



Leitfaden

Beratung bei Diskriminierung: erste Schritte und Weiter- vermittlung



Leitfaden

Beratung bei Diskriminierung:
erste Schritte und Weiter-
vermittlung

Inhalt

Vorwort	6
1. Was ist Diskriminierung?	8
1.1 Zwei Alltagsverständnisse	8
1.1.1 Diskriminierung als persönliche Erfahrung	8
1.1.2 Diskriminierung als Vorwurf und Angriff	8
1.2 Juristisches Verständnis: Diskriminierung als Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – Rechtfertigung	9
1.2.1 Benachteiligung	9
1.2.2 Schützenswerte Merkmale	10
1.2.3 Sachliche Rechtfertigung	12
1.3 Das Verständnis der (Verweis-)Beratung – handlungsorientiert zwischen Alltagsverständnis und Dreischritt	13
1.3.1 Kriterium 1: die Perspektive von Betroffenen	13
1.3.2 Kriterium 2: die Perspektive des Dreischritts	14
1.3.3 Handlungsorientierung	15
1.4 Ebenen der Diskriminierung	15
1.4.1 Individuelle Ebene	15
1.4.2 Institutionelle Ebene	15
1.4.3 Gesellschaftliche Ebene	16
1.5 Lebensbereiche	17
2. Betroffene unterstützen: Verweisberatung in Abgrenzung zur qualifizierten Antidiskriminierungsberatung	18
2.1 Was ist Verweisberatung?	19
2.1.1 Diskriminierung erkennen und benennen	19
2.1.2 Informationssammlung/Erstberatung	19
2.1.3 Weitervermitteln	19
2.2 Was ist qualifizierte Antidiskriminierungsberatung?	19
2.2.1 Hintergrund	19
2.2.2 Definition	20
2.2.3 Tätigkeitsfelder der Antidiskriminierungsberatung	21
2.2.4 Ressourcen der Antidiskriminierungsberatung	22
2.3 Wo stehen Sie? Was kann Ihre Organisation leisten?	22
3. Verweisberatung konkret	23
3.1 Diskriminierung erkennen und benennen	24
3.1.1 Wie taucht Diskriminierung in Ihrer Arbeit auf?	24
3.1.2 Schwierigkeiten im Erkennen von Diskriminierung	26
3.2 Informationssammlung und Erstberatung	29
3.2.1 Informationssammlung	29
3.2.2 Erstberatung	30
3.3 Weitervermitteln	32
3.3.1 Wann vermitteln?	33

3.3.2	An wen vermitteln?	34
3.3.3	In welcher Form vermitteln?	40
3.3.4	Was kann und/oder sollte ich Ratsuchenden mitgeben?	41
3.4	Umgang mit den sogenannten „schwierigen“ Fällen	42
4.	Anhang	43
4.1	Literatur	43
4.2	Linksammlung (in der Reihenfolge ihrer Erwähnung)	44
4.3	Checklisten	45
4.3.1	Checkliste Ablauf Verweisberatung	45
4.3.2	Checkliste Gedächtnisprotokoll	48
4.3.3	Checkliste Persönliche Positionierung und professioneller Rahmen	48



Liebe Leserin, lieber Leser,

wer in Beruf und Alltag in diskriminierender Weise beleidigt, beschimpft, übergangen oder unfair behandelt wird, der ist allzu oft rat- und hilflos – und muss in vielen Fällen ganz alleine damit fertig werden. Dabei sind alle Menschen in Deutschland vor Diskriminierungen geschützt, ungeachtet ihrer ethnischen Herkunft, Religion oder Weltanschauung, sexuellen Identität, ihres Geschlechts, ihres Alters oder einer Behinderung. Das regelt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz.

Diskriminierungsopfer brauchen Beratung, und das möglichst vor Ort und durch geschulte Beraterinnen und Berater. Doch noch immer sind in einigen Regionen nur wenige oder gar keine Anlaufstellen vorhanden. Das bestätigt ein Blick auf die Umkreissuche für Beratungsstellen auf der Internetseite der Antidiskriminierungsstelle des Bundes. Der Großteil der Beratungsstellen ist zudem nur für eine Zielgruppe zuständig, also beispielsweise nur für Frauen oder nur für Menschen mit Behinderung.

Um den Betroffenen in Zukunft noch zielgenauer helfen zu können, setzt die Antidiskriminierungsstelle des Bundes an mehreren Punkten an. Wir fördern deutschlandweit Beratungsnetzwerke. Dazu haben wir die „Offensive diskriminierungsfreie Gesellschaft“ ins Leben gerufen. Daneben wollen wir auch Beratungsstellen, die sich nicht gezielt mit Antidiskriminierungsthemen auseinandersetzen, mit den Grundzügen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes und der Beratungsarbeit vertraut machen.

Beide Vorhaben gehen Hand in Hand. Viele Anlaufstellen kennen sich in Grundzügen bereits mit dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz aus, einige beraten selbst in Diskriminierungsfällen. Viele andere jedoch sind – aus gutem Grund – auf die Anliegen einer bestimmten Zielgruppe spezialisiert.

Um allen Betroffenen in diesem Fall trotzdem weiterhelfen und an spezialisierte Beratungsstellen verweisen zu können, haben wir diese Handreichung erstellt. Sie klärt darüber auf, was eine Diskriminierung nach dem AGG ist und gibt Beraterinnen und Beratern Hinweise, in welchen Fällen eine Weitervermittlung an spezialisierte Beratungsstellen geboten ist.

Ich wünsche Ihnen eine interessante und hoffentlich gewinnbringende Lektüre und danke Ihnen sehr für Ihr Interesse für das wichtige Thema Gleichbehandlung.

Herzlichst



Christine Lüders

*Leiterin der Antidiskriminierungsstelle
des Bundes*



1. Was ist Diskriminierung?

Leichte Sprache bringt Diskriminierung so auf den Punkt: Eine Person wird schlechter behandelt als andere Menschen. Gleichzeitig umfasst der Begriff viele und unterschiedliche Bedeutungen.

Diskriminierung ist ein Wort, das alle kennen und das zugleich sehr unterschiedlich benutzt wird. Im Alltag kann es für einen pauschalen Vorwurf und/oder eine persönliche Erfahrung stehen. Mit Inkrafttreten des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) im Jahr 2006 wurde Diskriminierung umfassend juristisch definiert.

Als Person, die regelmäßig mit von Diskriminierung betroffenen Personengruppen zu tun hat, kennen Sie diese verschiedenen Bedeutungen größtenteils schon aus Ihrer Praxis. Anhand des folgenden Überblicks können Sie sich klarmachen, welches Verständnis von Diskriminierung Ihre Arbeit bestimmt und was das für Ihre Handlungskompetenz bedeutet.

1.1 Zwei Alltagsverständnisse

1.1.1 Diskriminierung als persönliche Erfahrung

Für Betroffene 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 oft auch verinnerlicht), dass sie selbst das „Problem“ seien. Der Begriff der Diskriminierung kann sie stärken, weil er das Verhalten als Ungerechtigkeit erfasst. Damit wird die Verantwortung anders verortet und werden Handlungsmöglichkeiten eröffnet. Denn gegen Diskriminierung kann man sich wehren.

Dennoch überlegen Betroffene sehr genau, wann und wem gegenüber sie Diskriminierung benennen. Sie befürchten Ablehnung und Widerstände oder kennen die eigenen Handlungsmöglichkeiten nicht.

1.1.2 Diskriminierung als Vorwurf und Angriff

Für Nichtbetroffene ist Diskriminierung in der Regel ein verunsicherndes bis bedrohliches Wort. Es bezeichnet das Handeln einer Person, die eine andere Person absichtlich verletzen oder schädigen möchte und das auch offen zugibt. Diskriminierung klingt damit sehr nach Absicht und Schuld und hat gefühlt nichts mit der eigenen Person und dem Alltagsleben zu tun. Entsprechend nutzen Nichtbetroffene 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.

Dabei kann es als hilfreiches Dialogangebot verstanden werden, wenn Menschen Diskriminierung ansprechen: Jemand benennt einen Missstand, der behoben werden kann. Diese Sichtweise führt nicht zu Abwehr, sondern legt das Überdenken einer Praxis, gegebenenfalls eine Entschuldigung und konstruktive Veränderungen nahe.

1.2 Juristisches Verständnis: Diskriminierung als Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – Rechtfertigung

Juristisch hat sich ein drittes Verständnis entwickelt, das auch dem AGG zugrunde liegt. Die Definition ist der folgende Dreischritt: Diskriminierung ist die Benachteiligung von Menschen (1) aufgrund eines schützenswerten Merkmals (2) ohne sachliche Rechtfertigung (3).

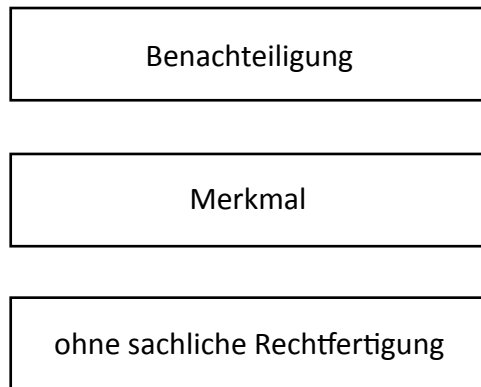


Abbildung: Grafische Darstellung des Dreischritts

1.2.1 Benachteiligung

Benachteiligung ist jede Form der weniger günstigen Behandlung. Eine Benachteiligung liegt vor, wenn Gleiches ungleich behandelt wird, zum Beispiel eingetragene Lebenspartnerschaften gegenüber Ehen bei der Sozialversicherung. Eine Benachteiligung liegt aber auch vor, wenn Menschen mit ungleichen Voraussetzungen gleich behandelt werden, zum Beispiel wenn Menschen behinderungsbedingt langsam schreiben und schriftliche Prüfungen in der allgemein vorgegebenen Zeit ablegen müssen.

Wirkung statt Absicht

Entscheidend für eine Benachteiligung ist das Ergebnis, also die Benachteiligung, nicht das Motiv (Absicht, Gedankenlosigkeit, allgemeine Verwaltungspraxis et cetera).

Unmittelbare Benachteiligungen

Unmittelbar sind Benachteiligungen, die direkt an einem Merkmal ansetzen, zum Beispiel Stellenausschreibungen mit Altersgrenzen.

Mittelbare Benachteiligungen

Mittelbare Benachteiligungen hingegen sind scheinbar merkmalsneutrale Verhaltensweisen, die für alle gelten. In der Praxis betreffen sie aber bestimmte Gruppen stärker als andere. Beispielsweise Teilzeitarbeit im Vergleich zu Vollzeit schlechter zu bezahlen, 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 wegen eines Merkmals einschüchtern, beleidigen oder erniedrigen und ein feindliches Umfeld schaffen oder bezwecken zu schaffen. Wie bei den anderen Formen der Benachteiligung gilt auch hier, dass die Wirkung entscheidend ist. Die sexuelle Belästigung ist eine spezifische Form der Belästigung.

Wer benachteiligt?

Benachteiligungen können durch das Handeln einzelner Menschen entstehen, aber auch durch das Handeln von Institutionen, wenn diese für ein diskriminierendes Verhalten oder einen diskriminierenden Zustand verantwortlich sind (siehe institutionelle Ebene unter Punkt 1.4.2). Darüber hinaus können Benachteiligungen auch durch sprachliche und bildliche Darstellungen im öffentlichen Raum entstehen, wie zum Beispiel bei sexistischer Werbung.

1.2.2 Schützenswerte Merkmale

Nicht jede Benachteiligung ist eine Diskriminierung. Vergibt eine Vermieterin oder ein Vermieter keine Wohnung an Heavy-Metal-Fans, ist das ungerecht, benachteiligend und für die betroffene Person verletzend, aber keine Diskriminierung im Sinne des AGG.

Der Diskriminierungsbegriff ist Benachteiligungen vorbehalten, die aufgrund tatsächlicher oder zugeschriebener Merkmale geschehen, die gesellschaftlich als schützenswert gelten. Diese Merkmale sind ein wesentlicher Teil der Persönlichkeit, schwer bis nicht veränderbar und Bestandteil gesellschaftlicher Machtstrukturen.

Geschützte Merkmale nach dem AGG

Im AGG werden die folgenden Merkmale als schützenswert genannt:

- rassistische Zuschreibungen und/oder ethnische Herkunft
- das Geschlecht
- die Religion und/oder Weltanschauung
- eine Behinderung
- das Lebensalter
- die sexuelle Identität

Der abschließende Charakter dieser Aufzählung wird kritisiert, weil beispielsweise der soziale Status bzw. die soziale Herkunft als Merkmal fehlen. Menschenrechtsdokumente der Vereinten Nationen oder die Europäische Menschenrechtskonvention haben eine für weitere Merkmale offene Aufzählung.

Vielfache Zugehörigkeiten

Niemand ist „nur“ Mann oder Frau, hetero oder homo. Jeder Mensch hat eine Herkunft und ein Lebensalter. Vielleicht werden wir behindert. Diskriminierung geschieht in der Regel nicht eindimensional, also nicht exklusiv auf ein Merkmal bezogen, sondern in komplexen Formen (mehrdimensional). Erst die Kombination mehrerer Merkmale kann zu einer Benachteiligung führen. Genauso kann jedes von mehreren Merkmalen für sich dazu führen. Dass jeder Mensch unterschiedliche Gruppenzugehörigkeiten hat, kann Diskriminierung erst erzeugen oder verstärken. All das zählt zum Begriff und zur Form der mehrdimensionalen Diskriminierung, die auch das AGG kennt.

Beispiele:

- Ein Unternehmen 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. Dieselbe Person erlebt Diskriminierung in verschiedenen Situationen aus verschiedenen Gründen.

1.2.3 Sachliche Rechtfertigung

Ungleichbehandlungen sind keine Diskriminierung, wenn sie sachlich gerechtfertigt sind. Das heißt, nur wenn es für Benachteiligungen keine sachliche Begründung gibt, handelt es sich juristisch gesehen um Diskriminierungen. Belästigungen und sexuelle Belästigungen sind niemals sachlich gerechtfertigt.

Beispiel:

Kommen Jugendliche nicht in einen Film ab 18 Jahren, ist dies eine Benachteiligung (alle über 18 Jahre dürfen den Film sehen) aufgrund eines geschützten Merkmals, nämlich des Lebensalters. 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 von Frauen bei gleicher Eignung nach den Bundes- und Landesgleichstellungsgesetzen oder Mentoring-Programme.

Literatur

- Antidiskriminierungsstelle des Bundes: AGG-Wegweiser. Erläuterungen und Beispiele zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz

Der AGG-Wegweiser der Antidiskriminierungsstelle des Bundes erläutert verständlich und anhand konkreter Beispiele die Regelungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes. Der Wegweiser ist in mehreren Sprachen verfügbar.

Hinweise zu weiterführender Literatur finden Sie im Anhang unter 4.1.

Der Dreischritt im Wandel

Der Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – Rechtfertigung erlaubt eine erste Einschätzung konkreter Situationen. Die Antworten auf die drei Fragen können unterschiedlich ausfallen und sich im Verlauf von politischen und rechtlichen Diskussionen ändern. Sie spiegeln individuelle Erfahrungen, aber auch gesellschaftliche Machtverhältnisse und Wertvorstellungen. Für die Interpretation des Dreischritts im Rahmen des AGG ist vor allem die Rechtsprechung der deutschen Gerichte sowie des Europäischen Gerichtshofs maßgeblich. Auch diese entwickelt sich erst. Weil das AGG ein vergleichsweise junges Gesetz ist, ist noch an vielen Stellen unklar, welche Antworten von den Gerichten für bestimmte Fälle zu erwarten sind.

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:

Das Frauenwahlrecht zeigt, dass Diskriminierungsschutz sich historisch im Zuge langjähriger sozialer Auseinandersetzungen entwickelt. Was Anfang des 20. Jahrhunderts mühsam erkämpft wurde, stellt heute eine Selbstverständlichkeit dar.

1.3 Das Verständnis der (Verweis-)Beratung – handlungsorientiert zwischen Alltagsverständnis und Dreischritt

Das beraterische Verständnis von Diskriminierung kombiniert das Alltagsverständnis von Betroffenen mit dem juristischen Verständnis und betont dabei eine Handlungsorientierung.

1.3.1 Kriterium 1: die Perspektive von Betroffenen

Die Perspektive von Betroffenen ist das zentrale Kriterium für ein beraterisches Verständnis von Diskriminierung.

Betroffene sprechen oftmals aus einer strukturell benachteiligten Position heraus über stark verletzende und prägende Erfahrungen der Demütigung, Ausgrenzung und Degradierung. Ihre Perspektive enthält sowohl eine strukturelle als auch eine subjektive Ebene. Beide sind für die Beratung wichtig.

Strukturell

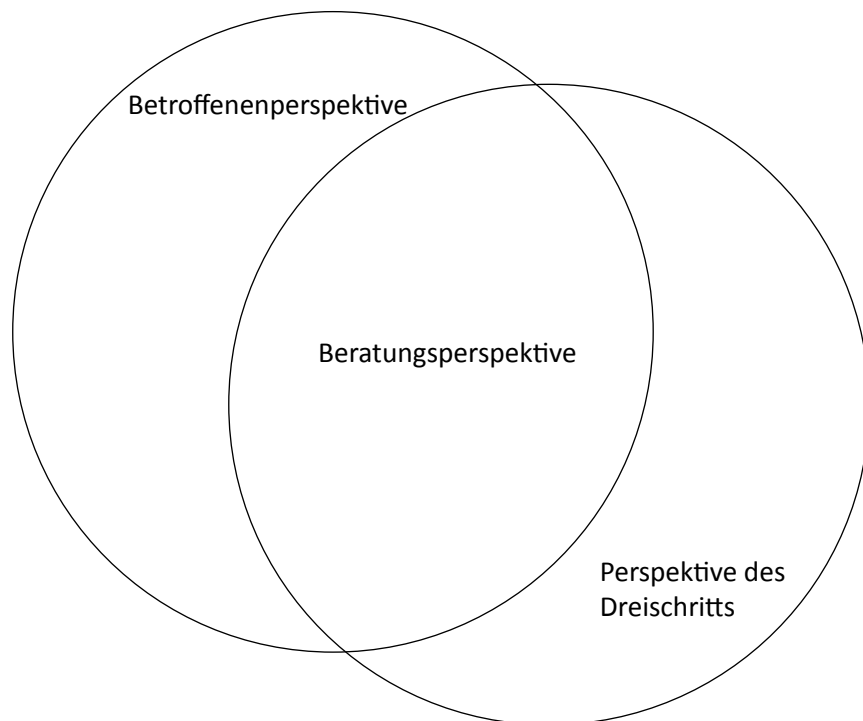
Auf der strukturellen Ebene geht es um Definitionsmacht. Wer bestimmt, ob etwas „normal“ oder diskriminierend ist? Argumente und Positionen von Betroffenen werden in Auseinandersetzungen oftmals weniger beachtet, wenn sie einer gesellschaftlichen Minderheit angehören und von den Argumenten und Positionen der gesellschaftlichen Mehrheit abweichen. Im Rahmen der Beratung müssen Betroffene gestärkt werden, damit ein Dialog auf Augenhöhe möglich wird.

Subjektiv

Auf der subjektiven Ebene geht es beim Sprechen über Diskriminierung nicht nur um eine sachliche Klärung der Frage „Liegt eine Diskriminierung im Sinne des Dreischritts vor?“. Genauso wichtig ist es, zu beachten, dass Betroffene über ihre Wirklichkeit sprechen. Sie fühlen sich verletzt und ausgegrenzt – das ist zugleich subjektiv und real, ohne dass im juristischen Sinne eine Diskriminierung vorliegen muss.

1.3.2 Kriterium 2: die Perspektive des Dreischritts

Das zweite Kriterium ist der Dreischritt Benachteiligung – Merkmal – Rechtfertigung. Er ergänzt die Perspektive von Betroffenen und strukturiert Argumente. Zugleich setzt er aber auch eine Grenze für das Definitionsrecht Betroffener: Die subjektive Ebene von Diskriminierung kann zum Teil juristisch nicht als Diskriminierung begriffen werden. Als Beratende müssen Sie eine Balance zwischen den beiden Zugängen herstellen. Dabei sollten Sie Ihr Verständnis von „Benachteiligung“ und „Merkmal“ im Sinne der Betroffenen möglichst weit auslegen, Ausnahmen und Rechtfertigungen hingegen sehr konkret fassen.



Die Betroffenenperspektive und die Perspektive des Dreischritts können nicht übereinstimmen und sich sogar widersprechen. Sie zu vereinbaren, ist mitunter anspruchsvoll.

Beispiel:

Aktuell wird fehlende Barrierefreiheit nach dem AGG juristisch nicht als Diskriminierung gewertet, von Betroffenen hingegen schon. Beide Perspektiven sind begründet.

1.3.3 Handlungsorientierung

Der Lösungsansatz der Beratung setzt auf das Handeln, nämlich das Verändern der benachteiligenden Situation. 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?“.

Beispiel:

Barrieren bedeuten einen Ausschluss. Obwohl sich die Beteiligten nicht auf den Begriff der Diskriminierung als Situationsbeschreibung einigen können, stimmen sie vielleicht darin überein, dass es einer Veränderung (Barrierenabbau und Inklusion) bedarf. So wird nicht über die Frage der Bezeichnung diskutiert, sondern darüber, wie eine Veränderung umgesetzt werden kann und wer welche Verantwortung übernimmt.

TIPP:

Die Schnittmenge zwischen Betroffenenperspektive und Dreischritt können Sie im konstruktiven Gespräch mit den Beteiligten darüber finden, welche Veränderungen möglich sind und wer welchen Beitrag dafür übernimmt.

1.4 Ebenen der Diskriminierung

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

1.4.1 Individuelle Ebene

Auf der individuellen Ebene handelt eine Person aus eigenen diskriminierenden Beweggründen. Person A diskriminiert Person B als Privatperson oder als Beschäftigte eigenmächtig gegen die Regeln des eigenen Unternehmens, der Organisation oder Behörde.

Beispiele:

- Ein Hauseigentümer weigert sich, eine Wohnung an eine türkische 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.

1.4.2 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. Person A diskriminiert Person B aufgrund von diskriminierenden Gesetzen, Verordnungen, Handlungsanweisungen (ausdrückliche Vorgaben), aber auch institutionellen Routinen oder der Unternehmenskultur (implizite Vorgaben).

Beispiele:

- 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 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 Arbeit suchenden Drittstaatsangehörigen bearbeiten zu können. In der Folge werden diese systematisch abgelehnt.

1.4.3 Gesellschaftliche Ebene

Die gesellschaftliche Ebene betrifft Vorstellungen, Bezeichnungen und Bilder. Häufig spielen Stereotypisierungen eine Rolle. Es geht um die Frage: Was ist „normal“ und was „besonders“ oder „erklärungsbedürftig“? Diese Ideen und Bilder werden von Medien transportiert, aber auch im alltäglichen Sprechen im Kreis der Kolleginnen und Kollegen und in Schulbüchern.

Beispiele:

- In Lesefibeln folgen Familien ausschließlich heterosexuellen Lebensmodellen, Regenbogenfamilien, das heißt lesbische oder schwule Elternpaare, kommen nicht vor.
- Bestimmte Berufe werden männlich oder weiblich gemacht, indem „typische“ Vertreterinnen und Vertreter dargestellt werden, wie zum Beispiel der Handwerker, der Wissenschaftler, die Krankenschwester, die Politesse, oder indem berufliche Anforderungen wie Entscheidungsstärke, Körperkraft, Empathie, Geduld ein Geschlecht bekommen und in der Folge als typisch männlich oder weiblich erscheinen.
- 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 einer/eines Angestellten (individuelle Ebene) liegt im Verantwortungsbereich des Unternehmens (institutionelle Ebene), das durch Schulungen, Beschwerdemöglichkeiten für Betroffene et cetera vorsorgend handeln kann.
- Individuelles Handeln (siehe das Beispiel der Bankangestellten und des lesbischen Paares) wird durch gesellschaftlich weitverbreitete Normalitätsvorstellungen (heterosexuell = normal) geleitet.
- Institutionelle Praktiken wie schlechtere Bildungsmöglichkeiten für Menschen mit Migrationshintergrund tragen zur Erhaltung gesellschaftlicher Bilder (Menschen mit Migrationshintergrund sind weniger gebildet) bei.

1.5 Lebensbereiche

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

- Arbeit (Zugang, Aus- und Weiterbildung, Beförderung, Beendigung des Arbeitsverhältnisses et cetera)
- Güter und Dienstleistungen (vereinfacht: Alles, was mit Kaufen und Verkaufen zu tun hat.)
- Bildung (im AGG nicht umfassend geregelt, weil Bildung Ländersache ist)
- Sozialschutz (soziale (Ver-)Sicherheitssysteme privater und staatlicher Stellen)

In der Antidiskriminierungsberatung sind darüber hinaus auch die folgenden Bereiche sehr bedeutsam:

- Behörden und Verwaltungen
- Polizei, zum Beispiel bei Kontrollen
- soziales Umfeld und Wohnumfeld
- Medien



2. Betroffene unterstützen: Verweisberatung in Abgrenzung zur qualifizierten Antidiskriminierungsberatung

Betroffene werden gut unterstützt, wenn die Beratungsstelle ihren Bedürfnissen fachlich und mit den ausreichenden Mitteln entsprechen kann.

Verweisberatung sorgt für die richtige Weichenstellung. Sie vermittelt Ratsuchenden umfassende Unterstützung durch qualifizierte Antidiskriminierungsberatung.

Dieses Kapitel stellt beide Ansätze vor. Es soll Sie dabei unterstützen, Ihre eigene Rolle zu finden und einzuschätzen, was Sie in Ihrem Rahmen leisten wollen und können.

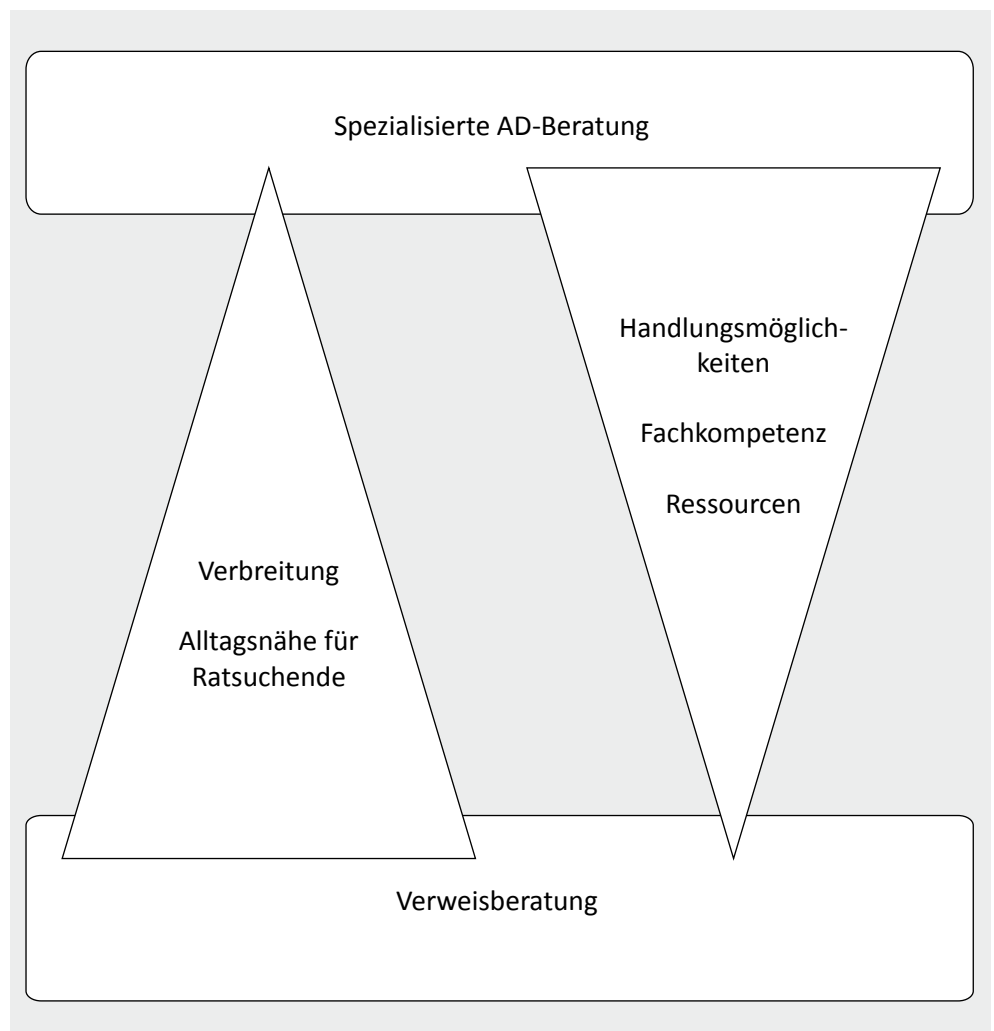


Abbildung: Verweisberatung und spezialisierte Antidiskriminierungsberatung im Vergleich

Anlaufstellen, die Verweisberatung anbieten, sind weitverbreitet und oftmals nah am Alltag von Ratsuchenden. Spezialisierte Beratungsstellen verfügen über die notwendigen Kompetenzen und Ressourcen für eine umfassende Unterstützung im Einzelfall. Beide Angebote ergänzen sich. Zusammen ergeben sie eine für Ratsuchende sinnvolle Beratungslandschaft.

2.1 Was ist Verweisberatung?

Verweisberatung ist die niedrigschwellige Einstiegsunterstützung für Betroffene von Diskriminierung. Sie klärt Beratungsanliegen und -bedarf so weit, dass an eine spezialisierte Beratungsstelle weitervermittelt werden kann.

Die Verweisberatung hat drei Aufgaben, die ausführlich dargestellt werden in Teil 3 „Verweisberatung konkret“. Hier ein kurzer Überblick:

2.1.1 Diskriminierung erkennen und benennen

Für das Erkennen und Benennen von Diskriminierung gibt es zwei Wege: Entweder Ratsuchende benennen Diskriminierung selbst als Grund für ihre Suche nach Unterstützung bei der Anlaufstelle. Oder Diskriminierung wird erst im Laufe der Arbeit deutlich (siehe dazu ausführlich Teil 3.1.1). Die Beratenden erkennen Diskriminierung und bringen sie zur Sprache.

2.1.2 Informationssammlung/Erstberatung

Betroffene haben meist klare Vorstellungen oder ein deutliches Gefühl, wie sich eine Situation verändern soll und welche Art von Intervention sie sich wünschen. Daran orientiert sich die Informationssammlung, um die für Beratungsanliegen und -bedarf kompetente Stelle zum Weiterverweisen zu finden. Bei entsprechenden eigenen Kompetenzen und Ressourcen kann auch eine Erstberatung angeboten werden. Sie kann die Ratsuchenden dabei unterstützen, ihr Anliegen zu klären und bereits erste Lösungsideen und Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln.

2.1.3 Weitervermitteln

Anhand der Informationen zum Fall und zu den Vorstellungen der Ratsuchenden wird an eine spezialisierte Beratungsstelle vermittelt. Mögliche Vermittlungen reichen vom Informieren über Unterstützungsangebote (Vermitteln von Kontaktdaten, wenn möglich mit kurzer inhaltlicher Darstellung) bis zum Herstellen des Kontakts und/oder einem Begleiten zum ersten Treffen. Gut unterstützen kann aber auch heißen, vom Weiterverfolgen des Anliegens im Bereich der Antidiskriminierungsberatung abzuraten, wenn es erkennbar nicht um Diskriminierung geht. Anlaufstellen ersparen Enttäuschung, wenn sie den Betroffenen helfen „Vermittlungsschleifen“ zu meiden, die in einer Sackgasse enden. Wichtig ist, das den Betroffenen transparent zu erklären und gemeinsam nach alternativen Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen.

2.2 Was ist qualifizierte Antidiskriminierungsberatung?

2.2.1 Hintergrund

Antidiskriminierungsberatung ist ein vergleichsweise neues Arbeitsfeld. Erst die EU-Gleichbehandlungsrichtlinien und die Verabschiedung des AGG 2006 führten zur Professionalisierung in diesem Arbeitsfeld.

Das AGG gründet auf insgesamt vier Gleichbehandlungsrichtlinien zum Schutz vor Diskriminierung im Berufsleben und bei alltäglichen Rechtsgeschäften:

- Antirassismusrichtlinie (2000/43/EG)
- Rahmenrichtlinie Beschäftigung (2000/78/EG)
- Gender-Richtlinie Arbeitsrecht (2002/73EG)
- Gender-Richtlinie Zivilrecht (2004/113/EG)

2.2.2 Definition

Antidiskriminierungsberatung begreift Diskriminierung als eine gesellschaftliche Realität, die in allen Lebensbereichen zu finden und strukturell verankert ist. Diese Perspektive ist interdisziplinär und selbstreflexiv.

Ziel von Antidiskriminierungsberatung ist das Empowerment von Betroffenen und ein sensibler, konstruktiv-veränderungsbereiter Umgang mit Diskriminierung in allen gesellschaftlichen Bereichen (Antidiskriminierungskultur).

Sie hat die Aufgabe, Betroffene bei der Durchsetzung ihres Rechts auf Gleichbehandlung zu unterstützen. Empowerment bedeutet, die eigenverantwortliche Wahrnehmung von Rechten und Handlungsalternativen zu stärken. Betroffene werden so umfassend aufgeklärt, dass sie über mögliche nächste Schritte entscheiden können, um sich gegen Diskriminierung zu wehren. Je nach Entscheidung unterstützt die Antidiskriminierungsberatung mit außergerichtlichen und gerichtlichen Interventionsmethoden.

Das Erkennen und Verändern diskriminierender Strukturen anlässlich jedes Einzelfalls ist die zentrale Aufgabe der Beratung.

Literatur

- advd: Eckpunktepapier des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland (advd). Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung.
- Weiß, Birte & basis & woge e. V.: Diskriminierung erkennen und handeln. Vollständig überarbeitete Neuauflage des Handbuchs für Beratungsstellen und MigrantInnenorganisationen auf der Grundlage des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG).

Hinweise zu weiterführender Literatur finden Sie im Anhang unter 4.1. advd: Antidiskriminierungsberatung in der Praxis. Die Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung ausbuchstabiert.

2.2.3 Tätigkeitsfelder der Antidiskriminierungsberatung

Antidiskriminierungsberatung geht über die Verweisberatung hinaus. Sie beinhaltet ein Mehr an Arbeit mit den Betroffenen sowie inhaltlicher Auseinandersetzung mit ihren Fällen. Hinzu kommen die Arbeit mit Diskriminierungsverantwortlichen und Dritten sowie über den Einzelfall hinausgehende Handlungsfelder.

Handlungsstrategien entwickeln

Betroffene werden darin begleitet, Ziele für den Umgang mit ihren Erfahrungen zu formulieren: Was soll geschehen? Wer soll wie und mit welchem Auftrag einbezogen werden? Erfahrungen der Antidiskriminierungsberatung zeigen, dass Betroffene oftmals eine Entschuldigung, eine gütliche Konfliktbeilegung und eine Veränderung für die Zukunft als wesentliche Ziele formulieren.

Mithilfe ihres Fachwissens, ihrer Erfahrungen und Ideen entwickeln Beraterinnen und Berater gemeinsam mit den Betroffenen geeignete Handlungsstrategien. Das können gerichtliche oder außergerichtliche, vermittelnde oder konfrontative, einzelfallbezogene oder fallübergreifende Schritte sein. Die Entscheidung über Ziele und Form der Intervention liegt bei der Rat suchenden Person. Darin besteht das Empowerment der Betroffenen. Über mögliche weitere Schritte soll immer der oder die Beratene entscheiden, nicht der oder die Beratende.

Fallrecherche und Beweissicherung

Qualifizierte Antidiskriminierungsberatung untersucht den Einzelfall auf allen drei Ebenen von Diskriminierung. Sie berücksichtigt Fakten, fachliche Argumente und subjektive Bedeutungen gleichermaßen. Alle relevanten Informationen zum Fall, unter anderem zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, rechtlichen Rahmenbedingungen, Best-Practice-Modellen, strukturellen Rahmenbedingungen et cetera, werden zusammengetragen. Alle objektiven Hinweise auf eine Diskriminierung werden gesichert. Eine wesentliche Form ist das Gedächtnisprotokoll (siehe Anhang, Checkliste Punkt 4.3.2), aber auch die Kontaktaufnahme zu Zeuginnen und Zeugen.

Arbeit mit den Verantwortlichen für eine Diskriminierung

In Absprache und mit dem Einverständnis der Betroffenen nimmt die Beratungsstelle Kontakt zu der für die Diskriminierung verantwortlichen Seite auf. Ziel ist, eine dauerhaft diskriminierungsfreie Situation zu erreichen. Anhand der Stellungnahmen der Gegenseiten zu der Beschwerde kann zwischen den verschiedenen Positionen eine konstruktive Lösung vermittelt werden.

Tipp:

Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes stellt auf ihrer Website unter dem Menüpunkt „Publikationen“ Rechtsprechungsübersichten und Expertisen zur Verfügung, die für Ihre Arbeit hilfreich sein können.

**Fallübergreifende Arbeit**

Über den Einzelfall hinaus geht qualifizierte Antidiskriminierungsarbeit die strukturellen Ursachen von Diskriminierung an und bekämpft sie durch Sensibilisierung, Öffentlichkeitsarbeit und Kampagnen sowie Netzwerk- und Gremienarbeit. Um die Qualität des Beratungsangebotes zu sichern, werden ferner Diskriminierungsbeschwerden sowie Beratungsfälle und -verläufe dokumentiert. Interventionsmethoden werden kontinuierlich evaluiert und weiterentwickelt. Die Beraterinnen und Berater bilden sich fachspezifisch fort und nutzen Supervision.

2.2.4 Ressourcen der Antidiskriminierungsberatung

Antidiskriminierungsberatung ist vielschichtig. Im Idealfall steht hinter ihr ein Team, das gesellschaftliche Vielfalt und unterschiedliche Fachrichtungen repräsentiert. Zusätzlich braucht sie ausreichende zeitliche und finanzielle Ressourcen. Das Antidiskriminierungsbüro Sachsen geht von 10 bis 20 Arbeitsstunden für einen Beratungsfall aus.

2.3 Wo stehen Sie? Was kann Ihre Organisation leisten?

Verweisberatung und Antidiskriminierungsberatung lassen sich nicht klar trennen. In der Praxis liegt die Arbeit der meisten Organisationen irgendwo dazwischen.

Die Verweisberatung ist die fachliche Mindestanforderung. Abhängig von Ihren zeitlichen und personellen Ressourcen, Ihrem Arbeitsauftrag und Ihren Kompetenzen müssen Sie entscheiden, was Sie selbst leisten können und welche Form von Verweis oder Kooperation sinnvoll ist.

Eine grundsätzliche Entscheidung im Rahmen einer Dienstbesprechung bzw. eines Teamtreffens kann hilfreich zur Klärung dieser Fragen sein.

Hilfreiche Fragen:

- Können Sie die Anforderungen der qualifizierten Antidiskriminierungsberatung (siehe Punkt 2.2.3) erfüllen?
- Welche Qualifikationen und Erfahrung haben Sie für die Unterstützung von Menschen mit Diskriminierungserfahrungen? (siehe auch Punkt 3.1)
- Welche zeitlichen und finanziellen Ressourcen stehen Ihnen für die Unterstützung in Diskriminierungsfällen zur Verfügung?
- Welche anderen geeigneten Beratungs- und Unterstützungsangebote existieren in Wohnortnähe der Ratsuchenden?

3. 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 Ihnen die Schritte der Verweisberatung detailliert vor. Die zentralen Fragen lauten: Wie erkennen Sie Diskriminierung? Was ist Ihre Rolle als Verweisberaterin/Verweisberater? An wen können Sie weitervermitteln?

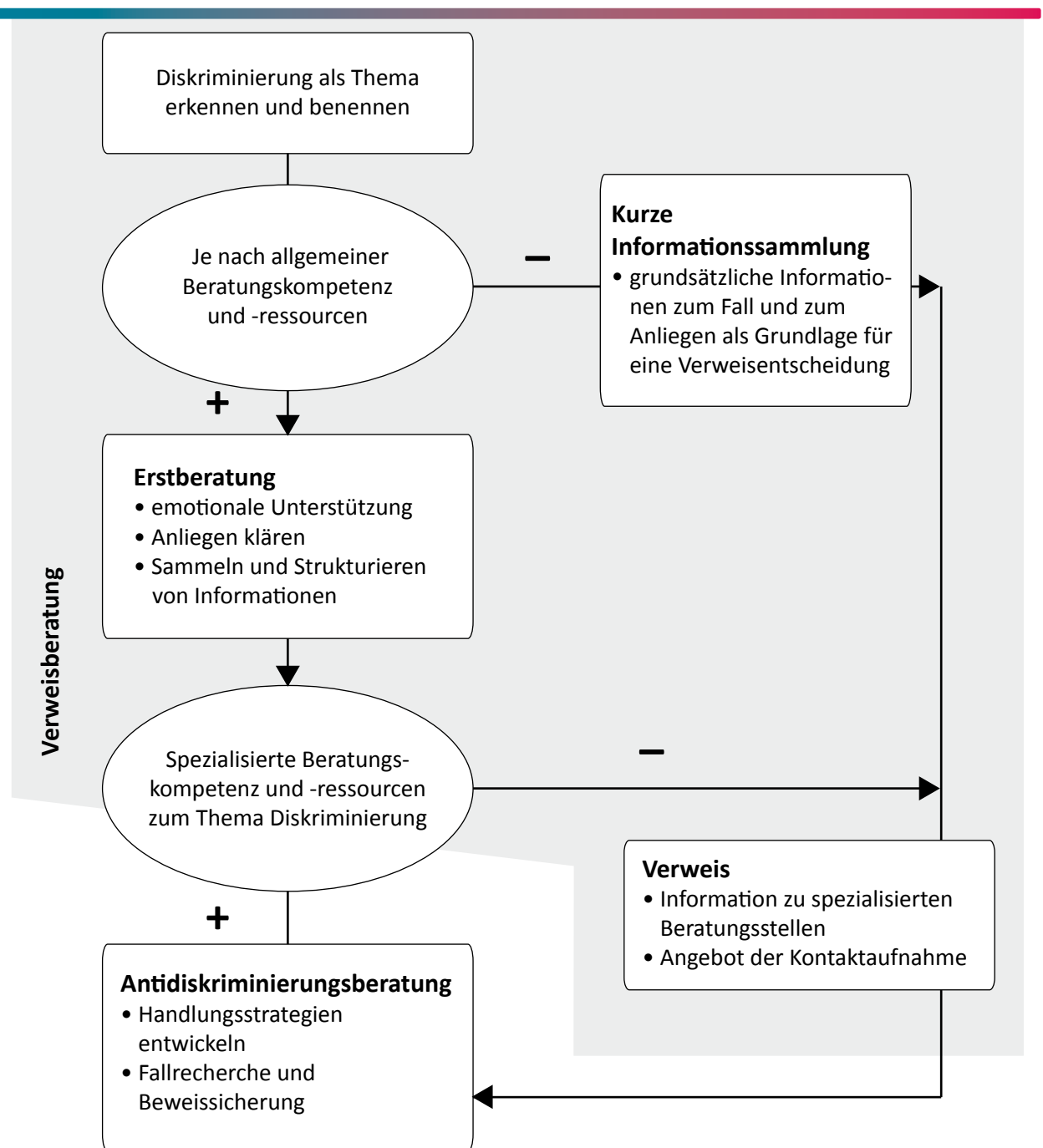


Abbildung: Entscheidungsbaum Verweisberatung

Der Entscheidungsbaum zeigt die drei Handlungs- und Entscheidungsschritte der Verweisberatung in ihrer Abfolge. Die Verweisberatung beginnt mit der Thematisierung der Diskriminierung (1). Abhängig von der eigenen allgemeinen Beratungskompetenz und den -ressourcen folgt dann eine Erstberatung oder eine kurze Informationssammlung (2). Die Weitervermittlung (3) schließt sich an die Informationssammlung an. Sie folgt auch auf das Erstgespräch, wenn die eigenen spezialisierten Beratungskompetenzen und -ressourcen nicht für eine Weiterführung der Beratung ausreichen.

3.1 Diskriminierung erkennen und benennen

Diskriminierung erkennen

Machen Sie das Erkennen von Diskriminierung zur Pflichtaufgabe.

Verankern im Beratungsalltag

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

Diskriminierung benennen

Das Wort Diskriminierung ist vielfach noch emotional hoch besetzt, teilweise tabuisiert. Sprechen Sie das Thema an und nennen Sie es beim Namen. Damit signalisieren Sie Betroffenen eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung und eröffnen Handlungsräume.

3.1.1 Wie taucht Diskriminierung in Ihrer Arbeit auf?

Direktes Thematisieren durch Betroffene

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

Bitte bedenken Sie: Das direkte Benennen von Diskriminierung ist in der Regel eine bewusste und mutige Entscheidung:

- Die Betroffenen offenbaren eine Verletzung.
- Sie weisen gesellschaftlich weitverbreitete Vorstellungen („Selbstschuld!“, „Wird schon berechtigt gewesen sein.“) 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 oftmals berechnete Ängste, die mit erwarteten Reaktionen zusammenhängen. Denkbar und oftmals erlebt wurden:
 - Nicht ernst genommen werden, Infragestellungen, Bagatellisierungen („Das bildest du dir ein!“, „Sei mal nicht so empfindlich!“)
 - Angriffe („Was willst du hier unterstellen?!“)
 - Weitere Ausgrenzungen („Mit der rede ich nicht mehr!“, „Der kriegt hier keinen Job mehr.“)

Indirektes Thematisieren durch Betroffene

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

- „Normale“ Alltagsbeschreibung
Zitat einer Migrantin mit festem Aufenthalt und Arbeitsvertrag: „Ich habe immer noch keinen Fernseher, weil ich ja keinen Kredit bekomme.“
- Umschreibungen durch (geänderte) Verhaltensweisen
„Auf meiner neuen Arbeit weiß niemand, dass ich lesbisch bin.“
- Deutliche Distanz (zeitlich, räumlich, emotional)
Formulierungen wie „Früher ...“ oder „Als ich noch in X gelebt habe ...“ oder auch in deutlich ironischer Form: „Was?! Das kann ja gar nicht sein!!“
- Zu eigen machen
„Ich kann ja gut verstehen, dass Leute wie ich nicht ... können.“
- Systematische Nichtthematisierung
Etwa indem erwartbare Diskriminierungserfahrungen in einer Beschreibung ausgespart erscheinen.

Verhalten von Verantwortlichen

Ein dritter wesentlicher Ansatz, Diskriminierung zu erkennen, sind Dokumente, Aussagen und Verhaltensweisen von Personen und/oder Institutionen, die für eine Diskriminierung verantwortlich sind. Auch hier gibt es direkte und indirekte Formen, wenn z. B. erst Widersprüche im Verhalten auf Diskriminierung hindeuten.

- 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 Fitnessstudio will die Studioleitung nicht eingreifen und definiert den Vorfall als „Privatangelegenheit zweier Mitglieder“. Wenige Wochen später reagiert die gleiche Studioleitung hingegen konsequent, als ein anderes Mitglied, das sich über die Figur eines Gastes lustig macht, offiziell angeschrieben und mit der fristlosen Kündigung bedroht wird.

Objektive Kennzahlen

Strukturelle und indirekte Formen der Diskriminierung sind im Einzelfall schwer zu erkennen. Hier helfen unter anderem Zahlen: Weichen statistische Werte – wie zum Beispiel die Altersstruktur oder die Geschlechterverteilung – von dem ab, was man aufgrund der demografischen Struktur erwarten würde, liegt ein Hinweis auf ausgrenzende Mechanismen vor.

Testings

Testings sind ein Verfahren, mit dem verdeckte Formen von Diskriminierung sichtbar gemacht werden können. Die Grundidee: Zwei weitgehend vergleichbare Personen begeben sich in die gleiche Situation. Der einzige bedeutsame Unterschied besteht in einem diskriminierungsrelevanten Merkmal. Werden die Personen unterschiedlich behandelt, ist das ein Indiz für eine Diskriminierung.

Beispiel:

Zwei Personen – eine mit türkischem Namen (Tester), eine mit deutschem (Vergleichsperson) – fragen eine Hausverwaltung wegen Wohnungen an. Beide machen identische Angaben zu Einkommen und den Eckpunkten der gesuchten Wohnung. Der Person mit dem türkischen Namen wird freundlich bedauernd mitgeteilt, dass zurzeit leider nichts Passendes erhältlich sei. Die Vergleichsperson hingegen erhält konkrete Angebote.

3.1.2 Schwierigkeiten im Erkennen von Diskriminierung

Schwierigkeiten im Erkennen von Diskriminierung können auch bei der Beratungsstelle selbst liegen. Das zeigt eine Studie (Melter 2006) eindrucksvoll. Der Autor arbeitete heraus, dass Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter 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 und Pädagogen in der Regel nicht empathisch und unterstützend, sondern sie relativieren und bezweifeln die gemachten Erfahrungen“ (Melter, Claus; 2006: S. 306).

Die Schwierigkeiten hängen mit verschiedenen Faktoren zusammen. Situative Mehrdeutigkeiten, Handlungsdruck, knappe Ressourcen, das Erwarten von Konflikten, vor allem aber blinde Flecken, fehlendes Wissen und persönliche Widerstände aufgrund eigener Gruppenzugehörigkeiten, sind wesentliche Hürden für das Erkennen und Benennen von Diskriminierung.

Anhand der folgenden Checkliste können Sie prüfen, welche Schwierigkeiten aufgrund Ihrer eigenen Haltung und Ihres Arbeitsumfeldes entstehen können.

Persönliche und professionelle Haltung

■ Reflexion eigener Erfahrungen und Zugehörigkeiten

Als Beraterin/Berater haben Sie einen persönlichen Bezug zum Thema Diskriminierung. Sie sind strukturell in der Mehrheitsposition und/oder machen selbst Diskriminierungserfahrungen. Ihre gesellschaftliche Position prägt Ihr Verständnis von Diskriminierung, sowohl kognitiv als auch emotional (das heißt im Hinblick auf Widerstände und/oder Verletzlichkeiten). In der Konsequenz wird es Ihnen oftmals leichter fallen, eine der beiden Perspektiven – die kritisierende versus die kritisierte Person – einzunehmen.

In welchen Bereichen gehören Sie privilegierten oder benachteiligten Gruppen an? Worin drückt sich dies aus? Welchen Einfluss auf Ihre Arbeit nehmen Sie wahr? Wie gehen Sie damit um?

■ Umgang mit Konflikten

Diskriminierungen führen manchmal zu Konflikten. 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.

Welche Erfahrungen haben Sie mit konflikthaften Situationen gemacht? Was behindert Sie? Was hilft Ihnen? Wie und wann positionieren Sie sich?

■ Umgang mit Unklarheiten und Mehrdeutigkeiten

Diskriminierung wird häufig verdeckt und geleugnet, wie zum Beispiel bei der Auskunft des Sicherheitsdienstes: „Heute ist Privatparty“, wenn er nicht „deutsch“ aussehende Männer nicht in den Klub lässt. Informationen sind lückenhaft, Aussagen widersprechen sich.

Wie verhalten Sie sich, wenn Sie unklare Situationen einordnen sollen oder Lücken existieren? Wie gewichten Sie die Aussagen der verschiedenen Beteiligten bei Widersprüchen?

■ Umgang mit starken Gefühlen

Diskriminierungserfahrungen lösen starke Emotionen wie Wut, Verzweiflung, Scham oder Trauer aus. Beim Sprechen über Diskriminierung kehren sie oftmals zurück. Zusätzlich können auch relevante Verletzungserfahrungen aus der Vergangenheit aktualisiert werden.

Welche Möglichkeiten haben Sie, um starke Emotionen im Beratungskontext zu halten? Was beziehungsweise wer kann Sie unterstützen?

Ihr Arbeitsumfeld

■ Fokus der eigenen Arbeit

In Verweisberatungen sind Diskriminierungserfahrungen in der Regel nicht der Beratungsanlass oder -auftrag. Das heißt, Klientinnen und Klienten 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?

■ Außenwahrnehmung der eigenen Organisation

Diskriminierungen sind sehr persönliche Erfahrungen. Sie können begleitet werden von Zweifeln an der eigenen Wahrnehmung (Bin ich zu sensibel?) und Zurückhaltung im Gespräch (Glaubt die/der mir? Können/wollen die mir helfen?). Klientinnen und Klienten 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 wahr?

■ Selbstverständnis der eigenen Organisation

Diskriminierung ist ein Querschnittsthema, das im Beratungsalltag neben Ihren anderen und eigentlichen Themen steht. Es bedarf bewusster Entscheidungen wie Weiterbildungen, Benennen von Verantwortlichen, Ansprechpersonen und Leitbildern der Arbeit sowie 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?

3.2 Informationssammlung und Erstberatung

Informationssammlung oder Beratung?

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

Die Entscheidung hängt von den Wünschen der Betroffenen und von Ihnen ab. Überlegen Sie, welche Form zu Ihren Kompetenzen **und** Rahmenbedingungen (Zeit, ruhiger Ort zum Sprechen, Arbeitsauftrag) passt. Gehen Sie achtsam mit Ihren eigenen und den Grenzen der Ratsuchenden um.

3.2.1 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?
- Welche anderen Unterstützungsmöglichkeiten nutzen Sie bzw. haben Sie bereits genutzt? Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?

Sagen Sie Ratsuchenden deutlich, dass Sie ihr Anliegen ernst nehmen und dass es Ihre Aufgabe ist, Fragen zu stellen, um eine geeignete Unterstützung zu finden. Halten Sie den Rahmen und erinnern Sie Betroffene gegebenenfalls an Ihren Auftrag, wenn Sie das Gefühl bekommen, dass das Gespräch Beratungscharakter bekommt und Sie und/oder die betroffene Person überfordert.

Hilfreich sind Formulierungen wie „Entschuldigen Sie bitte, dass ich Sie unterbreche. Sie steigen gerade schon sehr tief ein. Ich selbst bin keine Beraterin/kein Berater, sondern möchte Ihnen helfen, die richtige Ansprechperson zu finden. Für das Beratungsgespräch ist es wichtig, dass Sie die Situation so ausführlich wie möglich schildern. Für den Moment reicht es, wenn Sie mir sagen, wie ...“.

Wichtige 2-Monats-Frist

Bitte beachten Sie, dass für rechtliche Schritte nach dem AGG eine Frist von zwei Monaten ab Kenntnis von der Diskriminierung gilt. Möchten sich Betroffene die Möglichkeit juristischer Schritte nach dem AGG offenhalten, müssen sie Ansprüche innerhalb dieser Zeit schriftlich bei der verantwortlichen Seite anmelden. Die Fristwahrung sichert das Recht auf eine Klage, sie verpflichtet Betroffene aber zu nichts. Aus diesem Grund sind manchmal schnelle (Teil-)Entscheidungen nötig, etwa das Vorziehen der Kontaktaufnahme zu einer Beratungsstelle, die beim Geltendmachen der Ansprüche unterstützt.

3.2.2 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 der Betroffenen

Stärken Sie die Ratsuchenden und geben Sie ihnen den Raum und 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. Zeigen Sie Verständnis und Empathie.

Anliegen klären

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

Dazu können Sie die Fragen aus der Informationssammlung vertiefen:

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

Erfahrungen spezialisierter Beratungsstellen zeigen, dass es vielen Betroffenen um ein Anerkennen 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. Seien Sie auch dafür sensibel.

Sammeln und Strukturieren von Informationen

Für das Einordnen eines Falles und das Planen 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.

Vertiefen Sie die „Wer? Was? Wann? Wo?“-Fragen wie folgt:

- Was ist genau geschehen?
- Wann genau? Wo genau? Wie genau?
- 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?

Schlagen Sie ein Gedächtnisprotokoll vor (siehe Anhang, Checkliste Punkt 4.3.2) oder notieren Sie die Informationen.

Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten und Unterstützungsangeboten

Haben Sie ein erstes Verständnis der Situation und des Anliegens gewonnen, können Sie gemeinsam mit den Ratsuchenden verschiedene Handlungsmöglichkeiten und Unterstützungsangebote besprechen. 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.

Handlungsmöglichkeiten:

- außergerichtliche und juristische Möglichkeiten
- fallbezogenes und fallübergreifendes (strukturelles) Handeln
- vermittelnde und konfrontative Instrumente
- Fokus auf die persönliche Verarbeitung und/oder die Auseinandersetzung mit Verantwortlichen

Unterstützungsangebote (siehe ausführlich 3.3.2):

- staatliche und nicht staatliche Antidiskriminierungsstellen
- kostenlose und kostenpflichtige Angebote

Betonen Sie, dass die Kontrolle und die Verantwortung immer bei den Ratsuchenden liegen – 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.

3.3 Weitervermitteln

Der abschließende Schritt der Verweisberatung ist das Weitervermitteln.

Hierfür müssen Sie die folgenden Fragen beantworten:

- Wann vermitteln?
- An wen vermitteln?
- In welcher Form vermitteln?
- Was kann und/oder sollte ich Ratsuchenden mitgeben?

3.3.1 Wann vermitteln?

Liegt eine Diskriminierung vor?

Ein Weitervermitteln im Bereich der Antidiskriminierungsberatung macht Sinn, wenn es um Diskriminierung geht. Wie unter 1.4 beschrieben, liegt das beraterische Verständnis von Diskriminierung häufig zwischen der Situationsdefinition durch die Betroffenen und einer rechtlichen Einschätzung. Nicht immer wird es Ihnen gelingen, eine eindeutige Bestimmung zu treffen. Eindeutig abgrenzen müssen Sie beim Weitervermitteln aber auch nicht zwischen den verschiedenen Verständnissen von Diskriminierung. Vom Vermitteln Abstand nehmen sollten Sie allerdings, wenn Sie schon keine Benachteiligung oder Ausgrenzung nachvollziehen können.

Beispiel:

Eine Person sieht sich diskriminiert, weil ihre Gemeinde höhere Verwaltungsgebühren erhebt als eine Gemeinde in einem anderen Bundesland. Mit dem Verständnis, dass es Diskriminierung ist, wenn sie aufgrund der Wahl des Wohnortes mehr bezahlt, steht sie so isoliert da. Das Weitervermitteln an eine spezialisierte Antidiskriminierungsberatung hilft ihr nicht weiter. Gehen Sie bewusst mit Ihren Zweifeln um. Sie können Kolleginnen und Kollegen um Rat fragen, aber auch Beratungsstellen, an die Sie verweisen würden. Stellen Sie den Sachverhalt in anonymisierter Form dar und holen Sie sich mit einer zweiten Meinung mehr Sicherheit.

TIPP:

Bei rechtlichen Zweifelsfragen können Sie auch die Antidiskriminierungsstelle des Bundes ansprechen.

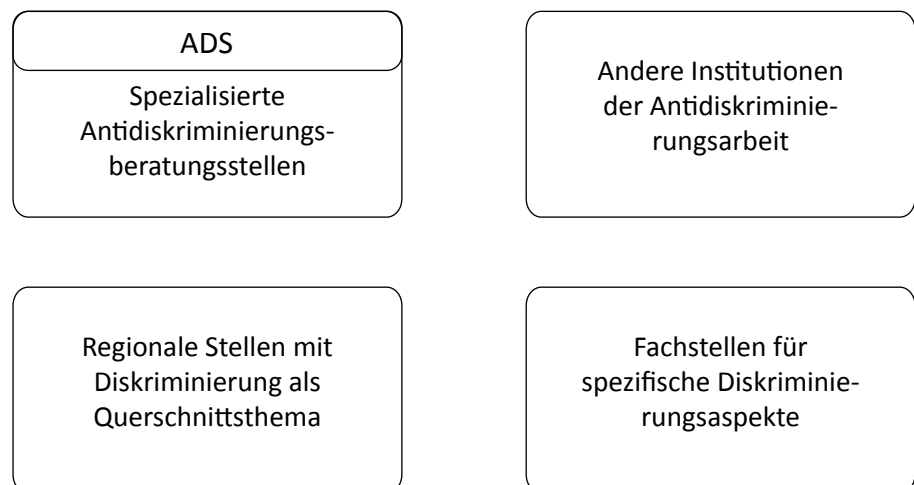
Als Faustregel gilt: Im Zweifel weitervermitteln. Sie können dabei Ihre Zweifel benennen. Die Klärung für den Fall kann die spezialisierte Beratungsstelle übernehmen.

3.3.2 An wen vermitteln?

In einer einfachen Systematik lassen sich vier Gruppen von Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartnern unterscheiden.

Theoretisch sollten spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen vor Ort die erste Adresse sein. Allerdings befindet sich Deutschland diesbezüglich noch in einer Entwicklungsphase – ein flächendeckendes Netz von wohnortnahen Angeboten existiert bislang nicht.

Alternativ gibt es überregionale Unterstützungsangebote, die per Post, E-Mail oder Telefon spezialisierte Antidiskriminierungsberatung anbieten, oder wohnortnahe Unterstützungsmöglichkeiten, die das innerhalb ihrer Querschnittsaufgaben tun.



Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS) ist die zentrale Institution der Antidiskriminierungsarbeit auf Bundesebene. Sie ist staatlich und zugleich in ihrem Handeln unabhängig. Das AGG definiert die Stelle und ihre Arbeitsaufträge (§ 25 AGG und folgende). Unter anderem fungiert sie als bundesweite Anlaufstelle für Ratsuchende. In dieser Funktion nimmt sie auch einen Beratungsauftrag wahr: Sie informiert Betroffene auf unabhängige Weise über ihre Ansprüche, vermittelt Beratung durch andere Stellen und kann eine gütliche Konfliktlösung anstreben. Zusätzlich kann sie Beteiligte unter Zustimmung der Ratsuchenden um Stellungnahmen ersuchen.

Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen

Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen leisten psychologische, psychosoziale, rechtliche und politische Unterstützung für Menschen, die Diskriminierungserfahrungen machen. Kennzeichnend sind der Fokus auf der Einzelfallbearbeitung und das spezialisierte Wissen zu Diskriminierung. Eine ausführliche Darstellung der Tätigkeitsfelder finden Sie unter Punkt 2.

Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen können noch einmal unterschieden werden in staatlich oder nicht staatlich und – entsprechend ihrer Zielgruppenausrichtung – in horizontal und zielgruppenspezifisch.

■ Staatlich und nicht staatlich

Diese Differenzierung kann bezogen auf die Handlungsmöglichkeiten, Außenwahrnehmung, (Un-)Parteilichkeit und die Rechenschaftspflicht von Bedeutung sein.

Staatliche Stellen arbeiten in der Regel verwaltungsnah. Am Beispiel von Beschwerden gegen Behörden werden die Vor- und Nachteile schnell deutlich. Vorteile: kurze Dienstwege, Wissen um Abläufe, Standing; Objektivität. Nachteile: Unabhängigkeit, Positionierung, Hierarchien.

Sie bewahren eine neutrale Haltung, wenn sie zwischen den Beteiligten vermitteln. Staatliche Stellen können Betroffene nicht parteiisch bei der Geltendmachung von Ansprüchen und im Gerichtsverfahren begleiten oder dafür Anwaltsempfehlungen geben. Nicht staatliche Stellen haben keine solchen Einschränkungen. Auch kooperieren sie häufig mit bestimmten Anwältinnen und Anwälten, welche entsprechend erfahren im Antidiskriminierungsrecht werden. Nur nicht staatliche Stellen können Antidiskriminierungsverbände nach § 23 AGG bilden und vor Gericht als Beistand der Betroffenen auftreten. Sie haben dann nicht die gleichen Befugnisse wie die Anwaltschaft, können aber anstelle der betroffenen Klägerinnen und Kläger sprechen, solange diese im Gerichtssaal auch anwesend sind. Bei manchen Adressaten eines Diskriminierungsvorwurfs kann ein Schreiben von offizieller Seite allerdings ein größeres Gewicht haben, als das eines privaten Antidiskriminierungsbüros.

■ Horizontal und zielgruppenspezifisch

Horizontalität berücksichtigt die Mehrfachzugehörigkeiten jedes Menschen und die merkmalsübergreifende Qualität von Diskriminierung (ausführlich Kapitel 1.2.2).

Zielgruppenspezifisch bedeutet, dass der Schwerpunkt auf eine oder wenige merkmalspezifische Zielgruppen gelegt wird, zum Beispiel auf Beratungsangebote für Frauen. Andere Merkmale werden mitgedacht und sind im Beratungsalltag relevant, jedoch in erster Linie als Differenzierung der eigenen Zielgruppe. Zum Beispiel können Frauen hetero, bi oder homo sein, haben ein Lebensalter, vielleicht eine Behinderung oder Religion.

Horizontal bedeutet eine merkmalsübergreifende Definition der Zielgruppe, zum Beispiel Menschen mit Diskriminierungserfahrungen aufgrund der Merkmale des AGG. Damit wird eine Hierarchisierung von Diskriminierungsmerkmalen bzw. Betroffenengruppen verhindert. Das Berücksichtigen von mehrdimensionalen Diskriminierungen ist aufgrund der übergreifenden Ausrichtung gesichert. Gleichzeitig werden die Besonderheiten von Diskriminierungsformen und -erfahrungen der einzelnen Betroffenengruppen weniger herausgestellt.

Beispiele:

	Nicht staatlich	Staatlich
Horizontal	Antidiskriminierungsbüro Sachsen, Leipzig	Antidiskriminierungsstelle des Bundes
	Antidiskriminierungsverband Schleswig-Holstein	Antidiskriminierungsstelle der Stadt Hannover
Zielgruppenspezifisch	Antidiskriminierungs- und Rechtsberatung für MigrantInnen, basis & woge, Hamburg	Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit Migrationshintergrund der Landeshauptstadt München
	LesMigraS, Antidiskriminierungs- und Antigewaltbereich der Lesbenerberatung Berlin	Referat für Lesben, Schwule und Transgender der Stadt Köln

Institutionen der Antidiskriminierungsarbeit

Diese Institutionen widmen sich schwerpunktmäßig der strukturbezogenen Antidiskriminierungsarbeit (Gremien- und Netzwerkarbeit, politische Lobbyarbeit, Forschung, Öffentlichkeitsarbeit). Einzelfällen nehmen sie sich nur unter bestimmten Voraussetzungen an, z. B. um strategische Klagen zu führen. Ein breites Beratungsangebot gehört nicht zu den zentralen Aufgaben.

Beispiele:

- Landesantidiskriminierungsstelle Berlin
- Büro zur Umsetzung von Gleichbehandlung, Berlin

Institutionen mit Diskriminierung als Querschnittsthema

Diese Institutionen haben einen breiteren Auftrag, zum Beispiel den Einsatz für die Belange von Menschen mit Behinderung. Die Unterstützung von Betroffenen in Diskriminierungsfragen ist ein Teilbereich ihrer Arbeit. Diese Gruppe ist sehr gemischt und umfasst staatliche Beauftragte ebenso wie Selbsthilfeorganisationen oder Verbraucherschutzzentralen. Entsprechend breit gefächert sind die Unterstützungsangebote. Der Verweis an Querschnittsorganisationen ist zielführend, wenn der Fall breiter gelagert und Diskriminierung ein Nebenaspekt ist. Beispielsweise wenn es in erster Linie um das offizielle Anerkennen einer ausländischen Qualifikation geht, auch wenn dem eine Ablehnung wegen eines ausländischen Abschlusses vorausgegangen war.

Beispiele:

- Bundesbeauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderung
- Bundesbeauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration
- Lesben- und Schwulenverband in Deutschland (LSVD)
- Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL)
- Türkische Gemeinde in Deutschland (TGD)

Fachstellen für spezifische Diskriminierungsaspekte

Unter dieser Kategorie sind Stellen mit hohen Fachkompetenzen zu wesentlichen Teilaspekten der Antidiskriminierungsberatung, wie Rechtsanwältinnen/Rechtsanwälte und Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten, zusammengefasst. Ihr Arbeitsauftrag ist klar eingegrenzt und zum Teil kostenpflichtig.

	Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen	Institutionen der Antidiskriminierungsarbeit	Institutionen mit Diskriminierung als Querschnittsaufgabe	Fachstellen für spezifische Aspekte der Diskriminierung
Einzelberatung				
<ul style="list-style-type: none"> ■ psychosozial, rechtlich, unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen 	✓	–	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> ■ Handlungsstrategien entwickeln 	✓	–	opt.	✓
<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontaktaufnahme mit der Einrichtung, Institution, Behörde oder Person, gegen die sich der Diskriminierungsvorwurf richtet, Einholen von Stellungnahmen 	✓	–	opt.	opt.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Einschalten weiterer Stellen (zum Beispiel Ärztekammer, Gewerbeaufsicht oder Gewerkschaften) oder verantwortlicher Dritter (zum Beispiel Geschäftsführung, Betriebsrat) 	✓	opt.	opt.	opt.

	Spezialisierte Antidiskriminierungsberatungsstellen	Institutionen der Antidiskriminierungsarbeit	Institutionen mit Diskriminierung als Querschnittsaufgabe	Fachstellen für spezifische Aspekte der Diskriminierung
Einzelbegleitung				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Begleitung zu und Unterstützung in Gesprächen, bei Anhörungen und Verhandlungen 	opt.	–	opt.	opt.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Beistand in Gerichtsverfahren nach § 23 AGG 	opt.	–	–	opt.
Strukturbezogene Antidiskriminierungsarbeit				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Einbeziehen von Politik in die Bearbeitung der Beschwerde 	✓	✓	✓	–
<ul style="list-style-type: none"> ■ Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zu dem konkreten Diskriminierungsfall 	opt.	opt.	opt.	–

Für das strategische Verweisen ergibt sich folgendes Bild:

✓ = fester Bestandteil des Angebots

opt. (optional) = kann Bestandteil des Angebots sein

– = nicht Bestandteil des Angebots

Kontaktpflege

Anlaufstellen sollten mit Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern aus den vier Gruppen vernetzt 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 und beantworten sowie ein Vorgehen in konkreten Fällen vereinbaren.

Durch regelmäßige Gespräche können Sie die Qualität der Zusammenarbeit sichern: Kommen Ratsuchende an, was kann verbessert werden und wie haben sich konkrete Fälle entwickelt (sofern das mit Einverständnis der Ratsuchenden erörtert werden darf)? Auch Weiterqualifizierungen können Teil des Austauschs sein.

TIPP:

Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes bietet Schulungen zum AGG an.

Zeit für den richtigen Verweis

Es ist kein Problem, wenn Sie Ratsuchenden nicht sofort eine geeignete Verweisberatungsstelle nennen können. Teilen Sie den Betroffenen mit, dass Sie sich erkundigen werden und sie bis zu einem bestimmten Tag kontaktieren. So können Sie in Ruhe recherchieren und gegebenenfalls schon einmal Kontakt zu potenziellen Anlaufstellen aufnehmen.

Anders ist das, wenn aufgrund der wichtigen 2-Monats-Frist schnelles Handeln angesagt ist (siehe Punkt 3.2.1)!

3.3.3 In welcher Form vermitteln?

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

Information über Beratungsmöglichkeit

Sind Betroffene unschlüssig, 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 Ratsuchenden liegt.

Verbindlich Kontakt herstellen

Haben sich Betroffene für eine bestimmte Unterstützung entschieden, kann es sinnvoll sein, sie bei der Kontaktaufnahme zu unterstützen. Manche Klientinnen/Klienten finden es hilfreich, wenn ein Termin für sie vereinbart wird und/oder bereits ein kurzes gemeinsames Telefonat zum Anliegen stattgefunden hat.

Übergabegespräch

Vor allem wenn bereits eine Erstberatung oder einzelne Interventionen stattgefunden haben, ist ein Übergabegespräch sinnvoll. Die Ratsuchenden sollten dabei sein, sodass es günstig ist, sie zu ihrem ersten Termin zu begleiten.

Kooperation

Ein besonderes Weitervermitteln ist das Vereinbaren einer fallbezogenen Zusammenarbeit mit der anderen Stelle. Dies macht vor allem dann Sinn, wenn sich Kompetenzen und/oder Ressourcen auf diese Weise ergänzen lassen, zum Beispiel eine Kooperation zwischen Selbsthilfeorganisation und kommunaler/kommunalem Beauftragten.

3.3.4 Was kann und/oder 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.

Ansprechpersonen

Nennen Sie, wenn möglich, konkrete Ansprechpersonen. Eventuell haben Sie bereits einen persönlichen Kontakt aus vorangegangenen Kooperationen.

Offene Fragen und Orientierung

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“ (ernst nehmen, Kompetenz). Sprechen Sie diese Themen an. 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.“

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 Potenziale für die Betroffenen sehen.

Einladung zum Wiederkommen

Mit dem Vermitteln beenden Sie die Beratung. 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.

3.4 Umgang mit den sogenannten „schwierigen“ Fällen

Einen sogenannten „schwierigen“ Fall kennzeichnet, dass sich die Beratenden hilflos und/oder überfordert fühlen.

Aufseiten der Ratsuchenden kann das unter anderem mit langjährigen Vorgeschichten, forderndem Auftreten, harten Wirklichkeitskonstruktionen, Unzuverlässigkeit, widersprüchlichen/unrealistischen Aufträgen und/oder psychisch bedingtem auffälligen Verhalten zusammenhängen.

Aufseiten der Beratenden können eigene Verletzlichkeiten, persönliche Wertvorstellungen und Grenzen sowie Schranken des Arbeitskontextes eine Rolle spielen.

„Schwierige“ Fälle sind Teil des Arbeitsalltags. Nehmen Sie Ihr Gefühl der Überforderung ernst und gehen Sie achtsam mit sich und den Ratsuchenden um. Achten und verteidigen Sie Ihre persönlichen Grenzen und sagen Sie deutlich „stopp“, wenn diese überschritten werden.

Überlegen Sie:

- Welche Möglichkeiten des Austauschs und der Unterstützung durch Kolleginnen/Kollegen, Supervision und andere Beratungsstellen haben Sie?
- Was würde Ihnen helfen: emotionale Unterstützung, Handlungsideen, rechtliche Informationen et cetera?
- Wie offen können oder wollen Sie Ihre Schwierigkeiten möglichen Unterstützerinnen und Unterstützern, aber auch gegenüber Ratsuchenden zeigen?

4. Anhang

4.1 Literatur

- **Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2010): AGG-Wegweiser. Erläuterungen und Beispiele zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz**
Der AGG-Wegweiser der Antidiskriminierungsstelle des Bundes erläutert verständlich und anhand konkreter Beispiele die Regelungen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes. Der Wegweiser ist in mehreren Sprachen verfügbar.
- **Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2011): Schritt für Schritt durch die rechtliche Antidiskriminierungsberatung.** Leitfaden für Beraterinnen und Berater
- **advd (2013): Antidiskriminierungsberatung in der Praxis.** Die Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung ausbuchstabiert.
- **advd (2009): Eckpunktepapier des Antidiskriminierungsverbandes Deutschland (advd). Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung.**
Als bundesweiter Dachverband der unabhängigen Antidiskriminierungsberatungsstellen formulierte der advd 2009 die gemeinsame Arbeitsbasis seiner Organisationen. Die Standards definieren inhaltliche Prinzipien, Eckpunkte des Beratungsrahmens und der Qualitätssicherung sowie das Modell für den Ablauf eines Beratungsprozesses.
- **Weiß, Birte & basis & woge e. V. (2011): Diskriminierung erkennen und handeln. Vollständig überarbeitete Neuauflage des Handbuchs für Beratungsstellen und MigrantInnenorganisationen auf der Grundlage des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG).**
Das Handbuch wurde von der Antidiskriminierungsberatungsstelle von basis & woge entwickelt. Es stellt praxisorientiert die rechtlichen Grundlagen und wesentliche Interventionsmöglichkeiten vor und erläutert sie anhand konkreter Fallbeispiele.
- **Melter, Claus (2006): Rassismuserfahrungen in der Jugendhilfe. Eine empirische Studie zu Kommunikationspraxen in der Sozialen Arbeit.** Waxmann Verlag. Münster



4.2 Linksammlung (in der Reihenfolge ihrer Erwähnung)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes, www.antidiskriminierungsstelle.de

Antidiskriminierungsverband Deutschland, www.antidiskriminierung.org

basis und woge e. V. (Hamburg), www.basisundwoege.de

Antidiskriminierungsbüro Sachsen (Leipzig), www.adb-sachsen.de

Antidiskriminierungsverband Schleswig-Holstein e. V., www.advsh.de

Antidiskriminierungsstelle der Stadt Hannover, <http://www.hannover.de/integration/referat/antidisk/index.html>

LesMigraS, Antidiskriminierungs- und Antigewaltbereich der Lesbenberatung Berlin e. V., www.lesmigras.de

AMIGRA (Antidiskriminierungsstelle für Menschen mit Migrationshintergrund der Landeshauptstadt München), <http://www.muenchen.de/rat-haus/Stadtverwaltung/Direktorium/Amigra.html>

Referat für Lesben, Schwule und Transgender der Stadt Köln, <http://www.stadt-koeln.de/buergerservice/adressen/00869/>

Landesantidiskriminierungsstelle Berlin (Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung), <http://www.berlin.de/lb/ads/>

Büro zur Umsetzung von Gleichbehandlung e. V. <http://www.bug-ev.org>

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen, www.behindertenbeauftragter.de

Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration, www.integrationsbeauftragte.de

LSVD (Lesben- und Schwulenverband in Deutschland), www.lsvd.de

ISL (Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V.), www.isl-ev.de

TGD (Türkische Gemeinde in Deutschland), www.tgd.de

4.3 Checklisten

4.3.1 Checkliste Ablauf Verweisberatung

A) Liegt eine Diskriminierung vor?

- Wie definiert die betroffene Person die Situation?
- Wie kann mit dem Dreischritt (Benachteiligung – Merkmal – sachliche Rechtfertigung) die Situation definiert werden?
- Welche Handlungsmöglichkeiten in Richtung Teilhabe und Wertschätzung sehen Sie?

Hilfreiche Stichworte:

direkte oder indirekte Thematisierung durch Betroffenen/
Verhalten von Verantwortlichen/objektive Kennzahlen/Testings



B) Informationssammlung und/oder Erstgespräch?	
<p>■ Verfügen Sie über die Kompetenzen und die äußeren Rahmenbedingungen (Zeit, Raum, Arbeitsauftrag) für eine Erstberatung?</p>	
<p>ja: Erstgespräch</p> <p>Ziel: Einstiegsberatung:</p>	<p>nein: Informationssammlung</p> <p>Ziel: geeignete Anlaufstelle für Anliegen finden</p>
<p>Beachtung folgender Aspekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Empowerment der Betroffenen ■ Sondierung des Anliegens ■ Sammlung und Strukturierung von Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fragen für ein grobes Verständnis der Situation <ul style="list-style-type: none"> ■ Wer? ■ Was? ■ Wann? ■ Wo? ■ Was möchten Sie tun? Was soll geschehen? ■ Welche Unterstützung wünschen Sie sich von mir? Von anderen? Was soll keinesfalls passieren? ■ Welche anderen Unterstützungsmöglichkeiten nutzen Sie bzw. haben Sie bereits genutzt? Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?
<p>Sammlung und Strukturierung von Informationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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? <p>Bitte fertigen Sie ein Gedächtnisprotokoll an.</p>	<p>Bitte fertigen Sie ein Gedächtnisprotokoll an.</p> <p>Bitte beachten Sie die 2-Monats-Frist nach AGG.</p>
<p>Aufzeigen von Handlungsoptionen und Unterstützungsangeboten</p> <p>Bitte beachten Sie die 2-Monats-Frist nach AGG.</p>	

C) Weitervermittlung

- An wen können Sie verweisen?
 - Welche Aufgaben muss die Stelle erfüllen (Auflistung in Tabelle Seite 38)?
 - ADS-Sammlung zu Beratungsstellen: http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/Beratung_Moeglichkeiten/Beratungsstellensuche/Beratungsstellensuche_node.html
 - Kontakt zum Beratungsteam der ADS: Hotline 03018 555 1865 oder E-Mail: beratung@ads.bund.de
 - Die Beratungslandschaftskarte (siehe Randabbildung)
- Wie können Sie verweisen?
 - Information über Beratungsmöglichkeit
 - verbindliche Kontaktherstellung
 - Übergabegespräch
 - Kooperation im konkreten Beratungsfall
- Was können Sie Ratsuchenden mitgeben?
 - Flyer und Informationen zu Öffnungszeiten, Kontaktdaten, Adresse und inhaltlichen Schwerpunkten
 - Namen von konkreten Ansprechpersonen
 - Orientierung
 - Zuversicht
 - Einladung zum Wiederkommen



4.3.2 Checkliste Gedächtnisprotokoll

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? Fragen Sie nach Kontaktdaten und bitten Sie die Personen, ein eigenes Gedächtnisprotokoll anzufertigen.

4.3.3 Checkliste Persönliche Positionierung und professioneller Rahmen

Sie als Person

Reflexion eigener Erfahrungen und Zugehörigkeiten:

- In welchen Bereichen gehören Sie privilegierten oder benachteiligten Gruppen an?
- Worin drückt sich dies aus?
- Welchen Einfluss auf Ihre Arbeit nehmen Sie wahr?
- Wie gehen Sie damit um?

Umgang mit Konflikten:

- Welche Erfahrungen haben Sie mit konflikthafter Situationen gemacht?
- Was behindert Sie?
- Was hilft Ihnen?
- Wie und wann positionieren Sie sich?

Umgang mit Unklarheiten und Mehrdeutigkeiten:

- Wie verhalten Sie sich, wenn Sie unklare Situationen einordnen sollen oder Lücken existieren?
- Wie gewichten Sie die Aussagen der verschiedenen Beteiligten bei Widersprüchen?

Umgang mit starken Gefühlen und Beziehungsdynamiken:

- Welche Möglichkeiten haben Sie, um starke Emotionen im Beratungskontext zu halten?
- Was beziehungsweise wer kann Sie unterstützen?

Sie in Ihrem Arbeitskontext

Fokus der eigenen Arbeit:

- Welchen Stellenwert haben Diskriminierungserfahrungen aktuell in Ihrer Arbeit?
- Woran merken Ratsuchende, dass Ihnen das Thema wichtig ist?

Außenwahrnehmung der eigenen Organisation:

- 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?

Selbstverständnis der eigenen Organisation:

- Wie ist Antidiskriminierung strukturell in Ihrer Organisation verankert?
- Wer fühlt sich zuständig?
- Wie (oft) wird ein Bezug zu Ihrer Kernaufgabe hergestellt?

Impressum

Herausgeber:
Antidiskriminierungsstelle
des Bundes
11018 Berlin
www.antidiskriminierungsstelle.de

Bildnachweis:
S. 18 – www.fotolia.de/© Fotowerk
S. 23, 45 – Istockphoto

Gestaltung:
www.avitamin.de

Stand:
Februar 2015, 2. Auflage

Leitfaden

Beratung bei Diskriminierung

**Offensive
diskriminierungsfreie
Gesellschaft**

Antidiskriminierungsstelle
des Bundes
11018 Berlin