

Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungs- beratung



Eckpunktepapier des
Antidiskriminierungsverbandes
Deutschland (advd)

Inhalt

A.	Einleitung	4
B.	Definition von Diskriminierung	5
C.	Antidiskriminierungsarbeit als querschnittspolitische Strategie	6
D.	Prinzipien qualifizierter Antidiskriminierungsberatung	6
1.	Inhaltliche Prinzipien	7
1.1	Parteilichkeit	7
1.2	Empowerment der Betroffenen	7
1.3	Horizontaler Ansatz	7
2.	Prinzipien für den Beratungsrahmen	8
2.1	Vertraulichkeit	8
2.2	Ratsuchenden- und Auftragsorientierung	8
2.3	Unabhängigkeit	8
2.4	Niedrigschwelliger Zugang	9
2.5	Barrierefreiheit	9
2.6	Vernetzung/Kooperation	9
3.	Prinzipien der Qualitätssicherung und -entwicklung	10
3.1	Die Teamzusammensetzung/-qualifikation	10
3.1.1	Interdisziplinäre Qualifikation	10
3.1.2	Supervision	10
3.1.3	Transkulturalität	10
3.2.	Vorgehensweise bei der Aufnahme und Bearbeitung von Diskriminierungsfällen	11
3.2.1	Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle – Erstgespräch	11
3.2.2	Klärung der Erwartungen und Ziele	11
3.2.3	Fallanalyse und weitere Abklärung	11
3.2.4	Information über Unterstützungs- und Interventionsmöglichkeiten	12
3.2.5	Erörterung und Umsetzung der Interventionsmöglichkeiten	12
3.2.6	Kooperation mit anderen Fachdiensten zur Bewältigung der Diskriminierungserfahrungen	13
3.3	Systematische Dokumentation	13

Vorwort zur 3. Auflage

Vor mittlerweile sechs Jahren hat der Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd) die Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung veröffentlicht.

Die Eckpunkte sind das Ergebnis der gemeinsamen Praxisreflexion der unabhängigen Antidiskriminierungsberatungsstellen innerhalb des advd. Sie bündeln jahrelange Erfahrungen aus hunderten Beratungsfällen und den dort erprobten und kontinuierlich weiterentwickelten Interventionen. Das Papier setzt fachliche Standards und ist damit eine wichtige Etappe im Prozess der Professionalisierung der Antidiskriminierungsberatung und der Qualitätssicherung.

In den letzten Jahren sind die Standards zu einem wesentlichen Bezugspunkt der Diskussion um und eine feste Grundlage der Ausgestaltung von spezialisierten Beratungsstrukturen im gesamten Bundesgebiet geworden. Wir freuen uns über diese Resonanz, die den Bedarf und Wunsch nach einer fachlichen Fundierung der Antidiskriminierungsberatung spiegelt.

Zugleich möchten wir die Neuauflage zum Anlass nehmen, den strukturellen Aspekt qualifizierter Beratungsarbeit - und vor allem die bestehenden Leerstellen - stärker ins Auge zu fassen: Fast zehn Jahre nach Verabschiedung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) ist deutlich festzustellen, dass ein Gesetz allein keinen wirksamen Diskriminierungsschutz bieten kann. Es muss in einen gesellschaftlichen Rahmen eingebettet sein. Eine zentrale Säule dabei sind Angebote, die Betroffene dabei unterstützen, sich erfahrenen Diskriminierungen entgegenzustellen und ihr Recht auf Gleichbehandlung konkret geltend zu machen.

Zu beobachten ist, dass sich bundesweit – nicht zuletzt durch die Förderung der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und Initiativen auf Länderebene – horizontal ausgerichtete Antidiskriminierungsnetzwerke gegründet haben, die verschiedene regionale Akteur_innen zusammenbringen. Die gemeinsame Basis ist, dass sie Diskriminierung als Querschnittsthema ihrer jeweiligen Arbeit verstehen und ernst nehmen.

Diese Entwicklung ist grundsätzlich positiv, adressiert aber den wichtigen Aspekt der Unterstützung Betroffener nur unzureichend. Anlaufstellen und Netzwerke sind wichtig, damit Betroffene zunächst einen niedrigschwelligen und alltagsnahen Zugang zu Unterstützungsmöglichkeiten bekommen – eine Beratung entsprechend der Standards können sie allerdings nicht leisten. Hierfür sind Fachstellen notwendig, an die Ratsuchende weitervermittelt werden können. Diese qualifizierten Antidiskriminierungsberatungsstellen müssen über die Kompetenzen und - zeitlichen wie finanziellen – Ressourcen verfügen, um Ratsuchende psycho-sozial, rechtlich und politisch zu unterstützen und Diskriminierung zugleich auf einer strukturellen Ebene zu thematisieren.

Die Formel eines effektiven Diskriminierungsschutzes lautet deshalb: *Antidiskriminierungsnetzwerke PLUS qualifizierte Antidiskriminierungsberatungsstellen.*

In der Verantwortung für die Umsetzung sehen wir vor allem die staatlichen Akteur_innen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, die durch eine nachhaltige Politik und eine gezielte Förderung, perspektivisch im Rahmen eines Bund-Länder-Programms, die Entwicklung von Antidiskriminierungsstrukturen voranbringen können. Richtungsweisende und strukturgebende Entscheidungen stehen an. Wir werden sie aufmerksam verfolgen und auch zukünftig konstruktiv begleiten.

Die Vorständ_innen des advd



A. Einleitung

Die allgemeine Erklärung der Menschenrechte ist Ausgangspunkt verschiedener internationaler und europarechtlicher Abkommen, aus denen für die Bundesrepublik Deutschland die Verpflichtung resultiert, eine Politik zur Beseitigung jeglicher Form von Diskriminierung und zur Verwirklichung gleichberechtigter Teilhabe aller zu gewährleisten bzw. umzusetzen. Aktuelles Beispiel sind die EG-Gleichbehandlungsrichtlinien, die Teil des Kampfes der EU gegen Rassismus und Diskriminierung sind.

Ein nur erster, dennoch wesentlicher Schritt zur Verwirklichung dieser Politik war die Verabschiedung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) im August 2006. Hierdurch verfügen von Diskriminierung Betroffene erstmalig über einen einklagbaren Gleichbehandlungsanspruch im Arbeits- und Zivilrecht¹.

Die Effektivität dieses Rechtsschutzes hängt allerdings davon ab, ob noch bestehende rechtliche Hürden und Barrieren – wie z. B. die häufig schwierige Beweislage, das ausstehende Verbandsklagerecht oder fehlende Beratungsstellen – durch Politik und Rechtsprechung beseitigt werden.

Diese Punkte zeigen, dass gerade unter Geltung der EU-Gleichbehandlungspolitik und des daraus resultierenden Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes, die (Beratungs-)Arbeit der unabhängigen Antidiskriminierungsbüros – wie sie im Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd) organisiert sind – unverzichtbar und zukünftig auszubauen ist.

Der politische Auftrag zum Abbau von Diskriminierung erfordert eine Kontinuität der Antidiskriminierungsarbeit und ihrer qualifizierten Beratungsarbeit. Diese Kontinuität setzt einen institutionellen Auftrag und eine langfristige und ausreichende finanzielle Unterstützung von Beratungsstellen voraus. Diesen Stellen kommt bei der Information und der juristischen und psycho-sozialen Unterstützung Betroffener sowie der Weiterentwicklung des Diskriminierungsschutzes nach wie vor eine Schlüsselfunktion zu. Dazu gehören die beständige konzeptionelle Weiterentwicklung von Handlungsansätzen, die Steigerung der Akzeptanz von Antidiskriminierungsarbeit in der Gesellschaft sowie die Ausbildung und Einarbeitung neuer Beraterinnen und Berater als wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beratungsarbeit.

Diese Schlüsselfunktion ist der Grund, warum sich bundesweit unabhängige Antidiskriminierungsstellen, Selbstorganisationen und wissenschaftliche Einrichtungen im advd zusammengeschlossen haben: Dadurch vereinen sich langjährige Erfahrung und Expertise in der Beratung, Begleitung und dem Empowerment Betroffener, um den Abbau von Diskriminierung bzw. die Weiterentwicklung des Diskriminierungsschutzes voranzutreiben.

Diese Arbeit geschieht im advd unter den im Folgenden beschriebenen Prämissen und Prinzipien.

¹ Gesetzliche Grundlagen zum Schutz von Benachteiligten aufgrund einer Behinderung ergaben sich bereits – bei Verhältnissen zu Trägern der öffentlichen Gewalt – aus dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und den Landesgleichstellungsgesetzen der Länder sowie – bei Verhältnissen von Arbeitgebern zu schwerbehinderten Beschäftigten – aus dem Sozialgesetzbuch IX (SGB IX).

B. Definition von Diskriminierung

In Anlehnung an das Internationale Übereinkommen zur Beseitigung jeder Form von Rassendiskriminierung² von 1966 definiert der advd Diskriminierung als Unterscheidung, Ausschluss, Beschränkung oder Bevorzugung, die zum Ziel oder zur Folge hat, dass dadurch ein gleichberechtigtes Anerkennen, Genießen oder Ausüben von Menschenrechten und Grundfreiheiten im politischen, wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen oder jedem sonstigen Bereich des öffentlichen Lebens vereitelt oder beeinträchtigt wird. Diskriminierung trifft Menschen aufgrund ihrer (zugeschriebenen) ethnischen Herkunft, ihrer Nationalität, ihrer Sprache, ihres Aufenthaltsstatus, ihrer Hautfarbe oder äusseren Erscheinung, ihres Geschlechts, ihrer Religion und Weltanschauung, ihres sozialen Status, ihres Familienstandes, ihrer Behinderung, ihres Alters oder ihrer sexuellen Identität. Auch können Menschen von Diskriminierung betroffen sein, weil sich mehrere dieser Merkmale in ein und derselben Person verbinden (mehrdimensionale Diskriminierung).

Diese Definition umfasst die juristischen Bestimmungen der EG-Gleichbehandlungsrichtlinien und des AGG, geht jedoch bewusst darüber hinaus. Denn gerade auch staatliches Handeln, wie es sich beispielsweise in den Vorschriften und Regelungen für die Einreise und den Aufenthalt von Drittstaatlern (z. B. Asylbewerberleistungsgesetz und die Residenzpflicht) oder in der Aufrechterhaltung eines ausgrenzenden Schulsystems zeigt, kann in höchstem Maße diskriminierend sein.

Die Mitgliedsorganisationen des advd erkennen an, dass Diskriminierung sowohl ein strukturelles als auch ein individuelles Phänomen ist und allein durch die gesetzliche Zubilligung gleicher Rechte, wie z. B. durch das AGG, nicht behoben werden kann. Deshalb setzt sich der advd einerseits für eine effektive Rechtsdurchsetzung und deren Monitoring ein und gibt Impulse zur Weiterentwicklung einer wirksamen Antidiskriminierungspolitik. Andererseits unterstützt und begleitet er Betroffene und fördert die Sensibilisierung der Gesamtgesellschaft, wobei er selbst keine Einzelfallberatung anbietet, sondern Ratsuchende an seine Mitgliedsorganisationen vermittelt.

Die (Beratungs-)Arbeit seiner Mitglieder orientiert sich an den Grundsätzen des Positionspapiers des Qualitätszirkels „Beratungspraxis bei Diskriminierungsfällen“³, das eine wichtige Grundlage der folgenden Ausführungen bildet. Sie beleuchten den gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang der Arbeit des advd und beschreiben die Prinzipien einer qualifizierten Antidiskriminierungsberatung.

² Die Verwendung des Begriffes „Rasse“ in Gesetzestexten und internationalen Menschenrechtsdokumenten wird als problematisch betrachtet, siehe hierzu auch Hendrik Cremer: „...und welcher Rasse gehören Sie an?“. Zur Problematik des Begriffes „Rasse“ in der Gesetzgebung, hg. v. Deutschen Institut für Menschenrechte, Berlin 2008.

³ Das Positionspapier ist zu finden unter: http://www.nrwgegendiskriminierung.de/de/docs/pdf/positionspapier_endversion2.pdf



C. Antidiskriminierungsarbeit als querschnittspolitische Strategie

In einer Gesellschaft, in der Diskriminierung zum Alltag gehört, hat Antidiskriminierungsarbeit die Aufgabe, den Grundgedanken der Gleichbehandlung in allen gesellschaftlichen Strukturen und Institutionen auf sämtlichen Ebenen nachhaltig zu verankern und eine Antidiskriminierungskultur zu etablieren.

Eine Antidiskriminierungskultur beinhaltet in Grundzügen die Anerkennung der Existenz von und eine Sensibilität für diskriminierende Praktiken und Strukturen, eine kritische und sachliche Selbstreflexion sowie die Umsetzung konstruktiver Maßnahmen. So verstanden handelt es sich bei der Antidiskriminierungsarbeit um eine querschnittspolitische Strategie, die

- ▶ den Blick auf die Gesamtgesellschaft richtet
- ▶ gesellschaftliche Machtstrukturen analysiert und die damit verbundenen Privilegien und die ungleiche Verteilung und Zuweisung von Ressourcen thematisiert
- ▶ bewusste und/oder unbewusste Mechanismen struktureller, institutioneller und individueller Diskriminierung aufdeckt
- ▶ Art und Ausmaß struktureller und institutioneller Barrieren analysiert
- ▶ durch Vernetzung Synergieeffekte schafft und diese zur Überwindung und Verhinderung von Diskriminierung und zur Herstellung tatsächlicher Chancengleichheit nutzt.

Wirksame Antidiskriminierungsarbeit rückt die Perspektive der Betroffenen in den Mittelpunkt. Damit signalisiert und praktiziert sie eine klare Verschiebung der Prioritäten weg von der gängigen Täterfokussierung. Der Einzelfallberatung kommt dabei die Rolle zu, Betroffene in ihrer Handlungsfähigkeit zu stärken und gleichzeitig Einzelfälle im strukturellen Kontext zu verorten. Damit ist die Einzelfallberatung ein zentraler Bestandteil der Antidiskriminierungsarbeit.

D. Prinzipien qualifizierter Antidiskriminierungsberatung

Die vornehmliche Aufgabe der Antidiskriminierungsberatung besteht darin, von Diskriminierung Betroffene im Erkennen und Wahrnehmen ihrer Rechte zu fördern und zu stärken. Für diese Aufgabe gilt es, folgende Prinzipien bezüglich der inhaltlichen Arbeit, des Beratungsrahmens sowie der Qualitätssicherung und -entwicklung einzuhalten bzw. zu beachten.

1. Inhaltliche Prinzipien

1.1 Parteilichkeit

Diskriminierungsfälle werden aus der Perspektive der Ratsuchenden und vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Machtverhältnisse und Ungleichheitsstrukturen betrachtet.

Antidiskriminierungsberatung basiert auf dem Prinzip der Parteilichkeit mit der/dem von Diskriminierung Betroffenen und resultiert aus der Analyse bestehender Machtungleichheiten. Als Instrument zur Überwindung von Machtdifferenzen stellt die parteiliche Arbeitsweise die Interessen und Bedürfnisse der Betroffenen bewusst in den Vordergrund und betrachtet individuelle Diskriminierungserlebnisse im strukturellen Kontext. Parteilichkeit kann in besonderer Weise von Diskriminierung Betroffenen Vertrauen geben und erfahrener Ohnmacht sowie ungleicher Machtverteilung etwas entgegensetzen. Im Beratungsprozess muss auf Seiten der Beratenden Parteilichkeit benannt und definiert werden, auf Seiten der Betroffenen muss sie gewollt sein.

1.2 Empowerment der Betroffenen

Empowerment im Sinne (der Erfahrung) von Selbstbestimmung und Selbstermächtigung der Ratsuchenden ist eine wichtige Grundlage und zugleich wesentliches Ziel der Beratungsarbeit.

Als eine Konsequenz von Diskriminierungserfahrungen erleben sich Betroffene häufig als machtlos und verletzlich. Sie fühlen sich zur Passivität verurteilt, sie sind diejenigen, mit denen etwas gemacht wird.

Empowerment ist deshalb ein zentraler Grundsatz qualifizierter Antidiskriminierungsberatung. Es zielt darauf ab, dass Ratsuchende sich (wieder) als aktive AkteurInnen erleben. Sie werden darin unterstützt, selbstbewusst und in Eigenregie für ihre Rechte einzutreten. In der Beratung werden die Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Forderungen der Betroffenen deshalb ausdrücklich bestärkt und gemeinsam Bewältigungs- und Interventionsstrategien mit dem Fokus auf Eigenverantwortlichkeit und Selbstwirksamkeit entwickelt. Die Selbstermächtigung von Individuen mit Diskriminierungserfahrungen ist jedoch nur ein Aspekt des

Empowerments und muss um kollektive Strategien und Handlungsformen (solidarisches Empowerment) ergänzt werden.

1.3 Horizontaler Ansatz

Es gibt verschiedene Ungleichheitsverhältnisse, Diskriminierungserfahrungen können unterschiedliche Hintergründe haben. Jede/r Ratsuchende verdient ein fundiertes Unterstützungsangebot.

Jeder Mensch vereint verschiedene Merkmale in sich und kann aufgrund eines einzelnen oder aufgrund der Kombination seiner Merkmale Diskriminierung erfahren. Gesellschaftlich besonders relevant sind: rassistische Zuschreibungen, die ethnische Herkunft, Religion / Weltanschauung, das Geschlecht, die sexuelle Identität, das Lebensalter oder eine Behinderung.

Diesem Aspekt trägt der horizontale Ansatz Rechnung. Er beschreibt eine merkmals- und zielgruppenübergreifende Arbeitsperspektive, die die Vielzahl unterschiedlicher Diskriminierungsmerkmale im Blick hat und dafür sensibilisiert. Strukturelle Gemeinsamkeiten und inhaltliche Überschneidungen werden herausgearbeitet, um adäquate übergreifende Handlungsstrategien und Interventionsformen entwickeln zu können.

Dieses Prinzip steht für die Grundhaltung des advd bei der Beratungsarbeit im Rahmen von Antidiskriminierungsarbeit.

Für Ratsuchende bedeutet dies, dass sie Unterstützung erhalten, unabhängig davon, aufgrund welchen Merkmals sie benachteiligt wurden. Dadurch, dass ihre Diskriminierungserfahrungen nicht automatisch auf ein Merkmal reduziert werden, können Mehrfachdiskriminierungen und Diskriminierungen aufgrund spezifischer Merkmalskombinationen (etwa Geschlecht und Herkunft) als eigenständige Phänomene erkannt und verstanden werden. Dies ermöglicht die Entwicklung von umfassenden und wirksamen Interventionsstrategien.

Die horizontale Ausrichtung wird in den einzelnen Beratungsstellen innerhalb des advd unterschiedlich umgesetzt. Einige Beratungsstellen sprechen mit ihrem



Angebot explizit verschiedene Zielgruppen an, andere richten sich an einer spezifischen Zielgruppe, konkret Menschen mit Rassismuserfahrungen, aus und berücksichtigen die Horizontalität in der Arbeit an konkreten Diskriminierungserfahrungen. Als gemeinsame

Arbeitsbasis gilt, dass alle BeraterInnen sich für eine Erstberatung für sämtliche Diskriminierungsmerkmale zuständig fühlen und, wenn sie weiterführende Unterstützungsangebote nicht selbst leisten, den Kontakt zu spezialisierten Einrichtungen vermitteln.

2. Prinzipien für den Beratungsrahmen

2.1 Vertraulichkeit

Die Beratungssituation ist ein geschützter Raum für Ratsuchende.

Für ein vertrauensvolles, offenes Gespräch ist es notwendig, dass Betroffene alle wesentlichen Informationen, aber auch ihre Gedanken und Gefühle äußern können, ohne Sorge zu haben, dass das Erzählte an Dritte gelangt. Die Vertraulichkeit der Gesprächssituation bietet einerseits die Möglichkeit, zu sich selbst zu kommen und das Erlebte ohne den Druck antizipierter Reaktionen und Bewertungen in Worte zu fassen, andererseits aber auch einen Schutz vor möglichen objektiven Konsequenzen.

2.2 Ratsuchenden- und Auftragsorientierung

Die beraterische Haltung orientiert sich stets an den Ratsuchenden.

Das bedeutet, dass Beratungsstellen Ressourcen und Kompetenzen der Ratsuchenden sowie ihre Anliegen und Vorstellungen stets zur Richtschnur der eigenen Arbeit machen. Zu Beginn der Beratung steht deshalb die Klärung des möglichen Auftrags im Zentrum:

- ▶ Welches Ergebnis möchte der/die Ratsuchende erreichen?
- ▶ Welche sinnvollen und Erfolg versprechenden Handlungsoptionen kann die Beratungsstelle der/dem Betroffenen anbieten bzw. mit ihr/ihm erarbeiten?
- ▶ Was folgt daraus für die/den Ratsuchende/n?

Ein expliziter Auftrag wird im Hinblick auf diese Fragen vereinbart und im Verlauf der Beratung immer wieder

aktualisiert. Er ist das Ergebnis eines dialogischen Aushandlungsprozesses, in dem neben den Möglichkeiten, Erwartungen und Anliegen des/der Ratsuchenden auch die Ausrichtung und die Ressourcen der beratenden Stelle Berücksichtigung finden.

2.3 Unabhängigkeit

Die Beratungsarbeit der Antidiskriminierungsstellen ist Menschenrechtsarbeit. Sie geschieht unabhängig von staatlichen Einrichtungen, Parteien und jeglichen politischen Zuordnungen.

Dies ist Voraussetzung, um den Radius des beraterischen Betätigungsfeldes nicht einzuengen. Diskriminierungen kommen auf allen Ebenen und in sämtlichen gesellschaftlichen Strukturen vor. Um diesen effektiv begegnen zu können, ist es für Antidiskriminierungsbüros notwendig, sich nicht in Abhängigkeiten zu bringen, die ihre Arbeit reglementieren und nur auf bestimmte gesellschaftliche Bereiche beschränken.

Für Ratsuchende ist die Unabhängigkeit der Beratungsstellen ein wesentliches Kriterium der Glaubwürdigkeit und Basis der Vertrauensbildung. Für BeraterInnen ist die Unabhängigkeit Voraussetzung der eigenen Parteilichkeit im Sinne der Betroffenen und notwendig für die Entwicklung effektiver Lösungsansätze.

2.4 Niedrigschwelliger Zugang

Qualifizierte Antidiskriminierungsberatung bedarf eines unentgeltlichen, zeit- und ortsnahen Beratungsangebotes in mehreren Sprachen.

Diese Forderung ist von grundlegender Bedeutung, um

den Zugang zu Beratungsangeboten für Betroffene zu erleichtern bzw. überhaupt zu ermöglichen. Dies kann durch die Schaffung eines Netzwerks qualifizierter, öffentlich finanzierter lokaler Beratungsstellen, die nach dem Prinzip der offenen Sprechstunde arbeiten, gewährleistet werden. Hinzu kommen niedrigschwellige Angebote zur Kontaktaufnahme wie etwa ein Online-Beschwerdefenster, mit dessen Hilfe Personen anonym oder unter Angabe persönlicher Daten eine erlebte/beobachtete Diskriminierung melden und/oder einen Beratungswunsch anmelden können.

2.5 Barrierefreiheit

Beratungsangebote müssen barrierefrei zugänglich sein.

Bei der Schaffung von Beratungsstellen ist darauf zu achten, dass die Anforderungen spezifischer Klientinnen- und Klientengruppen an die Räumlichkeiten (bspw. rollstuhlgerecht), Kommunikationsformen (aufgrund von Sprachbarrieren, Sinnesbehinderungen, kognitiven Einschränkungen etc.) sowie institutionellen Abläufen (Berufstätigkeit, Kinderbetreuung) mitgedacht werden.

Einschränkungen der Barrierefreiheit, die auf schwer veränderbaren strukturellen Gegebenheiten beruhen, werden transparent gemacht. In Absprache mit der/

dem Ratsuchenden werden individuelle Lösungsmöglichkeiten gesucht, damit sie/er das Beratungsangebot nutzen kann.

2.6 Vernetzung/Kooperation

Antidiskriminierungsberatung bedarf der Vernetzung relevanter Akteurinnen und Akteure.

Für den Beratungsrahmen, in dem Beratungsstelle und Ratsuchende/r agieren können, d. h. für die Reichweite, Wahrnehmung und Handlungsmöglichkeiten einer qualifizierten Antidiskriminierungsberatung ist die Vernetzung relevanter Akteurinnen und Akteure auf lokaler, regionaler wie auch überregionaler Ebene von großer Bedeutung. Da Diskriminierungsfälle sich oft auf unterschiedlichen sozialen und juristischen Ebenen abspielen und mehrdimensional gelagert sind, ist es wichtig, dass multidisziplinäre und zielgruppenübergreifende Kooperationen bei der Fallbearbeitung möglich sind. Daher bedarf es einer Vernetzung der Beratungsstelle sowohl im Kreis der UnterstützerInnen innerhalb der sozialen Menschenrechts- und Antidiskriminierungsarbeit als auch mit unterschiedlichen „externen“ Einrichtungen und Organisationen in den unterschiedlichen gesellschaftlichen Diskriminierungsfeldern (z. B. mit Schulen, Verbraucherverbänden, Gewerkschaften, Fachdiensten, Rechtsanwälten, Kommunalpolitik etc.).

3. Prinzipien der Qualitätssicherung und -entwicklung

Dritter und entscheidender Aspekt bei der Umsetzung einer qualifizierten Arbeitsberatung sind die Prinzipien der Qualitätssicherung und -entwicklung in den Bereichen

- ▶ Teamzusammensetzung/-qualifikation
- ▶ Vorgehensweise bei der Aufnahme und Bearbeitung von Diskriminierungsfällen und
- ▶ systematische Dokumentation / Abschluss der Beratung

Diese Prinzipien beschreiben Qualifikationsanforderungen an die Teammitglieder einer Beratungsstelle, den Beratungsablauf und seine systematische Dokumentation.

3.1 Die Teamzusammensetzung/-qualifikation

3.1.1 Interdisziplinäre Qualifikation

Diskriminierungserlebnisse sind nicht nur im Moment des Geschehens verletzend, sondern haben oft längerfristige psychische, soziale, ökonomische und rechtliche Konsequenzen. Neben psychischen Belastungen, bis hin zu psychosomatischen Symptomen und schwerwiegenden traumatischen Beschwerden, können auch finanzielle Notlagen und soziale Verwerfungen mit Diskriminierungserfahrungen einhergehen. Eine wirksame Unterstützung setzt das Wissen um und die angemessene Reaktion auf die mehrdimensionalen Folgen von Diskriminierung voraus. Hierfür ist eine breit angelegte, interdisziplinäre Qualifikation in Form pädagogischer, juristischer, psychologischer und beraterischer Kompetenzen gefragt.

Erforderlich ist einerseits merkmalspezifisches (u. a. Rassismus, Critical Whiteness, Gender- und Disability Studies) und merkmalsübergreifendes Grundlagenwissen (z. B. Diskriminierung, Empowerment, Diversity, Ungleichheitsforschung, Gleichstellungspolitik). Andererseits müssen Beraterinnen und Berater eigene Rollen, Haltungen und Privilegien, aber auch persönliche und strukturelle Grenzen reflektieren und Grundhaltungen wie etwa Ambiguitätstoleranz und Wertschätzung entwickeln. Aus der Kombination von merkmalspezifischem und -übergreifendem Wissen

sowie persönlichen Haltungen und Fähigkeiten entsteht eine Diversity-Kompetenz, die es ermöglicht, angemessen und effektiv in Kontexten zu agieren, in denen Aspekte von Vielfalt auf der individuellen und/oder strukturellen Ebene von Bedeutung sind.

In allen Bereichen sind systematische Fortbildungen und eine kontinuierliche persönliche und professionelle Weiterentwicklung notwendig. Unabdingbares Element dieser Weiterentwicklung ist die Supervision.

3.1.2 Supervision

Antidiskriminierungsberatung verlangt eine kontinuierliche und systematische Selbstreflexion, kollegiale Beratung und Supervision. Diese reflexiven Ansätze sind ein fester Bestandteil qualifizierter Beratungsarbeit.

Eine regelmäßige externe Supervision der Beraterinnen und Berater ist im Sinne der Betroffenen und der Beraterinnen und Berater unentbehrlich. Nicht selten übertragen sich in geschwächter Form unbewusst Konflikte, Verletzungen und starke Gefühle wie Hilflosigkeit, Wut oder Resignation der Ratsuchenden auf die Beraterinnen und Berater. Ebenso können Vorurteile der Beraterinnen und Berater, das Festhalten an „eigenen Problemlösungen“ oder auch strukturelle Faktoren den Beratungsprozess beeinflussen. In Supervisionen und Fallberatungen werden diese Schwierigkeiten thematisiert und reflektiert, um den Handlungsspielraum der Beraterinnen und Berater zu erweitern und die Qualität der Beratung zu sichern.

3.1.3 Transkulturalität

Die transkulturelle Zusammensetzung eines Beratungsstellenteams spielt im Kontext einer durch Vielfalt geprägten Gesellschaft und Klientengruppe eine zentrale Rolle. Indem Menschen of Color, mit Migrationshintergrund, einer Behinderung und/oder schwul-lesbisch-transsexuellen Lebensweisen als Hauptamtliche nach Innen (Träger, Team) und nach Außen (Klientel, Institutionen, Gremien) auftreten, wird ihre Sichtbarkeit und Hörbarkeit konsequent vergrößert. Es ist ein politisches Signal, da diskriminierende Machtstrukturen aufgebrochen und Zugänge zu gesellschaftlicher Teilhabe geschaffen werden. Zudem ist dies in der Pra-

xis oftmals Ausdruck eines qualifizierten multiperspektivischen Beratungsangebotes.

3.2 Vorgehensweise bei der Aufnahme und Bearbeitung von Diskriminierungsfällen

Der Beratungs- und Begleitungsprozess von Menschen mit Diskriminierungserfahrungen beinhaltet folgende Etappen:

- ▶ Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle – Erstgespräch
- ▶ Klärung der Erwartungen und Ziele
- ▶ Fallanalyse und weitere Abklärung
- ▶ Information über Unterstützungs- und Interventionsmöglichkeiten
- ▶ Erörterung und Umsetzung der gemeinsam Interventionmöglichkeiten
- ▶ (ggf.) Kooperation mit anderen Fachdiensten zur Bewältigung der Diskriminierungserfahrungen

Diese Etappen und ihre Ergebnisse werden regelmäßig dokumentiert; jeder begleitete Diskriminierungsfall wird mit einer systematischen Dokumentation abgeschlossen.

3.2.1 Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle – Erstgespräch

In der Regel beginnt der Prozess der Antidiskriminierungsberatung mit einem persönlichen Erstgespräch. Eine Person, die sich aufgrund einer erlebten Diskriminierung an eine Anlaufstelle wendet, befindet sich in einer für sie konflikthaften, ihre Würde verletzenden, oft ausweglos erscheinenden oder ihre Existenz bedrohenden Situation.

Die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Mitgliedsorganisationen des advd zeigen, dass ein erheblicher Teil der Ratsuchenden schon negative Erlebnisse mit anderen Einrichtungen und Institutionen hatte oder aus anderen Gründen der Anlaufstelle gegenüber zurückhaltend ist. Daher versuchen die Beraterinnen und Berater im Erstgespräch zunächst eine Vertrauensgrundlage zu schaffen. Dies heißt, die Diskriminierungsbeschwerde und damit verbundene Gefühle der Verletztheit und Ohnmacht ernst zu nehmen sowie Ratsuchenden den Raum zur Eigenpositionierung zu geben, um einen geschützten Raum für sie/ihn zu etablieren, in dem sie/er über ihre/seine Diskriminierungserfahrungen sprechen kann.

3.2.2 Klärung der Erwartungen und Ziele

Für die weitere Bearbeitung des Falles ist abzuklären, was genau die/der Betroffene erreichen möchte und welche Unterstützung sie/er benötigt. Durch den Erstkontakt soll die ratsuchende Person die Gelegenheit erhalten für sich zu überprüfen und zu entscheiden, ob die jeweilige Beratungsstelle die „richtige Adresse“ für die weitere Bearbeitung ihrer Beschwerde ist. Hierbei ist es wichtig, der/dem Ratsuchenden ein möglichst realistisches Bild über Möglichkeiten und Grenzen der Beratungsstelle bei der Bearbeitung des Falles zu vermitteln. Für die Beratenden bedeutet dies, lösungsorientiert zu denken (u. a. darauf zu achten, dass Ziele konkret, bedeutsam, umsetzbar und gut eingrenzt formuliert werden), aber auch eigene Ziele und Werte sowie strukturelle Bedingungen zu reflektieren und offen zu legen.

3.2.3 Fallanalyse und weitere Abklärung

Zeichnet sich nach einer ersten Abklärung der Diskriminierungsbeschwerde der Wunsch nach einer weitergehenden Beratung ab, bestätigt die/der Betroffene dies, indem sie/er eine entsprechende Vollmacht unterzeichnet. Dieser Schritt der expliziten Zustimmung schafft für die Beratungsstelle die notwendige Rechtssicherheit, trotzdem wird im Verlauf des weiteren Vorgehens kein Schritt ohne die nochmalige ausdrückliche Zustimmung der/des Betroffenen unternommen.

Anschließend werden (weitere) Schilderungen und für die Aufnahme und weitere Bearbeitung des Falles relevante Informationen erfragt bzw. dokumentiert. Dazu zählen:

- ▶ Zeitpunkt und Ort der Diskriminierung
- ▶ Angaben zu der Verursacherin oder dem Verursacher der Diskriminierung
- ▶ Namen und Anschriften von Zeugen.

Ferner wird in Erfahrung gebracht, ob sich die Ratsuchenden mit dem Fall noch an andere Stellen und/oder Juristinnen oder Juristen gewandt haben und welche Schritte in dieser Angelegenheit bereits unternommen wurden. Danach werden eventuell noch fehlende Unterlagen, Dokumente und ggf. Indizien zusammengetragen, relevante Hintergrundinformationen gesammelt sowie erste Ideen für Interventionsmaßnahmen entwickelt.

Eine der größten Herausforderungen im Beratungs- und

Begleitungsprozess von Menschen mit Diskriminierungserfahrungen besteht darin, durch gemeinsame Strukturierung und Analyse des geschilderten Vorfalles zu eruieren, ob und in welcher Form eine Diskriminierung bei der gemeldeten Beschwerde im Vordergrund steht. Daher sind eine klare Begriffsbestimmung dessen, was als Diskriminierung zu verstehen ist, sowie Kenntnisse über den rechtlich relevanten Diskriminierungsschutz und deren Anwendung eine unerlässliche Entscheidungsgrundlage für Beraterinnen und Berater.

3.2.4 Information über Unterstützungs- und Interventionsmöglichkeiten

In dieser Etappe des Beratungsprozesses stehen die Stärkung der/des Ratsuchenden und das Erkennen und Erweitern ihrer/seiner Handlungsmöglichkeiten im Vordergrund. Dabei ist stets das Bewusstsein leitend, dass es die/der Ratsuchende und nicht die beratende Person ist, die die Konsequenz des gewählten Vorgehens tragen muss.

Die Bedeutung dieses Faktors lässt sich besonders deutlich an der finanziellen Belastung illustrieren, die mit einer Inanspruchnahme von Rechtsberatungen und Gerichtsverfahren verbunden ist. In der Auseinandersetzung mit diesen Handlungsmöglichkeiten werden voraussichtlich entstehende Kosten sowie Möglichkeiten der Finanzierung deshalb frühzeitig und ausführlich mit der/dem Ratsuchenden diskutiert.

Letztendlich gilt immer das Prinzip: Sämtliche Schritte und Maßnahmen, die zur Bearbeitung der Diskriminierungsbeschwerde aus Sicht der Beratenden erforderlich sind, werden nur mit der ausdrücklichen und informierten Zustimmung der/des Ratsuchenden veranlasst.

Je nach Art der Beschwerde, dem Ausmaß der erlebten Diskriminierung sowie der gewählten Interventionsform stehen folgende Optionen zur Auswahl:

- ▶ Kontaktaufnahme mit der Einrichtung, Institution, Behörde oder Person, gegen die sich der Diskriminierungsvorwurf richtet – Einholung einer Stellungnahme der/des Beschuldigten
- ▶ Unterstützung der/des Betroffenen bei der Kontaktaufnahme mit der /dem Beschuldigten, sofern eine externe Intervention durch die Beratungsstelle nicht gewünscht wird
- ▶ Begleitung zu und Unterstützung in Gesprächen,

bei Anhörungen und Verhandlungen, Beistand in Gerichtsverfahren nach § 23 AGG

- ▶ Einschalten von weiteren Stellen (z. B. Ärztekammer, Gewerbeaufsicht oder Gewerkschaften) oder verantwortlichen Dritten (z. B. Geschäftsführung, Betriebsrat)
- ▶ Vermittlung an andere Fachdienste, Ärzte, Psychologen, Rechtsanwälte etc.
- ▶ Einbeziehung von Politik und politischen Gremien in die Bearbeitung der Beschwerde
- ▶ Einleitung von Maßnahmen der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit über den konkreten Diskriminierungsfall
- ▶ ggf. Durchführung eigener Untersuchungen (Testing-Methode)
- ▶ Konfliktvermittlung/Mediation
- ▶ strategische Prozessführung

3.2.5 Erörterung und Umsetzung der Interventionsmöglichkeiten

Am Beispiel der strategischen Prozessführung soll kurz erläutert werden, welche Überlegungen bei der Wahl einer Interventionsform relevant sind:

Da Antidiskriminierungsarbeit immer auch die strukturellen Ebenen und Ursachen von Diskriminierungen einbezieht, ist die strategische Prozessführung ein wichtiges Instrument. Strategische Prozessführung verfolgt das Ziel, bereits vorhandene Gesetze durch Urteile transparenter zu machen. Dadurch wird erreicht, dass die Rechtsdurchsetzung für von Diskriminierung Betroffene leichter wird. Wenn das bestehende Recht oder die bisherige Rechtsprechung nicht ausreichend ist, kann die strategische Prozessführung dazu beitragen, neue Rechtsinstrumente oder -auslegungen hervorzubringen. Darüber hinaus kann sie Anstöße für Gesetzesänderungen geben.

Strategische Prozessführung wird von einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit begleitet, um Einfluss auf die öffentliche Meinung und Politik im Sinne einer Weiterentwicklung des Antidiskriminierungsrechts und der Rechtsprechung zu nehmen.

Im Rahmen der Antidiskriminierungsberatung ist zu beachten, dass die Interessenslagen der strategischen Prozessführung mit der juristischen Verfolgung einer Diskriminierung im Einzelfall nicht identisch sein müssen. Denn die grundsätzliche Klärung einer Rechtsfrage bedingt eben nicht den sofortigen erstinstanzlichen Er-

folg, sondern strebt in der Regel eine höchstrichterliche Rechtsprechung an. Somit ist mit der oder dem Ratsuchenden im Vorfeld einer Klage abzuklären, ob sie/er bereit ist, das legitime individuelle Interesse an einer Wiedergutmachung der erlittenen Diskriminierung zugunsten des strategischen Zieles zurückzustellen.

Darüber hinaus müssen die Konsequenzen einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit diskutiert werden. In vielen Fällen kann sie die Solidarität mit und die Unterstützung von Ratsuchenden fördern. Gleichzeitig bedeutet die Schaffung einer medienwirksamen Öffentlichkeit für die Ratsuchenden und auch ihr Umfeld (z. B. Familie) aber auch eine zusätzliche Belastung die soweit wie möglich eingeschätzt werden muss.

3.2.6 Kooperation mit anderen Fachdiensten zur Bewältigung der Diskriminierungserfahrungen

Die Ausführungen zu Punkt 3.2.5 sowie zu den Interventionsoptionen zeigen, dass im Laufe eines Beratungsprozesses die Unterstützung externer Fachdienste angezeigt sein kann; Diskriminierungserfahrungen können beispielsweise mit Traumata verbunden sein, welche eine Unterstützung notwendig machen, die die Antidiskriminierungsberatungsstelle nicht leisten kann.

Hier wird nochmals deutlich, wie wichtig es ist, dass Beratungsstellen eine dementsprechende Vernetzung aufgebaut haben, um für Aufgaben außerhalb ihres Ressourcen- bzw. Kompetenzbereiches Angebotsmöglichkeiten für Ratsuchende parat zu haben.

3.3 Systematische Dokumentation

Die systematische Erfassung und Auswertung gemeldeter Diskriminierungsfälle ist ein wichtiger Bestandteil der Beratungsarbeit. Die Dokumentation der Ergebnisse der Interventionen und des Grades der Zielerreichung bildet den Abschluss eines Beratungsfalls.

Eine detaillierte Falldokumentation dient als Nachweis bzw. der Nachvollziehbarkeit der angewandten Handlungsoptionen und ihrer Resultate. Darüber hinaus ist sie ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung und inhaltlichen Weiterentwicklung der Antidiskriminierungsberatung. Im Zuge einer Gesamtauswertung der gesammelten Fälle vor Ort und innerhalb des advd können Erkenntnisse zu besonderen Problemfeldern, den Auswirkungen gesellschaftlicher Entwicklungen auf der Ebene des Einzelfalls, aber auch Leerstellen im Beratungsangebot gewonnen und öffentlich gemacht werden. Die Evaluation der eingeleiteten Interventionen liefert Anhaltspunkte für deren Wirksamkeit und zeigt Verbesserungspotentiale auf.

Die systematische Dokumentation von Diskriminierungsfällen ist auch ein wichtiges Instrument, um das noch in vielen Bereichen herrschende Schweigen bezüglich Rassismus und Diskriminierung mittels quantifizierter Benennung und Offenlegung brechen zu können. Deshalb erarbeitet der advd ein bundesweit standardisiertes Dokumentationsverfahren, um die tatsächliche Ausbreitung von Rassismus und Diskriminierung belegen zu können.

Der advd bietet Weiterbildungen zu den Inhalten der Standards an.

Als Verband beraten und unterstützen wir staatliche und nicht-staatliche Akteur_innen bei der Konzeption und Umsetzung einer niedrigschwelligen und qualifizierten Anlauf- und Beratungsstruktur für Betroffene von Diskriminierung.

Die Standards wurden 2013 in der Publikation „Antidiskriminierungsberatung in der Praxis. Die Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung ausbuchstabiert“ vertieft und anhand konkreter Fälle praktisch dargestellt.

Beide Publikationen des advd stehen unter www.antidiskriminierung.org zum Download zur Verfügung.

Impressum

Mitgliedsorganisationen des advd:

ADB Köln – AntiDiskriminierungsBüro Köln/ Öffentlichkeit gegen Gewalt e. V.
ADB Sachsen – Antidiskriminierungsbüro Sachsen e. V.
ADNB des TBB – Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin des Türkischen Bundes in Berlin-Brandenburg e. V.
Antidiskriminierungsberatung Brandenburg/ Opferperspektive e. V.
Anti-Rassismus Informations-Centrum, ARIC-NRW e. V.
basis & woge e. V. (Hamburg)
BDB – Bund für Antidiskriminierungs- und Bildungsarbeit in der Bundesrepublik Deutschland e. V.
Gleichbehandlungsbüro GBB – Aachen (früher: Antidiskriminierungsbüro Aachen/ Pädagogisches Zentrum Aachen e. V.)
IBIS-interkulturelle Arbeitsstelle e. V./ Antidiskriminierungsstelle
Initiative Schwarze Menschen in Deutschland ISD-Bund e. V.
iMiR – Institut für Migrations- und Rassismusforschung
LesMigraS – Antidiskriminierungs- und Antigewaltbereich der Lesbenberatung Berlin e. V.
Planerladen e. V.

AutorInnen der „Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung“:

Banu Bambal, ADB Köln/ ÖgG e. V.
Daniel Bartel und Astrid Tautz, ADB Sachsen
Gülgün Teyhani und Hartmut Reiners, ARIC-NRW e. V.
Birte Weiß, basis & woge e. V.
Katharina Skerka, BDB
Isabel Teller, GBB Aachen
Constanze Schnepf, IBIS Oldenburg
Nuran Yigit und Florencio Chicote, ADNB des TBB

Lektorat:

Marcus Osei (ARIC-NRW e. V.) und Katharina Höfel (basis & woge e. V.)

Die dritte, unveränderte Auflage wurde gefördert vom



Telefon: 0341 30690787

Telefax: 0341 3039971

www.antidiskriminierung.org

3. Auflage
Dezember 2015