



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Eidgenössisches Departement des Innern EDI**

Generalsekretariat EDI

**Fachstelle für Rassismusbekämpfung**

Bern, 10. Oktober 2016

**Fachstelle für Rassismusbekämpfung (FRB)**

# **Qualitätskriterien in der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz**

**Fokus Beratung von Einzelpersonen**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Auftrag, Rahmenbedingungen und Zweck der Qualitätssicherung im Diskriminierungsschutz.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Qualitätskriterien für die Beratung von Personen im Bereich Diskriminierungsschutz.....</b>	<b>4</b>
2.1 Übersicht über die Inhalte der Qualitätskriterien .....	5
2.2 Qualitätskriterien: Standards und Indikatoren .....	5

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Qualitätskriterien der Beratung von sich diskriminiert fühlenden Personen .....	8
--------------------------------------------------------------------------------------------	---

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Themenbereiche der KIP 2014-2017 und 2018-2021 .....	3
-------------------------------------------------------------------	---

## Lesehilfe

Die vorliegenden Qualitätskriterien für die Beratung von Einzelpersonen im Bereich Diskriminierungsschutz dienen als Diskussionsgrundlage. Sie werden aufgrund der Diskussionen mit Experten und Expertinnen und Praxiserfahrungen aus den Beratungsstellen angepasst und weiter entwickelt.

Die Tabelle mit den konkreten Qualitätskriterien (Kapitel 2.2) stellt nach einer kurzen Einbettung (Kapitel 1) den zentralen Teil des Papiers dar. Der Fokus liegt auf der Beratung von Einzelpersonen, einem zentralen Aspekt der KIP 2014-2017 und 2018-2021. Die Qualitätskriterien sollen die Integrationsdelegierten und Beratungsstellen – als Checkliste – bei der Klärung der jeweiligen Wünsche und Aufgaben unterstützen und so z.B. der Erstellung von Leistungsverträgen dienlich sein.

# 1 Auftrag, Rahmenbedingungen und Zweck der Qualitätssicherung im Diskriminierungsschutz

Die **Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK)**<sup>1</sup> sieht im Bereich Qualitätssicherung in der Integrationsförderung folgende Aufgabenteilung vor: Der Bund entwickelt für die Umsetzung der Integrationsförderung ein Vorgehen zur Qualitätssicherung, dies in Zusammenarbeit mit Kantonen, Städten und Gemeinden. Diese sind wiederum zuständig für die Umsetzung der Qualitätskriterien in ihren Angeboten.

Die Eidgenössische Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB hat vom **Bundesrat**<sup>2</sup> den Auftrag erhalten, die Frage der Qualität im Bereich Diskriminierungsschutz näher zu bestimmen.<sup>3</sup> Während die Kantonalen Integrationsprogramme (KIP) in der Phase 2014-2017 darauf abzielte, ein Beratungsangebot aufzubauen und verschiedene Beratungsmodelle zu entwickeln, soll in den KIP 2018-2021 der Fokus darauf gelegt werden, die Beratungserfahrung im Diskriminierungsschutz zu vertiefen und die Strukturen zu professionalisieren. Die vorliegenden Qualitätskriterien unterstützen diesen Prozess. Im Rahmen der **KIP 2014-2017 und 2018-2021** ist der Schutz vor Diskriminierung vorgesehen als:

- 1) Beratung bei Diskriminierung,
- 2) Sensibilisierung hinsichtlich Diskriminierung und Schutz vor Diskriminierung,
- 3) Schutz vor Diskriminierung als Querschnittsthema in allen KIP-Themenbereichen.

Die Punkte 2) und 3) werden oftmals auch unter dem Stichwort „Öffnung der Institutionen“ zusammengefasst.<sup>4</sup>

Die nachfolgende Grafik bildet die Themenbereiche der Kantonalen Integrationsprogramme 2014-2017 und 2018-2021 ab und stellt dar, wo die **Themen des Diskriminierungsschutzes** angesiedelt sind.



Abbildung 1: Themenbereiche der KIP 2014-2017 und 2018-2021

<sup>1</sup> Bericht und Empfehlungen der TAK vom 29. Juni 2009, S. 34.

<sup>2</sup> Gestützt auf das Ausländergesetz (insb. Art. 4 und 53 AuG) und auf die Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern (Art. 1).

<sup>3</sup> Die Federführung für den Bereich Diskriminierungsschutz wurde der Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB übertragen, die Gesamtkoordination der Integrationspolitik liegt beim Staatssekretariat für Migration SEM.

<sup>4</sup> Vgl. zu den Begrifflichkeiten FRB / socialdesign (2016) Arbeitsgrundlage zum Thema Öffnung der Institutionen und Sensibilisierung.

Eine erste Sichtung<sup>5</sup> der heutigen **Praxis zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Diskriminierungsschutz** zeigt auf, dass **zahlreiche explizite und implizite Qualitätskriterien** für die Leistungsbereiche des Diskriminierungsschutzes bestehen.

Es bestehen beispielsweise Empfehlungen zum Diskriminierungsschutz vom Schweizerischen Beratungsnetz für Rassismuscopfer<sup>6</sup>. Dessen Mitglieder verpflichten sich freiwillig, diese einzuhalten, eine systematische Überprüfung ist nicht vorgesehen. Doch erfolgt ein- bis zweimal jährlich im Rahmen der Intervision der Mitglieder ein Austausch hinsichtlich Umsetzung, Ausbaumöglichkeiten und Lücken.

Weiter bestehen in zertifizierbaren Qualitätsmanagementsystemen in anderen Bereichen einzelne Qualitätskriterien zum Thema Diskriminierungsschutz.<sup>7</sup>

Die Programmvereinbarungen zwischen dem Staatssekretariat für Migration SEM und Kantonen 2014-2017 und 2018-2021 beinhalten keine Aussagen zur Qualität von Leistungen im Diskriminierungsschutz. Auch die Leistungsverträge, welche die Kantone mit privaten Leistungserbringern hinsichtlich Leistungen im Bereich Diskriminierungsschutz abgeschlossen haben, beinhalten kaum Qualitätsvorgaben dazu. Bei den Akteuren im Diskriminierungsschutz bestehen unterschiedliche Vorstellungen darüber, ob überhaupt und in welcher Tiefe welche Vorgaben betreffend Qualität zu machen sind. Dies hängt mit fachlichen Überlegungen, doch auch mit politischen und finanzbezogenen Rahmenbedingungen zusammen.

Da die FRB vom Bundesrat den Auftrag hat, die Frage der Qualität im Bereich Diskriminierungsschutz zu konkretisieren und die KIP 2018-2021 darauf abzielen, die Beratung im Diskriminierungsschutz weiterzuentwickeln, hat die FRB gemeinsam mit Expert/innen aus der Praxis und in Rücksprache mit dem Staatssekretariat für Migration SEM die vorliegenden Qualitätskriterien erarbeitet.

## 2 Qualitätskriterien für die Beratung von Personen im Bereich Diskriminierungsschutz

Die Qualitätskriterien für das Thema „Beratung von Personen, welche sich diskriminiert fühlen“ sind in **Qualitätsstandards** (Leitfrage: wann hat diese Leistung Qualität?) und in **Qualitätsindikatoren** (Leitfrage: woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?) aufgeteilt. Diese Systematik hat sich bei Qualitätsvorgaben im Bereich von Leistungsverträgen bewährt, da mit den Indikatoren auch Überprüfungshinweise gegeben werden.<sup>8</sup>

Die Qualitätskriterien bewegen sich notwendigerweise auf einem gewissen Abstraktionsgrad.<sup>9</sup> Dabei gibt es einerseits Kriterien, welche individuell von den Beratern/-innen bei Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz zu erfüllen sind, sowie andererseits Kriterien, welche von Beratungsstellen (als Organisation bzw. die Berater/innen als Team) insgesamt anzustreben und konzeptionell zu verankern sind. Die Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren gelten grundsätzlich für alle Beratungsleistungen (Information, punktuelle Begleitung der betroffenen Person, Prozessbegleitung). Für Beratungsleistungen, welche nur eine Information der betroffenen Person beinhalten, ist jeweils zu prüfen, ob die Qualitätsstandards und -indikatoren angemessen sind.

<sup>5</sup> Diese Sichtung wurde durch die FRB in Zusammenarbeit mit socialdesign (www.socialdesign.ch) vorgenommen. Berücksichtigt wurden auch relevante Literatur und Richtlinien (s. hierzu auch Literatur- und Materialienverzeichnis), Praxiserfahrungen in der Beratung im Diskriminierungsschutz sowie Qualitätskriterien und Erfahrungen anderer Fachbereiche.

<sup>6</sup> Vgl. [www.network-racism.ch/cms/upload/pdf/120831\\_QS\\_Beratungsnetz\\_fr\\_Rassismuscopfer.pdf](http://www.network-racism.ch/cms/upload/pdf/120831_QS_Beratungsnetz_fr_Rassismuscopfer.pdf) (26.07.14).

<sup>7</sup> Bspw. QuaTheDA – Qualitätslabel im Suchtbereich. Vgl. dazu <http://www.infodrog.ch/quatheda-de.html> (18.07.16).

<sup>8</sup> Vgl. Dvorak/ Ruffin (2012). Der Leistungsvertrag. Ein Praxisleitfaden. Bern: Haupt.

<sup>9</sup> In einem Anhang zu den Qualitätskriterien werden die Bereiche „Diskriminierung“ und „Beratungstätigkeit“ eingehender erläutert: kurze theoretische Grundlagen und weiterführende Informationen liefern ein möglichst konkretes Bild über die relevanten Aspekte der Beratungsarbeit im Kontext rassistischer Diskriminierung.

## 2.1 Übersicht über die Inhalte der Qualitätskriterien

Die Qualitätskriterien bestehen aus den folgenden 10 Qualitätsstandards:

- 1) Es ist klar definiert, was in der Beratungsstelle als „Beratung“ verstanden wird und welche Leistungen damit gemeint sind.
- 2) Der Zugang zum Beratungsangebot ist für die Zielgruppe sichergestellt.
- 3) Der Ablauf des Beratungsprozesses ist definiert und beschrieben.
- 4) Die Problemanalyse erfolgt multiperspektivisch.
- 5) Die Beratung ist darauf ausgerichtet, die Handlungsmöglichkeiten der Ratsuchenden zu erweitern.
- 6) Beratungen werden ausschliesslich durch Personen, welche über die nötigen Kompetenzen wie Ausbildung, Erfahrung, Weiter- oder Fortbildung im Bereich Beratung oder Coaching verfügen, durchgeführt.
- 7) Es findet eine stetige Selbstreflexion der eigenen blinden Flecken der Beratungsperson statt.
- 8) Es besteht ein Qualitätsmanagement.
- 9) Die Beratungsperson nimmt im Beratungsprozess die ihrem Auftrag entsprechende Rolle wahr
- 10) Die Trägerorganisation der Beratungsstelle unterstützt die Parteilichkeit der Beratung.

## 2.2 Qualitätskriterien: Standards und Indikatoren

Die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren gelten für alle Institutionstypen<sup>10</sup> und Beratungsleistungen<sup>11</sup>. Die Ausnahmen sind in Fussnoten erläutert. Die Unterstreichungen dienen der Leser/innenführung.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
1	Es ist klar definiert, was in der Beratungsstelle als „Beratung“ verstanden wird und welche Leistungen damit gemeint sind.	1.1 Die Zielgruppe der Beratungsstelle ist definiert. 1.2 Die Beratung ist zielgruppengerecht. 1.3 Die Ziele des Beratungsangebots sind formuliert. 1.4 Die Beratungsangebote sind definiert (juristisch, psychologisch, sozial, Triage, Krisenberatung etc.). 1.5 Allfällige über den Auftrag der Beratungsstelle hinausgehende (Beratungs-) Angebote/Ziele sind klar abgegrenzt. 1.6 Regelungen betreffend Datenschutz, Schweigepflicht und Informationssicherheit sind schriftlich festgehalten. <sup>12</sup> 1.8 Das Beratungssetting ist definiert (telefonisch, persönlich, elektronisch etc.). 1.9 Die Beratungsstelle definiert klar die Komplexität der Fälle, welche sie bearbeitet: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Triage</li> <li>▪ Information</li> </ul>

<sup>10</sup> Die folgenden vier Institutionstypen werden unterschieden: Öffentliche Verwaltung, Ombudsstelle sowie private Institution mit/ohne Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand.

<sup>11</sup> Es werden drei Beratungsleistungen unterschieden: Information von betroffenen Personen, punktuelle Begleitung der betroffenen Person und Prozessbegleitung.

<sup>12</sup> Hierzu ist wichtig anzumerken, dass die Inhalte der Beratungsgespräche und sämtliche Personenangaben der Schweigepflicht unterstehen. Ausnahmen können gerechtfertigt sein, wenn Gefahr für Beteiligte besteht, wenn schutzwürdige Interessen eines Kindes verletzt werden oder wenn ein Gerichtsentscheid Informationen verlangt.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Punktuelle Begleitung</li> <li>▪ Prozessbegleitung</li> </ul>
2	Der <u>Zugang</u> zum Beratungsangebot ist für die Zielgruppe sichergestellt.	2.1 Der Zugang zur Beratungsstelle steht allen Ratsuchenden, welche zur Zielgruppe gehören, offen. 2.2 Die Beratungsstelle bietet persönliche, telefonische und/oder schriftliche Kontaktaufnahmen an. 2.3 Die Beratungsstelle ist gut zu erreichen. 2.4 Die Öffnungszeiten der Beratungsstelle sind für die Ziele der Beratungsstellen adäquat. 2.5 Bei sprachlichen Hindernissen stellt die Beratungsstelle die Verständigung sicher.
3	Der <u>Ablauf</u> des Beratungsprozesses ist definiert und beschrieben.	3.1 Die Beratung erfolgt im Wesentlichen unter Berücksichtigung der Schritte Fallaufnahme / Triagierung, Assessment (Situationsanalyse, Ziel- und Vorgehensvereinbarung), Ausführung (inkl. Monitoring) sowie Abschluss (evtl. Auswertung). 3.2 Kann die Beratungsstelle keine angemessene Unterstützung bieten, wird die betroffene Person qualifiziert an eine kompetente Beratungsstelle verwiesen oder es wird fachliche Unterstützung von kompetenten Stellen eingeholt. 3.3 Wird oder wurde die betroffene Person bereits von anderen Stellen beraten, nimmt die Beratungsstelle mit dem Einverständnis der/des Ratsuchenden mit diesen Stellen Kontakt auf und bestimmt die Zuständigkeit. 3.4 Ziele, Umfang, Dauer und allfällige Kosten der Beratung werden mit der/dem Ratsuchenden früh geklärt. 3.5 Die Beratungsstelle pflegt einen bewussten Umgang mit dem Abschluss eines Falles <sup>13</sup> oder der Triage. 3.6 Es ist festgehalten, welche Hilfsmittel bzw. Informationsmaterialien für die Beratung zur Anwendung kommen. 3.7 Es ist definiert, wie die Fallführung dokumentiert wird (Aktenführung etc.).
4	Die <u>Problemanalyse</u> erfolgt multiperspektivisch.	4.1 Die Zusammensetzung des Teams der Beratungsstelle gewährleistet eine multiperspektivische Sichtweise (Ausbildungen, Erfahrungen). <sup>14</sup> 4.2 Ratsuchenden wird beim Erstkontakt genügend Zeit und Raum gegeben, um Wünsche und eigene Sichtweise der Probleme einbringen zu können, und was erwarten. 4.3 Die Problemanalyse erfolgt wertschätzend und respektvoll, sodass eine Interaktion mit dem/der sich verletzt fühlenden Klienten/-in möglich ist. 4.4 Die Beratungsperson ist und erachtet sich im Rahmen der Erstberatung für sämtliche Diskri-

<sup>13</sup> Es ist wichtig, dass der Abschluss der Beratung mit der/dem Ratsuchenden bewusst gestaltet wird.

<sup>14</sup> Betrifft die folgenden zwei Arten von Beratungsleistungen: punktuelle Begleitung der betroffenen Person sowie Prozessbegleitung.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
		minierungsmerkmale zuständig. 4.5 Die Beratungsperson kennt Dimensionen, Ausprägungen, Ursachen, Auswirkungen und Konsequenzen von den verschiedenen Diskriminierungsformen. 4.6 Die Beratungsperson arbeitet mit einer merkmals- und zielgruppenübergreifenden Arbeitsperspektive, welche die Vielzahl unterschiedlicher Diskriminierungsmerkmale im Blick hat.
5	Die Beratung ist darauf ausgerichtet, die <u>Handlungsmöglichkeiten</u> der Ratsuchenden zu erweitern.	5.1 Die Beratungsperson verfügt über ausgeprägtes Wissen um die strukturellen Rahmenbedingungen des Systems, in welchem Diskriminierung stattfindet. 5.2 Im Verlauf der Beratung wird kein Schritt ohne die ausdrückliche Zustimmung der/des Betroffenen unternommen. 5.3 In der Beratung werden Handlungsmöglichkeiten geprüft, wobei der konkrete Bedarf und die Wünsche des/der Ratsuchenden im Vordergrund stehen. 5.4 In der Auseinandersetzung mit den Handlungsmöglichkeiten werden die voraussichtlich entstehenden Kosten und der Umfang des Verfahrens erläutert.
6	Beratungen werden ausschliesslich durch Personen, welche über die nötigen <u>Kompetenzen</u> wie Ausbildung, Erfahrung, Weiter- oder Fortbildung im Bereich Beratung oder Coaching verfügen, durchgeführt.	6.1 Die Beratungsperson verfügt über eine fundierte Ausbildung im Beratungs- und Sozialbereich oder gleichwertige Erfahrungen. <sup>15</sup> 6.2 Die Beratungsperson erlangt durch ein bestimmtes Volumen an Beratungsleistungen <sup>16</sup> pro Jahr das erforderliche Erfahrungswissen. <sup>17</sup> 6.3 Die Beratungsperson bildet sich regelmässig weiter, informiert sich über neue Angebote und liest entsprechende Fachliteratur. 6.4 Die Beratungsperson kann die eigenen Rollen, Haltungen und Privilegien, aber auch persönliche und strukturelle Grenzen reflektieren. 6.5 Die Beratungsperson ist fachlich und durch rechtliche Grundlagen befähigt, sich in den Prozess einzubringen resp. kann auch seine/ihre Machtposition einbringen, um Machtasymmetrien auszugleichen und einen Mediationsprozess zu ermöglichen. <sup>18</sup> 6.6 Die Beratungsperson verfügt über fundiertes Wissen in der Konfliktbearbeitung in Gruppen und Systemen <sup>19</sup> .
7	Es findet eine stetige <u>Selbstreflexion</u> der eigenen blinden Flecken der Beratungsperson statt.	7.1 Die Beratungsstelle hat Vorkehrungen zur Selbstreflexion bei Irritationen in einem Beratungsprozess getroffen.

<sup>15</sup> Betrifft primär die folgenden zwei Arten von Beratungsleistungen: punktuelle Begleitung der betroffenen Person sowie Prozessbegleitung.

<sup>16</sup> Beratungsleistungen im allgemeinen Sinn, nicht beschränkt auf Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz.

<sup>17</sup> Betrifft primär die folgenden zwei Arten von Beratungsleistungen: punktuelle Begleitung der betroffenen Person sowie Prozessbegleitung.

<sup>18</sup> Betrifft primär die Prozessbegleitung.

<sup>19</sup> Betrifft hauptsächlich private Institutionen mit und ohne Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
		7.2 Es findet regelmässig eine kollegiale Fallbesprechung / Intervention statt.
		7.3 Die Beratungsperson hat regelmässig individuelle professionelle Supervision durch einen Experten/eine Expertin.
8	Es besteht ein <u>Qualitätsmanagement</u> . <sup>20</sup>	8.1 Über das Personalmanagement ist sichergestellt, dass regelmässig die Qualifikation der Berater/innen geprüft wird.
		8.2 Die Qualität der Beratung wird regelmässig überprüft.
		8.3 Die Leitung trifft bei festgestellten Verbesserungsfeldern geeignete Massnahmen zur Qualitätsentwicklung.
Anmerkung: Die nachfolgenden Qualitätsstandards zur Parteilichkeit <sup>21</sup> betreffen private Organisationen mit und ohne Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand sowie teilweise Ombudsstellen.		
9	Die Beratungsperson nimmt im Beratungsprozess die ihrem Auftrag entsprechende Rolle wahr.	9.1 Die Beratungsperson nimmt bei einer Prozessbegleitung eine aktive, engagierte Rolle ein. <sup>22</sup>
		9.2 Die Beratungsperson der Ombudsstelle ist im Beratungsprozess neutrale/r Mittler/in zwischen sich diskriminiert fühlender Person und Verwaltung.
10	Die Trägerorganisation der Beratungsstelle unterstützt die <u>Parteilichkeit</u> der Beratung.	10.1 Die Trägerorganisation der Beratungsstelle ist mit dem Beratungsangebot kongruent.
		10.2 Die Beratungsstelle ist der Verwaltung unabhängig.
		10.3 Die Beratungsstelle ist politisch sowie religiös unabhängig.
		10.4 Die Beratungsstelle hat keinen Finanzierungsmix, welcher eine parteiliche Einmischung behindern könnte. <sup>23</sup>

Tabelle 1: Qualitätskriterien der Beratung von sich diskriminiert fühlenden Personen

<sup>20</sup> Damit ist eine systematische Umsetzung, periodische Überprüfung gemeint sowie die Einleitung erforderlicher Verbesserungsmassnahmen hinsichtlich der definierten Qualitätskriterien, nicht jedoch ein zertifizierbares Qualitätsmanagementsystem.

<sup>21</sup> Parteilichkeit bedeutet Anwaltschaftlichkeit, ein unmissverständliches Sich-Einsetzen, nicht nur eine neutrale Mediation. Wobei es aber durchaus möglich ist, dass in einem weiteren Schritt eine Mediation möglich wäre.

<sup>22</sup> Betrifft primär die Prozessbegleitung.

<sup>23</sup> Betrifft primär die folgenden zwei Arten von Beratungsleistungen: punktuelle Begleitung der betroffenen Person sowie Prozessbegleitung.





Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Eidgenössisches Departement des Innern EDI**  
Generalsekretariat EDI  
**Fachstelle für Rassismusbekämpfung**

Bern, 10. Oktober 2016

**Fachstelle für Rassismusbekämpfung (FRB)**

## **Anhang**

# **Qualitätskriterien in der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz**

**Fokus Beratung von Einzelpersonen**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Diskriminierung &amp; Diskriminierungsschutz</b>	<b>3</b>
1.1	Rassistische Diskriminierung	3
1.2	Handlungsformen und Handlungsebenen bei rassistischer Diskriminierung	4
<b>2</b>	<b>Beratung im Diskriminierungsschutz</b>	<b>5</b>
2.1	Definition von Beratung	5
2.2	Beratung im Diskriminierungsschutz	7
<b>3</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>10</b>

# 1 Diskriminierung & Diskriminierungsschutz

Diskriminierung ist ein vielseitig verwendeter Begriff. Der Schutz vor Diskriminierung seinerseits beinhaltet zahlreiche verschiedene Handlungsebenen und Handlungsformen. Um die von der FRB erarbeiteten Qualitätskriterien<sup>1</sup> zu verstehen und weiterentwickeln zu können, werden im vorliegenden Dokument die Begriffe definiert und damit deren Bedeutungsvielfalt eingegrenzt.<sup>2</sup>

## 1.1 Rassistische Diskriminierung

Mit dem Rechtsbegriff der rassistischen Diskriminierung wird jede Praxis bezeichnet, die Menschen aufgrund physischer Merkmale, ethnischer Herkunft, kultureller Merkmale oder religiöser Zugehörigkeit Rechte vorenthält, sie ungerecht oder intolerant behandelt, demütigt, beleidigt, bedroht oder an Leib und Leben gefährdet. Sie kommt im Alltag vor, bei der Arbeit, im Wohnquartier, in der Schule und beim Sport, im Privatleben, in der öffentlichen Verwaltung oder auf der Strasse. Rassistische Diskriminierung ist in der Schweiz selten ideologisch begründet, sie kann einer allgemeinen Ablehnung von Fremden oder diffusem Rassismus entspringen.

### a) Direkte und indirekte Diskriminierung

**Direkte Diskriminierung**<sup>3</sup> liegt dann vor, wenn eine Person aus nicht zulässigen Gründen weniger vorteilhaft behandelt wird als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation. Sie ist klar von einer „Ungleichbehandlung“ zu unterscheiden, die aufgrund zulässiger Kriterien erfolgt. Von **indirekter Diskriminierung** wird dann gesprochen, wenn gesetzliche Grundlagen, Politiken oder Praktiken trotz ihrer vordergründigen Neutralität im Ergebnis zu einer nicht zulässigen Ungleichbehandlung führen. Ob dies mit diskriminierender Absicht oder unbewusst geschieht, spielt keine Rolle. Oft führt der konsequent durchgezogene Grundsatz „wir behandeln alle gleich“ dazu, dass unterschiedliche Bedürfnisse nicht angemessen berücksichtigt werden. Im staatlichen Handeln gilt aber der Grundsatz, dass Gleiches gleich und Ungleiches ungleich zu behandeln ist. Sind etwa öffentliche Leistungen zu erbringen, reicht es nicht, einen einheitlichen Zugang zu gewähren. Vielmehr müssen Wege und Mittel gesucht werden, damit garantiert ist, dass alle Berechtigten wirklich Zugang zu den Dienstleistungen erhalten.

### b) Mehrfachdiskriminierung

Diskriminierungen aufgrund der Herkunft, Hautfarbe, Kultur oder Religion können sich mit Diskriminierungen aufgrund des Geschlechts, der sozialen Schichtzugehörigkeit oder einer Behinderung überschneiden. Personen, welche mehrere „anfällige“ Merkmale kumulieren, sind Diskriminierung besonders ausgesetzt. Das kann beispielsweise auf Frauen zutreffen, die gleichzeitig einer ethnischen Minderheit und einer benachteiligten sozialen Schicht angehören. Was als rassistische Diskriminierung interpretiert wird, kann im Kern Frauenfeindlichkeit sein oder sich gegen die soziale Herkunft richten und umgekehrt. Mehrfachdiskriminierung ist schwer zu erfassen. Prävention, Sensibilisierung und Intervention sind anspruchsvoll, weil sie eine intensive Zusammenarbeit aller zuständigen Stellen erfordern und weil die Diskriminierung oft auch nur aufgrund der Kumulation von Merkmalen erfolgt.

<sup>1</sup> Vgl. Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB (2016).

<sup>2</sup> Die nachfolgenden Definitionen in diesem Kapitel basieren auf folgenden Quellen: Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB (2013) und Eckmann (2001).

<sup>3</sup> Synonym wird anstelle von direkter und indirekter Diskriminierung teils von unmittelbarer und mittelbarer Diskriminierung gesprochen.

## 1.2 Handlungsformen und Handlungsebenen bei rassistischer Diskriminierung

Mit Bezug auf rassistische Diskriminierung stellt sich die Frage, wie überhaupt wo in welcher Form welches Handeln möglich ist. Die nachfolgende Tabelle von Eckmann<sup>4</sup> ist nützlich, weil sie hilft, Vorfälle differenziert zu verorten und Handlungsmöglichkeiten<sup>5</sup> sowie Handlungsgrenzen aufzuspüren.

Organisationsgrad der diskriminierenden Akteure	Macht der diskriminierenden Akteure	
	Formelle Macht	Informelle Macht
Starke Organisation (Akteur handelt im Namen der Organisation)	Institutionelle Diskriminierung  (1)	Ideologisch-doktrinäre Diskriminierung  (2)
Schwache oder keine Organisation	Diskriminierung durch Positions- oder Machtmissbrauch  (3)	Interpersonelle Diskriminierung  (4)

Tabelle 1: Unterscheidungskriterien von Diskriminierung nach Eckmann

Die Bereiche (1) und (2) betreffen direkt Fragen der Sensibilisierung und Öffnung der Institutionen. Dabei sollen Entscheidungen nicht-diskriminierend gestaltet und Vielfalt gefördert werden. Handlungsmassnahmen für (1) und (2) sind institutionell-organisatorische Massnahmen, wie bspw.

- Menschen mit Entscheidungsmacht motivieren und unterstützen, ihr Handeln ohne Diskriminierung zu gestalten oder Diskriminierung zu verhindern.  
Mögliche konkrete Leistungen sind: Informations- und Sensibilisierungsarbeit, Vermittlung von Diversity-/ Nichtdiskriminierungskompetenzen, Erstellen von Diskriminierungsverboten und entsprechenden Sanktionen oder die Beratung von Täter/innen
- Arbeitsabläufe und Entscheidungen so gestalten, dass diese möglichst viele Lebensentwürfe mitberücksichtigen können. Dafür werden die erforderlichen Instrumente geschaffen, bspw. ein Personalreglement oder der aktive Einbezug von Menschen und Gruppen, welche in der gesellschaftlichen Realität Nachteilen ausgesetzt sind.

Die Bereiche (3) und (4) zielen auf individuelle Situationen und die interpersonale Ebene ab. Sie bezwecken dabei die Ermächtigung von Betroffenen, bspw. durch:

- Beratung oder Mediation (direkte Unterstützung) von Menschen, welche von Diskriminierung betroffen sind. Zweck ist hierbei, dass diese mit der konkreten Diskriminierungserfahrung umgehen, diese verarbeiten und sich gegen Diskriminierung zur Wehr setzen können.
- Indirekte Unterstützung von Diskriminierungsbetroffenen (z.B. mittels Finanzierungsbeiträgen oder Mitteln der zur Verfügung Stellung von Infrastruktur), damit diese sich vernetzen und informieren können.

Massnahmen der Bereiche (1) und (2) können dabei Massnahmen der Bereiche (3) und (4) unterstützen, bspw. wenn sanktionierbare Verbote bestimmter Handlungen oder Äusserungen bestehen. Je nach Kontext bestehen für die Beratung unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten und Handlungsgrenzen. Dieses Wissen ist nicht nur für die beratenden Organisationen und die darin tätigen Berater/innen wichtig. Es ist auch für Integrationsdelegierten wichtig, welche allenfalls selber Beratungsleistungen anbieten und/oder Beratungsleistungen leistungsvertraglich

<sup>4</sup> Vgl. Eckmann (2001), S. 119.

<sup>5</sup> Zu Handlungsebenen und Handlungsbereichen vgl. Naguib et al. (2014), S. 8ff..

einkaufen. Somit sind die in Tabelle 1 aufgeführten Unterscheidungskriterien von Diskriminierung für die Integrationsdelegierten auch nützlich, wenn sie klären wollen, in welchem Bereich sie tätig werden könnten, um den Schutz vor Diskriminierung weiter zu entwickeln.

## 2 Beratung im Diskriminierungsschutz

Die Qualitätskriterien<sup>6</sup> beziehen sich auf das nachfolgende Verständnis von Beratung im Allgemeinen sowie im Spezifischen im Bereich des Diskriminierungsschutzes.

### 2.1 Definition von Beratung

Zu „Beratung“ gibt es verschiedene Definitionen. Beratung beinhaltet Bedeutungen wie Führen eines Gesprächs, Informationsaustausch, Gedankenaustausch, Wissensvermittlung, Erteilen von Anweisungen und Nachdenken über bestimmte Themen, welche als problematisch oder schwierig erachtet werden und welche einer Lösung zugeführt werden sollten resp. zu welchen eine Verhaltensänderung initiiert und umgesetzt werden sollte.

Der lösungsorientierte Beratungsansatz<sup>7</sup> fokussiert auf Kurzberatungen und ordnet Beratungsleistungen auf einem Strang zwischen Reflexivität und Handlungsorientierung bei der Handlungsorientierung an.

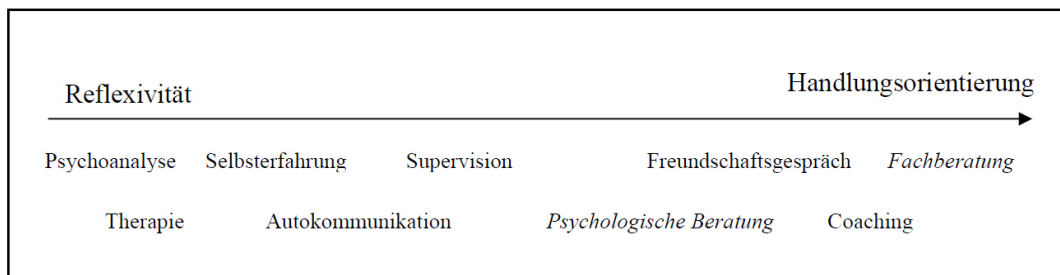


Abbildung 1: Beratung zwischen Reflexivität und Handlungsorientierung

Beratung und der dabei stattfindende Prozess bewegen sich auf zwei unterschiedlichen Ebenen<sup>8</sup>: Dem eigentlichen Problemlösungsprozess (fokussiert auf bestimmte Themen, daher „innere Ordnung des Beratungsprozesses“) und der Beziehungsgestaltung zwischen Berater/in und Beratener/-m (fokussiert auf Vertrauensbildung).

<sup>6</sup> Vgl. FRB (2016).

<sup>7</sup> Vgl. hierzu Wolters (2000).

<sup>8</sup> Vgl. das Modell von Bürgi/ Eberhart (2006).

In der nachfolgenden Grafik beziehen sich die Elemente oberhalb des Pfeils auf die „innere Ordnung“, jene unterhalb des Pfeils auf die „Beziehungsgestaltung“.

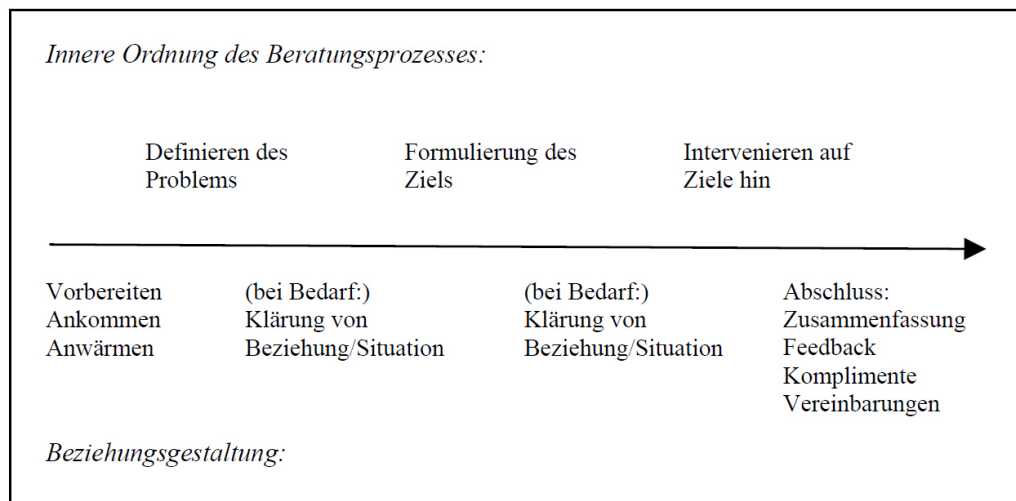


Abbildung 2: Beratung auf der inhaltlichen und beziehungsorientierten Ebene

#### a) Allgemeine Anforderungen an Beratung

An professionelle Beratung werden, unabhängig vom spezifischen Setting und den spezifischen Zielsetzungen, verschiedene Anforderungen gestellt. Nicht nur die einzelnen Beratenden benötigen dieses Fach-, Methoden- und Sachwissen, sondern auch die Organisationen, in welchen diese Beratungen erbracht werden.

#### b) Haltungsbezogene Anforderungen

Haltungen umschreiben grundsätzliche Arbeitseinstellungen und ethische Grundeinstellungen. Diese sind sowohl für die Beratungsgestaltung wie auch für die konkrete beraterische Tätigkeit (bspw. in der Gesprächsführung) relevant. Für die Beratung besonders wichtig sind:

- Ressourcenorientierung
- Lösungsorientierung
- Schweigepflicht, Vertraulichkeit, Datenschutz.

#### c) Prozess- und methodenbezogene Rahmenbedingungen

Der Beratungsprozess beinhaltet das eigentliche Beratungsangebot sowie die dabei eingesetzten Instrumente und Methoden. Die Anforderungen sind zu klären und von Organisationen konzeptionell festzuhalten. Die Führung hat sicherzustellen, dass alle beratenden Personen einer Organisation ähnlich beraten. Folgende Themenbereiche sind zu klären:

- Zielgruppen der Beratung und Setting der Beratung dieser Zielgruppen:  
Für wen steht das Beratungsangebot zur Verfügung?  
Wo bestehen die Grenzen eines Angebots?  
Welche Formen der Beratung werden angeboten (individuell, bis hin zur Beratung im Rahmen von (Gross-) Gruppen)?
- Eine wichtige Rahmenbedingung ist die Frage, ob die Beratung einer bestimmten Zielgruppen freiwillig erfolgt oder im Pflichts-/Zwangskontext stattfindet?
- Beratungsprozess, d.h. die Prozessschritte, mittels welcher gearbeitet wird:
  1. Situationsanalyse, Auftrags- und Zielklärung
  2. Besprechung Umsetzung (unterschiedlicher Umfang)
  3. Fallablösung und Fallabschluss
- Schaffung von vertrauensfördernden Massnahmen, damit einerseits die Beratung überhaupt begonnen werden kann (hierzu zählt auch die Information über das Angebot), und andererseits, damit diese Beratung auch wie geplant umgesetzt werden kann.
- Beratungsinhalte (welche Themenbereiche sind in der Beratung zu behandeln?), dabei ist auch zu klären, ob für spezifische Beratungssettings die Inhalte vordefiniert sind oder ob die Beratung thematisch/inhaltlich gänzlich offen erfolgt.

- Beratungen erfolgen vorwiegend mittels verbalorientierten Arbeitsmethoden, doch welche wird warum für welche Zielgruppen, in welcher Form und Kombination angeboten und eingesetzt: telefonische, face-to-face, online (Chatrooms/Chat-foren) oder alternativ elektronische Mail-Beratung.
- Erforderliche Fach- und Methodenkompetenz der beratenden Personen sowie Reflexions- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten.

## 2.2 Beratung im Diskriminierungsschutz

„Beratung“ ist vielfältig und beinhaltet unterschiedliche Konzeptionen, Zielgruppen, Formen, Settings und Methoden unterschiedlicher Disziplinen (bspw. psychologisch-therapeutische Beratung, juristische Beratung, sozialarbeiterische Beratung, organisationsbezogene Beratung, politische Beratung). Im vorliegenden Konzept liegt der Fokus auf der Beratung von Personen.

Das vorliegende Kapitel zu Beratung im Diskriminierungsschutz beschränkt sich auf rassistische Diskriminierungen.

### a) Wer sind Zielgruppen der Beratung?

- Direkt Betroffene: Personen, welche aufgrund ihrer Hautfarbe, Religion, Sprache und/oder Herkunft diskriminiert werden (Definition mit Bezug zu den kantonalen Integrationsprogrammen KIP).
- Assoziiert direkt Betroffene: Personen, welche selber diskriminiert werden, weil sie Angehörige von Personen sind, welche aufgrund ihrer Hautfarbe, Religion, Sprache und/oder Herkunft diskriminiert werden.
- Angehörige von Betroffenen, welche selber nicht diskriminiert werden (z.B. Lebenspartner/innen, Freund/innen, Arbeitskolleg/innen)
- „Bystander“: Personen, die Diskriminierung erleben und nicht wissen, wie intervenieren

### b) Wie ist die Beratung im Diskriminierungsschutz in der Schweiz organisiert?

Beratung im Diskriminierungsschutz wird von verschiedenen Organisationen geleistet, welche im Hinblick auf ihre institutionelle Anbindung in vier Typen unterteilt werden können:

- 1) Verwaltung (d.h. institutionelle Anbindung an Exekutive (allenfalls in erster Instanz zuerst an eine andere Verwaltungsstelle))
- 2) Ombudsstelle (d.h. institutionelle Anbindung an Legislative)
- 3) Private Organisation mit Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand
- 4) Private Organisation ohne Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand.

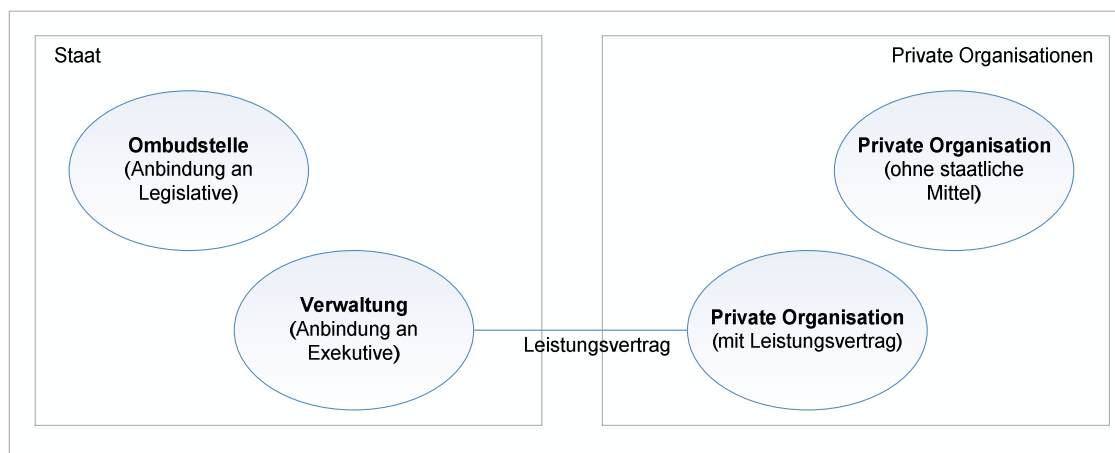


Abbildung 3: Institutionstypen der Beratung im Diskriminierungsschutz

Je nach Organisationsform unterscheiden sich die strukturellen Rahmenbedingungen, Zuständigkeiten und Kompetenzen der beratenden Stellen. Insbesondere ist die Unabhängigkeit der vier Institutionstypen nicht dieselbe. Eine Beratungsstelle innerhalb der Verwaltung wird gegen-

über Verwaltungsstellen nicht ganz unabhängig sein können. Hingegen mag die Durchsetzungsfähigkeit einer staatlichen Beratungsstelle gegenüber sich diskriminierend verhaltenden Privaten (z.B. Arbeitgebenden, Vermietenden) stärker sein, da eine solche vielfach als unparteilich und als hierfür legitimiert erachtet wird. Demgegenüber können private Organisationen ohne Leistungsvertrag stärker für die ratsuchenden Personen Partei ergreifen bzw. anwaltschaftlich den Prozess unterstützen. Das heisst für die Qualitätskriterien, dass sich jede Organisation aufgrund ihrer institutionellen Anbindung ihrer Möglichkeiten und Grenzen bewusst sein muss.

### c) Welche Formen von Beratung im Diskriminierungsschutz bestehen?

- 1) Information von betroffenen Personen: Die Beratungsperson unterstützt die betroffene Person, damit er/sie selber und selbstbestimmt handelt. Dafür analysiert die Beratungsperson zunächst das Problem und legt anschliessend die verschiedenen Optionen zur Lösung des Problems dar.
- 2) Punktuelle Begleitung der betroffenen Person: Die betroffene Person ist darauf angewiesen, dass die Beratungsperson sich zu bestimmten Momenten oder Themen aktiv in das Geschehen einmischt (z.B. bei Konflikt mit der Vermieterin).
- 3) Prozessbegleitung: Es ist ein Bedürfnis der betroffenen Person, dass die Beratungsperson die Konfliktbearbeitung (z.B. Mediationsprozess) aufgleist und umsetzt.

Je nach Beratungsstelle können einzelne oder alle diese Formen von Beratungen geleistet werden. Sind nicht alle möglich, so ist eng vernetzt mit Organisationen zusammen zu arbeiten, welche die Aufgaben, die nicht selber erbracht werden können, vornehmen können.

Im Falle einer Triage, d.h. der Weitervermittlung einer ratsuchenden Person an eine weitere Stelle/Organisation, ist von zentraler Bedeutung, dass diese kompetent erfolgt, d.h. dass sorgfältig geklärt ist, welche Stelle für das Anliegen dieser Person verantwortlich ist und ein „Beratungsstellen-Hopping“ vermieden werden kann.

Typischerweise kommt den Integrationsverantwortlichen eine Triage-Funktion zu: Die Integrationsverantwortlichen sind in der Öffentlichkeit bekannt und daher oft erste Anlaufstelle für ratsuchende Personen. Integrationsverantwortliche sollten daher zumindest über die Triage-Kompetenz verfügen, allenfalls aber auch über die Analysekompetenz, um mögliche Optionen für die Lösung des Problems darzulegen (Beratungsform 1).

### d) Was ist gute Beratung im Diskriminierungsschutz?

Eine gute Beratung im Diskriminierungsschutz erfordert neben den generell für eine Beratung nötigen Kompetenzen eine ausgeprägte:

- Analysekompetenz: Der/die Berater/in versteht die Problemstellung der betroffenen Personengruppe und kann feststellen, wer/welche Stelle für welches Problem zuständig ist. Auf die Beratungsstelle kommen alle möglichen Personen, welche sich aus rassistischen Gründen diskriminiert fühlen. Diese haben meist noch weitere Probleme, für die sie Hilfe erwarten, wofür diese Stelle allenfalls gar nicht zuständig/kompetent ist. Daher muss der/die Berater/in über ein breites Wissen um Diskriminierungsdimensionen verfügen: Ursachen, Ausprägungen sowie Auswirkungen und spezifische Folgen der Diskriminierung.
- Beratungskompetenz: Der/die Berater/in ist in der Lage, der betroffenen Person verschiedene Problemlösungsoptionen darzulegen, aufgrund derer sie selber über das weitere Vorgehen entscheiden kann.
- Sensibilität für die Herausforderungen des spezifischen Beratungssettings:

Zu diesen spezifischen Herausforderungen<sup>9</sup> gehören die nachfolgenden Themenstellungen:

- Leiden/Ohnmachtsgefühl der Personen, welche um Beratung ersuchen<sup>10</sup>
- Ratsuchende haben unterschiedliche Strategien zur Bewältigung verletzender Situationen<sup>11</sup>, dies muss bei der Beratung und Begleitung berücksichtigt werden.

<sup>9</sup> Vgl. auch Referat von TikK (2010).

<sup>10</sup> Diese fühlen sich diskriminiert und sind verletzt: im psychologischen Sinne betrachten sie sich als Opfer eines Täters/einer Täterin (Organisation oder Person).

<sup>11</sup> Solche Bewältigungsstrategien werden in der Fachsprache als „Coping-Strategien“ bezeichnet, vgl. hierzu bspw. Fröhlicher-Stines/Mennel/Schweiz (2004).



In einer verletzenden Situation wird die betroffene Person versuchen, ihre Integrität und die Würde zu wahren oder wieder gut zu machen. Insbesondere wenn sie sich als Opfer einer Diskriminierung aufgrund rassistischer Motive sieht. Je nach Lebenserfahrung, Sozialisierung, Persönlichkeit wird die Person (bewusst oder unbewusst) eine aktive oder passive Strategie wählen: Sie kann problemorientiert und aktiv (konfrontativ, kollektiv), emotional-fokussiert und aktiv (banalisierend oder selbstbeherrschend), problemorientiert und passiv (distanziert) oder emotional-fokussiert und passiv (resigniert) sein.

- Situationen der Diskriminierung sind Konfliktsituationen und weisen in der Regel eine Machtasymmetrie auf: Entsprechend ist die Rolle der/des Beraters/-in nicht neutral, sondern erfordert – in Abmachung mit der betroffenen Person – einen bestimmten Grad an Einmischung (z.B. Erwirken und Unterstützen eines Konfliktlösungsprozesses, evtl. auch Einleitung und Begleitung eines Vermittlungsprozesses).
- Blinde Flecken der beratenden Person: Um sich insbesondere bei Interventionen der Gratwanderung zwischen Unterstützung und Ausüben von Macht bewusst zu sein, ist eine hohe Sensibilität für die eigene (persönliche, strukturelle) Macht und damit eine ausgeprägte Kompetenz zur Selbstreflexion erforderlich.

**e) Zusammenfassung**

Die folgenden zentralen Elemente der Beratung im Diskriminierungsschutz liegen den vom FRB formulierten Qualitätskriterien<sup>12</sup> zu Grunde:

Element	Spektrum
Mögliche Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Direkt Betroffene</u>: Personen, welche aufgrund ihrer Hautfarbe, Religion, Sprache und/oder Herkunft diskriminiert werden (Definition mit Bezug zu KIP)</li> <li>▪ <u>Assoziiert direkt Betroffene</u>: Personen, welche diskriminiert werden, aufgrund des Umstandes, dass sie Angehörige von Personen sind, welche aufgrund ihrer Hautfarbe, Religion, Sprache und/oder Herkunft diskriminiert werden</li> <li>▪ <u>Angehörige</u> von Betroffenen, welche selber nicht diskriminiert werden</li> <li>▪ „<u>Bystander</u>“: Personen, die Diskriminierung erleben und nicht wissen, wie intervenieren.</li> </ul>
Institutionelle Anbindung der Beratungsstelle	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Verwaltung (d.h. institutionelle Anbindung an Exekutive)</li> <li>2) Ombudsstelle (d.h. institutionelle Anbindung an Legislative)</li> <li>3) Private Organisation mit Leistungsvertrag <u>mit</u> der öffentlichen Hand</li> <li>4) Private Organisation <u>ohne</u> Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand</li> </ol>
Formen von Beratungsleistungen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Information von betroffenen Personen</li> <li>2) Punktuelle Begleitung der betroffenen Person</li> <li>3) Prozessbegleitung</li> </ol>
Gute Beratung im Diskriminierungsschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analysekompetenz</li> <li>▪ Beratungskompetenz</li> <li>▪ Sensibilität für die spezifischen Herausforderungen im Beratungssetting:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Leiden/Ohnmachtsgefühl der betroffenen Person</li> <li>b) Bewältigungsstrategien der betroffenen Person</li> <li>c) Bewusstsein der Berater/in, dass Situationen mit Diskriminierung oft Konfliktsituationen mit Machtasymmetrie sind</li> <li>d) Bewusster Umgang mit blinden Flecken des/der Berater/in</li> </ol> </li> </ul>

*Tabelle 2: Elemente, welche für die Definition von Qualitätskriterien für Leistungen im Rahmen der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz relevant sind*

<sup>12</sup> FRB (2016).

### 3 Literaturverzeichnis

- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2011). Schritt für Schritt durch die rechtliche Antidiskriminierungsberatung: Leitfaden für Beraterinnen und Berater. Berlin.
- Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd) (2009). Standards für eine qualifizierte Antidiskriminierungsberatung. Eckpunktepapier.
- Baudrit, Alain (2014). La relation d'aide dans les organisations: santé, éducation, travail social. Louvain-la-Neuve: De Boeck.
- Bürgi, Andreas; Eberhart, Herbert (2006). Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Eckmann, Monique; Salberg Mendoza, Anne-Catherine; Grünberg, Karl; Bolzman, Claudio; Pauchard, Colette; Voyame, Joseph; Institut D'études Sociales (Ginevra); Association Romande Contre Le Racisme (2001). De la parole des victimes à l'action contre le racisme : bilan d'une recherche-action. Genf: IES éditions.
- Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB (Hg.) (2013). Bericht der Fachstelle für Rassismusbekämpfung 2012 – Übersicht und Handlungsfelder. Bern: FRB.
- Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB (2016). Qualitätskriterien in der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz. Fokus Beratung von Einzelpersonen. Bern: FRB.
- Fröhlicher-Stines, Carmel; Mennel, Kelechi Monika. (2004). Schwarze Menschen in der Schweiz. Ein Leben zwischen Integration und Diskriminierung. Im Auftrag der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus EKR. Bern: EKR.
- Hieronimus, Andreas (2007). *Diskriminierung erkennen und handeln! Ein Handbuch für Beratungsstellen und MigrantInnenorganisationen auf der Grundlage des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG)*. migration.works – Zentrum für Partizipation.
- Naguib, Tarek; Pärli, Kurt; Copur, Eylem; Studer, Melanie (2014). Diskriminierungsrecht Handbuch für Jurist\_innen, Berater\_innen und Diversity-Expert\_innen. Bern: Stämpfli.
- Schönenberger, Silvia; Wichmann, Nicole (2011). Wegweiser zum Schutz vor Diskriminierung in der Zentralschweiz. Im Auftrag der ZFI. Université de Neuchâtel, Swiss Forum for Migration and Population Studies.
- TikK – Kompetenzzentrum für interkulturelle Konflikte (2010). Beratung von Opfern rassistischer Diskriminierung. Voraussetzungen, Erfahrungen, Stolpersteine. Referat von Hanspeter Fent, gehalten anlässlich der Fachtagung der Schweizerischen Konferenz der Fachstellen für Integration (kofi) vom 2.12.2010, Zürich.
- Wolters, Ursula (2000). Lösungsorientierte Kurzberatung: was auf schnellem Wege Nutzen bringt. Berater und Ratnehmer. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.