriminierung nicht aufgrund des eigenverantwortlichen Handelns einer Person, sondern ist Ergebnis des Handelns einer Organisation, eines Unternehmens oder einer Verwaltung. Mit anderen Worten: Gesetze, Verordnungen, Handlungsanweisungen, aber auch institutionelle Routinen und die Unternehmenskultur sind für die Benachteiligung verantwortlich. Die ausführende Person handelt entweder nach ausdrücklichen Vorgaben (Sachzwänge) oder impliziten Regeln (Routinen).

*Handeln von Organisationen, Unternehmen, Verwaltung*

- Bei einer Onlinebank werden die Anträge auf Kontoeröffnung von Menschen ohne deutsche Staatsbürgerschaft automatisch abgelehnt.
- Eine Wohnungsbaugesellschaft berücksichtigt in der Planung eines umfangreichen Sanierungsprogramms die Bedürfnisse älterer Menschen und von Menschen mit Behinderungen nur unzureichend. In der Folge steht für diese Gruppen nur wenig Wohnraum zur Verfügung.
- Eine deutschlandweit operierende Zeitarbeitsfirma schult ihre Verwaltung nicht ausreichend, um die Unterlagen von arbeitssuchenden Nicht-EU-Ausländer\_innen bearbeiten zu können. In der Folge werden diese systematisch abgelehnt.
- Eine lernzieldifferente Beschulung ist nur bis zur 4. Klasse möglich. Ab der 5. Klasse sind Kinder mit Lernbehinderungen gezwungen, die Regelschule zu verlassen und eine Förderschule zu besuchen.

### Diskursive Ebene

Die diskursive Ebene betrifft Vorstellungen, Bezeichnungen und Bilder. Es geht um die Frage: Was ist „normal“ und was „besonders“ bzw. „erklärungsbedürftig“? Diese Ideen und Bilder werden von Medien transportiert, aber auch im alltäglichen Sprechen im Kolleg\_innenkreis und in Schulbüchern.

*Vorstellungen, Bilder und Sprache*

- In Lesebüchern folgen Familien ausschließlich heterosexuellen Lebensmodellen, Regenbogenfamilien (d.h. lesbische oder schwule Elternpaare) kommen nicht vor.
- In Literatur, Geschichte und Sozialkunde werden Werke und Leistungen weißer Deutscher besprochen – Schwarze deutsche Geschichte, ihre Vertreter\_innen und Werke bleiben unbehandelt.
- Bestimmte Berufe werden männlich oder weiblich gemacht, indem beispielsweise „typische“ Vertreter\_innen dargestellt werden (der Handwerker, der Wissen-

schaftler, die Krankenschwester, die Politesse) oder berufliche Anforderungen (Entscheidungsstärke, Körperkraft, Empathie, Geduld) ein Geschlecht bekommen (typisch männlich / weiblich).

- In Städten gibt es angeblich „gefährliche“ Straßen, Häuser, die nicht „migrantisch“ werden sollen und Stadtteile, in denen „Parallelgesellschaften“ entstünden.
- Nicht deutsch aussehende Männer werden in der Öffentlichkeit als sexistisch, gewaltbereit und / oder kriminell stilisiert und erhalten deshalb keinen Eintritt in Diskotheken.

### **Die drei Ebenen greifen ineinander**

Das individuelle Handeln eines / einer Angestellten (individuelle Ebene) liegt im Verantwortungsbereich des Unternehmens (institutionelle Ebene), das durch Schulungen, Beschwerdemöglichkeiten für Betroffene, etc. vorsorgend handeln kann.

Individuelles Handeln (siehe das Beispiel der Bankangestellten und des lesbischen Paares) wird durch gesellschaftlich weit verbreitete Normalitätsvorstellungen (heterosexuell = normal) geleitet.

Institutionelle Praktiken (schlechtere Bildungsmöglichkeiten für Migrant\_innen) tragen zur Erhaltung gesellschaftlicher Bilder (Migrant\_innen = weniger gebildet) bei.

## **3. Lebensbereiche**

Diskriminierungen finden grundsätzlich in allen Lebensbereichen statt. Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) regelt einen Gleichbehandlungsanspruch für die folgenden Bereiche:

- Arbeit (Zugang, Aus- und Weiterbildung, Beförderung, Beendigung des Arbeitsverhältnisses etc.)
- Güter und Dienstleistungen (vereinfacht: alles, was mit Kaufen und Verkaufen zu tun hat.)
- Bildung (in diesem Bundesgesetz eher symbolisch, weil Bildung Ländersache ist)
- Sozialschutz (soziale (Ver)Sicherungssysteme privater und staatlicher Stellen)
- Wohnen

In der Arbeit der staatlichen und unabhängigen Antidiskriminierungsberatungsstellen sind darüber hinaus auch die folgenden Bereiche sehr bedeutsam:

- Behörden und Verwaltungen
- Polizei
- Gesetze
- soziales Umfeld
- Wohnumfeld
- Medien

## 4. Diskriminierung als Dreischritt – Ein Kompass für die Bewertung konkreter Situationen

Das Fachverständnis, das in der Wissenschaft, in Fachkreisen und auch der Rechtsprechung existiert, geht von folgendem Dreischritt aus, der auch dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) zugrunde liegt: Diskriminierung ist die Benachteiligung von Menschen (1) aufgrund eines schützenswerten Merkmals (2) ohne sachliche Rechtfertigung (3).

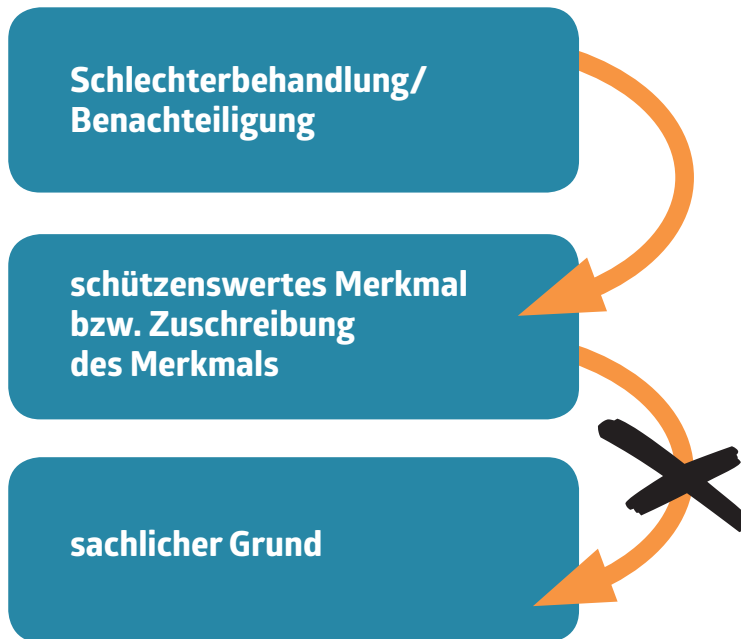


Abbildung 10:  
Analytischer Dreischritt

### Benachteiligung / Ungleichbehandlung

...ist jede Form der Schlechterbehandlung und Verletzung der Menschenwürde. Eine Benachteiligung liegt vor, wenn Gleiches ungleich behandelt wird, z. B. die steuerliche Benachteiligung von eingetragenen Lebenspartnerschaften gegenüber der Ehe. Eine Ungleichbehandlung liegt aber auch vor, wenn Menschen mit ungleichen Voraussetzungen gleich behandelt werden, z. B. wenn Migrant\_innen in der Schule ausschliesslich in Deutsch unterrichtet werden und Erstsprachenangebote fehlen.

#### Wirkung statt Absicht

Entscheidend für eine Benachteiligung ist das Ergebnis (die Benachteiligung), weniger die Motive (Absicht, Gedankenlosigkeit, allgemeine Verwaltungspraxis etc.).

#### Unmittelbare Benachteiligung

Unmittelbar sind Benachteiligungen, die direkt an einem Merkmal ansetzen, z. B. Stellenausschreibungen mit Altersgrenzen.

#### Mittelbare Benachteiligungen

Mittelbare Benachteiligungen hingegen sind scheinbar merkmalsneutral oder sollen für alle gleichermaßen gelten. In der Praxis betreffen sie aber bestimmte Gruppen stärker als andere.

- Eine Schlechterbezahlung von Teilzeitarbeit im Vergleich zu Vollzeit betrifft scheinbar alle Menschen gleichermaßen. De facto benachteiligt sie Frauen und ältere Menschen, die statistisch häufiger als Männer oder jüngere Menschen in diesen Arbeitsverhältnissen zu finden sind.



## Belästigung und sexuelle Belästigung

Eine weitere Form der Benachteiligung ist die Belästigung. Darunter werden unerwünschte Verhaltensweisen verstanden, die eine Person einschüchtern, beleidigen oder erniedrigen und so ihre Menschenwürde verletzen. Wie bei den anderen Formen der Benachteiligung gilt auch hier, dass vor allem die Wirkung entscheidend ist. Die sexuelle Belästigung als eine spezifische Form der Belästigung wurde vom Gesetzgeber wegen ihrer Bedeutung am Arbeitsplatz im Rahmen des AGG besonders betont. Für Belästigung gibt es keine sachliche Rechtfertigung.

## Wer benachteiligt?

Benachteiligungen können durch das Handeln einzelner Menschen entstehen, aber auch durch das Handeln von Institutionen, z. B. durch fehlende Barrierefreiheit beim Zugang zu Informationen. Darüber hinaus können Benachteiligungen auch durch sprachliche und bildliche Darstellungen entstehen, wie z. B. den Gebrauch des N-Worts .

## Schützenswerte Merkmale



Nicht jede Benachteiligung ist eine Diskriminierung. Vergibt ein\_e Vermieter\_in keine Wohnung an Heavy-Metal-Fans ist das ungerecht, benachteiligend und für die betroffene Person verletzend, aber im engeren Sinne keine Diskriminierung.

Der Diskriminierungsbegriff ist Benachteiligungen vorbehalten, die aufgrund tatsächlicher oder zugeschriebener Merkmale geschehen, die gesellschaftlich als schützenswert gelten. Schützenswerte Merkmale sind:

- (1) ein wesentlicher Teil der Person
- (2) schwer bis nicht veränderbar
- (3) Bestandteil gesellschaftlicher Machtstrukturen, die systematisch zu Ungleichbehandlungen führen.

## Beispiel

Das Geschlecht bzw. eine vergeschlechtlichende Zuschreibung als Mann oder Frau ist ein wesentlicher Teil der Identität (1). Das Geschlecht ist für die einzelne Person nur schwer veränderbar (2) und steht im Zusammenhang mit gesellschaftlich relevanten Ungleichheitsstrukturen (3), wie z. B. der Einkommensdiskriminierung von Frauen (Gender Pay Gap) oder der Praxis geschlechtsvereindeutigender Eingriffe bei intersexuellen Menschen.

## Geschützte Merkmale nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Im AGG werden die folgenden Merkmale als schützenswert genannt:

- das Lebensalter
- die sexuelle Identität
- das Geschlecht
- Herkunft (inklusive Verbot rassistischer Zuschreibungen)
- eine Behinderung
- die Religion / Weltanschauung.

Der abschließende Charakter dieser Aufzählung ist Gegenstand von Diskussionen. Kritiker\_innen weisen darauf hin, dass beispielsweise der soziale Status bzw. die soziale Herkunft als Merkmal fehlen. Menschenrechtsdokumente der Vereinten Nationen beispielsweise nutzen deshalb stets eine für weitere Merkmale offene Aufzählung.

## Vielfache Zugehörigkeiten

Niemand ist „nur“ Mann oder Frau, hetero oder homo. Jeder Mensch hat ein Geschlecht\*, eine Herkunft\* und ein Lebensalter. Wir alle haben eine sexuelle Identität und eine Weltanschauung/ Religion. Vielleicht werden wir behindert. Jeder Mensch ist mehrdimensional und hat vielfache Zugehörigkeiten. Die individuelle Kombination unterschiedlicher Gruppenzugehörigkeiten kann Diskriminierungseffekte erzeugen, verstärken aber auch abschwächen.

- Ein\_e Arbeitgeber\_in stellt Frauen im Alter zwischen Anfang Zwanzig und Mitte Dreißig grundsätzlich nicht ein, weil diese längerfristig wegen Schwangerschaft und der Betreuung von Kindern ausfallen könnten. Diese Diskriminierung beruht auf einer Kombination der Merkmale Alter und Geschlecht.
- Ein Mann bewirbt sich. Einmal wird er abgelehnt, weil er im Rollstuhl sitzt. Ein anderes Mal, weil er schwul ist. Die selbe Person erlebt Diskriminierung in verschiedenen Situationen aus verschiedenen Gründen.

## Sachliche Rechtfertigung

Ungleichbehandlungen sind keine Diskriminierung, wenn sie sachlich gerechtfertigt sind. Das heißt, nur wenn es für eine Benachteiligung keine gute Begründung gibt, handelt es sich im Fachverständnis um Diskriminierungen.

### Beispiel

Kommt ein\_e Jugendliche\_r nicht in einen Film ab 18 Jahren, ist dies eine Benachteiligung (alle über 18 Jahre dürfen den Film sehen) aufgrund eines geschützten Merkmals (Lebensalter). Aber es ist keine Diskriminierung, weil es einen sachlichen Grund für diese Behandlung gibt: den Jugendschutz.

Auch Nachteilsausgleiche (im AGG als positive Maßnahmen bezeichnet) sind eine gerechtfertigte Form der Ungleichbehandlung. Sie fördern punktuell und zeitlich begrenzt die Mitglieder benachteiligter Gruppen, um so strukturelle Formen der Benachteiligung abzubauen. Beispiele für Nachteilsausgleiche sind etwa die bevorzugte Einstellung bei gleicher Eignung, verbindliche Zielvereinbarungen (u. a. Quotenregelungen) oder Mentoringprogramme.

Wie bei den Teilschritten „Benachteiligung“ und „Merkmale“ werden auch einzelne Aspekte der sachlichen Rechtfertigungen diskutiert. Dies betrifft beispielsweise die von Antidiskriminierungsverbänden kritisierte „Kirchenklausel“ im AGG und die Frage, wie weitreichend Sonderregelungen für Glaubensgemeinschaften bezogen auf die konfessionelle Bindung ihrer Mitarbeitenden gehen sollten.



## **Der Dreischritt kann Auseinandersetzungen erleichtern, nicht ersetzen**

Der Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – sachliche Rechtfertigung erlaubt eine erste Einschätzung konkreter Situationen. Die Antworten auf die drei Fragen können unterschiedlich ausfallen und sind notwendigerweise Gegenstand persönlicher, politischer und rechtlicher Auseinandersetzungen. Sie spiegeln individuelle Erfahrungen, aber auch gesellschaftliche Machtverhältnisse und Wertvorstellungen. Sie verändern sich mit der Gesellschaft und sind zugleich der Impuls für Veränderungen.

### **Aktuelles Beispiel**

Wann und bis zu welcher Höhe ist die Gesellschaft bereit, zusätzliche Kosten für eine inklusive Schule in Kauf zu nehmen, um einen diskriminierungsfreien Zugang zur Schulbildung für alle Kinder zu ermöglichen?

### **Historisches Beispiel**

Die Durchsetzung des Frauenwahlrechts und dessen heutige Selbstverständlichkeit zeigen, dass Diskriminierungsschutz sich historisch im Zuge langjähriger sozialer Auseinandersetzungen entwickelt. Was Anfang des 20. Jahrhunderts hart erkämpft wurde, stellt heute eine Selbstverständlichkeit dar.

## 5. Das Diskriminierungsverständnis der Antidiskriminierungsberatung

Das beraterische Verständnis von Diskriminierung kombiniert den Ansatz der Diskriminierungserfahrung mit dem analytischen Dreischritt und einer Reflexion gesellschaftlicher Machtverhältnisse. Diese drei Zugänge werden unter dem Fokus einer expliziten Handlungsorientierung miteinander verbunden.



Abbildung 11:  
Diskriminierungsverständnis der  
Antidiskriminierungsberatung

### Diskriminierungserfahrung

Die Perspektive der Diskriminierungserfahrung beschreibt das Erleben von Betroffenen. Diskriminierungserfahrungen sind Gewalterfahrungen. Im Zentrum stehen damit individuelle Erfahrungen von Grenzüberschreitungen sowie Verletzungen der Integrität und Würde und alle damit einhergehenden emotionalen, sozialen, materiellen und identitären Folgen.

Die Diskriminierungserfahrung selbst, aber auch die spätere Auseinandersetzung mit ihr, ist durch eine Vielzahl von schmerzhaften und teilweise widersprüchlichen Gefühlen geprägt: Wut, Ohnmacht, Scham, Selbstzweifel, Verletztheit, Unsicherheit, Schwäche, Demütigung, Überrumpelung, Trauer, Hilflosigkeit, Sprachlosigkeit. Zugleich rufen aktuelle Erfahrungen oft grundsätzliche Fragen zu der eigenen Identität, der Position in der Gesellschaft und der Wahrnehmung durch andere auf. Sie ragen häufig in wichtige soziale Beziehungen hinein und betreffen auch zentrale materielle Aspekte wie beispielsweise den Zugang zu Arbeit, Bildung oder Wohnraum.



Diskriminierungssituationen können für Betroffene unterschiedliche, richtungsweisende Lehren beinhalten, die als Leitsätze verinnerlicht werden: Du gehörst nicht dazu. Sei wachsam! Vermeide bestimmte Orte, Personen, Themen! Lass Dir nichts gefallen! Schlag zurück! Sei doppelt so gut! Zeig's denen! Such Dir Unterstützung. Sie spiegeln Schmerz und eine Position des Ausschlusses, können aber auch Widerstandsgeist wecken und Kräfte aktivieren.

In der Summe prägen konkrete Diskriminierungserfahrungen Identitäten und schärfen den Blick für die strukturelle Qualität von Diskriminierung.

Die Erfahrung von Diskriminierung wird regelmäßig als eine Erzählung „ohne gutes Ende“ erzählt. Das Unrecht bleibt ohne Ausdruck, eine Benachteiligung dauert an oder könnte wieder geschehen.

Vorstellungen einer guten Lösung beinhalten für Betroffene oftmals eine Anerkennung ihrer Wahrnehmung und ihres Erlebens, eine Entschuldigung oder Entschädigung sowie eine nachvollziehbare, transparente Veränderung bzw. Beseitigung der Diskriminierung.

### **Relevante Aspekte für das beraterische Verständnis von Diskriminierung**

- Die Perspektive „Diskriminierungserfahrung“ benennt die gewaltförmige Qualität von Diskriminierung und betont, dass es um mehr als nur die Klärung rechtlicher Definitionen und sachlicher Fragen geht. Für Betroffene sind Diskriminierungen tief gehende Erfahrungen der Verletzung, Ausgrenzung und Verbesonderung. Sie können ihre Lebenswirklichkeit nachhaltig prägen.
- Die Diskriminierungserfahrungen zugrunde liegende persönliche Betroffenheit steht nicht im Widerspruch zu einer sachlichen Bewertung oder einem konstruktiven Dialog. Die subjektiven Theorien, die Betroffene in der Vielzahl der Fälle zugrunde legen, wenn sie eine Situation als diskriminierend beschreiben, reflektieren wesentliche Bestandteile fachlicher Definitionen. Darüber hinaus ist der Großteil der Betroffenen bereit und offen für die kritische Auseinandersetzung mit der eigenen Wahrnehmung und den Positionen anderer.
- Die Beschreibungen, Argumente und Positionierungen von Betroffenen werden in Auseinandersetzungen um Diskriminierung oftmals weniger beachtet als die Positionierungen von Angehörigen der gesellschaftlichen Mehrheit. Hier existiert ein deutliches Machtgefälle, das Ausdruck gesellschaftlicher Verhältnisse ist. Es ist der Verdienst von Betroffenen, Diskriminierungen gegen stillen oder offenen Widerstand sichtbar zu machen und Veränderungen einzufordern. Vor diesem Hintergrund muss ein selbstreflexives, machtkritisches Verständnis von Diskriminierung die Definitionsmacht von Betroffenen stärken und marginalisierte Perspektiven in den Fokus der Aufmerksamkeit rücken.

### **Die Perspektive des Dreischritts**



Der Dreischritt Ungleichbehandlung – Merkmal – Rechtfertigung ergänzt die Perspektive von Betroffenen und strukturiert Argumente. Zugleich setzt er aber auch eine Grenze für das Definitionsrecht Betroffener. Berater\_innen müssen eine Balance zwischen den beiden Zugängen herstellen. Dabei ist es wichtig, ihr Verständnis von „Ungleichbehandlung“ und „Merkmale“ im Sinne der Betroffenen möglichst weit auszulegen, Ausnahmen und Rechtfertigungen hingegen sehr konkret zu fassen.



## Die Perspektive gesellschaftlicher Machtverhältnisse

Diskriminierung finden vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Machtverhältnisse statt und stützen sich auf relativ stabile strukturelle und diskursive Ungleichheiten, die historisch gewachsen sind. Das bezieht sich sowohl auf das Erleben von Benachteiligung als auch auf das Sprechen über konkrete Situationen und Fälle.



Gesellschaftliche Machtverhältnisse beim Thema Diskriminierung mitzudenken, bedeutet u. a. zu berücksichtigen, dass Menschen (auch Berater\_innen) strukturell benachteiligten oder privilegierten Gruppen angehören und durch ihre Positionen geprägt werden. Es bedeutet zu berücksichtigen, dass die Auseinandersetzung in konkreten Fällen oftmals nicht auf Augenhöhe stattfindet, sondern Betroffene sich auch gegen wirkmächtige Normalitätsvorstellungen und strukturelle Widerstände behaupten müssen, etwa wenn rassistische Diskriminierungen vor einem wenig sensibilisierten, weiß geprägten Gericht verhandelt werden. Es bedeutet aber auch, Diskriminierung nicht als isolierte Einzelfälle zu betrachten, sondern den Zusammenhang herzustellen zwischen der konkreten Diskriminierung durch eine\_n Arbeitgeber\_in und den strukturellen Benachteiligungen im Bildungssystem, einem komplizierten Aufenthaltsrecht, dem misstrauischen Blick von Passant\_innen auf der Straße, ausschließlich in deutscher Sprache verfassten Orientierungshilfen und einem öffentlichen Leitkulturdiskurs.

## Handlungsorientierung

Die Perspektiven von Diskriminierungserfahrung, Dreischritt und gesellschaftlichen Machtverhältnissen gehen nicht vollständig ineinander auf und können einander widersprechen. Sie zu vereinbaren ist mitunter anspruchsvoll. Das ist etwa regelmäßig dann der Fall, wenn klare Beweise für eine Diskriminierung fehlen, aber ein begründeter Verdacht besteht.

Am Beispiel: Immer wieder wenden sich Ratsuchende an das ADB, weil sie von der Security eines Geschäftes wegen Ladendiebstahls kontrolliert wurden. Die Betroffenen erleben die Kontrolle als diskriminierend und demütigend und stellen einen Zusammenhang mit ihrer (zugeschriebenen) Herkunft her. Die Betreiber\_innen beteuern, dass die Security keine Unterschiede nach der Herkunft machen und nicht-deutsche Kund\_innen nicht besonders beobachten würde. Wissenschaftliche Studien, die Art der Ausbildung von Sicherheitspersonal und gesellschaftliche Debatten zur Kontrollpraxis von Securities und Polizei weisen darauf hin, dass sogenanntes „Racial Profiling“ ein ernsthaftes Problem und eine Alltagserfahrung nicht mehrheitsdeutscher Menschen ist.

Der Lösungsansatz der Beratung heißt: handlungsorientierte Definition des Ziels. Es geht nicht um ein abschließendes Urteil im Sinne von: „Wer hat nun Recht?“, sondern um eine konkrete Veränderung im Sinne von: „Es gibt einen realen Konflikt. – Was kann getan werden, um die Situation in Richtung Gleichbehandlung zu verändern?“.

**Am Beispiel:** Es kann sinnvoll sein, einen Dialog zwischen Betroffenen und der Geschäftsführung zu unterstützen, in dem es um eine Entschuldigung für die konkrete Situation geht, ein Verstehen der jeweils anderen Position und Handlungslogik sowie um mögliche strukturelle Maßnahmen (z.B. Erfolgsevaluation der Kontrollen, Personalschulung bzgl. Personenwahrnehmung und Kommunikationsverhalten, Betonung von Diskriminierungsverbot durch Dienstanweisung, Einrichtung eines Beschwerdesystems).

So wird nicht über die Frage der Bezeichnung der konkreten Situation diskutiert (z. B. Diskriminierung vs. Missverständnis), sondern darüber, wie eine angemessene Umgangsweise aussieht, welche Veränderungen sinnvoll sein könnten und wer welche Verantwortung übernimmt. Mit dem Focus konstruktiver Veränderungen und verbindlicher Verantwortungsübernahme lassen sich Betroffenenperspektive, gesellschaftliche Machtverhältnisse und Dreischritt balancieren.

## Verweisberatung konkret

Die Verweisberatung kann vielen Ratsuchenden den Zugang zu Unterstützung und einem effektiven Diskriminierungsschutz ermöglichen. Was gehört dazu? Welche Möglichkeiten haben Sie? Was sollten Sie beachten?

Dieses Kapitel stellt die Schritte der Verweisberatung detailliert vor. Die zentralen Fragen lauten: Wie erkennen Sie Diskriminierung? Was ist Ihre Rolle als Verweisberater\_in? An wen können Sie weitervermitteln?

## 1. Diskriminierung erkennen und benennen

### Diskriminierung erkennen

Machen Sie das Erkennen von Diskriminierung zu einer fachlich selbstverständlichen Pflichtaufgabe.

### Verankerung im Beratungsalltag

Finden Sie Möglichkeiten, eine Sensibilität für das Thema fest in Ihrem Beratungsalltag zu verankern. Hilfreich sind u. a. regelmäßige Selbstreflexionen/Supervisionen, Teamgespräche sowie Teamentwicklungsmaßnahmen und gezielte Weiterbildungen.

### Diskriminierung benennen

Das Wort Diskriminierung wird vielfach noch immer tabuisiert. Für Mehrheitsangehörige und Betroffene ist es emotional hoch besetzt. Bringen Sie das Thema in Sprache und nennen Sie es beim Namen. Damit signalisieren Sie Betroffenen eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung und eröffnen Handlungsräume.

## Wie wird Diskriminierung thematisiert?

### Direkte Thematisierung durch Betroffene

Betroffene berichten über Diskriminierungen. Dies kann in Form einer Beschwerde geschehen, in der eine Situation direkt als diskriminierend benannt wird. Vielleicht werden Sie auch direkt um Unterstützung gebeten.

Die direkte Benennung von Diskriminierung ist in der Regel eine bewusste und mutige Entscheidung:

- Die Betroffenen offenbaren eine Verletzung.
- Sie weisen gesellschaftlich weit verbreitete Vorstellungen („Selbst schuld!“, „Wird schon berechtigt gewesen sein.“) als falsch zurück.
- Sie entscheiden sich gegen die Resignation („Da kann man eh nichts ändern.“, „Verschwende mal nicht deine Zeit.“) Stattdessen formulieren sie eine Kritik, die auf Veränderung abzielt.

- Sie überwinden berechtigte Ängste, die mit erwarteten Reaktionen zusammenhängen und oftmals erlebt wurden:
  - Nicht Ernst genommen werden, Infragestellungen, Bagatellisierungen („Das bildest du dir ein.“, „Sei mal nicht so empfindlich.“ etc.)
  - Angriffe („Was willst du hier unterstellen?!“)
  - weitere Ausgrenzungen („Mit der rede ich nicht mehr!“, „Der kriegt hier keinen Job mehr.“)

### **Indirekte Thematisierung durch Betroffene**

Weit häufiger als direkt werden Diskriminierungserfahrungen aber zwischen den Zeilen thematisiert. Hier einige wichtige Formen:

- „normale“ Alltagsbeschreibung
  - „Ich habe immer noch keinen Fernseher, weil ich ja keinen Kredit bekomme.“ (Zitat einer Migrantin mit festem Aufenthalt und Arbeitsvertrag).
- Umschreibungen durch (geänderte) Verhaltensweisen
  - „Auf meiner neuen Arbeit weiß niemand, dass ich lesbisch bin.“
- mit deutlicher Distanz (zeitlich, räumlich, emotional)
  - „Früher...“ oder „Als ich noch in X gelebt habe...“ oder auch in deutlich ironischer Form (Was?! Das soll es hier geben!!)
- Verinnerlichungen
  - „Ich kann ja gut verstehen, dass Leute wie ich nicht ... können.“
- durch systematische Nicht-Thematisierung
  - ...etwa indem erwartbare Diskriminierungserfahrungen im Rahmen einer Lebenswelt- oder Identitätsarbeit nicht benannt werden.

### **Verhalten von Verantwortlichen**

Eine dritter wesentlicher Ansatz, Diskriminierung zu erkennen, sind Dokumente, Aussagen und Verhaltensweisen von Personen/ Institutionen, die für eine Diskriminierung verantwortlich sind.

- Eine kommunale Personalverwaltung schreibt Ausbildungsplätze im forstwirtschaftlichen Bereich aus. Der zweiseitige Aushang verwendet ausschließlich die männliche Form. Die illustrierenden Fotos zeigen ausschließlich Männer.
- Nach einer rassistischen Beleidigung in einem Fitness-Studio weist die Studioleitung jede Handlungsmöglichkeit zurück und definiert den Vorfall als „Privatangelegenheit zweier Mitglieder“.

### **Schwierigkeiten im Erkennen von Diskriminierung**

Es ist einfach und anspruchsvoll zugleich, Diskriminierung zu erkennen. Es ist einfach, weil mit dem Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – sachliche Rechtfertigung die wesentlichen Fragen abgedeckt sind und Diskriminierung auf unterschiedliche Weise thematisiert wird.

Es ist zugleich aber auch anspruchsvoll. Das zeigt das Ergebnis einer empirischen Studie<sup>1</sup> eindrucksvoll. Der Autor arbeitete heraus, dass qualifizierte Sozialarbeiter\_innen das Thema Rassismus in ihrer Arbeit systematisch ausblendeten, unabhängig davon, in welcher Form es von den Jugendlichen angesprochen wurde. Unter anderem bilanziert er: „Wenn die Jugendlichen Rassismuserfahrungen ansprechen, reagieren die PädagogInnen in der Regel nicht empathisch und unterstützend, sondern sie relativieren und bezweifeln die gemachten Erfahrungen.“ (S. 306)

Die Schwierigkeiten hängen mit verschiedenen Faktoren zusammen. Situative Mehrdeutigkeiten, Handlungsdruck, knappe Ressourcen, die Erwartung von Konflikten, fehlendes Wissen und persönliche Unsicherheiten aufgrund eigener Mehrheitszugehörigkeiten u.a. sind wesentliche Hürden für das Erkennen und Benennen von Diskriminierung.

### **Fokus der eigenen Arbeit**

In Verweisberatungen sind Diskriminierungserfahrungen in der Regel nicht der Beratungsanlass/-auftrag. Das heisst, Klient\_innen berichten über Diskriminierungen ohne diese aktiv ins Zentrum zu stellen. Oftmals nennen sie Diskriminierung auch nicht explizit beim Namen. Beratende können sie so leicht übersehen oder sie „auf später“ verschieben. Welchen Stellenwert haben Diskriminierungserfahrungen aktuell in Ihrer Arbeit? Woran merken Ratsuchende, dass Ihnen das Thema wichtig ist?

*Woran merken  
Ratsuchende, dass Ihnen  
das Thema wichtig ist?*

### **Reflexion eigener Erfahrungen und Zugehörigkeiten**

Als Berater\_in haben Sie einen persönlichen Bezug zum Thema Diskriminierung. Sie sind Mehrheitsangehörige\_r und/oder machen selbst Diskriminierungserfahrungen. Ihre gesellschaftliche Position prägt Sie kognitiv (Wissen über Alltagswelten, rechtliche Situation etc.) und emotional (Widerstände, Verletzlichkeiten, etc.). In der Konsequenz wird es Ihnen oftmals leichter fallen, eine der beiden Perspektiven (kritisierende vs. kritisierte Person) einzunehmen.

### **Umgang mit Konflikten**

Diskriminierungen führen manchmal zu konflikthafter Auseinandersetzungen. Die Bewertung einer Situation (Liegt eine Diskriminierung vor?) ist umstritten, Betroffene und Kritisierte sind emotional stark beteiligt, Positionen können schnell verhärten. Als Dritte werden Sie einbezogen – Sie können einerseits aufgefordert werden, sich zu positionieren und laufen andererseits „Gefahr“ selbst kritisiert zu werden.

### **Umgang mit Unklarheiten und Mehrdeutigkeiten**

Diskriminierung wird häufig verdeckt und geleugnet (Zum Beispiel die Auskunft der Security: „Heute ist Privatparty.“ wenn sie nicht-„deutsch“ aussehende Männer nicht in den Club lassen.). Informationen sind lückenhaft, Aussagen widersprechen sich.

### **Umgang mit starken Gefühlen und Beziehungsdynamiken**

Diskriminierungserfahrungen lösen starke Emotionen wie Wut, Verzweiflung, Scham, Traurigkeit etc. aus. Beim Sprechen über Diskriminierung kehren sie oftmals zurück.

---

<sup>1</sup> Melter, Claus (2006): Rassismuserfahrungen in der Jugendhilfe. Eine empirische Studie zu Kommunikationspraxen in der sozialen Arbeit. Waxmann Verlag, Münster

Zusätzlich können auch relevante Verletzungserfahrungen aus der Vergangenheit aktualisiert werden. Starke Beziehungsdynamik, die auch die Beratenden einbeziehen, können entstehen.

### Selbstverständnis der eigenen Organisation

*Wie ist Antidiskriminierung strukturell in Ihrer Organisation verankert?*

Diskriminierung ist ein Querschnittsthema, das im Beratungsalltag neben spezifischen Fach- und anderen Querschnittsthemen steht. Es bedarf bewusster Entscheidungen (Weiterbildungen, Verantwortliche, Leitbild, Netzwerkarbeit), um eine Sensibilität für Diskriminierung und entsprechende Handlungskompetenzen aufzubauen und zu erhalten. Wie ist Antidiskriminierung strukturell in Ihrer Organisation verankert? Wer fühlt sich zuständig? Wie (oft) wird ein Bezug zu Ihrer Kernaufgabe hergestellt?

### Außenwahrnehmung der eigenen Organisation

*Wie ansprechbar erscheint Ihre Institution von Außen?*

Diskriminierungen sind sehr persönliche Erfahrungen. Sie können begleitet werden von Zweifeln an der eigenen Wahrnehmung (Bin ich zu sensibel?) und Zurückhaltung im Gespräch (Glaubt der/die mir? Können/ wollen die mir helfen?). Klient\_innen entscheiden auch nach dem Beratungssetting ob sie über Diskriminierungen berichten. Welche Kompetenzen und Haltungen kommunizieren Sie? Wie ansprechbar erscheint Ihre Institution nach Außen? Wie oft werden Sie angesprochen? Mit welchen Erwartungen? Als wie glaubwürdig, unabhängig, unterstützend nehmen Ratsuchende Ihre Institution aufgrund ihrer Anbindung wahr?

## 2. Informationssammlung oder Erstgespräch

Das Erstgespräch kann unterschiedlich ausführlich und tief gehend sein. Das Spektrum reicht von einigen wenigen Fragen bis zu einer umfangreichen Erstberatung.

### Informationssammlung

*siehe Checkliste Informationssammlung*

Klares Ziel des Gesprächs ist es, eine geeignete Ansprechstelle für die Weitervermittlung zu finden.

Hilfreiche Fragen

- Fragen, für ein grobes Verständnis der Situation (Wer? Was? Wann? Wo?)
- Was möchten Sie tun? Was soll geschehen?
- Welche Unterstützung wünschen Sie sich von mir? Von anderen?  
Was soll keinesfalls passieren?

### 2-Monats-Frist!

Bitte beachten Sie, dass für rechtliche Schritte nach dem AGG eine Frist von 2 Monaten ab Kenntnisnahme der Diskriminierung gilt. Möchten sich Betroffene die Möglichkeit juristischer Schritte nach dem AGG offen halten, müssen sie ihre gesetzlichen Ansprüche innerhalb dieser Zeit schriftlich bei der verantwortlichen Seite anmelden. Die Fristwahrung sichert des Recht auf eine Klage, sie verpflichtet Betroffene aber zu nichts. Aus diesem Grund sind manchmal schnelle (Teil)Entscheidungen, etwa die Kontaktaufnahme zu einer Beratungsstelle, nötig.



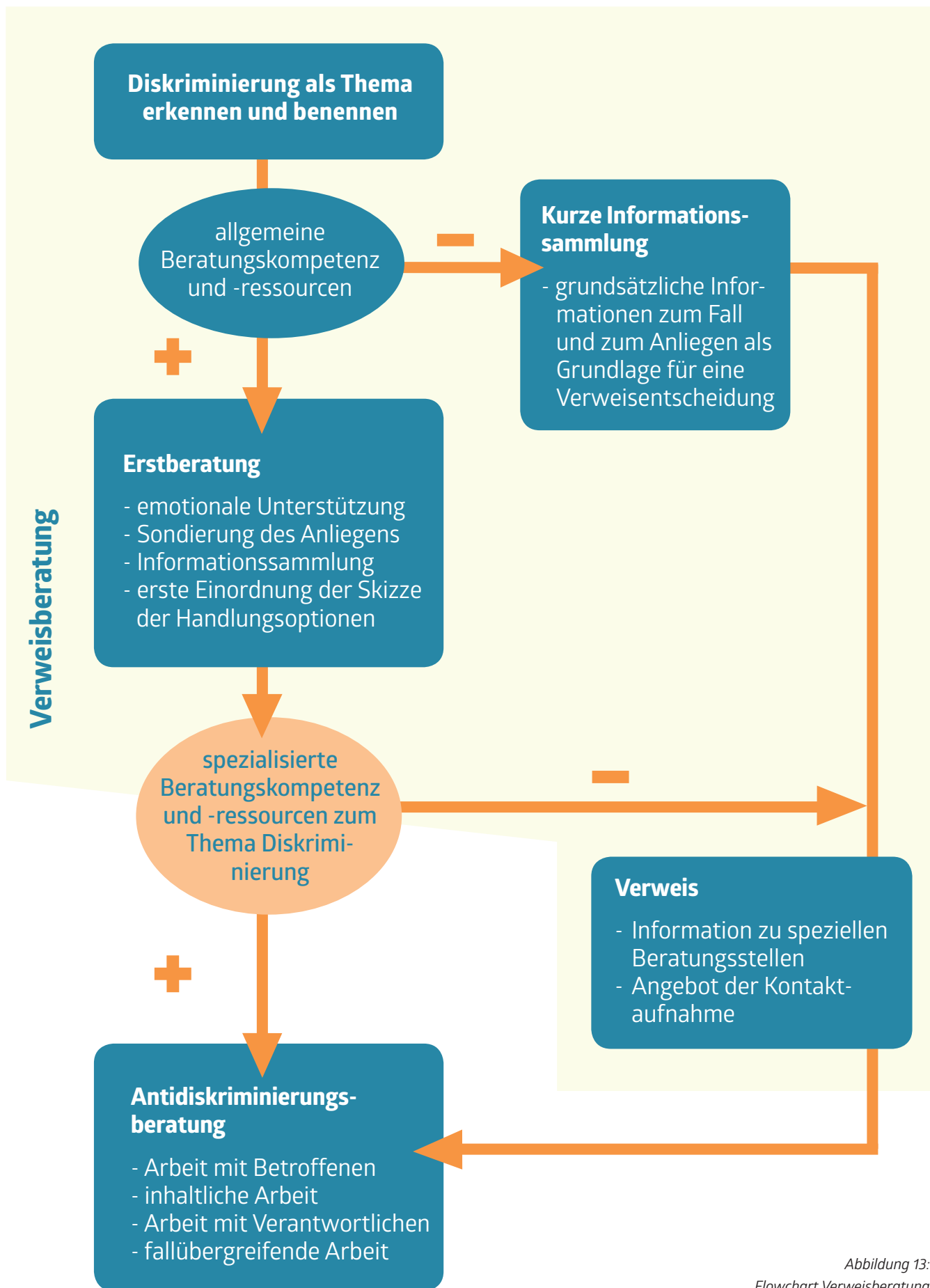


Abbildung 13:  
Flowchart Verweisberatung

vgl. D. Bartel (2012): Leitfaden Beratung bei Diskriminierung.  
Erste Schritte und Weitervermittlung (2012).  
Herausgeber: Antidiskriminierungsstelle des Bundes

## Erstberatung

*siehe Checkliste  
Erstberatung*

Wenn Sie über die grundlegenden Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen und auch die Rahmenbedingungen stimmen, können Sie stärker beraterisch arbeiten. Relevant sind dann die folgenden Aspekte:

### Empowerment von Betroffenen

Stärken Sie die Ratsuchenden und geben Sie ihnen den Raum/ die Möglichkeit zu eigenverantwortlichem Handeln. Hören Sie aufmerksam zu und schaffen Sie so die Gelegenheit für Betroffene, ihre eigenen Worte für das Geschehene zu finden. Indem Ratsuchende erzählen, können sie ihre Erfahrung verarbeiten und verstehen. Halten Sie sich zunächst mit eigenen Bewertungen und Lösungsvorschlägen zurück. Betonen Sie das Recht der Betroffenen auf ihre Wahrnehmung und ihre Gefühle.

### Sondierung des Anliegens

Jeder Mensch hat seine eigene Art des Erlebens, individuelle Vorerfahrung, Stärken und Lösungsideen. Unterstützen Sie die Ratsuchenden dabei, ihr Anliegen möglichst klar zu benennen und deutliche Aufträge zu formulieren. Dazu können Sie fragen:

- Was soll geschehen?
- Was erwarten Sie von XY?
- Welche Unterstützung wünschen Sie sich von mir/ von anderen?

Aus der Erfahrung spezialisierter Beratungsstellen lässt sich sagen, dass es vielen Betroffenen um eine Anerkennung der Verletzung, eine Entschuldigung und eine Veränderung für die Zukunft geht. Im konkreten Fall können aber auch andere Anliegen bedeutsam sein.

Manche Aufträge und Anliegen werden aus verschiedenen Gründen nicht sofort oder nicht offen formuliert.

### Sammlung und Strukturierung von Informationen

*siehe Checkliste  
Gedächtnisprotokoll*

Für die Einordnung eines Falles und die Planung von Interventionsschritten ist es wichtig, die notwendigen Informationen zu sammeln und zu strukturieren. Unmittelbar nach einer Diskriminierung ist das Erlebnis noch frisch, was den Blick schärft und zugleich ablenken kann. Unterstützen Sie die ratsuchende Person dabei, die Informationen zu strukturieren und festzuhalten.

Wichtige Fragen sind:

- Was ist genau geschehen?
- Wann? Wo? Wie?
- Welche Vorgeschichte gibt es?
- Wer war beteiligt?
- Welche Indizien/ Verdachtsmomente gibt es?
- Wer kann Angaben bestätigen?
- Was haben Sie bereits unternommen?

Schlagen Sie ein Gedächtnisprotokoll vor oder notieren Sie die wichtigen Informationen.



## Aufzeigen möglicher Handlungsoptionen/ Unterstützungsangebote

Haben Sie ein erstes Verständnis der Situation und des Anliegens gewonnen, können Sie gemeinsam mit den Ratsuchenden verschiedene Handlungsmöglichkeiten vorstellen und Unterstützungsangebote machen. Hier ist eine Orientierung an der Geschwindigkeit und den Bedürfnissen der Betroffenen wichtig. Achten Sie auf ihre fachlichen Grenzen. Geben Sie nur fundierte Informationen und machen Sie eigene Wissenslücken transparent. Als eine grobe Orientierung:

- Handlungsoptionen

Es gibt gesetzliche Grundlagen, staatliche und nicht-staatliche Unterstützungsstrukturen, fallbezogene und fallübergreifende (strukturelle) Handlungsmöglichkeiten, vermittelnde und konfrontative Instrumente, außergerichtliche und juristische, den Fokus auf die persönliche Verarbeitung und / oder die Auseinandersetzung mit Verantwortlichen, kostenlose und kostenpflichtige Angebote.

*Vgl. advd: Antidiskriminierungsberatung in der Praxis; Kapitel: Interventionen gegen Diskriminierung. Ein Überblick*

- Unterstützungsangebote

Betonen Sie, dass die Kontrolle und Verantwortung immer den Ratsuchenden liegt – sie allein entscheiden. Vertraulichkeit muss zugesichert sein. Bestärken Sie Ratsuchende darin, darauf zu achten, dass sie bei allen Schritten ein gutes Gefühl haben, Vertrauen entwickeln, kritische Fragen stellen und zu jedem Zeitpunkt auch „Nein“ sagen können.

## 3. Weitervermittlung

Der abschließende Schritt der Verweisberatung ist die Weitervermittlung. Hierfür müssen Sie die folgenden Fragen beantworten:

- Wann verweisen?
- An wen verweisen?
- In welcher Form verweisen?
- Was ist zu beachten?

### Wann verweisen?

Prüfen Sie im konkreten Fall, ob Sie über das notwendige Wissen und die Erfahrungen verfügen und ob die Rahmenbedingungen Ihrer Arbeit (Arbeitsauftrag, Zeit, etc.) passen. Das beraterische Verständnis von Diskriminierung ist eine Gratwanderung zwischen der Situationsdefinition durch die Betroffenen und einer sachlichen Einschätzung. Nicht immer wird es Ihnen gelingen, eine eindeutige Einschätzung zu treffen. Das trifft vor allem auf komplexe Unterstützungswünsche zu.

Fragen Sie Beratungsstellen um Rat, an die Sie verweisen würden. Stellen Sie den Sachverhalt in anonymisierter Form dar und holen Sie sich mit einer zweiten Meinung mehr Sicherheit.

Erkennen und benennen Sie Diskriminierung lieber einmal zu oft als einmal zu wenig.

## An wen verweisen?

Innerhalb einer ausdifferenzierten Beratungslandschaft, bestehend aus wohnort- und alltagsnahen Anlauf- und Erstberatungsstellen einerseits und spezialisierten Antidiskriminierungsberatungsstellen andererseits wären diese spezialisierten Beratungsstellen die erste Adresse für einen Verweis.

Allerdings befindet sich Sachsen und auch Deutschland diesbezüglich noch in einer frühen Entwicklungsphase – eine solche Beratungslandschaft, ein flächendeckendes Netz mit Knotenpunkten, existieren bislang nicht.

## Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen

Spezialisierte AD-Beratungsstellen sind unabhängige Beratungsstellen mit dem Arbeitsauftrag, von Diskriminierung betroffene Menschen bei der Verarbeitung ihrer Erfahrungen und Einforderung ihrer Rechte zu unterstützen. Die Arbeit basiert auf definierten Qualitätsstandards (vgl. advd 2009, 2012), die wesentliche inhaltliche Prinzipien (Verständnis von Diskriminierung, Parteilichkeit, Empowerment, Intersektionalität), Interventionsmethoden (psychosozial, rechtlich, politisch) und Rahmenbedingungen der Arbeit (Unabhängigkeit, Interdisziplinarität und Diversität des Teams, Barrierefreiheit) definieren.

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt in der ganzheitlichen Einzelfallarbeit und fallübergreifenden, strukturellen Veränderungen.

### Bundesebene

- Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd)  
[www.antidiskriminierung.org](http://www.antidiskriminierung.org)  
[info@antidiskriminierung.org](mailto:info@antidiskriminierung.org)

### in Sachsen

- Antidiskriminierungsbüro Sachsen (ADB)  
[www.adb-sachsen.de](http://www.adb-sachsen.de)  
[beratung@adb-sachsen.de](mailto:beratung@adb-sachsen.de)  
Telefon: (0341) 3039492

## Institutionen der Antidiskriminierungsarbeit

Diese Institutionen sind auf regionaler, Landes- oder Bundesebene angesiedelt. Ihr Arbeitsschwerpunkt liegt auf der strukturbezogenen Antidiskriminierungsarbeit (Gremien- und Netzwerkarbeit, politische Lobbyarbeit, Forschung, Öffentlichkeitsarbeit) und ist i.d.R. stark auf das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) bezogen. Für Betroffene bieten sie in begrenztem Umfang Unterstützungen an. Beratung im Sinne einer kontinuierlichen und umfassende Begleitung ist jedoch nicht möglich.

### Bundesebene – staatlich

- Antidiskriminierungsstelle des Bundes  
[www.antidiskriminierungsstelle.de](http://www.antidiskriminierungsstelle.de)  
[beratung@ads.bund.de](mailto:beratung@ads.bund.de)  
Telefon: (030) 185551865

### **Sachsen – nicht staatlich**

- Netzwerk für eine Antidiskriminierungskultur in Sachsen (NADIS)  
www.antidiskriminierungskultur-in-sachsen.de  
info@antidiskriminierungskultur-in-sachsen.de

### **Institutionen mit Diskriminierung als Querschnittsthema**

Diese Institutionen haben meist einen zielgruppenorientierten Auftrag, z. B. Migrationsbeauftragte. Die Unterstützung von Betroffenen in Diskriminierungsfragen ist ein Teilbereich ihrer Arbeit. Die Gruppe dieser Institutionen ist sehr heterogen und umfasst Beauftragte ebenso wie Selbsthilfeorganisationen oder Verbraucherschutzzentralen. Entsprechend breit gefächert sind die konkreten Unterstützungsangebote. Weiterhin ist zu prüfen, ob und wie stark das Thema tatsächlich im Selbstverständnis und Handeln der Organisationen verankert ist. Hierbei spielen sowohl Ressourcen als auch Kompetenzen eine Rolle.

### **Sachsen – staatlich**

- kommunale und Landesbeauftragte (Migration, Behinderung, Gleichstellung, Senior\_innen, sexuelle Identität)

### **Sachsen – nicht staatlich**

- Gerede, RosaLinde, Different People (Zielgruppe: Lesben, Schwule, Bi-, Trans\* und intergeschlechtliche Menschen)
- Kulturbüro Sachsen (Zielgruppe: Gemeinwesen, Vereine und Organisationen)
- Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe (LAG SH) (Zielgruppe: Menschen mit Behinderung)
- RAA Sachsen (Zielgruppe: Opfer rechtsmotivierter und rassistischer Gewalt)
- Verband binationale Familien und Partnerschaften (Zielgruppe: Menschen mit binationalen / hybriden Identitäten)

Hierbei handelt es sich nicht um eine abgeschlossene Aufzählung.

Im Bedarfsfall können Sie sich an das ADB Sachsen wenden. Wir unterstützen Sie bei der Suche nach geeigneten Ansprechpartner\_innen.

### **Berufsgruppen für spezifische Diskriminierungsaspekte**

Hierunter fallen niedergelassene Psycholog\_innen, Rechtsanwält\_innen und andere Berufsgruppen, die ein spezifisches Angebot und eine Kompetenz haben, die von anderen Stellen nur begrenzt abgedeckt werden kann. In der Regel sind diese Leistungen nicht kostenfrei.

Eine öffentliche Liste diskriminierungssensibler und -kompetenter Personen existiert nicht, da es in den Berufsvereinigungen in Sachsen keine spezifischen Arbeitsgruppen o.ä. zum Thema Diskriminierung gibt.

Im Bedarfsfall können Sie sich beim ADB Sachsen melden. Wir unterstützen Sie bei der Suche nach geeigneten Ansprechpartner\_innen in Ihrer Region.

## **Kontaktpflege**

Verweisstellen für Diskriminierungsfälle sollten Teil Ihres fachlichen Netzwerkes sein. Sollte dies noch nicht der Fall sein, überlegen Sie, ob es Ihnen möglich ist, den Kontakt aufzunehmen. Im Rahmen eines Telefonates oder Fachaustauschs können Sie wechselseitig ihre Arbeit vorstellen, Flyer und Informationsmaterialien austauschen, Fragen stellen/beantworten und ein Vorgehen in konkreten Fällen vereinbaren. Durch regelmäßige Gespräche können Sie die Qualität der Zusammenarbeit sichern: Kommen Klient\_innen an? Was kann verbessert werden?

Und nur bei ausdrücklicher Einwilligung der Ratsuchenden möglich: Wie haben sich konkrete Fälle entwickelt?

## **Welche Form der Vermittlung ist sinnvoll?**

Die Vermittlung kann in unterschiedlichen Formen geschehen. Prüfen Sie, welche Form im vorliegenden Fall angemessen ist.

### **Angebot der Unterstützung als Vermittlung**

Haben sich Betroffene (noch) nicht entschieden, ob sie eine Unterstützung annehmen möchten, ist es sinnvoll Ihnen die relevanten Informationen (Name, Adresse, Kontaktdaten, inhaltliche Informationen) mitzugeben. Machen Sie deutlich, dass die Entscheidung für oder gegen eine Unterstützung vollkommen in den Händen der Klient\_innen liegt.

### **Verbindliche Kontaktherstellung**

Liegt eine eindeutige Entscheidung vor und äußern Betroffene den klaren Wunsch nach Unterstützung, kann es sinnvoll sein, sie bei der Kontaktaufnahme zu unterstützen. Manche Klient\_innen finden es hilfreich, wenn ein Termin für sie vereinbart wird und/oder bereits ein kurzes gemeinsames Telefonat zum Anliegen stattgefunden hat.

### **Übergabegespräch**

Vor allem in Fällen, in denen bereits eine intensivere Erstberatung oder einzelne Interventionen stattgefunden haben, kann auch ein Übergabegespräch sinnvoll sein, bei dem die Ratsuchenden zu ihrem ersten Termin begleitet werden.

### **Kooperation im Beratungsfall**

Die Maximalvariante einer Weitervermittlung aus Sicht der Vermittelnden ist die Vereinbarung einer fallbezogenen Zusammenarbeit mit der anderen Stelle. Dies macht vor allem dann Sinn, wenn sich Kompetenzen und/oder Ressourcen auf diese Weise ergänzen lassen, z.B. Kooperation zwischen Selbsthilfeorganisation und kommunalem/r Beauftragten.

## Was kann/ sollte ich Ratsuchenden mitgeben?

### Informationen zum Mitnehmen

Geben Sie Ratsuchenden Informationen an die Hand. Wichtig sind Kontaktdaten, Öffnungszeiten sowie eine kurze Beschreibung der Stelle. Viele Beratungsstellen haben Flyer und stellen diese gern zur Verfügung.

### Ansprechpartner\_innen

Nennen Sie, wenn möglich, konkrete Ansprechpersonen. Eventuell haben Sie bereits einen persönlichen Kontakt aus vorangegangenen Kooperationen. Vielleicht stellen Sie einen Erstkontakt auch im Rahmen einer kurzen Vorrecherche her.

### Offene Fragen

Klären Sie gemeinsam mit den Ratsuchenden mögliche Hürden für die Vermittlung. Viele Ratsuchende beschäftigt, ob ein Angebot kostenpflichtig ist, ob es vertraulich ist und ob es für sie „passt“

### Orientierung

Wenn möglich, vermitteln Sie Ratsuchenden ein erstes Bild davon, was Sie erwarten wird: „XY werden Sie unterstützen. Sie können erzählen, was passiert ist. Die werden zuhören und Fragen stellen und dann zusammen mit Ihnen überlegen, was Sie machen können.“

### Zuversicht

Viele Ratsuchende erleben es als unterstützend, wenn Sie als Ansprechperson Zuversicht vermitteln können. Sagen Sie, wenn Sie mit der Stelle, an die Sie vermitteln wollen, gute Erfahrungen gemacht haben oder Potentiale für die Betroffenen sehen.

### Offene Tür

Die Vermittlung kann das Ende einer Zusammenarbeit bedeuten. Machen Sie das deutlich. Sprechen Sie zugleich die Einladung aus, dass Sie in dieser oder einer anderen Angelegenheit ansprechbar bleiben. Bitten Sie die Ratsuchenden um ein kurzes Feedback zum weiteren Verlauf der Angelegenheit.

## Beschwerdebrieff als Interventionsform

### Entscheidung für einen Beschwerdebrieff und Auftragsklärung

Beschwerdebrieffe sind eine klar abgegrenzte Form der Intervention. Um Klient\_innen eine informierte Entscheidung dafür oder dagegen zu ermöglichen, müssen zunächst die Ziele und Erwartungen geklärt werden.

Im Rahmen der Auftragsverhandlung zwischen Klient\_innen und Berater\_innen ist zu klären, wer welche Zuarbeiten leistet und welche Aufgaben die Beratungsstelle übernimmt. Wenn ein Beschwerdebrieff die erste nach Außen gerichtete Intervention ist, sollten Berater\_innen noch einmal betonen, dass nichts ohne die ausdrückliche Zustimmung der Klient\_innen geschieht.

### Relevante Fragen für die Gestaltung eines Beschwerdebrieffes

#### An wen richtet sich der Brieff?

Adressat\_innen eines Brieffes können Einzelpersonen sein, aber auch Institutionen. In Institutionen gibt es vielleicht direkte Ansprechpartner\_innen (Geschäftsführer\_innen, Beschwerdemanagement, Mitarbeitende, Vorgesetzte). Diese Personen können als Individuen und in ihrer konkreten Funktion angesprochen werden. In ihren Rollen (als Geschäftsführer\_in, Kundenbeauftragte\_r, etc.) haben sie bestimmte Aufgaben und Pflichten, auf die Sie sich berufen können. Neben den Hauptadressat\_innen ist es lohnenswert darüber nachzudenken, wer den Brieff eventuell zur Kenntnisnahme in Kopie erhalten sollte. Auf diese Weise kann die Relevanz des Anliegens erhöht und die Wahrscheinlichkeit einer konstruktiven Reaktion vergrößert werden.

#### Was soll der Brieff erreichen?

Meistens soll ein Beschwerdebrieff mehrere Dinge erreichen. Vielleicht soll er auf eine Diskriminierung aufmerksam machen, zu einer klaren Reaktion führen, eine überprüfbare Veränderung im Handeln und Denken bewirken. Vielleicht geht es zunächst aber auch um eine Auskunft oder den Wunsch um Stellungnahme. Vielleicht soll er eine Angelegenheit abschließen und ist „das letzte Wort“ der Klient\_innen zu einer Diskriminierung. Vielleicht soll der Brieff aber auch Auftakt zu einem direkten Gespräch sein. Vielleicht soll ein einzelner Mensch ins Nachdenken kommen, vielleicht eine gesamte Organisation ins Handeln. Es ist wichtig, im Gespräch mit Klient\_innen die mit dem Brieff verbundenen Erwartungen und Ziele möglichst genau zu benennen.

#### Wie erreicht ein Brieff die gewünschte Wirkung?

Wenn die Ziele eines Beschwerdebrieffes definiert sind, folgen Struktur, Inhalt und Form. Ein erster guter Schritt ist es, sich zu überlegen, in welchem Stil ein Brieff geschrieben sein müsste, damit er bei Ihnen als Adressat\_in funktionieren würde. Was bräuchten Sie, um sich selbstkritisch zu befragen, nachzudenken oder Verantwortung zu übernehmen?

Ein zweiter Schritt ist, sich zu überlegen, in welchem Rahmen und in welchen Logiken sich die adressierte Person/Institution bewegt. Hier kann der Verweis auf mögliche Konsequenzen (Gesetze, Öffentlichkeit, etc.) aber auch die Weiterleitung des Briefs in Kopie an andere relevante Stellen nützlich sein (bei Verwaltungen etwa die/der Vorgesetzte). Entscheiden Sie, wie viel Nachdruck Sie für hilfreich und notwendig halten.

### Wer sendet den Brief?

Absender\_in eines Beschwerdebriefes und ein eventueller Briefkopf sind bedeutsam. Diskriminierungen spiegeln oftmals auch gesellschaftliche Machtverhältnisse wider. Ein Ausdruck dieser Machtverhältnisse ist die Frage, wer ernst genommen wird. Angehörige strukturell benachteiligter Gruppen haben es im Allgemeinen schwerer, Gehör zu finden. So kann es einen Unterschied machen, ob ein mehrheitsdeutscher Professor eine Beschwerde formuliert oder eine asylsuchende Mutter von drei Kindern. Einen Unterschied kann es auch machen, ob ein Brief von einer Einzelperson oder von einer Institution geschrieben wurde. In der Praxis geschieht es oft, dass die selben Inhalte eine deutlich höhere Wirkung haben, wenn der Brief von einer Beratungsstelle verschickt wurde. In Rücksprache mit Klient\_innen sollte dieser Aspekt besprochen werden.

### Aufbau eines Beschwerdebriefes

Die folgende Struktur ist ein Vorschlag, der sich in der Arbeit einiger Beratungsstellen bewährt hat. Im konkreten Fall sind nicht immer alle Aspekte in dieser Reihenfolge relevant.

- Wer schreibt wem in wessen Auftrag?
- Anlass und Ziel des Briefes (Zusammenfassung: kurz aber klar)
- detaillierte Chronologie / Schilderung des Ablaufs in beschreibender Berichtform
- Perspektive und Empfindung der / des Klient\_in
- Zusatzinformationen (z. B. rechtlich)
- Perspektive der Beratungsstelle
- Erwartungen und Forderungen des / der Klient\_in
- gemeinsame Ziele / Interesse der Kritisierten am Thema
- Fristsetzung für Antwort (in der Regel 14 Tage)
- ggf. anspruchswahrende Formulierung nach AGG (innerhalb einer Zwei-Monats-Frist nach Bekanntwerden der Diskriminierung)

*Herrn ... Wunsch ist eine konstruktive und pragmatische Lösung. Sein bevorzugter Weg ist der Dialog. Dennoch behält er sich mit diesem Schreiben auch die Möglichkeit einer Klage nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) auf Unterlassung und ggf. Entschädigung offen und macht seine Ansprüche nach §21 Abs. 1 und 2 AGG formal geltend.*

*Mit diesem Schreiben mache ich meine Rechte nach § 21 Abs. 1 und 2 AGG geltend und fordere die Beseitigung der Benachteiligung durch eine offizielle Entschuldigung sowie die Eröffnung des verweigerten Kontos. Darüber hinaus fordere ich eine Entschädigung für die erlittene Persönlichkeitsrechtsverletzung in Höhe von mindestens 3.000 Euro.*

- ggf. Formulierung zum Umgang mit dem Schriftwechsel  
*Ich behalte mir vor, den Schriftwechsel zu Zwecken der Dokumentation und Aufklärung zu veröffentlichen.*

### Wenn der Beschwerdebrief fertig ist

Im Sinne der Auftragsorientierung liegt das letzte Wort zum Beschwerdebrief bei den Klient\_innen. Haben Berater\_innen den Brief mitverfasst und soll der Brief über die Beratungsstelle verschickt werden, müssen sie sich abschließend noch einmal das explizite Einverständnis der Klient\_innen zu dem konkreten Brief einholen. Dabei sollten sie aufmerksam für eventuelle Zweifel sein und die Möglichkeit für Veränderungen, Ergänzungen und Streichungen betonen.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist zu beachten, dass Beschwerdebriefe, die über die Beratungsstelle laufen, durch eine schriftliche Vollmacht (siehe Anhang) legitimiert sein müssen. Einige Adressat\_innen, vor allem Banken, Verwaltungen und Institutionen des Gesundheitswesens fordern diese auch explizit vor einer Antwort ein.

### Reaktion auf Beschwerdebriefe

Aus der Erfahrung der Beratungsstellen wird deutlich, dass Beschwerdebriefe in der Großzahl der Fälle beantwortet werden. Umfang, Inhalt und Qualität der Antwortschreiben variieren dabei stark. Antworten können kurz, formal und abwehrend formuliert sein: z.B. dass der Fall überprüft wurde, die geschilderten Sachverhalte nicht nachvollziehbar seien und der Sachverhalt als abgeschlossen betrachtet werde. Sie können aber auch die Wahrnehmung und Perspektive von Klient\_innen aufgreifen, eine annehmbare Bitte um Entschuldigung enthalten und Konsequenzen beschreiben, etwa wenn ein Fachverlag sich für eine Kritik über rassistische Formulierungen bedankt, sich für die damit verbundenen Verletzungen entschuldigt und eine umfassende Änderung für die folgende Auflage ankündigt.

In den meisten Fällen ist es sinnvoll die Antworten mit den Klient\_innen in einem gemeinsamen Gespräch auszuwerten. Antwortschreiben können ebenso wie Beschwerdebriefe eine große Kraft entwickeln. Aufgrund der schriftlichen Form, die einen offiziellen Charakter hat, der Definitionsmacht, die in der einseitigen Gestaltung der Kommunikation liegt und der oftmals vorhandenen intensiven und zugleich ambivalenten Erwartungen von Klient\_innen besteht die Gefahr der Wiederholung einer Diskriminierungserfahrung. Berater\_innen sollten dies in der Planung und Gestaltung von Auswertungsgesprächen berücksichtigen und angemessen reagieren.

**Im Nachfolgenden finden Sie drei Beispiele für Beschwerdebriefe.**



## Beispielbrief 1

*Barrierefreiheit bei Universitätsneubau – verfasst durch Klienten mit Unterstützung der Beratungsstelle, Adressat: Rektor*



Barrierefreiheit des Campus ...

Sehr geehrter Herr ...,

*Beispielbrief 1*

mein Name ist ..., ich bin 100 % schwerbehindert und benutze einen Rollstuhl.

Im Juni diesen Jahres habe ich den Campus am ... besucht. Anlass war ein Fotoprojekt für ... Ziel der Fotoserie ist es gesellschaftliche Vielfalt sichtbar zu machen und die BetrachterInnen zu einer Auseinandersetzung mit den eigenen Vorstellungen von Normalität einzuladen. Fünf Modelle, die sich in Lebensalter, Geschlecht, Herkunft und bezüglich sichtbarer körperlicher Beeinträchtigungen voneinander unterscheiden, werden in identischen Posen an zehn verschiedenen Orten dargestellt. Ich bin eines der Modelle, die Universität und damit verbunden der Lebensbereich Bildung ist einer der Orte. Bei Interesse kann ich Ihnen gern mehr über dieses Projekt erzählen, für den Moment soll es aber als Hintergrund meines Briefes genügen.

Als Model war meine Aufgabe, in einem Hörsaal hinter dem Pult zu posieren und die Rolle eines Referenten auszufüllen. In diesem Brief möchte ich die Hürden benennen, die mir bei diesem Besuch begegnet sind und bitte Sie um eine Stellungnahme bzw. Erklärung. Gleichzeitig verbinde ich mit diesem Schreiben den Wunsch nach einer Beseitigung der Barrieren.

Nachfolgend liste ich die Barrieren, die ich erlebt habe, in der Reihenfolge ihres Auftretens auf. Sie werden bemerken, dass Sie sowohl meinen Weg durch den Komplex als auch meine Tätigkeiten nahezu minutiös nachverfolgen können. Schon dies allein sagt etwas über die Massivität der baulichen Behinderung aus.

### **Rollstuhlgerechter Zugang zum Campus**

Der barrierefreie Zugang zum Campus war nur an einer Stelle (Eingang ...) möglich. Trotz Kennzeichnung war der Weg durch eine Vielzahl von Fahrrädern blockiert und das Passieren nur sehr erschwert möglich.

### **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Gebäuden**

Mehrere Türen zum Hörsaalgebäude waren zwar mittels Piktogramm als rollstuhlgerecht gekennzeichnet, tatsächlich aber öffneten sich die Türen nicht selbständig. Ich war gezwungen um Hilfe von LäuferInnen zu bitten.

### **Leitsystem innerhalb des Hörsaalgebäudes**

Um die zweite Etage zu erreichen, bin ich auf einen Fahrstuhl angewiesen. Den zu finden ist allerdings nicht leicht. Entsprechende Piktogramme in einer ausreichenden Größe und

zentraler Lage fehlen. Die existierenden Hinweisschilder sind klein und unübersichtlich angebracht. An dieser Stelle könnte die Universität von den guten Beispielen vieler Flughäfen und Museen lernen. Studierende und BesucherInnen werden gleichermaßen dankbar sein.

### **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Hörsälen, insbesondere des DozentInnenbereichs und des RednerInnenpults**

Da ich die Rolle eines Dozenten einnehmen sollte, musste ich in den vorderen Bereich des Hörsaals 5 gelangen. Vor mir lag eine steil abfallende Treppe ohne Alternative. Nachdem ich mit beträchtlicher Mühe den Abstieg bewältigt hatte, musste ich feststellen, dass der DozentInnenraum nicht barrierefrei konzipiert wurde. Der Raum zwischen Pult und Tafel reicht nicht aus, um in einem Rollstuhl hinter das Pult zu gelangen. Das Pult selbst ist nicht höhenverstellbar.

### **Rollstuhlgerechter Zugang zu den Toiletten**

Eine letzte Überraschung erlebte ich, als ich die Toilette benutzen wollte. Auch hier gibt es deutlich deklarierte barrierefreie Toiletten. Über deren Zustand und Gestaltung allerdings kann ich nichts sagen, da diese verschlossen waren. Ich weiß weder, weshalb die Toilette abgeschlossen war, noch war es mir möglich, einen Schlüssel zu bekommen.

Ich bin mir bewusst, dass die Baumaßnahmen noch nicht abgeschlossen sind und somit auch der Stand der Barrierefreiheit nur ein Zwischenstand ist. Allerdings reicht dieses Argument nicht aus, um die aufgelisteten Barrieren zu begründen. Einerseits erscheinen mir bestimmte Barrieren (Zugang zu Hörsaal, Zugang zu Toiletten) als Teil abgeschlossener Bauabschnitte. Andererseits bin ich der Meinung, dass Barrierefreiheit bei einem Projekt, das sich über mehrere Jahre hinzieht und einen öffentlichen Gebäudekomplex betrifft, der bereits in Benutzung ist, eine hohe Priorität haben sollte. Studierende mit Behinderung könnten ihr Studium beginnen und abschließen, bevor sie in den Genuss des Rechtes auf gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten der Universität kommen. Dies ist nicht akzeptabel.

Ich lege diesem Brief ein Foto bei, das im Rahmen des Shootings entstanden ist. Es zeigt mich in der Rolle eines Lehrenden. Sie sind federführend dafür verantwortlich, ob die dargestellte Szene ein Wunschbild für die Universität ... ist oder eine gelebte Selbstverständlichkeit wird. Die Frage der Barrierefreiheit, und die gilt nicht nur für Menschen die einen Rollstuhl benutzen, ist von hoher Bedeutung für den Umgang der Universität mit Vielfalt – in der Eigenwahrnehmung und in der Wahrnehmung durch potentielle Studierende, WissenschaftlerInnen aber auch BesucherInnen wie mich.

Ich freue mich auf Ihre Antwort bis zum ... und stehe Ihnen für Fragen und ein persönliches Gespräch gern zur Verfügung.

Mit herzlichen Grüßen

Eine Kopie dieses Schreibens geht an den StudierendenRat, den Behindertenbeauftragten der Universität sowie (Beratungsstelle).

## Beispielbrief 2

*Beschwerdebrief an ein Verkehrsunternehmen – verfasst durch Beratungsstelle in Zusammenarbeit mit der Klientin, Adressat: Kundenmanagement*



Aktenzeichen: ...  
Diskriminierungsbeschwerde

Sehr geehrter Herr ...,

*Beispielbrief 2*

am 30.09.2010 kam Frau ... in die Beratung des (Beratungsstelle). Sie beschwerte sich über eine Diskriminierung, die sie von Seiten der (Unternehmen) erfahren hat.

### Was ist passiert?

Am 21.06.2010 fuhr Frau ... mit dem Zug von ... nach ... mit Umsteigen in Würzburg. Der Zug nach Würzburg (... planmäßige Ankunft 11.22 Uhr) hatte 30 Minuten Verspätung, so dass sie nur mit Glück und großer Anstrengung ihren Anschlusszug Richtung Erfurt (planmäßige Abfahrt 12.01 Uhr) bekam. Diesen zu erreichen war für Frau ... aufgrund ihrer Gehbehinderung (GdB 50 %, Merkzeichen G) belastend und äußerst schmerzhaft.

Aufgrund der fehlenden Aufenthaltszeit gelang es ihr nicht mehr sich darüber zu informieren, ob die Verbindung von Würzburg nach Erfurt einem Verbund angehört und gegebenenfalls ein Ticket zu lösen ist oder ob sie aufgrund ihrer Behinderung den Zug kostenfrei nutzen könnte. Sie war der Meinung, dass, wenn ein Ticket erforderlich sei, sie dieses im Zug lösen könne.

Zu ihrer Überraschung und Verärgerung jedoch musste sie feststellen, dass der zuständige Zugbegleiter anderer Meinung war. Ein Nachlösen im Zug sei nicht möglich. Deshalb stellte er eine Rechnung zum erhöhten Fahrpreis aus. Das Gespräch mit ihm verlief aus Sicht von Frau ... frustrierend und ergebnislos. Sie fühlte sich nicht gehört und entschied sich dafür, die Angelegenheit mit der Verwaltungseinheit der (Unternehmen) zu verhandeln.

Im Folgenden (ab dem 03.07.2010) gab es einen Briefwechsel (Aktenzeichen ...), der ähnlich unbefriedigend verlief. Aus diesem Grund wandte sich Frau ... an uns.

### Diskriminierungsbeschwerde

Eine Schlechterbehandlung aufgrund eines rechtlich geschützten Merkmals (wie dem Merkmal der Behinderung) sieht unsere Klientin an drei Stellen.

Strukturell: Für BahnkundInnen ist ein übersichtlicher und vollständiger Netzplan über die Verbünde und ihre Grenzen nicht zugänglich.

Die Regelung, dass Menschen mit Behinderung kostenlos das Angebot des Nahverkehrs nutzen können, ist eine Maßnahme, die ihre Teilhabe an unserer Gesellschaft sicherstellen soll. Um dies gewährleisten zu können, ist es notwendig, dass BesitzerInnen eines Schwerbehindertenausweises mit angemessenem Aufwand ihre Reiserouten zusammenstellen können. Das ist aktuell nicht möglich und kann, wie im vorliegenden Fall geschehen, zu

Schwierigkeiten und Belastungen führen. Konkret ist es ohne die Hilfe der Schalterangestellten kaum möglich die exakten Grenzen der Verkehrsverbünde zu kennen.

### **Individuell: Ermessensentscheidung und Handlungsspielraum des Zugbegleiters**

An diese Struktur schließt die individuelle Entscheidung des Zugbegleiters an. Es ist sicherlich nicht möglich in jeder Situation eine angemessene Entscheidung zu treffen, aber im vorliegenden Fall liegt eine besondere Qualität vor.

Der Zugbegleiter entschied sich trotz Kenntnis der deutlichen Verspätung des vorangegangenen Zuges, trotz Kenntnis der fehlenden Netzplanübersicht und trotz Wissen um die Gehbehinderung unserer Klientin und die Belastung beim Zugwechsel für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgelts. Dieser Umstand ist für unsere Klientin erklärungsbedürftig.

Neben ihrer Gehbehinderung hat für Frau ...hier auch der Fakt eine Bedeutung, dass sie Schwarze Deutsche ist. In der Vergangenheit hat sie immer wieder erlebt, dass Ermessens- und Handlungsspielräume, die für weiße Menschen existierten und genutzt wurden, für sie verschlossen blieben.

Institutionell: Ermessensentscheidung und Handlungsspielraum der Verwaltungsinstanz

In der zweiten Instanz, der Verwaltung, bewies die (Unternehmen) bislang kein Fingerspitzengefühl und versäumte es, ein positives Zeichen zu setzen. Die konkreten Hintergründe des Falls wurden nicht berücksichtigt. Im Gegenteil – sie wurden verkannt. Die zuständige Bearbeiterin argumentierte, dass das erhöhte Entgelt im Sinne einer Gleichbehandlung „fair“ sei. Dies stimmt solange es um „Gleiches“ geht. Existierende Unterschiede (in diesem Fall: Behinderung, strukturelle Barrieren und Zugverspätungen) müssen unterschiedlich behandelt werden, wenn eine faire und diskriminierungsfreie Behandlung das Ziel ist.

### **Forderung**

Vor dem eben geschilderten Hintergrund wünscht sich Frau ... ein klares Signal von (Unternehmen). Sie fordert eine Entschuldigung sowie die Rücknahme des Bußgeldes.

Als (Beratungsstelle) unterstützen wir Frau ... in ihrem Wunsch nach einer Klärung und bitten Sie um eine Stellungnahme sowie die gegebenenfalls notwendigen Schritte, um im vorliegenden Fall eine konstruktive Lösung zu erreichen. In einer Vielzahl vergleichbarer Fälle wurde in der Vergangenheit im Sinne der KundInnenorientierung und Kulanz entschieden. Im vorliegenden bislang nicht.

Wir freuen uns auf Ihre Antwort in den kommenden 14 Tagen.

Mit freundlichen Grüßen  
Antidiskriminierungsberater\_in

### Beispielbrief 3

*Beschwerdebrief an ein Personaldienstleistungsunternehmen – verfasst von Beratungsstelle in Zusammenarbeit mit Klient\_in, Adressat: Integrity Officer des Unternehmens*



Sehr geehrte Damen und Herren,

(Unternehmen) ist Deutschlands führender Personaldienstleister mit bundesweit ... Niederlassungen. Im unternehmenseigenen Code of Conduct formulieren Sie anspruchsvolle und wichtige Unternehmenswerte. Fachkompetenz, Fairness und eine konsequente Service- und Dienstleistungsorientierung sind dabei prägende Leitprinzipien.

*Beispielbrief 3*

Mit diesem Brief möchte ich Sie auf eine strukturell begründete, ausgrenzende Praxis aufmerksam machen, die zu Ihrer Unternehmensphilosophie im Widerspruch steht und Sie ermutigen, eine gute Lösung zu finden.

Frau ..., Studentin der Hochschule ..., hat sich in Ihrer (Ort) Niederlassung als Zeitarbeiterin für einen Inventurauftrag eines ortsansässigen Elektrogroßmarktes beworben. Sie bekam eine Zusage und wurde zu einem Vorbereitungsgespräch am ... eingeladen. Bei der Prüfung Ihrer Unterlagen im Rahmen dieses Gespräches stellte der zuständige Mitarbeiter Herr ... fest, dass es bei der Bearbeitung Schwierigkeiten geben könne und fragte Frau ... vorsorglich, ob sie trotz einer möglichen, späteren Absage weiter an dem Vorbereitungstreffen teilnehmen wolle. Da Frau ... an dem Arbeitsangebot interessiert war, blieb sie.

Frau ... ist usbekische Staatsangehörige und besitzt einen Aufenthalt zum Zweck der Ausbildung nach § 16 AufenthG. Diese Visumsform beinhaltet eine Arbeitserlaubnis für 90 Tage im Jahr und ist im Pässeintrag nachlesbar. Zusätzlich zu ihren vollständigen Unterlagen beantwortete Frau ... in dem Gespräch mit Herrn ... weitere Fragen bezüglich ihres Status und erklärte die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen.

Am ... erhielt Frau ... eine Absage. Eine schriftliche Nachfrage mit der Bitte um Nennung von Gründen bei Herrn ... und dem Internetportal von (Unternehmen) blieben bislang unbeantwortet.

Daraufhin wandte sich Frau ... an (Beratungsstelle), schilderte Ihren Fall und suchte Unterstützung. Gemeinsam baten wir Herrn ... in einem Telefonat um Auskunft. Er antwortete freundlich und war um inhaltliche Aufklärung bemüht. Er erklärte, dass die Unterlagen von DrittstaatlerInnen routinemäßig an eine zentrale Rechtsabteilung weitergeleitet und dort geprüft würden. Aufgrund deren hoher Arbeitsbelastung sei die Prüfzeit von 4 Arbeitstagen (zwischen Abgabe der Unterlagen und Arbeitseinsatz) zu knapp bemessen gewesen. Er bedauere die Situation und betonte, dass es sich nicht um böse Absicht handele. Dass es sich, unabhängig von der sicherlich guten Intention, im Ergebnis um eine Benachteiligung von Frau ... aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft handele, räumte er jedoch ein.

Frau ... ist mit diesem Ergebnis nicht zufrieden. Menschen aus Nicht-EU-Ländern mit gültiger Arbeitserlaubnis sind ein wichtiger Teil der KundInnen von (Unternehmen) und sie sollten den selben Service erwarten können wie Deutsche und EU-AusländerInnen. Die derzeitige Organisation der internen Unterlagenprüfung allerdings bedingt in bestimmten Fällen de-facto ihren Ausschluss. Frau ... erwartet, dass (Unternehmen) sich verbessert.

Das heißt, dass alle notwendigen Schritte in Form von Schulungen oder strukturellen Veränderungen eingeleitet werden, um sicherzustellen, dass alle potentiellen ArbeitnehmerInnen, unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft, (Unternehmen) als kompetenten und serviceorientierten Dienstleister erleben können. Sie wünscht sich eine Antwort innerhalb der nächsten 14 Tage und würde sich über eine Beschreibung konkreter Maßnahmen freuen.

Aus meiner Perspektive als Antidiskriminierungsberater\_in kann ich gut verstehen, dass Sie die arbeitsrechtlichen Bestimmungen beachten und im Einzelfall auch sorgfältig prüfen müssen. Ich freue mich sehr, dass (Unternehmen) ein explizites Diskriminierungsverbot in seinen Verhaltenskodex aufgenommen hat und so ein deutliches Zeichen nach Innen und Außen setzt. Die in diesem Brief beschriebene, strukturell bedingte Benachteiligung einer potentiellen Zeitarbeiterin aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft verstößt gegen diesen Kodex und stellt darüber hinaus eine unmittelbare Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) dar. Neben einer Verletzung der Unternehmensintegrität könnte diese Praxis somit auch Schadensersatz- und Schmerzensgeldansprüche nach sich ziehen.

Ich freue mich auf Ihre Antwort bis zum ... und werde sie umgehend an Frau ... weiterleiten.

Mit freundlichen Grüßen,

Antidiskriminierungsberater\_in

Bitte beachten Sie, dass dieser Briefwechsel von mir öffentlich geführt wird, und ich dieses Anschreiben wie auch Ihre eventuelle Antwort zu Zwecken der Dokumentation und Aufklärung veröffentlichen werde.

**Links zu anderen Organisationen und Einzelpersonen:**

*[Der braune Mob: Schwarze media-watch-Organisation](http://www.derbraunemob.de/deutsch/index.htm)*

Webseite mit konkreten Beispielen aus dem Bereich Rassismus, Argumentationshilfen und Anleitungen. <http://www.derbraunemob.de/deutsch/index.htm>

*[SANE – „Stigma Alarm Netzwerk“, Netzwerk von Psychiatrie Erfahrenen, Angehörigen und professionellen Helfern](http://openthedoors.de/de/sane_archiv.php)*

Webseite mit konkreten Beispielen aus dem Bereich psychische Erkrankungen, Argumentationshilfen und Anleitungen. [http://openthedoors.de/de/sane\\_archiv.php](http://openthedoors.de/de/sane_archiv.php)

*[Behindertenparkplatz – Blog der Journalistin Christiane Link](http://www.behindertenparkplatz.de/cl/2010/01/30/1153)*

Konkretes Beispiel einer Auseinandersetzung zum Thema Barrierefreiheit mit einer Fluggesellschaft

<http://www.behindertenparkplatz.de/cl/2010/01/30/1153>



### Checkliste Informationssammlung

**Ziel:** geeignete Anlaufstelle für Anliegen finden

**Fragen zu Situation:**

Wer?

Was?

Wann?

Wo?

**Ziel:**

Was möchten Sie erreichen?

Was soll geschehen?

**Auftrag:**

Welche Unterstützung wünschen Sie sich von mir? Von anderen?

Was soll keinesfalls passieren?

**Vorgeschichte / anderen Akteur\_innen:**

Welche anderen Unterstützungsmöglichkeiten nutzen Sie bzw. haben Sie bereits genutzt?

Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?

Gedächtnisprotokoll anfertigen

2-Monats-Frist nach AGG beachten!

**Weitervermittlung**

An wen können Sie verweisen?

Wie können Sie verweisen?

Was können Sie Ratsuchenden mitgeben?



## Checkliste Gedächtnisprotokoll

**Ziel:**

**Wichtige Informationen** wie Uhrzeiten, Namen, aber auch Abläufe können in Vergessenheit geraten. Ein Gedächtnisprotokoll ist hilfreich, um die wesentlichen Informationen zu strukturieren und wichtige Details sicher zu erinnern.

**Geben Sie den Ratsuchenden die folgenden Fragen als eine Orientierung an die Hand:**

Wo und wann ist der Vorfall passiert?

Von wem wurden Sie diskriminiert?

Beschreiben Sie kurz, was passiert ist. Notieren Sie wichtige Äußerungen und andere wesentliche Handlungen und Handlungsabläufe möglichst genau und in der zeitlichen Abfolge.

Woran machen Sie die Diskriminierung fest?

Wie endete die Situation?

Wer war noch beteiligt und / oder kann Aussagen bezeugen?

## Checkliste Erstgespräch

**Ziel:** Einstiegsberatung mit dem Fokus

Empowerment der Betroffenen, Sondierung des Anliegens, erste Beschreibung möglicher Handlungsoptionen, Sammlung und Strukturierung von Informationen

**Fragen:**

Was ist genau geschehen?

Wann? Wo? Wie?

Welche Vorgeschichte gibt es?

Wer war beteiligt?

Welche Indizien oder Verdachtsmomente gibt es?

Wer kann Angaben bestätigen?

Was haben Sie bereits unternommen?

Wen haben Sie sonst noch als Unterstützung einbezogen?

Gedächtnisprotokoll anfertigen

Aufzeigen von Handlungsoptionen und Unterstützungsangeboten

2-Monats-Frist nach AGG beachten!

**Weitervermittlung:**

An wen können Sie verweisen?

Wie können Sie verweisen?

Was können Sie Ratsuchenden mitgeben?



## Vollmacht

In der Angelegenheit  
der Frau / des Herrn

-----  
-----  
-----

gegenüber

-----  
-----

wegen

-----  
-----  
-----

wird hiermit

-----  
-----  
-----

vertreten durch

-----  
-----

die Vollmacht für die Interessenvertretung in außergerichtlichen Verfahren erteilt.

Die Vollmacht umfasst insbesondere folgende Befugnisse (Unzutreffendes streichen):

1. Beschwerdeführung
2. Ersuchen um Stellungnahme
3. öffentliche Abgabe von Stellungnahmen
4. Erteilen von Auskünften
5. Ersuchen um Auskünfte
6. außergerichtliche Verhandlungen aller Art, beispielsweise Geltendmachung von Schadensersatz- und Entschädigungsansprüchen
7. außergerichtliche Streitbeilegung durch Mediation, Vergleich, Verzicht und Anerkenntnis
8. Einsichtnahme in Akten

-----  
Ort, Datum

-----  
Unterschrift Vollmachtgebende\_r

## Literaturhinweise

Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd): Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung. Eckpunktepapier des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland (2. Auflage 2010).

[www.antidiskriminierung.org/files/oegg\\_Eckpunktepapier\\_2Auflage.pdf](http://www.antidiskriminierung.org/files/oegg_Eckpunktepapier_2Auflage.pdf)

Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd): Antidiskriminierungsberatung in der Praxis. Die Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung ausbuchstabiert (2013).

[www.antidiskriminierung.org/files/Antidiskriminierungsberatung\\_in\\_der\\_Praxis.pdf](http://www.antidiskriminierung.org/files/Antidiskriminierungsberatung_in_der_Praxis.pdf)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes: Leitfaden Beratung bei Diskriminierung. Erste Schritte und Weitervermittlung (2012).

[www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden\\_Verweisberatung\\_20121109.pdf](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden_Verweisberatung_20121109.pdf)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes: Handbuch „Rechtlicher Diskriminierungsschutz“

[www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Handbuch\\_Diskriminierungsschutz/Gesamtes\\_Handbuch.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Handbuch_Diskriminierungsschutz/Gesamtes_Handbuch.pdf?__blob=publicationFile)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes: Schritt für Schritt durch die rechtliche Antidiskriminierungsberatung (2012).

[www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden\\_Antidiskriminierungsberatung\\_20120214.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/Leitfaden_Antidiskriminierungsberatung_20120214.html)

Weiß, Birte & basis und woge: Diskriminierung erkennen und handeln – Vollständig überarbeitete Neuauflage des Handbuchs für Beratungsstellen und MigrantInnenorganisationen auf der Grundlage des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (2010).

[www.basisundwoge.de/fileadmin/user\\_upload/pdf/Handbuch2010.pdf](http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Handbuch2010.pdf)

### **Darstellung der Arbeit von Antidiskriminierungsberatungsstellen (Auszug)**

Antidiskriminierungsbüro Sachsen (ADB): Was tun gegen Diskriminierung?! Die Arbeit des Antidiskriminierungsbüros in Sachsen (2009).

[www.adb-sachsen.de/Broschuere\\_ADB.html](http://www.adb-sachsen.de/Broschuere_ADB.html)

Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin (ADNB): Antidiskriminierungsreport 2009/10.

Daten und Fakten aus der Beratungspraxis des ADNB des TBB (2010).

[www.tbb-berlin.de/downloads\\_adnb/ADReport\\_2009\\_2010\\_Webversion.pdf](http://www.tbb-berlin.de/downloads_adnb/ADReport_2009_2010_Webversion.pdf)

Weiß, Birte & basis und woge: Antidiskriminierungsberatung in Hamburg. Ergebnisse und Beispiele aus der Beratung (2011).

[www.basisundwoge.de/fileadmin/user\\_upload/pdf/Broschuere\\_AD.2012.pdf](http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Broschuere_AD.2012.pdf)

Opferperspektive Brandenburg: Rassistische Diskriminierung und rechte Gewalt. An der Seite der Betroffenen beraten, informieren, intervenieren (2013). Verlag Westfälisches Dampfboot.

## **Webarchive für Gutachten, Dossiers und Expertisen zu diskriminierungsrelevanten Themen**

Antidiskriminierungsstelle des Bundes:

[www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Publikationen/publikationen\\_node.html](http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Publikationen/publikationen_node.html)

Antidiskriminierungsverband Deutschland:

[www.antidiskriminierung.org](http://www.antidiskriminierung.org)

Deutsches Institut für Menschenrechte:

[www.aktiv-gegen-diskriminierung.de/service-navigation/inhalt.html](http://www.aktiv-gegen-diskriminierung.de/service-navigation/inhalt.html)

Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung, Berlin:

[www.berlin.de/lb/ads/studien/index.html](http://www.berlin.de/lb/ads/studien/index.html)

Heinrich-Böll-Stiftung:

[www.migration-boell.de/web/diversity/48\\_72.asp](http://www.migration-boell.de/web/diversity/48_72.asp)

## Impressum

**Herausgeber:** Antidiskriminierungsbüro Sachsen e. V.  
Kochstraße 14 | 04275 Leipzig  
Kontakt: [info@adb-sachsen.de](mailto:info@adb-sachsen.de)  
[www.adb-sachsen.de](http://www.adb-sachsen.de)

**Autor\_innen:** Daniel Bartel, Iris Fischer-Bach  
weitere Projektmitarbeiter\_innen: Jana Kuppardt, Charlotte Höcker  
**Layout:** Kassler Grafik-Design, Leipzig

1. Auflage Dezember 2014

Die Publikation steht unter  
[www.adb-sachsen.de/download/publikation\\_as\\_migration.pdf](http://www.adb-sachsen.de/download/publikation_as_migration.pdf)  
als barrierefreie pdf-Version zum Download zur Verfügung.

Das ADB Sachsen bietet zu allen Themen der Publikation Workshops und Trainings mit dem Ziel der Sensibilisierung, Vertiefung und Kompetenzerweiterung an.



Die Publikation wurde gefördert  
im Rahmen des Landesprogramms  
„Weltoffenes Sachsen für  
Demokratie und Toleranz“



**Antidiskriminierungsbüro Sachsen e.V.**

Kochstraße 14 | 04275 Leipzig

Kontakt: [info@adb-sachsen.de](mailto:info@adb-sachsen.de)

[www.adb-sachsen.de](http://www.adb-sachsen.de)