

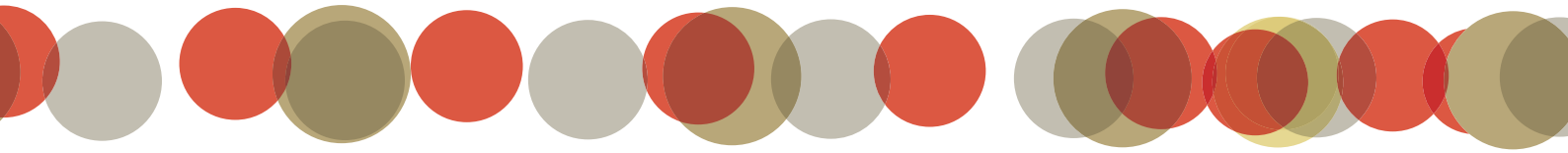
basis & woge e.V. (Hg.)

# **Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge schaffen**

Band 2 | Gender und Migration

**Impulse und Materialien  
für Fortbildungen in Arbeitsverwaltungen**

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“



Der Unterstrich (z.B. Migrant\_innen) bietet Raum für selbstgewählte Identitäten, für mehr als nur »weiblich« oder »männlich«. Wir benutzen diese Schreibweise, um aufzuzeigen, dass es mehr als zwei Geschlechtsidentitäten gibt.

## Impressum:

---

**Herausgeber:** basis & woge e.V., migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!  
Steindamm 11, 20099 Hamburg, [www.basisundwoge.de](http://www.basisundwoge.de)

»migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!« von basis & woge e.V. ist ein Projekt des  
Regionalen IQ-Netzwerks Hamburg – NOBI, [www.nobi-nord.de](http://www.nobi-nord.de)

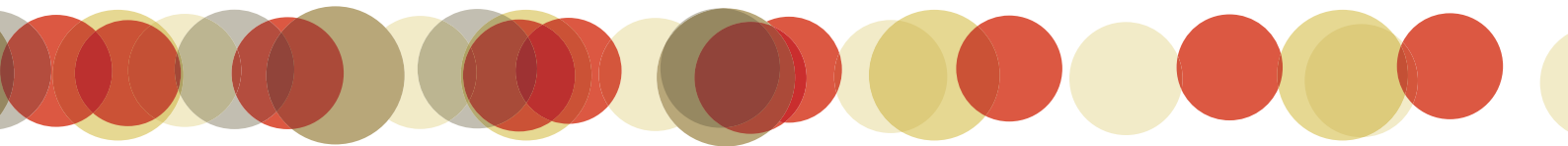
**Fortbildungskonzepte und Redaktion:** Abousoufiane Akka, Philipp Dorestal, Inga Schwarz, Cristina Torres Mendes, Birte Weiß

**Lektorat:** Theo Bruns

**Gestaltung/Druck/Produktion:** Peter Bisping / [drucktechnik-altona.de](http://drucktechnik-altona.de)

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit Landesnetzwerke, die von Fachstellen zu migrationsspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Das Förderprogramm IQ wird aus Mitteln des Bundesministerium für Arbeit und Soziales, des Bundesministerium für Bildung und Forschung und der Bundesagentur für Arbeit finanziert.

© Diese Publikation wurde von dem Projekt »migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!« unter der Trägerschaft von basis & woge e.V. erstellt. Alle Rechte bleiben den Urheber\_innen vorbehalten.



## Inhalt

### Einführung in die Publikationsreihe

**Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge schaffen | Band 2: Gender & Migration** . . . . . 4

Warum wir das Thema Gender in unseren Fortbildungen aufgreifen . . . . . 4  
Stereotype Annahmen – Ausgangspunkt und Herausforderung für das Lernen . . . . . 5  
Aufbau der Broschüre. . . . . 6

**Stereotype und Diskussionen in der Migrationsgesellschaft** . . . . . 7

**Unsere Lehrstrategien: praxisnah und handlungsorientiert** . . . . . 9

**Themen und Fragestellungen aus der Berufspraxis in Lernziele überführen** . . . . . 10

**Reflexive Handlungskompetenzen vermitteln**. . . . . 11

**Differenzieren statt Distanzieren** . . . . . 12  
Unsere Lehrstrategien in der Zusammenschau . . . . . 12

### Methoden

**Methode 1: Fallarbeit mit der 4-Felder-Matrix**. . . . . 14

**Methode 2: Genderaspekte und Stereotype in der Beratung** . . . . . 15

**Methode 3: Männlichkeiten** . . . . . 17

**Methode 4: Profiling von Softskills** . . . . . 19

**Methode 5: Einstieg in Erwerbstätigkeit** . . . . . 21

**Methode 6: Dialog in der Leistungsabteilung** . . . . . 22

**Methode 7: Auch mit Kopftuch qualifiziert?** . . . . . 23

**Ausblick** . . . . . 25

**Exkurs: Gender und Arbeitsmarkt** . . . . . 26

**Exkurs: Islamisches Kopftuch** . . . . . 27

**Literatur** . . . . . 28

### Arbeitsblätter

**Profiling von Softskills** . . . . . 30

**Beratung einer niedrigqualifizierten Kundin** . . . . . 31

**Dialog in der Leistungsabteilung** . . . . . 32

**Situationsbeschreibung Nguyen** . . . . . 33

**Auch mit Kopftuch qualifiziert?** . . . . . 34

## Band 2: Gender & Migration

Mit dem vorliegenden zweiten Band unserer Publikationsreihe »**Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge ermöglichen!**« wollen wir Anregungen geben, wie in Personalfortbildungen das Thema Migration und Diskriminierung behandelt werden kann. Wir greifen in dieser Publikation auf Erfahrungen aus unseren seit mehreren Jahren durchgeführten Fortbildungen in Arbeitsverwaltungen zurück und wollen Trainer\_innen dazu ermutigen, das Thema Antidiskriminierung in interkulturellen und Diversity-Fortbildungen, aber auch in Kommunikationsfortbildungen stärker einzubinden. Unser Ziel ist, Trainer\_innen und Multiplikator\_innen im IQ-Netzwerk konkrete Erfahrungen, Module und Arbeitsmaterialien zur Verfügung zu stellen und damit einen praxisnahen Beitrag zu leisten, um diese nicht immer leichtgängigen, aber notwendigen Antidiskriminierungsinhalte in Fortbildungen einzubringen.

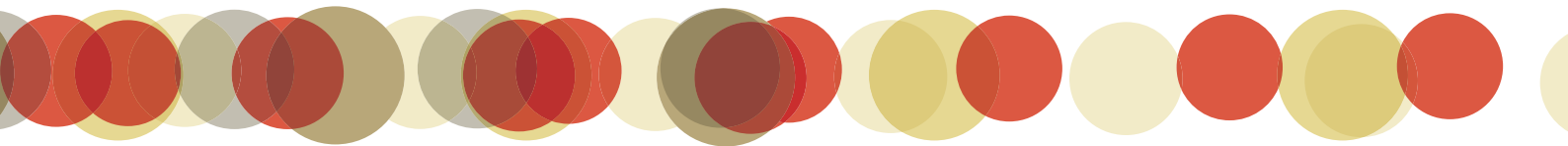
Das Projekt »migration.works – Diskriminierung erkennen und handeln!« arbeitet seit 2005 im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung (IQ) zum Thema Diskriminierung von Migrant\_innen beim Zugang zum Arbeitsmarkt. Seit 2008 ist das Projekt beauftragt, Expertise zum Thema Diskriminierung in Bezug auf den Zugang zu Bildung, Ausbildung, berufliche Beratung und zum Arbeitsmarkt sowie Strategien zu ihrem Abbau zu entwickeln. Wir machen unsere Kenntnisse und Erfahrungen in Form von Handlungsempfehlungen, Arbeitsmaterialien sowie von Fortbildungen für arbeitsmarktrelevante Akteur\_innen innerhalb des Netzwerks IQ und darüber hinaus nutzbar. Grundlage für diese Arbeit sind neben Recherchen und Gutachten auch Kenntnisse und Erfahrungen aus der Antidiskriminierungsberatung von basis & woge e.V.

Wie schon im ersten Band unserer *Publikationsreihe*<sup>1</sup> loten wir dabei die Möglichkeiten aus, wie Antidiskriminierungsinhalte in migrationsspezifische Fortbildungssettings eingebettet werden und in diskriminierungssensibles Beratungshandeln überführt werden können. Wir machen die Erfahrung, dass Teilnehmende in unseren Fortbildungen nicht nur sensibilisiert werden wollen, sondern neue Ideen und möglichst konkrete Handlungsmöglichkeiten kennen lernen möchten, um die migrationsspezifischen Herausforderungen noch besser bewältigen zu können. Vor dem Hintergrund, dass ein Gros vorhandener Fortbildungsmaterialien und Methoden zum Thema Antidiskriminierung auf Sensibilisierung ausgerichtet ist, stehen wir immer wieder vor der Herausforderung, geeignete Lehrstrategien, Methoden und Materialien zu entwickeln und zu erproben, die den Erwartungen der Teilnehmenden nach konkreten Handlungsmöglichkeiten gerecht werden.

### Warum wir das Thema Gender in unseren Fortbildungen aufgreifen

Bei der Abfrage der Bedarfe und Erwartungen, die wir zu Beginn unserer Fortbildungen erheben, wird mit regelmäßiger Häufigkeit das Thema »Gender« mit einem hohen Fortbildungsinteresse verbunden. Dabei stoßen wir häufig auf bestimmte, verallgemeinerte Annahmen über die kulturellen und religiösen Hintergründe von Kund\_innen. Solche Annahmen tauchen im Zusammenhang mit meist schwierigen und konflikthaften Beratungssituationen auf. Sie werden also im Zusammenhang mit konkreten und belastenden Beratungserfahrungen genannt. Kultur und Religion werden in diesen Schilderungen als Ursache für diese kritischen Beratungssituationen herangezogen. Diese Annahmen beziehen sich dabei oft auf die geschlechtlichen, traditionellen und rückständigen Rollenvorstellungen von Kund\_innen mit Migrationshintergrund. Es ist uns wichtig zu betonen, dass die Zusammensetzungen und die Ansichten der Teilnehmenden in unseren Fortbildungen vielfältig sind. Nicht zuletzt bestimmen Alter, Berufserfahrungen, Quereinstieg oder Befristung die Erfahrungen der Teilnehmenden, ebenso wie das Geschlecht oder der eigene Migrationshintergrund. Dessen ungeachtet wiederholen sich nach unserer Meinung bestimmte Annahmen in Bezug auf das geschlechtliche Rollenverständnis von Kund\_innen mit Migrationshintergrund in nahezu allen unseren Fortbildungen. Dies bedeutet aber im Umkehrschluss nicht, dass alle Teilnehmenden diese Annahmen teilen.

<sup>1</sup> basis & woge e.V. (Hg.): Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge schaffen. Impulse und Materialien für Fortbildungen in Arbeitsverwaltungen. Band 1: Sprache, Hamburg 2013.



Häufig begegnen uns folgende Wahrnehmungen, Annahmen und Ursachenzuschreibungen (Attribuierungen) in unseren Fortbildungen:

- Kunden mit Migrationshintergrund nehmen weibliche Mitarbeiterinnen in ihrer professionellen Beratungstätigkeit nicht ernst und akzeptieren es nicht, von einer Frau beraten zu werden.
- Männliche Begleitungen dominieren das Beratungsgespräch, weshalb eine produktive Beratungsbeziehung mit der Kundin nicht aufgebaut werden kann.
- Kundinnen sind einem repressiven Partner/Familie ausgeliefert, was eine beraterische Motivierung zur Arbeitsaufnahme erschwert.

Uns fällt dabei auf, wie sehr diese Annahmen über die kulturellen oder religiösen Hintergründe mit öffentlichen und stereotypisierenden Diskussionen über Menschen mit Migrationshintergrund – z.B. über Muslime – korrespondieren. Diese Entsprechungen weisen darauf hin, dass diese Annahmen weder zufällig sind, noch (maßgeblich) in individuellen Vorurteilen bestehen, die von Einzelnen geäußert werden. Vielmehr können öffentliche Diskurse und Vorstellungen über Migration, die gesellschaftlich präsent und wirkmächtig sind, auch von Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen abgerufen werden. In diesen Diskursen und Vorstellungen tauchen bestimmte Stereotypisierungen immer wieder auf, also Bilder, die beschworen werden können, Assoziationen hervorrufen und als problembehaftet erscheinen. Beispiele dafür sind etwa der »aggressive südländische Mann« oder die »unterdrückte kopftuchtragende Muslima«. Diese Stereotypisierungen behindern einen unvoreingenommenen Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund und den Abbau von Benachteiligungen.

Stereotype Annahmen können für Teilnehmende naheliegend sein und auf den ersten Blick hilfreich erscheinen, da mit dieser Folie ein Raster vorliegt, um Situationen und Personen schnell einordnen zu können. Wenn aus dem unmittelbar sichtbaren Auftreten und Verhalten der Kund\_in auf deren nicht sichtbaren persönlichen Hintergrund geschlossen wird, können jedoch relevante Aspekte der Beratungssituation außer Acht geraten, die nicht in der Kund\_in begründet liegen: beispielsweise fehlende zeitliche Ressourcen für eine intensivere Beratung, schwer zu vermittelnde Rechtslogiken etc..

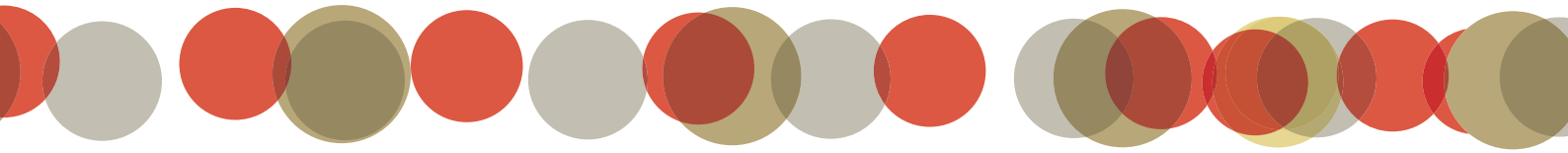
Aus unserer Sicht können solche Annahmen Beratungsinteraktionen für Diskriminierungen anfällig machen. Dies kann geschehen, wenn Handlungen, Einstellungen und Motivationen von Kund\_innen vorschnell durch ihre vermeintliche oder tat-

sächliche Zugehörigkeit zu einer bestimmten Kultur, Religion oder Ethnie begründet werden. Denn diese Annahmen können zur Folge haben, dass Menschen allein aufgrund der Herkunft aus einem bestimmten Land, der Zugehörigkeit zu bestimmten Religionen oder dem Praktizieren von bestimmten kulturellen Praktiken in unangemessener Weise auf Handlungsmuster und Persönlichkeitsstrukturen festgelegt werden. Die Erfahrung, dass die eigene Motivation und die eigenen Kompetenzen auf der Grundlage stereotyper Annahmen beurteilt und für unzulänglich befunden werden, kann für Menschen mit Migrationshintergrund als verletzend und herabsetzend empfunden werden. Vor dem Hintergrund, dass Annahmen, seien sie bewusst oder auch unbewusst, den Beratungsprozess mitsteuern, ist es von Bedeutung, diese als wichtige Einflussfaktoren für das eigene Beratungshandeln zu erkennen. Denn die Beratungssituation findet nicht in einem »machtleeren Raum« statt, sondern in einem komplexen Gefüge, in dem gesellschaftliche und politische Diskurse mittelbar Einfluss auf die Begegnung zwischen Kund\_in und Mitarbeiter\_in nehmen. Gleichzeitig wird der Beratungsprozess von situativen, persönlichen und auch institutionellen Bedingungen gestaltet. Gelingt es, diese Komplexität zu erfassen und diskriminierungssensibel in der Beratungssituation zu agieren, stehen aus unserer Sicht mehr Möglichkeiten zur Verfügung, positiv auf die Interaktion mit dem/der Kund\_in Einfluss zu nehmen.

### **Stereotype Annahmen – Ausgangspunkt und Herausforderung für das Lernen**

Vorschnelle Annahmen in Bezug auf kulturelle und religiöse Hintergründe von Kund\_innen können sich nicht nur auf Beratungsinteraktionen auswirken, sondern auch auf das Lerngeschehen in Fortbildungen. Denn ausgehend von diesen Annahmen werden entsprechende Erwartungen an Lehrende herangetragen. Oft sind es Erwartungen nach bestimmtem, konkretem Wissen über die Herkunftskultur oder Religion der Kund\_innen mit Migrationshintergrund.

Viele bestehende Fortbildungskonzepte und Lehrmethoden beabsichtigen Einstellungsveränderungen unter Fortbildungsteilnehmenden und fokussieren kognitive und/oder affektive Lernziele. Sie zielen darauf ab, dass Teilnehmende durch sensibilisierende Methoden und wissensbezogene Lerninhalte (unbewusste) stereotype Annahmen selbst erkennen und sich aus der Reflexion dieser Annahmen Einstellungen und Handlungen verändern.



Der Einsatz erfahrungsorientierter Methoden und Wissensvermittlungen bildet in unseren Schulungen zunächst die Grundlage, um dann darauf aufbauend sich mit den Teilnehmenden den konkreten Fragestellungen aus der Beratungspraxis zu nähern und alternative Strategien zu erarbeiten. Nicht die Sensibilisierung der Teilnehmenden steht im Zentrum des Fortbildungsgeschehens, sondern der Transfer von Reflexionsprozessen in diskriminierungssensibles Beratungshandeln. Dabei sind stereotype Annahmen oft Ausgangspunkt für die Reflexion, um Einflussfaktoren in der Beratung zu thematisieren. Bei der Entwicklung der Lehrstrategien und den passenden Methoden war für uns nicht die Frage nach der Richtigkeit solcher Annahmen leitend, sondern vielmehr deren Relevanz für das Beratungshandeln. Wann und wie nehmen diese Annahmen Einfluss auf den Beratungsprozess und die Beratungsleistung? Und: Welche Ressourcen und Möglichkeiten stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung, um kompetent und diskriminierungssensibel zu handeln?

Wir beobachten, dass kulturelle, religiöse oder ethnische Aspekte selten dort wichtig gemacht werden, wo Beratung und Vermittlung gelingt. Sie werden meist dort als Ursache vermutet, wo Beratungshandeln und damit die eigene Handlungsfähigkeit der Berater\_innen an Grenzen gerät. Gleichzeitig ist das beraterische Handeln an die institutionellen und rechtlichen Rahmenbedingungen gebunden und bestimmt die Ressourcen, die Teilnehmenden für die Beratung zu Verfügung stehen.

Uns beschäftigt die Frage, wie ein geeignetes Lernen so gestaltet werden kann, dass die Bereitschaft, die eigenen Annahmen zu reflektieren, erhöht und der professionelle Spielraum für das eigene Handeln thematisiert werden kann. Genau diesen Zusammenhang zu thematisieren, ist für uns wesentlich, um diskriminierungssensible Kompetenzen in Fortbildungen zu vermitteln.

## Aufbau der Broschüre

---

Eingangs führen wir in das Thema Stereotype im Kontext Gender und Migration ein. Mit unseren vorgestellten Lehrstrategien diskutieren wir, wie von Teilnehmenden eingebrachte Handlungsproblematiken in gemeinsame Lernproblematiken überführt werden können. Im letzten Abschnitt werden schließlich verschiedene von uns entwickelte Methoden und Fortbildungsmaterialien vorgestellt, mit denen die Lehrstrategien in der Praxis umgesetzt werden. Die Exkurse **Gender und Arbeitsmarkt** und **Islamisches Kopftuch** bieten Hintergrundinformationen, um sich inhaltlich auf Trainings vorzubereiten.



## Stereotype und Diskussionen in der Migrationsgesellschaft

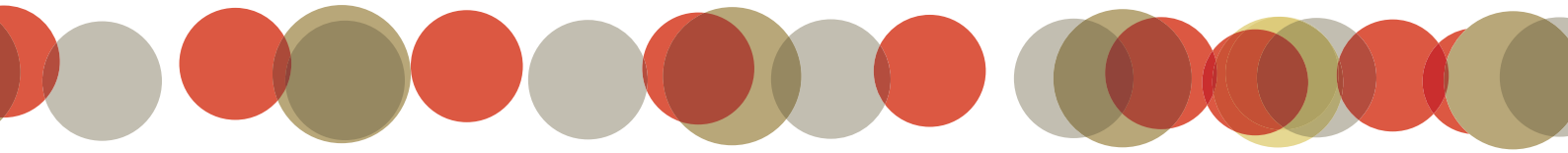
Wie Migration, Migrationsbewegungen und migrantische Communities wahrgenommen werden und welche Bilder darüber mitunter zirkulieren, ist nicht konstant. Vielmehr ist dies immer kontextabhängig und unterliegt bestimmten, historisch und gesellschaftspolitisch bedingten Konjunkturen. In Deutschland hat sich inzwischen die Erkenntnis weitestgehend durchgesetzt, ein Einwanderungsland zu sein. Damit geht einher, dass zugewanderte Migrant\_innen und ihre Nachkommen viel selbstverständlicher als Teil der deutschen Bevölkerung angesehen werden. Dies kommt auch in der Bezeichnung Menschen mit Migrationshintergrund zum Ausdruck.

Der allgemeine Begriff Migrationshintergrund kann allerdings nur unzureichend abbilden, wie ausdifferenziert die einzelnen Lebensweisen der aus unterschiedlichen Ländern eingewanderten, in sich heterogenen, weil auch aus verschiedene Generationen der Einwanderung kommenden Menschen sind. Auch die Vorstellungen, die über Menschen mit Migrationshintergrund von Teilen der Mehrheitsgesellschaft kursieren, sind sehr verschieden. Neben wertschätzenden, akzeptierenden Einstellungen und Vorstellungen gibt es ebenso negative Bilder über zugewanderte Menschen, die in diskriminierenden Handlungsweisen resultieren können. Mitunter kann der Begriff Migrationshintergrund verschleiern, dass nicht alle Migrant\_innen von Diskriminierung betroffen sind. Denn die Annahmen über bestimmte »Migrationshintergründe« können in dem Punkt variieren, dass negative Zuschreibungen mit einer bestimmten ethnischen Herkunft verknüpft werden. Während ein Migrationshintergrund beispielsweise aus Schweden oder Frankreich in den seltensten Fällen als problematisch erachtet wird, sind Annahmen über eine Herkunft beispielsweise aus der Türkei oder einem arabischen Land häufig mit negativen Assoziationen verbunden. Auch die Kategorie Kultur ist im Kontext von Migration und Herkunft von Bedeutung.

Denn Kultur kann in einer vorurteilsbeladenen Weltsicht als Platzhalter für stereotype Argumentationen und Sichtweisen fungieren. Ethnische Herkunft wird hier bewertet und mit bestimmten, unveränderlichen Eigenschaften und kulturellen Traditionen versehen, wie etwa scheinbare Aggressivität oder »fehlende Hochkultur«. Darüber hinaus findet eine Homogenisierung von Menschen aufgrund ihrer ethnischen Herkunft statt: Diese werden nicht in ihrer Differenziertheit und Individualität betrachtet, sondern als Kollektiv, welches quasi natürliche, unveränderliche Eigenschaften aufgrund seiner Kultur habe. Aus diesem Umstand ergäben sich auch kulturelle Eigenheiten, die das Handeln bestimmen würden. In der Forschung zu Migration wird die Kulturalisierung von Differenzen seit mehreren Jahrzehnten jedoch kritisch diskutiert.

In diesem Zusammenhang wird häufig der Begriff Rassismus bzw. rassistische Diskriminierung verwendet. Dieser Begriff wird in Deutschland allerdings oftmals noch sehr reduktionistisch gefasst. Der Länderbericht für Deutschland der Europäischen Kommission gegen Rassismus und Intoleranz (ECRI) aus dem Jahre 2014 hat darauf im Zusammenhang mit den von ihm beklagten Defiziten beim Abbau von Diskriminierung hingewiesen. Er stellt fest, dass der Begriff Rassismus häufig zu eng ausgelegt und mit organisierten Gruppen verbunden werde, was den diskriminierenden Charakter von Teilen der öffentlichen Debatte verdecke.<sup>2</sup> In vielen anderen Ländern wird selbstverständlicher und unaufgeregter von Rassismus und Diskriminierung gesprochen. Mit diesen Begriffen lassen sich benachteiligende Sichtweisen in Bezug auf ethnische Herkunft adäquat thematisieren. Dabei ist auch wichtig festzuhalten, dass sich Rassismus nicht auf eine »falsche Wahrnehmung« von bestimmten Gruppen reduzieren lässt. Rassismus ist eine sich auf gesellschaftlicher, institutioneller und diskursiver Ebene manifestierende und artikulierende Form der Unterscheidung entlang ethnischer Kriterien, die mit einer starken Wertung verbunden ist. Diese Unterscheidung soll die höhere bzw. niedrigere Einordnung ins Gesellschaftsgefüge und die Ungleichbehandlung von Menschen legitimieren. Rassismus ist dabei eng mit Macht verknüpft, also der Möglichkeit, die Ungleichbehandlung und Bewertung von Menschen gesellschaftlich durchsetzen und Praktiken implementieren zu können, die diese Ungleichheit fest- und fortschreiben. Allerdings werden rassistische Vorstellungen heutzutage seltener offen mit explizit biologistischer Begründung vorgetragen.

<sup>2</sup> European Commission against Racism and Intolerance (Hg.): ECRI-Bericht über Deutschland, 2014, S. 10.



Die Abwertung bestimmter Bevölkerungsgruppen wird in Deutschland oftmals in Kombination mit stereotypen Annahmen über bestimmte Religionen artikuliert. Besonders virulent sind hier Ressentiments gegen Muslime, wie wissenschaftliche Untersuchungen zeigen konnten. Aufschlussreich sind beispielsweise die Langzeitstudien des Teams des Bielefelder Soziologen Wilhelm Heitmeyer. Dafür wurden Daten zur Verbreitung der sogenannten »Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit« erhoben und analysiert. Die Ergebnisse offenbarten ein erschreckend hohes Ausmaß der verbreiteten problematischen Einstellungen: »In Bezug auf den Islam sagten 52,5 % der Teilnehmenden, der Islam sei eine Religion der Intoleranz. Nur 16,6 % waren der Ansicht, die muslimische Kultur passe gut zu Deutschland.«<sup>3</sup> Der Religionsmonitor stellte zudem in einer anderen Befragung fest, dass jede\_r zweite Deutsche (51 %) den Islam »eher als Bedrohung« wahrnehme, in Ostdeutschland sind es sogar 57 %. Darüber hinaus glaubte die Hälfte der Befragten, dass der Islam nicht in die westliche Welt passe.<sup>4</sup>

Stereotype Annahmen über Kulturen beinhalten oft auch Vorstellungen über Männlichkeits- oder Weiblichkeitskonzeptionen, die einem bestimmten ethnischen und kulturellen Hintergrund zugeordnet werden. Dies lässt sich am Beispiel der weitverbreiteten Wahrnehmung von Muslima und Muslimen in Deutschland verdeutlichen. Der Islam wird dabei oft als einheitlicher Block dargestellt und als eine Religion beschrieben, die die Unterdrückung der Frau propagiere. Das Kopftuch ist in dieser Lesart Zeichen der Fremdbestimmung, Frauenunterdrückung und der »Rückständigkeit« des Islam. Somit kann es zur Projektionsfläche von antimuslimischen Ressentiments werden, wenn nicht zur Kenntnis genommen wird, dass das Kopftuch aus sehr unterschiedlichen Motiven getragen wird, u.a. auch als Ausdruck von Selbstbewusstsein und Bekenntnis zur eigenen religiösen Überzeugung. De facto stellt jedoch ein von außen kommender Zwang eher die Ausnahme dar und fällt im Vergleich zu den anderen Gründen kaum ins Gewicht, wie u.a. eine Studie der Konrad-Adenauer-Stiftung belegen konnte. Nichtsdestotrotz hält sich die weitverbreitete Annahme von der angeblichen »Rückständigkeit« und dem »antiemanzipatorischen Gehalt« des Islams.

Das Thematisieren von Geschlechterverhältnissen ist häufig damit verbunden, Stereotype im Gewand von Aufklärung und Fortschritt und damit gesellschaftlich akzeptabel zu äußern. Die Vorstellung von unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen sind oftmals dichotomisch strukturiert: Wenn es eine rückständige und antiemanzipatorische Seite gibt, dann bedarf es einer progressiven und emanzipatorischen Seite als Gegenentwurf. Im Kontext von Geschlechtervorstellungen und Migration kommt es deshalb oft dazu, dass die westlich-christliche Kultur gegenüber dem Islam als aufgeklärt und fortschrittlich vorgestellt wird. Das Geschlecht von Migrant\_innen kann so zu einer Chiffre für stereotype Konzeptionen von Ethnizität und Kultur werden. Hier findet der Prozess des Othering, des »Zum-Anderen-Machens« statt. Geschlecht, »Gender« wird zur Folie, vor welcher die Einteilung in »Wir« und »Andere« und die Auf/Abwertung dieser Gruppenzugehörigkeit erfolgt. So ist es dann möglich, dass eine »deutsche«, weiß-christliche Sicht auf Geschlechterverhältnisse als fortschrittlich erscheinen kann. Demgegenüber wird eine vermeintliche oder tatsächliche nicht-christliche Sozialisation und religiöse Orientierung in einer kulturalistischen Sichtweise ohne zu differenzieren als problembehaftet konstruiert, die patriarchal und homophob sei und machistisches Verhalten befördere.

Wir sprechen von der Gefahr kulturalistischer Fehlschlüsse, wenn Individuen nicht als solchen begegnet wird, sondern diese schnell auf eine bestimmte »Kultur« festschreibt und reduziert. Nicht selten werden Migrationsbiographien abgewertet und mit negativen Annahmen belegt. Dies erschwert die vorbehaltlose Wahrnehmung von anderen Menschen.

3 Zitiert nach Antidiskriminierungsstelle des Bundes: Diskriminierung im Bildungsbereich und im Arbeitsleben. Zweiter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestages, Berlin 2013, S. 248.

4 Vgl. Religionsmonitor: Angaben aus Mediendienst Integration: <http://mediendienst-integration.de/artikel/muslime-islam-bilder-klichees-stereotypen-erkennung.html>





## Unsere Lehrstrategien: praxisnah und handlungsorientiert

Gesellschaftliche Entwicklungen und Phänomene haben unmittelbar Einfluss auf den Beratungsalltag der Mitarbeiter\_innen. Hierbei ist der Zugriff auf Stereotype eine schnelle und routinierte Möglichkeit, Situationen und Phänomene zu sortieren und zu ordnen.

In den Fortbildungen thematisieren wir gesellschaftliche und insbesondere arbeitsmarktrelevante Phänomene unter Antidiskriminierungsperspektive und verbinden diese mit den konkreten Fragen der Mitarbeiter\_innen. Unser Lehrkonzept arbeitet mit dem Ziel, neue Deutungen für Beratungssituationen zu ermöglichen und kulturalisierende Deutungen ins Wanken zu bringen. Ein breites Interpretationsspektrum stärkt die eigene Beratungskompetenz, eröffnet neue Perspektiven für den Kundenkontakt und erleichtert kundenorientierte Beratung. Die hier vorgestellten Lehrstrategien behandeln eine grundsätzliche Herausforderung im Lehr- und Lernprozess im Allgemeinen und speziell zum Thema Migration und Diskriminierung: das Zusammenkommen der unterschiedlichen Perspektiven von Teilnehmenden und Lehrenden. Erstere wollen mehr erfahren über die kulturellen, ethnischen und religiösen Hintergründe ihrer Kund\_innen und erhoffen sich darüber mehr Handlungssicherheit und Handlungsfähigkeit im Umgang mit ihnen. Teilnehmende formulieren entsprechende Erwartungen und Lerninteressen an das didaktische und methodische Handeln der Lehrenden. Sie berichten von konflikthafter, heraus- und überfordernden Beratungssituationen und erwarten häufig Informationen über kulturelle Hintergründe der Kund\_innen, um zu verstehen, wie und warum Kund\_innen mit Migrationshintergrund sich so verhalten, wie sie es tun. Der Wunsch nach zusätzlichem Wissen über das Rollenverständnis in bestimmten Religionen wie z.B. dem Islam, nach paraten Lösungen und möglichen Handlungsalternativen verschleiert aus unserer Perspektive jedoch, was Teilnehmende mit den Erfahrungsaussäuerungen bereits getan, welches Wissen sie bereits erworben und welche Deutungsarbeit und Ursachenzuschreibung sie bereits geleistet haben.

In der Fortbildung erarbeiten wir neue Perspektiven auf Beratungssituationen und bieten in den Fortbildungen einen Rahmen, um bereits vorgenommene Deutungen zu hinterfragen und diese unter Antidiskriminierungsperspektive zu ergänzen. Ziel ist es, die Beratungskompetenz um diskriminierungssensibles Handlungsrepertoire zu erweitern.

Die nachfolgenden Lehrstrategien zeigen, wie die Perspektiven von Teilnehmenden und Lehrenden miteinander verschränkt werden können und das Lerngeschehen entsprechend organisiert werden kann.



## Themen und Fragestellungen aus der Berufspraxis in Lernziele überführen

Gegenstand der Lehrstrategien in Fortbildungen sind alltägliche Probleme und Herausforderungen der Teilnehmenden im Umgang mit Kundinnen mit Migrationshintergrund (Handlungsproblematiken).

Es muss Teilnehmenden erkennbar sein, dass die Handlungsproblematiken durch das Lernen besser überwindbar werden. Durch das Lösen konkreter Fragen aus dem Berufsalltag von Teilnehmenden gestalten wir das Lernen von Anfang an unter dem Aspekt der Anwendung und Umsetzung von Fortbildungsinhalten für die Praxis.

Teilnehmende bringen z.B. die bei Kund\_innen mit Migrationshintergrund wahrgenommenen Rollenverständnisse mit deren vermeintlichen oder tatsächlichen kulturellen bzw. religiösen Hintergründen in Verbindung. Der Beratungsprozess wird in diesem Zusammenhang häufig als problematisch beschrieben. Eine für die Berater\_innen unbefriedigende Ausgangssituation schließt mit einer ebenso unbefriedigenden Beratungssituation ab. Der Verweis auf Kultur und Religion als Ursache für die Schwierigkeit der Beratungssituation und für das Verhalten von Kund\_innen ist für viele Teilnehmende auf den ersten Blick naheliegend und erscheint plausibel. Diese Annahmen verlieren jedoch oftmals an Erklärungskraft, wenn die von den Teilnehmenden geäußerten Beratungserfahrungen in konkreten Fällen aufbereitet und diskutiert werden. Erst die strukturierte Schilderung konkreter Erfahrungen eröffnet Teilnehmenden nach und nach einen unvoreingenommenen Blick auf konkrete Handlungs- und Deutungsalternativen und damit auf konkrete Lösungs- und Umsetzungsmöglichkeiten für die beraterische Praxis. Neue, bisher vernachlässigte Aspekte der Beratungsinteraktion und der Beratungsbedingungen gewinnen an Gewicht, vor allem solche, auf welche Teilnehmende schließlich mit ihrem beraterischen Handeln tatsächlich Einfluss nehmen können. Vage Vermutungen und vorschnelle Annahmen über die kulturelle, ethnische oder religiöse Ursachen von Irritationen, Störungen und Konflikten führen dagegen zu Ratlosigkeit und Unsicherheit und erweisen sich als wenig lösungsorientiert.

In unseren Fortbildungen nehmen wir die Anliegen der Teilnehmenden ernst, nutzen die vorhandenen Annahmen und Situationsdeutungen als Ausgangspunkt und stellen die Reflexion des eigenen Handlungsraums in den Vordergrund. Denn der eigene Handlungsspielraum der Teilnehmenden ist das Zentrum, in dem diese aktiv und gestalterisch tätig sein können. Mit diesem Perspektivwechsel werden Impulse für ein alternatives Beratungshandeln gegeben, da nun die Be-

rater\_innen in den Blick genommen werden. Es wird somit vermieden, dass sich die Beratung auf die Veränderung der Kund\_innen fokussiert. Dies ist, auch wenn dieser Wunsch unterschwellig oftmals die Erwartungshaltungen vieler Teilnehmenden unserer Fortbildungen dominiert, zum Scheitern verurteilt: Die Berater\_innen können nur sehr eingeschränkt das Verhalten der Kund\_innen ändern. Mit dem Blick auf die eigenen Möglichkeiten und Spielräume im beraterischen Handeln wird jedoch die Zuschreibung von bestimmten Eigenschaften von Kund\_innen im Gespräch reduziert. Dadurch lassen sich Störungen und Konflikte in der Beratungssituation erheblich reduzieren.

Zwischen Lehrenden und Teilnehmenden, so unsere Erfahrung, lassen sich auf diese Weise eine Übereinstimmung über den Fortbildungsverlauf und die Lernziele herstellen und Lernwiderstände vermeiden.

Wir machen beim Einüben von Perspektivwechseln und dem Vorschlag, die vorhandenen Spielräume der Beratung voll auszuschöpfen gute Erfahrungen mit dem Einsatz von konkreten Fallbearbeitungen. Der Moderation obliegt es dabei immer wieder, an die Perspektive des/der Kund\_in zu erinnern. Hierzu bedienen wir uns unterschiedlicher Methoden:

Weil Fallbearbeitungen in Fortbildungen viel Zeit in Anspruch nehmen, haben wir mit dem **Vier-Felder-Modell** eine Fallbearbeitung entwickelt, die eine zeitlich komprimierte Möglichkeit bietet, mit Teilnehmenden gangbare Lösungsschritte zu erarbeiten. Darüber hinaus haben wir Gesprächsstrategien (**Genderaspekte und Stereotype in der Beratung**) für den Umgang in kritischen Beratungssituationen entwickelt. Unsere Erfahrungen zeigen, dass gerade die angebotenen Gesprächsstrategien Teilnehmende dazu anregen, über eigene vorgefasste Annahmen zu reflektieren.



## Reflexive Handlungskompetenzen vermitteln

Lernprozesse geraten schnell an ihre Grenzen, wenn die konkreten und subjektiv empfundenen Probleme aus der Beratungspraxis der Teilnehmenden zum Gegenstand der Fortbildung gemacht werden. Denn es wird deutlich, dass das Spektrum an beraterischen Handlungsmöglichkeiten für Teilnehmende beschränkt ist. Ihr Handlungsraum in der Beratung ist nicht nur durch den rechtlichen Rahmen eingehegt, sondern auch durch die formalen Anforderungen an die operativen Abläufe, an die Arbeitsdichte und an die zur Verfügung stehenden (zeitlichen) Ressourcen für die Beratung.

Wir machen gute Erfahrungen, wenn wir mit den eingebrachten Fragestellungen produktiv arbeiten, indem wir konkrete Handlungsalternativen erarbeiten, ohne den rahmenden Handlungskontext außen vor zu lassen. Gerade der konkrete Handlungs- und Lösungsbezug erzeugt dabei Bearbeitungsinteresse auf Seiten der Teilnehmenden.

Damit gelingt es uns, die Thematisierung der Praxisfragen weg von den Kund\_innen hin zu den eigenen Handlungsmöglichkeiten und den zur Verfügung stehenden Ressourcen zu lenken. Unter Teilnehmenden wird ein Austausch darüber möglich, wie unter den gegebenen Bedingungen zufriedenstellendes Arbeiten möglich wird und wie z.B. zusätzliche zeitliche Ressourcen mobilisiert werden können, um Beratungsdienstleistungen adäquat anbieten zu können. Für eine Kund\_in, die z.B. dem Arbeitsmarkt seit langem bzw. gar nicht zur Verfügung stand, bedarf es umfangreicherer Beratungskompetenzen, einer längeren und aufwendigeren Perspektive der Arbeitsmarktintegration und ggf. Ressourcen für schulische oder berufliche Qualifizierungen. Wahrnehmungen und Deutungen von kulturellen Differenzen können unbewusst handlungsrelevante Informationen unbeachtet lassen. Die Vermittlung einer reflexiven Handlungskompetenz erlaubt Teilnehmenden, genau diesen Zusammenhang aufzuarbeiten und zum Thema für mögliche Handlungsveränderungen zu machen. Die Fortbildungsleistung kann darin liegen, den Teilnehmenden z.B. mit praxisnahen Fallbeispielen Gelegenheit zu geben, routiniertes Beratungshandeln zu reflektieren und mit ihnen eine »Verstörung der bisherigen Sicht« auf die Kund\_innen zu erarbeiten. Der dadurch gewonnene Perspektivengewinn ermöglicht ein Weiterkommen in einer verfahrenen Situation. Darüber hinaus erlaubt der kollegiale Austausch zwischen den Teilnehmenden auch Entlastungen in Anbetracht der beruflichen Anforderungen und den zur Verfügung stehenden Ressourcen. Die beschriebenen Methoden **Einstieg in die Erwerbsarbeit**, **Dialog in der Leistungsabteilung**, **Auch mit Kopftuch qualifiziert?** und **Profiling von Softskills** bieten konkrete Fallkonstellationen an, entlang derer Handlungsalternativen erarbeitet werden können, die den institutionellen Kontext berücksichtigen. Teilnehmenden kann

mit den Fallkonstellationen deutlich gemacht werden, dass nicht in der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe, sondern nur in dem Eingehen auf die individuellen Einstellungen und Sichtweisen von Kund\_innen mit Migrationshintergrund, in ihren Stärken und Schwächen, Vorstellungen, Erwartungen und Rechten Lösungen dafür bereitliegen, herausfordernde Beratungssituationen zu meistern.



## Differenzieren statt Distanzieren

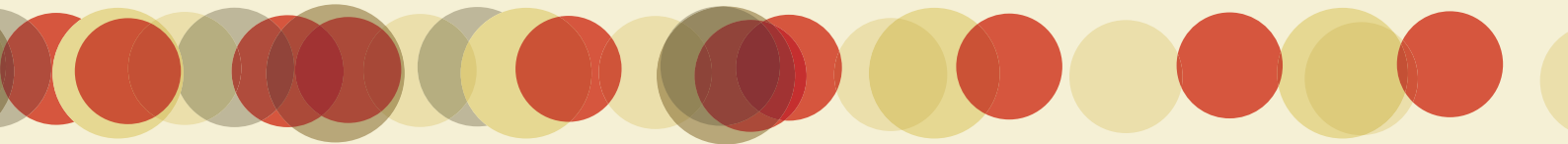
Eine weitere Lehrstrategie kreist um die Frage, wie Differenzen unter Kund\_innen wahrgenommen, bestimmt und dramatisiert werden und welche Handlungsbedarfe und Handlungsveränderungen sich daraus schlussfolgern lassen. Denn schließlich laden wir die Teilnehmenden in unseren Fortbildungen mit dem Thema Migration dazu ein, Unterschiede zwischen Kundengruppen zu machen. Wir befragen Teilnehmende nach spezifischem, also nach differenzierendem Handlungsbedarf im Migrationskontext, und dementsprechende Erwartungen äußern Teilnehmende.

Obwohl für das Gros der Teilnehmenden der Kontakt mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund alltäglich und eigentlich auch vertraut ist, fällt uns auf, dass die Kund\_innen dennoch häufig als »fremd« und »anders« beschrieben werden.

Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, kulturelle und religiöse Aspekte der Beratung und der Arbeitsmarktintegration verbindlich im Zusammenhang mit Menschenrechten und Antidiskriminierungsnormen zu behandeln. So diskutieren wir Kund\_innen mit Migrationshintergrund nicht als »Andere«, sondern als »Gleiche«, mit gleichen Rechtsansprüchen auf Diskriminierungsschutz und Religionsausübung. Deshalb verweigern wir auch konsequent eine eindimensionale Antwort auf die Frage »Warum sind die so? Warum machen sie das so?«. Umso konsequenter richten wir den Blick auf die Notwendigkeit, individuelle und institutionelle Antworten auf diskriminierende Gefährdungen beim Zugang zum Arbeitsmarkt zu finden. Wir thematisieren zuvorderst das entscheidende Recht auf eine freie Religionsausübung. Hilfreich ist demnach nicht ein vermeintliches Wissen über kulturelle und religiöse Konventionen, sondern das Wissen um Antidiskriminierungsnormen und die Schlussfolgerungen, die sich aus diesen Normen für die Handlungs- und Ermessensspielräume in der Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Arbeitsverwaltungen ergeben. So fokussieren wir in den Fortbildungen die Bewerbungs- und Auswahl-situationen bei der Stellenbesetzung (**Auch mit Kopftuch qualifiziert?**) und schaffen mit unseren Inputs eine Grundlage für das (Weiter-)Entwickeln des eigenen Diskriminierungsverständnisses. Die Expertise zur Rechtsanwendung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes leistet einen Beitrag dazu, Rechtssicherheit zu erlangen, und die konkreten Analyseinstrumente erlauben es, die Anforderungen, die z.B. in den Stellenanzeigen formuliert sind, mit denen des AGG abzugleichen.

### Unsere Lehrstrategien in der Zusammenschau:

- Konkrete Fragen und Anliegen aus dem Beratungsalltag sind Fortbildungsgegenstand und werden unter Antidiskriminierungsperspektive bearbeitet.
- Die Reflexion eigener Wahrnehmungsprozesse in Beratungsinteraktionen wird angeregt.
- Das eigene Beratungshandeln und professionelle Verständnis wird fokussiert und ins Verhältnis zu den institutionellen Rahmenbedingungen gesetzt.
- Für problematische Beratungsinteraktionen werden alternative diskriminierungsvermeidende Deutungsperspektiven und Lösungsmöglichkeiten vorgestellt.
- Kulturelle und religiöse Differenzen werden im rechtlichen Kontext thematisiert.
- Die Entwicklung und Auswahl der Methoden orientiert sich eng am Praxisfeld »Arbeitsverwaltung« und ist an Arbeitsmaterialien bzw. Instrumente der Arbeitsverwaltung angepasst.



# Methoden





## Methode 1

# Fallarbeit mit der 4-Felder-Matrix

Befragt nach konkreten beraterischen Herausforderungen im Umgang mit Kund\_innen mit Migrationshintergrund sprechen Teilnehmende oft über das ihrer Ansicht nach störende, irritierende, zumindest aber auf die Beratung Einfluss nehmende Rollenverständnis von Kund\_innen mit Migrationshintergrund.

Dass gerade das Rollenverständnis von Kund\_innen mit Migrationshintergrund genannt wird, um deren Zugehörigkeit zu einer bestimmten Kultur und Religion zu bekräftigen, ist für Teilnehmende auch deshalb naheliegend, weil gesellschaftliche Debatten um die kulturelle und religiöse Diversität der Gesellschaft hierfür ein bestimmtes, einprägsames, aber nicht unbedingt empirisch fundiertes Wissen zur Verfügung stellen. Auf dieses zur Verfügung stehende Wissen über Rollenhandeln und Rollenerwartungen von Kund\_innen mit Migrationshintergrund greifen nach unserer Einschätzung Teilnehmende in unseren Fortbildungen häufig zurück, um sie mit alltäglichen Beratungserfahrungen in Verbindung zu bringen.

Die hier vorgestellte Methode ermöglicht es, eine vorschnelle Zuschreibung von Ursachen für ein bestimmtes, problematisches Verhalten zu umgehen. Die **4-Felder Matrix** stellt für die Teilnehmenden anschaulich und nachvollziehbar ein Analyseinstrument der Fallbearbeitung zur Verfügung. Die Methode hilft, Probleme in der Beratung nicht nach Ursachen zu ergründen, sondern realisierbare Lösungen zu finden. Die Methode ermöglicht eine kompakte Fallbearbeitung für den Fall, dass für eine umfangreiche Fallbearbeitung (z.B. Kollegiale Fallbearbeitung) nicht ausreichend Zeit zur Verfügung steht. Sie mobilisiert alternative Deutungs- und Handlungsmöglichkeiten unter den Teilnehmenden und wirft neue Schlaglichter auf Problemkonstellationen. Schließlich bezieht die Matrix die Perspektive und Anliegen der Kund\_innen in den Lösungsprozess mit ein.

<b>Zeit</b>	45 Min.
<b>Ziel</b>	 Lösungsorientierte Beratung  Erarbeitung alternativer Handlungsoptionen
<b>Material</b>	1 Stellwand, Moderationskarten und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis

## Durchführung


### 1. Schritt (25 Min.)

Einzelinterview mit Fallgeber\_in zu folgenden Fragestellungen. Die Antworten werden auf Moderationskarten verschriftlicht.

- »Was ist das Problem?«  
(Beschreibung)
- »Wer empfindet was als Problem?«  
(Multiperspektivität: Kund\_in, Mitarbeiter\_in, Leitung)
- »Woran würden Sie erkennen, dass dieses konkrete Problem gelöst wurde?«  
(Wunsch/ Ziel)

### 2. Schritt (15 min.)

Die Seminargruppe entwickelt Antworten auf die folgende Frage:

-  »**Welche Schritte könnte er/sie unternehmen, um das konkrete Problem zu lösen?**« (Handlungsoptionen)

Die Antworten werden auf Moderationskarten verschriftlicht.

### 3. Schritt (5 Min.)

Fallgeber\_in reflektiert die vorgeschlagenen Handlungsstrategien und wählt passende Lösungen bzgl. ihrer Umsetzbarkeit für sich aus.

<b>Was ist das Problem?</b>	<b>Wer empfindet was als Problem?</b>
<b>Woran würden Sie erkennen, dass dieses konkrete Problem gelöst wurde?</b>	<b>Welche Schritte könnte er/sie unternehmen, um das konkrete Problem zu lösen?</b>

## Methode 2

# Genderaspekte und Stereotype in der Beratung

So unterschiedlich die geäußerten Ereignisse und Erfahrungen von Teilnehmenden in Bezug auf Gender und Migration sind, zeichnen sie sich dadurch aus, dass ein traditionelles und rückständiges Rollenverständnis vermutet wird.

Für Teilnehmende knüpfen sich an die eingebrachten Erfahrungen und Beratungsereignisse Fragen an uns Fortbildende an:

- Muss ich Übergriffe und machistisches Verhalten von Kunden, z.B. lautes Gebaren ertragen?
- Muss ich das patriarchale Rollenverständnis meiner Kund\_innen tolerieren? Wo sind die Grenzen meiner Toleranz?
- Muss ich die Kundin aus ihren patriarchalen Positionen befreien?

Die Fragen berühren und beschäftigen Teilnehmende in ihrer professionellen Rolle, die verbunden ist mit den beruflichen Anforderungen, die an sie gestellt sind. Sie verbinden berufliche und private Erfahrungen sowie gesellschaftliche Wissensbestände und vorherrschenden Normen und sie betreffen das eigene geschlechtliche Rollenverständnis das eigene Selbstbild, das Bild über Kund\_innen mit Migrationshintergrund, die »anders« sind als »ich« bzw. »wir«.

Die Übung **Genderaspekte und Stereotype in der Beratung** widmet sich diesen Fragen anhand konkreter Fallkonstellationen. In die Beratung kommen Eheleute oft gemeinsam oder manchmal werden Kundinnen auch von männlichen Verwandten oder Bekannten begleitet. Dieses veränderte Beratungssetting erfordert von Berater\_innen Bewusstheit über die Wirkmächtigkeit von bewussten oder unbewussten Annahmen. Für die Kommunikationsgestaltung und den Beziehungsaufbau bedarf es Einfühlungsvermögen und Selbstreflexion über möglicherweise vorhandene eigene stereotype Bilder und die eigene Einstellung zu Geschlechterfragen, um die Beratungskonstellation diskriminierungssensibel einschätzen und managen zu können. Kommt es zu dominantem bis aggressivem Rollenverhalten der männlichen Begleitpersonen, werden schnell Stereotype aktualisiert, die störend auf den Beratungsverlauf Einfluss nehmen können.

<b>Zeit</b>	30 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reflexion eigener diskriminierungsanfälliger Stereotype über Männer mit Migrationshintergrund</li><li>• Entwicklung von Handlungsoptionen in der Beratung</li></ul>
<b>Material</b>	Moderationswand, Moderationskarten und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	2–3 Kleingruppen; Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase 1 weiterer Seminarraum für die Kleingruppenphase

### Vorbereitung

Kurze Einführung in Wahrnehmungs- und Interpretationsprozesse:

#### Wahrnehmung:

- Ich nehme wahr und wähle Daten aus meiner Beobachtung aus.

#### Interpretation:

- Ich füge meiner Beobachtung Bedeutung zu.
- Ich entwickle Annahmen.
- Ich ziehe Schlussfolgerungen.

#### Handeln:

- Ich handle entsprechend der vorhergehenden Schlussfolgerung. (Innere und äußere Reaktionen.)

## Methode 2



### Durchführung

#### 1. Schritt (15 Min.)

Die Seminargruppe erhält folgende Situationsbeschreibung:

»Eine Kundin mit Migrationshintergrund kommt zum zweiten Mal zu Ihnen in die Vermittlungsberatung. Sie kommt heute erneut mit ihrem Mann. Beide begrüßen Sie freundlich. Das Thema des heutigen Gesprächs ist die Vermittlung, speziell das Besprechen von Vermittlungsvorschlägen. Die angeforderten Bewerbungsunterlagen legt die Kundin Ihnen gesammelt vor. Bei der Durchsicht der Unterlagen fällt Ihnen auf, dass noch einige Angaben fehlen, und Sie fragen bei der Kundin nach. Während des Gesprächs stellen Sie immer wieder fest, dass der Mann anstelle der Kundin auf Ihre Fragen antwortet. Beide halten oft miteinander Blickkontakt. Sie sind irritiert.«

Anschließend werden Kleingruppen mit einer Gruppenstärke bis max. 5 Personen gebildet und erhalten folgende Aufgabenstellung:

- Was nehmen Sie wahr?
- Wie interpretieren Sie das Verhalten?
- Welche alternativen Interpretationsmöglichkeiten gibt es noch?
- Welche Reaktionen werden bei Ihnen je nach Interpretation ausgelöst?

Die Teilnehmer\_innen notieren ihre Ergebnisse auf Moderationskarten.

#### 2. Schritt (15 Min.)

Präsentation und Diskussion der Ergebnisse in der Großgruppe

- Welche Handlungsempfehlungen lassen sich daraus für den Aufbau einer positiven Beratungsbeziehung zu der Kundin ableiten?

### Auswertung

Wir bieten folgende Handlungsempfehlungen an:

#### Do's:

- Stellen Sie klar, in welcher Rolle und Funktion die Gesprächsbeteiligten gekommen sind.
- Ist der Begleiter der Ehemann, dann erkennen Sie ihn als Unterstützer an und wertschätzen Sie ihn dafür. Sprechen Sie ihn direkt in seiner Rolle als Ehemann an. »Gut, dass Sie mitgekommen sind, Ihrer Frau zu helfen«, »Sie als unterstützender Ehemann...«.
- Gewichten Sie den Mann in seiner Funktion und Rolle nicht zu sehr. Konzentrieren Sie sich stattdessen verstärkt auf die Frau.
- Bauen Sie paraverbal und nonverbal über Blickkontakt, Körperhaltung etc. Kontakt zur Frau auf und beziehen Sie sie immer wieder verbal ein. »Möchten Sie etwas ergänzen, Frau X?«, »Sehen Sie das auch so Frau X?«.

#### Dont's:

Den Begleiter/Ehemann aus dem Raum schicken:

» Bitte verlassen Sie den Raum, ich möchte mit Ihrer Frau allein sprechen!«

Die Kommunikation zwischen beiden Personen, insbesondere bei Lebenspartnern, ist meist eingeübt und funktional. Beide bilden eine Koalition. Dieses Beziehungsmuster gilt es zu erkennen und anzuerkennen. Wichtig ist, das Vertrauen zur Frau aufzubauen und zwar so, dass sie sich bei Folgegesprächen traut, allein zu kommen.

Wenn der Ehemann/Begleiter rausgeschickt wird, wird sich die Frau für die Koalition mit ihrem Mann entscheiden.

Liegen ernsthafte Zwänge wie häusliche Gewalt vor, ist es ratsam, Informationsmaterial für von Gewalt betroffene Frauen auszulegen, z.B. auf Damentoiletten.



## Methode 3

# Männlichkeiten

Dominantes Auftreten und Verhalten von migrantischen Männern wird manchmal von Berater\_innen als kulturspezifisches Rollenverhalten gedeutet und als solches problematisiert.

So betreffen artikulierte Erfahrungen in unseren Fortbildungen häufig Kunden mit Migrationshintergrund, deren Männlichkeit als bedrohlich, aggressiv und machistisch hervorgehoben wird und denen ein mangelnder Respekt vor Beraterinnen attestiert wird. Die geäußerten Erfahrungen signalisieren das Gefühl von Bedrohung und beziehen sich nicht selten auf konflikthafte Störungen der Beratungsinteraktionen, wobei in der problematisch erachteten Männlichkeit des Kunden die Ursache für den Konflikt gesehen wird. Sie stören aber auch konfliktfreie Beratungsinteraktionen und verunsichern Berater\_innen, weil Konflikte latent und diffus erwartet werden. Aus dem Blick gerät in solchen Schilderungen oftmals der eigentliche Auslöser des Konfliktes und damit aber auch die Möglichkeiten, ihn zu lösen. Diese Annahmen über und die Erwartungen an den Kunden beeinflussen den Umgang mit ihm und es besteht die Gefahr, dass eben diese Erwartung »sich prophezeiend selbst erfüllt«. Denn die Bedrohung durch stereotype Annahmen (stereotype threat) und die damit einhergehenden Befürchtungen des Kunden, negativ beurteilt zu werden, bleiben nicht ohne Wirkung auf den weiteren Verlauf der Beratungssituation.

Die Wahrnehmung, auf die sich diese Annahmen stützen, berühren dabei nicht nur kognitive, sondern auch emotionale Aspekte, wodurch die Bearbeitung dieser als subjektiv bedrohlich beschriebenen Erfahrungen erschwert wird. Vor allem Frauen geben solche Erfahrungen wieder, die sich in Fortbildungen nicht allein mit dem Verweis auf Empirie und Herkunftsmilieus der Kunden in Abrede stellen lassen. Alternative Deutungsangebote können ins Leere laufen, wenn sie die subjektiven emotionalen Aspekte der Wahrnehmung und des Bearbeitungsinteresses außer Acht lassen.

Die Übung **Männlichkeiten** ermöglicht zweierlei: Die Thematisierung von gesellschafts- und arbeitsmarktpolitischen Entwicklungen, des sich wandelnden Geschlechterverhältnisses und die Auswirkungen auf Rollenerwartungen an Männer bietet eine Grundlage für das Verstehen von Rollenhandeln von Männern im Allgemeinen sowie im Kontext Migration im Besonderen. Von hier ausgehend werden diskriminierungsanfällige Annahmen über Männer mit Migrationshintergrund reflektiert und neue Handlungsoptionen für die Beratung entwickelt bzw. vorgestellt.

<b>Zeit</b>	45 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Einbettung von Geschlechterfragen in veränderte Geschlechterverhältnisse und gesellschafts- und arbeitsmarktpolitische Entwicklungen</li><li>Reflexion eigener diskriminierungsanfälliger Stereotype über Männer muslimischen Hintergrunds</li><li>Entwicklung von Handlungsoptionen in der Beratung</li></ul>
<b>Material</b>	Bildkarten in DIN A4 mit männlichen Prominenten mit muslimischem Hintergrund aus Sport, Politik, Unterhaltung, Literatur
<b>Arbeitsform</b>	Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase

### Vorbereitung

Im Seminarraum werden die Bilder mit dem sichtbaren Konterfei auf dem Boden verteilt

### Durchführung

#### 1. Schritt (5 Min.)

Die Teilnehmenden werden aufgefordert, sich ein Bild mit einem Prominenten auszusuchen.

- »Schauen Sie sich die Bilder an, und suchen Sie sich eines der Bilder aus, welches Sie im Moment besonders anspricht.«

#### 2. Schritt (15 Min.)

Präsentation und Diskussion der Bilder in der Großgruppe anhand folgender Fragestellungen:

- »Warum haben Sie diesen Mann ausgewählt?«
- »Was haben diese Männer gemeinsam?«
- »Sind das typische Männer mit muslimischem Hintergrund?«
- »Kommen diese Männer in Ihre Beratung?«

## Methode 3



### 3. Schritt (15 Min.)

Diskussion und Einbettung von problematischem Auftreten von Männern vor dem Hintergrund veränderter gesellschafts- und arbeitsmarktpolitischer Entwicklungen und sich wandelnder Geschlechterverhältnisse. Fragen an Teilnehmende können sein:

»Wie reagieren Männer bei Arbeitsplatzverlust? Wie können Männer diesen Verlust kompensieren und welche Auswirkungen für die Beratungsinteraktion gehen damit einher, dass Männer mit der Arbeit eine wesentliche Möglichkeit zum Rollenhandeln verlieren? Welche Möglichkeiten und Ressourcen stehen Männern überhaupt zu Verfügung, um Arbeitslosigkeit zu bewältigen?«

### Auswertung

Wir bieten folgende Handlungsempfehlungen an:

#### Do's:

1. Störung im Gespräch ansprechen:
  - »Ich merke, es geht hier gerade nicht weiter.«
  - »Ich merke, es ist gerade schwierig in unserer Zusammenarbeit. Sie müssen nichts sagen, aber wenn ja, wo ist gerade das Problem für Sie?«
  - »Ich merke, Sie werden lauter. Sind Sie nicht zufrieden mit dem Gespräch?«
2. Klarstellen:
  - »Mein Kollege und ich sind gleich qualifiziert. Er kann nicht mehr oder weniger entscheiden als ich. Wir müssen uns beide an die gleiche Gesetzeslage halten!«
  - »Ich kann den Kollegen anrufen und ihn zu uns bitten. Er wird Ihnen das Gleiche sagen.«
  - »Ich kann, wenn Sie es wünschen, eine zweite Meinung von einer Kollegin oder einem Kollegen einholen.« (Wichtig: Den Kollegen bzw. Teamleiter persönlich an den eigenen Schreibtisch bitten)

Treffen Sie für sich die Entscheidung, ob Sie die Störung ansprechen und von der Sachebene auf die Metaebene wechseln wollen.

Treffen Sie gute Absprachen im Team und wechseln Sie ggf. die Zuständigkeit für den Kunden.

Wertschätzen/Anerkennen: Professionelle Wertschätzung ist keine Freundlichkeit oder Ignoranz gegenüber Problemen, sondern ein

zentrales Wirkprinzip in der Beratung, um Lösungen herbeizuführen. Wertschätzung kann Widerstände abbauen, um Veränderungen überhaupt herbeiführen zu können. Seien Sie sich bewusst, welche Wirkung die Fragen beim Kunden auslösen könnten. Wer fragt, lenkt und beeinflusst den Gesprächsverlauf.

Im Erstgespräch sollte eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut werden. Konflikte sollten erst in Folgegesprächen angesprochen werden. Dann kann ggf. auch kritischer nachgefragt werden. Die Lösungen für die Konflikte sollten im gemeinsamen Gespräch erarbeitet werden.

#### Don'ts

1. »Haben Sie etwas gegen Frauen?«
2. »Wir sind hier nicht in Afghanistan.«
3. »Hier bei uns sind Frauen gleichberechtigt.«

Bei solchen Äußerungen besteht die Gefahr der Stereotypisierung und Diskriminierung.

Menschen mit Migrationshintergrund achten sehr genau auf Formulierungen wie »bei uns«. Das bedeutet: »Sie gehören nicht zu uns Deutschen.« Dies wird häufig als Diskriminierung wahrgenommen.

## Methode 4

# Profiling von Softskills

Der Beratungskontext in Arbeitsverwaltungen zeichnet sich durch Besonderheiten aus, die eine Beratung auf Augenhöhe erschweren.

Zu diesen Besonderheiten der Beratungsinteraktionen zählen:

- die materielle Abhängigkeit der Kund\_innen durch die Kopplung von Leistungsansprüchen und Mitwirkungspflichten
- die Verpflichtung, sich als Kund\_in beraten zu lassen, bei gleichzeitiger Vorgabe des Beratungsziels
- die Prävention von Leistungsmissbrauch in der Beratungsinteraktion

Die daraus entstehende Asymmetrie in der Beratungsinteraktion berührt nicht nur das Selbstverständnis beraterischer Interventionen. Die Asymmetrie kann Beratung diskriminierungsanfällig machen und bereits vorhandene Diskriminierungserfahrungen verstärken, insofern Kund\_innen z.B. mit Unsicherheit und Selbstunterschätzung reagieren. Diese Besonderheiten können einen kooperativen Beratungsstil erschweren und den Blick auf Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und die hierfür erforderlichen Qualifizierungen trüben. Mit der Folge, dass schnellstmögliche statt nachhaltige (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt anvisiert wird.<sup>1</sup>

Eine besondere Bedeutung kommt in diesem Zusammenhang die kompetente Wahrnehmung von formellen und informellen Kompetenzen zu. Welche nehme ich als Berater\_in wahr, welche Kompetenzen nehme ich nicht wahr und vernachlässige sie? Haut- und Haarfarbe, Namen, religiöse Symbole, aber auch Sprachvermögen und Geschlecht sind Merkmale, die in Beratungsinteraktionen nicht einfach »wegzudenken« sind. Die Übung **Profiling von Softskills**, bei der wir mit einem Schulungsfilm arbeiten, behandelt Wahrnehmungsprozesse bei der Kompetenzfeststellung und nimmt dabei die Besonderheiten der Beratungssituation in Arbeitsverwaltungen in den Blick:

Die Filmprotagonistin spricht über ihren Arbeitsalltag, über ihr Tätigkeitsfeld und eine besonders herausfordernde Arbeitssituation. Sie spricht in einfachen und klaren Sätzen. Es fällt auf, dass sie keinen Fachjargon verwendet. Sie hat einen französisch klingenden Akzent. Wie sind diese Eindrücke bei der Erfassung beruflicher Kompetenzen der Filmprotagonistin zu berücksichtigen? Welche Wahrnehmungs- und Deutungsmuster werden u.U. bei der Bewertung herangezogen? Nicht selten verschränken sich Wahrnehmungsprozesse mit vorhandenen Bildern über migrantische Teilgruppen. Folglich ist es in der Beratungsbeziehung von besonderer Bedeutung, die eigenen Bilder und Vorannahmen über die migrantische Kundschaft kritisch zu hinterfragen, damit Kund\_innen nicht ungerechtfertigt von Qualifizierungsmöglichkeiten ausgeschlossen werden und/oder ihnen der Zugang zum Arbeitsmarkt erschwert wird.

<b>Zeit</b>	45 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reflexion eigener diskriminierungsanfälliger Stereotype</li><li>• Erweiterung und Stärkung der Beratungskompetenz</li></ul>
<b>Material</b>	Beamer, Lautsprecher, Arbeitsblatt Profiling von Softskills, Moderationswand, Stifte, Schulungsfilm: <a href="http://www.basisundwoege/angebote/antidiskriminierung/veroeffentlichungen-und-schulungsmaterialien/">www.basisundwoege/angebote/antidiskriminierung/veroeffentlichungen-und-schulungsmaterialien/</a>
<b>Arbeitsform</b>	Großgruppe und Paararbeit
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase

<sup>1</sup> Vgl. hierzu Holger Schütz u.a.: Vermittlung und Beratung in der Praxis. Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt, Nürnberg 2011, S. 19f. und Karl-Heinz P. Kohn: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe, Berlin 2011, S. 22f.



## Methode 4

### Vorbereitung (10 Min.)

---

#### Mentale Visualisierungsübung in drei Schritten:

- »Stellen Sie sich einen gewöhnlichen Arbeitstag von Ihnen vor. Was sind Ihre ersten Tätigkeiten? Wem begegnen Sie? Was sind typische Aufgaben? Womit beenden Sie den Tag?
- Stellen Sie sich jetzt vor, Sie wollen einer dritten Person über Ihren Arbeitsplatz und Ihre Tätigkeiten erzählen. Diese Person ist allerdings fachfremd.
- Stellen Sie sich im nächsten Schritt vor, dass diese Person fachfremd ist und kein Deutsch spricht und Sie Ihre Ausführungen auf Englisch machen müssen.

»Wie ist das für Sie? Was für Gefühle und Gedanken tauchen auf?«  
Sammeln der Eindrücke in der Großgruppe und kurze Diskussion.

### Durchführung

---

#### 1. Schritt (3–6 Min.)

Präsentation des Schulungsfilms. Filmauswahl

- Schulungsfilm 1 – Elektrotechnikerin - (6 Min.)
- Schulungsfilm 2 – Finanzcontroller - (3 Min.)
- Schulungsfilm 3 – Chemielaborantin - (3 Min.)

#### 2. Schritt (20 Min.)

Die Teilnehmenden erhalten das **Arbeitsblatt Profiling von Softskills** und wählen fünf Stärken aus.

#### 3. Schritt (10–15 Min.)

Die Teilnehmenden präsentieren ihre Ergebnisse in der Großgruppe.

## Methode 5

# Einstieg in Erwerbstätigkeit

In Beratungssituationen können sich die Handlungsmöglichkeiten der Berater\_innen durch eine vorschnelle Aktivierung von bestimmten Annahmen verengen.

Zum Beispiel, wenn Frauen mit Migrationshintergrund in Beratungsgesprächen zurückhaltend und verunsichert auftreten und hierfür ein traditionelles und kulturell/religiös verfasstes Rollenverständnis verantwortlich gemacht wird. Dass der Partner die Frau zum Beratungsgespräch begleitet und womöglich den Verlauf des Gespräches mitbestimmt, kann als Beleg für den repressiven Charakter der Tradition verwendet werden. Dabei können genderspezifische Erklärungen des schlechteren Zugangs von Frauen mit Migrationshintergrund aus dem Blick geraten (Vgl. Exkurs - Gender und Arbeitsmarkt) und ebenso spezifische Bedarfe.

Die in der Übung wiedergegebene Situation begegnet uns in Fortbildungen in verschiedenen Variationen, in denen z.B. auch mangelnde Sprachkenntnisse und die mangelnde Akzeptanz außerhäuslicher Kinderbetreuung problematisiert werden. Im Wesentlichen jedoch wiederholen sich solche Erfahrungsartikulationen und ernten Kopfnicken und Verständnis unter den Teilnehmenden. Die Handlungsproblematik erscheint aussichtslos, mögliche Handlungsalternativen und eigene Handlungsfähigkeit für Teilnehmende eingeschränkt, passende Beratungs-, Unterstützungs- und Qualifizierungsleistungen rücken in weite Ferne.

In der Übung **Einstieg in Erwerbstätigkeit** wird Teilnehmenden aufgezeigt, dass bei der vorschnellen Aktivierung bestimmter Annahmen die individuellen Bedarfe und Lösungswege von Kund\_innen aus dem Blick geraten und folglich für den Beratungsprozess nicht nutzbar gemacht werden. Ausgehend vom systemisch-lösungsorientierten Beratungsansatz werden Teilnehmende in ihrer Beratungskompetenz gestärkt, indem Handlungsoptionen entwickelt werden, die sich für einen Transfer in die alltägliche Arbeitspraxis eignen. Der offene, unvoreingenommene Blick auf die tatsächliche Situation vieler Frauen, die bisher vor allem oder ausschließlich in der Familienarbeit beschäftigt waren, erfordert sehr viel (Beratungs-) Arbeit. Es müssen Vertrauensverhältnisse aufgebaut, ein kompetenzorientiertes Profiling durchgeführt und viel Überzeugungsarbeit geleistet werden, sowohl gegenüber dem Partner der Kundin als auch der gegenüber der Kundin. Im Verlauf der Übung wird deutlich, dass Teilnehmenden hier oft die Zeit und die fachlichen Ressourcen fehlen. Nichtsdestotrotz motiviert diese Übung, dass trotz schmaler Zeitressourcen bei geschickter Gesprächsführung viele wertvolle Informationen gewonnen werden können, die für die berufliche Perspektive der Kundin nutzbar gemacht werden können.

<b>Zeit</b>	45 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Erweiterung und Stärkung der Beratungskompetenz</li><li>Reflexion eigener diskriminierungsanfälliger Stereotype über Mütter muslimischen Hintergrunds</li></ul>
<b>Material</b>	Arbeitsblatt <b>Beratung einer niedrigqualifizierten Kundin</b> , Moderationswand, Flipchart und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	2–3 Kleingruppen; Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase 1 weiterer Seminarraum für die Kleingruppenphase

### Vorbereitung

Kurze Einführung in systemische Fragetechniken, z.B. zirkuläre Fragen, Zukunftsfrage, Wunderfragen, skalierte Fragen etc.

### Durchführung

#### 1. Schritt (20 Min.)

Die Seminargruppe erhält das Arbeitsblatt **Beratung einer niedrigqualifizierten Kundin** mit der Situationsbeschreibung. Anschließend werden Kleingruppen mit einer Gruppenstärke bis max. 5 Personen gebildet. Die Aufgabenstellung lautet wie im AB beschrieben:

#### 2. Schritt (25 Min.)

Präsentation und Diskussion der Ergebnisse in der Großgruppe anhand folgender Fragestellungen:

- »Welche Fragen laden die Kundin dazu ein, nach individuellen Lösungen zu suchen?«
- »Welche Fragen eignen sich dazu, die Kundin an der eigenen Perspektiventwicklung im Beratungsgespräch zu beteiligen?«

## Methode 6

# Dialog in der Leistungsabteilung

Die Strukturen der Arbeitsverwaltung und ihre Abläufe sind nicht selbsterklärend und können oftmals verwirrend bis einschüchternd auf Kund\_innen wirken.

Nicht selten divergieren die Erwartungshaltungen von Mitarbeitenden und Kund\_innen an den Gesprächsgegenstand und den Gesprächsverlauf und können so die Beratungsbeziehung negativ beeinflussen. Treten Störungen im Gespräch auf, geschieht schnell der Rückgriff auf Erklärungsmuster, die anfällig sind für kulturalisierende Deutungen des Gesprächsbeitrags des/r Kund\_in.

Die Übung bietet Teilnehmer\_innen eine Möglichkeit, einen kritischen Blick auf die Abläufe der Arbeitsverwaltungen (hier die Eingangszone eines Jobcenters) zu werfen und regt zum Perspektivenwechsel an. Denn gerade für Kund\_innen mit Migrationshintergrund bleibt die Organisation der Abläufe wegen fehlender Erfahrung oder eingeschränkter Deutschkenntnisse oft nicht zugänglich und nachvollziehbar. Den Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen obliegt es in solchen Fällen, die Abläufe für Kund\_innen verständlich zu machen. Kreative Lösungen sind gefragt, aber auch Geduld und vor allem die Einsicht, dass die Organisation von Verwaltungen und die sich daraus ergebenden Anforderungen an Kund\_innen nur für Mitarbeitende der Verwaltung routiniert und damit selbstverständlich sind. Die Übung erlaubt Teilnehmenden eine vorgegebene kritische Beratungssituation so zu gestalten, dass sie gleichermaßen für Kund\_innen wie für Mitarbeitende zufriedenstellend endet.

<b>Zeit</b>	30 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennenlernen der möglichen Motive/des Befindens und der Erwartungen von Kund_innen mit Migrationshintergrund beim Behördengang</li><li>• Perspektivenübernahme</li><li>• Reflexion eigener Vorgehensweisen und bewusster und unbewusster Annahmen</li><li>• Erarbeitung alternativer Handlungsstränge</li></ul>
<b>Material</b>	Arbeitsblatt Dialog in der Leistungsabteilung und Arbeitsblatt Situationsbeschreibung Ngyen, 2 Stellwände, Sprechblasen-Moderationskarten und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	Kleingruppe; Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase 1 weiterer Seminarraum für die Kleingruppenphase

## Durchführung

### 1. Schritt (5 Min.)

Die Situation wird vom Dozent\_innenteam in einem Rollenspiel vorgeführt.

### 2. Schritt

Die Seminargruppe erhält das **Arbeitsblatt Situationsbeschreibung Ngyen**.

### Aufgabe für die Kleingruppen:

- »Lesen Sie das Arbeitsblatt durch. Versuchen Sie, sich in die Motive und Gedanken der jeweiligen Rolle einzufühlen. Erarbeiten Sie einen Situationsverlauf, der zu mehr Zufriedenheit auf beiden Seiten führt. Schreiben Sie einzelne Dialogbeiträge auf die Sprechblasenkarten. Wir bitten Sie, das entstandene Kundengespräch anhand vorbereiteter Sprechblasen in der Gesamtgruppe vorzustellen.«

### 3. Schritt

Im Plenum stellt jede Gruppe ihre Gruppenergebnisse vor. Die Moderation achtet auch auf paraverbale und nonverbale Kommunikationsfaktoren wie Tonfall, Körperhaltung u.ä.

## Auswertung

Das Dozent\_innenteam hält während der Vorstellung die Handlungsstrategien auf Moderationskarten fest, die im Dialog deutlich werden, und stellt die Zusammenfassung abschließend der Gruppe vor.

### Diskussion im Plenum

- »Werden diese Handlungsstrategien in Ihren Einrichtungen angewendet? Könnten Sie besser verankert sein? Was bräuchten Sie als Mitarbeitende dafür?«

## Methode 7

# Auch mit Kopftuch qualifiziert?

Um Diskriminierungserfahrungen von Kund\_innen in Fortbildungen zur Sprache bringen zu können, sind wir darauf angewiesen, Unterschiede zu machen. Eben weil wir auf die diskriminierenden Vorbehalte beim Zugang zum Arbeitsmarkt und die beschränkten beraterischen Handlungsmöglichkeiten in den Arbeitsverwaltungen aufmerksam machen wollen.

Unsere Perspektive und Herangehensweise zeichnet sich dadurch aus, dass wir Diskriminierungsthemen und damit auch Diskriminierungserfahrungen von Menschen beim Zugang zum Arbeitsmarkt und auf dem Arbeitsmarkt in das Fortbildungsgeschehen mit einbeziehen. Dabei verfolgen wir das Ziel, dass z.B. Frauen, die ein islamisches Kopftuch tragen, von Berater\_innen in den Arbeitsverwaltungen Unterstützung und Stärkung erfahren, um sich gegen diskriminierende Vorbehalte beim Zugang zum Arbeitsmarkt zur Wehr setzen zu können. Zudem soll durch die Fortbildungen dem entgegengewirkt werden, dass möglicherweise vorhandene diskriminierende Vorbehalte von Arbeitgeber\_innen von Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung an kopftuchtragende Kundinnen weitergereicht werden.

Vielen Teilnehmenden ist diese Diskriminierung beim Zugang zum Arbeitsmarkt durchaus bewusst und viele Teilnehmende beraten Kundinnen, die ein muslimisches Kopftuch tragen und denen der Zugang zum Arbeitsmarkt trotz ausreichender Qualifikation verwehrt bleibt. Jedoch zeigen die Gesprächsbeiträge der Teilnehmenden, dass sie der fehlenden Handlungswirksamkeit und der Ohnmacht gegenüber Arbeitgeber\_innen dadurch aus dem Weg gehen, dass das »Stellrad« dort bewegt wird, wo die eigene Handlungsfähigkeit und -wirksamkeit vermutet wird: bei der Kundin. Oft stellen sich die Teilnehmenden die Frage, welcher familiäre Druck auf der Kundin lasten müsse, dass diese trotz schlechterer Chancen auf dem Arbeitsmarkt ein Kopftuch trage, anstatt Unterstützungsmöglichkeiten in Betracht zu ziehen, welche die Kundin stärken könnten. Eigene Einstellungen zur Geschlechterfrage und Frauenemanzipation kommen zum Tragen, wenn das Kopftuch allein als Symbol der Unterdrückung gedeutet wird. Diese Deutungen wiegen aber deshalb so schwer, weil gerade das Kopftuch, wenn es als Symbol der Unterdrückung der Frauen gelesen wird, den Zugang zu existenzsichernder Arbeit erschwert. Die direkte Diskriminierung aufgrund eines religiösen Bekenntnisses wirkt indirekt diskriminierend aufgrund des Geschlechts.

Auch ein grundsätzliches Unverständnis bezüglich der Religionsausübung kopftuchtragender Muslimas wird häufig geäußert:

- Das Kopftuch ist nicht durch den Islam vorgeschrieben.
- Das Kopftuch ist ein Zeichen der Frauenunterdrückung.
- (Bei mir) ist Religion doch auch Privatsache.

Die Vermittlung von kopftuchtragenden Frauen wird seitens der Teilnehmenden der Arbeitsverwaltung als ein großes Problem beschrieben.<sup>1</sup> Einerseits sind kopftuchtragende Frauen tatsächlich mit negativen Vorbehalten seitens der Personalverantwortlichen und Arbeitgeber\_innen konfrontiert. Andererseits stehen Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltung der Bewerbung von kopftuchtragenden Frauen skeptisch gegenüber oder wollen ihre Kund\_innen vor aussichtslosen Bewerbungsbemühungen oder weiteren Benachteiligungen schützen. Auf diese Weise können sich gewollt oder ungewollt die diskriminierenden Strukturen des Arbeitsmarktes in das beraterische Handeln von Mitarbeiter\_innen der Arbeitsverwaltungen verlagern.

Die Übung **Auch mit Kopftuch qualifiziert?** bietet einen Rahmen, die eigene Position zu klären und im Verhältnis zum Diskriminierungsverbot und aktueller Rechtsauslegung zu überprüfen. Darüber hinaus können Handlungsoptionen in Bezug auf das eigene Beratungs- und Vermittlungshandeln entwickelt werden, um Diskriminierung von kopftuchtragenden Frauen abzubauen. In dieser Perspektive, so unsere Erfahrungen, erscheinen kopftuchtragende Frauen in einem anderen Licht: Nicht als Symbol von Unterdrückung, sondern ausgestattet mit verbindlichen Rechten. In dieser Perspektive lassen sich schließlich auch die vielfältigen Motive der Frauen, ein Kopftuch zu tragen, vermitteln.

<b>Zeit</b>	35 Min.
<b>Ziel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reflexion eigener diskriminierungsanfälliger Stereotype über Frauen muslimischen Hintergrunds</li><li>● Reflexion eigener Einstellung in Bezug auf die Rolle der Religion im Arbeitsleben</li><li>● Vermittlung von Wissen in Bezug auf die Rolle der Religion im Arbeitsleben und aktuelle Rechtsprechung</li><li>● Entwicklung von Handlungsoptionen in der Beratung</li></ul>
<b>Material</b>	<b>Arbeitsblatt Auch mit Kopftuch qualifiziert?</b> , Flipchartpapier und Stifte
<b>Arbeitsform</b>	Kleingruppe; Auswertungsphase: Großgruppe
<b>Raum</b>	1 Seminarraum mit Bestuhlung im Halbkreis für die Großgruppenphase 1 weiterer Seminarraum für die Kleingruppenphase



## Methode 7



### Durchführung

---

#### 1. Schritt (20 Min.)

Die Seminargruppe erhält das **Arbeitsblatt Auch mit Kopftuch qualifiziert?**

- In Kleingruppen bis max. 5 Personen werden die auf dem Arbeitsblatt aufgeführten Fragen beantwortet und die Ergebnisse auf Flipchart notiert.

#### 2. Schritt (15 Min.)

- Präsentation der Ergebnisse in der Großgruppe
- Vorlesen des Gerichtsurteils zu diesem Fall
- Ggf. Diskussion der Kontroversen (vgl. dazu den Abschnitt »Islamisches Kopftuch«, S. 27)





## Ausblick

Mit den von uns entwickelten Lehrstrategien und erarbeiteten Lehrmaterialien möchten wir einen Beitrag dazu leisten, wie in Personalfortbildungen die Reflexion bewusster und unbewusster Annahmen über Kund\_innen mit Migrationshintergrund angeregt und Diskriminierungen abgebaut werden können.

Wir hoffen, dass wir deutlich machen konnten, wie entscheidend es ist, dass die Gestaltung der Fortbildungen möglichst nah am Arbeitskontext »Arbeitsverwaltung« konzipiert sein sollte, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass Impulse und Erkenntnisse aus den Fortbildungen in verändertes professionelles Handeln münden. Dies wirft allerdings die Frage auf, welche institutionellen Rahmenbedingungen und Routinen darüber hinaus verändert werden müssen.

In unserer Publikation wollten wir zeigen, dass für stereotype Annahmen nicht nur individuelle Ansichten, sondern auch übergeordnete Rahmenbedingungen für die Beratung ursächlich sein können.

Schließlich bedingen die gegebenen Strukturen auch den Gewinn, den Teilnehmende aus Fortbildungen ziehen können. Denn die Bewertung des Lernerfolgs und seiner nachhaltigen Wirksamkeit bemisst sich nicht allein in der Auswertung der Fortbildung durch die Teilnehmenden, sondern in den ihnen zur Verfügung gestellten Möglichkeiten und Mitteln, das Erlernte im Verwaltungsalltag umzusetzen.

### Fortbildungen können hierfür

- Teilnehmenden Impulse für Handlungsveränderungen geben
- Teilnehmenden mit Antidiskriminierungsnormen einen verbindlichen Orientierungsrahmen zur Verfügung stellen
- Teilnehmenden diskriminierungsvermeidende Handlungsmöglichkeiten aufzeigen
- mit Teilnehmenden anhand konkreter Fälle diskriminierungssensible und diskriminierungsvermeidende Handlungsalternativen entwickeln.

Letztlich aber müssen Teilnehmende die in der Fortbildung erzielten Lernergebnisse selbst in den Arbeitsalltag der Verwaltung tragen, wo sich neu erworbene Handlungskompetenzen in Anbetracht bestehender Handlungsroutinen bewähren müssen. So kommen Handlungsveränderungen erst zum Tragen, wenn sie die bestehenden Routinen überborden und somit organisationale Strukturen durchdringen. Um langfristig wirksam zu sein, benötigen veränderte Handlungen Einzelner

auch veränderte Arbeitsmarktinstitutionen, die in der Lage sind, Zufriedenheit, Motivation und Leistung von Mitarbeiter\_innen im Umgang mit Diskriminierung zu gestalten. Schließlich verändern sich Handlungen gegenüber Kund\_innen mit Migrationshintergrund nicht nur, wenn sich innere Haltungen und Einstellungen verändern, sondern auch, wenn sich die von außen herangetragenen Erwartungen verändern.

Solch ein Verständnis trägt der Erkenntnis Rechnung, wonach Veränderungen im Handeln nicht einfach in Fortbildungen konsumiert, sondern von Teilnehmenden kontextbezogen hergestellt werden müssen. Es ist ein Lernen durch und für das Handeln.

Damit lassen sich zwei Fragen ins Zentrum des Fortbildungsgeschehens rücken, die auch das Thema dieser Publikation berühren: Ob und wie unter gegebenen Bedingungen stereotype Annahmen vermieden werden können und zugleich welche veränderten Bedingungen hierfür geeignete Möglichkeiten und Anreize schaffen würden. Denn an diese Bedingungen stoßen Teilnehmende schließlich in ihrem Bemühen, eigene Handlungsspielräume auszuweiten und organisationale Verantwortung für Diskriminierung zu übernehmen.

Die hier von uns beschriebene Handlungs- und Umsetzungsorientierung bedarf einer umfassenderen Feldkompetenz und Auseinandersetzung mit den konkreten Abläufen der Arbeitsverwaltungen. Diese ermöglichen den Fortbildungsanbietern, den Lernprozess vom Handeln der Teilnehmenden aus zu betrachten und ebenso von den beraterischen Wirkungen auf Kund\_innen mit Migrationshintergrund.

Wir hoffen, mit dem Teilen unserer gewonnenen Erfahrungen, Trainer\_innen nützliche Anregungen für die Fortbildungspraxis geben zu können und freuen uns den fachlichen Austausch über antidiskriminatorische Konzepte und Materialien weiter fortzuführen.

## Exkurs: Gender und Arbeitsmarkt

Bei der Frage der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bekommen geschlechtsbezogene Rollenvorstellungen eine arbeitsmarkt- und häufig auch integrationspolitische Relevanz.

Der Zugang von Frauen zum Arbeitsmarkt ist für viele Arbeitsmarktakteure ein wichtiges Thema, auch wenn es darauf unterschiedliche Perspektiven je nach Interessenlage dieser Akteure gibt. Für Organisationen, die frauenpolitische Belange vertreten, sind insbesondere die gleiche Entlohnung im Vergleich zu den männlichen Kollegen und die Erhöhung des Anteils von Frauen in den Führungsetagen ein Thema. Aus Sicht der Betriebsinhaber und der Wirtschaftsverbände sind Frauen hingegen als »die größte Beschäftigungsreserve«<sup>1</sup> für den Arbeitsmarkt in Zeiten des Fachkräftemangels interessant. Das genderbezogene Rollenverständnis der migrantischen Population ist auch hinsichtlich der Arbeitsmarktintegration von Interesse und ist 2009 in einer vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales in Auftrag gegebene Studie umfassend untersucht worden<sup>2</sup>. Es wurden die Rollenbilder von Männern und Frauen mit Migrationshintergrund und ihre Auswirkungen in Bezug auf die Integration in den Arbeitsmarkt erforscht. Zusammenfassend bescheinigt sie Migrant\_innen beiderlei Geschlechts, dass sie sich »durchweg traditioneller äußern als Personen ohne Migrationshintergrund – bei beträchtlichen Unterschieden zwischen den Herkunftsgruppen«<sup>3</sup>. Gleichzeitig stellt die Studie in Bezug auf die Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt einen pragmatischen Umgang mit diesen traditionelleren Rollenvorstellungen fest: Dies gilt im Besonderen für die Betreuung der Kinder und im Allgemeinen für die Frage, inwieweit Männer verhindern, dass ihre Partnerinnen arbeiten (zu weiteren Ergebnissen vgl. Kasten).

In der Gruppe der Personen mit Migrationshintergrund haben Frauen häufiger als Männer eine schlechte Schulbildung.<sup>4</sup> Dies ist zum Teil damit erklärbar, dass viele Frauen ohne Schulabschluss, z.B. im Rahmen des Familiennachzugs, nach Deutschland gekommen sind. Die Studie des Berliner Instituts für Bevölkerung und Entwicklung weist allerdings auch darauf

### Konsortium »Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund (2009):

**Familienorientierung:** Migrant\_innen fühlen sich durch den Bezug von SGB-II-Leistungen oft weniger ausgegrenzt als Einheimische, weil der Rückhalt der Migrant\_innen in Familie und sozialen Netzwerken stabilisierende Wirkung hat und somit Integrationspotential birgt.

**Mütterliche Erwerbstätigkeit bei Kindern im Vorschulalter:** Migrant\_innen äußern zwar häufiger traditionelle Werthaltungen als Einheimische, im Durchschnitt verhalten sie sich aber pragmatischer entsprechend der Situation und sind zur Arbeitsaufnahme bereit. Einheimische bewerten die Erwerbstätigkeit von Müttern von Kleinkindern negativer, ihre Chance auf Arbeitsaufnahme reduziert sich dadurch statistisch stärker als bei Migrant\_innen.

**Traditionelle Einstellungen in Bezug auf die Berufstätigkeit von Frauen sind kein ausschließliches »Migrantenthema«:** Auch Männer ohne Migrationshintergrund bekennen sich häufiger zu traditionellen Werten als Frauen.

Hinsichtlich der familiären Rollenverteilung wurde untersucht, inwiefern sich Väter an der Kinderbetreuung beteiligen. Unabhängig vom Migrationshintergrund beteiligen sich Väter in SGB-II-Haushalten vermutlich wegen größerer zeitlicher Ressourcen etwas häufiger als erwerbstätige Väter mit oder ohne Migrationshintergrund an der Kinderbetreuung. Auch bei der Ressourcenverteilung (Partner\_innen, die angeben, über kein eigenes Geld zu verfügen) gibt es kaum Unterschiede zwischen Einheimischen und Migrant\_innen.

**Bekundung der religiösen Bindung und ihr Verhältnis zur Integration in Arbeit:** Auch hier lässt sich kein Hinweis finden, dass die Bekundung religiöser Orientierung dem Arbeitsmarktzugang entgegenstehen würde.

hin, dass, wenn der Arbeitsmarkt besonders hohe Hürden aufweist, Frauen und Jugendliche als Erste davon betroffen sind. Die Beratungs- und Vermittlungsarbeit mit und für Frauen mit Migrationshintergrund ist daher eine zentrale Aufgabe und Herausforderung der Arbeitsverwaltung, denn das SGB II sieht grundsätzlich alle Erwachsenen als Erwerbstätige an (Adult Worker Model).<sup>5</sup>

Der offene, unvoreingenommene Blick auf die reale Situation vieler migrantischer Frauen, die bisher ausschließlich in der Familienarbeit beschäftigt waren, erfordert eine hohe Beratungsintensität. Unser Eindruck ist, dass Mitarbeitenden hier oft zeitliche und fachliche Ressourcen für eine intensive Beratung zur langfristigen und nachhaltigen Arbeitsmarktintegration fehlen.

1 Gemeinsames Arbeitsmarktprogramm 2012 der Agentur für Arbeit Hamburg, des Jobcenters team.arbeit Hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) (<http://www.hamburg.de/contentblob/3043172/data/arbeitsmarktpolitisches-programm.pdf>).  
2 Konsortium: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund. Abschlussbericht, Duisburg 2009 (<http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/forschungsbericht-f395.pdf>).  
3 Ebd., S. 190.  
4 Vgl. Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung (Hg.): Ungenutzte Potenziale. Zur Lage der Integration in Deutschland, Berlin 2009.

5 Vgl. Konsortium: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund.

## Exkurs: Islamisches Kopftuch

Die islamische Zugehörigkeit oder die zugeschriebene islamische Zugehörigkeit setzen oft Assoziationskaskaden in Gang, deren Schlussfolgerungen nicht selten in diskriminierenden Äußerungen oder Verhalten münden.

Wie zahlreiche Studien belegen, gibt es eine auffällig geringe Sensibilität bezüglich diskriminierendem Verhalten gegenüber Muslim\_innen. Bezogen auf das Tragen eines muslimischen Kopftuchs bestätigen diese Studien eine eindeutige Schlechterstellung für kopftuchtragende Frauen im Bereich Beschäftigung und Beruf.<sup>1</sup> Dorothee Frings bringt diesen Sachverhalt wie folgt auf den Punkt: »Kopftuchtragende Musliminnen werden über alle Sektoren hinweg aus dem Arbeitsleben ausgeschlossen oder an die äußerste Peripherie der Putz-, Service- und Hausarbeiten gedrängt.«<sup>2</sup>

Auch die Erfahrungen der Betroffenen sind eindeutig.<sup>3</sup> Die gemeldeten Diskriminierungserfahrungen beschreiben Verweigerungen von Praktikums- und Arbeitsstellen sowie ein stark negatives Klima unter Kolleg\_innen, das sich gegen Muslim\_innen richtet. Neben Diskriminierungen bei der Wohnungssuche und Herabsetzungen in der Öffentlichkeit wird ein Großteil der Benachteiligungen aus dem Arbeitsbereich gemeldet.

Das Kopftuch erweist sich in diesen Fällen als eine Projektionsfläche für Zuschreibungen wie »rückständig«, »unterdrückt«, »unselbständig«, aber auch als »militant religiös« und »unflexibel«. So beeinflussen diese Bilder und Annahmen die Entscheidungen von Personalverantwortlichen bzw. den Ar-

Der Zugang zu Ausbildungs- und Arbeitsplätzen gestaltet sich für kopftuchtragende Frauen als eine auch strukturell fast unüberwindbare Hürde.

- Bestimmte Segmente des Arbeitsmarkts sind für sie entweder durch ein bestehendes Berufsverbot oder reale Ausgrenzung aufgrund ihrer Religionszugehörigkeit verschlossen: So bestehen gegenwärtig in acht Bundesländern Kopftuchverbote für Lehrerinnen. Ein solches Verbot wirkt sich darüber hinaus mit großer Wahrscheinlichkeit auf die Einstellungen in Kindertagesstätten und in der außerschulischen Bildungsarbeit aus, betroffene Frauen berichten aber auch von Auswirkungen auf das Einstellungsverhalten in der freien Wirtschaft.<sup>4</sup>
- Die Ausnahmebestimmung im § 9 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes erlaubt es Religionsgemeinschaften und ihren Betrieben, Angehörige ihrer Konfession bei der Einstellung zu bevorzugen. Der Großteil der Arbeitsplätze im sozialen Sektor bundesweit befindet sich in der Trägerschaft von Kirchen. Somit stellt sich diese Tatsache als ein faktisches Berufsverbot für kopftuchtragende Frauen in diesem Bereich dar.
- Kopftuchtragende Muslimas sind in großem Maße von Vorbehalten der Arbeitgebenden im Bewerbungs- und Einstellungsverfahren betroffen. Trotz einer eindeutigen gesetzlichen Regelung gibt es nach wie vor zahlreiche Fälle, in denen negative Einstellungsentscheidungen direkt mit Bezug auf das Kopftuch begründet werden.

1 Vgl. z.B. Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hg.): Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit im Kontext Arbeitsleben – Erkenntnisse, Fragen und Handlungsempfehlungen. Erkenntnisse der sozialwissenschaftlichen Forschung von Mario Peucker, Berlin 2010; Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hg.): Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit im Kontext Arbeitsleben – Erkenntnisse, Fragen und Handlungsempfehlungen. Diskriminierungen von Musliminnen und Muslimen im Arbeitsleben und das AGG. Rechtswissenschaftliche Expertise von Dorothee Frings, Berlin 2010; Albert Scherr: Betriebliche Diskriminierung. Warum und wie werden migrantische Bewerber/innen um Ausbildungs- und Arbeitsplätze benachteiligt? In: Koordination der Fach-AG Antidiskriminierung im Förderprogramm IQ (Hg.): Abbau von Diskriminierung im Arbeitsmarktkontext: Was ist erreicht, was bleibt zu tun? Dokumentation der Fachtagung am 1. April 2014 in Berlin in der Werkstatt der Kulturen, Hamburg 2014.

2 Frings: Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit, a.a.O., S. 30.

3 Vgl. Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung (Hg.): Mit Kopftuch außen vor? Schriften der Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung, Nr. 2., Berlin 2008; basis & woge e.V. (Hg.): Diskriminierungsreport Hamburg. Fälle aus der Antidiskriminierungsberatung und Handlungsstrategien zum Abbau von Diskriminierung, Hamburg 2013.

beitgeber\_innen in negativer Art und Weise. Als Legitimation dienen Wertungen wie »Passt nicht ins Team«, »Bei solchen Personen ist mit Konflikten zu rechnen«, »Ich will keinen Fremdkörper im Betrieb«. Diese Formen von Diskriminierung können vom AGG nicht erfasst und geahndet werden.<sup>5</sup>

4 Vgl. Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung (Hg.): Mit Kopftuch außen vor? Schriften der Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung, Nr. 2., Berlin 2008; basis & woge e.V. (Hg.): Diskriminierungsreport Hamburg. Fälle aus der Antidiskriminierungsberatung und Handlungsstrategien zum Abbau von Diskriminierung, Hamburg 2013.

5 Vgl. Frings: Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit. Rechtswissenschaftliche Expertise.



## Literatur

- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hg.): **Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit im Kontext Arbeitsleben – Erkenntnisse, Fragen und Handlungsempfehlungen.** Diskriminierungen von Musliminnen und Muslimen im Arbeitsleben und das AGG. Rechtswissenschaftliche Expertise von Dorothee Frings, Berlin 2010.
- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hg.): **Diskriminierung aufgrund der islamischen Religionszugehörigkeit im Kontext Arbeitsleben – Erkenntnisse, Fragen und Handlungsempfehlungen.** Erkenntnisse der sozialwissenschaftlichen Forschung von Mario Peucker, Berlin 2010.
- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hg.): **Diskriminierung im Bildungsbereich und im Arbeitsleben.** Zweiter Gemeinsamer Bericht der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und der in ihrem Zuständigkeitsbereich betroffenen Beauftragten der Bundesregierung und des Deutschen Bundestages, Berlin 2013.
- Antidiskriminierungsverband Deutschland (advd): **Stellungnahme zum einjährigen Bestehen des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG), 18.7.2007.** Abrufbar unter <http://www.antidiskriminierung.org/?q=node/230>
- Attia, Iman: **Diskurse des Orientalismus und antimuslimischer Rassismus in Deutschland.** In: Claus Melter/Paul Mecheril (Hg.): **Rassismuskritik.** Band 1: Rassismustheorie und -forschung. Schwalbach/Taunus 2009, S. 146-162.
- Bade, Klaus: **Kritik und Gewalt, Sarrazin-Debatte, ‚Islamkritik‘ und Terror in der Einwanderungsgesellschaft,** Schwalbach/Taunus 2013.
- basis & woge e.V. (Hg.): **Diskriminierung erkennen – Barrieren abbauen – Zugänge schaffen.** Impulse und Materialien für Fortbildungen in Arbeitsverwaltungen. Band 1: Sprache, Hamburg 2013.
- basis & woge e.V. (Hg.): **Diskriminierungsreport Hamburg.** Fälle aus der Antidiskriminierungsberatung und Handlungsstrategien zum Abbau von Diskriminierung, Hamburg 2013.
- Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung (Hg.): **Ungenutzte Potenziale.** Zur Lage der Integration in Deutschland, Berlin 2009.
- Bertelsmann Stiftung (Hg.): **Zuwanderer in Deutschland – eine repräsentative Befragung von Menschen mit Migrationshintergrund,** 2009.
- Boidi, Christina/El-Nagashi, Faika Anna: **Es geht um Rechte, nicht um Opfer.** Migrantische Ermächtigungsstrategien als feministisches Konzept der Gewaltprävention im Kontext des Frauenhandels. In: Birgit Sauer/Sabine Strasser (Hg.): **Zwangsfreiheiten.** Multikulturalität und Feminismus, Wien 2008, S. 187-203.
- European Commission against Racism and Intolerance (Hg.): **ECRI-Bericht über Deutschland,** 2014.
- Gemeinsames Arbeitsmarktprogramm 2012** der Agentur für Arbeit Hamburg, des Jobcenters team.arbeit Hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI). <http://www.hamburg.de/contentblob/3043172/data/arbeitsmarktpolitisches-programm.pdf>
- Gestring, Norbert/Janßen, Andrea/Polat, Ayça: **Prozesse der Integration und Ausgrenzung.** Türkische Migranten der zweiten Generation, Wiesbaden 2006.
- Hafez, Kai/Richter, Carola: **Das Islambild von ARD und ZDF.** In: **Aus Politik und Zeitgeschichte,** Nr. 26-27, Bonn 2007, S. 40-46.
- Jessen, Frank/Wilamowitz-Moellendorf, Ulrich von: **Das Kopftuch – Entschleierung eines Symbols?** Zukunftsforum Politik, Nr. 77. Broschürenreihe hg. von der Konrad-Adenauer-Stiftung, Sankt Augustin/Berlin 2006.
- Karakaşoğlu, Yasemin: **Religiöse Orientierungen und Erziehungsvorstellungen.** Eine empirische Untersuchung zu Orientierungen bei türkischen Lehramts- und Pädagogik-Studentinnen im Ruhrgebiet, Frankfurt am Main 2000.

- Karakaşoğlu, Yasemin: **Frau mit Kopftuch in Deutschland.** Symbol der Religiosität, Zeichen der Unterdrückung, Ausdruck neuer Identitäten? In: Bundeszentrale für politische Bildung, 28. Juni 2005. <http://www.bpb.de/politik/innenpolitik/konfliktstoff-kopftuch/63273/einstieg-in-die-debatte>.
- Kohn, Karl-Heinz P.: **Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe**, Berlin 2011. Hg. vom Facharbeitskreis »Beratung« vom Netzwerk »Integration durch Qualifizierung«.
- Konsortium: **Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund.** Abschlussbericht, Duisburg 2009.
- Konsortium: **Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund.** Hauptband (Band 1), Duisburg 2009.
- Konsortium: **Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund.** Jahresbericht 2008 (Band 2), Duisburg 2008.
- Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung (Hg.): **Mit Kopftuch außen vor?** Schriften der Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung, Nr. 2., Berlin 2008.
- Liebig, Thomas/Widmaier, Sarah: **Children of Immigrants in the Labour Markets of EU and OECD Countries: An Overview**, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, no. 97, 2009. <http://www.oecd.org/berlin/publikationen/43903354.pdf>.
- Mediendienst Integration: **»Muslime« in den Medien** (<http://mediendienst-integration.de/artikel/muslime-islam-bilder-klischees-stereotypen-erkennung.html>)
- Nökel, Sigrid: **Die Töchter der Gastarbeiter und der Islam.** Zur Soziologie alltagsweltlicher Anerkennungspolitiken. Eine Fallstudie, Bielefeld 2002.
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (Hg.): **Einwanderungsgesellschaft 2010**, Berlin 2010.
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (Hg.): **Diskriminierung am Ausbildungsmarkt.** Ausmaß, Ursachen und Handlungsperspektiven, 2014.
- Scherr, Albert: **Betriebliche Diskriminierung.** Warum und wie werden migrantische Bewerber/innen um Ausbildungs- und Arbeitsplätze benachteiligt? In: Koordination der Fach-AG Antidiskriminierung im Förderprogramm IQ (Hg.): **Abbau von Diskriminierung im Arbeitsmarktkontext: Was ist erreicht, was bleibt zu tun?** Dokumentation der Fachtagung am 1. April 2014 in Berlin in der Werkstatt der Kulturen, Hamburg 2014 (i.E.).
- Schlippe, Arist von/Schweitzer, Jochen: **Therapie und Beratung**, Göttingen 1997.
- Schütz, Holger u.a.: **Vermittlung und Beratung in der Praxis.** Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt, Nürnberg 2011. Hg. vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit (IAB).
- Uslucan, Hacı-Halil/ Yalcin, Cem Serkan: **Wechselwirkung zwischen Diskriminierung und Integration – Analyse bestehender Forschungsstände.** Expertise des Zentrums für Türkeistudien und Integrationsforschung (ZfTI) im Auftrag der Antidiskriminierungsstelle des Bundes, Essen 2012.
- Weiß, Birte: **Willkommenskultur setzt Antidiskriminierungskultur voraus!** <http://www.vielfalt-gestalten.de/service/dossiers/inklusiv-offen-gerecht/chancen-und-risiken/39-service/dossiers/inklusiv-offen-gerecht/chancen-und-risiken/112-fuer-ein-gefuehl-von-willkommen-brauche-ich-perspektiven-und-rechte-um-bleiben-zu-wollen.html>.

## Arbeitsblatt: Profiling von Softskills

a) Wählen Sie aus der untenstehenden Auswahl fünf Stärken aus, welche die Interviewperson am treffendsten beschreiben.

### Methodenkompetenz

- Analyse- und Problemlösefähigkeit
- Auffassungsfähigkeit
- Entscheidungsfähigkeit
- Ganzheitliches Denken
- Organisationsfähigkeit

### Sozial-kommunikative Kompetenzen

- Einfühlungsvermögen
- Führungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kundenorientierung
- Teamfähigkeit

### Aktivitäts- und Umsetzungskompetenz

- Belastbarkeit
- Eigeninitiative
- Motivation/Leistungsbereitschaft
- Selbstständiges Arbeiten
- Zielstrebigkeit/Ergebnisorientierung

### Personale Kompetenz

- Flexibilität
- Kreativität
- Lernbereitschaft
- Sorgfalt/Genauigkeit
- Zuverlässigkeit

b) Welche Kompetenzen nehmen Sie aus dem Interviewauschnitt noch wahr, die aber in der Liste nicht aufgeführt sind? Machen Sie sich hierzu kurz Notizen.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c) Im Anschluss tauschen Sie sich mit Ihrem/Ihrer Partner/in über Ihre Einschätzungen aus.

d) An welcher beruflichen Zielperspektive würden Sie mit dem Kunden/der Kundin arbeiten?

e) Was wären die nächsten drei Schritte, die Sie gemeinsam vereinbaren würden?



## Arbeitsblatt: Beratung einer niedrigqualifizierten Kundin

### Situationsbeschreibung

Frau M. (32 Jahre) kommt heute zu Ihnen zu einem zweiten Vermittlungsgespräch. In einem ersten Gespräch war sie sehr kooperativ, freundlich und motiviert. Gleichzeitig wirkt sie aber, bezogen auf die Entwicklung eigener Ideen und Perspektiven, orientierungslos. Auf Vorschläge zur Arbeitsmarktintegration kommt Frau M. aber immer wieder auf die Kinder zu sprechen, deren Versorgung für sie sehr wichtig ist.

### Hintergrundinformationen zu Frau M.:

- Frau M. ist verheiratet, hat zwei schulpflichtige Kinder im Alter von sechs und zehn Jahren und ist vor zehn Jahren im Rahmen des Familiennachzugs eingereist.
- In der Türkei hat sie acht Jahre die Schule besucht und im Lebensmittelladen ihrer Eltern gearbeitet. Frau M. hat keinen Berufsabschluss und verfügt über keine weiteren Arbeitserfahrungen außerhalb des eigenen Familienbetriebs.
- Gefragt nach ihren beruflichen Vorstellungen nennt Frau M., dass sie sehr gern mit Kindern oder in einem Büro arbeiten würde. Einen Putzjob würde sie nur sehr ungern annehmen.
- Interessen: In ihrer Freizeit liest sie sehr gern und näht, außerdem kocht sie gern.
- Kenntnisse: Deutschniveau auf B1 in Wort und Schrift, Türkisch und Kurdisch

### Aufgabe für die Gruppenarbeit:

Entwickeln Sie in Ihren Kleingruppen Fragen für das weitere Beratungsgespräch und notieren Sie diese auf dem Flipchart. Die Fragen sollen keine reinen Informationsfragen sein, sondern die Kundin dazu anregen, eine neue Perspektive auf ihre persönliche Situation zu gewinnen und sie motivieren, über eigene Ideen und Wünsche nachzudenken.



## Arbeitsblatt: Dialog in der Leistungsabteilung

### Herr Nguyen kommt in Begleitung seines 12-jährigen Sohnes.

**Nguyen:** Guten Tag, man hat unten gesagt, ich soll hier sprechen.

**Althausen:** Guten Morgen! Ja, Sie sind eingetragen mit einem Termin um 10:30 Uhr. [Schaut auf den Monitor] So, ich sehe hier, Sie haben den Antrag gestellt, aber viele Unterlagen noch nicht eingereicht, vor allem solche zu den Kosten der Unterkunft. Haben Sie sie heute mit?

**N:** Ja, ich habe viele Papiere gesammelt, muss sie übersetzen, ich bin in Vietnam Automechaniker gewesen, es war sehr gute Arbeit bei meinem Onkel in der Werkstatt, jetzt leider arbeitslos, als ich nach Deutschland kam, hatte ich zuerst Arbeit, aber dann hat die Firma pleite gemacht, so schade, eine sehr gute Asia-Imbiss, leckeres Essen, ich habe Essen zu Kunden gefahren, ich habe mich sehr gut verstanden mit Chef und Kollegen. Jetzt brauche ich Arbeit, so schnell es geht.

**A:** Hm, ja. Arbeit kann ich Ihnen nicht geben. Sie haben aber auch einen Antrag auf Leistungen gestellt und deswegen sind weitere Unterlagen notwendig. Mal schauen, Sie haben den Mietvertrag, die Mietbescheinigung, Heizkosten ... Okay, aber das ist nicht vollständig, Ihnen fehlt noch der Nachweis über die Baualtersklasse. Das muss der Wohnungseigentümer ausfüllen. Haben Sie das heute nicht mit, bei diesen Unterlagen?

**N:** [irritiert] Unterlagen? Ja, ja!

**A:** Haben Sie diese heute mit? Ich brauche sie unbedingt für den Antrag, sonst gibt es kein Geld!

**N:** Ja, ich habe schon den Antrag gestellt, das hat ganz schnell geklappt, war letzte Woche hier, zuerst Tresen, dann Kollegin alles aufgeschrieben, schnell Termin bekommen, sehr gut.

**A:** Ja, Sie haben den Antrag auf Leistungen, auf Arbeitslosengeld II gestellt und ich muss jetzt schauen, was Sie

bekommen, und deswegen brauche ich weitere Unterlagen. Sie haben den Mietvertrag, Mietbescheinigung, oh, hier [zeigt auf den Zettel] ist alles aufgeführt, was Sie mitbringen müssen! Diesen Zettel hier haben Sie doch auch bekommen! Und die [...] fehlt noch und ohne sie kommen wir nicht weiter, es gibt kein Geld!

**N:** Ich habe Unterlagen, Pass, Arbeitszeugnisse, Übersetzungen, hier. Schon fast zwei Monate ohne Geld, muss Miete bezahlen, der Vermieter macht schon Probleme ...

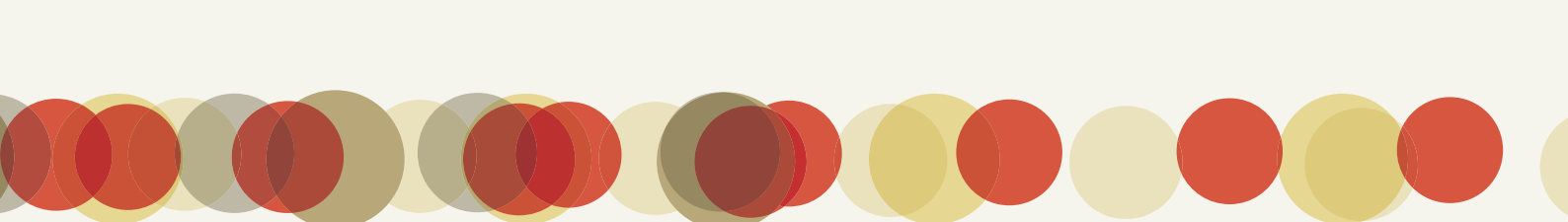
**A:** Ja, das ist gut und schön, die Arbeitszeugnisse brauchen Sie für die Kollegen aus der Vermittlung. Aber für die Miete brauche ich den Nachweis über die Baualtersklasse Ihres Hauses. Verstehen Sie mich? So kommen wie hier nicht weiter. Junge, kannst du deinem Vater in eurer Sprache sagen, was er braucht?

[Sohn und Vater sprechen kurz auf Vietnamesisch]

**Sohn dann zu A:** Er hat heute viele Unterlagen mit, er braucht bald Arbeit, und wollte wissen, wo er Geld für die Wohnung jetzt kriegt.

**A:** Geld für die Wohnung kriegt er hier, aber nur wenn die Baualtersklasse feststeht. Ich muss wissen, wie alt das Haus ist, um die Kosten für die Unterkunft berechnen zu können. Für die Arbeit braucht er einen anderen Termin, mit dem Arbeitsvermittler, er ist auch schon vereinbart, steht hier auch schon drin. So, sag ihm, dass er diesen Nachweis hier – ich kreuze es noch mal auf dem Zettel an, in Rot diesmal – zum nächsten Mal unbedingt mitbringt! Sonst kommen wir hier nicht weiter! Er kriegt dann lange kein Geld und ihr müsst dann vielleicht aus der Wohnung raus, weil der Vater sich nicht gekümmert hat. Hoffen wir nicht, aber so kann es auch kommen. Herr





## Arbeitsblatt: Situationsbeschreibung Nguyen

Herr Nguyen lebt seit eineinhalb Jahren in Deutschland. Er hat einen befristeten Aufenthaltsstatus und ist mit einer Deutschen verheiratet. Nach seiner Einreise hat er einen Integrationskurs absolviert. Nach Deutschland ist Herr Nguyen mit großen Erwartungen gekommen. In einem Land, in dem so viele Autos produziert werden, muss es doch auch einen guten Job für ihn geben. Leider war die Realität dann ganz anders. Die Arbeitgeber, bei denen er sich danach beworben hat, wollten ihn ohne deutsches Zeugnis nicht einstellen. Sein vietnamesisches Zeugnis als Automechaniker galt offenbar überhaupt nichts. Er wollte schnell Geld verdienen und hat für drei Monate bei einem kleinen Asia-Imbiss als Fahrer gearbeitet. Leider hat der Imbiss nach drei Monaten Konkurs angemeldet. Nun ist Herr Nguyen wieder auf Arbeitssuche. Mit den Bewerbungen läuft es nach wie vor schlecht, Herr Nguyen verliert langsam die Lust, sich weiter darum zu kümmern, wieder Arbeit zu finden. Die Frau von Herrn Nguyen sagt, er solle sich an das Jobcenter wenden, denn die BeraterInnen dort sind für alle Arbeitslosen zuständig, egal aus welchem Land sie kommen. Herr Nguyen geht nun zum Jobcenter, stellt den Antrag auf Arbeitslosengeld II und hatte heute einen Termin mit Frau Althausen, einer Mitarbeiterin in der Leistungsabteilung.

### Herr Nguyen erzählt:

Ich habe die Adresse des Jobcenters aus dem Internet rausgesucht und bin da hingegangen. Die Eingangshalle ist sehr groß, ich wusste nicht, wohin ich gehen sollte. Vorne war ein Tresen, an dem mehrere Leute hinter einer Glasscheibe saßen. Ich habe mich in die Schlange gestellt, und als ich dran war, habe ich gesagt, ich suche Arbeit. Die junge Frau am Tresen hat dann Fragen gestellt, danach habe ich einen Termin bekommen, um den Antrag zu stellen. Jetzt habe ich viele Papiere mitgenommen und muss noch mehr Unterlagen sammeln, also ganz

viel Arbeit, die ich erledigen muss. Geld wird es dann auch geben, das ist gut, denn ich habe kein Geld für die Miete. Ich habe nicht ganz verstanden, warum ich die Papiere abgeben muss, um Arbeit zu finden. Ich hoffe, es wird bald um den Arbeitsplatz gehen. Ich will heute im Gespräch einen guten Eindruck machen, damit ich schnell wieder Arbeit kriege.

### Frau Althausen erzählt:

Manchmal ist es wirklich schwierig, die Fälle zügig zu bearbeiten. Die Leute kommen und erzählen erst mal ausführlich Geschichten, anstatt gleich auf den Punkt zu kommen. Wie der Herr heute aus Vietnam, der erzählt erst lang und breit über Vietnam und seine Arbeit dort und so. Wir brauchen nun mal viele Nachweise, damit wir die Höhe der Leistungen berechnen können. Und manchmal will es nicht klappen, wie heute mit ihm. Und zu verstehen, was er will, ist ja wirklich nicht einfach! Sein Deutsch ist ja eh so gebrochen und dann spricht er auch noch so leise. Er ist ja ganz höflich, aber ich weiß nicht, ob er mich wirklich verstanden hat, wenn er ja sagt, oder ob er nur aus Höflichkeit zustimmt. Die Leute brauchen sich ja nicht zu schämen, die Leistungen stehen ihnen ja zu, wenn sie die Voraussetzungen erfüllen. Und das müssen wir ja erst prüfen, deswegen der ganze Papierkram. Und wenn es zügig gehen soll, muss man die Papiere am besten beisammen haben. Ich wünschte, die im Integrationskurs würden den Leuten besser erklären, wie die Abläufe bei uns in der Behörde sind.



## Arbeitsblatt: Auch mit Kopftuch qualifiziert?

Frau Asiri hat ihren Abschluss am Studienkolleg einer Universität gemacht und bewirbt sich auf eine Ausbildungsstelle als Zahnarzthelferin. Bei der Bewerbung verwendet sie, da sie gläubige Muslima ist, ein Bewerbungsfoto, auf dem ein Kopftuch ihr Haupthaar bedeckt. Die Zahnarztpraxis lädt Frau Asiri zu einem Bewerbungsgespräch ein. Während des Gesprächs macht der Zahnarzt ihr deutlich, dass man sie für qualifiziert hält und dass sie auch gut ins Team passen würde. Im weiteren Verlauf des Bewerbungsgesprächs wird sie gefragt, ob sie bereit sei, während der Arbeit das Kopftuch abzulegen. Die Bewerberin lehnt das ab. Einige Tage nach dem Bewerbungsgespräch schreibt eine Mitarbeiterin der Zahnarztpraxis eine E-Mail an die Bewerberin, in der sie fragt, ob sie sich die Sache mit dem Kopftuch vielleicht anders überlegt habe. Das lehnt die Bewerberin wiederum ab – und entschließt sich schließlich zur Klage. Im Verfahren beruft sich der Zahnarzt darauf, dass man ein Recht auf religiöse Neutralität habe.

- Handelt es sich in diesem Fall um eine Benachteiligung?
- Wenn ja, um welche Art der Benachteiligung (laut AGG)?
- Könnte die Ungleichbehandlung gerechtfertigt sein?
- Im Fall der Vermittlung von kopftuchtragenden Kundinnen: Was können Sie tun, um solche Erfahrungen im Beratungsgespräch zu berücksichtigen?
- Was könnte die Diskriminierungserfahrung in der Beratungssituation verstärken (absichtlich und unabsichtlich)?

